

Guide des programmes et services pour les personnes âgées de l'Ontario

ontario.ca/personnesagees



# **GUIDE**

# DES PROGRAMMES ET SERVICES POUR LES PERSONNES ÂGÉES

# DE L'ONTARIO

Ligne INFO – personnes âgées

1-888-910-1999 - ATS: 1-800-387-5559

Le Guide des programmes et services pour les personnes âgées de l'Ontario est votre source de renseignements concernant les nombreux programmes et services offerts aux personnes âgées de l'Ontario. Le Guide des programmes et services pour les personnes âgées de l'Ontario est publié par le ministère des Affaires des personnes âgées et distribué par Publications ServiceOntario.

Il est possible d'obtenir des exemplaires supplémentaires du guide auprès de Publications ServiceOntario, par téléphone au 1 800 668-9938 ou en ligne à : www.ontario.ca/publications.

Si vous avez des suggestions sur la façon d'améliorer le présent guide, veuillez remplir la carte-réponse affranchie ci-jointe et nous l'expédier par la poste.

Les renseignements présentés dans le présent guide sont à jour en date du mois de mars 2018.

Des mises à jour régulières de ce guide seront postées sur le site internet du ministère des Affaires des personnes âgées au www.ontario.ca/personnesagees.

This document is also available in English under the title A Guide to Programs and Services for Seniors in Ontario.

© Imprimeur de la Reine pour l'Ontario, 2018 ISBN 978-1-4868-1533-3 (Imprimé) ISBN 978-1-4868-1549-4 (HTML) ISBN 978-1-4868-1565-4 (PDF) 50M/17





Premier of Ontario - Première ministre de l'Ontario

#### MESSAGE DU PREMIER MINISTRE DOUG FORD



En termes simples, les aînés comptent. Ils ont tant donné à notre province et continuent à le faire. Ils ont élevé des familles, aidé à bâtir notre économie et amélioré la qualité de vie de leurs communautés. Ils sont notre lien avec le passé, mais ils sont aussi résolument tournés vers l'avenir et sur toutes les possibilités qui les attendent. Nous leur devons une immense gratitude et leur souhaitons de rester en bonne santé, de conserver leur autonomie et de participer activement dans toutes les sphères de la vie.

C'est là qu'intervient le Guide des programmes et services pour les personnes âgées de l'Ontario, une publication gratuite du gouvernement de l'Ontario contenant de l'information sur les programmes et services visant à assurer aux aînés la meilleure qualité de vie possible. Les personnes âgées, leurs familles et leurs aides-soignants vont vouloir conserver cette information à portée de main pour y trouver des réponses aux questions qu'ils se posent sur un éventail de sujets importants, allant de l'accès aux activités culturelles, récréatives et sociales à la prévention du vol d'identité.

Les aînés de notre province ont droit à tout notre respect. Notre obligation en tant que société consiste à leur donner la possibilité de faire des choix avisés, de vieillir dans la dignité et de jouir d'une vie autonome. Ce guide soutient ces idées et joue un rôle essentiel dans la création d'un environnement favorable au bien-être et au plein épanouissement des aînés.

Bonne lecture!

Le premier ministre, Doug Ford



Minister for Seniors and Accessibility - Ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité

#### MESSAGE DU MINISTRE RAYMOND CHO



En tant que ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité de l'Ontario, je compte favoriser le vieillissement positif des personnes âgées de l'Ontario en encourageant la participation active et l'adoption de modes de vie sains. Notre gouvernement respecte les contributions des aînés et des personnes handicapées, et il est conscient des défis qu'ils doivent relever. Ce respect est au coeur même de toutes nos actions.

Nous savons que les personnes âgées de l'Ontario préfèrent vivre de façon autonome dans leurs collectivités

et ce, dans la dignité et le respect. Elles doivent éventuellement pouvoir accéder aux services et soutiens de façon opportune. C'est la raison d'être de ce guide des programmes et des services de l'Ontario pour les aînés.

En tant qu'aîné moi-même, j'ai le plaisir de vous informer qu'il contient des renseignements clairs, exacts et à jour sur les programmes et les services qui permettent d'assurer le bien-être des aînés. Ce guide vous permettra également de trouver facilement des renseignements portant notamment sur tout l'éventail de services gouvernementaux disponibles en Ontario, qu'il s'agisse de renseignements sur la vie active, sur la santé et le bien-être, sur la prestation de soins ou les finances, ou encore sur le logement et les transports, et d'y avoir aisément accès.

Outre ce guide, je vous encourage à consulter le site Ontario.ca et notre guide en ligne sur les programmes et les services offerts en Ontario pour mener une vie active, engagée et saine, et ce, en toute sécurité.

Raymond Cho

Laymond Cho

Ministre des Services aux aînés et de l'Accessibilité

# ■ Table des matières

1	VIE ACTIVE Activités communautaires Sport et loisirs Voyages Emploi Éducation permanente Bénévolat	1 1 2 3 4 6 8
	Hommage à la contribution des personnes âgées Services aux personnes nouvellement arrivées Pour les personnes âgées autochtones Pour les personnes âgées de la communauté lesbienne,	8 10 12
	bisexuelle, transgenre et allosexuelle Pour les anciens combattants	12 13
2	PRESTATION DE SOINS Crédits d'impôt accordés aux soignants Prestations d'emploi	14 14 15
3	FINANCES Impôts Régimes de retraite et autres prestations Planification financière Aide financière Pour les anciens combattants	17 17 20 24 25 26
4	SANTÉ ET BIEN-ÊTRE  Renseignements généraux Santé publique Régime d'assurance-santé de l'Ontario Programme de médicaments de l'Ontario (PMO) Soins dentaires Programme d'appareils et accessoires fonctionnels Services ambulanciers Programmes régionaux des soins gériatriques (PRSG) de l'Ontario Santé mentale et dépendances Prévention des chutes Nutrition Counselling en soins auditifs MedicAlert <sup>MD</sup> Sécu-Retour <sup>MD</sup>	28 28 30 33 36 38 39 40 41 43 44 45 46

	Services de soutien communautaire Pour les personnes âgées autochtones Pour les personnes âgées lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres et allosexuelles Pour les anciens combattants	46 47 50 52 52
5	LOGEMENT Logements adaptés Programmes d'aide financière Choix de logement Choix de logement pour les personnes âgées à faible revenu Aide au loyer d'urgence Relations entre locateurs et locataires Pour les personnes âgées autochtones	53 53 53 55 58 59 59
6	FOYERS DE SOINS DE LONGUE DURÉE Renseignements généraux	61 61
7	SÉCURITÉ ET PROTECTION  Protection du consommateur de l'Ontario Services d'urgence et sécurité publique Questions juridiques Décès	66 66 71 73 79
8	TRANSPORT Conduite automobile Solutions de rechange à la conduite automobile Achat et vente de véhicules Transport en commun Pour les anciens combattants	86 86 88 89 90
9	RESSOURCES IMPORTANTES Gouvernement de l'Ontario Gouvernement du Canada Administration locale Sécurité communautaire	92 92 93 94 94
10	PIÈCES D'IDENTITÉ DU GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO Carte-photo de l'Ontario Permis de conduire Permis de conduire Plus	96 96 96 96

	Le Régime d'assurance-santé de l'Ontario (Assurance-santé)		
	et la carte Santé	9	97
	Changer d'adresse	9	97
11	INDEX	9	8

# 1 VIE ACTIVE

#### Activités communautaires

Il existe de nombreuses façons de prendre connaissance des activités culturelles, récréatives et sociales qui ont eu lieu au sein de votre collectivité.

Commencez par communiquer avec les organismes locaux suivants :

- centres communautaires et centres pour personnes âgées
- clubs philanthropiques (p. ex., YMCA, Rotary, Légion royale canadienne)
- · centres culturels
- lieux de culte
- service des parcs et des loisirs

2-1-1

www.211ontario.ca

#### Bibliothèques publiques

Le vaste réseau ontarien de bibliothèques publiques et de services de bibliothèque pour les Premières Nations assure la prestation de nombreux services aux personnes âgées et à leur famille dans un environnement accueillant, accessible et agréable. En plus de faire le prêt de livres et d'autres documents, les bibliothèques offrent un accès à Internet et de la formation à son fonctionnement, de la documentation de référence ainsi que des ateliers.

Service des bibliothèques de l'Ontario – Nord 1-800-461-6348 www.olsn.ca (en anglais seulement)

Service des bibliothèques de l'Ontario – Sud 1-800-387-5765 www.sols.org (en anglais seulement)

#### Centres de vie active pour personnes âgées

Les centres de vie active pour personnes âgées aident les personnes âgées de la localité à demeurer actives, à participer davantage à la vie de leur communauté et à nouer de nouvelles amitiés. Ces centres offrent leurs propres activités sociales, des occasions d'apprentissage et de formation, ainsi que des programmes récréatifs.

Association des centres pour aînés de l'Ontario 1-866-835-7693 www.oacao.org (en anglais seulement)

Pour trouver un centre de vie active pour personnes âgées, communiquez avec votre municipalité ou composez le 2-1-1.

### Sport et loisirs

Les bienfaits de l'activité physique sont nombreux, notamment l'amélioration de la forme physique, de la force et du bien-être. La pratique régulière d'une activité physique constitue une part importante du vieillissement en santé. Pour obtenir des conseils sur la façon d'accroître votre activité physique, de vous maintenir en bonne santé et d'améliorer votre qualité de vie, visitez :

Conseils pour être actif – Conseils pratiques pour les aînés www.phac-aspc.gc.ca/hp-ps/hl-mvs/pa-ap/08paap-fra.php

Directives canadiennes en matière d'activité physique et de comportement sédentaire

www.csep.ca/fr/directives/obtenez-les-directives

#### Jeux de l'Ontario pour les aînés

Les Jeux de l'Ontario pour les aînés, aussi connus sous les appellations Jeux d'été de l'Ontario des 55+ et Jeux d'hiver de l'Ontario des 55+, se présentent sous forme de compétitions multidisciplinaires à l'échelon provincial mettant en vedette les adultes de 55 ans et plus. Tenus tous les deux ans, en alternance, ces jeux permettent aux personnes âgées de 55 ans et plus d'interagir dans un environnement qui valorise un mode de vie sain et actif.

Ontario Seniors Games Association www.osga55plus.ca

#### Parcs Ontario

Les parcs provinciaux de l'Ontario offrent aux personnes de plus de 65 ans et aux personnes handicapées un tarif réduit pour le camping et les visites d'un jour. De nombreux parcs ontariens offrent des installations sans obstacle, y compris des douches, salles de toilette, emplacements de camping et centres d'accueil. La section Pour trouver un parc sur le site Web www.ontarioparks. com permet aux visiteurs de trouver des parcs avec des installations sans obstacle. De nombreux sites de camping accueillent les véhicules récréatifs

1-800-ONTARIO (1-800-668-2746) www.parcsontario.com

#### Pêche et chasse

Si vous êtes âgé de plus de 65 ans ou que vous êtes une résidente ou un résident du Canada, vous n'êtes pas tenu d'obtenir un permis pour avoir le droit de pêcher en Ontario. Cependant, vous devez respecter tous les règlements, y compris les limites de prise et de possession. Si vous souhaitez chasser en Ontario, vous devez être titulaire de la Carte Plein air et obtenir un permis valide pour l'espèce précise ou le groupe d'espèces que vous allez chasser. Vous devez conserver ce permis sur vous, ainsi que toute vignette de validation requise pendant que vous êtes à la chasse. De plus, vous êtes tenu de produire ces pièces à une agente ou à un agent de protection de la nature, à sa demande.

Ministère des Richesses naturelles et des Forêts Outdoors Card Centre 1-800-387-7011 www.ontario.ca/cartepleinair

### Voyages

#### Voyager en Ontario

Bon nombre des attractions touristiques de l'Ontario offrent aux personnes âgées des tarifs réduits et d'autres offrent des programmes conçus spécifiquement pour cette clientèle. Rendez-vous à l'un des Centres d'information touristique de l'Ontario pour en savoir plus au sujet des attractions touristiques de la province et pour obtenir de l'aide en vue de préparer un itinéraire personnalisé en fonction de vos intérêts.

Voyages Ontario 1-800-ONTARIO (1-800-668-2746) www.ontariotravel.net/french

#### Les voyages à l'extérieur de l'Ontario et du Canada

Si vous vous trouvez temporairement à l'extérieur de l'Ontario ou du Canada, l'Assurance-santé de l'Ontario peut couvrir vos frais de santé, entièrement ou en partie. Si vous voyagez à l'extérieur de l'Ontario, mais à l'intérieur du Canada et que vous payez pour des services de santé, il vous faudra soumettre dans l'année une facture détaillée et les reçus originaux à votre bureau local de l'Assurance-santé pour obtenir un remboursement.

Si vous voyagez à l'extérieur du Canada, l'Assurance-santé paiera un tarif fixe qui couvre les soins reçus en urgence dans un hôpital ou auprès d'un médecin pour un état grave et inattendu (maladie, infection ou blessure) nécessitant des soins immédiats. Pour couvrir les services médicaux que l'Assurance-santé ne paie pas, vous devriez souscrire à une assurance- santé privée pour tout déplacement à l'extérieur de l'Ontario et du Canada.

En vertu du Programme de médicaments de l'Ontario, vous pouvez recevoir un approvisionnement en médicaments pour un maximum de 100 jours. Si vous avez besoin d'un approvisionnement supplémentaire de 100 jours en raison d'une absence prolongée à l'extérieur de l'Ontario, vous devez fournir à votre pharmacien une lettre (écrite de votre main) confirmant votre absence, ou une copie de votre police d'assurance-voyage confirmant que vous quittez la province et serez parti entre 100 et 200 jours. Votre ordonnance doit permettre cet approvisionnement supplémentaire de 100 jours.

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée InfoCentre pour le soutien aux services 1-866-532-3161

ATS: 1-800-387-5559 www.ontario.ca/bepq

Pour en savoir plus sur l'Assurance-santé ou le Programme de médicaments de l'Ontario, veuillez consulter le chapitre SANTÉ ET BIEN-ÊTRE du présent guide.

#### La retraite à l'étranger

La publication du ministère fédéral des Affaires étrangères et du Commerce international, intitulée *La retraite à l'étranger : contempler de nouveaux horizons*, offre des renseignements et des conseils aux personnes qui envisagent de prendre leur retraite dans un autre pays, en permanence ou pour des séjours saisonniers.

Service des renseignements Affaires étrangères et Commerce international Canada 1-800-267-8376 www.voyage.gc.ca/voyager/vivre-a-l-etranger/retraite

## **Emploi**

La loi abolissant la retraite obligatoire est entrée en vigueur en 2006, favorisant ainsi une équité accrue et un plus grand nombre de choix pour les travailleuses et travailleurs âgés de 65 ans et plus qui peuvent maintenant décider à quel moment ils prendront leur retraite, si tel est leur décision.

#### Emploi Ontario

Emploi Ontario est un réseau intégré d'emploi et de formation qui aide les Ontariennes et Ontariens à trouver les programmes et services d'emploi et de formation dont ils ont besoin. Les renseignements et services d'aiguillage sont offerts en 25 langues.

InfoCentre Emploi Ontario 1-800-387-5656 ATS: 1-866-533-6339 www.ontario.ca/emploi

#### Services d'emploi

Les Services d'emploi ont pour but d'offrir aux Ontariennes et Ontariens un accès amélioré à tous les services d'emploi dont ils ont besoin en un seul lieu afin de les aider à trouver et à garder un emploi, à suivre une formation et à planifier une carrière.

Programme Partenariats pour la création d'emplois de l'Ontario
Ce programme est conçu pour améliorer les perspectives d'emploi à long
terme des personnes admissibles à recevoir des prestations d'assuranceemploi, ou qui en reçoivent déjà, en leur offrant des possibilités d'acquérir
une expérience de travail.

#### • Deuxième carrière

Deuxième carrière offre aux personnes licenciées admissibles la possibilité d'acquérir la formation professionnelle dont elles ont besoin pour les aider à décrocher un emploi dans un domaine à forte demande. Le programme offre un maximum de 28 000 \$ pour payer les frais de scolarité, les manuels, le transport et les autres frais liés à la formation. Une aide supplémentaire peut être disponible pour les besoins des personnes handicapées.

#### Guichet-Emplois

Guichet-Emplois est un réseau Internet national d'offres d'emploi disponible à toute la population canadienne.

www.guichetemplois.gc.ca

#### Ontario info-Emploi (OnWIN)

OnWIN est un répertoire en ligne gratuit et bilingue qui offre aux Ontariennes et Ontariens les perspectives actuelles et pertinentes de carrière et de bénévolat, ainsi que des renseignements sur le marché du travail. Les personnes âgées peuvent utiliser OnWIN pour prendre des décisions éclairées à propos de possibilités de bénévolat, d'emploi et de formation.

www.onwin.ca/francais/index.cfm

#### Passeport-compétences de l'Ontario

Ce site Web gratuit et bilingue présente une description des compétences essentielles et des habitudes de travail, des renseignements pertinents sur les possibilités d'éducation, de formation et de bénévolat, ainsi que les perspectives d'emploi du marché du travail tant à l'échelon local que provincial.

www.ontario.ca/passeportcompetences

#### Loi sur les normes d'emploi

Toutes les Ontariennes et tous les Ontariens ont le droit d'être traités de manière équitable au travail. La Loi énonce les normes minimales que les employés et les employeurs doivent respecter. Si vous travaillez en Ontario, vous êtes probablement protégé par la Loi sur les normes d'emploi.

Centre d'appels pour les normes d'emploi

1-800-531-5551

ATS: 1-866-567-8893

www.ontario.ca/normesdemploi

#### Professionnels formés à l'étranger

Bon nombre de programmes relais existent en Ontario à l'intention des professionnels formés à l'étranger.

www.etablissement.org

# Éducation permanente

#### Formation continue et enseignement à distance

En Ontario, de nombreux conseils scolaires, collèges et universités proposent des programmes de formation continue et d'enseignement à distance. Certains offrent des tarifs spéciaux pour les personnes âgées.

- Conseils scolaires: www.ontario.ca/bepw
- Universités: www.ontario.ca/fr/page/universites-en-ontario
- Collèges communautaires : www.ontario.ca/fr/page/colleges-en-ontario
- OntarioLearn: www.ontariolearn.com/fr
- Enseignement à distance : www.cibletudes.ca/fra/planifier/permanente/ index.shtml

#### Third Age Network

Ce réseau est un groupe d'organismes autogérés de personnes âgées qui partagent leur expérience d'apprentissage sur un large éventail de sujets.

www.thirdagenetwork.ca (en anglais seulement)

#### Centre d'études indépendantes

Ce centre fournit de l'enseignement à distance et les tests d'évaluation en éducation générale (GED). Il propose une autre façon d'obtenir le diplôme d'études secondaires de l'Ontario.

1-800-387-5512 www.ilc.org

#### Formation en informatique

Les bibliothèques publiques organisent des cours pour débutants et pour les utilisateurs de niveau plus avancé. La plupart des cours sont gratuits.

2-1-1 www.211ontario.ca/fr

Les centres de vie active pour personnes âgées offrent des programmes éducatifs pouvant comporter de la formation en informatique. Pour trouver un centre dans votre localité, composez le 1 866 835-7693 ou visitez le www. oacao.org (en anglais seulement).

Le Régime d'encouragement à l'éducation permanente (REEP) vous permet de retirer des montants de vos régimes enregistrés d'épargne- retraite (REER) pour aider à payer votre formation ou vos études à temps plein ou celles de votre conjoint ou conjoint de fait. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le chapitre FINANCES du présent guide.

#### Bénévolat

#### Réseau des centres d'action bénévole de l'Ontario

Le réseau est la voix provinciale des centres d'action bénévole et contribue à réunir bénévoles et organismes.

www.ovcn.ca (en anglais seulement)

#### Bénévoles Canada

Cet organisme bilingue sans but lucratif assure la promotion du volontariat d'un coin à l'autre du Canada en favorisant la participation communautaire et la reconnaissance du rôle des bénévoles.

1-800-670-0401 www.benevoles.ca

Si vous souhaitez travailler comme bénévole et aider des gens à faire leur déclaration de revenus, envisagez de participer au Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt, un programme administré par l'Agence du revenu du Canada. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le chapitre FINANCES du présent guide.

## Hommage à la contribution des personnes âgées

#### Messages de félicitations

Il est possible de souligner une occasion spéciale en demandant un message de félicitations de la part :

De Sa Majesté la Reine pour les Canadiennes et Canadiens qui ont 100 ans ou plus et pour les couples mariés depuis 60 ans ou plus (intervalles de cinq ans).

Rideau Hall - Section des anniversaires 1-800-465-6890 www.gg.ca (> FAQ)

Du gouverneur général ou de la gouverneure générale du Canada pour les Canadiennes et Canadiens qui ont 90 ans ou plus (intervalles de cinq ans) et pour les couples mariés depuis 50 ans ou plus (intervalles de cinq ans).

Rideau Hall - Section des anniversaires 1-800-465-6890 www.gg.ca (> FAQ) Du lieutenant-gouverneur ou de la lieutenante-gouverneure de l'Ontario pour les Ontariennes et Ontariens qui ont 90 ans ou plus et pour les couples mariés depuis 50 ans ou plus.

www.ontario.ca/bepz

Du premier ministre ou de la première ministre du Canada pour les Canadiennes et Canadiens qui ont 65 ans ou plus (intervalles de cinq ans) et pour les couples mariés depuis 25 ans ou plus (intervalles de cinq ans).

Services de la correspondance de la haute direction Messages de félicitations 613-941-6901 www.pm.gc.ca/fra/demande-de-message-de-felicitations

Du premier ministre ou de la première ministre de l'Ontario pour les Ontariennes et Ontariens qui ont 80 ans ou plus et pour les couples mariés depuis 40 ans ou plus.

www.ontario.ca/bep1

Des députés provinciaux ou fédéraux pour diverses occasions. Pour des renseignements supplémentaires, veuillez communiquer avec le bureau de circonscription de votre député.

Pour trouver votre député provincial :

Élections Ontario

1-888-668-8683

www.elections.on.ca/fr (> Trouvez votre circonscription)

Pour trouver votre député fédéral :

Élections Canada

1-800-463-6868

ATS: 1-800-361-8935

www.elections.ca (> Service d'information à l'électeur)

#### Récompenses en l'honneur des personnes âgées

Le Secrétariat des distinctions et prix coordonne les programmes de médailles et de récompenses de l'Ontario, ainsi que les commémorations et célébrations spéciales.

Les récompenses provinciales en l'honneur des personnes âgées sont, notamment, les suivantes :

- Le Prix d'excellence de l'Ontario pour les personnes âgées rend hommage aux Ontariennes et Ontariens qui, après l'âge de 65 ans, ont apporté une contribution exceptionnelle, quel que soit le domaine.
   www.ontario.ca/wo10
- Le Prix de la personne âgée de l'année de l'Ontario est présenté par chaque municipalité de l'Ontario à une personne qui, après 65 ans, a enrichi la vie sociale, culturelle ou citoyenne de sa collectivité.
   www.ontario.ca/bep7

#### Événements annuels

N'oubliez pas d'inscrire ces événements spéciaux à votre calendrier.

