



**BC CENTRE FOR ELDER
ADVOCACY
AND SUPPORT**

RESSOURCES SUR LA PRÉVENTION DE LA MALTRAITANCE DES AÎNÉS

Seniors Abuse and Information Line - SAIL

(Ligne d'information sur la violence à l'égard des personnes âgées)

Grand Vancouver : 604-437-1940 | Numéro sans frais : 1-866-437-1940

Ouvert : de 8 h à 20 h, tous les jours (sauf les jours fériés)

TTY : 604-428-3359 | Numéro sans frais : 1-855-306-1443

Ouvert : de 9 h à 16 h, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés)

Services d'interprétation

Ouverts : de 9 h à 16 h, du lundi au vendredi (sauf les jours fériés)

SAIL est un environnement sûr où les personnes âgées et celles qui ont leurs intérêts à cœur peuvent parler à quelqu'un de situations dans lesquelles elles pensent qu'il y a une exploitation ou un mauvais traitement, ou pour s'informer sur la prévention de la maltraitance des aînés.

Site Web : www.bcceas.ca

En cas d'urgence, appelez au 911

Lignes de dépannage/d'écoute téléphonique

VictimLINK (service quotidien 24 heures sur 24)

Numéro sans frais : 1-800-563-0808 | TTY : 604-875-0885 | Site Web :

www.victimlinkbc.ca

Un service téléphonique confidentiel et plurilingue pour toutes les victimes de crime et de soutien immédiat en cas d'urgence aux victimes de violence familiale et sexuelle.

Seniors' Distress Line – Ligne pour aînés en détresse (service quotidien
24 heures sur 24)

Téléphone : 604-872-1234 | Numéro sans frais : 1-800-784-2433 | TTY : 1-866-872-0113

Site Web www.crisiscentre.bc.ca

Un service téléphonique et plurilingue qui offre un soutien affectif gratuit aux personnes éprouvant des sentiments de détresse ou de désespoir.

Pour signaler des cas de maltraitance ou de négligence des aînés

Si vous craignez qu'un adulte ne soit victime de maltraitance, de négligence ou d'autonégligence, et qu'il semble incapable mentalement ou physiquement d'obtenir de l'aide tout seul, vous pouvez signaler la situation à **l'organisme désigné** ou *Community Living BC* (pour les adultes souffrant de déficience développementale). En vertu de l'*Adult Guardianship Act* (loi sur les tutelles des adultes), les organismes désignés sont responsables de traiter les plaintes concernant de mauvais traitements, la négligence ou l'autonégligence envers des adultes qui ne sont pas en mesure d'obtenir de l'aide tous seuls.

Vancouver Coastal Health & Providence Health Care

Programme de protection des adultes ReAct : 1-877-732-2899 | TTY :

www.vchreact.ca/report.htm

Fraser Health

Numéro sans frais : 1-877-732-2808 | TTY : www.fraserhealth.ca (faire une recherche d'"adult abuse" [violence envers des adultes])

Island Health

Sud de l'Île : 1-888-533-2273 | *Centre de l'Île* : 1-877-734-4101

Nord de l'Île : 1-866-928-4988 | Site Web : www.viha.ca/abuse

Interior Health

Téléphone : 250-364-5395-4988 | Site Web : www.interiorhealth.ca/reportabuse

Northern Health

Ligne téléphonique de protection des adultes de Prince George : 250-565-7414 |

Numéro sans frais : 1-844-465-7414 | Site Web : www.northernhealth.ca

Community Living BC

Numéro sans frais : 1-877-660-2522 | Site Web : www.communitylivingbc.ca

Pour signaler des cas d'exploitation financière

Public Guardian and Trustee of British Columbia (Tuteur et curateur public de la Colombie-Britannique)

Si vous craignez qu'un adulte ne soit pas capable de gérer ses affaires financières et ses soins personnels, vous pouvez communiquer avec le Tuteur et curateur public de la Colombie-Britannique.

Le TCP offre ses services aux adultes ayant besoin d'aide pour gérer leurs affaires, ainsi qu'à leurs familles, à leurs représentants légaux, aux tribunaux et au grand public.

