

Guide pour les aînés de la Colombie-Britannique



Message du gouvernement de la Colombie-Britannique

Alors que la population de la Colombie-Britannique continue de s'accroître, et de vieillir, nous devons aider les aînés à rester en bonne santé et autonomes le plus longtemps possible. Nous savons que les aînés préfèrent vieillir en restant chez eux et au sein de leur communauté et qu'ils ont besoin d'accéder aux services appropriés pour ce faire. Le gouvernement de la Colombie-Britannique s'est engagé à promouvoir un vieillissement en santé et une vieillesse active, et à fournir les renseignements sur les services et les ressources dont les aînés, leurs familles et leurs fournisseurs de soins ont besoin afin de prendre des décisions éclairées sur leur santé, leurs soins et leur bien-être global.

Le Guide pour les aînés de la Colombie-Britannique est un parfait exemple de cet engagement. Même si un nombre croissant d'aînés accèdent aux ressources en ligne, beaucoup d'entre eux nous disent préférer recevoir une information qu'ils peuvent tenir entre leurs mains. Avec ce Guide, c'est tout un monde de ressources disponibles sous forme imprimée et en ligne, en français, en anglais, en chinois et en punjabi qui permettra de toucher le plus grand nombre d'aînés de Colombie-Britannique. En outre, le gouvernement de la Colombie-Britannique s'est associé en 2014 à l'Autorité de la santé des Premières Nations afin d'adapter le Guide pour les aînés de la Colombie-Britannique en un nouveau Guide des Aînés pour les adultes plus âgés des Premières Nations et autochtones. Vous trouverez le Guide pour les aînés de la Colombie-Britannique et le BC Elders' Guide sur le Web à l'adresse : www.gov.bc.ca/seniorsguide.

Dans ce Guide, vous trouverez des renseignements et des ressources sur les avantages sociaux, sur les moyens de mener une vie saine, sur les services de santé, sur le logement, sur la sécurité personnelle, sur les finances et sur d'autres services. À la fin du Guide, vous trouverez également un répertoire et, dans chaque section, les questions à vous poser pour vieillir en santé et rester autonome le plus longtemps possible. Nous espérons que ce Guide vous aidera à trouver ce dont vous avez besoin.

Pour obtenir des renseignements sur les programmes et les services gouvernementaux pour les aînés, visitez le site www.SeniorsBC.ca.

La 11e édition du Guide pour les aînés de la Colombie-Britannique a été imprimée en 2015. L'information peut avoir évolué depuis la date de publication. Consultez www.gov.bc.ca/seniorsguide pour connaître les mises à jour périodiques du présent guide ainsi que les versions accessibles en chinois, en anglais et en punjabi.

GUIDE POUR LES AÎNÉS DE LA C.-B.

Message du gouvernement de la Colombie-Britannique . . .	i
Contacts importants	1
Vos avantages	7
Votre mode de vie	11
VIE SAINTE ET BIEN-ÊTRE	14
SeniorsBC.ca	14
Healthy Families BC	15
Ligne-info sur l'activité physique (Physical Activity Line – PAL) . . .	15
Parcs communautaires pour les aînés de la C.-B.	15
DVD Move for Life! (Bouger pour la vie) DVD	15
Alimentation et santé des aînés	16
Autorité de la santé des Premières Nations – Manger sainement et être actif	17
Santé cérébrale des aînés	17
Ateliers de promotion de la santé	18
Il n'est jamais trop tard pour arrêter de fumer	18
Alcool et vieillissement : connaître les faits	19
La prévention des chutes	20
Association des lésés cérébraux de la C.-B. (BC Brain Injury Association)	21
Site Web sur l'accessibilité du gouvernement de la C.-B.	22
COLLECTIVITÉS ET FAMILLES EN SANTÉ	22
Une Colombie-Britannique amie des aînés	22
Maintien à domicile non médical Mieux chez soi (Better at Home) . . .	23
Initiative des collectivités en santé de la C.-B. (BC Healthy Communities Society)	23
Programme Healthy Families BC Communities	23
Service BC	24
Programme de transport des Aînés autochtones	25
Programme d'établissement et d'intégration de Welcome BC	25
Services aux immigrants	26
Contacts avec des pays étrangers	26
GRANDS-PARENTS ÉLEVANT LEURS PETITS-ENFANTS	27
Ligne d'aide pour les grands-parents élevant leurs petits-enfants . . .	27
Programme de subvention pour les frais de garde d'enfants	27

BÉNÉVOLAT	28
Programme de bénévolat Volunteer BC	29
Bénévoles Canada.....	29
EMPLOI	29
WorkBC.ca – Travailleurs âgés	29
Initiative ciblée pour les travailleurs âgés	30
ÉDUCATION.....	30
Frais de scolarité pour études postsecondaires	30
Formation linguistique en anglais	31
LOISIRS	31
Jeux des aînés de la Colombie-Britannique (55+ BC Games) ...	31
Permis de chasse et de pêche pour les aînés	32
Réductions des frais de location d'emplacement de camping dans les parcs de la C.-B.	32
Musée royal de la Colombie-Britannique (Royal BC Museum) ...	33
Votre santé	35
SYSTÈME DE SOINS DE SANTÉ DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE.....	38
RÉGIES RÉGIONALES DE LA SANTÉ DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE.....	38
Fraser Health	38
Interior Health	39
Island Health	39
Northern Health.....	39
Vancouver Coastal Health	39
Provincial Health Services Authority	40
Autorité de la santé des Premières Nations	40
HEALTHLINK BC.....	40
HealthLink BC 8-1-1	40
S'agit-il d'une urgence?	41
HealthLinkBC.ca.....	41
Le Guide-santé - Colombie-Britannique.....	41
Application de localisation des services de santé en C.-B.	41
RÉGIME DE SOINS MÉDICAUX MSP	42
Subvention régulière aux cotisations	42
Subvention ponctuelle aux cotisations	43
Prestations médicales.....	43
Prestations supplémentaires	44
Qu'est-ce que la Health Insurance BC?	44

No de carte BC Services	45
Services médicaux exclusivement	45
Soins dentaires	46
SE DÉPLACER AUX RENDEZ-VOUS MÉDICAUX	46
Programme d'aide aux déplacements	46
Connexion santé	47
PROGRAMME D'ASSURANCE-MÉDICAMENTS	
PHARMACARE	48
Programme Fair PharmaCare	48
Pour s'inscrire à Fair PharmaCare	49
Ce qui est couvert	49
Élargissement de l'aide	50
Option de versements mensuels de la franchise	50
Pour obtenir plus de renseignements sur le programme PharmaCare	50
SERVICES DE SANTÉ D'URGENCE DE LA C.-B.	51
SERVICES DE SOINS INTENSIFS, À DOMICILE ET EN MILIEU COMMUNAUTAIRE	52
Soins intensifs (soins en milieu hospitalier)	52
Soins à domicile et en milieu communautaire	53
Services de soins à domicile et en milieu communautaire	53
Qui est admissible?	54
Obtention des services	54
Gestion de cas et coordination des soins	55
Maintien à domicile	55
Choix de ressources pour conserver son autonomie	55
Soins infirmiers et réadaptation communautaires	56
Soins de jour pour adultes	56
Relève et répit pour les fournisseurs de soins	56
Aide à la vie autonome	56
Le registraire d'aide à la vie autonome	57
Soins en établissement	57
Foyers de groupe	58
Familles d'accueil	58
Soins palliatifs	58
Centres de soins palliatifs	58
Programme de soins palliatifs de la Colombie-Britannique	59
BUREAUX DE QUALITÉ DES SOINS AUX PATIENTS	59
Le Bureau de la qualité des soins aux patients de Fraser Health ..	59
Le Bureau de la qualité des soins aux patients de Interior Health ..	60
Le Bureau de la qualité des soins aux patients de Island Health ..	60

Le Bureau de la qualité des soins aux patients de Northern Health	60
Le Bureau de la qualité des soins aux patients de Vancouver Coastal	61
Le Bureau de la qualité des soins aux patients de Provincial Health Services Authority	61
Commission d'examen de la qualité des soins aux patients	61
VIVRE EN SANTÉ AVEC UNE MALADIE CHRONIQUE.....	62
Self-Management BC, Université de Victoria.....	62
Rebondissez et récupérez votre santé	63
Aidants familiaux de la Colombie-Britannique.....	63
Université de la Colombie-Britannique, Faculté de médecine Réseau interculturel de santé en ligne (iCON) Forums publics et accès en ligne.....	64
Pain BC.....	64
Réseau Patients as Partners/Patient Voices	65
Réseau Patients as Partners/Patient Voices	
SERVICES EN SANTÉ MENTALE ET EN TOXICOMANIE....	65
La Société Alzheimer.....	66
Premier lien (First Link®)	67
Association des lignes d'écoute téléphonique en cas de crise de C.-B. (Crisis Line Association of BC)	67
Services d'information et d'orientation sur l'alcool et les drogues de la C.-B.	67
Partenaires de la C.-B. pour l'information en santé mentale et en toxicomanie (BC Partners for Mental Health and Addictions Information)	68
Services aux survivants des pensionnats autochtones	68
Jeu compulsif.....	69
SANTÉ PUBLIQUE.....	69
Services de vaccination	69
Votre lieu de vie	71
AÎNÉS PROPRIÉTAIRES D'UNE MAISON.....	74
Subvention pour les aînés propriétaires d'une maison.	74
Évaluation foncière	75
Report de l'impôt foncier	75
ADAPTATIONS DES LOGEMENTS EN C.-B.....	76
Crédit d'impôt pour la rénovation domiciliaire à l'intention des aînés de la Colombie-Britannique	76
Programme de logements adaptés pour l'autonomie	77

POSSIBILITÉS DE LOGEMENT POUR LES ÂÎNÉS.....	77
Aide au logement pour les locataires âgés (SAFER)	77
Logements abordables pour les aînés.....	79
Logement des aînés avec services de soutien	81
Aide à la vie autonome.....	81
Société de services pour les aînés	82
PROPRIÉTAIRES ET LOCATAIRES : CONNAÎTRE VOS	
DROITS ET VOS RESPONSABILITÉS	83
Direction de la location à usage d'habitation	83

Vos déplacements 85

AUTRES MOYENS DE DÉPLACEMENT	88
Tarifs réduits pour le transport en commun des aînés.....	88
Programme de laissez-passer d'autobus Bus Pass	89
Programme de formation sur les déplacements dans	
les collectivités BC Transit	90
Transport accessible : TransLink	91
Transport adapté HandyDART	91
Programme d'économies des frais de taxi	92
Déclaration des droits relatifs au service de taxi	92
TARIFS DES TRAVERSIERS	93
BC Ferries (Traversiers de C.-B.)	93
Traversiers sur les eaux intérieures (Inland Ferries)	94
CONDUCTEURS ÂGÉS.....	94
Rabais sur les primes d'assurance automobile des aînés	94
Permis de conduire.....	94
Trousse pour les conducteurs âgés	95
Rapports médicaux sur l'aptitude des conducteurs et reprises	
d'examen de conduite pratique.....	95
Plaques d'immatriculation pour anciens combattants	97
Conduire en C.-B (Drive BC)	97

Votre argent 99

FINANCER VOTRE RETRAITE.....	102
Pension de la Sécurité de la vieillesse (SV).....	102
Supplément de revenu garanti (SRG)	102
Aide au revenu pour les aînés de la C.-B. qui ne reçoivent	
pas de Sécurité de la vieillesse	103
Allocation et allocation au survivant	103
Régime de pensions du Canada	104

Anciens Combattants Canada	105
Supplément aux aînés	105
Régimes enregistrés d'épargne-retraite	106
TRAVAILLER	106
Assurance emploi (AE) y compris prestation de compassion et prestations de maladie de l'assurance-emploi	107
Travailleurs âgés recevant les prestations du Régime de pension du Canada	107
CRÉDITS D'IMPÔT	108
Montant en raison de l'âge	108
Montant pour revenu de pension	108
Montants transférés de votre époux ou conjoint de fait	108
Fractionnement du revenu de pension	108
Autres montants	109
Crédit d'impôt pour les personnes handicapées	109
Crédit pour la TPS	109
Crédit pour la taxe de vente	110
Crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la C.-B.	111
En cas de déménagement	111
Demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers et des fiducies	112
PROCURATIONS	112

Votre sécurité et votre sûreté 113

PRÉVENIR LA MALTRAITANCE ET LA NÉGLIGENCE ENVERS LES AÎNÉS	116
Centre de défense des droits et de soutien des aînés de la Colombie- Britannique (BC Centre for Elder Advocacy and Support)	117
VictimLink BC	118
Agences désignées	118
Tuteur et curateur public de la C.-B. (Public Guardian and Trustee (PGT) of BC)	119
Bureau du registraire d'aide à la vie autonome	119
Réseaux des associations de réponse communautaire de la C.-B. (BC Association of Community Response Networks)	119
Ministère de la Santé	120
HealthLink BC	120
Le Bureau provincial de défense des aînés (Office of the Seniors Advocate)	120

PLANIFICATION EN CAS D'INAPTITUDE.....	121
Procuration perpétuelle.....	121
Entente de représentation.....	122
Directive préalable.....	122
Si vous n'avez rien prévu en cas d'inaptitude.....	122
Personne habilitée temporairement à prendre des décisions	
au nom d'autrui.....	122
Tutelle Curatelle.....	123
Nidus Personal Planning Resource Centre and Registry.....	123
TUTEUR ET CURATEUR PUBLIC DE LA	
COLOMBIE-BRITANNIQUE.....	124
Réponse aux signalements de mauvais traitements.....	124
Habiler à agir ou agir comme personne habilitée temporairement	
à prendre des décisions au nom d'autrui en matière de soins de santé	125
Agir comme curatelle pour prendre des décisions financières	
au nom d'autrui.....	125
Services successoraux et de fiducie personnelle.....	126
SERVICES AUX VICTIMES ET PRÉVENTION	
D'ACTES CRIMINELS.....	127
Conseils sur la sécurité personnelle Société des services juridiques ..	128
Legal Services Society.....	128
École de droit populaire (People's Law School).....	129
PROTECTION DU CONSOMMATEUR.....	129
Office de la protection des consommateurs de la C.-B.	
(Consumer Protection BC).....	129
Commission des ventes de véhicules automobiles de la C.-B.	
(Vehicle Sales Authority of British Columbia).....	130
Programme d'éducation des investisseurs aînés contre les escroqueries	
Commission des valeurs mobilières de la C.-B.....	131
PRÉPARATION AUX URGENCES ET AUX	
CATASTROPHES NATURELLES.....	132
Emergency Management BC : un programme d'intervention	
d'urgence provincial.....	135
Information sur la préparation aux urgences pour les	
personnes handicapées.....	135
Emergency Info BC (Informations en cas d'urgence).....	136
La grande secousse (Préparation aux tremblements de terre).....	136
Préparez-vous (Gouvernement fédéral).....	136
Répertoire.....	139

Contacts importants





Renseignements personnels et numéros d'urgence

Mes renseignements personnels

Nom	
Adresse	
Ville	
Code postal	
Téléphone	
Cellulaire	
No de carte BC Services	
No de Sécurité de la vieillesse	



Noms et numéros de téléphone importants

	Noms	Numéros de téléphone
Parent		
Ami(e)		
Clergé		
Avocat		
Agent d'assurance		
Médecin		
Clinique sans rendez-vous		
Pharmacie		
Hôpital		
Ambulance		
Service d'incendie		
Police		
Centre antipoison		
BC Hydro		
Fortis Gas		
Municipalité		
Assurance 24/7		



Contacts importants

Les contacts indiqués ci-dessous peuvent vous aider à trouver des renseignements sur un mode de vie sain, les soins de santé et les programmes et services gouvernementaux disponibles pour les aînés de la C.-B.

HEALTHLINK BC

Pour des renseignements en matière de santé, de nutrition ou de soins médicaux, consultez le site de HealthLinkBC ou appelez HealthLink BC au 8-1-1 à tout moment du jour ou de la nuit. Des représentants des services de HealthBC peuvent vous donner des renseignements et vous aider à joindre les services de santé ou à vous mettre en relation avec du personnel infirmier, un nutritionniste ou un pharmacien.

Téléphone (sans frais) : 8-1-1

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes [ATS]) : 7-1-1

Site Web : www.healthlinkbc.ca

MEMBRES DE L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE (MAL)

Pour savoir comment communiquer avec votre MAL, consultez le site Web de l'Assemblée législative de la Colombie-Britannique

Site Web : www.leg.bc.ca/mla/3-1-1.htm

LE BUREAU PROVINCIAL DE DÉFENSE DES AÎNÉS (OFFICE OF THE SENIORS ADVOCATE)

Le Bureau provincial de défense des aînés est un centre de renseignements et de références pour les aînés. Les membres du public sont encouragés à téléphoner, à envoyer des courriels ou à consulter le site Web pour trouver des renseignements et des ressources pour les aînés. Le Bureau provincial de défense des aînés voudrait connaître les questions importantes et les inquiétudes qui touchent les aînés; les membres du public sont donc invités à communiquer directement avec le bureau.

Le Bureau provincial de défense des aînés (Office of the Seniors Advocate)

1515, rue Blanshard, bur. 1-2

Victoria (C.-B.) V8W 3C8

Téléphone (sans frais en C.-B.) : 1-877-952-3181

Téléphone (Grand Victoria) 250-952-3181

Courriel : info@seniorsadvocatebc.ca

Site Web : www.seniorsadvocatebc.ca



SENIORSBC.CA

Le site Web SeniorsBC offre des renseignements sur les services et les programmes offerts aux aînés par le gouvernement de la Colombie-Britannique, le gouvernement fédéral et les organismes à but non lucratif. Il traite de nombreux sujets, dont la santé, les finances, les prestations, le logement, le transport, les conseils pour une vie saine et autres.

Site Web : www.seniorsbc.ca

SERVICE BC

Pour des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux, appelez Service BC

Téléphone (sans frais en C.-B.) : 1-800-663-7867

Téléphone (Grand Vancouver) 604-660-2421

Téléphone (Grand Victoria) 250-387-6121

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes [ATS] sans frais) : 1-800-661-8773

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes [ATS], Grand Vancouver) : 604-775-0303

Site Web : www.servicebc.gov.bc.ca

LE BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Si vous avez l'impression d'avoir été traité injustement par un organisme public, un ministère du gouvernement de la Colombie-Britannique ou une administration locale, il est possible que le Bureau de l'Ombudsman puisse vous aider. Le Bureau de l'Ombudsman est un représentant indépendant de l'Assemblée législative provinciale et qui fait enquête de manière impartiale, suite à des plaintes, sur des actions administratives considérées comme injustes de plus de 2 800 organismes publics de la C.-B. En plus de résoudre des problèmes individuels, ces enquêtes peuvent également entraîner des améliorations du système pouvant rendre service à de nombreuses personnes. Ces services sont gratuits.

Pour de plus amples renseignements ou pour déposer une plainte, communiquez avec le Bureau de l'ombudsman entre 8 h 30 et 16 h 30, du lundi au vendredi.

Le bureau de l'ombudsman
947, rue Fort, 2e étage
Victoria (C.-B.) V8V 3K3



Contacts importants

Téléphone (sans frais en C.-B.) : 1-800-567-3247

Téléphone (Grand Victoria) 250-387-5855

Adresse postale :

C.P. 9039 STN PROV GOVT

Victoria (C.-B.) V8W 9A5

Site Web : www.bcombudsperson.ca

PROGRAMME D'ÉTABLISSEMENT ET D'INTÉGRATION DE WELCOME BC

Welcome BC donne des renseignements sur les programmes, les services et les ressources pour les nouveaux arrivants en Colombie-Britannique.

Téléphone (sans frais) : 1-800-663-7867

Site Web : www.welcomebc.ca et vivreencolombiebritannique.ca. pour les Francophones



Vos
avantages



Remarques :

Pour des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux, consultez www.SeniorsBC.ca

Pour des renseignements sur un vieillissement en santé, consultez www.HealthyFamiliesBC.ca

Pour des renseignements en matière de santé, appelez HealthLinkBC au 8-1-1.



Liste de contrôle de vos avantages et services

La liste de contrôle ci-dessous énumère quelques-uns des avantages décrits dans le présent guide. À mesure de votre lecture, cochez les avantages auxquels vous pourriez être admissible ou les sections que vous souhaitez consulter plus tard.

LES PROGRAMMES INDIQUÉS PAR UN ASTÉRISQUE (*) SONT DESTINÉS PARTICULIÈREMENT AUX AÎNÉS À FAIBLE REVENU.