Le Mois des personnes âgées, souligné annuellement en juin en Ontario, est le moment de reconnaître les nombreuses contributions des personnes âgées au sein des familles, des collectivités, de la province et de la nation.

1-888-910-1999

ATS: 1-800-387-5559

www.ontario.ca/moisdespersonnesagees

La Journée nationale des aînés, célébrée le 1<sup>er</sup> octobre, rend hommage aux personnes âgées qui ont contribué à bâtir notre pays et qui continuent à apporter de précieuses contributions à la société.

www.aines.gc.ca

La Journée internationale des personnes âgées, également célébrée le 1<sup>er</sup> octobre, a été ainsi désignée par les Nations Unies en reconnaissance des considérables contributions des personnes âgées du monde entier.

www.un.org/fr/events/olderpersonsday

# Services aux personnes nouvellement arrivées

L'Ontario accueille la majorité des personnes âgées immigrantes au Canada. Si vous êtes une personne âgée immigrante, de nombreux programmes et services sont offerts dans votre collectivité locale.

#### Programme d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants

Ce programme offre du financement aux organismes communautaires de la province pour venir en aide aux nouveaux arrivants et favoriser leur intégration en Ontario. Ces organismes communautaires aident les nouveaux arrivants

à accéder à des programmes d'apprentissage linguistique, à de la formation professionnelle et à des services d'initiative communautaire, comme les soins de santé. Les services d'établissement sont gratuits et ils sont souvent offerts dans plusieurs langues.

www.ontario.ca/bep8

#### Etablissement.Org

Ce site Web offre des renseignements et des ressources pour aider les nouveaux arrivants à s'établir en Ontario. On peut y consulter toute une série de sujets, dont l'emploi, l'éducation, le logement, les soins de santé et les loisirs. Certains de ces renseignements sont offerts dans plusieurs langues.

2-1-1

www.etablissement.org

#### Portail de l'Ontario consacré à l'immigration

Ce portail offre de l'information sur ce qu'il faut savoir en tant qu'immigrant en Ontario à partir du moment de votre demande jusqu'à votre arrivée.

www.ontarioimmigration.ca

#### Apprentissage du français ou de l'anglais

Des cours de français ou d'anglais langue seconde (FLS/ALS) sont offerts par les conseils scolaires locaux. Un large éventail de cours est offert, des niveaux pour débutants aux plus avancés. Certains conseils scolaires offrent des cours spécifiquement aux personnes âgées. Pour des renseignements supplémentaires, veuillez communiquer avec vos conseils scolaires locaux ou visitez www.ontarioimmigration.ca.

Le programme Cours de langue pour les immigrants au Canada (CLIC) est financé par le gouvernement fédéral. Pour trouver une classe CLIC près de chez vous, contactez un centre local d'aide aux immigrants ou Citoyenneté et Immigration Canada. Pour être admissible à ce programme, vous devez être résident permanent au Canada.

Citoyenneté et Immigration Canada

1-888-242-2100

ATS: 1-888-576-8502

www.cic.gc.ca/francais/nouveaux/map/services.asp

Quelques universités, collèges communautaires, écoles privées de langue et organismes communautaires offrent aussi des classes de langue. Communiquez directement avec ceux-ci pour de plus amples renseignements.

## Pour les personnes âgées autochtones

#### Artistes autochtones dans les écoles

Ce programme fait partie du programme Artistes en milieu éducatif du Conseil des arts de l'Ontario. Il vient en aide aux aînés et artistes autochtones qui souhaitent offrir une expérience d'apprentissage des arts dans les écoles de l'Ontario.

Conseil des arts de l'Ontario 1-800-387-0058 www.arts.on.ca

#### Programme Transmission de l'héritage des aînés aux jeunes

Ce programme a été mis sur pied dans le but d'offrir du financement de programme aux organismes autochtones qui souhaitent travailler avec les aînés et les jeunes autochtones dans le cadre de projets portant sur toutes les formes de pratiques artistiques contemporaines ou traditionnelles. Grâce à ce programme, les organismes artistiques autochtones pourront aider les aînés à transmettre à la génération suivante leurs pratiques artistiques.

Conseil des arts du Canada 1-800-263-5588 ATS: 1-866-585-5559 www.conseildesarts.ca

# Pour les personnes âgées de la communauté lesbienne, gaie, bisexuelle, transgenre et allosexuelle

#### The 519

Ce centre communautaire du centre-ville de Toronto offre un large éventail de programmes et services, y compris le programme à l'intention des personnes âgées lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres et allosexuelles qui offre une halte accueil hebdomadaire et un club de lecture mensuel pour les hommes et les femmes de 50 ans et plus.

416-392-6874 www.the519.org (en anglais seulement)

#### Senior Pride Network

Le réseau est une association de personnes, d'organismes et de groupes communautaires dont l'engagement porte sur l'élargissement des programmes et des services destinés aux personnes LGBTQ âgées de 50 ans et plus à Toronto et dans l'ensemble du Canada.

a/s The 519 416-392-6874 www.seniorpridenetwork.com (en anglais seulement)

#### Pour les anciens combattants

#### La Légion royale canadienne, Direction provinciale de l'Ontario

La Direction Ontario de la Légion royale canadienne est constituée de 400 filiales partout dans la province. La Légion se concentre sur la commémoration de ceux et celles qui ont donné leur vie au nom de la liberté, et sur les besoins des anciens combattants, des personnes qui sont à leur charge et des personnes qui sont toujours actives au sein des Forces canadiennes.

1-888-207-0939 www.on.legion.ca (en anglais seulement)

# 2 PRESTATION DE SOINS

Les soignantes et soignants fournissent des soins continus à des membres de la famille et à des amis qui en ont besoin en raison de leur état de santé physique, intellectuelle ou mentale. La prestation de soins n'est pas un phénomène nouveau, mais les responsables des soins fournissent maintenant des soins plus complexes sur une période de temps plus longue qu'auparavant.

En tant que soignante ou soignant, il est important de connaître vos besoins et les soutiens communautaires pouvant vous aider. Il est également important de commencer à parler tôt des souhaits des membres de votre famille qui vieillissent, et d'aborder l'importance de la planification juridique et financière.

De plus, vous voudrez sans doute vous renseigner à propos des services de soins communautaires et à domicile qui visent à répondre aux besoins, notamment, des aînés et des personnes âgées fragiles.

Les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) gèrent et assurent la prestation des services de soins communautaires et à domicile. Le RLISS de votre localité peut procéder à une évaluation des besoins en soins de santé à domicile d'une personne et fournir des renseignements au sujet des différentes options dans la collectivité.

Pour de plus amples renseignements au sujet des services offerts aux personnes âgées à domicile, dans la collectivité et en établissement, visitez www.ontario.ca/beov.

Pour obtenir des renseignements à propos des services de soutien communautaire, veuillez consulter le chapitre SANTÉ ET BIEN-ÊTRE du présent guide.

# Crédits d'impôt accordés aux soignants

En vertu du crédit d'impôt pour personnes handicapées et du crédit d'impôt pour frais médicaux, une « personne qui assure du soutien » peut être admissible à des crédits d'impôt. Il s'agit de crédits d'impôt non remboursables, ce qui veut dire qu'ils réduisent le montant de l'impôt sur le revenu que vous devez au gouvernement fédéral ou provincial, mais vous ne recevrez aucune indemnité en espèces.

Un autre crédit d'impôt peut être réclamé si vous entretenez une habitation pour un membre de la famille admissible dont vous avez la charge. Contrairement aux crédits d'impôt pour personnes handicapées et pour frais médicaux, celui-ci ne peut pas être réclamé si la personne dont vous vous occupez est votre conjoint ou conjoint de fait.

Si vous avez une personne à charge ayant une déficience des fonctions physiques ou mentales, vous pourriez à titre d'aidante familiale ou d'aidant familial avoir le droit de demander un montant additionnel de 2 000 \$ dans le calcul de crédits d'impôt non remboursables.

Agence du revenu du Canada 1-800-959-8281

ATS: 1-800-665-0354

www.cra-arc.gc.ca/tx/ndvdls/sgmnts/dsblts/menu-fra.html

Pour de plus amples renseignements sur les crédits d'impôt, veuillez consulter le chapitre FINANCES du présent guide.

## Prestations d'emploi

#### Programme de prestations de compassion

Prodiguer des soins à un membre de la famille gravement malade est l'un des plus grands défis de la vie. Les soignantes et soignants sont confrontés à de nombreuses exigences sur le plan émotionnel, physique et financier. En cette période de stress, vous ne devriez pas avoir à choisir entre conserver votre emploi et prendre soin de votre famille. Les prestations de compassion représentent une contribution financière fédérale versée aux personnes qui doivent s'absenter temporairement de leur travail pour prodiguer des soins ou offrir un soutien à un membre de la famille gravement malade qui présente un risque important de décès au cours des 26 semaines à venir. Des prestations de compassion pendant au maximum six semaines peuvent être versées aux personnes admissibles.

Service Canada 1-800-206-7218

ATS: 1-800-926-9105

www.servicecanada.gc.ca/fra/sc/ae/prestations/compassion.shtml

#### Congé familial pour raison médicale

Même si vous êtes admissible à des prestations de compassion, vous devez vous assurer que votre employeur conservera votre emploi pour vous pendant votre absence. Le congé familial pour raison médicale vous permet de vous absenter du travail pour une durée maximale de huit semaines par période de 26 semaines afin de prodiguer des soins à certains membres de la famille ayant une maladie grave et présentant un risque important de décès au cours des 26 semaines à venir. Bien que votre emploi soit protégé, il s'agit d'un congé non payé. Si vous n'êtes pas admissible aux prestations fédérales de compassion, vous pourriez tout de même prendre un congé familial pour raison médicale.

Centre d'appels pour les normes d'emploi 1-800-531-5551 ATS: 1-866-567-8893 www.ontario.ca/beo2

#### Congé d'urgence personnelle

La plupart des employés ont droit à un congé d'urgence personnelle non payé avec protection de l'emploi d'une durée maximale de 10 jours par année civile. Ce congé peut être pris en cas de maladie, de blessure ou d'urgence médicale ou en raison du décès, d'une maladie, d'une blessure, d'une urgence médicale ou d'une affaire urgente touchant certains membres de la famille, y compris des personnes à charge.

Centre d'appels pour les normes d'emploi 1-800-531-5551 ATS: 1-866-567-8893 www.ontario.ca/beo3

# 3 FINANCES

# **Impôts**

On compte de nombreuses raisons pour lesquelles les personnes âgées devraient produire chaque année leur déclaration de revenus, même si elles n'ont pas de revenu à déclarer. Par exemple :

- Pour obtenir le crédit pour la taxe sur les produits et services ou la taxe de vente harmonisée (TPS/TVH), un paiement trimestriel non imposable afin de compenser la totalité ou une partie de la TPS ou de la TVH payée.
- Pour obtenir des crédits d'impôt remboursables ou des subventions si le particulier n'a pas de revenu ou aucun impôt sur le revenu à payer.
- Pour renouveler automatiquement les prestations de retraite de nombreux régimes de pension comme la Sécurité de la vieillesse, le Supplément de revenu garanti, l'Allocation et l'Allocation au survivant.

Il existe d'autres programmes gouvernementaux de soutien au revenu pour les Canadiennes et Canadiens âgés, mais il est nécessaire d'en faire la demande. Vous ne recevrez pas de prestations automatiquement. De nombreux programmes se basent sur la déclaration de revenus pour déterminer l'admissibilité. Déclarer vos revenus chaque année avant le 30 avril représente la meilleure façon d'assurer que vous recevrez toutes les prestations auxquelles vous avez droit.

Agence du revenu du Canada (ARC) 1-800-959-8281 ATS: 1-800-665-0354 www.cra-arc.gc.ca

#### Production de la déclaration de revenus

Vous pouvez préparer et produire votre déclaration de revenus sur papier ou électroniquement. Si vous produisez votre déclaration sur papier, joignez vos feuillets de renseignements de revenus et retenues, et conservez une copie de votre déclaration pour pouvoir vous y reporter par la suite. Des programmes, comme IMPÔTNET, permettent de produire électroniquement votre déclaration. Il est possible de se procurer une trousse de déclaration à un comptoir postal de Postes Canada ou à un bureau de Service Canada, ou la télécharger à partir du site Web de l'ARC à www.cra-arc.gc.ca et l'imprimer.

Si vous avez droit à un remboursement, l'ARC vous l'accordera. Si vous avez un solde à payer, il existe plusieurs façons d'effectuer un paiement, notamment en utilisant le service de paiement électronique Mon paiement de l'ARC. Il est également possible d'effectuer votre paiement auprès de votre institution financière ou de joindre votre chèque ou mandat, fait à l'ordre du receveur général, sur le dessus de votre déclaration sur papier. Si vous choisissez cette option, assurez-vous d'inscrire votre numéro d'assurance sociale au recto de votre chèque ou mandat.

Agence du revenu du Canada

Téléremboursement : 1-800-959-1956 Ententes de paiements : 1-888-863-8657

ATS: 1-800-665-0354

Si vous êtes exécutrice ou exécuteur testamentaire, vous avez la responsabilité de produire la déclaration de revenus de la défunte ou du défunt. Pour des renseignements supplémentaires, veuillez consulter la section Décès du chapitre SÉCURITÉ ET PROTECTION du présent guide.

#### Apprenons l'impôt

Ce cours en ligne gratuit a pour but de vous enseigner comment remplir une déclaration de revenus et de prestations simple. Pour avoir accès à ce programme d'apprentissage, visitez www.cra-arc.gc.ca/tx/ndvdls/dctrs/menu-fra.html.

#### Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt

Avez-vous besoin d'aide pour remplir votre déclaration de revenus et de prestations? L'Agence du revenu du Canada travaille avec les organismes communautaires afin que les bénévoles puissent aider à remplir la déclaration de revenus des particuliers ayant un revenu peu élevé et dont la situation fiscale est simple. Si vous avez une connaissance générale de l'impôt et voulez devenir un bénévole du programme, veuillez vous adresser à un organisme participant de votre collectivité.

Agence du revenu du Canada

1-800-959-8281

ATS: 1-800-665-0354

www.cra-arc.gc.ca/tx/ndvdls/vlntr/menu-fra.html

#### Prestations et crédits d'impôt provinciaux

Crédit d'impôt pour l'aménagement du logement axé sur le bien-être – Ce crédit d'impôt a pour but d'aider à rendre votre logement plus sécuritaire et plus accessible. Les personnes âgées propriétaires ou locataires peuvent en faire la demande, ainsi que les personnes qui partagent un foyer avec un parent âgé. Les dépenses admissibles concernent, notamment l'ajout d'une douche accessible en fauteuil roulant ou d'une douche de plain-pied, l'installation de barres d'appui et la diminution de la hauteur des comptoirs et des armoires.

Ministère des Finances de l'Ontario 1 866 668-8297 www.ontario.ca/amenagementdulogement

Si vous êtes une personne âgée ayant un revenu faible ou modeste, vous pourriez avoir droit aux prestations suivantes :

 Prestation Trillium de l'Ontario (PTO) – La PTO réunit le crédit de taxe de vente de l'Ontario, le crédit d'impôt de l'Ontario pour les coûts d'énergie et les impôts fonciers et le crédit pour les coûts d'énergie dans le Nord de l'Ontario. La majorité des bénéficiaires reçoivent un versement mensuel de la PTO.

1-866-0NT-TAXS (1-866-668-8297) ATS: 1-800-263-7776

www.ontario.ca/prestationtrillium

- Subvention ontarienne aux personnes âgées propriétaires pour l'impôt foncier – Si vous êtes propriétaire, vous pourriez recevoir jusqu'à 500 \$ pour vous aider à couvrir le coût des impôts fonciers. 1-877-627-6645
  - www.ontario.ca/subventionimpotpersonnesagees
- Programme d'aide aux impayés d'énergie Les clients à faible revenu peuvent recevoir jusqu'à 500 \$ en aide d'urgence pour alléger leurs factures d'électricité (jusqu'à 600 \$ pour une maison chauffée à l'électricité) et jusqu'à 500 \$ pour leurs factures de gaz naturel. communiquer avec un organisme de services sociaux ou un organisme gouvernemental. www.ontarioenergyboard.ca/OEB/consumers
- Ontario Electricity Support Program The program provides low-income consumers with a monthly on-bill credit to reduce their electricity bill.
   The amount of the monthly credit will depend on how many people live in your home and your combined household income.
   www.ontarioenergyboard.ca/OEB/Consumers/Consumers\_fr

 Programme ontarien d'aide relative aux frais d'électricité – Le programme fournit aux consommateurs à faible revenu un crédit mensuel sur leur facture d'électricité pour en réduire le montant. Le montant du crédit mensuel dépendra du nombre de personnes vivant dans le foyer et du revenu combiné du ménage.
 www.AideElectriciteOntario.ca

Les personnes qui assurent du soutien peuvent être admissibles aux crédits d'impôt et à d'autres prestations pour la prestation de soins. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le chapitre PRESTATION DE SOINS du présent guide.

Pour de l'information sur l'allègement des impôts fonciers pour les personnes âgées ou les personnes handicapées, veuillez consulter le chapitre LOGEMENT du présent guide.

### Vos droits en tant que contribuable

En tant que contribuable, vous avez des droits incluant des droits relatifs au service établis dans la Charte des droits du contribuable, et ceux-ci gouvernent vos interactions avec l'Agence du revenu du Canada (ARC). Par exemple, vous avez le droit d'être traité de façon professionnelle, courtoise et équitable. De plus, vous avez le droit d'obtenir de l'ARC des renseignements complets, exacts, clairs et opportuns. Si vous croyez que vos droits ne sont pas respectés, contactez le Bureau de l'ombudsman des contribuables au 1-866-586-3839 ou visitez leur site Web au

https://www.canada.ca/fr/ombudsman-contribuables.html.

## Régimes de retraite et autres prestations

Veuillez communiquer avec Service Canada pour obtenir des renseignements au sujet du programme de la Sécurité de la vieillesse (SV) ou du Régime de pensions du Canada (RPC). Lorsque vous téléphonez, assurez-vous d'avoir à la portée de la main le numéro qui figure sur votre paiement de SV ou de RPC, votre numéro d'assurance sociale ou le numéro qui figure sur votre carte de Sécurité de la vieillesse. Pour demander à ce que vos prestations soient versées directement sur votre compte bancaire chaque mois, ayez le numéro au complet de votre compte bancaire au moment de votre appel. Ce numéro se trouve au bas de vos chèques. Si vous n'avez pas de compte de chèques, vous pouvez obtenir ce numéro auprès de votre institution financière.

Service Canada 1-800-277-9914

ATS: 1-800-255-4786 www.servicecanada.gc.ca

#### Pension de la Sécurité de la vieillesse (SV)

Si vous avez 65 ans ou plus et que vous avez vécu au Canada pendant au moins 10 ans depuis votre 18e anniversaire, vous pourriez être admissible à la pension de la Sécurité de la vieillesse, une prestation mensuelle accordée aux Canadiennes et Canadiens admissibles. Vous n'avez pas à être à la retraite pour recevoir la pension de base de la SV, mais vous devez en faire la demande. Si vous êtes une personne âgée à faible revenu, il se peut que vous soyez admissible à d'autres prestations dès l'âge de 60 ans. Si vous avez vécu ou travaillé dans un autre pays avec lequel le Canada a conclu un accord de sécurité sociale, vous pourriez être admissible à des prestations du Canada ou de l'autre pays. Pour de plus amples renseignements, consultez la section concernant les Prestations internationales du présent chapitre.

#### Supplément de revenu garanti (SRG)

Le Supplément de revenu garanti (SRG) est une prestation versée aux personnes âgées admissibles du Canada qui reçoivent une pension de base de la SV et dont le revenu est faible. Le montant que vous pourriez recevoir est calculé en fonction de votre revenu annuel ou de la somme totale de votre revenu annuel et de celui de votre conjoint ou conjoint de fait. Pour obtenir le SRG, vous devez présenter une demande renouvelable tous les ans. Cette demande est renouvelée automatiquement en soumettant votre déclaration de revenus avant le 30 avril de chaque année ou en remplissant un formulaire de renouvellement.

#### Allocation et Allocation au survivant

Si vous recevez le SRG et que votre conjoint ou conjoint de fait (de même sexe ou de sexe opposé) est âgé de 60 à 64 ans, il est possible de faire une demande d'Allocation. L'Allocation au survivant peut être demandée par une veuve ou un veuf âgé de 60 à 64 ans.

#### Autres prestations

Vous pourriez également être admissibles à d'autres programmes, dont certains sont destinés aux personnes âgées à faible revenu ou à des groupes particuliers, comme les anciens combattants. Veuillez communiquer avec Service Canada pour savoir si vous pourriez être admissible à un programme particulier.

Service Canada 1-800-277-9914

ATS: 1-800-255-4786 www.servicecanada.gc.ca

#### Régime de revenu annuel garanti (RRAG)

Le RRAG est un programme provincial qui assure un revenu minimum aux personnes âgées admissibles de l'Ontario. Pour avoir droit à des prestations du RRAG, vous devez résider en Ontario, avoir 65 ans ou plus, toucher la pension de la SV et le SRG et avoir un revenu total, toutes sources combinées, inférieur au niveau de revenu garanti par la province.

Ministère des Finances 1-866-0NT-TAXS (1-866-668-8297)

ATS: 1-800-263-7776 www.ontario.ca/rrag

#### Régime de pensions du Canada (RPC)

La plupart des personnes de plus de 18 ans qui travaillent au Canada cotisent au RPC. Vous et votre employeur payez chacun la moitié des cotisations. Si vous êtes un travailleur indépendant, vous devez payer la totalité des cotisations. Il est important de vous rappeler que vous devez faire une demande de prestations du RPC. Elles ne vous seront pas automatiquement versées à l'âge de 65 ans.

Certaines personnes ont droit aux prestations du RPC dès l'âge de 60 ans, mais vous devez commencer à recevoir vos versements au plus tard à l'âge de 70 ans. Le montant des versements est calculé en fonction du montant de vos cotisations et de la durée de votre période de cotisation au RPC, ainsi que l'âge auquel vous commencez à recevoir les prestations. Le revenu des prestations du RPC doit être déclaré dans votre déclaration annuelle de revenus.

Service Canada 1-800-277-9914

ATS: 1-800-255-4786 www.servicecanada.gc.ca

#### Prestations d'invalidité

Si vous êtes âgé de moins de 65 ans et avez cotisé au RPC, et que vous avez une invalidité qui vous empêche de travailler, vous pouvez demander une prestation mensuelle d'invalidité du RPC.

#### Prestations de survivant

Les prestations de survivant du RPC sont des montants versés à la succession d'un cotisant décédé, à l'époux ou au conjoint de fait survivant (de même sexe ou de sexe opposé) et aux enfants à charge. La prestation de décès est un montant unique payable aux ayants droit du cotisant décédé du RPC ou au nom de cette succession. La pension du survivant est une pension mensuelle versée à l'époux ou au conjoint de fait survivant d'un cotisant décédé. La prestation d'enfant est une prestation mensuelle versée aux enfants à charge d'un cotisant décédé.