Renseignements généraux

Téléphone : 604-660-4444 | Numéro sans frais : 1-800-663-7867 | Site Web : www.trustee.bc.ca

Bureau de Vancouver : 604-775-1007 | *Bureau de l'Intérieur Nord (Kelowna)* : 250-712-7576 | *Bureau de l'île de Vancouver (Victoria)* : 250-356-8160

Ressources pour la prévention de l'exploitation financière

Bureau d'éthique commerciale du Mainland BC

Téléphone : 604-682-2711 | Numéro sans frais : 1-888-803-1222 | Site Web : www.bbb.org/mbc

Maintient une base de données consultable sur les entreprises (indiquant toute plainte reçue et les mesures gouvernementales prises envers leurs pratiques) ainsi qu'un annuaire des entreprises accréditées. Reçoit également les plaintes des consommateurs liées à des transactions sur le marché, notamment des promesses publicitaires

BC Securities Commission (Commission des valeurs mobilières de la C.-B.) – Éducation des investisseurs

Téléphone : 604-899-6854 | Numéro sans frais : 1-800-373-6393 | Site Web : www.investright.org

Répond aux questions ayant trait à l'industrie canadienne des valeurs mobilières et offre aux investisseurs des outils permettant de faire des recherches sur des investissements potentiels et de les évaluer.

Consumer Protection BC (Protection des consommateurs de la C.-B.)

Numéro sans frais : 1-888-564-9963 | Site Web : www.consumerprotectionbc.ca

Répond aux préoccupations concernant les transactions des consommateurs et surveille l'octroi de licences aux secteurs d'activité suivants : recouvrement de créances/mise en commun de fonds pour dettes gérées, huissiers de justice, agences/grossistes de voyages, cimetières et services funéraires, télémarketing, détaillants/distributeurs de films, et entreprises de spectacles.

Centre antifraude du Canada

Numéro sans frais : 1-888-495-8501 | Site Web : www.antifraudcentre-centreantifraude.ca

Reçoit des allégations de fraude par téléphone ou en ligne et offre des nouvelles et des ressources à jour sur la fraude.

La liste nationale de numéros de télécommunication exclus (LNTE)

Numéro sans frais : 1-866-580-3625 | TTY : 1-888-362-5889 | Site Web : www.lnnte-dncl.gc.ca

Inscrivez votre numéro de téléphone par téléphone ou en ligne pour réduire le nombre d'appels de télémarketing que vous recevez. La LNTE traite également les plaintes des consommateurs en matière d'appels de télémarketing.

Liste des organismes de bienfaisance – Agence du revenu du Canada

Numéro sans frais : 1-800-267-2384 | Site Web : <http://www.cra-arc.gc.ca/chrts-gvng/chrts/menu-fra.html>

Maintient une liste consultable des organismes de bienfaisance canadiens enregistrés et traite les plaintes et les préoccupations à leur sujet.

Pensez cybersécurité – Sécurité publique Canada

Site Web : www.getcybersafe.gc.ca

Offre des renseignements sur la sécurité informatique et sur les manières de se protéger.

Ressources pour la prévention de l'exploitation financière (suite)

Banque du Canada

Numéro sans frais : 1-888-513-8212 | Site Web :

http://www.banqueducanada.ca/billets/?_utma=1.1606669900.1453847257.1453847257.1453847257.1&_utmb=1.2.9.1453847257&_utmc=1&_utmz=1.1453847257.1.1.utmcsr=%28direct%29|utmccn=%28direct%29|utmcmd=%28none%29&_utmh=-&_utmk=252661769

Enseigne au public comment vérifier l'authenticité des billets de banque canadiens et aide la police à surveiller les activités de faux monnayage et à prendre des mesures envers elles.

Ombudsman des services bancaires et d'investissement (OSBI)

Numéro sans frais : 1-888-451-4519 | Site Web : <https://www.obsi.ca/fr/home>

Aide à résoudre les disputes entre les institutions financières participantes et leurs clients après que ceux-ci aient épuisé les systèmes internes de traitement des plaintes.

Equifax Canada

Numéro sans frais : 1-800-465-7166 | Site Web : www.equifax.ca

Un bureau de crédit national qui maintient les rapports de solvabilité et les antécédents des consommateurs. Appelez pour faire une demande de rapport de solvabilité gratuit ou pour faire placer une alerte à la fraude sur dossier (si vous êtes victime d'une fraude).

TransUnion Canada

Numéro sans frais : 1-877-525-3823 | Site Web : www.transunion.ca

Un bureau de crédit national qui maintient les rapports de solvabilité et les antécédents des consommateurs. Appelez pour faire une demande de rapport de solvabilité gratuit ou pour faire placer une alerte à la fraude sur dossier (si vous êtes victime d'une fraude).

Ressources de planification préparatoire

Séance pratique sur les testaments

Téléphone : 604-424-9600-4988 | Courriel : willsclinic@accessprobono.ca

Site Web : accessprobono.ca/willsclinic

Des avocats chevronnés et des stagiaires en droit rédigent et exécutent des testaments, des accords de représentation et des procurations simples pour les

âinés à faibles revenus (de 55 ans et plus) et pour les personnes souffrant d'une maladie fatale. Sur rendez-vous seulement.