Consultez la section *Votre mode de vie* du présent Guide pour des renseignements sur les sujets suivants :

- Subvention pour les frais de garde d'enfants*

Consultez la section *Votre santé* du présent Guide pour des renseignements sur les sujets suivants :

- Aide à la vie autonome
- Carte BC Services
- Fair PharmaCare*
- Soins à domicile et en milieu communautaire
- Subvention aux cotisations au régime de soins médicaux (MSP)*
- Bureaux de qualité des soins aux patients
- Soins en établissement
- Programme d'aide aux déplacements (rendez-vous médicaux)

Consultez la section *Votre lieu de vie* du présent Guide pour des renseignements sur les sujets suivants :

- Crédit d'impôt pour la rénovation domiciliaire à l'intention des aînés de la Colombie-Britannique*
- Programme de logements adaptés pour l'autonomie*
- Subvention pour les aînés propriétaires d'une maison
- Report de l'impôt foncier
- Programme Aide au logement pour les locataires âgés (SAFER)*



Consultez la section *Vos déplacements* du présent Guide pour des renseignements sur les sujets suivants :

- Rabais sur les traversiers BC Ferries
- Programme de laissez-passer d'autobus Bus Pass*
- Rabais sur les primes d'assurance automobile des aînés
- Tarifs réduits pour le transport en commun des aînés
- Programme d'économies des frais de taxi

Consultez la section *Votre argent* du présent Guide pour des renseignements sur les sujets suivants :

- Allocation et allocation au survivant*
- Régime de pensions du Canada (RPC)
- Assurance emploi (AE) y compris prestation de compassion et prestations de maladie de l'assurance-emploi
- Supplément de revenu garanti (SRG)*
- Aide au revenu pour les aînés de la C.-B. qui ne reçoivent pas de Sécurité de la vieillesse*
- Pension de la Sécurité de la vieillesse (SV)
- Supplément aux aînés*
- Prestations d'Anciens Combattants Canada

Consultez la section *Votre sécurité* du présent Guide pour des renseignements sur les sujets suivants :

- Planification préalable des soins
- Comment éviter les escroqueries
- Préparation aux urgences et aux catastrophes naturelles
- Tuteur et curateur public de la Colombie-Britannique
- Prévenir la maltraitance et la négligence envers les aînés
- Personne habilitée à prendre des décisions au nom d'autrui

Votre
mode de vie





QUESTIONS À SE POSER POUR SE PRÉPARER À VIEILLIR EN SANTÉ

UTILISEZ CET ESPACE POUR NOTER VOS RÉPONSES À CES QUESTIONS.



Comment prévoyez-vous garder la forme à mesure que vous avancez en âge?

Comment comptez-vous garder le contact avec vos amis, votre famille et les membres de votre communauté?

Envisagez-vous de partager vos compétences et vos connaissances en tant que bénévole auprès d'un organisme ou pour une cause qui vous tient à cœur?

Songez-vous à vous inscrire à l'éducation permanente et à déterminer les nouvelles compétences ou connaissances que vous aimeriez acquérir?

Quelles activités de loisirs aimez-vous faire pour garder la forme et participer activement à la vie communautaire?

Pour des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux, consultez www.SeniorsBC.ca

Pour des renseignements sur un vieillissement en santé, consultez www.HealthyFamiliesBC.ca

Pour des renseignements en matière de santé, appelez HealthLinkBC au 81-1.



Votre mode de vie

Les aînés redéfinissent la notion du vieillissement

En 2031, plus de 1,3 million de Britanno-Colombiens seront âgés de plus de 65 ans, soit près du quart de la population. Les aînés d'aujourd'hui jouissent d'une plus grande espérance de vie et, en général, d'une santé meilleure que jamais. Ils sont plus actifs physiquement et participent de plus en plus aux activités et aux groupes communautaires. Ils ont également un meilleur accès à l'information que toute autre génération précédente d'aînés.

Le but ultime est de vivre une vie saine et rester actif en est la clé. Les décisions que vous prenez chaque jour influencent votre façon de vieillir. La biologie et la génétique n'expliquent qu'environ 30 pour cent de la façon dont vous vieillissez. En fait, vous pouvez réduire votre risque de maladies chroniques et d'invalidité en faisant de l'exercice, en ayant une alimentation saine, en vivant sans fumée, en évitant les chutes et les traumatismes qui en découlent et en menant une vie sociale active.

Dans la présente section du *Guide pour les aînés de la Colombie-Britannique*, vous trouverez des renseignements sur les ressources et les outils qui peuvent appuyer les Britanno-Colombiens âgés dans leurs choix de vie sains. Parmi eux, mentionnons le guide *Alimentation et santé des aînés*, offert en français, en anglais, en chinois et en punjabi, et les parcs communautaires pour les aînés de la C.-B. dispersés à travers la province.

La présente section renferme également des renseignements qui s'adressent aux bénévoles et aux travailleurs âgés. Le bénévolat est un choix naturel pour les aînés qui souhaitent rester actifs et redonner à leur communauté. Travailler, même à temps partiel, est un autre bon moyen de rester actif et engagé dans sa collectivité. L'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés (ICTA) est un programme qui aide les chômeurs âgés à retourner sur le marché du travail. Les compétences et l'expérience que les bénévoles et les travailleurs âgés peuvent partager sont très recherchées.

Miser sur l'éducation permanente et les activités de loisirs contribue à maintenir une vie saine et active. La présente section du guide vous oriente vers les établissements postsecondaires dont les frais de scolarité sont réduits ou gratuits pour les aînés, vers des cours de formation en anglais pour les apprenants adultes et vers de l'information sur les rabais offerts aux aînés sur les frais de location d'un emplacement de camping et d'autres activités récréatives. Consultez www.SeniorsBC.ca pour obtenir de plus amples renseignements sur les ressources qui appuient vos choix de vie sains.



Le programme suivant de la présente section du Guide pour les aînés de la Colombie-Britannique peut intéresser les aînés à faible revenu.

- Subvention pour les frais de garde d'enfants

VIE SAIN ET BIEN-ÊTRE

Plus on vieillit, plus on a tendance à être soucieux de sa santé. Une vie saine, ce qui implique aussi bien de manger sainement que de faire de l'exercice de manière régulière, peut vous aider à vous sentir en forme et à ralentir le processus de vieillissement.

Acquérir et garder la forme ne procure pas des bienfaits qu'à notre corps. L'activité physique aide à conserver une vie active, améliore l'humeur et la santé mentale et fournit l'occasion de faire de nouvelles rencontres. Elle renforce également la confiance et l'estime de soi. Certaines études montrent que l'activité physique peut réduire le risque de problèmes de santé, comme la démence, en gardant l'esprit alerte.

La combinaison d'une alimentation saine et d'exercices physiques réguliers peut favoriser un mode de vie autonome. Une alimentation saine vous donne l'énergie dont vous avez besoin pour rester actif et faire les choses que vous aimez, qu'il s'agisse de travailler, de faire du bénévolat, de jouer avec vos petits-enfants ou de faire une promenade dans le quartier.

SeniorsBC.ca

Le site Web SeniorsBC offre des renseignements sur les services et les programmes offerts aux aînés par le gouvernement de la Colombie-Britannique, le gouvernement fédéral et les organismes à but non lucratif. Il donne des renseignements sur la santé, les finances, les prestations, le logement, le transport et d'autres sujets de grand intérêt pour les aînés. On y trouve des conseils pour un mode de vie sain. Le site Web propose des versions du présent Guide en anglais, en français, en chinois et en punjabi ainsi que le Guide pour les Aînés autochtone qui a été adapté du point de vue culturel, pour les adultes plus âgés des Premières nations et des populations autochtones.

Site Web : www.seniorsbc.ca



Programme Healthy Families BC

Apprenez-en davantage sur une alimentation saine et les activités physiques, découvrez des recettes santé et participez à nos blogs en ligne. Healthy Families BC vous offre des programmes allant de nouvelles façons de planifier un mode de vie sain, appuyées par des médecins, à la possibilité d'obtenir par téléphone des conseils de diététistes ou sur des activités physiques.

Site Web : www.HealthyFamiliesBC.ca

Ligne-info sur l'activité physique (Physical Activity Line – PAL)

Quel que soit votre âge ou votre état de santé, il existe un plan gratuit d'activités physiques qui vous conviendra. Connectez-vous à la ligne info sur l'activité physique, où des professionnels de l'exercice vous offriront un plan d'activités physiques adapté à vos besoins. Appelez ou consultez le site Web et devenez actif dès aujourd'hui.

Téléphone (sans frais) : 1 877 725-1149

Site Web : www.physicalactivityline.com

Parcs communautaires pour les aînés de la C.-B.

Ces parcs mettent à disposition des équipements récréatifs d'extérieur spécialisés et conçus pour améliorer la mobilité, la coordination et l'équilibre des aînés et à promouvoir leur interaction sociale. L'usage des parcs est gratuit; on les retrouve dans les communautés suivantes : Abbotsford, Burnaby, Courtenay, Cranbrook, Dawson Creek, Kamloops, Kelowna, Nanaimo, Nelson, North Cowichan, North Vancouver (District Municipality), Oak Bay, Prince George, Richmond, Sidney, Surrey, Terrace, Tsawwassen et Vancouver.

De courtes vidéos en ligne montrent comment utiliser les équipements de 12 parcs communautaires pour les aînés de la C.-B. Ces vidéos fournissent le mode d'emploi de chaque équipement, enseignent les techniques et les mouvements adéquats et montrent des exercices alternatifs adaptés à différents niveaux de condition physique.

Site Web : www.healthyfamiliesbc.ca/home/articles/healthy-aging

DVD Move for Life! (Bouger pour la vie)

Le DVD Move for Life! qui aborde l'activité physique chez les aînés, a été créé grâce à un partenariat entre la BC Recreation and Parks Association et



le ministère de la Santé. Il fournit des instructions et des conseils sur l'activité physique chez les aînés et montre comment celle-ci peut améliorer leur qualité de vie. Le DVD *Move for Life!* peut être téléchargé depuis le site Web de SeniorsBC.

Téléphone (sans frais) : 1 877 725-1149

Site Web : www.seniorsbc.ca

(cliquez sur Health & Safety > Active Aging > Move for Life DVD)

Alimentation et santé des aînés

Le guide Alimentation et santé des aînés

Le guide *Alimentation et santé des aînés* renseigne les aînés sur les bons choix à faire en matière d'aliments, de repas et de suppléments. Des conseils sont donnés sur les aliments à privilégier pour prévenir ou gérer les maladies chroniques courantes. On y trouve également des moyens simples pour consommer moins de sel et de graisses, comprendre les étiquettes et maintenir un poids santé. Vous y trouverez plusieurs recettes délicieuses pour une ou deux personnes. Le guide existe en anglais, en français, en chinois et en punjabi et est adapté à chacune des cultures. On peut trouver le guide *Alimentation et santé des aînés* en ligne ou le commander gratuitement auprès de HealthLink BC.

Téléphone (sans frais) : 8-1-1

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes [ATS] sans frais) : 7-1-1

Site Web : www.gov.bc.ca/seniorshealthyeating

Bon de commande : www.healthlinkbc.ca/servicesresources/resourceorderform

Le guide *Alimentation et santé des aînés* est également offert sous forme de livre audio en format DAISY et MP3. Le livre audio est accessible en ligne et dans toutes les bibliothèques publiques de la province.

Site Web : www.seniorsbc.ca

(cliquez sur Health & Safety > Active Aging > Healthy Eating)

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon de s'alimenter plus sainement, veuillez consulter la fiche d'information en ligne *Une saine alimentation et vieillir en bonne santé pour les adultes* d'HealthLink BC.

Site Web : www.healthlinkbc.ca/healthfiles/bilingua/french/hfile68j-F.pdf

Communiquer avec un(e) diététiste diplômé(e)

Pour des conseils gratuits et fiables sur la nutrition, appelez HealthLink BC et demandez à parler à un diététiste, du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h



(ou laissez un message après les heures ouvrables). Des services de traduction dans plus de 130 langues sont disponibles sur demande.

Téléphone (sans frais) : 8-1-1

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes [ATS] sans frais) : 7-1-1

Pour communiquer par courriel avec un/e diététiste, utilisez le formulaire en ligne d'HealthLink BC.

Site Web : www.healthlinkbc.ca/healthyeating/emaildietitian.html

Autorité de la santé des Premières Nations – Manger sainement et être actifs

L'Autorité de la santé des Premières Nations donne des renseignements et renvoie à une gamme de ressources adaptées aux populations des Premières Nations et autochtones sur une alimentation saine et sur l'activité physique, comme partie intégrante de quatre programmes de bien-être conçus pour améliorer la santé.

Site Web : www.fnha.ca/wellness/wellness-and-the-first-nations-health-authority/wellness-streams

Santé cérébrale des aînés

Gardez votre esprit en bonne forme vous aidera à rester alerte mentalement à mesure que vous avancez en âge. La recherche cible trois éléments à considérer pour maintenir et améliorer sa santé cérébrale : l'esprit, le corps et le moral.

Il est facile d'intégrer de nombreuses activités saines dans votre routine quotidienne afin de réduire votre risque de différentes formes de démence. Il est possible de favoriser sa santé cérébrale en s'abstenant de fumer, en prévenant ou en gérant un diabète de type 2 et l'hypertension artérielle (surtout dans la quarantaine), en faisant de l'exercice et en mangeant de façon saine.

Consultez le site Web Your Brain Matters; vous y trouverez cinq étapes faciles à suivre pour promouvoir votre santé cérébrale.

Site Web : www.yourbrainmatters.org.au

Le site de la Société Alzheimer de la C.-B. donne des renseignements sur les facteurs de risque de la maladie d'Alzheimer et sur ce qu'on peut faire pour réduire ces risques.

Site Web : www.alzheimer.ca/en/bc/About-dementia/Alzheimer-s-disease/Risk-factors



La Société Parkinson de Colombie-Britannique est une organisation à but non lucratif qui parle au nom des Britanno-Colombiens atteints de Parkinson. La Société a pour mission d'alléger le fardeau et d'aider à trouver un traitement de la maladie de Parkinson par des actions de plaidoyer, d'information, de recherche et de services de soutien.

La Société est convaincue que toutes les personnes touchées par la maladie de Parkinson doivent savoir qu'elles ne sont pas seules dans cette épreuve. Le personnel sympathique et compétent de la Société s'engage à offrir du soutien, à collecter des fonds pour les programmes et la recherche et à donner des renseignements fiables.

La Société Parkinson de Colombie-Britannique
890, rue Pender Ouest, bur. 600
Vancouver (C.-B.), V6C 1J9

Téléphone (sans frais) : 1-800-668-3330
Téléphone (Grand Vancouver) 604-662-3240
Courriel : info@parkinson.bc.ca
Site Web : www.parkinson.bc.ca

Ateliers de promotion de la santé

Le Seniors' Health & Wellness Institute Society du Council of Senior Citizen's Organizations of BC (COSCO) organise des ateliers de promotion de la santé et de la sécurité dans toute la province. Ces ateliers de sensibilisation visent à améliorer la santé des aînés et sont animés par des pairs. Ils durent 90 minutes et sont offerts gratuitement. Pour connaître la série d'ateliers offerte et pour savoir comment réserver un atelier pour votre groupe d'aînés, veuillez visiter le site Web de COSCO.

Site Web : www.coscobc.ca/cosco-workshops

Il n'est jamais trop tard pour arrêter de fumer

La brochure *Il n'est jamais trop tard pour arrêter de fumer* (en anglais seulement) met en vedette Pamela Wray, une aînée de la Colombie-Britannique qui a fumé pendant plus de 50 ans et qui s'est arrêtée à 72 ans. Elle souhaitait inspirer d'autres personnes et transmettre le message selon lequel il n'est jamais trop tard pour arrêter de fumer et pour adopter un mode



de vie sain. La brochure, ainsi que d'autres renseignements sur des programmes comme QuitNow, est accessible sur le site Web de SeniorsBC.

Site Web : www.gov.bc.ca/nevertoolatetoquit

Si vous voulez cesser d'utiliser les produits du tabac, plusieurs moyens d'appui sont à votre disposition. Parlez avec votre médecin, à votre pharmacien, à votre dentiste ou à un professionnel de la santé sur les avantages pour la santé qu'apporte le fait de cesser de fumer. Les deux programmes suivants offrent un soutien à ceux qui essaient de s'arrêter de fumer ou d'utiliser les produits du tabac.

QuitNow

Un soutien gratuit est offert en ligne sur le site : www.quitnow.ca

Des questions ou des inquiétudes? Avez-vous besoin d'un coach pour vous aider à cesser de fumer? Appelez la BC Lung Association (l'Association pulmonaire de C.-B.) ou envoyez un courriel.

Téléphone (sans frais) : 1-877-455-2233

Téléphone (Grand Vancouver) 604-731-5864

Courriel : quitnow@bc.lung.ca

Programme de désaccoutumance du tabac du gouvernement de la C.-B (BC Smoking Cessation Program)

Des renseignements sur l'accès aux médicaments d'ordonnance et sur les thérapies de substituts de nicotine sont disponibles en ligne. Consultez www.health.gov.bc.ca et faites une recherche sur « pharmacare cessation ».

Pour trouver des renseignements et des ressources destinés aux professionnels de la santé, aux experts en prévention de blessures et au grand public, consultez www.health.gov.bc.ca et faites une recherche sur « smoking and tobacco use ».

Alcool et vieillissement : connaître les faits

Nombre d'entre nous aimons bien prendre un verre en société, pour relaxer ou pour célébrer. Mais saviez-vous qu'à mesure que nous prenons de l'âge, nos corps éliminent l'alcool plus lentement et nous devenons plus sensibles aux effets de l'alcool?

La brochure *Alcool et vieillissement* : Connaître les faits formule des recommandations sur la consommation de boissons sans risque pour



les aînés. Elle donne les raisons pour lesquelles les aînés sont plus sensibles aux effets de l'alcool et souligne le danger de confondre les problèmes d'alcool chez les aînés avec les troubles physiques, sociaux ou émotionnels associés au vieillissement comme la dépression, l'insomnie, l'alimentation déficiente ou les chutes fréquentes. La brochure est disponible en ligne, avec d'autres renseignements sur les effets de l'alcool sur les personnes âgées.

Site Web : www.gov.bc.ca/alcoholandaging

À mesure du vieillissement, nous avons tendance à perdre de la masse musculaire, ce qui a pour résultat plus de tissus adipeux et moins d'eau dans le corps permettant de diluer l'alcool. Cela signifie que la même quantité d'alcool entraîne un taux d'alcoolémie plus élevé chez une personne plus âgée et un plus grand risque d'intoxication que dans le cas d'une personne plus jeune ayant le même poids. Un corps plus âgé métabolise l'alcool plus lentement ce qui surcharge davantage la fonction hépatique. Pour de plus amples renseignements sur la protection de votre foie, consultez le site de la Fondation canadienne du foie.

Site Web : www.liver.ca/fr/liver-health/liver-disease-prevention/alcohol-consumption.aspx

La quantité d'alcool que vous pouvez consommer sans dommage varie en fonction de votre âge, de votre sexe, de votre origine ethnique, de votre poids, de votre masse corporelle et de votre état de santé. Pour des renseignements sur les limites sans risques, référez-vous aux Directives de consommation d'alcool à faible risque (DCAFR) du Canada sur le site Web du Centre canadien de lutte contre les toxicomanies.

Site Web : www.ccsa.ca/Resource%20Library/2012-Canada-Low-Risk-Alcohol-Drinking-Guidelines-Brochure-fr.pdf

Évitez de boire de l'alcool si vous prenez des médicaments, à moins d'avoir d'abord vérifié les risques possibles auprès de votre médecin.

Si vous avez des inquiétudes sur votre consommation d'alcool ou sur celle d'un ami, parlez-en à votre médecin ou reportez-vous au chapitre Services en santé mentale et en toxicomanie dans la section *Votre santé* du présent Guide.

La prévention des chutes

Les chutes sont la cause principale de blessures chez les aînés et la principale raison pour laquelle les aînés perdent leur autonomie. La plupart des chutes peuvent être évitées. C'est pourquoi beaucoup de ressources sont



offertes pour aider les aînés à ne pas tomber ni se blesser. Tomber ne fait pas obligatoirement partie du processus de vieillissement.

Pour savoir comment prévenir les chutes, consultez le site Web ci-dessous. Vous y trouverez l'outil d'évaluation « Are You at Risk of Falling? », des brochures et d'autres renseignements.

Site Web : www.gov.bc.ca/fallprevention

La section des ressources professionnelles (Professional Resources) offre des références aux professionnels de la santé, y compris pour ceux qui travaillent avec des aînés dans la communauté, dans des établissements de soins ou dans les services d'aide à une vie autonome.