#### Partage des pensions

Les époux ou conjoints de fait (de même sexe ou de sexe opposé) qui sont ensemble peuvent partager leurs pensions du RPC pourvu qu'ils aient tous les deux au moins 60 ans et qu'ils reçoivent chacun une pension de retraite du RPC. Cela peut permettre aux couples âgés de payer moins d'impôt.

#### Prestations internationales

Ce programme offre des prestations de pension, d'invalidité et de survivant aux personnes admissibles qui ont vécu ou travaillé dans un autre pays, ou au conjoint, au conjoint de fait ou à l'enfant survivant d'une personne admissible.

1-800-454-8731

#### Prestations d'assurance-emploi

Si vous souhaitez continuer de travailler après l'âge de 65 ans, vous êtes admissible aux prestations d'assurance-emploi comme les autres travailleuses et travailleurs au Canada. Vous devez satisfaire aux conditions d'admissibilité. Vous pouvez recevoir des prestations d'assurance-emploi même si vous recevez un revenu de pension. Si vous retournez au travail, que vous accumulez un nombre suffisant d'heures d'emploi assurable et que vous satisfaites aux conditions d'admissibilité pour faire une demande, votre revenu de pension ne sera pas déduit de vos prestations d'assurance- emploi.

Service Canada 1-800-206-7218 ATS: 1-800-529-3742 www.servicecanada.gc.ca

#### Planification financière

Tout le monde devrait avoir un plan financier. Il n'est jamais trop tard pour commencer. Un bon plan tiendra compte de vos dépenses, sources de revenus, actifs, planification fiscale, besoins en matière d'assurance et investissements actuels et futurs. On peut trouver sur Internet des guides gratuits pour amorcer son plan ou vous pouvez communiquer avec un planificateur financier agréé. Les conseillers en planification pour les aînés sont spécialisés pour travailler auprès des personnes âgées de 50 ans et plus.

# Régime enregistré d'épargne-retraite (REER) et fonds enregistré de revenu de retraite (FERR)

Bon nombre de personnes choisissent de constituer une épargne-retraite en cotisant à des REER. Les contributions versées à un REER sont déductibles et les revenus d'intérêt sont libres d'impôt. Cependant, les sommes provenant d'un REER sont imposables. En vertu de la loi, vous ne pouvez détenir un REER au-delà du dernier jour de l'année où vous atteignez 71 ans. Un FERR est un fonds qui fournit un revenu pendant votre retraite. Comme pour le REER, un FERR est un arrangement entre vous et un émetteur comme une compagnie d'assurances, une société de fiducie ou une institution financière.

#### Compte d'épargne libre d'impôt (CELI)

Ce compte bancaire unique vous permet de mettre de l'argent de côté à l'abri de l'impôt toute votre vie. Chaque année civile, vous pouvez cotiser jusqu'au plafond CELI pour l'année, plus les droits inutilisés de cotisation à un CELI de l'année précédente et le montant que vous avez retiré l'année précédente. Vos droits aux différents crédits et prestations fondés sur le revenu, tels que les prestations de la SV, le SRG et les prestations d'AE, ne seront pas réduits par les revenus gagnés ou les montants retirés de votre CELI. Pour en savoir plus, communiquez avec votre institution financière ou visitez www.cra.gc.ca/celi.

#### Régime d'encouragement à l'éducation permanente

Le Régime d'encouragement à l'éducation permanente (REEP) vous permet de retirer des fonds de vos REER pour financer votre formation ou vos études à temps plein ou celles de votre époux ou conjoint de fait. Lorsque vous retirez des fonds de vos REER dans le cadre du REEP, vous avez jusqu'à 10 ans pour remettre dans vos REER les montants retirés dans le cadre du REEP. Les étudiantes et étudiants doivent avoir terminé leur programme éducatif avant la fin de l'année où ils atteignent 71 ans.

www.cra-arc.gc.ca

#### Aide financière

#### Ontario au travail

Si vous êtes admissible au programme, Ontario au travail peut vous fournir des fonds pour vous aider à couvrir les coûts de vos besoins essentiels comme la nourriture et les frais de logement. Le montant de vos prestations est établi en fonction de la taille de votre famille, de votre revenu, de vos actifs et de vos frais de logement. Veuillez communiquer avec le bureau d'emploi et des services sociaux de votre localité pour obtenir des renseignements supplémentaires.

www.ontario.ca/beoq

#### Programme d'adaptation des habitations et des véhicules

Administré par La Marche des dix sous de l'Ontario, ce programme procure aux personnes ayant une incapacité qui restreint leur mobilité des fonds pour des modifications nécessaires à leur habitation et à leur véhicule afin qu'elles continuent à vivre en sécurité chez elles et à participer à la vie de leur collectivité.

La Marche des dix sous de l'Ontario

1-877-369-4867 (appuyez sur « 2 » pour parler à une conseillère ou à un conseiller)

www.marchofdimes.ca (en anglais seulement)

L'Ontario offre d'autres programmes afin d'aider les personnes âgées à mobilité réduite ou atteintes de déficiences à vivre en sécurité chez elles, notamment les suivants :

- De nombreuses dépenses admissibles dans le cadre du crédit d'impôt pour l'aménagement du logement axé sur le bien-être sont également admissibles à des crédits d'impôt provinciaux et fédéraux pour frais médicaux.
  - o Le crédit d'impôt provincial pour frais médicaux est calculé à 5,05 pour cent des dépenses admissibles qui dépassent en 2016 le moins élevé des montants suivants : 3 pour cent du revenu net et 2 266 \$.
  - o Le crédit d'impôt fédéral pour frais médicaux est calculé à 15 pour cent des dépenses admissibles qui dépassent en 2016 le moins élevé des montants suivants : 3 pour cent du revenu net et 2 237 \$.

- o Exemples de dépenses admissibles pour l'aménagement du logement : l'achat et l'installation de rampes, l'élargissement des vestibules et des entrées de porte et l'abaissement des armoires de cuisine et de salle de bains.
- o Pour en savoir plus sur les dépenses admissibles dans le cadre du crédit d'impôt pour frais médicaux, consultez le Folio de l'impôt sur le revenu S1-F1-C1, Crédit d'impôt pour frais médicaux de l'ARC à : https://www.canada.ca/fr/agence-revenu/services/impot/renseignements-techniques/impot-revenu/folios-impot-revenu/serie-1-particuliers/folio-1-soins-sante-soins-medicaux/folio-impot-revenu-s1-f1-c1-credit-impot-frais-medicaux.html.

#### Pour les anciens combattants

#### Pensions d'invalidité et indemnités spéciales

Le ministère des Anciens combattants Canada offre une vaste gamme de services et de prestations aux anciens combattants admissibles et autres. Des pensions d'invalidité et des indemnités spéciales peuvent être versées aux personnes ayant servi au sein de la Marine marchande, des Forces canadiennes, de la Gendarmerie royale du Canada ainsi qu'à ceux et celles ayant servi les Forces canadiennes en temps de guerre ou dans les zones de service spécial ou d'opérations spéciales, s'ils ou elles répondent aux critères d'admissibilité.

Anciens Combattants Canada 1-866-522-2122 www.veterans.gc.ca

#### Bureau de services juridiques des pensions

Le Bureau des services juridiques des pensions (BSJP) est un organisme unique d'avocats, à l'échelle nationale, au sein d'Anciens Combattants Canada. Le Bureau offre gratuitement de l'aide juridique aux personnes insatisfaites de la décision rendue à l'égard de leurs demandes de prestations d'invalidité.

1-877-228-2250

#### Allocation d'ancien combattant

Cette allocation est versée aux anciens combattants à faible revenu de la Deuxième Guerre mondiale ou de la guerre de Corée. Les époux survivants, les conjoints de fait survivants et les orphelins peuvent aussi être admissibles à

l'allocation si l'ancien combattant ou le civil décédé satisfaisait au critère relatif au service.

Anciens Combattants Canada 1-866-522-2122 www.veterans.gc.ca

#### Commission d'aide aux anciens combattants de l'Ontario

La Commission offre une aide financière aux anciens combattants canadiens et alliés vivant en Ontario qui se sont enrôlés et qui ont servi au Canada ou à l'étranger pendant la Deuxième Guerre mondiale ou la guerre de Corée, et aux conjoints ou aux personnes à charge survivantes. L'aide est offerte à titre exceptionnel tous les 12 mois dans le but de résoudre une situation particulière. Les fonds peuvent aider à l'achat d'articles liés à la santé (prothèses auditives ou dentaires, lunettes, etc.), à des réparations du domicile, à des frais de déménagement ou à l'achat de meubles, et à l'acquisition d'appareils et accessoires fonctionnels (fauteuil roulant, élévateur pour fauteuil roulant, etc.).

Légion royale canadienne, Direction provinciale de l'Ontario 1-888-207-0939 www.on.legion.ca (en anglais seulement)

Anciens Combattants Canada 1-866-522-2122 www.veterans.gc.ca

#### Caisses de bienfaisance

Les caisses de bienfaisance offrent de l'aide aux anciens combattants, aux anciens membres du personnel de service et aux personnes qui sont à leur charge. Toute demande doit être faite par l'entremise d'un conseiller d'Anciens combattants Canada ou d'un agent des services provinciaux de la Légion royale canadienne. Les demandes d'aide sont habituellement liées aux besoins de base comme la nourriture, le logement et les soins médicaux. Cette aide est conçue pour ne servir qu'une seule fois.

Légion royale canadienne, Direction provinciale de l'Ontario 1-888-207-0939 www.on.legion.ca (en anglais seulement)

Anciens Combattants Canada 1-866-522-2122 www.ancienscombattants.gc.ca

# 4 SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

## Renseignements généraux

Appelez le 9-1-1 si vous vous trouvez dans une situation où des personnes sont en danger et qu'une intervention immédiate est nécessaire.

#### Télésanté Ontario

Accessible 24 heures sur 24, sept jours par semaine, ce service gratuit vous met en lien avec une infirmière ou un infirmier autorisé qui peut vous offrir des conseils ou des renseignements généraux confidentiels au sujet de la santé. On vous demandera de décrire vos symptômes et de répondre à des questions. L'infirmière ou l'infirmier autorisé pourra vous conseiller de vous soigner à la maison ou de consulter un professionnel de la santé, ou encore vous donner les numéros de téléphone des ressources communautaires de votre région. Le service est disponible en français et en anglais, et offre un soutien en matière d'interprétation dans d'autres langues. Un accès direct à un appareil téléscripteur (ATS) est aussi disponible pour les personnes ayant des troubles de l'ouïe ou de la parole.

1-866-797-0000 ATS: 1-866-797-0007 www.ontario.ca/beo4

#### Réseaux locaux d'intégration des services de santé

En décembre 2016, le gouvernement a adopté la Loi de 2016 donnant la priorité aux patients. En vertu de cette loi, le mandat des réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) est élargi pour inclure la gestion des services et la prestation de soins communautaires et à domicile. Les 14 centres d'accès aux soins communautaires ont transféré leur personnel, leurs ressources et leurs responsabilités aux RLISS en mai et en juin 2017.

Les RLISS peuvent vous aider à vivre de manière autonome à domicile pendant aussi longtemps que possible. Par exemple, le coordonnateur des soins de votre RLISS peut aider à coordonner les services de soutien à domicile, y compris les services de soins infirmiers, de soutien personnel (aide avec la toilette, l'habillage, etc.), de physiothérapie, d'ergothérapie et de diététique, les services sociaux, les fournitures médicales et l'équipement médical.

Il existe en outre d'autres services communautaires destinés à aider les personnes âgées et les personnes handicapées à vivre de manière autonome à domicile. Le coordonnateur des soins de votre RLISS peut vous informer au sujet d'autres services communautaires offerts dans la localité qui pourraient vous aider, vous, votre responsable de soins ou la personne à qui vous donnez des soins. Vous pouvez également avoir directement accès à ces services.

Le coordonnateur des soins de votre RLISS peut aussi fournir de l'information au sujet des foyers de soins de longue durée, d'autres possibilités de logement, comme les logements avec services de soutien, les maisons de retraite et les logements pour personnes âgées, ainsi que des options financières. Le coordonnateur des soins évaluera votre admissibilité à un foyer de soins de longue durée et vous aidera à préparer une demande.

Les RLISS peuvent soulager les aidants naturels des clients des RLISS dans le cadre de leurs tâches (p. ex., services de relève) sous la forme de programmes de jour pour les adultes ou de séjours de courte durée en établissement.

Réseaux locaux d'intégration des services de santé 310-2222.

Pour de plus amples renseignements sur les possibilités de logement pour les personnes âgées, veuillez consulter le chapitre LOGEMENT du présent guide.

### Trouver un fournisseur de soins de santé

Accès Soins est un programme qui dirige les personnes vers les médecins, les infirmières praticiennes et les infirmiers praticiens qui acceptent de nouvelles patientes et de nouveaux patients dans leur collectivité.

1-866-532-3161 ATS: 1-800-387-5559 www.ontario.ca/accessoins

Le portail unique Vos options de soins de santé est une source d'information qui vous aide à trouver dans votre collectivité des soins de santé immédiats. Le portail offre une liste de ressources de soins primaires, y compris des centres de soins urgents, des cliniques sans rendez-vous ou ouvertes après les heures normales de service, des cliniques dirigées par du personnel infirmier, des équipes de santé familiale et des centres de santé communautaire.

1-866-532-3161

ATS: 1-800-387-5559

www.ontario.ca/optionsdesoinsdesante

Le service gratuit « Recherche d'un médecin », offert par l'Ordre des médecins et chirurgiens de l'Ontario, fournit des renseignements au sujet des médecins ontariens.

www.cpso.on.ca/docsearch (en anglais seulement)

### Santé publique

### Bureaux de santé publique

Les bureaux de santé publique offrent des programmes de promotion de la santé et de prévention des maladies afin de fournir aux Ontariennes et Ontariens de tous âges des renseignements sur la santé, notamment les modes de vie sain, la lutte contre les maladies transmissibles et la vaccination.

ServiceOntario 1-866-532-3161

ATS: 1-800-387-5559

www.ontario.ca/fr/page/bureaux-de-sante

### ContrôleCancerColorectal

ContrôleCancerColorectal est le premier programme provincial de dépistage systématique ayant pour but d'accroître les taux de dépistage et de réduire les décès causés par le cancer colorectal, un cancer qui se soigne très bien s'il est détecté tôt. Le taux de cancer du côlon en Ontario est parmi les plus élevés du monde. Assurez-vous de connaître les facteurs de risque :

- Êtes-vous âgé de 50 à 74 ans?
- Votre régime alimentaire est-il riche en gras et faible en fibres?
- Fumez-vous?
- Consommez-vous de l'alcool à l'excès?
- Menez-vous une vie sédentaire?
- Êtes-vous obèse?
- Y a-t-il des antécédents de cancer du côlon dans votre famille, en particulier du côté de vos parents, de vos frères et sœurs ou de vos enfants?
- Souffrez-vous d'une maladie intestinale inflammatoire (colite ulcéreuse ou maladie de Crohn)?

Si vous avez répondu par l'affirmative à l'une de ces questions, demandez à votre professionnel de la santé comment vous pouvez réduire votre risque de cancer du côlon, et quelles sont les méthodes de dépistage qui permettent de déceler cette maladie.

1-866-532-3161

ATS: 1-800-387-5559

www.ontario.ca/controlecancercolorectal

### Diabète

Le diabète est une maladie grave laquelle, si on la néglige, peut entraîner d'importants problèmes de santé à long terme, comme des maladies cardiovasculaires et rénales, des accidents vasculaires cérébraux, la cécité ou une amputation. Bien qu'il n'existe aucun moyen de prévenir le diabète de type 1, on peut prévenir le diabète de type 2 grâce à une saine alimentation, le contrôle du poids et l'activité physique. L'adoption de bonnes habitudes de vie permet de prendre en charge les deux types de diabète et de vivre longtemps et en santé. Les symptômes précoces du diabète doivent être pris au sérieux. Consultez un médecin pour faire vérifier votre glycémie.

Voici quelques-uns des symptômes précoces :

- soif inhabituelle
- miction (envie d'uriner) fréquente
- fluctuation soudaine du poids (prise ou perte de poids)
- · manque d'énergie ou fatigue inhabituelle
- · vision trouble
- infections fréquentes ou récurrentes
- blessures, comme des plaies et des ecchymoses, qui guérissent lentement
- picotement ou engourdissement des mains ou des pieds
- · dysfonction érectile

Communiquez avec les organisations ci-dessous pour en savoir plus sur le diabète, les tests, les conseils de prévention et comment vous pouvez gérer plus efficacement le diabète.

Stratégie ontarienne de lutte contre le diabète www.ontario.ca/diabetes

ServiceOntario 1-866-532-3161 ATS: 1-800-387-5559 www.ontario.ca/beo6

Association canadienne du diabète 1-800-BANTING (1-800-226-8464) www.diabetes.ca (en anglais seulement)

### Analyse de la teneur minérale de l'os

L'ostéoporose entraîne la fragilisation des os et augmente le risque de fractures. L'analyse de la teneur minérale de l'os mesure la perte osseuse attribuable à l'ostéoporose. Les résultats permettent à votre médecin et à vous-même de déterminer le risque de fractures et le besoin de recourir à un traitement médical, et de surveiller l'efficacité d'un traitement en cours. L'Assurance-santé permet une analyse annuelle de la teneur minérale de l'os chez les personnes présentant un risque élevé d'ostéoporose et de fractures éventuelles, et une analyse moins fréquente pour les personnes à faible risque.

ServiceOntario 1-866-532-3161 ATS: 1-800-387-5559 www.ontario.ca/beo7

Société de l'ostéoporose du Canada 1-800-463-6842 www.osteoporosecanada.ca

#### **Immunisation**

L'immunisation aide à sauver des vies et prévient des maladies graves. Veiller à ce que votre vaccination soit à jour peut contribuer à vous protéger, vous et vos êtres chers, contre certaines maladies. Les personnes âgées de plus de 65 ans sont plus à risque de souffrir de complications dues à la grippe et à la pneumonie. En conséquence, il est important pour les personnes âgées de recevoir un vaccin gratuit contre la grippe chaque année avant le début de la saison de grippe qui commence généralement en octobre. La majorité des personnes âgées ont besoin de recevoir le vaccin contre la pneumonie, lequel n'est administré qu'une seule fois à tout moment de l'année. Consultez votre fournisseur de soins de santé pour veiller à ce que vos vaccins soient à jour.

#### Traitement du VIH

CATIE est la source canadienne de renseignements actuels et objectifs sur le VIH et l'hépatite C. Cet organisme offre aux personnes vivant avec le VIH ou l'hépatite C, aux communautés à risque, aux fournisseurs de services de santé et aux organismes communautaires les connaissances, les ressources et l'expertise nécessaires afin de réduire la propagation et d'améliorer la qualité de vie.

1 800 263-1638 www.catie.ca

La Société canadienne du sida et le Réseau ontarien de traitement du VIH veillent à la promotion de la recherche et de l'éducation sur le VIH et le sida, et offrent du soutien aux personnes touchées ou infectées par le VIH ou le sida au sein de la collectivité. L'organisme 2-Spirited People of the 1st Nations offre des services aux personnes autochtones lesbiennes, gaies, bisexuelles et transgenres de Toronto. Ses programmes et ses services sont, notamment, l'éducation, la sensibilisation, la prévention, le soutien et le counseling pour les personnes bispirituelles et autres, touchées ou infectées par le VIH ou le sida.

Société canadienne du sida 1 800 499-1986 www.cdnaids.ca

Réseau ontarien de traitement du VIH 1 877 743-6486 www.ohtn.on.ca (en anglais seulement)

2-Spirited People of the 1st Nations 416 944-9300 www.2spirits.com (en anglais seulement)

### Régime d'assurance-santé de l'Ontario

L'Assurance-santé couvre un vaste éventail de services de santé médicalement nécessaires. En tant que résidente ou résident de l'Ontario, vous devez avoir une carte Santé pour prouver que vous êtes admissible aux services de soins de santé payés par l'Assurance-santé de l'Ontario.

#### Admissibilité

Généralement, pour être admissible à l'Assurance-santé de l'Ontario, vous devez :

- avoir la citoyenneté canadienne, avoir la résidence permanente ou appartenir à l'un des groupes de nouveaux arrivants au Canada admissibles à l'Assurance-santé de l'Ontario en vertu de la Loi sur l'assurance-santé de l'Ontario;
- être physiquement présent en Ontario pendant 153 jours durant n'importe quelle période de 12 mois;
- être physiquement présent en Ontario pendant au moins 153 jours au cours de la période de 183 jours qui suit immédiatement la date à laquelle vous établissez votre résidence dans la province;
- établir votre principal lieu de résidence en Ontario.

Habituellement, la protection offerte par l'Assurance-santé de l'Ontario commence trois mois après la date à laquelle vous avez élu domicile en Ontario. Les nouveaux venus et les résidents de retour sont fortement encouragés à souscrire une assurance-santé privée en cas de maladie pendant la période d'attente.

### Carte Santé de l'Ontario

Les résidentes et résidents de l'Ontario doivent détenir une carte Santé pour prouver qu'ils sont admissibles aux services de soins de santé payés par l'Assurance-santé de l'Ontario. La carte rouge et blanc et la carte avec photo sont toutes deux acceptables pour obtenir des services de santé assurés, tant qu'elle est valide et vous appartient. Votre carte Santé doit servir uniquement à accéder à des services de santé. Ne présentez pas votre carte et n'en divulguez pas le numéro à personne à l'exception d'un fournisseur de soins de santé lors de la prestation de services, ou au ministère de la Santé et des Soins de longue durée.

La date d'expiration de votre carte Santé avec photo correspond à la date de votre anniversaire de naissance. Vous devez vous rendre dans un centre ServiceOntario pour renouveler votre carte et vous faire prendre en photo. L'avis de renouvellement de votre carte Santé vous est envoyé par la poste environ deux mois avant la date d'expiration figurant au recto de la carte, mais vous pouvez demander son renouvellement six mois avant la date d'expiration. La carte Santé rouge et blanc n'a pas de date d'expiration. Si vous êtes âgé

de 80 ans ou plus, vous avez la possibilité de renouveler votre carte Santé par la poste, mais votre photo et votre signature ne figureront pas sur la nouvelle carte.