NIDUS Personal Planning Resource Centre and Registry (Centre de ressources et registre de planification personnelle NIDUS)

Messagerie vocale : 1-877-267-5552 | Courriel : info@nidus.ca | Site Web : www.nidus.ca

Offre des renseignements sur la planification personnelle et se spécialise en accords de représentation; tient un registre pour conserver les documents de planification personnelle; propose une assistance individuelle sur rendez-vous (25 \$).

Ressources de planification préparatoire (suite)

Guide *My Voice: Expressing My Wishes for Future Health Care Treatment* Guide (Ma voix : exprimer mes désirs sur les soins médicaux à venir)

Numéro sans frais : 1-800-663-6105 | Site Web : www.seniorsbc.ca/advancecare

Donne des renseignements sur la planification préparatoire des soins ainsi que des feuilles de travail (y compris pour les consignes préalables) en ligne. Des copies papier peuvent être commandées par téléphone chez Crown Publications.

People's Law School

Téléphone : 604-331-5400-4988 | Site Web : www.publiclegaled.bc.ca

Offre des renseignements et des ressources judiciaires dans des publications en langage simple (par ex., *When I'm 64* - [Quand j'aurai 64 ans])

Lawyer Referral Service (Service de référence aux avocats)

Téléphone : 604-687-3221 | Numéro sans frais : 1-800-663-1919

Site Web : cbabc.org/For-the-Public/Lawyer-Referral-Service

Transmet les coordonnées d'avocats dans votre région, par spécialité juridique (par ex., testaments) Vous appelez l'avocat pour prendre rendez-vous
- consultation de 30 minutes à 25 \$ + taxe

Society of Notaries Public of BC (Société des notaires publics de la C.-B.)

Téléphone : 604-681-4516 | Numéro sans frais : 1-800-663-0343 | Site Web : www.notaries.bc.ca

Maintient un annuaire en ligne des notaires de la Colombie-Britannique, et répond aux questions et aux plaintes. Les services offerts par les notaires de la Colombie-Britannique englobent les testaments, les accords de représentation et les procurations.

Ressources gouvernementales

Office of the Seniors Advocate (Bureau du défenseur des aînés)

Numéro sans frais : 1-877-952-3181 | Site Web : www.seniorsadvocatebc.ca

Une ressource incontournable pour toute information et toute recommandation concernant les aînés, offertes par un personnel compétent.

BC Ombudsperson

Numéro sans frais : 1-800-567-3247 | Site Web : www.bcombudsperson.ca

Reçoit les demandes de renseignements et les plaintes sur les pratiques et les services de certains organismes publics.

Ressources gouvernementales (suite)

Office of the Assisted Living Registrar (Bureau du registraire du logement avec assistance)

Numéro sans frais : 1-866-714-3378 | Site Web : www.health.gov.bc.ca/assisted

Donne des renseignements sur les habitations et services de logement avec assistance; reçoit les plaintes en matière de santé et de sécurité venant de personnes habitant dans des résidences de logement assisté privées payantes ou financées publiquement.

Gouvernement de la Colombie-Britannique

Site Web : www.seniorsBC.ca

Offre des renseignements et des ressources du gouvernement provincial aux personnes âgées, leurs familles et leurs aidants.

HealthLink BC (service quotidien 24 heures sur 24)

Téléphone : 811 | Site Web : www.healthlinkbc.ca

Offre des renseignements et des conseils par téléphone sur des questions de santé non urgentes.

Service BC

Vancouver 604-660-2421-4988 | Victoria : 250-387-6121

Numéro sans frais : 1-800-663-7867 | TTY : 604-775-0303 | Site Web :

www.servicebc.gov.bc.ca

Donne des renseignements sur les programmes et services du gouvernement provincial et permet d'y accéder par téléphone.

BC Directory of Victim Service & Violence Against Women Programs (Annuaire de la C.-B. sur les programmes de services aux victimes et sur la violence contre les femmes)

Site Web : www.pssg.gov.bc.ca/victimservices/directory/index.htm

Donne les coordonnées des programmes de services aux victimes et sur la violence contre les femmes en Colombie-Britannique.

Gouvernement de la Colombie-Britannique

Site Web : www.seniors.gc.ca

Offre des renseignements et des ressources du gouvernement fédéral aux personnes âgées, leurs familles et leurs aidants.

Autres ressources provinciales

BC Association of Community Response Networks (Association des réseaux d'intervention communautaire de la C.-B.)

Site Web : www.bccrns.ca

Une association provinciale constituée de réseaux locaux qui animent des activités de prévention et d'éducation avec les parties concernées pour mettre fin aux mauvais traitements, à la négligence et à l'autonégligence des adultes en Colombie-Britannique.