Vous pouvez également trouver des renseignements sur la façon de prévenir les chutes en appelant votre bureau de santé publique local. Vous trouverez les coordonnées du bureau local de santé publique en appelant votre régie régionale de la santé (voir Régies régionales de santé dans la section *Votre santé* du présent guide). Une application de localisation des services de santé en C.-B. est également disponible et permet de trouver des services de santé à l'aide d'un appareil iPhone, iPad ou iPod (voir Application de localisation des services de santé en C.-B. dans la section *Votre santé* du présent Guide pour des renseignements sur cette application gratuite).

Association des lésés cérébraux de la C.-B. (BC Brain Injury Association)

L'Association Lésion cérébrale Canada fait la promotion de la recherche post-traumatique ainsi que la sensibilisation et la défense des droits des Canadiens touchés par des lésions cérébrales.

L'Association des lésés cérébraux de la Colombie-Britannique est vouée à la promotion d'une meilleure qualité de vie des personnes vivant avec une lésion cérébrale acquise, grâce à des programmes de sensibilisation, d'information, de prévention, de soutien et de défense des droits.

BC Brain Injury Association
s/c. Sea to Sky Meeting Management Inc.
201, avenue Bewicke, bur. 206
North Vancouver (C.-B.) V7M 3M7
Téléphone (Grand Vancouver) 604-984-1212
Courriel : info@brainstreams.ca
Site Web : www.brainstreams.ca



Site Web sur l'accessibilité du gouvernement de la C.-B.

Le gouvernement de la Colombie-Britannique s'est engagé à réduire les barrières et à améliorer l'accessibilité pour les personnes handicapées. Le programme Accessibility 2024 est un programme de 10 ans qui définit une feuille de route pour faire de la Colombie-Britannique la province la plus progressive du Canada vis-à-vis des personnes handicapées d'ici 2024. Le site Accessibility comprend les éléments suivants :

- des renseignements sur Accessibility 2024 et ses engagements;
- des liens utiles pour faciliter la recherche de renseignements sur les ressources et les services pour les personnes handicapées dans l'ensemble de l'administration;
- des réponses aux questions fréquemment posées afin d'aider les Britanno-Colombiens handicapés et leur famille à mieux comprendre les programmes, les services et les ressources disponibles.

Courriel : accessibility@gov.bc.ca

Site Web : www.gov.bc.ca/accessibility

COLLECTIVITÉS ET FAMILLES EN SANTÉ

Les collectivités en santé incitent leurs membres à faire des choix sains qui leur permettront d'avoir et de conserver une meilleure santé et le bien-être à long terme. En retour, les communautés se portent mieux quand les personnes qui y vivent sont actives et en santé. Les ressources suivantes favorisent des collectivités et des familles en santé en incitant les communautés à être plus accueillantes envers les personnes âgées et en aidant ces dernières et les autres Britanno-Colombiens à accéder aux services dont ils ont besoin pour demeurer en santé et autonomes, et à être plus actifs dans leurs communautés.

Une Colombie-Britannique amie des aînés

La Colombie-Britannique fournit des outils, des ressources et du soutien pour aider les gouvernements locaux, les collectivités et les entreprises à s'organiser et à s'adapter afin de devenir plus accessibles aux les aînés et être plus inclusifs. Le site Web SeniorsBC fournit des renseignements sur la façon de rendre votre communauté ou entreprise mieux adaptée aux aînés. Par exemple, la section sur les collectivités présente les principales caractéristiques et étapes nécessaires pour qu'une ville devienne une collectivité amie des aînés. La section sur les affaires offre un guide sur la manière de créer une entreprise favorable aux aînés.

Courriel : AgefriendlyBC@gov.bc.ca

Site Web : www.gov.bc.ca/agefriendly



Appui non médical à domicile Mieux chez soi (Better at Home)

En vertu du programme de services non médicaux de maintien à domicile de la Colombie-Britannique, un nombre croissant d'aînés a accès à divers services comme le transport aux rendez-vous médicaux, l'entretien ménager, l'entretien de la maison et du terrain, le déneigement, les petites réparations, les courses alimentaires et les visites amicales afin de les aider à vieillir en santé à domicile. Ce programme, géré par l'United Way du Lower Mainland (UWLM), coordonne des services non médicaux de maintien à domicile pour les aînés dans de nombreuses collectivités à travers la province. Pour de plus amples renseignements, contactez l'UWLM.

Téléphone (Grand Vancouver) 604-294-8929

Site Web : www.betterathome.ca

Initiative des collectivités en santé de la C.-B (BC Healthy Communities Society)

La BC Healthy Communities Initiative (BCHC) est un programme à l'échelle provinciale qui vise à promouvoir des collectivités saines, durables et inclusives. Dans le cadre du projet international des collectivités et villes en santé, la BCHC adopte une approche d'apprentissage collaboratif axée sur le renforcement des capacités des collectivités existantes à favoriser de façon optimale la santé, le bien-être et le développement de ses membres.

Téléphone (Grand Victoria) 250-356-0876

Courriel : bchc@bchealthycommunities.ca

Programme Healthy Families BC Communities

Le gouvernement provincial collabore avec les employeurs, les écoles et les collectivités afin de créer des environnements qui incitent les individus à faire des choix sains dans tous les domaines de leur vie. Cette approche a tendance à améliorer la qualité de vie des résidents et encourage les Britannico-Colombiens à jouir d'une vie plus saine à l'endroit où ils vivent, travaillent, étudient et se divertissent.

Site Web : www.healthyfamiliesbc.ca/your-community

Service BC

Les services gouvernementaux peuvent être obtenus en personne, en ligne et au téléphone.



Centre de contact Service BC

Le Centre de contact Service BC (anciennement Enquiry BC) fournit les services suivants à tous les résidents de la Colombie-Britannique au nom des ministères provinciaux, des sociétés d'État et des organismes publics :

- les renseignements de base du gouvernement provincial;
- de l'aide pour trouver le programme ou la personne à qui l'appelant veut s'adresser;
- les coordonnées d'un programme ou d'un représentant gouvernemental;
- de l'aide pour trouver le palier de gouvernement responsable d'un programme ou d'un service;
- le transfert sans frais de la communication des appelants qui autrement se verraient imputer des coûts pour obtenir des renseignements auprès du gouvernement provincial ou pour faire affaire avec celui-ci.

Les heures d'ouverture sont de 7 h 30 à 17 h, du lundi au vendredi.

Téléphone (sans frais) : 1-800-663-7867

Téléphone (Grand Vancouver) 604-660-2421

Téléphone (Grand Victoria) 250-387-6121

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes, sans frais) : 1-800-661-8773

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes [ATS],

Grand Vancouver) : 604-775-0303

Courriel : ServiceBC@gov.bc.ca

Centres de Service BC (anciennement Bureaux des agents du gouvernement)

Les Bureaux des agents du gouvernement des Service BC Centres aident les aînés à accéder aux programmes et aux services gouvernementaux provinciaux. Ces bureaux constituent un point de contact des services et des programmes gouvernementaux pour les personnes résidant à l'extérieur du Lower Mainland. Les membres du personnel connaissent bien les programmes locaux et orienteront les aînés vers d'autres sources d'information et d'aide.

Visitez votre Service BC Centre local pour obtenir des renseignements et des services, que ce soit pour l'octroi de divers permis comme un permis de pêche, et pour des renseignements sur le régime de soins médicaux MSP et ses cotisations. Pour que votre appel soit transféré gratuitement au bureau que vous souhaitez joindre, appelez le Centre de contact Service BC aux numéros indiqués ci-dessus.



Pour obtenir la liste des bureaux et leur emplacement, veuillez vous reporter au répertoire figurant à la fin de ce *Guide*. Ces bureaux sont également énumérés sous la rubrique « Governments - British Columbia » (Gouvernements - Colombie-Britannique) dans les pages bleues de votre annuaire téléphonique.

Site Web : www.servicebc.gov.bc.ca

Programme de transport des Aînés autochtones

Ce programme offre une aide financière aux aînés des Premières nations afin de couvrir une partie des frais de déplacement liés à la participation à l'assemblée annuelle des aînés des Premières nations de la C.-B. Chaque année, les demandes sont reçues entre le mois de janvier et le deuxième vendredi de juin.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le programme d'aide aux déplacements des aînés autochtones, veuillez communiquer avec l'Association des centres d'amitiés autochtones de la C.-B.

BC Association of Aboriginal Friendship Centres

551, rue Chatham

Victoria (C.-B.) V8T 1E1

Téléphone (sans frais) : 1-800-990-2432

Téléphone (Grand Victoria) 250-388-5522

Site Web : www.bcaafc.com

Inscription : www.bcaafc.com/programs/firstcitizensfund/30-elderstransportationassistance

Pour de plus amples renseignements sur l'assemblée annuelle des aînés des Premières nations de la C.-B. consultez le site :

Site Web : www.bcelders.com/elders-gathering.php

WelcomeBC.ca

WelcomeBC.ca est le site Web du gouvernement de la Colombie-Britannique qui aide les nouveaux Britanno-Colombiens sur les points suivants :

- s'établir;
- obtenir un emploi;



- devenir actif dans leurs communautés;
- contribuer pleinement à la prospérité économique et sociale de la C.-B.

Vous pouvez également commander un exemplaire gratuit du Guide des ressources et services à l'intention des nouveaux arrivants en Colombie-Britannique (offert en 11 langues) pour livraison postale, ou regarder des vidéos en plusieurs langues sur le site Web.

Site Web : www.WelcomeBC.ca

Services aux immigrants

Citoyenneté et Immigration Canada fournit des services et du soutien aux immigrants et aux familles afin de les aider à comprendre la société canadienne et les collectivités de la Colombie-Britannique et à mieux s'y établir et s'y intégrer. Les services gratuits pour les immigrants comprennent des évaluations du niveau de langue et des classes de langues, de l'aide à trouver un emploi, de l'aide dans les activités quotidiennes (trouver un logement, remplir des formulaires et des demandes) et des renseignements sur les services communautaires.

Sur la page indiquée ci-dessous, choisir Colombie-Britannique et utiliser la carte interactive pour vous aider à rechercher des services dans votre région.

Site Web : www.cic.gc.ca/francais/nouveaux/map/services.asp

Contacts avec des pays étrangers

Plus de 80 pays sont représentés par les représentants consulaires résidant en Colombie-Britannique. Installés principalement à Vancouver, les représentants consulaires exercent généralement les fonctions suivantes :

- aider et protéger les ressortissants du pays qu'ils représentent;
- faire prêter serment, légaliser des documents étrangers ainsi qu'émettre des passeports, des visas et des certificats;
- représenter leur pays et promouvoir leur commerce au sein de la circonscription consulaire;
- exposer les politiques et réalisations de leur pays dans divers secteurs comme la culture et les attractions touristiques.

Le site Web du Bureau du protocole (Office of Protocol) du gouvernement provincial fournit une liste et les coordonnées de tous les pays représentés en Colombie-Britannique.

Site Web : www.protocol.gov.bc.ca/protocol/prgs/consular/consular.htm



Il est possible de communiquer avec tous les autres pays par le biais de leurs ambassades et hauts commissariats installés à Ottawa. Leurs coordonnées figurent sur le site Web du ministère canadien des Affaires étrangères, du Commerce et du Développement.

Site Web : www.international.gc.ca/protocol-protocole/index.aspx?lang=fra

GRANDS-PARENTS ÉLEVANT LEURS PETITS-ENFANTS

Ligne d'aide pour les grands-parents élevant leurs petits-enfants

Cette ligne téléphonique sans frais aide les grands-parents et d'autres proches qui élèvent des enfants à se retrouver dans les systèmes complexes de services existants et à trouver des réponses, du soutien et les ressources dont ils ont besoin pour prévenir ou résoudre certaines difficultés et pour en savoir plus sur les prestations et les services qui soutiennent l'ensemble des familles.

Les deux travailleurs sociaux à temps partiel à votre disposition possèdent une formation en matière de défense des droits et de droit de la famille et connaissent bien les services gouvernementaux qui soutiennent la prestation de soins par la famille.

Téléphone (sans frais) : 1-855-474-9777

Téléphone (Grand Vancouver) 604-558-4740

Courriel : GRGline@parentsupportbc.ca

Site Web : www.parentsupportbc.ca/grandparents_raising_grandchildren

Subvention pour les frais de garde d'enfants

La subvention pour les frais de garde d'enfants versée mensuellement est destinée à aider les familles de Colombie-Britannique à faire face au coût de garde d'enfant. Le montant de la subvention mensuelle varie en fonction de la situation de la famille.

Un parent, y compris une personne avec qui l'enfant habite et qui remplace les parents de l'enfant, doit déposer une demande de subvention pour frais de garde d'enfants afin que soit déterminée son admissibilité à ce programme. L'admissibilité est sujette à cinq critères : citoyenneté, lieu de résidence, admissibilité du service de garde, niveau de revenu et raison du besoin de garde d'enfants.



Veillez communiquer avec le centre de service sur la subvention de frais de garde d'enfants pour toutes questions sur le sujet. Des services de traduction sont disponibles sur demande.

Téléphone (sans frais) : 1-888-338-6622

Téléphone (Grand Vancouver) 604-775-0303

Téléphone (Grand Victoria) 250-356-6501

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes [ATS] sans frais) :
1-800-661-8773

Site Web : www.mcf.gov.bc.ca/childcare/subsidy

Dans votre communauté, il peut y avoir des bureaux des organismes locaux suivants qui vous aideront à remplir les formulaires nécessaires et vous donner des renseignements sur la subvention des frais de garde d'enfants :

- Centres de ressources et d'orientation d'aide à l'enfance
- Agences de services d'établissement des immigrants
- Les bureaux de Service BC

BÉNÉVOLAT

Les collectivités saines ne s'arrêtent pas à la promotion de l'activité physique et l'accès à des services, elles exigent la participation d'individus de tous âges. Le bénévolat est une excellente façon de rester en contact avec le monde extérieur, de vivre de nouvelles expériences et de contribuer à bâtir des collectivités saines. Du fait de leurs nombreuses compétences pratiques et d'un bagage de connaissances et d'expériences qu'ils peuvent partager, les aînés et les retraités qui font du bénévolat apportent une contribution importante à tous les secteurs de la société.

Les centres de bénévoles locaux fournissent des renseignements sur les occasions de faire du bénévolat dans sa collectivité. Visitez le site Web de SeniorsBC pour obtenir de plus amples renseignements.

Site Web : www.seniorsbc.ca

(cliquez sur Health & Safety > Active Aging > Volunteering)

Programme de bénévolat Volunteer BC

Volunteer BC est un organisme provincial voué au développement et à la valorisation du bénévolat en Colombie-Britannique. On peut trouver les coordonnées d'un centre de bénévoles local sur le site Web de l'organisme.



Téléphone (Grand Vancouver) 604-379-2311

Courriel : volunteerbc@gmail.com

Site Web : www.volunteerbc.bc.ca

Bénévoles Canada

Bénévoles Canada se consacre à renforcer le bénévolat et la participation civique en fournissant de l'information et des ressources. Le site Web comprend une page Web et de l'information pour les bénévoles âgés.

Site Web : benevoles.ca

Site Web : benevoles.ca/themes-et-ressources/le-benevolat-chez-les-aines

EMPLOI

WorkBC.ca – Travailleurs âgés

Si vous recherchez un emploi, le site WorkBC.ca donne des renseignements sur les services spécialisés de recherche d'emplois qui peuvent vous aider à retourner sur le marché du travail. Ces programmes et services sont destinés à aider les travailleurs âgés des manières suivantes :

- retourner sur le marché du travail,
- mettre ses compétences à niveau,
- acquérir de l'expérience dans un nouveau métier.

Site Web : www.workbc.ca

(cliquez sur Job Seekers > Build Your Career > Advice for Specialized Groups > Mature Workers)

Si vous avez besoin d'aide pour retrouver un emploi, rendez visite à votre centre local de services d'emploi de WorkBC ou composez le 250-952-6914 pour trouver un centre de WorkBC dans votre région.



Initiative ciblée pour les travailleurs âgés

The Targeted Initiative for Older Workers (TIOW) is a federal/provincial/territorial initiative to support Canada's unemployed older workers. Over the past seven years, the TIOW program has invested over \$30 million dollars and supported over 4,000 unemployed older workers living in communities affected by significant downsizing or closures, or experiencing ongoing high unemployment.

L'Initiative ciblée pour les travailleurs âgés (ICTA) est un partenariat fédéral-provincial-territorial visant le soutien aux chômeurs canadiens âgés. Au cours des sept dernières années, le programme ICTA a investi plus de 30 millions de dollars et soutenu plus de 4 000 chômeurs âgés résidant dans des collectivités touchées par la réduction des effectifs ou des fermetures importantes ou par un taux élevé et constant de chômage. L'objectif principal de l'ICTA est de préparer les participants à un nouvel emploi dans l'immédiat; l'Initiative a permis à des chômeurs âgés de demeurer actifs et productifs sur le marché du travail. Actuellement, les projets financés par l'ICTA en Colombie-Britannique offrent une panoplie d'activités liées à l'emploi aux chômeurs âgés qui ont perdu leur emploi et qui vivent dans des collectivités vulnérables. Ces activités consistent en l'amélioration des compétences et en l'acquisition d'une expérience de travail dans un nouvel emploi.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le programme et les projets dans votre communauté, veuillez envoyer un courriel à l'adresse ci-dessous ou consultez le site Web :

Courriel : LabourMarketProgramsBr@gov.bc.ca

Site Web : www.workbc.ca

(cliquez sur Job Seekers > Build Your Career > Starting and Planning Your Career > B.C. Labour Market Programs)

EDUCATION

Frais de scolarité pour études postsecondaires

Certains établissements publics d'enseignement postsecondaire de la Colombie-Britannique proposent aux aînés des frais de scolarité réduits ou gratuits. Les coordonnées des établissements d'enseignement postsecondaire se trouvent sur le site du Ministry of Advanced Education (ministère de l'Éducation supérieure).

Site Web : www.aved.gov.bc.ca/find_an_institution/welcome.htm



Formation linguistique en anglais et français

Les nouveaux immigrants et les réfugiés peuvent s'inscrire à des formations linguistiques s'ils souhaitent apprendre ou améliorer leur anglais ou leur français. Des classes subventionnées sont offertes par les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux dans tout le Canada. Pour en savoir plus sur ces programmes, visitez les sites Web suivants :

Site Web : www.cic.gc.ca/francais/nouveaux/apres-etudes-linguistique.asp

Site Web : www.aved.gov.bc.ca/esl/welcome.htm

LOISIRS

Jeux des aînés de la Colombie-Britannique (55+ BC Games)

Les Jeux des aînés de la Colombie-Britannique favorisent la participation active des aînés de 55 ans et plus aux sports et aux loisirs. Cette manifestation sportive annuelle se déroule sur quatre jours et attire plus de 3 500 participants parmi les personnes âgées et les bénévoles de tous âges, venus de nombreuses collectivités de la Colombie-Britannique. Les participants s'y qualifient après avoir gagné les éliminatoires en région. Les jeux et les activités régionales font la promotion de réalisations physiques, sociales et créatives au moyen d'une participation dans des compétitions amicales. Les concurrents doivent s'acquitter d'un droit d'inscription et être membres de la BC Seniors Games Society (Société des Jeux des aînés de la Colombie-Britannique). Le gouvernement provincial est l'un des principaux partenaires financiers des Jeux des aînés de la Colombie-Britannique.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les Jeux des aînés de la Colombie-Britannique ou sur les compétitions régionales, veuillez contacter la BC Seniors Games Society. Les coordonnées régionales figurent dans les pages régionales du site Web des jeux.

Téléphone (Grand Victoria) 778-426-2940

Courriel : bcsqs@shaw.ca

Site Web : www.55plusbcgames.org



Permis de chasse et de pêche pour les aînés

Ces programmes permettent aux résidents de la C.-B. de 65 ans et plus d'acquiescer des permis de chasse et de pêche à taux réduit.

Pour tout renseignement sur les permis de chasse, consultez le site Web ci-dessous :

Site Web : www.env.gov.bc.ca/fw/wildlife/hunting/resident/#hunting

Pour tout renseignement sur les permis de pêche, consultez le site Web ci-dessous :

Site Web : www.env.gov.bc.ca/fw/fish/licences

Pour tout renseignement sur l'achat en ligne de permis de pêche en eau douce, appelez les numéros ci-dessous ou consultez le site Web.