ServiceOntario 1-866-532-3161

ATS: 1-800-387-5559 www.ontario.ca/ozc8

### Quels sont les services assurés?

- Services de médecin: Le ministère prend en charge le coût de tous les services médicalement nécessaires dispensés par vos médecins. Les médecins peuvent vous demander de payer les frais si les services rendus ne sont pas assurés, si vous n'allez pas à un rendez-vous ou si votre carte Santé n'est pas valide.
- Services d'autres fournisseurs de soins de santé: Il se peut que vous deviez payer une partie ou la totalité des coûts des services offerts par d'autres fournisseurs de soins de santé, comme les podiatres, les chiropraticiens et les physiothérapeutes. Pour toute question concernant les services fournis par d'autres fournisseurs de soins de santé, veuillez communiquer avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée.
- Soins dentaires à l'hôpital: L'Assurance-santé paie certaines chirurgies buccales et maxillo-faciales lorsqu'elles sont effectuées à l'hôpital. Vous devez assumer les coûts des soins dentaires réguliers offerts dans un cabinet de dentiste.
- Soins ophtalmologiques: L'Assurance-santé de l'Ontario prend en charge un examen de la vue par année pour les personnes de moins de 20 ans et celles de 65 ans et plus. Les personnes de 20 à 64 ans qui sont atteintes de troubles de santé peuvent consulter directement leur optométriste ou leur médecin pour des examens de la vue pris en charge par l'Assurance-santé. Pour en savoir plus, consultez votre fournisseur de soins de santé primaires. L'Assurance-santé de l'Ontario continue de prendre en charge, tous les deux ans, le coût des examens de routine de la vue des bénéficiaires du Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, du programme Ontario au travail et du Programme de prestations familiales.
- Programme de subventions accordées aux résidents du Nord de l'Ontario : Si vous résidez dans le Nord de l'Ontario et que vous devez parcourir de grandes distances pour recevoir des services médicaux spécialisés, vous pourriez être admissible à une subvention. 1 800 461-4006

- Services assurés dans d'autres provinces ou territoires du Canada: Dans la plupart des cas, les services assurés en Ontario le sont également dans le reste du Canada. La province ou le territoire que vous visitez facture habituellement ces services à l'Ontario directement. Si vous devez payer pour des services de santé reçus dans une autre partie du Canada, vous pouvez présenter vos reçus au bureau du ministère le plus près de chez vous pour obtenir un remboursement. Les médicaments vendus sur ordonnance en pharmacie, les services de soins à domicile, les services ambulanciers et les services de soins de longue durée fournis dans d'autres provinces ou territoires ne sont pas assurés.
- Services assurés à l'extérieur du Canada: Pour les gens qui voyagent en dehors du Canada, le ministère paie un taux fixe pour des services de santé d'urgence. Les services ambulanciers ne sont pas assurés. Il est conseillé aux résidents de l'Ontario qui voyagent à l'extérieur du Canada de souscrire une assurance supplémentaire étant donné que le coût d'un grand nombre de services de santé d'urgence fournis hors du pays est beaucoup plus élevé que le remboursement offert par l'Assurance-santé de l'Ontario.

#### MedsCheck

Ce programme gratuit vous permet d'avoir chaque année un entretien de 20 à 30 minutes avec une pharmacienne ou un pharmacien pour discuter des interactions entre vos médicaments sur ordonnance, vos médicaments en vente libre et vos médicaments naturels.

Si vous êtes une résidente ou un résident de l'Ontario et que vous prenez au moins trois médicaments sur ordonnance par jour pour traiter des maladies chroniques, MedsCheck est un bon moyen pour vous d'apprendre à gérer la prise de tous vos médicaments. Il existe également des programmes MedsCheck pour les Ontariennes et Ontariens diabétiques, pour les résidentes et résidents de foyers de soins de longue durée et pour les personnes qui ne peuvent se rendre à la pharmacie.

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée

1 866 255-6701

ATS: 1 800 387-5599 www.ontario.ca/beo9

### Programme de médicaments de l'Ontario (PMO)

Si vous êtes âgé de 65 ans ou plus et que vous êtes titulaire d'une carte Santé valide, vous êtes admissible au programme. Vous n'avez pas à vous inscrire

au programme pour y être admissible. Si le ministère de la Santé et des Soins de longue durée a votre adresse postale exacte, vous serez avisé par courrier de votre admissibilité au PMO environ deux mois avant d'atteindre votre 65<sup>e</sup> anniversaire.

Votre admissibilité commence le premier jour du mois suivant votre 65° anniversaire. Vous n'avez qu'à présenter votre ordonnance et votre carte Santé à la pharmacie en informant la pharmacienne ou le pharmacien que vous êtes maintenant admissible au programme. La pharmacienne ou le pharmacien vérifiera votre admissibilité dans le système du réseau de santé du gouvernement. Si vous prévoyez changer d'adresse, vous êtes tenu d'en informer le ministère. Vous pouvez faire votre changement d'adresse en ligne à www.ontario.ca/changementadresse ou auprès d'un centre ServiceOntario.

### Quotes-parts et franchises

L'année de prestation du PMO débute le 1er août. La majorité des personnes âgées doivent payer une franchise de 100 \$ pour le coût de leurs médicaments d'ordonnance à leur pharmacie. Vous payez votre franchise en achetant vos produits sur ordonnance approuvés. Après avoir payé cette franchise, la majorité des personnes âgées doivent payer jusqu'à 6,11 \$ chaque fois qu'une ordonnance de produits approuvés est exécutée (quote- part).

En vertu du Programme de la quote-part pour les personnes âgées, les personnes âgées à faible revenu peuvent être exonérées de la franchise et avoir une quote-part réduite à 2,00 \$ pour l'exécution d'une ordonnance pour un produit approuvé. Vous devez faire une demande dans le cadre de ce programme. Pour obtenir une trousse de demande relative à ce programme, adressez-vous à votre pharmacie, composez le 1 800 575- 5386 ou visitez www.ontario.ca/bepb.

### Médicaments couverts

Le PMO couvre la majeure partie du coût de plus de 3 800 produits pharmaceutiques d'ordonnance, divers produits nutritionnels et agents réactifs pour diabétiques figurant dans le Formulaire des médicaments de l'Ontario/ Index comparatif des médicaments. Pour être admissible, le médicament doit être prescrit par un médecin ou un prescripteur autorisé de l'Ontario et acheté dans une pharmacie de l'Ontario ou auprès d'un médecin de l'Ontario autorisé à vendre des produits pharmaceutiques d'ordonnance et en lien avec le réseau de la santé du ministère.

Le PMO n'assume pas le coût des produits suivants :

- les médicaments d'ordonnance achetés à l'extérieur de l'Ontario:
- les médicaments d'ordonnance achetés chez votre médecin si celui-ci n'est pas relié au réseau de la santé du ministère;
- les seringues et autres fournitures pour diabétiques telles que les lancettes et les glucomètres, les lunettes, les prothèses dentaires, les appareils auditifs ou les bas compressifs.

Dans des cas très particuliers, le Programme d'accès exceptionnel rembourse des médicaments qui ne sont pas sur la liste approuvée du PMO. Votre médecin doit faire une demande en votre nom.

### Agents réactifs pour diabétiques

Les agents réactifs pour diabétiques sont des produits que les personnes atteintes de diabète utilisent pour mesurer la présence de sucre dans le sang ou de cétone dans l'urine. Si vous êtes admissible au PMO, si vous souffrez de diabète et si un médecin de l'Ontario vous a prescrit des agents réactifs pour diabétiques, le programme prend en charge le coût des agents réactifs pour diabétiques figurant dans le formulaire des médicaments.

Programme de médicaments de l'Ontario

1-866-532-3161

ATS: 1-800-387-5559 www.ontario.ca/bepc

### Soins dentaires

Bien que vous deviez assumer le coût des services dentaires réguliers dispensés dans un cabinet de dentiste, l'Assurance-santé de l'Ontario couvre certaines chirurgies dentaires qui doivent être nécessairement effectuées à l'hôpital. Les foyers de soins de longue durée évaluent votre santé dentaire dans le cadre des évaluations du processus d'admission. Ils offrent aussi, contre rémunération, des soins dentaires dispensés par des dentistes qualifiés. Si vous avez besoin de soins dentaires ou d'autres services qui ne sont pas offerts par votre foyer, vous devriez demander à ce qu'on vous dirige vers un dentiste ou un autre professionnel de votre choix. Vous ou votre représentant devez autoriser et payer ces services.

Certaines municipalités offrent une aide financière aux personnes âgées à faible revenu pour des soins dentaires. Pour en savoir plus, composez le 2-1-1 ou communiquez avec votre municipalité ou avec les bureaux du gouvernement de votre région.

De plus, les facultés de médecine dentaire de l'Université de Toronto, Collège George Brown et de l'Université Western Ontario offrent des soins dentaires à des tarifs souvent moins élevés que les cliniques privées. Pour de plus amples renseignements, visitez www.dentistry.utoronto.ca/patient- clinics, www.georgebrown.ca/wave/dentalclinic ou www.schulich.uwo.ca/dentistry/dental\_clinics/docs (en anglais seulement).

L'Association dentaire de l'Ontario dispense des conseils aux personnes âgées sur la santé buccodentaire et peut vous aider à trouver un dentiste dans votre région. Pour en savoir plus, visitez www.youroralhealth.ca/seniors97 et www.youroralhealth.ca/find-a-dentist24 (en anglais seulement).

### Programme d'appareils et accessoires fonctionnels

Les résidentes et résidents de l'Ontario qui ont une incapacité physique de longue durée peuvent obtenir une aide financière pour se procurer des appareils et des accessoires fonctionnels pour vivre de manière plus autonome. Sont admissibles toutes les personnes résidant en Ontario qui ont une carte Santé valide, qui ont un handicap physique et qui nécessitent un appareil ou un accessoire pendant une durée de six mois ou plus. Chaque catégorie d'appareils ou d'accessoires comporte des critères d'admissibilité particuliers qui doivent être respectés.

Le Programme d'appareils et accessoires fonctionnels rembourse jusqu'à 75 p. cent des coûts du matériel tel les fauteuils roulants, les appareils d'assistance respiratoire et les orthèses fabriquées sur mesure. Pour les autres appareils, comme les prothèses auditives, le programme rembourse un montant préétabli. Dans le cas des fournitures pour stomisés et des aiguilles et seringues pour les personnes âgées, le programme verse directement une subvention annuelle à la personne.

Le Programme à domicile rembourse 100 p. cent des coûts d'oxygène aux personnes âgées de 65 ans et plus et aux personnes de 64 ans et moins qui sont des prestataires d'aide sociale et qui résident dans un établissement de soins de longue durée ou qui reçoivent des soins par l'intermédiaire de leur réseau local d'intégration des services de santé.

Ministère de la Santé et des Soins de longue durée 1-800-268-6021 ATS: 1-800-387-5559 adp@ontario.ca www.health.gov.on.ca/paaf

### Services ambulanciers

Si vous détenez une carte Santé de l'Ontario valide et si un médecin traitant juge que pour des raisons médicales votre recours à une ambulance est essentiel, vous n'avez pas à payer les déplacements en ambulance effectués entre des établissements médicaux de l'Ontario (p. ex., entre deux hôpitaux), mais vous devrez payer des frais nominaux dans le cas des déplacements en ambulance entre votre domicile et un hôpital. Vous êtes exempté de ces frais si vous êtes bénéficiaire d'aide sociale provinciale, si vous êtes bénéficiaire d'un programme de soins à domicile ou si vous vivez dans un foyer de soins de santé de l'Ontario, comme un centre de soins de longue durée.

Si vous ne détenez pas une carte Santé de l'Ontario valide ou si le médecin traitant juge que votre recours à une ambulance n'est pas essentiel au point de vue médical, vous devrez payer 240 \$ dans le cas d'une ambulance terrestre et le coût total d'un trajet en ambulance aérienne.

# Programmes régionaux des soins gériatriques (PRSG) de l'Ontario

Les PRSG offrent des services gériatriques spécialisés qui visent à traiter diverses maladies et incapacités qui affligent les personnes âgées aux besoins multiples et complexes. En collaboration notamment avec les médecins de soins primaires et les professionnels en santé communautaire, ces programmes visent à répondre aux besoins des personnes âgées les plus frêles et vulnérables. Pour de plus amples renseignements au sujet des services, voyez les coordonnées ci-dessous.

- Programmes régionaux des soins gériatriques (PRSG) de l'Ontario : www.rgps.on.ca (en anglais seulement)
- PRSG de Toronto: 416 480-6026, www.rgp.toronto.on.ca (en anglais seulement)
- Services gériatriques spécialisés (Sud-Est de l'Ontario): www.sagelink.ca (en anglais seulement)
- PRSG de l'Est de l'Ontario (Ottawa) : 613 761-4458, www.rgpeo.com/fr.aspx
- PRSG du Centre (Hamilton): 905 777-3837 (poste 12436), www.rgpc.ca (en anglais seulement)
- Services gériatriques spécialisés (Sud-Ouest de l'Ontario): 519 685-4000 (poste 44028),
- www.sjhc.london.on.ca/specializedgeriatrics (en anglais seulement)

### Santé mentale et dépendances

# Programmes gériatriques spécialisés dans le domaine de la santé mentale

Ces programmes offrent aux personnes âgées atteintes de graves maladies mentales, à leur famille et aux personnes qui s'occupent d'elles des services d'évaluation, de consultation, de traitement et de formation. Dans la plupart des cas, les personnes âgées atteintes de maladies mentales ainsi que leur famille peuvent être dirigées vers ces programmes directement ou par l'entremise de leur médecin de famille. Pour savoir si ce genre de programme existe dans votre région, communiquez avec votre médecin de famille.

# Services pour patients hospitalisés et externes dispensés en milieu hospitalier

Environ 70 hôpitaux de la province disposent de lits en psychiatrie afin de prodiguer des soins aigus à court terme aux personnes atteintes de maladies mentales. Un certain nombre d'hôpitaux psychiatriques spécialisés de la province disposent de lits en psychogériatrie pour les personnes âgées atteintes de maladies mentales graves qui doivent être hospitalisées à plus long terme. Bon nombre de ces établissements offrent en consultation externe des programmes psychiatriques pour les personnes âgées atteintes de maladies mentales, notamment des programmes de traitement de jour et des cliniques de consultation.

En cas d'urgence psychiatrique, communiquez avec le service d'urgence de l'hôpital le plus près de chez vous ou allez-y.

Pour avoir accès aux services psychiatriques destinés aux personnes âgées en milieu hospitalier, communiquez avec votre médecin de famille.

Certains réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) offrent aussi parfois des services de santé mentale destinés aux personnes âgées.

Réseau local d'intégration des services de santé 310-2222

### Centre de toxicomanie et de santé mentale (CAMH)

Le CAMH est le plus grand hôpital au Canada offrant des soins complets et accessibles dans les domaines de la toxicomanie et de la santé mentale. Le Programme de santé mentale gériatrique du CAMH offre des services de traitement, du soutien ainsi qu'un suivi continu afin de répondre aux besoins des personnes de 65 ans et plus qui vivent avec un problème de santé

mentale ou de toxicomanie ou les deux. Ce programme offre également des renseignements au sujet des programmes, services et organismes affiliés. Les personnes âgées de 60 à 64 ans vivant avec un problème de santé mentale ou de toxicomanie seront évaluées au cas par cas.

Programme de santé mentale gériatrique 416-535-8501 (poste 31942) www.camh.ca/fr/hospital/Pages/Home.aspx

# Association canadienne pour la santé mentale (ACSM), division de l'Ontario

L'ACSM est un organisme bénévole à but non lucratif engagé à améliorer les services de santé mentale et de soutien aux personnes vivant avec des problèmes de santé mentale et à leur famille. L'association offre des services communautaires de santé mentale dans 32 bureaux situés aux quatre coins de l'Ontario et élabore des conseils en matière de politique publique relative à la promotion de la santé mentale pour toute la population ontarienne.

1-800-875-6213 www.ontario.cmha.ca (en anglais seulement)

#### ConnexOntario

ConnexOntario offre trois lignes d'aide pour des services d'information gratuits et confidentiels sur la santé pour les personnes ayant des problèmes d'alcool, de drogues, de maladie mentale ou de jeu. Les lignes d'aide sont disponibles 24 heures sur 24, sept jours par semaine.

Ligne d'aide sur l'alcool et la drogue 1-800-565-8603 www.drugandalcoholhelpline.ca/Accueil

Ligne d'aide sur la santé mentale 1-866-531-2600 www.mentalhealthhelpline.ca/Accueil

Ligne ontarienne d'aide sur le jeu problématique 1-888-230-3505 www.problemgamblinghelpline.ca/Accueil

### Cessation du tabagisme

La consommation de tabac et l'exposition à la fumée secondaire sont associées à l'apparition et à la progression de nombreuses maladies

chroniques, à des restrictions de la mobilité, à l'invalidité et au déclin du fonctionnement physique. Cesser l'usage du tabac peut améliorer votre qualité de vie et réduire votre risque de maladie et de décès. Le counseling est une stratégie d'intervention éprouvée qui accroît considérablement les chances de réussir à abandonner le tabac.

Téléassistance pour fumeurs 1-877-513-5333 www.smokershelpline.ca/fr

Le Programme de médicaments de l'Ontario offre également des mesures de soutien à la cessation du tabagisme aux Ontariennes et Ontariens âgés de 65 ans et plus, y compris le remboursement des médicaments d'ordonnance pour cesser de fumer et l'accès à du counseling gratuit par les pharmaciennes et pharmaciens communautaires.

ServiceOntario 1-866-532-3161 ATS: 1-800-387-5559

### Prévention des chutes

Les chutes constituent la principale cause de blessures chez les personnes âgées, et près de la moitié se produisent à la maison. Chaque année, le tiers des personnes âgées subissent une chute et, souvent, cette chute entraîne des conséquences graves pour la santé, l'autonomie et la qualité de vie. Heureusement, un grand nombre de chutes peuvent être évitées.

Vous pouvez réduire les risques en mettant en pratique les conseils suivants :

- Faites régulièrement de l'exercice. Les adultes âgés de 65 ans et plus devraient accumuler au moins 150 minutes d'activité physique aérobique d'intensité modérée à vigoureuse par semaine, en périodes de 10 minutes ou plus. Si votre mobilité est réduite, l'activité physique peut vous aider à améliorer votre équilibre et à éviter les chutes. Assurez- vous de porter des chaussures adéquates à semelles de caoutchouc et à talons plats. Choisissez-les munies de lacets ou de velcro permettant de les attacher fermement.
- Passez une ostéodensitométrie. L'ostéoporose est une maladie qui rend les os minces et poreux, et qui augmente le risque de fracture en cas de chute. Au moins 80 p. cent des fractures osseuses chez les aînés sont liées à l'ostéoporose, et les femmes courent un plus grand risque de développer la maladie. Consultez votre médecin pour passer une ostéodensitométrie et déterminer si vous êtes à risque.

- Soyez au fait des médicaments que vous prenez. La prise de quatre médicaments ou plus augmente le risque de chute. Parlez à votre médecin des médicaments que vous prenez. Informez-vous des raisons, des effets secondaires (comme la somnolence et les étourdissements) et des solutions de rechange.
- Réduisez les facteurs de risque à la maison. Parmi ces facteurs, on retrouve les tapis lâches, les rallonges sur le sol, les objets encombrant les escaliers et les endroits mal éclairés. Songez également à installer des accessoires fonctionnels comme des barres d'appui et des sièges de toilette surélevés.

Ostéoporose Canada 1-800-463-6842 www.osteoporosecanada.ca

Pour commander toute documentation connexe auprès du ministère des Affaires des personnes âgées, notamment le document Ce que vous devez faire si vous tombez :

Publications ServiceOntario 1-800-668-9938 ATS: 1-800-268-7095 www.ontario.ca/publications

Pour commander toute documentation connexe auprès de l'Agence de la santé publique du Canada, notamment les documents *Chez soi en toute sécurité,* Vous POUVEZ éviter les chutes!, La sécurité dans les escaliers et Les chutes... victime ou témoin, sachez comment réagir :

Agence de la santé publique du Canada Division du vieillissement et des aînés 1 800 O-Canada (1-800-622-6232) www.phac-aspc.gc.ca/seniors-aines

### **Nutrition**

### Saine alimentation Ontario

Ce programme vous aide à trouver une diététiste professionnelle ou un diététiste professionnel qui pourra vous conseiller gratuitement sur les façons d'améliorer votre qualité de vie. Vous pouvez vous rendre sur le site Web de Saine alimentation Ontario pour avoir accès à des ressources supplémentaires permettant d'acquérir de saines habitudes alimentaires, notamment Nutri-eSCREEN, un outil interactif en ligne de soutien à la nutrition destiné aux personnes âgées.

1-877-510-510-2 www.sainealimentationontario.ca

### Bien manger avec le Guide alimentaire canadien

Au cours des ans, ce guide a aidé les Canadiennes et Canadiens à équilibrer nutrition et activité physique pour garder la forme et la santé. Il n'est pas nécessaire de cesser de consommer les aliments que vous aimez pour être en santé, il faut simplement manger de façon variée et modérée. Bien manger avec le Guide alimentaire canadien peut vous aider à faire les bons choix.

Publications Santé Canada 1-866-225-0709

ATS: 1-800-465-7735

www.santecanada.gc.ca/guidealimentaire

#### Les diététistes du Canada

Cette association composée de professionnels de l'alimentation et de la nutrition s'engage à promouvoir la santé et le bien-être des Canadiennes et Canadiens. Elle est à l'origine d'une documentation variée visant à aider les gens à faire des choix alimentaires judicieux, à s'instruire sur le rôle de la nutrition dans la santé et à trouver des diététistes dans leur région.

416-596-0857 www.dietetistes.ca (cliquer sur le bouton « Français »)

Regroupement des diététistes francophones de l'Ontario 1 888 256-4399 www.rifssso.ca/rdfo

## Counselling en soins auditifs

Ce programme est conçu pour aider les personnes âgées (55 ans et plus) à rester branchées, autonomes et confiantes en leur fournissant des renseignements sur les appareils de communication et d'autres services disponibles dans le confort de leur foyer. Nos conseillers font des visites à domicile et font des démonstrations ainsi que des recommandations d'appareils de communication.

Société canadienne de l'ouïe 1-877-347-3427 ATS : 1 877 216 7310

www.chs.ca/fr

### MedicAlert<sup>MD</sup> Sécu-Retour<sup>MD</sup>

Une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer ou d'un trouble mental connexe peut avoir tendance à s'éloigner et à s'égarer, souvent sans prévenir. Dans le but d'aider les malades et leur famille, la Société Alzheimer et la Fondation canadienne MedicAlert<sup>MD</sup> ont travaillé en partenariat pour renforcer le programme Sécu-Retour<sup>MD</sup>, en combinant les meilleures spécificités des services Sécu-Retour<sup>MD</sup> et MedicAlert<sup>MD</sup>.

Moyennant une contribution monétaire, les membres reçoivent un bracelet avec identification gravée qui permet à la police et aux autres premiers intervenants d'identifier rapidement la personne égarée.

1-855-581-3794 www.alzheimer.ca/fr (>Français >Quotidien >Sécurité > MedicAlert<sup>MD</sup> Sécu- Retour<sup>MD</sup>)

### Trouvez votre chemin

Dans le but de renforcer la sécurité des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer qui peuvent s'égarer ou se perdre, et de soutenir les responsables des soins et les collectivités, l'Alzheimer Society of Ontario s'est associée avec des sociétés locales pour offrir le programme Trouvez votre chemin dans toute la province.

Ce programme permet de sensibiliser les gens relativement aux risques de s'égarer ou de se perdre chez les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. Il offre également des conseils pratiques à ces personnes, aux familles, aux responsables des soins et aux collectivités sur les façons de réagir de façon efficace en cas de disparition.

Trouvez votre chemin http://findingyourwayontario.ca/fr/

Alzheimer Society of Ontario 1-800-879-4226 www.alzheimerontario.org (en anglais seulement)

Service 211 www.211ontario.ca/fr

### Services de soutien communautaire

Le client peut accéder directement à des services de soutien communautaire; ces services aident les personnes âgées fragiles et les personnes handicapées à vivre de façon autonome et sécuritaire au sein de la collectivité. Le RLISS peut fournir de l'information et un aiguillage vers des services communautaires appropriés dans la région.

Les organismes financés par le gouvernement pour offrir ces services sont des entreprises à but non lucratif. Certains organismes privés à but lucratif peuvent offrir les mêmes services moyennant des frais.

Pour obtenir des renseignements sur les différents services de soutien communautaire qui suivent, veuillez communiquer avec votre RLISS.

Réseau local d'intégration des services de santé 310-2222

### Programmes de jour pour les adultes

Ces programmes offrent des activités structurées et supervisées dans un environnement de groupe aux adultes qui ont besoin de soins ou de soutien. De façon générale, ils incluent des activités sociales, récréatives et physiques planifiées, des services de repas et de transport entre la maison et les activités, ainsi que quelques mesures de soins personnels. Il peut y avoir des frais pour les repas et les transport, mais subventions peuvent être accordées.

### Services de soutien aux aidants naturels

L'aidant naturel d'une personne, qui est souvent un membre de sa famille, peut obtenir divers services de soutien pour souffler un peu et s'occuper d'autres choses. Qualifiés de « services de relève », ces services peuvent prendre la forme de services de relève à domicile ou de séjours de courte durée en établissement.

### Services d'intervention et d'assistance

Ces services offrent un soutien aux personnes qui ont besoin d'aide pour réaliser les activités quotidiennes, notamment le maintien d'une saine alimentation, l'entretien ménager, la recherche de services et les formulaires à remplir.

### Intervention en cas d'urgence

Ce service requiert l'installation d'un dispositif de communication électronique dans votre domicile afin de vous relier à un centre d'intervention en cas d'urgence. Ce dispositif se porte souvent autour du cou afin que la personne y ait accès en tout temps.

### Soins des pieds

Ces services sont prodigués par des personnes formées qui peuvent vous aider en coupant vos ongles, en examinant la condition de vos pieds et en effectuant des bains et des massages de pieds. Les services que vous pourrez obtenir varieront en fonction de vos besoins et du nombre de personnes disponibles dans votre collectivité pour les fournir. Il est possible que vous ayez à payer pour ces services.

#### Visites amicales

Ce service assure des rencontres personnalisées avec un bénévole qui visitera régulièrement une personne âgée isolée. Les visites se font habituellement à domicile, mais la personne bénévole peut également vous aider à faire des courses ou vous accompagner au magasin, à votre institution financière ou dans le cadre d'une activité sociale ou culturelle.

### Services d'aiguillage pour l'aide à domicile

Ces services aiguillent une personne ayant besoin d'aide à domicile vers une personne qui offre des services en particulier. Il est possible que vous ayez à payer pour ces services.

### Service d'entretien ménager et de réparation domiciliaire

Certains organismes peuvent vous aider à organiser des corvées lourdes, notamment l'entretien du terrain, le déblaiement de la neige, le nettoyage de fenêtres ou certains travaux ponctuels de réparation. Si vous êtes frêle ou physiquement handicapé, un organisme peut prendre des dispositions pour vous. De façon générale, le consommateur doit payer directement les travailleurs ou l'entreprise.

### Services de repas

Selon vos besoins et la disponibilité du service, des repas nutritifs peuvent vous être livrés à domicile, ou des dispositions peuvent être prises pour vous

donner la chance de profiter d'un repas en bonne compagnie au sein de la collectivité. Il est possible que vous ayez à payer la nourriture ou le transport.

### Activités sociales ou récréatives

Ces services sont disponibles dans des centres pour personnes âgées. Il s'agit d'activités d'apprentissage et récréatives destinées à favoriser la contribution des personnes âgées à la vie de la société et le maintien de relations avec des personnes plus jeunes. Souvent nommés « centres de vie active pour personnes âgées », ces centres desservent une clientèle diversifiée, allant de personnes possédant une excellente santé à celles ayant besoin de nombreux services pour continuer à vivre de façon autonome dans la collectivité. Les centres de vie active pour personnes âgées mobilisent les personnes âgées dans leur fonctionnement au jour le jour, que ce soit dans le cadre du conseil d'administration, en les consultant au sujet de la planification des programmes ou par l'entremise de diverses activités de bénévolat.

### Services de transport

Ces services vous seront utiles si vous ne pouvez utiliser les services de transport existants ou si vous avez besoin d'aide pour les utiliser. Le transport peut se faire au moyen de la voiture d'une personne bénévole, d'un véhicule communautaire ou d'un taxi, selon vos besoins et selon les services disponibles dans votre secteur. Vous devrez payer un certain montant pour ce service afin de couvrir le coût du transport. Il se peut que vous ayez droit à des subventions.

### Service de surveillance ou de réconfort

Ce service vous assure qu'un bénévole vous appellera régulièrement par téléphone pour s'assurer que vous ne vous trouvez pas en situation d'urgence et que vous ne risquez pas de vous blesser.

### Soins palliatifs

Les soins palliatifs visent à soulager la souffrance, à améliorer la qualité de vie et à accompagner vers le décès. Leur objectif consiste à aider les patients et leurs proches à affronter les problèmes physiques, psychologiques, sociaux, spirituels et pratiques associés à la mort.

### Soins continus complexes

Également connus sous le nom de « soins chroniques », les soins continus complexes sont la prestation continue de services spécialisés et complexes à des patientes et patients de tous âges, parfois sur de longues périodes. Ce type de soins est offert à des patients hospitalisés atteints de maladies ou d'incapacités de longue durée nécessitant généralement des soins spécialisés et faisant appel à une technologie qui n'est pas disponible à domicile ou dans des établissements de soins de longue durée. En plus des soins médicaux qu'ils reçoivent, les résidentes et résidents paient une quote-part pour l'hébergement, la nourriture et autres nécessités.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le don d'organes et de tissus, veuillez consulter la section Questions juridiques du chapitre SÉCURITÉ ET PROTECTION du présent guide.

### Pour les personnes âgées autochtones

# Services de santé non assurés pour les Premières Nations et les Inuits

Le Programme des services de santé non assurés (SSNA) est un programme national qui offre une couverture aux membres des Premières Nations inscrits et aux Inuits reconnus pour une gamme spécifique d'articles et de services nécessaires qui ne sont pas couverts par d'autres plans et programmes. Dans le cadre de ce programme, une couverture est disponible pour certaines demandes de prestations pour des médicaments, des soins dentaires, des soins de la vue, des fournitures médicales et de l'équipement médical, des interventions d'urgence à court terme, du counseling en santé mentale, ainsi que pour le transport à des fins médicales.

Santé Canada 1-800-640-0642

ATS: 1-800-267-1245

www.canadiensensante.gc.ca

Services de soins de santé primaires culturellement adaptés aux personnes âgées autochtones

### Centres d'accès aux services de santé pour les Autochtones

Les centres d'accès aux services de santé pour les Autochtones (CASSA) sont des organismes de soins de santé primaires autochtones dirigés par la communauté.

Ils fournissent tout à la fois des soins traditionnels, des soins primaires, des programmes culturels, des programmes de promotion de la santé, des initiatives de développement communautaire et des services de soutien sur le plan social aux communautés des Premières nations ainsi qu'aux communautés métisses et inuites. L'Ontario compte actuellement dix CASSA, qui offrent des services dans des réserves et à l'extérieur de celles-ci, ainsi que dans des milieux urbains et ruraux et dans le Nord de l'Ontario. L'Association des centres de santé de l'Ontario peut vous fournir les coordonnées du CASSA le plus proche.

Association of Ontario Health Centres 416-236-2539 www.aohc.org/fr/CASSA

#### Centres de santé communautaire autochtones

Les centres de santé communautaire autochtones (CSCA) offrent un éventail d'approches autochtones traditionnelles à l'égard de la santé et du bien-être et des soins de santé primaires dans des milieux culturellement adaptés aux membres de la communauté autochtone. Il existe actuellement deux CSCA en Ontario.

Anishnawbe Health Toronto (trois adresses)
225, rue Queen Est: 416-360-0486
179, rue Gerrard Est: 416-920-2605
22 Vaughan Road: 416-657-0379

www.aht.ca

Misiway Milopemahtesewin (Timmins) 705-264-2200 www.misiway.ca

### National Aboriginal Diabetes Association

Cette association mise sur la sensibilisation au diabète. Elle offre des programmes et services culturellement adaptés aux personnes autochtones aux prises avec la maladie.

1-877-232-NADA (232-6232) www.nada.ca (en anglais seulement)

### Traitement de la toxicomanie pour les Premières Nations et les Inuits

Santé Canada subventionne les communautés des Premières Nations et inuites afin qu'elles mettent sur pied et gèrent des programmes de traitement de la dépendance à l'alcool ou aux drogues. Ces programmes offrent de nombreux services d'aide aux personnes et aux familles touchées par la toxicomanie.

Santé Canada Répertoire des centres de traitement 1-800-640-0642 ATS: 1-800-267-1245 www.hc-sc.gc.ca

# Pour les personnes âgées lesbiennes, gaies, bisexuelles, transgenres et allosexuelles

### Santé arc-en-ciel Ontario

Cet organisme a pour objectif l'amélioration de la santé et du bien-être des personnes de la communauté lesbienne, gaie, bisexuelle, transgenre et allosexuelle (LGBTA) par l'entremise de l'éducation, de la recherche, de la sensibilisation et de la défense de leurs intérêts. Il offre également de la formation sur un éventail de sujets dans les domaines de la santé et du bien-être, dont des séances spécialisées qui s'adressent aux personnes âgées de la communauté LGBTA.

416-324-4100 www.rainbowhealthontario.ca/fr

### Pour les anciens combattants

### Programme pour l'autonomie des anciens combattants

Les anciens combattants admissibles peuvent profiter de différents types d'avantages pour soins de santé, dont ceux visant les soins médicaux, chirurgicaux et dentaires, les médicaments sur ordonnance, les prothèses auditives et les soins de la vue. De plus, des programmes comme le Programme pour l'autonomie des anciens combattants aident les anciens combattants et autres personnes admissibles à rester en santé et autonomes chez eux comme dans la collectivité.

Anciens Combattants Canada 1-866-522-2122 www.ancienscombattants.gc.ca

# **5** LOGEMENT

### Logements adaptés

En général, nous préférons demeurer dans notre propre résidence le plus longtemps possible. Toutefois, les besoins en matière de logement changent au cours d'une vie. Parfois même, de légères modifications peu coûteuses suffisent à rendre votre résidence plus sécuritaire et vous permettent de vieillir de façon autonome. Si vous songez à modifier votre demeure, la Société canadienne d'hypothèques et de logement offre en ligne des publications qui pourront vous aider :

- Maintenir l'autonomie des aînés par l'adaptation des logements : guide d'évaluation pour les aînés peut vous renseigner sur les adaptations du domicile qui correspondent le mieux à vos besoins.
- Une habitation accessible dès la conception décrit l'éventail de rénovations qui peuvent augmenter l'accessibilité de votre résidence.
- Comment prévenir les chutes dans les escaliers peut vous aider à réduire les risques de chute et de blessure dans les escaliers.

Société canadienne d'hypothèques et de logement

1-800-668-2642

ATS: 1-800-309-3388

www.cmhc.gc.ca (Français > Consommateurs > Publications et rapports > Logements accessibles et adaptable)

### Programmes d'aide financière

Si vous songez à effectuer des modifications à votre demeure pour la rendre plus accessible, il existe un certain nombre de programmes gouvernementaux qui pourraient vous aider.

### Crédit d'impôt pour l'aménagement du logement axé sur le bien-être

Ce crédit d'impôt peut être demandé par les personnes âgées propriétaires ou locataires et par les personnes qui partagent leur demeure avec un parent âgé afin d'aider à défrayer les coûts nécessaires pour rendre la résidence plus sécuritaire et plus accessible. Les modifications admissibles sont notamment l'ajout d'une douche accessible en fauteuil roulant ou d'une douche de plain-pied, l'installation de barres d'appui et la diminution de la hauteur des comptoirs et armoires.

Ministère des Finances 1 866 668-8297

### Rénovations Ontario

Grâce au volet Rénovations Ontario du Programme d'investissement dans le logement abordable de l'Ontario, des propriétaires et des locateurs à faible revenu peuvent obtenir un prêt à remboursement conditionnel dans le but d'entreprendre les travaux de réparation nécessaires dans des maisons ou des logements – y compris des améliorations pour accroître l'accessibilité – et de créer des logements accessoires dans des résidences unifamiliales existantes. Le financement de réparations relatives à l'accessibilité apportées à une maison ou un logement prend la forme d'une subvention dont le montant maximal est fixé à 5 000 \$. Les programmes d'investissement dans le logement abordable comme celui-ci sont gérés par les municipalités et les conseils d'administration de district des services sociaux.

Ministère des Affaires municipales Gestionnaires de services et leurs aires de services www.ontario.ca/beou

# Allègement de l'impôt foncier pour les personnes âgées et les personnes handicapées

Les propriétaires qui construisent ou modifient une résidence pour une personne âgée ou une personne handicapée peuvent être admissibles à un allègement des impôts fonciers. L'installation d'une rampe d'accès et la construction d'une chambre supplémentaire sont des exemples de modifications ou d'ajouts. Si vous croyez que votre résidence est admissible, vous pouvez communiquer avec le bureau local de la Société d'évaluation foncière des municipalités.

Société d'évaluation foncière des municipalités 1-866-296-MPAC (1-866-296-6722)

ATS: 1-877-TTY-MPAC (6722)

www.mpac.ca/fr (> Propriétaires Fonciers > Politiques et procédures de la SÉFM > Programmes d'incitation fiscale > Allégement fiscal des propriétés appartenant aux personnes âgées et handicapées)

# Allègement de l'impôt foncier pour les personnes âgées à faible revenu et les personnes à faible revenu atteintes d'une invalidité

Les propriétaires fonciers qui sont des personnes âgées à faible revenu ou des personnes à faible revenu atteintes d'une invalidité pourraient être admissibles à un allègement des augmentations d'impôt découlant de la réforme de l'évaluation foncière. Pour de plus amples renseignements ou pour déterminer si vous êtes admissible, veuillez communiquer avec votre municipalité locale.

# Programme de report d'impôt foncier provincial pour les personnes âgées à faible revenu et les personnes handicapées à faible revenu

Grâce à ce programme, les personnes âgées à faible revenu et les personnes handicapées à faible revenu peuvent demander un report annuel d'une partie de l'augmentation de l'impôt foncier provincial et de l'impôt scolaire. Tous les impôts reportés doivent être remboursés au moment de la vente ou du transfert de la propriété. Ce programme est conçu à l'intention des personnes qui payent leurs impôts fonciers directement au gouvernement de l'Ontario.

Ministère des Finances 1-866-400-2122

ATS: 1-888-321-6774 www.ontario.ca/beov

Pour en savoir plus sur le Programme d'adaptation des habitations et des véhicules, veuillez consulter la section Aide financière du chapitre FINANCES du présent guide.

### Choix de logement

Si vous avez besoin d'aide pour choisir le logement qui vous convient le mieux ou qui convient le mieux à un membre de la famille, vous pouvez faire appel à l'un des professionnels suivants :

- un coordonnateur des soins du réseau local d'intégration des services de santé (RLISS)
- un travailleur social d'un centre gériatrique ou d'un organisme de counseling familial
- une infirmière ou un infirmier en santé communautaire

### Communautés pour adultes

Les communautés pour adultes fournissent des résidences de vie autonome pour les retraités ou les semi-retraités. Les résidences peuvent être des pavillons, des maisons en rangée, de petites maisons ou des copropriétés offrant les avantages de l'accession à la propriété avec des activités récréatives et communautaires sur place. Les avantages comprennent notamment la sécurité jour et nuit, une vie sociale auprès de pairs ainsi que des activités récréatives et de loisirs. Veuillez communiquer avec votre agent immobilier local pour connaître les communautés pour adultes de votre région.

### Logements à bail viager

Le logement à bail viager vous assure un droit sur une propriété sans avoir à la posséder. Ce type d'arrangement offre de nombreux avantages. Par exemple, les logements sont souvent moins chers que les copropriétés de tailles comparables des alentours. De plus, les ensembles à baux viagers sont réservés aux personnes d'un certain âge. Ainsi, les intérêts et les besoins des résidentes et résidents tendent à converger.

#### Maisons de retraite

Les maisons de retraite sont des entreprises privées qui vendent aux consommateurs diverses combinaisons de logements (allant des chambres partagées aux appartements spacieux), de services de soutien et de soins personnels. Tout le monde peut s'inscrire dans une maison de retraite.

La cliente ou le client doit payer intégralement le coût de son logement et de ses services de soins. Les tarifs des logements sont quant à eux assujettis au contrôle des loyers. Les maisons de retraite et les tarifs varient beaucoup en ce qui a trait aux soins, aux services et aux commodités. Même si la cliente ou le client n'a aucun besoin de fournir de preuves médicales pour profiter de soins, la maison de retraite procédera à l'évaluation des besoins pour s'assurer qu'elle est en mesure d'y répondre.

L'exploitation d'une maison de retraite est assujettie à la Loi de 2010 sur les maisons de retraite. La Loi :

 établit des normes en matière de soins et de sécurité, exigeant notamment un plan de mesures d'urgence, des programmes de prévention et de contrôle des infections, une évaluation des besoins en soins et de la planification des soins, la vérification policière des antécédents du personnel et leur formation;

- définit une déclaration des droits des résidents comprenant notamment celui de connaître le coût réel des soins et de l'hébergement et le droit de vivre dans un milieu qui promeut la tolérance zéro en matière de mauvais traitement et de négligence;
- crée l'Office de réglementation des maisons de retraite, un organisme indépendant destiné à former, autoriser et inspecter les maisons de retraite pour veiller à ce qu'elles respectent les normes prescrites.

Veuillez communiquer avec l'Office de réglementation des maisons de retraite pour obtenir des renseignements sur les maisons de retraite de votre localité.

L'Office de réglementation des maisons de retraite de l'Ontario autorise et inspecte les maisons de retraite de la province. Il tient un registre public de toutes les maisons de retraite ayant demandé ou reçu un permis d'exploitation (www.rhra.ca/fr/register). Il gère les plaintes, et il forme les propriétaires et le personnel des maisons de retraite, les consommateurs et le public sur la Loi.

N'importe qui en Ontario peut, sans frais, communiquer avec l'Office pour obtenir de l'aide en matière de résolution des plaintes concernant une maison de retraite.

Si vous êtes témoin d'un préjudice ou d'un risque de préjudice à l'égard d'un pensionnaire, ou si vous en soupçonnez l'existence, qu'il s'agisse de mauvais soins, de mauvais traitements ou de négligence, vous avez l'obligation d'en faire état à l'Office de réglementation des maisons de retraite. Les cas peuvent être signalés de façon anonyme.

Office de réglementation des maisons de retraite 1-855-ASK-RHRA (1-855-275-7472) www.rhra.ca/fr

### Logements avec services de soutien

Les programmes de logement avec services de soutien proposent des services de soutien personnalisés sur place aux personnes âgées vivant en tant que locataires dans des édifices résidentiels spécifiques. Ils sont conçus pour aider les personnes à vivre de manière autonome dans leur propre logement. Les services comprennent une aide personnelle et des services auxiliaires, des services de ménage essentiels et un personnel disponible en permanence pour administrer les soins réguliers planifiés et les soins d'urgence.

Réseau local d'intégration des services de santé 310-2222

# Choix de logement pour les personnes âgées à faible revenu

# Programme d'investissement dans le logement abordable de l'Ontario (2014-2020)

Ce programme octroie du financement pour construire et réparer des logements abordables, et pour fournir de l'aide en matière de location et de versement initial à des ménages dans le besoin. Les programmes d'investissement dans le logement abordable comme celui-ci sont gérés par les municipalités et les conseils d'administration de district des services sociaux, aussi connus sous le nom de gestionnaires de services. Les gestionnaires de services déterminent les volets du programme qu'ils mettront en œuvre en fonction des besoins locaux en matière de logement.

Gestionnaires de services www.ontario.ca/s516

### Loyers indexés sur le revenu

Le logement social est développé avec l'aide du gouvernement pour les Ontariennes et Ontariens à faible ou modeste revenu. La durée d'attente avant la mise à disposition d'un logement varie en fonction de l'endroit. Une demande d'aide sous forme de loyer indexé sur le revenu peut s'effectuer par l'intermédiaire de votre gestionnaire des services municipaux.

Gestionnaires de services Ministère des Affaires municipales www.ontario.ca/s5166

### Coopératives d'habitation

Les personnes qui résident dans les coopératives d'habitation ne possèdent pas une part de la valeur de leur logement, mais elles jouissent toutes du même droit de parole en ce qui a trait à la gestion de la coopérative. Une coopérative est un organisme sans but lucratif. Si vous quittez une coopérative d'habitation, le logement retournera à la coopérative et sera offert à une autre personne recherchant une habitation à coût abordable.

Fédération de l'habitation coopérative du Canada, région de l'Ontario 1-800-268-2537 www.chfcanada.coop

### Aide au loyer d'urgence

### Initiative de prévention de l'itinérance dans les collectivités

Il s'agit d'une initiative visant à soutenir les services et activités aidant à prévenir, réduire et combattre l'itinérance. Elle combine le financement de cinq anciens programmes liés à l'itinérance en un seul programme géré par le ministère des Affaires municipales et du Logement. Ces cinq programmes sont :

- Programme intégré de prévention de l'itinérance
- Fonds d'aide d'urgence aux impayés d'énergie
- Programme de financement des centres d'hébergement d'urgence
- Programme de financement des foyers
- Programme provincial de banques d'aide au loyer

La prestation des services est effectuée par les municipalités et les conseils d'administration de district des services sociaux, aussi connus sous le nom de gestionnaires de services.

Gestionnaires de services et leurs aires de services www.ontario.ca/s516

### Relations entre locateurs et locataires

### Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation

Cette Loi réglemente la majorité des relations entre locateurs et locataires en Ontario. Elle énonce les droits et les responsabilités des locateurs et des locataires de propriétés résidentielles, et elle réglemente la plupart des augmentations de loyer. La Loi ne s'applique pas aux locaux à usage commercial.