Téléphone (sans frais) : 1-877-855-3222

Site Web : www.fishing.gov.bc.ca

Vous pouvez obtenir plus de renseignements sur les permis de chasse et de pêche auprès d'un bureau de Service BC Centre ou en communiquant avec Service BC. Veuillez vous reporter au *Répertoire* figurant à la fin de ce Guide pour trouver les coordonnées des centres de Service BC.

Réductions des frais de location d'emplacement de camping dans les parcs de la C.-B.

Les aînés de la Colombie-Britannique bénéficient de tarifs réduits dans les campings pendant l'intersaison (du lendemain de la fête du Travail jusqu'au 14 juin de l'année suivante). La réduction ne s'applique pas aux coûts de camping de groupe, de pique-niques de groupes, de camping dans l'arrière-pays ou aux tarifs de transport maritime. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le site de BC Parks.

Site Web : www.env.gov.bc.ca/bcparks/fees/senior.html

Vous pouvez obtenir plus de renseignements sur les frais de location d'un emplacement de camping en vous adressant à un bureau de Service BC Centre ou en communiquant avec Service BC. Veuillez vous reporter au *Répertoire* figurant à la fin de ce Guide pour trouver les coordonnées des centres de Service BC. D'autres renseignements sont disponibles sur le site de BC Parks.

Site Web : www.env.gov.bc.ca/bcparks/fees



Musée royal de la Colombie-Britannique (Royal BC Museum)

Les aînés bénéficient de tarifs réduits au Royal BC Museum de Victoria, à titre individuel, mais aussi en groupe (sur réservation). Pour de plus amples renseignements, communiquez avec le Musée ou consultez son site Web.

Royal BC Museum

675, rue Belleville

Victoria (C.-B.) V8W 9W2

Téléphone (sans frais) : 1-888-447-7977

Téléphone (Grand Victoria) 250-356-7226

Courriel : reception@royalbcmuseum.bc.ca

Site Web : www.royalbcmuseum.bc.ca

Le Royal BC Museum fait appel à des bénévoles pour beaucoup de services et d'activités, notamment les programmes scolaires, la boutique du Musée royal, les vestiaires, les salles de collections et d'activités commerciales, l'interprétation dans les salles d'exposition et l'accueil. Les aînés intéressés par le bénévolat peuvent contacter le service du bénévolat du Royal BC Museum.

Téléphone (Grand Victoria) 250 387 7902



Votre mode de vie

*Votre
santé*



QUESTIONS À SE POSER POUR SE PRÉPARER À VIEILLIR EN SANTÉ

UTILISEZ CET ESPACE POUR NOTER VOS RÉPONSES À CES QUESTIONS.

Passez-vous des examens dentaires et médicaux réguliers?



Préparez-vous vos rendez-vous médicaux (p. ex., en dressant préalablement une liste de questions à poser)?

Avez-vous pensé à la façon dont vous pourriez gérer la situation dans le cas d'un diagnostic de maladie chronique?

Avez-vous pensé à ce qui se passerait en cas de problème sérieux de santé, si vous n'étiez pas capable de prendre d'importantes décisions à propos de vos soins de santé?

Savez-vous que si vous gagnez moins de 30 000 \$ par an, vous n'avez pas à payer le coût total des cotisations au régime de soins médicaux (MSP)?

Pour des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux, consultez www.SeniorsBC.ca

Pour des renseignements sur un vieillissement en santé, consultez www.HealthyFamiliesBC.ca

Pour des renseignements en matière de santé, appelez HealthLinkBC au 8 1 1.

Votre santé

Vous offrir le meilleur en matière de soins aux patients et de services de santé

Si vous êtes un aîné résidant en Colombie-Britannique, vous faites partie d'un secteur dynamique et en pleine croissance de la population de la province. De plus en plus d'aînés choisissent de vivre ici plutôt que partout ailleurs au Canada. Selon le recensement de 2011, près de 15,7 pour cent des Britanno-Colombiens sont âgés d'au moins 65 ans et ce pourcentage devrait considérablement augmenter dans les années à venir.

Le système de soins de santé de la Colombie-Britannique encourage les aînés à rester autonomes et en bonne santé le plus longtemps possible. Les services de santé accessibles et abordables de la province visent à répondre à vos besoins et à ceux de tous les aînés. Le gouvernement s'engage à faciliter l'accès aux renseignements sur les programmes et les services dont vous avez besoin. La première étape pour profiter de services de santé améliorés est de les connaître.

La présente section du Guide pour les aînés de la Colombie-Britannique vous informe sur le système de soins de santé provincial, sur l'aide aux déplacements en Colombie-Britannique pour raisons médicales, sur les programmes de santé et de bien-être et sur les soins purement médicaux. Les services énumérés ici vous fourniront des renseignements utiles sur la gestion de la maladie ou du handicap, les ressources sur l'aide à la vie autonome ou la planification de fin de vie.

Pour en savoir plus sur les renseignements, les ressources et les outils utiles sur la santé, comme le service téléphonique sans frais 8-1-1 d'HealthLink BC, veuillez visiter la section *Vos ressources* du présent Guide.

Reportez-vous également à la section *Votre sécurité* de ce Guide pour en savoir plus sur la planification en cas d'inaptitude et les démarches à suivre pour nommer quelqu'un qui prendra les décisions à votre place pour vos soins de santé et soins personnels, si vous devenez inapte à le faire. Les mandats de représentation et la planification préalable des soins vous donnent l'assurance que tous les soins que vous recevrez correspondront à vos souhaits.

Les programmes suivants de la présente section du Guide pour les aînés de la Colombie-Britannique peuvent être intéressants pour les aînés à faible revenu.

- Subvention aux cotisations du régime de soins médicaux (MSP)
- Fair PharmaCare

SYSTÈME DE SOINS DE SANTÉ DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE

Le système de soins de santé de la Colombie-Britannique est régionalisé, c'est-à-dire qu'il prévoit que la responsabilité de la prestation et la gestion directe de la plupart des services de santé relèvent des différentes régies régionales de la santé. L'autorité et la responsabilité ultimes de notre système public de soins de santé public appartiennent au ministère de la Santé. Le ministère veille à ce que les régies régionales de la santé gèrent et fournissent des services de santé conformes à la législation provinciale, à la réglementation, aux politiques, aux normes et aux autres exigences fixées par le ministère de la Santé.

Le ministère coordonne plusieurs programmes à l'échelle provinciale, dont le service HealthLink BC, le régime de soins médicaux MSP (Medical Services Plan), le programme d'aide aux déplacements (Travel Assistance Program) et le programme d'assurance-médicaments PharmaCare.

Si vous éprouvez des difficultés à trouver ou à contacter les services de santé locaux, appelez Service BC pour obtenir de l'aide.

Téléphone (sans frais) : 1-800-663-7867

Téléphone (Grand Vancouver) 604-660-2421

Téléphone (Grand Victoria) 250-387-6121

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes, sans frais) :
1-800-661-8773

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes, Grand Vancouver) :
604-775-0303

RÉGIES RÉGIONALES DE LA SANTÉ DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE

Fraser Health

Central City Tower 13450, 102e avenue, bur. 400
Surrey (C.-B.) V3T 0H1
Téléphone (sans frais) : 1-877-935-5669
Téléphone (Grand Vancouver) 604 587-4600
Télécopieur : 604-587-4666
Site Web : www.fraserhealth.ca

Interior Health

1815, chemin Kirschner, bur. 220
Kelowna (C.-B.), V1Y 4N7
Téléphone (Kelowna) : 250-862-4200
Télécopieur : 250 862-4201
Site Web : www.interiorhealth.ca

Island Health

1952, rue Bay
Victoria, C.- B. V8R 1J8
Téléphone (sans frais) : 1-877-370-8699
Téléphone (Grand Victoria) 250-370-8699
Télécopieur : 250 370-8750
Site Web : www.viha.ca

Northern Health

299, avenue Victoria, bur. 600
Prince George (C.-B.), V2L 5B8
Téléphone (sans frais) : 1-866-565-2999
Téléphone (Prince George) : 250-565-2649
Télécopieur : 250 565-2640
Site Web : www.northernhealth.ca

Vancouver Coastal Health

601, Broadway O., 11e étage
Vancouver (C.-B.) V5Z 4C2
Téléphone (sans frais) : 1-866-884-0888
Téléphone (Grand Vancouver) 604-736-2033
Télécopieur : 604 875-4750
Site Web : www.vch.ca

Provincial Health Services Authority (PHSA)

1380, rue Burrard, bur. 700
Vancouver (C.-B.), V6Z 2H3
Téléphone (Grand Vancouver) 604-675-7400
Télécopieur : 604 708-2700
Site Web : www.phsa.ca

Autorité de la santé des Premières Nations (FNHA)

100, Park Royal Sud, bur. 501
West Vancouver (C.-B.), V7T 1A2
Téléphone (sans frais) : 1-866-913-0033
Téléphone (Grand Vancouver) : 604-693-6500
Télécopieur : 604 913-2081
Site Web : www.fnha.ca

Ligne d'information sur les pensionnats autochtones FNHA :

Téléphone (sans frais) : 1-877-477-0775
Site Web : www.fnha.ca/what-we-do/mental-wellness-and-substance-use/residential-schools

HEALTHLINK BC

HealthLink BC est le point d'accès aux renseignements et aux services de santé non urgents de la Colombie-Britannique. HealthLink BC vous permet d'en apprendre davantage sur les questions de santé, de vérifier vos symptômes et de trouver des services de santé et des ressources dont vous avez besoin pour vivre de manière saine. À toute heure du jour de la nuit, toute l'année, les Britannico-Colombiens peuvent disposer rapidement de renseignements fiables sur leur santé par un simple appel auprès de HealthLink BC ou par un simple clic.

HealthLink BC 8-1-1

Appelez le 8-1-1 gratuitement pour parler à un représentant des services de santé qui peut vous référer à une infirmière en tout temps, à un diététiste les jours ouvrables ou à un pharmacien le soir et la nuit. Des services de traduction sont disponibles dans plus de 130 langues.

Téléphone (sans frais) : 8-1-1

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes [ATS]) : 7-1-1

S'agit-il d'une urgence?

Composez le 9-1-1 (ou un numéro d'urgence local) s'il s'agit d'une urgence médicale nécessitant une intervention immédiate.

Téléphone (sans frais) : 9-1-1

En cas de possible intoxication ou d'une exposition à une substance toxique, appelez sans frais le Centre antipoison, ouvert 24 heures sur 24.

Téléphone (sans frais) : 1-800-567-8911

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-682-5050

HealthLinkBC.ca

Consultez le site de HealthLink BC pour des informations vérifiées par des médecins sur plus de 5 000 sujets touchant à la santé, la nutrition, la prise de médicaments et les tests de diagnostic. Vous y trouverez également des sujets de santé publique et de sécurité, ainsi que les services de santé dont vous avez besoin près de chez vous. Le site de HealthLink BC vous offre également un outil interactif vous permettant de connaître vos symptômes.

Site Web : www.healthlinkbc.ca

Le Guide-santé - Colombie-Britannique.

HealthLink BC a rédigé ce guide sur la façon de reconnaître et de gérer les problèmes de santé courants. Vous y trouverez des sujets d'intérêt pour les aînés, notamment un chapitre sur le vieillissement en santé. Qu'il s'agisse de prévention de la maladie, de traitements à domicile et du moment de consulter un professionnel de la santé, on trouve de tout dans le Guide-santé - Colombie-Britannique.

Site Web : www.healthlinkbc.ca/servicesresources/bchealthguidehandbook

Application de localisation des services de santé en C.-B.

L'Application de localisation des services de santé en C.-B. permet de trouver les différents services de santé offerts en C.-B. à l'aide d'un appareil iPhone, iPad ou iPod. Les utilisateurs peuvent y trouver les cliniques sans rendez-vous, les hôpitaux, les salles d'urgence, les cliniques de vaccination et des pharmacies qui se trouvent à proximité. Ils peuvent filtrer leurs résultats pour trouver les lieux accessibles en fauteuil roulant ou les heures d'ouverture des services, les coordonnées et les adresses. Ils peuvent également visualiser les dernières alertes médicales affichées sur le site Web d'HealthLink BC et composer directement le 8-1-1 pour obtenir des renseignements sur la santé dans les cas non urgents et le 7-1-1 pour le service d'aide aux malentendants.

Pour obtenir de plus amples renseignements à propos de cette application gratuite en ligne, consultez la page ci-dessous.

Site Web : www.healthlinkbc.ca/app

RÉGIME DE SOINS MÉDICAUX (MSP) DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE

Le régime de soins médicaux MSP de la Colombie-Britannique assure aux Britanno-Colombiens la prestation par les médecins de services médicaux dont ils ont besoin ainsi que de services de laboratoire et d'investigations diagnostiques. Le régime MSP peut également offrir des prestations supplémentaires aux bénéficiaires admissibles.

Tous les résidents de la C.-B. sont tenus de s'inscrire auprès du régime de soins médicaux MSP et de payer une cotisation mensuelle, le cas échéant. L'Autorité de la santé des Premières Nations paie les cotisations des Indiens inscrits et des résidents inuits de la Colombie-Britannique.

Les nouveaux résidents ou les personnes qui reviennent s'établir en Colombie-Britannique sont admissibles à la couverture du régime après avoir observé une période d'attente qui s'étend normalement de la fin du mois d'arrivée à la fin des deux mois suivants. Pour que votre demande soit traitée dans les délais requis, vous devez demander la couverture MSP dès votre arrivée en Colombie-Britannique plutôt qu'à la fin de la période d'attente.

Si vous avez un faible revenu et que vous êtes citoyen canadien ou immigrant reçu (résident permanent) depuis au moins les 12 derniers mois, vous pouvez être admissible à une subvention de vos cotisations.

Subvention régulière aux cotisations

Ce programme offre une subvention allant de 20 à 100 pour cent du montant

de la cotisation en fonction du revenu net de la personne (ou des revenus nets combinés du couple) pour l'année d'imposition précédente, moins les déductions selon l'âge, la composition de la famille, le handicap et le cumul de toute prestation universelle pour la garde d'enfants ou de tout revenu de régime enregistré d'épargne-invalidité déclaré, s'il y a lieu.

Pour faire une demande de subvention, vous devez remplir et retourner le formulaire approprié à la Health Insurance BC. Ce formulaire est accessible sur le site Web du ministère de la Santé, auprès d'un bureau de Service BC Centre ou en appelant la Health Insurance BC au numéro de téléphone ci-dessous.

Téléphone (sans frais) : 1-800-663-7100

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-683-7151

Site Web : www.gov.bc.ca/premiumassistance

Subvention ponctuelle aux cotisations

Ce programme offre aux individus et aux familles admissibles une exonération du versement des cotisations pour une courte période. Pour être admissible, vous devez remplir tous les critères suivants :

- vous éprouvez des difficultés financières inattendues que vous ne pouviez pas raisonnablement prévoir;
- vos cotisations au régime de soins médicaux MSP vous sont facturées directement;
- vous (et votre conjoint, s'il y a lieu) avez soumis une déclaration de revenus l'année précédente auprès de l'Agence du revenu du Canada;
- les frais de subsistance de base de votre ménage dépassent le revenu total de votre conjoint et de vous-même. Les frais de subsistance de base ne comprennent pas les dettes à la consommation ni le remboursement d'emprunts.

Pour obtenir plus de renseignements ou la trousse de demande de subvention, veuillez communiquer avec Health Insurance BC ou consultez le site Web suivant :

Téléphone (sans frais) : 1-800-663-7100

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-683-7151

Adresse postale : C.P. 9035 STN PROV GOVT
Victoria, C.-B. V8W 9E3

Site Web : www.gov.bc.ca/temporarypremiumassistance

Prestations médicales

Le régime de soins médicaux MSP couvre les frais des services prescrits dispensés par les médecins et les chirurgiens ainsi que les services radiodiagnostic et de laboratoire inscrits auprès du régime. En outre, le régime prend en charge les actes de chirurgie dentaire et buccale prescrits et qui doivent être effectués obligatoirement en hôpital.

Prestations supplémentaires

Le régime MSP peut également offrir des prestations supplémentaires aux bénéficiaires admissibles. Les bénéficiaires d'une subvention aux cotisations au régime MSP ont droit à un supplément de 23 \$ par visite pour un maximum de 10 visites par année civile pour les services suivants : acupuncture, chiropraxie, massothérapie, naturopathie, physiothérapie et podiatrie non chirurgicale.

La podiatrie chirurgicale est déjà prise en charge pour tous les bénéficiaires. Le régime couvre les examens de la vue courants pour les résidents jusqu'à 18 ans ou ceux de 65 ans et plus. Les examens de la vue médicalement nécessaires sont couverts pour tous les bénéficiaires. Le régime MSP participe à hauteur de 46,17 \$ pour un examen de la vue pratiqué par un optométriste. Tous les prestataires de soins donnant droit à recevoir des prestations supplémentaires, y compris les optométristes, peuvent facturer des frais supplémentaires à leurs patients, à condition que ces derniers en soient informés à l'avance.

Qu'est-ce que la Health Insurance BC?

La Health Insurance BC gère, au quotidien, le régime de soins médicaux MSP et le programme d'assurance-médicaments PharmaCare pour le compte du ministère de la Santé. L'organisme fournit de l'information sur les programmes et il traite les demandes, exploite un centre de renseignements et s'occupe des documents et des technologies de l'information. La Health Insurance BC peut répondre à vos questions sur les deux programmes.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez visiter le site Web de la Health Insurance BC ou appeler le service automatisé sans frais sept jours sur sept, 24 heures sur 24, partout en Amérique du Nord. Un conseiller du service à la clientèle est à votre écoute du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h 30 HNP.

Téléphone (sans frais) : 1-800-663-7100

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-683-7151

Site Web : www.gov.bc.ca/medicalservicesplan

Le courrier postal est à envoyer à l'adresse suivante :

Health Insurance BC
C.P. 9035 STN PROV GOVT
Victoria, C.- B. V8W 9E3

Pour l'envoi d'un formulaire par la poste, utilisez l'adresse postale indiquée sur le formulaire.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez visiter le centre Service BC. Consultez les pages bleues de votre annuaire téléphonique pour savoir si un bureau se trouve dans votre collectivité ou reportez-vous au *Répertoire* à la fin du présent Guide pour consulter la liste des Centres Service BC.

Carte BC Services

La carte BC Services remplace les cartes Care Card et Gold Care Card. La carte BC Services peut être combinée avec votre permis de conduire si vous en avez un et servir de pièce d'identité avec photo. Elle est plus pratique, plus sécuritaire et permet d'accéder aux services du gouvernement en personne et en ligne.

Les adultes de 19 à 74 ans doivent renouveler leur inscription au MSP et obtenir une carte BC Services en se rendant dans un bureau de délivrance d'un permis de conduire ICBC d'ici à 2018.

Les adultes âgés de plus de 75 ans ne doivent pas renouveler leur inscription au MSP, mais doivent quand même obtenir la carte BC Services en se rendant dans un bureau de délivrance d'un permis de conduire d'ici à 2018.

Pour de plus amples renseignements concernant la carte Services BC, veuillez consulter le site www.health.gov.bc.ca et faire une recherche sur « bc services card id ».

Si un aîné est incapable de se rendre dans un bureau de délivrance des permis de conduire, il est possible d'obtenir une carte BC Services sans photo en communiquant avec Health Insurance BC :

Téléphone (sans frais) : 1-800-663-7100

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-683-7151

Services médicaux exclusivement

Les aînés à faible revenu qui sortent du programme provincial d'aide au revenu et adhèrent au programme de soutien du revenu du gouvernement fédéral peuvent être admissibles aux frais couverts par le régime de soins médicaux MSP et le programme d'assurance-médicaments PharmaCare ainsi qu'aux soins

dentaires et optométriques de base et à d'autres soins prescrits par un médecin.

Vous pouvez obtenir de plus amples renseignements sur le site Web du Ministry of Social Development (ministère du Développement social).

Site Web : www.gov.bc.ca/meia/online_resource/health_supplements_and_programs/mso

Soins dentaires

Des examens dentaires de routine et d'autres examens faits par des professionnels peuvent aider à prévenir et détecter des problèmes médicaux chroniques. Une bonne hygiène dentaire vous permet également de manger une plus grande variété de nourriture tout en vieillissant, ce qui a un impact positif sur votre santé et réduit le risque de malnutrition. Une bonne hygiène dentaire est aussi un moyen de maintenir une meilleure qualité de vie en réduisant le risque de problèmes bucco-dentaires comme la carie, la perte de dents, la gingivite, les inflammations et un cancer de la bouche.

For more information, visit the BC Dental Association website.