### Commission de la location immobilière

La Commission de la location immobilière règle les différends entre propriétaires et locataires, et elle informe les gens au sujet de leurs droits et responsabilités. Les locateurs et locataires peuvent présenter une requête. Une date d'audience sera ensuite déterminée. À l'audience, un membre de la Commission pourra rendre décision ou, si le locateur et le locataire sont d'accord, un médiateur tentera d'aider les deux parties à s'entendre.

1-888-332-3234 www.ontario.ca/rvb

### Pour les personnes âgées autochtones

Programme d'aide à la remise en état des logements (PAREL) – dans les réserves

La Société canadienne d'hypothèques et de logement s'engage à trouver des solutions pour améliorer les conditions de logement dans les réserves. Elle offre un grand nombre de programmes et d'initiatives pour les Premières Nations, les Métis et les Inuits, afin de soutenir les peuples autochtones, et certains de ces programmes s'adressent en particulier aux personnes âgées. Le Programme d'aide à la remise en état des logements (PAREL) – dans les réserves offre aux conseils de bande et à leurs membres une aide financière en vue de leur permettre de réparer les logements délabrés pour les rendre conformes aux normes minimales de salubrité et de sécurité, ou de modifier les logements pour les rendre plus accessibles aux personnes handicapées.

1-800-668-2642

ATS: 1-800-309-3388 www.cmhc.ca/fr/au

### Programme d'aide à la vie autonome

Le Programme d'aide à la vie autonome d'Affaires indiennes et du Nord Canada est un programme axé sur le lieu de résidence qui offre un financement afin d'appuyer les services de soutien social non médicaux aux personnes âgées, aux adultes aux prises avec une maladie chronique et aux enfants et aux adultes ayant un handicap. Le programme aide les personnes à conserver leur autonomie le plus longtemps possible, tout en maximisant leur qualité de vie à la maison comme au sein de leur collectivité.

Affaires autochtones et Développement du Nord Canada

1-800-567-9604

ATS: 1-866-553-0554

https://www.canada.ca/fr/services-autochtones-canada.html

# 6 FOYERS DE SOINS DE LONGUE DURÉE

### Renseignements généraux

Si vous êtes à la recherche de renseignements sur les maisons de retraite, veuillez consulter le chapitre LOGEMENT du présent guide.

Les foyers de soins de longue durée sont conçus pour les personnes qui ont besoin d'aide dans le cadre de leurs activités quotidiennes, de supervision dans un cadre sécuritaire ou qui ont besoin en permanence de soins infirmiers. On s'y réfère parfois en utilisant les termes : maisons de soins infirmiers, foyers municipaux pour personnes âgées ou foyers de bienfaisance pour personnes âgées. Ces établissements sont titulaires d'un permis du ministère de la Santé et des Soins de longue durée, ou ils sont approuvés par le ministère et assujettis aux normes provinciales en ce qui a trait aux soins et aux services ainsi qu'aux frais exigés des personnes âgées.

Ontario Long-Term Care Association 647-256-3490 www.oltca.com (en anglais seulement)

Association ontarienne des établissements sans but lucratif et des services pour les personnes âgées 905 851-8821

www.oanhss.org (en anglais seulement)

AdvantAge Ontario 905-851-8821 www.advantageontario.ca (en anglais seulement)

### Comment présenter une demande d'admission

Si vous envisagez d'aller dans un foyer de soins de longue durée, vous devez communiquer avec le réseau local d'intégration des services de santé (RLISS). Le RLISS détermine l'admissibilité aux soins de longue durée et effectue la gestion des listes d'attente. Il vous attribuera un coordonnateur des soins qui pourra vous aider à remplir votre demande d'admission dans un foyer de soins de longue durée. Dans votre demande, vous pouvez spécifier jusqu'à cinq foyers de soins de longue durée.

Réseau local d'intégration des services de santé 310-2222

### Choisir un foyer de soins de longue durée

Le coordonnateur des soins du RLISS peut vous aider à en apprendre davantage sur les différents choix qui s'offrent à vous. Voici quelques points à examiner lors du choix d'un foyer de soins de longue durée :

- Le personnel est-il amical et attentionné?
- Les résidents semblent-ils heureux, s'occupe-t-on bien d'eux?
- Le foyer est-il situé dans un endroit pratique et desservi par les transports en commun?
- Les heures de visite sont-elles flexibles?
- Le foyer est-il en mesure de répondre à vos besoins religieux, spirituels, culturels, linguistiques et alimentaires?
- Êtes-vous en mesure de conserver vos biens personnels en sécurité?
- Pouvez-vous y apporter votre propre mobilier et votre nourriture?

Il est très important que vous visitiez chaque foyer intéressant avec votre famille.

### Hébergement de courte durée

Les personnes âgées qui se remettent d'une maladie ou d'une blessure ont parfois besoin pour une courte durée des services offerts par des foyers de soins de longue durée, mais sans avoir à y être admises de façon définitive. Les résidentes et résidents en séjour de courte durée ont besoin d'un hébergement temporaire d'une durée maximale de 90 jours dans une même année. Certains foyers de soins de longue durée de l'Ontario offrent des services « évaluer et rétablir » dans le cadre du Programme de soins de convalescence. Certaines personnes choisissent également un séjour de courte durée pour donner un répit à leurs aidantes et aidants ou pour reprendre des forces à la suite d'un séjour à l'hôpital.

### Tarifs d'hébergement

Le gouvernement de l'Ontario prend en charge tous les services infirmiers et les soins personnels, mais les personnes vivant dans les foyers de soins de

longue durée doivent payer les frais d'hébergement. Ces frais sont normalisés en Ontario, et on les nomme la quote-part. Le montant de votre quote-part est calculé en fonction de la durée de votre séjour et du type de chambre que vous choisissez (individuelle, à deux lits ou à plusieurs lits).

Les résidentes et résidents en séjour de longue durée ont besoin d'un hébergement permanent d'une durée indéterminée. Les résidentes et résidents en séjour de courte durée ont besoin d'un hébergement temporaire d'une durée maximale de 90 jours dans une même année. Les tarifs d'hébergement sont habituellement fixés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée le 1<sup>er</sup> juillet de chaque année.

www.ontario.ca/fr/page/trouver-un-foyer-de-soins-de-longue-duree#section-3

S'il vous est impossible de payer la quote-part mensuelle pour un hébergement dans une chambre à plusieurs lits, vous serez peut-être admissible à une réduction du tarif. Communiquez avec le coordonnateur des soins du RLISS pour en savoir davantage.

### Services

Les foyers de soins de longue durée sont conçus pour que les résidents se sentent chez eux, dans un endroit sécuritaire et confortable. On y retrouve des salles à manger et des salles de séjour communes. On peut également y retrouver d'autres services ou commodités comme des magasins, des salons de coiffure, des ateliers ou des jardins. Tous les foyers de soins de longue durée offrent une surveillance permanente et l'accès à des soins infirmiers 24 heures sur 24.

Les autres éléments automatiquement offerts à l'ensemble des résidentes et résidents sont les suivants :

- le mobilier, les repas, la literie et la blanchisserie, les articles d'hygiène personnelle, les fournitures chirurgicales ou médicales et les appareils ou accessoires fonctionnels courants, les services d'entretien ménager, des activités sociales et récréatives, l'administration des médicaments et une assistance avec les activités de la vie quotidienne;
- l'accès 24 heures sur 24 à des services de soins infirmiers et de soins personnels, de même qu'à un médecin ou d'autres professionnels de la santé:
- un programme de soins personnalisé esquissant vos besoins particuliers qui sera réévalué et modifié au moins tous les trois mois.

Moyennant des frais, vous pouvez ajouter d'autres services comme la câblodistribution, le téléphone dans votre chambre, les services de coiffure, et ainsi de suite. Souvenez-vous qu'on ne peut vous demander de payer ces services sans avoir votre approbation écrite.

#### Droits des résidents

Les résidents des foyers de soins de longue durée méritent de vivre dans un environnement empreint de respect et de compassion, exempt de mauvais traitements et de négligence. Les foyers sont tenus d'afficher en gros caractères la Déclaration des droits des résidents, en français et en anglais, dans des endroits facilement accessibles. Au moment de votre admission, vous ou votre mandataire spécial devriez recevoir un exemplaire de la Déclaration des droits des résidents ainsi que des renseignements sur la façon de présenter des préoccupations, des plaintes ou des recommandations de changements sans crainte de faire l'objet de mesures de représailles. Les résidentes et résidents peuvent également communiquer avec le Conseil des familles ou avec l'Ontario Association of Residents' Councils pour obtenir de l'aide.

www.ontario.ca/fr/lois/loi/07I08#BK5

### Inspections

Tous les foyers de soins de longue durée ontariens titulaires d'une licence ont le devoir de satisfaire aux exigences de la loi et de ses normes claires et détaillées en matière de soins, de qualité de vie et de droits des résidentes et résidents, ainsi qu'en ce qui concerne l'exploitation d'un foyer de soins de longue durée. Tous les foyers font l'objet d'une inspection au moins une fois par année. Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée effectue une inspection sans préavis et impose des mesures de redressement.

### **Plaintes**

Toute personne préoccupée par la situation d'une résidente ou d'un résident dans un foyer de soins de soins de longue durée peut signaler le problème ou porter plainte. Il peut s'agir d'un résident, d'un membre de la famille, d'un employé du foyer, de toute personne offrant des services aux résidents ou d'un simple citoyen. Les foyers sont tenus d'afficher leur procédure de gestion des plaintes. On encourage les personnes à collaborer avec le foyer pour résoudre les préoccupations.

Ligne ACTION des Soins de longue durée 1-866-434-0144 Direction de l'amélioration de la performance et de la conformité Ministère de la Santé et des Soins de longue durée 1075, rue Bay, 11<sup>e</sup> étage Toronto (Ontario) M5S 2B1

www.ontario.ca/fr/page/processus-de-plainte-contre-un-foyer-de-soins-de-longue-duree

#### Ontario Association of Residents' Councils

Chaque résidente et résident d'un foyer de soins de longue durée a la possibilité de participer au conseil des résidents. Le but de ces conseils consiste à encourager l'échange d'idées, de suggestions et de préoccupations. Cette association provinciale soutient les conseils des résidents, elle représente les résidents, et elle fait la promotion des normes en matière de soins.

1-800-532-0201 www.ontarc.com (en anglais seulement)

#### Conseils des familles

De nombreux foyers de soins de longue durée comptent un conseil des familles actif. Ce conseil est constitué de membres de la famille et d'amis des résidentes et résidents qui se rencontrent pour s'aider mutuellement, partager des renseignements et défendre les intérêts des résidentes et résidents.

Programme des conseils des familles de l'Ontario 1-888-283-8806 www.familycouncilmembers.net/fr

## 7 SÉCURITÉ ET PROTECTION

#### Protection du consommateur de l'Ontario

Protection du consommateur de l'Ontario vous aide à faire des choix intelligents sur le marché, à dépenser avec sagesse et à protéger votre argent durement gagné.

De la vente porte-à-porte à la rénovation domiciliaire, des escroqueries et fraudes au vol d'identité, il est important de poser les bonnes questions et de savoir ce qu'il faut faire et ne pas faire, afin d'éviter les abus et les arnaques.

Consultez le site www.ontario.ca/protectionduconsommateur pour connaître les questions à poser et obtenir des renseignements plus détaillés sur la façon de vous protéger, vous et votre argent. Vous trouverez ci-dessous quelques exemples de sujets qui pourraient vous intéresser.

Protection du consommateur de l'Ontario

1-800-889-9768

ATS: 1-877-666-6545

www.ontario.ca/protectionduconsommateur

#### Vendeurs de porte-à-porte

Les entreprises qui vendent ou louent des chauffe-eau, des climatiseurs, des chaudières, des purificateurs d'air, des aspirateurs et des systèmes de filtration de l'eau envoient souvent des vendeurs à domicile. Répondre à un vendeur sur le pas de votre porte peut être stressant. Obtenez toujours un contrat et posez les bonnes questions pour éviter la pression.

Voici quelques questions à poser :

- Pouvez-vous me laisser une copie du contrat pour que je puisse l'étudier avant de signer?
- Si vous m'installez une chaudière plus efficace, pouvez-vous me fournir
- mon contrat actuel?
- Quelles sont mes options d'annulation de ce contrat?

## Rénovations domiciliaires, copropriétés et services de déménagement

Avant de retenir les services d'un entrepreneur pour faire des rénovations, demandez-lui trois références et assurez-vous de les vérifier. Si vous pensez emménager dans moins grand, par exemple dans une copropriété (condominium), assurez-vous d'en connaître les règlements intérieurs ainsi que les règles et restrictions particulières avant de signer le contrat. Lorsque vous planifierez votre déménagement, posez les bonnes questions au déménageur, et ce, avant de retenir ses services.

#### Voici quelques questions à poser :

- Pouvez-vous me donner des références et un devis par écrit avant que je signe le contrat?
- Qui est responsable des pertes ou des dommages?
- Êtes-vous couverts par la Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail en cas de blessure?

#### Reprises et fraudes

#### Ne vous laissez pas « hameçonner » par un courriel

On appelle « hameçonnage » le fait d'envoyer un courriel en prétendant faussement être une entreprise ou un organisme légitime pour tenter de duper une personne. C'est une tentative de convaincre les consommateurs de divulguer des renseignements personnels, par exemple un nom d'utilisateur, un mot de passe ou des renseignements sur la carte de crédit.

Souvent, les « hameçonneurs » envoient des messages contenant des renseignements très intéressants ou inquiétants, vous pressant d'agir immédiatement.

Dans ces escroqueries par courriel, on dirige souvent les gens vers des sites

Web frauduleux qui semblent représenter des organismes de confiance, par exemple des banques. Une fois sur ces sites Web, on demandera aux visiteurs des renseignements personnels, par exemple un numéro de carte de crédit ou d'assurance sociale, des renseignements sur le compte bancaire ou des mots de passe. Les criminels utilisent alors ces renseignements pour frauder.

#### Protégez-vous:

- Ne donnez jamais de renseignements bancaires, mots de passe ou autres renseignements personnels en réponse à ce type de courriel.
- En cas de doute, ne cliquez sur aucun des liens du courriel communiquez plutôt directement avec l'entreprise ou l'organisme avec lequel vous faites affaire pour demander si on vous a envoyé ce courriel.

#### Télémarketing

Les faux télémarketeurs ont un vaste éventail d'escroqueries différentes. L'une des plus fréquentes est la fausse offre de vacances.

Quelqu'un vous téléphone et vous annonce que vous avez gagné des vacances. Toutefois, pour obtenir votre prix, on vous demande de verser des frais de traitement, ou encore de signer un accord de multipropriété.

Si vous n'avez pas demandé de renseignements et ne vous êtes pas inscrit à un concours, PRUDENCE! La personne qui vous appelle peut demander des frais de traitement pour obtenir vos données bancaires personnelles ou vous imposer tout simplement des frais de traitement et n'avoir aucune intention de vous offrir des vacances.

#### Escroqueries concernant les grands-parents ou des situations d'urgence

Dans ce genre d'escroqueries, un mystificateur téléphone à une personne, prétendant, par exemple, être son petit-fils ou sa petite-fille, un ancien voisin ou une amie. L'arnaqueur se dit en difficulté et avoir besoin d'argent immédiatement par virement électronique. En pareils cas, il prétendrait être à l'hôpital, immobilisé dans un aéroport étranger ou avoir on ne sait trop comment abouti en prison.

Souvent, l'arnaqueur précisera à ses victimes de ne parler de son appel à personne de la famille. Il pourrait prétendre que les autres membres de la famille lui jetteront le blâme ou le puniront pour l'accident ou l'urgence.

#### Protégez-vous:

- Ne faites jamais de virement d'argent sans avoir vérifié s'il y a bien une urgence. Par exemple, prenez le temps de savoir où se trouve le petit-fils ou la petite-fille en question.
- N'oubliez pas que les escrocs peuvent altérer leur voix en prétendant que la liaison téléphonique est mauvaise.

- Agissez avec prudence: demandez à la personne qui appelle des renseignements personnels que votre petit-fils ou petite-fille connaîtrait, par exemple son deuxième prénom.
- Ne divulguez aucun renseignement personnel avant d'avoir vérifié que vous parlez bien avec votre petit-fils ou votre petite-fille.
- En cas de doute, communiquez avec le service local de police ou le Centre antifraude du Canada avant d'envoyer de l'argent.

#### Vol d'identité

Il y a vol d'identité lorsqu'une personne utilise vos renseignements personnels à votre insu et sans votre consentement pour commettre un crime, par exemple une fraude ou un vol.

Les voleurs d'identité vous dérobent à votre insu des renseignements personnels, soit physiquement ou par d'autres moyens, et les utilisent pour se faire passer pour vous et commettre des crimes en se servant de votre nom.

En plus des noms, adresses et numéros de téléphone, voici ce que recherchent ces voleurs :

- Numéros d'assurance sociale
- Numéros de permis de conduire
- Renseignements des cartes de crédit et cartes bancaires
- Cartes bancaires
- Cartes d'appel
- Certificats de naissance
- Passeports

Les voleurs d'identité peuvent manipuler vos renseignements et s'introduire dans votre vie et vos finances personnelles. Ces gens peuvent utiliser les identités volées pour se lancer dans de folles dépenses, ouvrir de nouveaux comptes bancaires, détourner le courrier, présenter des demandes de prêts, de cartes de crédit ou d'avantages sociaux, louer des appartements et même commettre des crimes plus graves.

#### Protégez-vous:

Les cartes des centres commerciaux, plutôt que celles des détaillants individuels, sont souvent assorties de frais d'activation ponctuels. Des frais peuvent être perçus si elles ne sont pas utilisées pendant 15 mois. Si vous

faites des opérations financières en direct, il faut vérifier la présence de deux choses sur la page de paiement du site Web :

- 1. Le « s » les adresses Web sécurisées commencent par « https:// » et non par « http:// »;
- 2. L'icône de verrouillage les sites Web sécurisés affichent un cadenas verrouillé.

### Protection du consommateur de l'Ontario – votre meilleure source d'information

Protection du consommateur de l'Ontario peut aider les personnes âgées à poser les bonnes questions avant de prendre des décisions importantes, à vérifier si une entreprise a fait l'objet de plaintes graves ou si des accusations ont été déposées contre elle, à se protéger contre la fraude, l'hameçonnage et le vol d'identité, et à comprendre leurs droits en vertu de la Loi sur la protection du consommateur.

Pour en savoir plus sur Protection du consommateur de l'Ontario, consultez notre site, à www.ontario.ca/protectionduconsommateur.

Obtenez des conseils utiles sur les alertes les plus récentes en matière de protection des consommateurs sur les médias sociaux suivants :

Aimez-nous: facebook.com/ONconsumer Suivez-nous:

twitter.com/ONconsumer

Regardez-nous: youtube.com/ONconsumer

#### Centre antifraude du Canada

Ce centre recueille des renseignements auprès des consommateurs sur un éventail de types de fraudes. Il joue un rôle indispensable dans l'éducation du public sur les pratiques frauduleuses des télévendeurs. Le programme SeniorBusters réunit des personnes âgées qui travaillent bénévolement pour lutter contre les pratiques de fraude par marketing de masse visant les personnes âgées. Le programme SeniorBusters forme, conseille et oriente les personnes âgées victimes de fraudes par marketing de masse et de vol ou fraude d'identité.

Centre antifraude du Canada 1 888 495-8501 www.antifraudcentre.ca

#### Services d'urgence et sécurité publique

#### 9-1-1

Pour toute situation d'urgence qui nécessite l'intervention des services de police, d'incendie ou d'ambulance, composez le 9-1-1 (si le service est disponible dans votre région).

#### Protection civile

Gestion des situations d'urgence Ontario offre en ligne des renseignements sur la protection civile en format vidéo, des liens vers des ressources, des fiches de renseignements, ainsi qu'un guide à l'intention des personnes handicapées ou ayant des besoins particuliers. Apprenez comment assembler votre trousse d'urgence, créer votre plan familial d'urgence et rester en sécurité en cas de situation d'urgence. Il est également possible de s'inscrire aux Alertes rouges en cas d'urgence.

Gestion des situations d'urgence Ontario 1-800-565-1842 www.ontario.ca/preparez-vous

Sécurité publique Canada publie sur papier et en ligne une vaste gamme de conseils et de renseignements sur la sécurité, dont *Votre guide de préparation aux urgences* pour vous préparer, vous et votre famille, à faire face à une situation d'urgence.

Sécurité publique Canada 1-800-0-CANADA (1-800-622-6232) www.preparez-vous.gc.ca

#### Mauvais traitements envers les personnes âgées

« Acte simple ou répété, ou le manque d'action appropriée dans une relation en principe fondée sur la confiance, qui provoque un préjudice ou une souffrance à une personne âgée. »

(Organisation mondiale de la Santé, 2002)

Les mauvais traitements peuvent être d'ordre physique, financier, psychologique ou sexuel. La négligence peut également être considérée comme une forme de mauvais traitement. En aucun cas ces situations ne doivent être considérées comme acceptables. En situation de danger immédiat pour vous ou une personne de votre connaissance, appelez le 9-1-1. Si vous

ou une personne âgée que vous connaissez avez été victime de vol, d'un acte frauduleux ou d'une agression physique, communiquez avec le service de police de votre localité. Pour tout renseignement sur le soutien communautaire ou pour connaître les services aptes à vous aider, composez le 2-1-1 ou visitez le site Web www.211ontario.ca/fr.

#### Maltraitance des personnes âgées Ontario (EAO)

Les conseillères et conseillers régionaux responsables de la prévention des mauvais traitements à l'égard des aînés de l'EAO travaillent avec les organismes communautaires et les réseaux d'aide aux personnes âgées victimes de mauvais traitements dans le cadre des activités suivantes :

- coordonner les ressources communautaires en vue d'améliorer l'accès aux services pour les personnes âgées maltraitées ou à risque de l'être;
- former le personnel de première ligne à reconnaître les situations de mauvais traitements et à aider les personnes âgées qui en sont victimes;
- sensibiliser la population sur les mauvais traitements envers les aînés et les sources de soutien disponibles.

Les conseillères et conseillers de l'EAO agissent à titre de ressource pour le système de justice, les fournisseurs de services communautaires et les réseaux d'aide aux personnes âgées victimes de mauvais traitements.

416-916-6728 www.elderabuseontario.com/french

#### Sécurité-incendie

En matière de sécurité-incendie, les personnes âgées sont particulièrement vulnérables. La perte de mobilité et le déficit intellectuel peuvent compliquer les choses lorsqu'il est temps de réagir et de se mettre à l'abri lors d'un incendie. Par sécurité, rappelez-vous de ce qui suit :

- Assurez-vous d'avoir des détecteurs de fumée fonctionnels. La loi exige la présence d'un détecteur de fumée à chaque étage de votre domicile et à l'extérieur de chaque pièce où l'on dort. Vérifiez mensuellement votre détecteur de fumée et changez la pile annuellement ou lorsque
- l'avertisseur de pile faible vous indique qu'il est temps de le faire. Si vous avez une déficience auditive ou si la porte de votre chambre est fermée la nuit, installez un détecteur de fumée à l'intérieur de votre chambre, ou procurez-vous un détecteur de fumée à vibration ou muni d'un avertisseur visuel.