Site Web : www.bcdental.org

DÉPLACEMENTS VERS LES RENDEZ-VOUS MÉDICAUX

Programme d'aide aux déplacements (TAP)

Le programme d'aide aux déplacements (TAP) offre des rabais aux résidents admissibles de la C.-B. qui doivent se déplacer à l'intérieur de la province pour obtenir des services non urgents d'un spécialiste référé par un médecin. Les services ne doivent pas être offerts dans leur collectivité et les frais de déplacement ne doivent pas être couverts par une assurance de responsabilité civile ou d'autres programmes gouvernementaux. La recommandation d'un médecin est nécessaire et ce dernier doit remplir le formulaire TAP. Vous devez communiquer avec le programme TAP au numéro ci-dessous avant de vous déplacer pour obtenir un numéro de confirmation vous permettant de recevoir votre rabais.

Téléphone (sans frais) : 1-800-661-2668

Le programme TAP résulte d'un partenariat entre le ministère de la Santé et les transporteurs privés qui fournissent des réductions de tarifs aux patients qui présentent un formulaire de confirmation TAP approuvé.

Le programme ne fournit pas d'aide financière directe aux patients pour leurs frais de déplacement et n'organise pas leurs déplacements. Les repas,

l'hébergement, le kilométrage, le carburant et les frais de déplacement dans la localité ne relèvent pas du programme TAP et sont à la charge du patient. Aucun remboursement n'est effectué après le déplacement.

Une fois que votre médecin a rempli le formulaire TAP, composez le numéro du service de demande automatisé du programme TAP, accessible sept jours sur sept, 24 heures sur 24.

Téléphone (sans frais) : 1-800 661-2668

Pour obtenir des renseignements sur le programme TAP, appelez HealthLink BC ou consultez le site Web du programme.

Téléphone (sans frais) : 1-800-663-7100

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-683-7151

Site Web : www.gov.bc.ca/travelassistanceprogram

Vous pouvez également communiquer avec votre régie régionale de la santé (voir les coordonnées au début de cette section du guide) pour savoir si vous êtes admissible à d'autres programmes d'aide aux déplacements, notamment le programme Connexions Santé (Health Connections) décrit ci-dessous.

Connexions santé

Connexions santé (Health Connections) est le fruit d'un partenariat avec des fournisseurs privés ainsi qu'avec BC Transit et les districts régionaux. Dans chacune des régies régionales de la santé, Connexions Santé aide à améliorer l'accès aux soins de santé pour les patients qui doivent se rendre à des rendez-vous médicaux non urgents.

Site Web : www.gov.bc.ca/healthconnections

Northern Health

Le programme Connexions Santé de la régie de santé Northern Health est un service de transport pour les patients qui ont besoin de se déplacer pour des rendez-vous médicaux dans le Nord de la Colombie-Britannique et à Vancouver, Kamloops et Grande Prairie.

Consultez les horaires d'autocar du programme sur le site Web de la NHA et composez le numéro sans frais ci-dessous pour réserver une place. Veuillez avoir en main votre numéro de carte BC Services et l'information sur votre rendez-vous.

Téléphone (sans frais) : 1-800-647-4997

Site Web : www.nhconnections.ca

Interior Health

Le programme Connexions Santé de la régie de santé Interior Health travaille en partenariat avec les districts régionaux et BC Transit afin de permettre aux résidents des petites communautés de se rendre dans les hôpitaux tertiaires et régionaux des quatre zones de service suivantes : Okanagan (liaisons avec Kelowna et Penticton), Thompson Cariboo Shuswap (liaisons avec Kamloops et Vernon), Kootenay Boundary (liaisons avec Trail) et East Kootenay (liaisons avec Cranbrook).

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le programme Connexions Santé (Health Connections) de l'intérieur de la C.-B., veuillez communiquer avec le bureau local de BC Transit ou consulter www.bctransit.com (cliquez sur les horaires et les cartes et voyez le lien de Connexions Santé sur le côté droit de la page).

Island Health

Wheels for Wellness, un organisme à but non lucratif offre le transport des patients de porte-à-porte essentiellement pour des voyages de plus de 75 km dans une seule direction sur l'île de Vancouver.

Téléphone (Comox) : 250-338-0196

Site Web : www.wheelsforwellness.com

Vancouver Coastal Health

Les billets de transport pour raison médicale sont fournis par les services de santé de la vallée de Bella Coola (Bella Coola Valley Health Services). Le service couvre la Central Coast et la vallée de Bella Coola.

Téléphone (Bella Coola) : 250-799-5311

PROGRAMME D'ASSURANCE-MÉDICAMENTS PHARMACARE

Le programme d'assurance-médicaments PharmaCare subventionne les médicaments sur ordonnance ainsi que les fournitures et matériels médicaux admissibles. Le programme fournit une aide financière aux Britanno-Colombiens par l'entremise du programme Fair PharmaCare et d'autres programmes spécifiques.

Programme Fair PharmaCare

Le programme Fair PharmaCare est réservé aux personnes les plus démunies, en fonction de leur revenu net. Il nécessite une inscription unique.

Pour s'inscrire à Fair PharmaCare

Vous pouvez vous inscrire à Fair PharmaCare par téléphone ou en ligne. Il n'y a aucun frais pour l'inscription et pas de primes à payer. Se reporter aux coordonnées ci-dessous pour le numéro de téléphone et l'adresse du site Web.

Voici ce qui est nécessaire pour inscrire votre famille auprès de Fair PharmaCare :

Pour tous les membres de votre famille :

- le numéro de services de santé personnel (qui figure sur votre carte Care Card ou BC Services)
- Dates de naissance

Pour vous-même et votre conjoint/e :

- le numéro d'assurance sociale;
- le revenu net figurant sur la ligne 236 de votre déclaration de revenus d'il y a deux ans;
- le montant d'une éventuelle prestation universelle pour la garde d'enfants (PUGE) reçue il y a deux ans; Ce montant figure sur la ligne 117 de votre déclaration de revenu.
- les paiements provenant d'un régime enregistré d'épargne invalidité (REEI) reçus il y deux ans. Ce montant figure sur la ligne 125 de votre déclaration de revenu.

Les montants au titre de la PUGE et d'un REEI sont déduits de votre revenu net lors du calcul de votre niveau d'assurance avec Fair PharmaCare.

Après votre inscription, PharmaCare vous enverra un formulaire de consentement par courrier postal. N'oubliez pas de signer et de renvoyer le formulaire de consentement.

PharmaCare établit votre couverture en fonction de votre revenu net familial d'il y a deux ans; (par exemple, la couverture pour 2015 est fondée sur le revenu de 2013). Si, dans l'intervalle, vous avez subi une diminution importante de votre revenu net familial (au moins 10 p. cent) vous pouvez demander à ce que votre couverture soit établie en fonction de votre plus récent revenu.

Ce qui est couvert.

Vous pouvez trouver les médicaments couverts par Fair PharmaCare et les autres régimes de PharmaCare à l'aide du formulaire de recherche en ligne.

Site Web : www.gov.bc.ca/pharmacaredrugsearch

Si vous prenez un médicament qui fait l'objet d'une étude pour une éventuelle couverture par PharmaCare, vous pouvez participer au processus gouvernemental d'examen des médicaments du programme PharmaCare. PharmaCare sollicite également les commentaires des fournisseurs de soins et des groupes de patients. Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez la page « Your Voice » du site Web du ministère de la Santé.

Site Web : www.gov.bc.ca/bcyourvoice

Élargissement de l'aide

Vous pouvez être admissible à une couverture plus large du programme PharmaCare dans l'une des éventualités suivantes :

- votre revenu a diminué de 10 pour cent ou plus;
- votre conjoint a récemment déménagé pour vivre de façon permanente dans un établissement de soins et le fait d'inclure son revenu dans le calcul de votre couverture vous met en difficulté.

Pour obtenir de plus amples renseignements en plusieurs langues, visitez le site Web suivant :

Site Web : www.gov.bc.ca/pharmacare

Option de versements mensuels de la franchise

Les Britanno-Colombiens aux revenus les plus faibles n'ont pas de franchise à payer et reçoivent une assistance immédiate pour les ordonnances et fournitures et matériels médicaux admissibles en vertu du programme Fair PharmaCare.

Toutes les autres familles doivent s'acquitter d'une franchise calculée en fonction de leur revenu familial net. PharmaCare offre une option de versements pour aider ces familles.

Une fois inscrites à l'option de versements mensuels, les familles paient la franchise de Fair PharmaCare par versements mensuels et reçoivent aussitôt l'aide correspondant aux médicaments d'ordonnance admissibles.

Site Web : www.gov.bc.ca/pharmacare

Pour obtenir plus de renseignements sur le programme PharmaCare

La Health Insurance BC gère au quotidien le régime de soins médicaux MSP et le programme d'assurance-médicaments PharmaCare pour le compte du ministère de la Santé. La Health Insurance BC peut répondre à vos questions sur les deux programmes. Des conseillers au service à la clientèle sont à votre disposition du lundi au vendredi, de 8 h à 20 h, et le samedi, de 8 h à 16 h.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le programme PharmaCare ou pour vous inscrire au programme Fair PharmaCare, communiquez avec la Health Insurance BC ou visitez le site Web de PharmaCare.

Téléphone (sans frais) : 1-800-663-7100

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-683-7151

Site Web : www.gov.bc.ca/pharmacare

SERVICES DE SANTÉ D'URGENCE DE LA C.-B.

L'organisme BC Emergency Health Services (BCEHS) (services de santé d'urgence de la C.B.) est responsable de la prestation, de la coordination et de la gouvernance de services de santé appropriés et efficaces en dehors du milieu hospitalier et entre les hôpitaux dans l'ensemble de la C.-B.

BCEHS supervise les services ambulanciers (BC Ambulance Service) et le réseau de transfert des patients (BC Patient Transfer Network). Le BC Ambulance Service fournit aux résidents de la Colombie-Britannique des services de transport par ambulance par route et par voie aérienne. Tous les jours, les ambulanciers répondent à près d'un appel à la minute.

La province subventionne largement le coût du transport en ambulance d'un patient pour les résidents de la C.B. détenteurs d'une carte BC Care / BC Services assurés par le programme MSP. Lorsqu'une urgence médicale nécessite un transport par ambulance, le patient doit régler des frais d'utilisation de 80 \$. En cas de difficultés financières dans le paiement des droits, la section des revenus du ministère de la Santé proposera un échéancier de versements pour vous accommoder.

Si une ambulance est appelée par le patient, par la famille du patient ou par un établissement de soins, mais que le patient n'est pas transporté à l'hôpital, des frais de 50 \$ s'appliquent. Ceux-ci sont couverts par le MSP.

En cas d'urgence médicale :

- composez le 9-1-1, si le service est offert;
- ou composez le numéro d'urgence indiqué sur la couverture intérieure de votre annuaire téléphonique;
- si vous n'avez pas accès à un annuaire téléphonique, appelez l'opérateur téléphoniste en composant le 0.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les services ambulanciers, contactez :

Téléphone (Grand Victoria) 250-953-3298

Site Web : www.bcehs.ca

Pour le service de la facturation du transport en ambulance, contactez :

British Columbia Ambulance Service

Ambulance Billing Department (Service de facturation)

C.P. 9676 STN PROV GOVT

Victoria (C.-B.) V8W 9P7

Téléphone (sans frais) : 1-800-665-7199

Site Web : bcehs.phsa.ca/about/billing/fee

SERVICES DE SOINS INTENSIFS, À DOMICILE ET EN MILIEU COMMUNAUTAIRE

Les régies régionales de la santé de la Colombie-Britannique offrent divers soins intensifs, soins en milieu communautaire, soins en milieux institutionnels, ainsi que des services de soutien spéciaux pour les personnes dont l'autonomie est fragilisée par des problèmes de santé. Le type d'aide varie d'une personne à l'autre et peut s'adapter au fil du temps.

Soins intensifs (soins en milieu hospitalier)

Les résidents inscrits au régime de soins médicaux MSP et détenteurs d'une carte BC Care/BC Services sont couverts pour la plupart des services fournis par les hôpitaux, comme indiqué ci-dessous : l'assurance comprend les soins hospitaliers (en cas d'hospitalisation) et les soins ambulatoires (soins administrés dans un service d'urgence ou lors d'une intervention d'un jour sur rendez-vous).

Lorsque vous êtes admis dans un hôpital de la Colombie-Britannique pour des soins hospitaliers de courte durée, vous bénéficiez automatiquement d'un hébergement standard, de repas, de soins infirmiers et d'autres fournitures et services médicalement nécessaires. Cela inclut les radiographies et tous les tests diagnostiques ou en laboratoire requis, les médicaments sur ordonnance, la plupart des fournitures médicales, des fournitures chirurgicales courantes et des services de réadaptation offerts à l'hôpital.

Les patients ne doivent payer que les fournitures et les services utilisés dans l'hôpital qui ne sont pas médicalement nécessaires. Si vous demandez une chambre d'hôpital privée ou semi-privée, il vous faudra payer un supplément, à moins que la chambre individuelle soit la norme dans cet établissement ou que votre médecin a déterminé que cela vous était médicalement nécessaire. Certains régimes d'assurance-maladie personnels couvrent ce coût. Vous pouvez également être amenés à payer pour des appareils médicaux non standards, mais seulement si vous avez donné votre consentement à leur achat et si votre médecin n'a pas déclaré ces articles nécessaires du point de vue médical.

Le patient est en général responsable des appareils utilisés dans la communauté, notamment dans les résidences privées ou dans des établissements de soins de santé de longue durée. Il n'y a pas de facturation si l'appareil en question est un élément vital du traitement reçu à l'hôpital et si le patient ne peut quitter l'hôpital sans cet article (p. ex. une minerve). Le patient est responsable du paiement pour :

- les béquilles, lunettes et prothèses auditives;
- les fournitures médicales;
- les prothèses qui ne sont pas implantées dans l'organisme;
- l'adaptation des lieux au domicile et les médicaments qui seront utilisés au retour à la maison.

Certains de ces éléments peuvent être couverts par le programme Fair PharmaCare, selon la situation du patient.

Soins à domicile et en milieu communautaire

Les services de soins à domicile et en milieu communautaire consistent en une gamme de soins de santé et de services de soutien offerte aux Britanno-Colombiens admissibles, qui ont besoin de soins de courte et de longue durée, et de soins palliatifs ou de réadaptation.

Ces services répondent aux objectifs suivants :

- aider les clients à conserver leur autonomie dans leur maison aussi longtemps que possible;
- offrir des services d'aide à la vie autonome et des soins en établissement pour les clients qui ne sont plus en mesure de bénéficier d'un soutien à domicile;
- aider les clients à éviter, réduire ou retarder le besoin de soins hospitaliers ou en établissement;
- soutenir les clients qui arrivent en fin de vie et leur famille, en offrant des soins palliatifs à domicile, dans un logement services ou dans un établissement de soins de longue durée.

Qui est admissible?

Pour être admissible aux services subventionnés de soins infirmiers communautaires ou de réadaptation en milieu communautaire (physiothérapie ou ergothérapie), le client doit répondre à tous les critères suivants :

- être citoyen canadien ou avoir le statut de résident permanent (immigrant reçu ou en vertu d'un permis ministériel approuvé par le comité médical consultatif du ministère de la Santé);
- être résident de la Colombie-Britannique;
- nécessiter des soins à domicile à la sortie de l'hôpital ou des soins palliatifs dans le cas d'une maladie limitant l'espérance de vie.

Pour être admissible aux services subventionnés par le gouvernement comme le soutien à domicile, l'aide à la vie autonome, les soins de jour pour adultes, la gestion de cas, les soins en milieu institutionnel, les soins en fin de vie, le client doit répondre à tous les critères suivants :

- être âgés d'au moins 19 ans;
- résider en Colombie-Britannique pendant la période de temps requise (en fonction du service offert); veuillez contacter votre régie régionale de la santé pour obtenir des informations à jour;
- être citoyen canadien ou avoir le statut de résident permanent (immigrant reçu ou en vertu d'un permis ministériel approuvé par le comité médical consultatif du ministère de la Santé);
- être incapable de conserver son autonomie en raison de problèmes de santé chroniques ou nécessiter des soins palliatifs en cas de maladie limitant l'espérance de vie.

Obtention des services

Pour obtenir des renseignements sur les soins à domicile et en milieu communautaire, veuillez communiquer avec le bureau des soins à domicile de votre régie régionale de la santé (voir les coordonnées des régies régionales au début de cette section du guide). Un parent, un ami ou un professionnel (médecin, membre de personnel infirmier, pharmacien ou travailleur social) peuvent également communiquer avec la régie de la santé pour le compte d'un client.

Lors de l'appel, un membre du personnel vous posera quelques questions afin de déterminer l'urgence de la situation et d'évaluer si un professionnel de la santé doit rendre visite au client pour effectuer une évaluation complète des besoins en soins.

Gestion de cas et coordination des soins

Afin de procéder à une telle évaluation, le professionnel de la santé (souvent désigné comme le gestionnaire de cas), qu'il s'agisse d'un membre du personnel infirmier en soins communautaires, d'un physiothérapeute ou d'un ergothérapeute, se rendra chez le client pour recueillir des informations qui l'aideront à évaluer les besoins en matière de soins de ce dernier et sa capacité à gérer ses problèmes de santé avec l'aide de sa famille et de ses amis. Le professionnel de la santé peut recommander des soins à domicile, de l'aide à la vie autonome ou des soins en établissement spécialisé ainsi que d'autres ressources présentes dans la collectivité; il peut également recommander et orienter le client vers des programmes spécifiques. Le professionnel de la santé restera en contact avec le client aussi longtemps que nécessaire pour l'aider dans ses démarches ou faire les ajustements nécessaires si ses besoins évoluent.

Maintien à domicile

Les services de maintien à domicile permettent aux clients de rester dans leur maison grâce à une aide personnelle pour les activités de la vie courante comme la mobilité, l'alimentation, le levage et le transfert, le bain, le repérage, l'habillage et la toilette. Les services peuvent également comprendre des activités d'entretien sécuritaire s'ajoutant à l'aide personnelle, le cas échéant, ainsi que certaines tâches déléguées de soins infirmiers et de réadaptation.

Choix de ressources pour conserver son autonomie (CSIL)

Le programme CSIL offre une alternative aux clients admissibles au service de maintien à domicile. Le programme a été conçu pour permettre aux Britannico-Colombiens ayant des incapacités physiques et nécessitant des soins aigus de disposer d'une plus grande flexibilité dans l'organisation de leur maintien à domicile. Ces derniers reçoivent des fonds pour se procurer leurs propres services. Ils peuvent ainsi gérer, coordonner et assumer financièrement le recrutement, l'embauche, la formation, la planification et la supervision des aides de maintien à domicile.

Les membres de la famille qui fournissent des soins et de l'aide peuvent être rétribués en vertu de ce programme. Les aînés et les personnes handicapées qui ne peuvent pas ou qui peinent à s'occuper de leurs propres soins peuvent obtenir de l'aide financière au titre du programme CSIL, par l'entremise de l'équipe de maintien à domicile du client ou d'un représentant nommé par celui-ci dans un mandat de représentation.

Le professionnel de la santé chargé de coordonner les soins peut fournir plus de renseignements sur la façon d'établir une équipe de maintien à domicile qui gèrera le programme CSIL au nom du client.

Soins infirmiers et réadaptation communautaires

Des services non urgents de soins infirmiers et de réadaptation communautaires sont offerts à domicile, au besoin, pour venir en aide aux personnes atteintes de maladies aiguës ou chroniques afin de favoriser leur rétablissement après leur hospitalisation et dans le cadre de soins palliatifs.

Soins de jour pour adultes

Les services de soins de jour pour adultes consistent en des groupes d'entraide et des activités qui permettent aux aînés et aux adultes handicapés de conserver leur autonomie dans la collectivité et d'offrir aux aidants de courtes périodes de répit. Les activités varient d'un centre à l'autre, mais peuvent comprendre de l'aide personnelle, des soins infirmiers ou de réadaptation, un programme structuré d'activités sociales et récréatives thérapeutiques ainsi qu'un soutien et des moments de répit aux aidants.

Relève et répit pour les aidants

Des services variés sont proposés, d'une part, aux aidants afin de leur offrir une relève temporaire et les soulager de la charge émotionnelle et physique à soigner un ami ou un membre de la famille et, d'autre part, au client afin d'accroître son autonomie. Ces services permettent aux aidants de renouer avec des activités communautaires ou de faire le plein d'énergie afin de pouvoir continuer à prodiguer des soins de qualité.

Ce moment de répit peut inclure une aide à domicile ou des soins de jour pour adultes ou encore un court séjour dans un établissement de soins.