- Si possible, assurez-vous qu'il existe deux façons de sortir de chaque pièce. Établissez deux plans d'évacuation en cas de feu tenant compte de vos limitations en matière de mobilité et pratiquez-les régulièrement. Les personnes âgées qui ont des problèmes de mémoire peuvent enregistrer les plans d'évacuation et en placer des copies dans des endroits faciles d'accès.
- Demeurez dans la pièce lorsque vous cuisinez. Les incendies de cuisson représentent l'une des principales causes de blessures par le feu chez les personnes âgées. Si vous cuisinez et que vous devez quitter la pièce, éteignez les éléments de cuisson et le four. Portez des vêtements ajustés ou retroussez vos manches lorsque vous faites la cuisine. Les vêtements amples et les tissus qui pendent peuvent facilement s'enflammer s'ils entrent en contact avec un élément de cuisson ou une flamme.
- Incitez les fumeurs à fumer à l'extérieur ou à utiliser de grands et profonds cendriers difficiles à faire tomber pour recueillir les cendres de cigarette. N'éteignez pas de cigarette dans les pots de fleurs. Ces derniers peuvent contenir des matières faciles à enflammer comme de la mousse de tourbe, du bois déchiqueté ou de l'écorce.
- Videz vos cendriers de façon sécuritaire en éteignant les cendres avec de l'eau, videz les cendres dans un contenant en métal et placez-le dehors.
   Assurez-que les cendres complètement éteintes. Ne videz jamais les cendriers directement dans les poubelles.
- Ne fumez jamais au lit.

Pour de plus amples renseignements concernant la sécurité-incendie, communiquez avec votre service d'incendie local, ou consultez le site Web du Bureau du commissaire des incendies à l'adresse :

www.ontario.ca/commissairedesincendies

#### Questions juridiques

#### Répondre à vos besoins juridiques

Les avocates, avocats et parajuristes au service de la population de l'Ontario doivent être titulaires d'un permis émis par le Barreau du Haut-Canada. Les avocates et avocats peuvent vous prêter assistance pour tout type de questions d'ordre juridique : les questions de droit de la famille, les affaires criminelles et civiles, les testaments, les procurations et successions, les transactions immobilières et le droit administratif. Les parajuristes agréés peuvent vous représenter à la Cour des petites créances, devant des tribunaux administratifs (comme la Commission de la location immobilière), et devant la Cour en cas d'accusations criminelles mineures dont la peine d'emprisonnement n'excède

pas six mois. Le Barreau offre divers services pour vous aider à trouver des avocates et avocats, ou des parajuristes.

Le Barreau du Haut-Canada 1-800-668-7380 ATS: 416-644-4886 www.lsuc.on.ca

#### Service de référence du Barreau

Si vous avez un problème juridique, ce service vous aiguillera vers une avocate, un avocat ou un parajuriste agréé qui vous offrira une consultation gratuite de 30 minutes pour vous permettre de connaître vos droits et les choix à votre disposition.

1-855-947-5255 http://lsrs.lsuc.on.ca/lsrs/

#### Aide juridique Ontario

Aide juridique Ontario procure aux personnes à faible revenu et aux communautés défavorisées un accès à un vaste éventail de services juridiques. Ce service donne également accès à des renseignements et des aiguillages vers des avocates et avocats de service, des cliniques juridiques communautaires et autres organismes. Le personnel de l'aide juridique vous posera des questions afin de vous aider à trouver le service qui convient le mieux à votre problème juridique. De plus, Aide juridique Ontario finance plusieurs cliniques communautaires d'aide juridique indépendantes.

1-800-668-8258 ATS: 1-866-641-8867 www.legalaid.on.ca

#### Advocacy Centre for the Elderly (ACE)

L'ACE est une clinique juridique communautaire spécialisée qui offre des services juridiques aux personnes âgées à faible revenu. Elle offre notamment des services-conseils et des services de représentation à des personnes et des groupes de clients, de l'éducation publique en ce qui a trait au droit et à la résolution de contentieux, et des activités de développement communautaire. L'ACE dessert des clients âgés de 60 ans et plus vivant dans la région du Grand Toronto. Le centre peut également offrir ses services à des personnes âgées qui ne demeurent pas dans la région de Toronto si la portée de la cause touche l'ensemble de la communauté des personnes âgées.

416-598-2656 www.acelaw.ca (en anglais seulement)

#### Éducation juridique communautaire en Ontario (EJCO)

EJCO est une clinique communautaire d'information juridique qui produit des documents juridiques éducatifs gratuits à l'intention du public sur un éventail d'enjeux, dont les procurations et les mauvais traitements à l'endroit des personnes âgées. Ces documents expliquent les lois le plus simplement et le plus clairement possible afin d'aider ces personnes à comprendre et à exercer les droits que la loi leur reconnaît. EJCO ne donne pas d'avis juridique.

416-408-4420 www.cleo.on.ca/fr

#### Clinique juridique ARCH

Cette clinique d'aide juridique spécialisée consacre ses efforts à défendre et à promouvoir l'égalité des droits des personnes handicapées de l'Ontario. Les services de la clinique juridique ARCH sont fournis par des avocates et avocats et par des stagiaires en droit relevant d'un conseil d'administration élu composé de bénévoles, majoritairement composé de personnes handicapées.

1-866-482-2724

ATS: 1-866-482-2728

www.archdisabilitylaw.ca (en anglais seulement)

#### HALCO – Clinique d'aide juridique VIH-SIDA (Ontario)

HALCO est une clinique juridique communautaire qui procure gratuitement des services d'aide juridique aux personnes qui sont touchées ou qui vivent avec le VIH/SIDA. En plus de ses services juridiques sommaires, HALCO offre de la formation juridique au public et travaille dans le cadre d'initiatives de réforme du droit et de développement communautaire.

1-888-705-8889 www.halco.org (en anglais seulement)

#### Code des droits de la personne de l'Ontario

Le Code des droits de la personne garantit aux Ontariennes et Ontariens l'égalité des droits et des chances, sans discrimination, en matière d'emploi, de logement et de services. Il interdit toute discrimination fondée sur l'âge dans les domaines de l'emploi, des services, des biens, des installations, du

logement, des contrats et de l'adhésion à des associations professionnelles ou de commerce. La protection du *Code des droits de la personne* de l'Ontario contre la discrimination fondée sur l'âge s'applique à toutes les personnes de plus de 18 ans.

www.ontario.ca/droitsdelapersonne

#### Commissariat aux services en français

Le mandat du Commissariat aux services en français consiste à veiller au respect de la Loi sur les services en français dans la prestation des services gouvernementaux. Grâce à son pouvoir de recommandation, le Commissariat exhorte les ministères et les organismes gouvernementaux à établir de façon proactive des politiques et des programmes adaptés à leur clientèle francophone. Il a pour mission de s'assurer que la population reçoit du gouvernement de l'Ontario des services de qualité en français.

1-866-246-5262 ATS: 416-640-0093 www.csfontario.ca/fr

#### Bureau du tuteur et curateur public

Le Bureau du tuteur et curateur public offre des services visant à protéger les intérêts juridiques, personnels et financiers de certains particuliers et successions. Son rôle consiste à :

- protéger les personnes frappées d'incapacité mentale;
- protéger les intérêts du public dans le cadre des œuvres de bienfaisance;
- rechercher les héritiers des successions qu'il administre;
- investir dans le fonds d'entretien perpétuel;
- s'occuper des sociétés dissoutes.

Le Bureau du tuteur et curateur public procède à la réalisation d'une enquête lorsqu'il est informé qu'un particulier, susceptible d'être aux prises avec une incapacité mentale, risque de subir un grave préjudice financier ou personnel et qu'il n'y a personne pour l'aider. Après son enquête, le Bureau du tuteur et curateur public peut demander au tribunal la permission de prendre des décisions au nom de cette personne, et ce, sur une base temporaire ou à long terme.

1-800-366-0335 www.ontario.ca/bepg

#### Procuration

Une procuration est un document juridique qui confère à quelqu'un d'autre le droit d'agir en votre nom.

Une procuration perpétuelle relative aux biens est un document juridique dans lequel vous désignez une personne pour prendre, en votre nom, des décisions financières. Que vous soyez ou non mentalement capable de décider par vousmême, la personne désignée peut utiliser ce pouvoir pour gérer vos biens. Dans certains cas, cette procuration peut prescrire que la personne désignée ne puisse agir que si vous êtes mentalement incapable.

Une procuration temporaire ou générale relative aux biens est un document juridique qui autorise le mandataire à agir en votre nom uniquement si vous êtes mentalement capable. L'autorisation prend fin si vous devenez mentalement incapable.

Une procuration limitée relative aux biens est un document juridique dans lequel vous désignez une personne pour prendre des décisions financières en votre nom de façon limitée. Elle peut inclure une procuration à l'égard des comptes bancaires ne concernant que les avoirs placés dans une institution financière en particulier. Cette procuration peut être limitée dans le temps (pendant que vous êtes à l'extérieur du pays, par exemple), ou ne concerner qu'un bien en particulier (une maison qu'il faut vendre, par exemple).

Une procuration relative au soin de la personne autorise une personne de votre choix à prendre en votre nom des décisions relatives à vos soins personnels si vous devenez incapable de le faire par vous-même. Ces décisions peuvent concerner le lieu de résidence, la sécurité, l'hygiène, la nutrition, l'habillement ou les soins de santé. Aux termes de la Loi de 1996 sur le consentement aux soins de santé, si vous n'avez pas de procuration relative aux soins de la personne, la majorité des décisions touchant vos soins médicaux ou votre admission dans un foyer de soins de longue durée pourront être prises par un membre de votre famille. Toutefois, si personne n'est disposé ou disponible à prendre les décisions en votre nom, le Bureau du tuteur et curateur public a la responsabilité de le faire. Cette procuration peut également contenir des directives à l'intention de la personne désignée concernant le type de traitement que vous souhaitez subir (ou refusez de subir) s'il vous est impossible de le préciser vous-même. Elle ne prend effet que si vous devenez incapable.

Le terme « testament biologique » désigne des directives ou souhaits écrits concernant les soins médicaux que vous acceptez ou refusez de subir si vous devenez incapable de prendre ces décisions. Aussi connu sous le nom de « directive médicale préalable », le testament biologique doit être respecté par vos mandataires spéciaux, mais il n'aura peut-être pas force exécutoire selon les circonstances au moment de la prise de décision. Contrairement à la procuration relative aux soins de la personne, il ne désigne pas la personne responsable de prendre les décisions.

Le Bureau du tuteur et curateur public a élaboré une trousse pour les procurations qui vous aidera à désigner la personne que vous souhaitez voir prendre des décisions en votre nom si vous n'êtes plus en situation de le faire pour vous-même.

Ministère du Procureur général 1-800-366-0335 www.ontario.ca/bepi

#### Planification préalable des soins

La planification préalable des soins consiste à prendre maintenant des décisions sur les soins que vous voulez qu'on vous prodigue à l'avenir, si vous devenez incapable de décider par vous-même. Vous pouvez prendre des mesures maintenant afin de veiller à ce que vos choix soient respectés en conférant l'autorité d'agir en votre nom à une personne en laquelle vous avez confiance.

#### Don d'organes et de tissus

Il est important que vous discutiez avec les membres de votre famille et vos amis de votre décision de donner vos organes et vos tissus afin qu'ils comprennent, appuient et respectent vos désirs plus tard. Vous devez enregistrer votre consentement même si vous avez signé une carte de don. En enregistrant votre consentement au don, vous êtes certain que votre décision sera consignée et mise à la disposition de la bonne personne au bon moment.

Si vous souhaitez enregistrer votre consentement au don, vous pouvez :

- remplir le Formulaire de consentement au don de la vie sur le site Web soyezundonneur.ca;
- vous présenter en personne dans un centre ServiceOntario;

 vous inscrire à l'adresse www.ontario.ca/fr/page/inscription-au-dondorganes-et-de-tissus-humains.

ServiceOntario 1-866-532-3161 ATS: 1-800-387-5559

Réseau Trillium pour le don de vie 1-800-263-2833 www.giftoflife.on.ca/fr

#### Décès

En cas de décès d'un proche parent ou ami, vous pourriez avoir à prendre des décisions difficiles sans avoir eu le temps de vous y préparer. Le fait de connaître vos droits à l'avance pourrait vous aider à affronter plus facilement ces moments stressants. Les lois de l'Ontario protègent les consommateurs qui négocient des préarrangements funéraires. Par exemple, le responsable d'un salon funéraire, d'un service de transfert ou d'un crématorium a l'obligation de vous fournir la liste de prix de toutes les fournitures et des services qu'il offre avant de vous faire signer un contrat, de manière à ce que vous puissiez comparer les prix. Il est également tenu de vous dévoiler s'il touchera une commission pour avoir recommandé un service ou un fournisseur.

En vertu de la loi, vous disposez de 30 jours pour annuler un contrat de funérailles, d'enterrement ou de crémation et vous faire rembourser intégralement tout service prévu au contrat dont la prestation n'a pas encore eu lieu. De plus, depuis le 1er juillet 2012, tous les contrats prépayés signés doivent être garantis. Cela signifie que si vous avez entièrement payé les biens et services prévus au contrat, le fournisseur de services a le devoir de fournir les biens et services à la date prévue et sans coûts additionnels, même si les prix ont augmenté.

Ministère des Services aux consommateurs 1-800-889-9768 www.ontario.ca/protectionduconsommateur

Bereavement Authority of Ontario 1-844-493-6356 www.bao.ca (en anglais seulement)

#### Testaments et successions

Un testament est un document écrit par lequel vous indiquez comment vos biens doivent être répartis après votre décès. Ce document peut également vous aider à profiter de certains mécanismes permettant d'alléger ou de reporter les impôts à payer au moment de votre décès. Il est bon qu'une avocate ou un avocat connaissant le droit des successions établisse votre testament. Il convient de faire preuve de prudence si vous utilisez une trousse pour établir votre testament. Certaines de ces trousses peuvent ne pas être conformes au droit ontarien. Si vous ne signez pas votre testament et ne le faites pas attester conformément aux règles établies dans la *Loi portant réforme du droit des successions*, il pourrait se révéler invalide.

Au décès d'une personne, il est important de savoir s'il existe un testament, et où il se trouve. Certaines personnes déposent leur testament au tribunal local ou chez un avocat, d'autres le conservent dans un coffre bancaire ou dans un tiroir à la maison. L'exécutrice ou exécuteur testamentaire veille à ce que les souhaits exprimés dans le testament soient exécutés.

Si une personne décède sans testament (intestat), sa succession sera répartie conformément à la *Loi portant réforme du droit des successions* de l'Ontario. Dans certains cas, il se peut même que la succession soit gérée par le Tuteur et curateur public si la personne qui réside en Ontario décède sans testament, ou si personne ne peut agir à titre de fiduciaire testamentaire. Si vous avez des questions au sujet de votre testament ou parce que vous êtes bénéficiaire, vous devriez consulter un avocat.

Ministère du Procureur général 1-800-518-7901 ATS: 416-326-4012 www.ontario.ca/bepi

#### Décès à l'extérieur du pays

Si une personne décède dans un autre pays, vous pouvez communiquer avec le bureau du gouvernement du Canada de ce pays, ou du pays le plus proche, pour savoir comment procéder.

Centre de surveillance et d'intervention d'urgence

Sans frais du Canada : 1-800-267-6788

De l'extérieur du Canada : 613-996-8885 (appels à frais virés acceptés)

ATS: 1-800-394-3472

www.voyage.gc.ca/assistance/assistance-d-urgence

#### Enregistrement et certificat de décès

Le médecin légiste ou le coroner qui constate un décès remplit le certificat médical de décès et le remet au directeur de funérailles avec le corps de la personne décédée. Pour enregistrer un décès, un membre de la famille et le directeur de funérailles doivent remplir la déclaration de décès et y inscrire les renseignements sur la personne décédée. Une fois que les deux documents sont remplis, le directeur du salon funéraire les achemine au bureau du greffier municipal local. L'information relative à la cause du décès recueillie au cours de l'enregistrement du décès est utilisée à des fins médicales, statistiques et de recherche sur la santé.

Le directeur du salon funéraire fera des copies de la preuve de décès, que vous pourrez utiliser dans certaines situations. Toutefois, certains organismes exigent le certificat de décès original. Vous pourrez avoir besoin d'un certificat de décès dans les cas suivants :

- règlement d'une succession;
- assurance;
- accès à des services gouvernementaux ou cessation de ces derniers;
- · recherches généalogiques;
- ServiceOntario 1-800-267-8097

ATS: 1-800-268-7095

www.ontario.ca/fr/page/comment-obtenir-en-ligne-un-certificat-de-deces

#### Régimes de retraite et prestations

Si vous êtes exécutrice ou exécuteur testamentaire, vous auriez avantage à communiquer avec les bureaux ci-dessous (si la situation s'applique à la personne décédée), que ce soit pour vérifier l'admissibilité à des prestations ou des services, ou bien pour annuler des prestations, des services ou des rendez-vous.

L'exécutrice ou exécuteur devrait également communiquer avec les anciens employeurs de la personne décédée pour obtenir des détails sur le régime de retraite de l'entreprise.

Programme de la Sécurité de la vieillesse Supplément de revenu garanti Régime de pensions du Canada 1-800-277-9914

ATS: 1-800-255-4786 www.servicecanada.gc.ca

Crédit pour la taxe de vente harmonisée

1-800-387-1193

ATS: 1-800-665-0354

www.cra-arc.gc.ca/bnfts/gsthst/menu-fra.html

Régime de revenu annuel garanti 1-866-0NT-TAXS (1-866-668-8297)

ATS: 1-800-263-7776 www.ontario.ca/rrag

Anciens Combattants Canada 1-866-522-2122 www.ancienscombattants.gc.ca

Commission de la sécurité professionnelle et de l'assurance contre les accidents du travail

1-800-387-0750

ATS: 1-800-387-0050 www.cspaat.on.ca

Ontario au travail www.ontario.ca/bepk

Prestations d'invalidité et de décès de la Défense nationale 1-866-522-2122 www.forces.gc.ca

Pour de plus amples renseignements sur les prestations de survivant, veuillez consulter le chapitre FINANCES du présent guide.

#### Impôts sur le revenu

À titre d'exécutrice ou d'exécuteur, vous devez remplir une déclaration de revenus pour la personne décédée. Pour obtenir de l'aide ou des renseignements, communiquez avec le bureau des services fiscaux de votre localité.

Agence du revenu du Canada

1-800-959-8281

ATS: 1-800-665-0354

www.cra-arc.gc.ca/cntct/prv/on-fra.html

www.cra-arc.gc.ca/tx/ndvdls/lf-vnts/dth/menu-fra.html

#### Institutions financières et cartes de crédit

L'exécutrice ou exécuteur doit communiquer avec les banques et institutions financières de la personne décédée, ainsi qu'avec les sociétés émettrices de cartes de crédit pour annuler les cartes qu'elle possède.

#### Cartes et registres du gouvernement

L'exécutrice ou exécuteur doit communiquer avec les bureaux gouvernementaux qui doivent être avisés du décès :

Permis de conduire et permis de stationnement accessible

Carte Santé de l'Ontario

Carte Plein air

ServiceOntario

1-800-267-8097

ATS: 1-800-268-7095 www.serviceontario.ca

Numéro d'assurance sociale

Service Canada

1-800-206-7218 www.servicecanada.gc.ca

Passeports canadiens et étrangers

Passeport Canada

1-888-242-2100

ATS: 1-888-576-8502

www.cic.gc.ca/francais/passeport

Citoyenneté et cartes de résident permanent

Citoyenneté et Immigration Canada

1-888-242-2100

ATS: 1-888-576-8502

www.cic.gc.ca

Statut d'Indien

Relations Couronne-Autochtones et Affaires du Nord Canada

1-800-567-9604

ATS: 1-866-553-0554

www.canada.ca/fr/affaires-autochtones-nord

Permis d'armes à feu Programme canadien des armes à feu 1-800-731-4000 www.rcmp-grc.gc.ca/cfp-pcaf/index-fra.htm

#### Véhicules

L'exécutrice ou exécuteur pourrait devoir s'occuper de la vente ou du transfert de propriété de tout véhicule, notamment, le bateau, la motoneige, le VTT et la caravane, ainsi que de l'annulation ou du transfert des polices d'assurance.

www.ontario.ca/g6l

#### Biens

L'exécutrice ou exécuteur pourrait devoir :

- déterminer les titres immobiliers et de propriété et les taxes foncières des résidences principale et secondaire;
- demander à ce que le courrier soit réexpédié ou retenu par le bureau local de Postes Canada;
- communiquer avec les services publics, le câblodistributeur, la compagnie de téléphone et la compagnie d'électricité de la municipalité de la personne décédée pour demander le changement de nom ou l'annulation des services;
- procéder au changement de nom ou à l'annulation des abonnements aux journaux et revues.

#### Clubs, organisations, services et associations professionnelles

De plus, il faudra peut-être communiquer avec les personnes ou organisations suivantes :

- fournisseurs de soins de santé, prestataires de soins et organismes de services de santé;
- cartes de grand voyageur et cartes de fidélisation;
- endroits où la personne décédée faisait du bénévolat;
- organisations professionnelles dont la personne décédée était membre;
- institutions postsecondaires où la personne décédée a obtenu un diplôme.

#### Pour les anciens combattants

#### Fonds du Souvenir

Les anciens combattants peuvent profiter des services de funérailles et d'inhumation, comprenant une pierre tombale de style militaire. Ce soutien financier est offert par le Fonds du Souvenir au nom du ministère des Anciens Combattants Canada.

Fonds du Souvenir – Filiale de l'Ontario 1-800-465-7113 www.fondsdusouvenir.ca

## 8 TRANSPORT

#### Conduite automobile

Il est important pour les personnes âgées de pouvoir se déplacer. Prendre de l'âge ne signifie pas qu'il faut arrêter de conduire. Néanmoins, de nombreuses personnes âgées modifient volontairement leurs habitudes de conduite pour pallier les changements associés au vieillissement.

#### Cours de conduite pour conductrices ou conducteurs âgés

En tant que conductrice ou conducteur âgé, pensez à la possibilité de suivre un cours ou un atelier pour vous aider à apprendre de nouvelles façons de surmonter les défis liés à l'âge et à la conduite automobile. En plus d'apprendre de nouvelles stratégies, vous aurez l'occasion de revoir les règles et règlements en matière de conduite automobile, les principales causes d'accident et les techniques pour les éviter.

55 ans au volant Conseil canadien de la sécurité 613-739-1535 poste 233 canadasafetycouncil.org

#### Conducteurs âgés

L'Association canadienne des automobilistes (CAA) a puisé dans sa vaste expérience en matière de sécurité routière et a collaboré avec des experts de l'Association médicale canadienne et de l'Association canadienne des ergothérapeutes, pour mettre sur pied une trousse d'information destinée aux personnes âgées et à leurs proches.

#### Cette trousse aide à :

- Évaluer l'aptitude à conduire dans différentes conditions;
- Maintenir la confiance des conducteurs âgés derrière le volant;
- Prendre des mesures concrètes pour modifier certaines habitudes de conduite, si nécessaire.

1-800-222-4357

https://www.caa.ca/fr/conducteurs-ages/

#### Renouvellement du permis de conduire

Vous pouvez renouveler votre permis de conduire dans un centre ServiceOntario :

ServiceOntario 1-800-267-8097

ATS: 1-800-268-7095 www.serviceontario.ca

## Programme de renouvellement des permis de conduire des conductrices et conducteurs âgés

Si vous êtes âgé(e) de 80 ans ou plus :

- Vous devez renouveler votre permis de conduire tous les 2 ans.
- Vous devez passer un examen de votre dossier de conducteur, subir un test de la vue et participer à une séance de formation de groupe, suivie d'un exercice en classe d'évaluation cognitive pour renouveler votre permis de conduire. L'exercice en classe d'évaluation cognitive permettra de mieux évaluer votre aptitude à conduire.
- Il pourrait vous être demandé de réussir un essai sur route avant de renouveler votre permis, ou de fournir des renseignements médicaux par la suite. La conseillère ou le conseiller en perfectionnement des conducteurs présent lors de la séance de formation de groupe en discutera avec vous.

Les personnes âgées devraient prévoir au moins 90 minutes pour les nouvelles exigences relatives au renouvellement du permis de conduire.

Ministère des Transports

1-800-267-8097

ATS: 1-800-268-7095

www.ontario.ca/fr/page/renouvellement-dun-permis-de-conduire-de- categorie-g-personnes-agees

#### Centres d'examen de conduite

Les Centres d'examen de conduite offrent tous les services liés à l'examen de conduite, notamment les examens de la vue, écrits et pratiques.

Test au Volant 1 888 570-6110 (service automatisé de réservations téléphoniques) www.drivetest.ca/fr Si vous n'avez pas de permis de conduire, vous pouvez demander une carte-photo de l'Ontario. Elle vous servira de pièce d'identité officielle du gouvernement. Pour en savoir davantage, veuillez consulter le chapitre PIÈCES D'IDENTITÉ DU GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO du présent guide.

#### Permis de stationnement accessible

Si vous êtes admissible au permis de stationnement accessible, il vous sera attribué sans frais. Vous pouvez l'utiliser, peu importe le véhicule dans lequel vous vous déplacez. Assurez-vous que le permis soit visible lorsque le véhicule utilisé est stationné dans un espace de stationnement accessible réservé. Pour être éligible au permis de stationnement accessible, votre professionnel de la santé doit attester que votre mobilité est réduite, qu'il vous faut une aide à la mobilité, que vous êtes aux prises avec une grave maladie pulmonaire ou cardiovasculaire, que vous avez besoin d'un appareil d'oxygénothérapie portatif ou que vous avez un problème de vision. Vous pouvez faire la demande d'un permis permanent d'une durée pouvant aller jusqu'à cinq ans, ou d'un permis temporaire d'une durée d'un an ou moins.

ServiceOntario 1-800-267-8097

ATS: 1-800-268-7095

www.ontario.ca/stationnementaccessible

Pour en savoir davantage sur le Programme d'adaptation des habitations et des véhicules, veuillez consulter le chapitre FINANCES du présent guide.

#### Solutions de rechange à la conduite automobile

En tant que conductrice ou conducteur âgé, il peut arriver un moment où vous devrez songer à limiter votre conduite automobile ou à ne plus conduire. Il peut s'agir d'une décision difficile à prendre si vous avez peur de perdre votre autonomie et de devenir un fardeau pour vos proches. N'hésitez pas à parler de vos craintes aux membres de votre famille, à vos amis et à votre médecin. Assurez-vous d'être bien informé sur les différentes solutions de rechange à la conduite automobile dans votre collectivité. Prévoyez le moment où vous devrez songer à limiter ou à cesser votre conduite automobile.

#### Signes avant-coureurs

Il est important d'être à l'affût des signes indiquant que vous risquez de ne plus être un conducteur sûr. En voici quelques-uns :

- Êtes-vous nerveux au volant?
- Les autres conductrices et conducteurs vous klaxonnent-ils souvent?
- Avez-vous eu un certain nombre d'accrochages et de quasi-collisions?
- Votre famille et vos amis se soucient-ils de votre conduite automobile?
- Vos enfants ont-ils confiance lorsque vous êtes au volant?
- Vos enfants vous laissent-ils reconduire vos petits-enfants en voiture?
- Avez-vous déjà perdu votre chemin en conduisant ou oublié où vous vous dirigiez?

#### Solutions de rechange

Il y a de nombreuses solutions de rechange à la conduite automobile. En voici quelques-unes :

- prendre l'autobus, le taxi et d'autres formes de transport en commun;
- demander à des amis ou membres de la famille de vous reconduire à destination;
- garder un véhicule que d'autres personnes conduiront pour vous;
- prendre un service de transport régulier et sur demande par minibus ou autobus aux résidences pour personnes âgées et autres groupes;
- utiliser les bons de taxi;
- se rendre à destination à pied;
- utiliser un service de raccompagnement possiblement offert par des bénévoles de votre région.

Pour connaître les organismes de votre collectivité qui offrent des services de transport aux personnes âgées, vous pouvez composer le 2-1-1, ou visiter le site Web www.211ontario.ca/fr.

#### Achat et vente de véhicules

#### Trousse d'information sur les véhicules d'occasion (TIVO)

Chaque année, en Ontario, plus d'un million de véhicules d'occasion changent de propriétaire. Pour aider les consommateurs dans leurs décisions, le vendeur

doit fournir une TIVO. On peut se procurer la TIVO auprès de tous les Bureaux d'immatriculation et de délivrance des permis de conduire de ServiceOntario.

ServiceOntario 1-800-267-8097 ATS: 1-800-268-7095

www.ontario.ca/vehiculesoccasion

#### Transport en commun

De nombreuses collectivités offrent à leurs résidents des services d'autobus et des services de transport public spécialisés. Les services spécialisés comme Wheel-Trans, à Toronto, Para Transpo, à Ottawa, et Handi-Transit, à Windsor, utilisent de plus petits véhicules munis d'un monte-charge ou d'une rampe pour les personnes qui utilisent une aide à la mobilité comme un fauteuil roulant ou un triporteur. Certaines collectivités peuvent utiliser des autobus communautaires entièrement accessibles pour offrir à leurs résidents des services de transport sur des itinéraires fixes et souples.

Pour en savoir davantage sur les services de transport en commun de votre collectivité, veuillez composer le 2-1-1, ou visiter le site Web www.211ontario.ca/fr.

#### Conductrices et conducteurs bénévoles

Il est possible que des services de conductrices et conducteurs bénévoles soient accessibles dans votre localité par l'intermédiaire de la Croix-Rouge, de la Légion royale canadienne ou d'un centre de vie active pour personnes âgées.

#### **GO Transit**

GO Transit est le réseau de transport en commun régional du Grand Toronto et de Hamilton. Il offre des services qui s'étendent dans les communautés de la région élargie du Golden Horseshoe. Les tarifs de GO Transit varient en fonction de la distance parcourue. Les personnes âgées de 65 ans et plus paient la moitié du tarif adulte. Aux personnes âgées, on offre des billets aller simple et des laissez-passer journaliers. La majorité des gares ferroviaires de GO Transit sont accessibles aux passagers utilisant des aides à la mobilité et à tous ceux et celles qui préfèrent ne pas avoir à monter des marches afin d'accéder au train.

1-888-GETONGO (438-6646)

ATS: 1-800-387-3652

www.gotransit.com/publicroot/fr

#### Pour les anciens combattants

#### Plaque d'immatriculation pour anciens combattants

Cette plaque d'immatriculation est remise gratuitement aux anciens combattants admissibles dont les états de service ont été certifiés par la Légion royale canadienne. Pour vous procurer une plaque d'immatriculation pour anciens combattants, vous pouvez vous rendre dans un centre ServiceOntario ou visiter le site Web www.ontario.ca/plaquepersonnalisee.

Légion royale canadienne, Direction provinciale de l'Ontario 905-841-7999

www.on.legion.ca (en anglais seulement)

## 9 RESSOURCES IMPORTANTES

#### Gouvernement de l'Ontario

Ligne INFO – personnes âgées 1-888-910-1999

ATS: 1-800-387-5559

Communiquez avec la Ligne INFO – personnes âgées pour en savoir plus sur les programmes et services du gouvernement de l'Ontario destinés aux personnes âgées ou pour commander des publications.

ServiceOntario 1-800-267-8097

ATS: 1-800-268-7095 www.serviceontario.ca

ServiceOntario regroupe en un seul endroit un large éventail de renseignements généraux concernant le gouvernement de l'Ontario. Il est possible d'obtenir des renseignements en ligne, par téléphone ou en se présentant en personne dans un centre ServiceOntario.

Publications ServiceOntario 1-800-668-9938 ATS: 1-800-268-7095 www.ontario.ca/publications

Veuillez communiquer avec Publications ServiceOntario pour commander les publications du gouvernement de l'Ontario.

Réseau local d'intégration des services de santé 310-2222

Vous pouvez communiquer avec le RLISS pour en savoir plus sur les services de soins de santé communautaire et de soins à domicile offerts dans votre collectivité.

Télésanté Ontario 1-866-797-0000 ATS: 1-866-797-0007 www.ontario.ca/beo4

Veuillez communiquer avec Télésanté Ontario pour obtenir des conseils ou des renseignements généraux sur la santé. Il s'agit d'un service offert dans plusieurs langues, 24 heures par jour et sept jours par semaine.

Ligne d'aide aux victimes 1-888-579-2888 www.ontario.ca/b77i

La Ligne d'aide aux victimes est une ligne téléphonique d'information plurilingue et sans frais, qui dessert l'ensemble de la province et offre une gamme de services aux victimes d'actes criminels.

Gestion des situations d'urgence Ontario 1-800-366-0335 www.ontario.ca/preparez-vous

Communiquez avec Gestion des situations d'urgence Ontario pour en savoir plus sur la planification des situations d'urgences.

Bureau du tuteur et curateur public 1-800-366-0335 www.ontario.ca/b77j

Le Bureau du tuteur et curateur public protège les intérêts juridiques, personnels et financiers de certains particuliers et de certaines successions.

Ombudsman Ontario 1-800-263-1830 ATS: 1-866-411-4211 www.ombudsman.on.ca

L'Ombudsman de l'Ontario examine les plaintes du public sur les services gouvernementaux provinciaux et les règle dans toute la mesure du possible.

#### Gouvernement du Canada

Service Canada 1-800-0-Canada (1-800-622-6232) ATS: 1-800-926-9105 www.servicecanada.gc.ca

Régimes de pension - Service Canada 1-800-277-9914

ATS: 1-800-255-4786

Veuillez communiquer avec Service Canada pour en savoir plus sur les programmes et services offerts par le gouvernement fédéral.

#### Administration locale

211 Ontario www.211ontario.ca/fr

Composez le 2-1-1 pour en savoir plus sur les services sociaux et communautaires accessibles dans votre région. Les services sont gratuits, confidentiels et offerts 24 heures par jour, sept jours par semaine, dans plus de 150 langues.

Association des municipalités de l'Ontario (AMO) www.yourlocalgovernment.com (en anglais seulement)

Vous pouvez vous rendre sur le site Web de l'Association des municipalités de l'Ontario pour en savoir plus sur les programmes et services municipaux accessibles dans votre région, notamment les services aux personnes âgées, les programmes de santé et de bien-être, les services de logement, de loisirs et de santé publique, et l'aide sociale.

#### Sécurité communautaire

Composez le 9-1-1 en cas de situation d'urgence requérant la présence de la police ou d'une ambulance.

Échec au crime 1-800-222-TIPS (8477)

www.canadiancrimestoppers.org (en anglais seulement)

Vous pouvez communiquer avec Échec au crime pour transmettre de façon anonyme des renseignements sur un crime ou sur la perpétration possible d'un crime.

Centre d'appel antifraude du Canada 1-888-495-8501 www.antifraudcentre.ca

Contact the Canadian Anti-Fraud Call Centre to report a fraud or to learn more Vous pouvez communiquer avec le Centre d'appel antifraude du Canada pour signaler un acte frauduleux ou pour en savoir plus sur la prévention en matière de fraude.

## La Légion royale canadienne, Direction Manitoba et Nord-Ouest de l'Ontario

La Légion royale canadienne, Direction Manitoba et Nord-Ouest de l'Ontario, est composée de plus de 150 filiales dont 30 se situent dans des localités du Nord-Ouest de l'Ontario.

204-233-3405 www.mbnwo.ca (en anglais seulement)

#### Le Projet Mémoire

Une initiative de Historica Canada, le Projet Mémoire Canada fait état de la participation militaire du Canada de la Première Guerre mondiale à l'ère moderne. Ces archives bilingues nationales renferment une collection sans précédent d'entrevues de vive voix, d'objets commémoratifs et de souvenirs numérisés qui livrent les récits de notre service militaire et des sacrifices que nous avons consentis. Si vous souhaitez vous joindre au Bureau des orateurs, l'Institut Historica-Dominion organisera des visites dans des salles de classe pour que vous puissiez partager votre histoire avec des élèves des écoles de votre localité.

Historica Canada 1-866-701-1867 www.leprojetmemoire.com

# 10 PIÈCES D'IDENTITÉ DU GOUVERNEMENT DE L'ONTARIO

Pour obtenir des renseignements généraux sur les pièces d'identité officiellement reconnues par le gouvernement :

ServiceOntario 1-800-267-8097

ATS: 1-800-268-7095 www.serviceontario.ca

#### Carte-photo de l'Ontario

Cette carte de format portefeuille sert de pièce d'identité officielle du gouvernement aux Ontariennes et Ontariens qui n'ont pas de permis de conduire. Elle facilite les voyages, l'ouverture de comptes bancaires et la participation à certaines activités qui exigent une pièce d'identité officielle. Pour demander une carte-photo de l'Ontario, vous devez résider en Ontario, ne pas posséder de permis de conduire et être âgé de 16 ans ou plus. La carte est valide pour une période de cinq ans. Pour de plus amples renseignements, veuillez visiter le site Web www.ontario.ca/cartephoto.

#### Permis de conduire

Le permis de conduire de l'Ontario indique que vous êtes autorisé à conduire un véhicule automobile. Vous devez l'avoir en votre possession lorsque vous prenez le volant. Cette carte de format portefeuille affiche votre photo numérisée ainsi que votre signature. Pour en savoir plus, visitez le site Web www.ontario.ca/fr/page/permis-de-conduire.

#### Permis de conduire Plus

Le Permis de conduire Plus sert de document de voyage pour vos déplacements entre le Canada et les États-Unis par voie terrestre ou maritime. Il ne peut être utilisé pour entrer aux États-Unis par voie aérienne. Pour de plus amples renseignements, veuillez visiter le site Web www.ontario.ca/fr/conduite-et-routes/permis-de-conduire-plus.

# Le Régime d'assurance-santé de l'Ontario (Assurance-santé) et la carte Santé

Les résidentes et résidents de l'Ontario doivent détenir une carte Santé pour prouver leur admissibilité aux services de soins de santé payés par l'Assurance-santé de l'Ontario. La carte rouge et blanc et la carte avec photo sont toutes deux acceptables pour obtenir des services de santé assurés, tant qu'elle est valide et qu'elle vous appartient. Votre carte Santé doit servir uniquement à accéder à des services de santé. Ne présentez pas votre carte et n'en divulguez pas le numéro à une personne autre qu'un fournisseur de soins de santé lors de la prestation de services, ou au ministère de la Santé et des Soins de longue durée. Pour de plus amples renseignements, veuillez visiter le site Web www. ontario.ca/cartesante.

#### Changer d'adresse

Le changement d'adresse intégré en ligne constitue une façon simple et rapide d'aviser le gouvernement d'un changement d'adresse. Vous n'avez à fournir les renseignements qu'une seule fois, et pouvez ensuite choisir les ministères à aviser. Vous pouvez notamment effectuer le changement d'adresse pour le permis de conduire, l'immatriculation d'un véhicule, la carte Santé et la carte Plein air. Prière de ne pas effectuer le changement d'adresse avant d'avoir déménagé.

Pour profiter de ce service en ligne, veuillez visiter le site Web www.ontario.ca/changementadresse.

# \_\_\_\_ 11 INDEX

9-1-1 The 519	28 12
A	
Activités sociales ou récréatives Advocacy Centre for the Elderly Agents réactifs pour diabétiques Aide juridique Ontario	49 74 38 74
Allègement de l'impôt foncier pour les personnes âgées à faible revenu et les personnes à faible revenu atteintes d'une invalidité  Allègement de l'impôt foncier pour les personnes âgées	55
Allègement de l'impôt foncier pour les personnes âgées et les personnes handicapées Allocation d'ancien combattant Allocation et Allocation au survivant Analyse de la teneur minérale de l'os Apprentissage du français ou de l'anglais Apprenons l'impôt Artistes autochtones dans les écoles Association canadienne pour la santé mentale, division de l'Ontario	54 26 21 32 11 18 12 42
В	
Bénévoles Canada Bibliothèques publiques Bien manger avec le Guide alimentaire canadien Bureau de services juridiques des pensions Bureau du tuteur et curateur public Bureau de l'Ombudsman des contribuables Bureaux de santé publique	8 1 45 26 76 20 30
C	
Caisses de bienfaisance Carte-photo de l'Ontario Carte Santé de l'Ontario Centre antifraude du Canada	27 96 34 70

Centre de toxicomanie et de santé mentale	41
Centre d'études indépendantes	7
Centres d'examen de conduite	87
Centres de vie active pour personnes âgées	1
Cessation du tabagisme	42
Choisir un foyer de soins de longue durée	62
Clinique juridique ARCH	75
Code des droits de la personne de l'Ontario	75
Commissariat aux services en français	76
Commission d'aide aux anciens combattants de l'Ontario	27
Commission de la location immobilière	59
Communautés pour adultes	56
Compte d'épargne libre d'impôt	24
Conductrices et conducteurs bénévoles	90
Congé d'urgence personnelle	16
Congé familial pour raison médicale	16
ConnexOntario	42
Conseils des familles	65
ContrôleCancerColorectal	30
Coopératives d'habitation	58
Cours de conduite pour conductrices ou conducteurs âgés	86
Crédit d'impôt pour l'aménagement du logement axé sur le bien-être	53
D	
Décès à l'extérieur du pays	80
Diabète	31
Don d'organes et de tissus	78
Droits des résidents	64
E	
Éducation juridique communautaire en Ontario	75
Emploi Ontario	5
Enregistrement et certificat de décès	81
Escroqueries concernant les grands-parents ou des situations d'urgence	68
Etablissement.Org	11
Événements annuels	10

F	
Fonds du Souvenir Formation continue et enseignement à distance Formation en informatique	85 6 7
G	
GO Transit	90
Н	
HALCO – Clinique d'aide juridique VIH-SIDA (Ontario) Hébergement de courte durée	75 62
I	
Immunisation Initiative de prévention de l'itinérance dans les collectivités Intervention en cas d'urgence	34 59 48
J Jeux de l'Ontario pour les aînés	2
La Légion royale canadienne La retraite à l'étranger Le Projet Mémoire Le Régime d'assurance-santé de l'Ontario (Assurance-santé) et la carte Santé Les diététistes du Canada Les voyages à l'extérieur de l'Ontario et du Canada Logements à bail viager Logements avec services de soutien Loi de 2006 sur la location à usage d'habitation Loi sur les normes d'emploi Loyers indexés sur le revenu	13 4 95 97 45 56 57 59
M	
Maisons de retraite Maltraitance des personnes âgées Ontario	56 72

Mauvais traitements envers les personnes âgées MedsCheck Messages de félicitations	71 36 8
N	
National Aboriginal Diabetes Association	51
O	
Ontario Association of Residents' Councils Ontario au travail Ontario info-Emploi (OnWIN)	65 25 6
P	
Parcs Ontario Partage des pensions Passeport-compétences de l'Ontario Pêche et chasse Pension de la Sécurité de la vieillesse Pensions d'invalidité et indemnités spéciales Permis de conduire Permis de conduire Plus Permis de stationnement accessible Planification préalable des soins Plaque d'immatriculation pour anciens combattants Portail de l'Ontario consacré à l'immigration Prestations d'assurance-emploi Prestations de survivant Prestations d'invalidité Prestations et crédits d'impôt provinciaux Prestations internationales Procuration Production de la déclaration de revenus Professionnels formés à l'étranger Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt Programme d'adaptation des habitations et des véhicules Programme d'aide à la remise en état des logements - dans les réserves	23 6 3 21 26 96 88 78 91 11 23 22 19 23 77 17 6 18 25 60
Programme d'aide à la vie autonome  Programme d'aide à l'établissement des nouveaux arrivants	60 10

des conductrices et conducteurs âgés	87
Programme de report d'impôt foncier provincial pour les personnes âgées à faible revenu et les personnes handicapées à faible revenu Programme d'investissement dans le logement abordable de l'Ontario Programme pour l'autonomie des anciens combattants Programme Transmission de l'héritage des aînés aux jeunes Programmes de jour pour les adultes Programmes gériatriques spécialisés dans le domaine de la santé mentale Protection civile Protection du consommateur de l'Ontario	55 58 52 12 47 41 71 66
R	
Récompenses en l'honneur des personnes âgées Régime d'encouragement à l'éducation permanente Régime de pensions du Canada Régime de revenu annuel garanti Régime enregistré d'épargne-retraite et fonds enregistré de revenu de retraite Régimes de retraite et prestations Renouvellement du permis de conduire Rénovations domiciliaires, copropriétés et services de déménagement Rénovations Ontario Reprises et fraudes Répondre à vos besoins juridiques Réseau des centres d'action bénévole de l'Ontario Réseau local d'intégration des services de santé	9 24 22 22 81 87 67 54 67 73 8 41
S	
Saine alimentation Ontario Santé arc-en-ciel Ontario Sécurité-incendie Senior Pride Network Service d'entretien ménager et de réparation domiciliaire Service de référence du Barreau Service de surveillance ou de réconfort Services d'aiguillage pour l'aide à domicile Services de soutien aux aidants naturels Services de repas Services de santé non assurés pour les Premières Nations et les Inuits	44 52 72 13 48 74 49 48 47 48 50

Services de transport Services d'intervention et d'assistance Services pour patients hospitalisés et externes dispensés en milieu hospitalier Signes avant-coureurs Soins continus complexes Soins des pieds Soins palliatifs Solutions de rechange Supplément de revenu garanti	49 47 41 89 50 48 49 89 21
Télémarketing Télésanté Ontario Testaments et successions Third Age Network Traitement de la toxicomanie pour les Première Nations et les Inuits Traitement du VIH Trousse d'information sur les véhicules d'occasion Trouver un fournisseur de soins de santé	68 28 80 7 52 33 89 29
V Vendeurs de porte-à-porte Visites amicales Vol d'identité Voyager en Ontario	66 48 69 3