Aide à la vie autonome

Le programme d'aide à la vie autonome permet d'offrir des lieux d'hébergement et des services d'accueil et de soins personnels pour les adultes qui peuvent conserver leur autonomie, mais qui ont besoin d'une aide régulière dans leurs activités quotidiennes pour des raisons liées à l'âge, à la maladie ou au handicap.

Il existe des résidences privées avec services d'aides à la vie autonome et d'autres qui bénéficient d'une subvention publique, que ce soit un immeuble d'appartements ou une maison privée adaptée. Le logement varie de l'appartement d'une pièce à des appartements privés et autonomes. Les services peuvent inclure l'aide au bain, la toilette, l'habillage et les déplacements.

Les services suivants sont également proposés : repas, ménage, blanchisserie, activités sociales et récréatives ainsi qu'un système d'intervention d'urgence

24 heures sur 24. Un professionnel de la santé ou un gestionnaire de cas peut fournir des renseignements sur les résidences-services de votre région ainsi que sur le processus d'admission, les services fournis et les coûts associés à ce programme.

Pour obtenir des renseignements sur le programme Independent Living BC (Aide à la vie autonome en C.-B.), consultez la section *Votre lieu de vie* du présent Guide ou visitez le site Web de BC Housing.

Site Web : www.bchousing.org/Initiatives/Creating/ILBC

Le registraire d'aide à la vie autonome

La fonction du registraire de l'aide à la vie autonome (Assisted Living Registrar) a été établie pour protéger la santé et la sécurité des personnes vivant dans des résidences offrant des services d'aide à une vie autonome. Le Bureau du registraire de l'aide à la vie autonome effectue le travail du registraire défini dans la Loi *Community Care and Assisted Living Act*. En Colombie-Britannique, tous les logements-services et résidences-services doivent être enregistrés auprès du Bureau du registraire d'aide à la vie autonome (Assisted Living Registry), sans égard au type de propriété ou au mode de financement. Les exploitants des résidences avec services d'aide à la vie autonome doivent respecter et maintenir les normes provinciales de santé et de sécurité des résidents. Le Bureau du registraire fait une enquête sur les plaintes de non respect de ces normes. Une tierce personne peut communiquer le Bureau du registraire, par téléphone ou par courriel, et exprimer ses inquiétudes sur une résidence de services d'aide à la vie autonome.

Téléphone (sans frais) : 1-866-714-3378

Téléphone (Grand Victoria) 250-952-1369

Adresse postale : C.P. 9638 STN PROV GOVT
Victoria, C.- B. V8W 9P1

Courriel : info@alregistrar.bc.ca

Site Web : www.health.gov.bc.ca/assisted

Soins en établissement

Des soins en établissement sont proposés aux clients qui ont besoin d'une surveillance infirmière professionnelle 24 heures sur 24 et qui ne peuvent plus être maintenus à domicile. Les soins en établissement offrent un cadre idéal de protection et de soutien aux aînés et personnes handicapées qui ont besoin de soins complexes. En Colombie-Britannique, il existe à la fois des logements-services privés et des résidences subventionnées par le gouvernement.

Les clients ayant le plus besoin d'assistance et les cas urgents ont la priorité pour obtenir une place dans un établissement de soins subventionné par les fonds publics. Un professionnel de la santé ou un gestionnaire de cas peut fournir des renseignements sur les établissements de votre région ainsi que sur le processus d'admission, les services fournis et les coûts associés à ce programme.

En Colombie-Britannique, les établissements de soins doivent être accrédités. Les coordonnées des établissements de soins locaux subventionnés par le gouvernement figurent sur le site Web de votre régie régionale de la santé. D'autres renseignements sur les établissements de soins accrédités sont offerts en ligne, notamment les derniers rapports d'inspection.

Site Web : www.gov.bc.ca

(faites une recherche sur « residential care facilities »).

Foyers de groupe

Les adultes handicapés ont souvent la possibilité de vivre de façon autonome dans leur collectivité grâce aux foyers de groupe publics. Ces foyers sont des logements sûrs et abordables qui accueillent généralement de quatre à six résidents. Ils offrent un hébergement à court ou à long terme, le soutien et les soins nécessaires à l'autonomie des résidents ainsi qu'une aide pour assumer leurs responsabilités à l'égard des tâches ménagères, des activités professionnelles et des relations sociales.

Familles d'accueil

Les maisons de familles d'accueil sont des maisons unifamiliales qui offrent aux résidents une atmosphère similaire à celle que l'on retrouve chez soi. Les services offerts à deux personnes maximum comprennent les repas, l'entretien ménager et une aide aux activités quotidiennes. Les familles d'accueil se concentrent surtout dans les zones rurales et permettent aux résidents de vivre dans leur collectivité.

Soins palliatifs

Les soins palliatifs visent à soulager et à préserver le confort, la dignité et la qualité de vie des clients en fin de vie de sorte qu'ils puissent consacrer leur énergie et leur temps à ce qui est le plus important pour eux. Les soins palliatifs sont prodigués à domicile ou dans un lieu reflétant une atmosphère familiale, dans une résidence-services et dans un établissement de soins qui offre des soins palliatifs.

Centres de soins palliatifs

Les Britanno-Colombiens en phase terminale ou qui se préparent à la mort et qui ne nécessitent pas de soins hospitaliers de courte durée peuvent préférer passer le temps qui leur reste dans un centre de soins palliatifs. Les centres de soins palliatifs sont des endroits chaleureux où l'on prodigue des soins médicaux et infirmiers de fin de vie, où l'on soulage les symptômes et la douleur et où l'on offre de l'aide psychosociale et spirituelle et du soutien dans le deuil. Certains centres offrent des services en milieu communautaire pour ceux qui préfèrent recevoir ces soins chez eux.

Programme de soins palliatifs de la Colombie-Britannique (BC Palliative Care Benefits Program)

Le BC Palliative Care Benefits Program offre des soins palliatifs à domicile aux personnes de tous âges qui sont en fin de vie. Les Britanno-Colombiens admissibles peuvent s'inscrire auprès de leur médecin. Le programme couvre les médicaments sur ordonnance et autres médicaments en vente libre utilisés en soins palliatifs par le truchement du plan « P » de PharmaCare. La régie régionale de la santé évaluera les besoins de la personne quant à certaines fournitures et certains matériels médicaux. Le coût des fournitures médicales et équipements nécessaires sera couvert par la régie régionale de la santé.

Pour de plus amples renseignements sur ce qui est couvert par le plan « P » de PharmaCare, consultez la page « Who We Cover » du site Web de PharmaCare.

Site Web : www.gov.bc.ca

(faites une recherche sur « pharmacare who we cover »).

BUREAUX DE QUALITÉ DES SOINS AUX PATIENTS (PCQO)

La personne souhaitant porter plainte au sujet de la qualité des soins qu'elle-même ou qu'une personne de son entourage a reçus, doit s'adresser au Bureau de qualité des soins aux patients de sa régie régionale de la santé. Le personnel du PCQO tentera de trouver une solution avec la personne qui dépose la plainte et fournira une réponse dans les 40 jours ouvrables.

Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30. On peut s'y rendre en personne. Les bureaux sont fermés les fins de semaine et jours fériés, mais l'envoi d'un message par téléphone, télécopieur, courrier ou courriel est possible.

Fraser Health Patient Care Quality Office

11762, rue Laity, 4^e étage
Maple Ridge (C.-B.) V2X 5A3
Téléphone (sans frais) : 1-877-880-8823
Télécopieur (Grand Vancouver) 604-463-1888
Courriel : pcqoffice@fraserhealth.ca
Site Web : www.fraserhealth.ca/your-stay/submit-feedback-about-your-care/patient-care-quality-office/

Interior Health Patient Care Quality Office

1815, chemin Kirschner, bur. 220
Kelowna (C.-B.), V1Y 4N7
Téléphone (sans frais) : 1-877-442-2001
Télécopieur (Kelowna) : 250-870-4670
Courriel : patient.concerns@interiorhealth.ca
Site Web : www.interiorhealth.ca/YourCare/PatientCareQualityOffice/Pages/default.aspx

Island Health Patient Care Quality Office

Royal Jubilee Hospital Memorial Pavilion
Watson Wing salle 315
1952, rue Bay
Victoria (C.-B.) V8R 1J8
Téléphone (sans frais) : 1-877-977-5797
Téléphone (Grand Victoria) 250-370-8713
Courriel : patientcarequalityoffice@viha.ca
Site Web : www.viha.ca/patientcarequalityoffice

Northern Health Patient Care Quality Office

Jubilee Hospital Memorial Pavilion, 6^e étage
Prince George (C.-B.), V2L 5B8
Téléphone (sans frais) : 1-877-677-7715
Télécopieur (Prince George) : 250-565-2640
Courriel : patientcarequalityoffice@northernhealth.ca
Site Web : www.northernhealth.ca/OurServices/PatientCareQualityOffice.aspx

Vancouver Coastal Health Patient Care Quality Office

855, 12e Avenue Ouest, salle CP-380

Vancouver (C.-B.) V5Z 1M9

Téléphone (sans frais) : 1-877-993-9199

Télécopieur (Grand Vancouver) 604-875-5545

Courriel : pcqo@vch.ca

Site Web : www.vch.ca/your_stay/patient_care_quality_office/patient-care-quality-office

Provincial Health Services Authority Patient Care Quality Office

(comprend les organismes et services provinciaux comme BC Ambulance Services, BC Cancer Agency, BC Renal Agency, BC Transplant ainsi que BC Women's Hospital et Children's Hospital)

salle F404, 4e étage

Women's Health Centre

4500, rue Oak

Vancouver (C.-B.) V6H 3N1

Téléphone (sans frais) : 1-888-875-3256

Télécopieur (Grand Vancouver) 604-875-3813

Courriel : pcqo@phsa.ca

Site Web : www.phsa.ca/AboutPHSA/PHSA-Patient-Care-Quality-Office/default.htm

Commission d'examen de la qualité des soins aux patients

La personne qui estime que sa plainte n'a pas été traitée de façon satisfaisante par un bureau du PCQO peut communiquer avec le Patient Care Quality Review Board (la Commission). La Commission, indépendante des régies régionales de la santé, examinera l'enquête menée par la régie de la santé à la suite de la plainte et les réponses apportées. À l'issue de l'examen, la Commission pourra faire des recommandations à la régie de la santé ou au ministre de la Santé pour tenter de résoudre la plainte et améliorer la qualité des soins.

Les demandes d'examen peuvent être faites par écrit ou par téléphone. Les formulaires de demande d'examen peuvent être téléchargés et imprimés depuis le site de la Commission ou vous être envoyés par courrier. Une fois rempli, le formulaire de demande de révision doit être soumis par courrier, télécopieur

ou courriel. Les coordonnées de la Commission sont indiquées ci-dessous.

Patient Care Quality Review Board

C.P. 9643

Victoria, C.-B. V8W 9P1

Téléphone (sans frais) : 1-866-952-2448

Télécopieur (Grand Victoria) 250-952-2428

Courriel : contact@patientcarequalityreviewboard.ca

Site Web : www.patientcarequalityreviewboard.ca

VIVRE EN SANTÉ AVEC UNE MALADIE CHRONIQUE

Self-Management BC, Université de Victoria

Le gouvernement de la C.-B. fournit une aide financière au Centre sur le vieillissement de l'Université de Victoria (University of Victoria Centre on Aging) pour offrir un éventail de programmes de sensibilisation de six semaines aux personnes atteintes de maladies chroniques comme l'arthrite, le diabète et les maladies pulmonaires. Ces programmes comprennent :

- l'autogestion de la maladie chronique, formation offerte en anglais, en cantonais, en mandarin et en punjabi, et offerte en anglais aux jeunes et aux collectivités des Premières nations;
- l'autogestion de la douleur chronique et du diabète, les choix actifs en matière de santé, le maintien de l'équilibre et la réduction du risque de chutes;
- un programme d'autogestion de la maladie chronique offert en ligne.

Pour obtenir de plus amples renseignements, veuillez consulter le site Web du Centre sur le vieillissement de l'Université de Victoria, ou appelez la ligne d'information sur les programmes.

Téléphone (sans frais) : 1-866-902-3767

Site Web : www.selfmanagementbc.ca

Rebondissez et récupérez votre santé

Le programme Rebondissez et récupérez votre santé (Bounce Back: Reclaim Your Health) offre des ressources et des services aux personnes atteintes de problèmes de santé chroniques et qui souffrent de symptômes de douleur, de dépression ou d'anxiété. Le programme comprend un coaching par téléphone et un DVD composé d'une série de modules d'autoassistance intitulée Vivre

sa vie au maximum (Living Life to the Full). Le volet coaching du programme Bounce Back et le DVD peuvent être consultés dans tous les bureaux de médecins de famille partout en Colombie-Britannique. Le DVD est offert en anglais, en mandarin et en cantonais et le coaching est offert en anglais et en cantonais. Pour en savoir davantage sur ce programme, les aînés sont invités à en parler avec leur médecin de famille.

Le programme Bounce Back : Reclaim Your Health est offert par la division britanno-colombienne de l'Association canadienne de santé mentale grâce à un financement du ministère de la Santé de la Colombie-Britannique.

Site Web : www.cmha.bc.ca/how-we-can-help/adults/bounceback

Aidants familiaux de Colombie-Britannique (Family Caregivers of British Columbia)

(anciennement la Family Caregivers' Network Society)

Aidants familiaux de Colombie-Britannique (Family Caregivers of British Columbia) est une association à but non lucratif établie en 1989. La société est gérée par un conseil d'administration de bénévoles dont 60 % sont eux-mêmes ou ont été des aidants familiaux et elle fait la promotion de l'importance du rôle de l'aidant familial et de sa contribution au système de santé. Sa mission est d'informer, de fournir du soutien et d'informer sur des questions qui inquiètent les aidants familiaux. Les services comprennent des informations sur les ressources communautaires, le système de santé, un livret sur le bien-être de l'aidant familial, des possibilités de formation en ligne, du soutien par les pairs supports et un bulletin d'information mensuel.

Le ministère de la Santé fournit un financement partiel de la société.

Family Caregivers of British Columbia

3318, rue Oak, bur.6

Victoria (C.-B.) V8X 1R1

Téléphone (sans frais) : 1-877-520-FCNS (3267)

Téléphone (Grand Victoria) 250-384-0408

Courriel : caregiversupport@fcns.ca

Site Web : www.familycaregiversbc.ca

Forums publics et accès en ligne – Réseau interculturel de santé en ligne de la faculté de médecine de l'Université de la Colombie-Britannique (iCON)

iCON donne offre des renseignements fiables dans le domaine de la santé et de la gestion des maladies chroniques adaptées aux particularités culturelles

et linguistiques des patients, des familles et des soignants d'origine chinoise, d'Asie du sud et autochtones de la Colombie-Britannique. iCON offre des occasions de sensibilisation en ligne et dans la communauté (au moyen d'ateliers et de forums) pour que les membres de la communauté et les professionnels de santé se réunissent en vue d'apprendre et de partager les informations sur la prévention et la gestion des maladies chroniques. Les maladies chroniques visées sont le diabète, les maladies cardiaques, la démence, la santé mentale et plusieurs autres.

Courriel : iconsupport@ubc.ca

Site Web : www.iconproject.org

Pain BC

Pain BC est un organisme particulier au service des besoins d'un Britannico-Colombien sur cinq qui souffre de douleur chronique. La douleur chronique peut survenir après une chirurgie, à l'occasion d'une blessure ou faire partie d'une maladie chronique. L'approche intégrée de PainBC se concentre sur trois priorités :

- l'information, la promotion de compétences et susciter l'espoir et la confiance chez les personnes souffrant de douleur chronique et leurs familles;
- offrir aux soignants l'information, les outils et les compétences dont ils ont besoin afin d'améliorer les vies des personnes qui souffrent;
- faciliter le développement et la mise en œuvre de l'innovation et d'améliorations dans le système de santé.

Le ministère de la Santé offre du financement aux services de gestion de la douleur pour les patients, les familles et les soignants. Pour en apprendre davantage, consultez le site Web ci-dessous :

Site Web : www.painbc.ca

Réseau Patients as Partners/Patient Voices

Le Réseau Patients as Partners/Patient Voices est une communauté de plus de 1 700 patients, soignants de familles et autres personnes qui utilisent leur influence pour promouvoir des changements dans le système de soins de santé de la C.-B. au niveau individuel, de la communauté et du système. L'idée directrice du réseau Patients as Partners/Patient Voices est que le patient affecté par les décisions en matière de santé doit participer au processus de prise de décision.

Le réseau Patients as Partners/Patient Voices est un programme du ministère de la Santé géré par ImpactBC, un organisme à but non lucratif. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le réseau et pour savoir comment y participer, communiquez avec ImpactBC.

Téléphone (sans frais) : 1-888-742-1772

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-742-1772

Courriel : connect@patientvoices.ca

Site Web : www.patientsaspartners.ca/network

SERVICES EN SANTÉ MENTALE ET EN TOXICOMANIE

Le ministère de la Santé offre un système intégré et complet de services en santé mentale et en toxicomanie par l'entremise des régies régionales de la santé. Ces services sont axés sur la promotion de la santé, la prévention, la réduction des préjudices, le traitement, la réadaptation et le rétablissement ainsi que sur le soutien des aidants naturels et des familles en matière d'autogestion de la santé et de résilience. Les services en santé mentale et en toxicomanie s'adressent à différents groupes d'âge, y compris les aînés.

Le traitement de la santé mentale des aînés se complexifie souvent en raison de la présence d'une douleur chronique ou d'un autre problème de santé physique. Les services en santé mentale des aînés mettent souvent l'accent sur la nécessaire collaboration du médecin de famille ou des services de soins à domicile et en milieu communautaire.

Même si les aînés ont acquis de longue date des capacités d'adaptation au stress qu'ils vivent au quotidien, ils sont exposés autant que les autres membres de la société aux effets de la maladie mentale et de la toxicomanie. Les principaux problèmes sont ceux liés à la dépression, à l'anxiété, à l'usage problématique de substances nocives comme l'alcool, et à la démence sénile.

La solitude est un facteur supplémentaire qui affecte la santé mentale et peut entraîner une dégradation de la santé et une mort prématurée chez les aînés. La solitude peut résulter de nombreux facteurs psychosociaux et problèmes de santé auxquels il est possible d'apporter des solutions grâce à des programmes communautaires appuyant l'interdépendance sociale et des évaluations et des approches spécifiques en matière de traitement grâce à des services en santé mentale et en toxicomanie.

Pour d'autres idées sur la façon d'être actif dans votre communauté afin d'éviter la solitude et d'augmenter vos relations sociales, consultez la section Solitude dans l'index du *Répertoire* à la fin du présent Guide.

Pour trouver des services en santé mentale et sur la toxicomanie dans votre région régionale de santé, consultez :

Site Web : www.health.gov.bc.ca
(faites une recherche sur « find services near you »).

Vous trouverez également les coordonnées des régions régionales de santé au début de cette section (*Votre santé*).

Les pages suivantes offrent des renseignements et des ressources supplémentaires sur des services d'évaluation et de traitement spécifiques en santé mentale et en toxicomanie.

La Société Alzheimer

En 1981, un groupe de soignants s'est réuni pour discuter des défis que constituent les soins prodigués à une personne souffrant de la maladie d'Alzheimer. La société Alzheimer est née ainsi de leur compassion et de leur détermination. À partir de ces humbles débuts, la société est devenue une organisation active dans toute la province.

Téléphone (sans frais) : 1-800-667-3742
Téléphone (Grand Vancouver) : 604-681-6530
Courriel : info@alzheimerbc.org
Site Web : www.alzheimerbc.org

Premier lien (First Link©)

Le programme Premier lien (First Link©) est un service d'intervention précoce conçu pour établir un lien entre les personnes et les familles touchées par la maladie d'Alzheimer ou une autre forme de démence et les services ainsi que le soutien rapide après le diagnostic. Un aiguillage officiel par des médecins et des professionnels de la santé permet un contact proactif avec les personnes et les familles. Les personnes et les familles peuvent également s'adresser directement à ce service.

Ligne d'aide sur la démence Premier lien (First Link©)
du lundi au vendredi, de 9 h à 16 h.
Téléphone (sans frais) : 1-800-936-6033
Téléphone (Grand Vancouver) : 604-681-8651

Association des lignes d'écoute téléphonique en cas de crise de C.-B. (Crisis Line Association of BC)

Les préposés qui répondent au téléphone sont formés aux compétences essentielles que sont l'empathie, l'écoute active et la résolution de problèmes de manière collaborative. Ils ont recours à des protocoles d'intervention et d'évaluation des risques de suicide qui reposent sur les meilleures pratiques en la matière. Il est très utile d'appeler une ligne d'écoute et de soutien.

Pour de l'aide en cas de crise de santé mentale :

Téléphone (sans frais) : 1-800-784-2433 (1-800-SUICIDE)

Pour des renseignements et du soutien en santé mentale :

Téléphone (sans frais) : 310-6789 (code régional inutile)

Site Web : www.crisislines.bc.ca

Services d'information et d'orientation sur l'alcool et les drogues de la C.-B. (BC Alcohol and Drug Information and Referral Service)

Ce service peut vous aiguiller vers des services de consultation et des ressources dans votre collectivité. Accessible 24 heures sur 24.

Téléphone (sans frais) : 1-800 663-1441

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-660-9382

Partenaires de la C.-B. pour l'information en santé mentale et en toxicomanie (BC Partners for Mental Health and Addictions Information)

Sept organismes provinciaux en santé mentale et en toxicomanie travaillent de concert pour fournir des informations factuelles sur la santé mentale et la toxicomanie.

Une ligne d'information sans frais et accessible 24 heures sur 24 fournit des renseignements enregistrés sur divers troubles de santé mentale et de toxicomanie, y compris les symptômes, les causes, les traitements, les solutions possibles, les groupes de soutien et les ressources communautaires. Le site Web est une excellente source d'information pour les personnes et les familles.

Téléphone (sans frais) : 1-800-661-2121

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-669-7600

Site Web : www.heretohelp.bc.ca

Services aux survivants des pensionnats autochtones

Programme de soutien en santé - résolution des questions des pensionnats indiens

Le Programme de soutien en santé - résolution des questions des pensionnats indiens de l'Autorité de la santé des Premières Nations offre des services de soutien en santé mentale et affective aux anciens élèves des pensionnats indiens et à leur famille, avant, pendant et après leur participation aux démarches en lien avec la Convention de règlement, y compris :

- le paiement d'expérience commune,
- le processus d'évaluation indépendant,
- les événements et les activités commémoratives de la Commission de témoignage et réconciliation.

Ligne d'information (sans frais) 1-877-477-0775

Ligne d'écoute téléphonique de Résolution des questions de pensionnats indiens

La ligne d'écoute téléphonique de Résolution des questions de pensionnats indiens a été établie afin d'offrir du soutien aux anciens élèves des pensionnats autochtones. Accédez jour et nuit à des services de soutien affectif et d'aiguillage en situation de crise en appelant la ligne d'écoute.

Ligne d'écoute téléphonique de Résolution des questions de pensionnats indiens (sans frais) : 1 866 925-4419

Jeu compulsif

La ligne d'aide sur le jeu compulsif est un service confidentiel et sans frais, accessible à tous les Britanno-Colombiens. La ligne d'aide fournit des renseignements et de l'orientation sept jours sur sept, 24 heures sur 24. Des spécialistes de l'information et de l'orientation apportent une réponse immédiate aux joueurs compulsifs, à leurs familles et leurs amis, et peuvent orienter les appelants vers des services professionnels de consultation pour problèmes de jeu compulsif à travers la province.

Téléphone (sans frais) : 1-888-795-6111

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes, appels à frais virés acceptés) : 604-875-0885

Site Web : www.bcreponsiblegambling.ca

SANTÉ PUBLIQUE

Les bureaux régionaux de santé publique de la Colombie- Britannique offrent divers services, y compris des ressources en nutrition et vaccinations. Ces services visent à assurer la santé et l'autonomie des aînés tout en contribuant à la santé des familles et de la collectivité.

Services de vaccination

Des renseignements sur les possibilités d'accès à la vaccination, notamment contre la grippe et le pneumocoque, sont disponibles auprès de votre bureau local de santé publique, dont les coordonnées figurent dans les pages bleues de votre annuaire téléphonique.

Le site Web de ImmunizeBC est également une source pratique pour obtenir des renseignements utiles sur la vaccination et trouver les coordonnées des cliniques de vaccination pendant la saison de la grippe.

Site Web : www.immunizebc.ca

De nombreux pharmaciens en C.-B. sont autorisés à administrer des vaccins. Appelez votre pharmacie locale pour trouver un pharmacien autorisé.

Vous pouvez également appeler HealthLink BC au 8-1-1 pour des renseignements sur les vaccinations, sur les services de santé locaux et sur les pharmacies.



Votre
lieu de vie



QUESTIONS À SE POSER POUR SE PRÉPARER À VIEILLIR EN SANTÉ

UTILISEZ CET ESPACE POUR NOTER VOS RÉPONSES À CES QUESTIONS.



Avez-vous songé à la façon dont vos besoins de logement pourront évoluer à mesure que vous avancez en âge? (P. ex., devrez-vous passer à un logement plus petit?)

Souhaitez-vous être plus proche des commerces, des transports publics, des services médicaux et d'autres services au cas où vous ne seriez plus en mesure de conduire votre véhicule?

Votre domicile actuel peut-il être adapté à vos besoins futurs?

Pour des renseignements sur les programmes et les services gouvernementaux, consultez www.SeniorsBC.ca

Pour des renseignements sur un vieillissement en santé, consultez www.HealthyFamiliesBC.ca

Pour des renseignements en matière de santé, appelez HealthLinkBC au 8-1-1.



VOTRE LIEU DE VIE

Options de logement pour une population grandissante d'âinés

Qu'il s'agisse de vivre de manière autonome dans la maison familiale ou dans une résidence avec services, les âinés de la Colombie-Britannique disposent d'un large éventail de possibilités de logement. Cependant, il est essentiel de planifier pour le futur. En 2029, près de 30 pour cent des âinés du Canada seront âgés de 75 à 84 ans et 13 pour cent auront plus de 85 ans. De nombreux âinés pourront conserver une grande autonomie, mais d'autres auront besoin davantage de soutien. Le gouvernement provincial s'emploie fermement à satisfaire les besoins de logement particuliers d'un groupe diversifié d'âinés en leur fournissant une panoplie de programmes et de services.

Dans la présente section, vous trouverez des renseignements sur les programmes et services pour les âinés propriétaires d'une maison, y compris les possibilités de subventions, les évaluations foncières et le report du paiement de l'impôt foncier. Que vous soyez propriétaire ou locataire, votre propriétaire ou vous-même pouvez être admissible à une aide pour rendre votre logement plus adapté, un point très important pour de nombreux âinés qui veulent vieillir chez eux.

Pour de nombreux âinés recevant un revenu fixe, il est crucial de trouver un logement abordable. Le gouvernement de la Colombie-Britannique fournit des subventions au loyer des âinés résidant dans des logements locatifs privés et subventionne le loyer des logements abordables construits en partenariat avec les organismes de logements à but non lucratif et d'autres paliers de gouvernement.

Vous trouverez de plus amples renseignements, dans la présente section, sur ces programmes et sur les logements subventionnés avec services d'aide à la vie autonome pour les âinés qui ont besoin d'un certain niveau d'assistance. Plus de 4 000 logements abordables avec aide à la vie autonome ont été créés grâce à des partenariats entre le gouvernement provincial et divers organismes de services à but non lucratif et fournisseurs privés. Ces logements comprennent l'hébergement, les repas, l'entretien ménager, la blanchisserie, un système d'intervention d'urgence jour et nuit, des activités de loisirs et des services de soins personnels pour les âinés à faible revenu et les personnes handicapées.



Les programmes suivants de la présente section du Guide pour les aînés de la Colombie-Britannique peuvent intéresser les aînés à faible revenu.

- Subvention pour les aînés propriétaires d'une maison
- Report de l'impôt foncier
- Crédit d'impôt pour la rénovation domiciliaire à l'intention des aînés de la Colombie-Britannique
- Programme de logements adaptés pour l'autonomie (HAFI)
- Programme Aide au logement pour les locataires âgés (SAFER)
- Logements abordables pour les aînés
- Logement des aînés avec services de soutien
- Aide à la vie autonome subventionnée

AÎNÉS PROPRIÉTAIRES D'UNE MAISON

Subvention pour les aînés propriétaires d'une maison

La subvention permet de réduire le montant d'impôt foncier à payer chaque année sur la résidence principale. La demande d'une subvention en tant qu'aîné peut aboutir à une réduction maximale de 845 \$ ou de 1 045 \$ si votre propriété est située dans une région rurale ou nordique.

La subvention s'applique à tout montant d'impôt foncier supérieur à 100 \$. Le fait de payer un impôt foncier minimum permet de s'assurer que tous les propriétaires contribuent au financement des programmes et services locaux, comme l'entretien des routes et les hôpitaux.

Supplément en cas de faible revenu à la subvention pour les aînés propriétaires d'une maison. Si le montant de la subvention à laquelle vous avez droit a été réduit malgré votre faible revenu à cause d'une évaluation élevée de la valeur de votre résidence, vous pouvez demander une compensation supplémentaire équivalant entièrement ou partiellement à la réduction du montant de la subvention.



Pour des renseignements sur la subvention pour les aînés propriétaires d'une maison et le supplément en cas de faible revenu, les critères d'admissibilité et la façon de faire la demande, consultez :

Site Web : www.gov.bc.ca/homeownergrant

Si vous avez d'autres questions sur la subvention pour les aînés propriétaires d'une maison, communiquez avec votre municipalité.

Site Web : www.civicinfo.bc.ca/11.asp

Si vous habitez dans une région rurale, communiquez avec l'évaluateur fiscal :

Téléphone (sans frais) : 1-800-663-7867

Téléphone (Grand Victoria) 250-387-0555

Courriel : ruraltax@gov.bc.ca

Évaluation foncière

En janvier de chaque année, la BC Assessment envoie à tous les propriétaires un avis d'évaluation foncière indiquant la juste valeur marchande de leur propriété au 1er juillet de l'année précédente. Un pourcentage de l'évaluation de la valeur marchande de leur propriété est utilisé par les autorités fiscales afin de calculer les impôts fonciers. Si vous avez des questions ou des préoccupations concernant l'information apparaissant sur votre avis d'évaluation, veuillez contacter votre bureau d'évaluation local avant le 31 janvier au numéro de téléphone ou à l'adresse figurant au recto de votre avis d'évaluation.

Site Web : www.bcassessment.ca

Report de l'impôt foncier

Le programme de report de l'impôt foncier est un programme de prêt à faible taux d'intérêt qui permet à un propriétaire de 55 ans et plus, un conjoint survivant de tout âge, ou une personne handicapée de demander le report de tout ou partie du paiement de l'impôt foncier de leur résidence principale. Si la demande est approuvée, l'impôt reporté est payé par le gouvernement provincial à l'autorité fiscale au nom du propriétaire.

Les impôts reportés doivent être remboursés à la province avec les intérêts et les frais d'administration (s'il y a lieu) de la manière suivante : avant que la propriété ne soit transférée à un nouveau propriétaire autre que le conjoint survivant;

- au décès du propriétaire, avec remboursement effectué par la succession.



Pour obtenir plus de renseignements sur le programme de report d'impôt foncier, notamment les critères d'admissibilité et la façon de faire la demande, consultez :

Site Web : www.gov.bc.ca/propertytaxdeferment

Si vous avez encore des questions, communiquez avec le bureau fiscal où vous payez votre impôt foncier ou au bureau du report de l'impôt foncier.

Tax Deferment Office

Ministère des Finances

C.P. 9475 STN PROV GOVT

Victoria (C.-B.) V8W 9W6

Téléphone (Centre de contact Service BC, sans frais) : 1-800-663-7867 si vous utilisez la ligne sans frais, demandez à être transféré au 250-356-8121.

Téléphone (Grand Victoria) 250-356-8121

Courriel : taxdeferment@gov.bc.ca

Site Web : www.gov.bc.ca/propertytaxdeferment

ADAPTATIONS DES LOGEMENTS EN C.-B.

Crédit d'impôt pour la rénovation domiciliaire à l'intention des aînés de la Colombie-Britannique

Le crédit d'impôt pour la rénovation domiciliaire à l'intention des aînés de la Colombie-Britannique est un crédit d'impôt personnel remboursable destiné à couvrir une partie des frais de rénovations de la résidence permanente pour en améliorer l'accessibilité ou pour aider un aîné à être plus fonctionnel ou plus mobile dans sa maison.

Le crédit annuel maximal est de 1 000 \$ et correspond à 10 % des dépenses admissibles. Le crédit peut être demandé par les aînés, qu'ils soient propriétaires ou locataires, et par toute personne qui habite une maison avec un parent âgé.

Un aîné ou un membre de la famille vivant avec un aîné peut demander le crédit d'impôt sur sa déclaration annuelle de revenus des particuliers pour des dépenses engagées après le 1^{er} avril 2012. Le crédit est un crédit d'impôt remboursable, ce qui signifie que s'il est supérieur au montant des impôts dus, vous recevrez le remboursement de la différence. Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec la BC Income Taxation Branch (direction des impôts sur le revenu de la C.-B.).



Téléphone (sans frais) : 1-877-387-3332

Adresse postale : C.P. 9444 STN PROV GOVT
Victoria (C.-B.) V8W 9W8

Courriel : ITBTaxQuestions@gov.bc.ca

Site Web : www.health.gov.bc.ca

(faites une recherche sur « seniors home renovation tax »)

Programme de logements adaptés pour l'autonomie

Le programme de logements adaptés pour l'autonomie (HAFI) aide financièrement les aînés à faible revenu et les personnes handicapées à modifier leur maison pour la rendre plus accessible et y mener une vie plus sûre et autonome. Les propriétaires admissibles ainsi que les locataires ayant des locataires admissibles peuvent recevoir une aide pouvant aller jusqu'à 20 000 \$ par logement, sous forme de prêt à remboursement conditionnel. Le montant exact est basé sur le coût des matériaux et de la main-d'œuvre nécessaires pour effectuer les adaptations.

Pour obtenir les détails complets sur le programme, notamment les critères d'admissibilité et un formulaire de demande, consultez le site Web de BC Housing ou communiquez avec BC Housing par l'un des moyens suivants :

Téléphone (sans frais) : 1-800-257-7756

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-433-2218

Courriel : hafi@bchousing.org

Site Web : www.bchousing.org/HAFI

POSSIBILITÉS DE LOGEMENT POUR LES AÎNÉS

Programme Aide au logement pour les locataires âgés (SAFER)

Le programme d'aide au logement pour les locataires âgés SAFER prévoit des paiements mensuels à titre de subvention du loyer, versés aux les résidents admissibles de la C.-B. âgés d'au moins 60 ans.

Vous pourriez être admissible au programme SAFER si vous remplissez toutes les conditions suivantes :

- vous avez au moins 60 ans;
- vous résidiez en Colombie-Britannique au cours des 12 mois



précédant immédiatement la date de votre demande;

- votre conjoint (avec qui vous vivez) et vous-même répondez aux exigences en matière de citoyenneté;
- vous dépensez plus de 30 pour cent de votre revenu brut mensuel familial (avant impôt) pour le loyer, y compris le coût de location de l'emplacement d'une maison préfabriquée (roulotte) que vous possédez et occupez.

Vous ne serez pas admissible si l'une des conditions suivantes est remplie :

- vous avez moins de 60 ans;
- vous vivez dans un logement subventionné ou dans un établissement de soins financé par le ministère de la Santé;
- vous vivez dans une coopérative de logement et vous en êtes actionnaire;
- votre famille ou vous-même recevez une aide au revenu en vertu de la *BC Employment and Assistance Act* ou la *Employment and Assistance for Persons with Disabilities Act* (sauf les services médicaux exclusivement);
- vous-même et votre conjoint (le cas échéant) êtes au Canada dans le cadre d'un accord de parrainage privé qui est encore en vigueur;
- vous ne résidez pas en Colombie-Britannique;
- vous ne résidiez pas en Colombie-Britannique au cours des 12 mois précédant immédiatement la date de votre demande;
- vous ne répondez pas aux exigences en matière de citoyenneté;
- votre revenu brut mensuel dépasse les montants suivants, selon le cas :

	District régional du Grand Vancouver	Autres régions de la province
Célibataires	2 550 \$	2 223 \$
Couples	2 750 \$	2 423 \$
Partage	1 776 \$	1 776 \$

Les formulaires de demande et de plus amples renseignements sur votre admissibilité sont disponibles auprès des bureaux de BC Housing. On peut également télécharger les formulaires à partir du site Web de BC Housing.



Pour de plus amples renseignements, veuillez contacter BC Housing à l'adresse ou aux numéros indiqués ci-dessous.

BC Housing SAFER
4555, rue Kingsway, bur. 101
Burnaby (C.-B.) V5H 4V8

Téléphone (sans frais) : 1-800-257-7756
Téléphone (Grand Vancouver) : 604-433-2218
Site Web : www.bchousing.org/programs/SAFER

Logements abordables pour les aînés

Les aînés à faible revenu, capables de fonctionner de façon autonome sans l'aide de services de soutien ou de soins à domicile, peuvent faire la demande pour habiter un complexe de logements abordables.

Il existe trois types de complexes de logements abordables en Colombie-Britannique

- les logements sociaux, gérés par BC Housing;
- les logements sans but lucratif, gérés par des organismes à but non lucratif;
- les logements coopératifs, gérés par les résidents.

De nombreux complexes de logements abordables sont répertoriés dans le registre des logements accessibles, une liste centralisée et maintenue à jour par BC Housing. Le registre des logements accessibles comprend les organismes de logements sociaux et certains organismes de logements à but non lucratif et coopératifs. Les autres organismes de logements à but non lucratif et coopératifs ont leurs propres registres.

Pour faire une demande de logement dans un complexe énuméré dans le registre des logements existants, veuillez remplir et soumettre un formulaire de demande de logement. Les formulaires de demande et de plus amples renseignements sur votre admissibilité sont disponibles auprès des bureaux de BC Housing. On peut également télécharger les formulaires à partir du site Web de BC Housing.

Site Web : www.bchousing.org/Options/Subsidized_Housing/Apply

Pour faire une demande de logement dans un complexe de logements à but non lucratif ou dans une coopérative qui ont leurs propres registres, communiquez directement avec l'organisme concerné. On peut trouver



les coordonnées des organismes à but non lucratif et des coopératives de logement de la province auprès de tout bureau de BC Housing ou les télécharger à partir du site Web de BC Housing.

Site Web : www.bchousing.org/Options/Subsidized_Housing/Listings

Pour de plus amples renseignements, veuillez contacter BC Housing à l'adresse ou aux numéros indiqués ci-dessous.

BC Housing

The Housing Registry/SAFER/Rental Assistance Program

4555, rue Kingsway, bur. 101

Burnaby (C.-B.) V5H 4V8

Téléphone (sans frais) : 1-800-257-7756

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-433-2218

Courriel : applicantinquiries@bchousing.org

Site Web : www.bchousing.org/Options/Subsidized_Housing/Apply

Bureau régional de l'Île de Vancouver

Téléphone (sans frais) : 1-800-787-2807

Téléphone (Grand Victoria) 250-475-7550

Bureau régional de l'Intérieur

Téléphone (sans frais) : 1-800-834-7149

Téléphone (Penticton) : 250-493-0301

Bureau régional du Nord

Téléphone (sans frais) : 1-800-667-1235

Téléphone (Prince George) : 250-562-9251

On peut trouver des renseignements sur la Cooperative Housing Federation of BC sur le site Web de l'organisme ou en appelant au numéro de téléphone ci-dessous.

Téléphone (sans frais) : 1-866-879-5111

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-879-5111

Site Web : www.chf.bc.ca/contact



Logement des aînés avec services de soutien

Le programme Logement des aînés avec services de soutien (Seniors' Supportive Housing ou SSH) offre des logements locatifs adaptés dans certains complexes de logements subventionnés, destinés principalement aux aînés à faible revenu ayant besoin d'aide pour continuer à vivre de façon autonome. Les services de soutien comprennent un repas par jour, un système d'intervention d'urgence jour et nuit, l'entretien ménager hebdomadaire, le blanchissage et des activités sociales et récréatives. Les personnes admissibles versent 50 pour cent de leur revenu brut pour occuper l'un de ces logements.

Vous pouvez être admissible au programme SSH si vous remplissez les conditions suivantes :

- vous êtes un aîné à faible revenu ou une personne handicapée qui souhaite bénéficier d'un logement accessible;
- vous avez besoin de certains services de soutien pour continuer à vivre de façon autonome;
- vous êtes capable de prendre en charge votre mode de vie personnel.

Les formulaires de demande et de plus amples renseignements sur votre admissibilité sont disponibles auprès des bureaux de BC Housing. On peut également télécharger les formulaires à partir du site Web de BC Housing. Pour de plus amples renseignements, veuillez contacter BC Housing à l'adresse ou aux numéros indiqués ci-dessous.

BC Housing SSH

4555, rue Kingsway, bur. 101

Burnaby (C.-B.) V5H 4V8

Téléphone (sans frais) : 1-800-257-7756

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-433-2218

Site Web : www.bchousing.org/Options/Supportive_Housing/SSH/SSH

Aide à la vie autonome subventionnée

Les logements-services subventionnés s'adressent aux aînés et aux personnes handicapées qui ont besoin d'un certain soutien, mais pas de soins 24 heures sur 24 en établissement. Les logements-services constituent une solution intermédiaire pour combler le fossé entre les soins à domicile et les soins en résidence en offrant :

- un logement;
- des services de soutien tels que repas, entretien ménager, blanchisserie, activités récréatives et intervention jour et nuit;



- des services de soins personnels pour l'aide à la toilette, la mobilité et les médicaments;

Les personnes admissibles versent 70 pour cent de leur revenu après impôt en plus d'un supplément pour l'électricité pour occuper l'un de ces logements. Seuls les aînés ayant besoin de soutien supplémentaire afin de rester autonomes sont admissibles. Pour être admissibles aux logements-services, les candidats doivent d'abord faire l'objet d'une évaluation, puis être recommandés par leur régie régionale de la santé.

Un gestionnaire de cas de la régie régionale de la santé vous aidera à déterminer si un logement services est la meilleure solution pour vous. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le site de Bc Housing.

Site Web : www.bchousing.org/Options/Supportive_Housing/SSH/AL

Société de services pour les aînés (Seniors Services Society)

Cet organisme à but non lucratif fournit des renseignements sur toutes les possibilités en matière de logement et de services pour les aînés qui habitent la Colombie-Britannique. Des programmes spécialisés et de l'aide sont offerts aux aînés sans domicile fixe ou qui risquent de le devenir dans la région du Grand Vancouver. La société offre également des programmes d'aide à une vie autonome (comme la popote roulante, ou Mieux chez soi) et des programmes sociaux pour les aînés de la région de New Westminster. Pour de plus amples renseignements, utilisez les coordonnées indiquées ci-dessous.

Société de services pour les aînés (Seniors Services Society)

750, rue Carnavon

New Westminster (C.-B.) V3M 1E7

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-520-6621

Courriel : info@seniorsservicessociety.ca

Site Web : www.seniorsservicessociety.ca



PROPRIÉTAIRES ET LOCATAIRES :

CONNAÎTRE VOS DROITS ET VOS RESPONSABILITÉS

Direction de la location à usage d'habitation

La Direction de la location à usage d'habitation (Residential Tenancy Branch) fournit des renseignements aux locateurs et locataires sur leurs droits et devoirs ainsi que sur les possibilités qui s'offrent à eux en vertu des lois *Residential Tenancy Act* et la *Manufactured Home Park Tenancy Act*. La Direction peut donner des conseils pour faciliter la résolution de différends liés à la location comme les demandes d'indemnisation pour dommages, la restitution de dépôts de garantie, les augmentations de loyer et les avis d'expulsion. Lorsqu'un différend entre le locateur et son locataire ne peut être résolu, chaque partie peut faire une demande de règlement du différend à un bureau de la Direction ou en ligne auprès de Service BC. La Direction fournit également des informations et des services relatifs au règlement de différends concernant la location dans un parc pour maisons préfabriquées.

On peut trouver des informations sur les droits et responsabilités des locateurs et locataires sur le site Web de la Direction. Pour parler à un préposé aux renseignements ou écouter en tout temps des informations enregistrées sur la location en Colombie-Britannique, veuillez appeler les numéros ci-dessous.

Téléphone (sans frais) : 1-800-665-8779

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-660-1020

Téléphone (Grand Victoria) 250-387-1602

Courriel : HSRTO@gov.bc.ca

Site Web : www.gov.bc.ca/landlordtenant



Votre lieu de vie

Vos déplacements





QUESTIONS À SE POSER POUR SE PRÉPARER À VIEILLIR EN SANTÉ

UTILISEZ CET ESPACE POUR NOTER VOS RÉPONSES À CES QUESTIONS.



En règle générale, les aînés vivent de sept à dix ans de plus que leur capacité à conduire un véhicule. De quelle façon entendez-vous planifier vos besoins futurs en matière de déplacements?

Connaissez-vous les façons d'accéder au transport en commun dans votre collectivité?

Pour des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux, consultez www.SeniorsBC.ca

Pour des renseignements sur un vieillissement en santé, consultez www.HealthyFamiliesBC.ca

Pour des renseignements en matière de santé, appelez HealthLinkBC au 8-1-1.



VOS DÉPLACEMENTS

La possibilité de se déplacer est essentielle au maintien de la vie active des aînés

La possibilité de se déplacer peut être un élément essentiel dans la vie d'un aîné. À mesure de l'encombrement croissant des routes, de la croissance de la population et de l'augmentation de l'activité économique de nos collectivités, il est de plus en plus difficile d'effectuer ses courses quotidiennes. Que vous fassiez appel aux transports en commun ou que vous conduisiez votre propre véhicule, vous devez pouvoir compter sur un accès fiable à une variété de moyens de transport pour rester actif dans votre collectivité.

Dans la présente section, vous trouverez des informations sur divers programmes et services qui sont offerts aux aînés. Par exemple, des réductions sur les services de transport commun et les trajets de traversiers de BC Ferries. Le programme Bus Pass est offert dans plus de 60 collectivités de la C.-B. et profite à plus de 65 000 abonnés chaque année.

Si vous avez besoin de quelqu'un pour faciliter vos déplacements, de nombreux organismes communautaires locaux offrent des services de transport bénévoles ou peuvent vous mettre en relation avec des services de chauffeurs. Vous pouvez aussi compter sur des services spécialisés comme le transport adapté handyDART et le programme d'économies des frais de taxi Taxi Saver.

Les aînés sont admissibles à des tarifs réduits sur leur prime d'assurance automobile. On peut aussi trouver, dans la présente section, de l'information sur les permis de conduire pour les aînés et les plaques d'immatriculation pour les anciens combattants. Si vous avez besoin d'informations sur l'état des routes et la météo, le site Web de Drive BC fournit de l'information en temps réel sur les conditions routières, les dangers ainsi que sur les fermetures de routes.

Le nombre actuel sans précédent de Canadiens (un sur sept) âgés de 65 ans ou plus laisse entrevoir que plus d'aînés que jamais circuleront sur les routes. Beaucoup d'entre eux se demandent combien de temps ils devraient continuer à conduire. Dans la présente section, vous en apprendrez davantage sur les rapports médicaux sur l'aptitude des conducteurs et sur un programme provincial qui aide les conducteurs âgés à améliorer leurs aptitudes à conduire.



Les programmes suivants de la présente section du Guide pour les aînés de la Colombie-Britannique peuvent être intéressants pour les aînés à faible revenu.

- Tarifs réduits pour le transport en commun des aînés
- Programme de laissez-passer d'autobus Bus Pass
- Rabais sur les primes d'assurance automobile des aînés

AUTRES MOYENS DE DÉPLACEMENT

Tarifs réduits pour le transport en commun des aînés

Les aînés de 65 ans ou plus de la Colombie-Britannique sont admissibles à des tarifs réduits sur la plupart des réseaux de transport en commun. Pour obtenir des informations détaillées, veuillez contacter les organismes ci-dessous :

District régional du Grand Vancouver

TransLink

Téléphone : 604-953-3333

Site Web : www.translink.ca

District régional du Grand Victoria

BC Transit

Téléphone : 250-382-6161

Site Web : www.bctransit.com/victoria

À l'extérieur des régions de Victoria et du Grand Vancouver, contactez votre opérateur local de transport en commun ou visitez le site Web de BC Transit pour trouver votre réseau local.

Site Web : www.bctransit.com



Programme de laissez-passer d'autobus Bus Pass

Le programme Bus Pass offre un moyen de transport abordable pour les aînés à faible revenu et les personnes handicapées. Les personnes admissibles peuvent acheter un laissez-passer annuel à coût réduit. Le laissez-passer permet de se déplacer sans coût supplémentaire sur le réseau BC Transit et TransLink, y compris le SkyTrain et le SeaBus. Il n'est pas valable pour handyDART ou le West Coast Express.

Admissibilité

Pour être admissible au programme de laissez-passer d'autobus Bus Pass, vous devez habiter dans une zone desservie par un réseau de transport en commun, et répondre à un des critères suivants :

- être bénéficiaire de la Sécurité de la vieillesse (SV) du gouvernement fédéral et du Supplément de revenu garanti (SRG) ou de l'allocation au survivant;
- être âgé de 18 à 64 ans et bénéficiaire d'une aide invalidité du ministère du Développement social et de l'Innovation sociale;
- être âgé de 60 à 64 ans et bénéficiaire d'une aide au revenu de la C.-B.;
- être âgé de plus de 65 ans et admissible au SRG sauf pour l'obligation de résidence au Canada pendant 10 ans;
- être âgé de 18 à 64 ans, vivre dans une réserve d'une Première nation et bénéficiaire d'une aide invalidité provenant du bureau de la bande;
- être âgé de 60 à 64 ans, vivre dans une réserve d'une Première nation et bénéficiaire d'une aide au revenu provenant du bureau du Conseil de bande;

Les personnes désignées comme handicapées qui vivent dans une réserve et reçoivent une aide de leur bande doivent communiquer avec le bureau de la bande pour de plus amples informations.

Coût

Le laissez-passer d'autobus est fourni moyennant des frais administratifs de 45 \$ par année et est valable pour une année civile se terminant le 31 décembre. Les frais ne sont pas calculés en fonction de la partie de l'année écoulée pour les personnes faisant une demande en cours d'année.



Coordonnées

Le service téléphonique est accessible du lundi au vendredi, de 9 h à 16 h. Veuillez noter que la demande de laissez-passer d'autobus est très élevée et que le volume d'appels atteint un sommet entre 11 h et 14 h. Vous pouvez également communiquer avec les responsables du programme Bus Pass par courriel (veuillez noter que le bureau ne fournit aucune réponse par courriel. Les réponses sont communiquées par téléphone dans les 3 à 5 jours ouvrables.). Lorsque vous contactez le programme de laissez-passer d'autobus Bus Pass, vous devez fournir les renseignements suivants :

- votre nom,
- votre numéro d'assurance sociale,
- votre numéro de téléphone,
- votre date de naissance,
- la langue parlée si autre que l'anglais.

Programme de laissez-passer d'autobus Bus Pass

Téléphone (sans frais) : 1-866-866-0800; puis suivez les indications.

Adresse postale : C.P. 9985 STN PROV GOVT
Victoria, C.- B. V8W 9R6

Courriel : SDSIBUSPA@gov.bc.ca

Veuillez ne pas joindre de documents à votre courriel puisque le bureau n'est pas en mesure de les ouvrir ou d'y accéder à leur réception.

Si vos coordonnées ont changé, veuillez en aviser le programme Bus Pass afin de vous assurer de recevoir votre demande et votre laissez-passer l'année suivante.

Site Web : www.sdsi.gov.bc.ca/programs/bus-pass.html

Programme de formation sur les déplacements dans les collectivités BC Transit

Le programme de formation sur les déplacements dans les collectivités est un service gratuit qui est offert aux aînés et aux personnes handicapées qui souhaitent utiliser les transports en commun réguliers.



Les formateurs en déplacements possèdent une connaissance approfondie des réseaux de transport en commun et connaissent les problèmes auxquels sont confrontés les aînés et les personnes handicapées. Ils connaissent le fonctionnement de toute une variété d'appareils fonctionnels et d'aides à la mobilité et ont l'expérience des besoins spéciaux; ils s'assurent, avec votre collaboration et celle de votre fournisseur de soins ou d'un membre de la famille, que vous serez à l'aise en tout temps dans le réseau de transport en commun.

Appelez BC Transit Safety & Training (250-385-2551, puis appuyez sur 0), ou communiquez avec le service de transport en commun local pour connaître les possibilités de formation dans votre région. Dans les districts du Grand Victoria, de Kelowna, de Prince George et de Vernon, utilisez les coordonnées suivantes :

District régional du Grand Victoria : 250-384-7723

Site Web : bctransit.com/victoria/riderinfo/accessibility/travel-training

Téléphone Kelowna : 250-860-8121

Site Web : bctransit.com/kelowna/riderinfo/accessibility/travel-training

Téléphone Prince George : 250-563-0011

Site Web : bctransit.com/prince-george/riderinfo/accessibility/travel-training

Téléphone Vernon : 250-545-7221

Site Web : bctransit.com/vernon/riderinfo/accessibility/travel-training

Transport accessible : TransLink

TransLink offre divers services permettant de s'assurer que les personnes handicapées, les aînés et les nouveaux immigrants sont à l'aise et se sentent en confiance dans l'utilisation des transports en commun dans le Grand Vancouver.

Téléphone (Grand Vancouver) : 778-375-6868

Site Web : www.translink.ca/en/Rider-Guide/Accessible-Transit.aspx

Transport adapté HandyDART

HandyDART est un service de transport porte-à-porte adapté pour les personnes admissibles atteintes d'un handicap physique ou cognitif et qui ne peuvent pas utiliser les transports en commun réguliers sans aide.



BC Transit : Pour trouver des informations sur handyDART sur le site Web de BC Transit, recherchez le nom de votre localité ou repérez-la sur la carte, puis cliquez sur « Rider Info ».

Téléphone (Grand Victoria) 250-727-7811 (de 8 h à 17 h)

Site Web : www.bctransit.com

TransLink : Dans le Grand Vancouver, veuillez contacter votre centre de ressources communautaires, appeler TransLink au numéro ci-dessous ou visiter son site Web.

Téléphone (Grand Vancouver) : 778-452-2860

Site Web : www.translink.ca/en/Rider-Guide/Accessible-Transit/HandyDART.aspx

Programme d'économies des frais de taxi

BC Transit : Si handyDART ne peut répondre à vos besoins de déplacements, il est possible d'utiliser les coupons Taxi Saver pour un voyage. Le programme Taxi Saver est offert seulement aux personnes inscrites au service handyDART. Ce programme subventionne 50 pour cent des frais de taxi. Vous devez détenir le handyPASS pour pouvoir utiliser ce programme.

Téléphone (Grand Victoria) 250-727-7811

Outside of Greater Victoria, contact your local transit operator.

Site Web : www.bctransit.com

TransLink : Le programme Taxi Saver est un service complémentaire à HandyDART, offert aux personnes ayant un handicap permanent et en possession d'une carte HandyCard. Pour en savoir davantage sur le programme, communiquez avec le bureau du service à la clientèle de Access Transit au numéro ci-dessous :

Téléphone (Grand Vancouver) : 778-452-2860

Déclaration des droits relatifs au service de taxi

La déclaration des droits relatifs au service de taxi (Taxi Bill of Rights) est un énoncé de principes précisant les attentes respectives des chauffeurs de taxi et de leurs clients. Le but de la déclaration des droits relatifs au service de taxi est d'en améliorer la qualité dans le Grand Vancouver. En tant que client de taxi, vous avez droit à ce qui suit :

- être cueilli et conduit au point indiqué par tout chauffeur de taxi disponible;



- payer le prix affiché en espèces, par carte de crédit acceptée ou par coupon Taxi Saver;
- avoir à votre disposition un chauffeur courtois qui vous prête assistance, si nécessaire;
- pouvoir monter dans le taxi avec un chien-guide ou un dispositif portable d'aide à la mobilité;
- monter dans un taxi propre, sans fumée et en bon ordre;
- indiquer votre itinéraire ou obtenir l'itinéraire le plus économique;
- un déplacement dans une ambiance tranquille, sur demande;
- obtenir un reçu détaillé, sur demande.

On peut trouver plus d'informations concernant ces droits sur ce site Web :

Site Web : www.taxirights.gov.bc.ca

TARIFS DES TRAVERSIERS

BC Ferries (Travriers de C.-B.)

Les aînés de la C.-B. de 65 ans et plus bénéficient de 50 % de réduction sur le tarif adulte régulier sur la plupart des traversiers de BC Ferries, du lundi au jeudi (y compris le jour du Souvenir, le 11 novembre), sauf les jours fériés. Cette réduction s'applique uniquement aux tarifs des passagers.

Remarque : La réduction de 50 % sur le tarif adulte régulier ne s'applique pas aux trajets dans le Nord. Cependant, un rabais spécial sur le tarif pour les aînés est disponible sur ces trajets.

Renseignements à la clientèle et réservations par téléphone.

Téléphone (Amérique du Nord, sans frais) : 1-888-BC FERRY
(1-888-223-3779)

Téléphone (cellulaire sur les réseaux Rogers ou TELUS Mobilité) :
*BCF (*223)

Téléphone (en dehors de l'Amérique du Nord) : 1-250-386-3431

Pour obtenir de plus amples renseignements, appelez BC Ferries ou consultez leur site Web.

Téléphone (sans frais) : 1-888-223-3779

Site Web : www.bcferreries.com



Traversiers sur les eaux intérieures (Inland Ferries)

L'utilisation des traversiers sur les eaux intérieures qui sont exploités aux termes d'un contrat passé avec le ministère des Transports et des Infrastructures est gratuite. Cette mesure s'applique aussi bien aux passagers qu'aux véhicules. On peut trouver en ligne l'information sur les trajets et les horaires de traversiers et les numéros de téléphone de chaque trajet.

Site Web : www.th.gov.bc.ca/marine/ferry_schedules.htm

L'information est également accessible auprès de la direction des transports maritimes du ministère du Transportation et des Infrastructures ou de Drive BC.

Téléphone (Grand Victoria) 250-387-7585

Site Web : www.drivebc.ca

CONDUCTEURS ÂGÉS

Rabais sur les primes d'assurance automobile des aînés

Si vous avez 65 ans ou plus, vous pouvez être admissible à un rabais de 25 pour cent sur votre prime d'assurance automobile de base Autoplan de la catégorie aîné si votre véhicule est utilisé pour la promenade uniquement. Les aînés handicapés qui sont admissibles aux deux programmes peuvent bénéficier du tarif réservé aux aînés et du rabais pour cause d'invalidité. Veuillez communiquer avec votre courtier Autoplan pour plus de détails.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur ces rabais, contactez ICBC :

Téléphone (sans frais) : 1-800-663-3051

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-661-2800

Site Web : www.icbc.com/autoplan/costs/Pages/Discounts-and-savings.aspx

Permis de conduire

Si vous avez 65 ans ou plus, les frais liés à certains services offerts par les bureaux de permis de conduire de l'ICBC sont réduits ou gratuits.

Les réductions s'appliquent aux éléments suivants :

- le renouvellement des permis de conduire;
- les cartes d'identité d'origine BCID.



Les services gratuits portent sur les éléments suivants :

- la carte BCID, lorsque vous renoncez à la conduite automobile et que vous remettez votre permis de conduire;
- les examens de conduite organisés par ICBC.

Pour obtenir d'autres renseignements, communiquez avec ICBC :

Téléphone (sans frais) : 1-800-950-1498

Téléphone (Grand Victoria) 250-978-8300

Site Web : www.icbc.com/driver-licensing/visit-dl-office/Pages/Fees.aspx

Trousse pour les conducteurs âgés

La trousse pour les conducteurs âgés de l'Association automobile de la C.B. (BCAA) est un portail en ligne visant à aider les conducteurs âgés à évaluer leurs compétences, à se rendre compte des changements survenus dans leurs habiletés et, le cas échéant, à modifier et à améliorer leur conduite. Elle peut vous être utile si vous êtes un conducteur âgé ou que vous aidez un conducteur âgé dans votre famille. Élaborée par l'Association automobile canadienne (CAA) avec une équipe d'experts en santé et des médecins, cette ressource est destinée à aider les conducteurs âgés et leurs familles de la manière suivante :

- promouvoir une meilleure auto-évaluation et une prise de décisions plus éclairée;
- mieux les sensibiliser aux changements physiques liés au vieillissement et aux risques potentiels qu'ils peuvent présenter pour eux-mêmes, leurs passagers et les autres usagers de la route;
- leur fournir des solutions, des options et des alternatives réalistes;
- leur faire mieux saisir les avantages directs et indirects que peuvent procurer l'exercice de choix et la prise de décisions responsables concernant leurs besoins en déplacement.

Site Web : www.bcaa.com/seniordrivers

Rapports médicaux sur l'aptitude des conducteurs et reprises d'examen de conduite pratique

Le programme d'aptitude des conducteurs de la Colombie-Britannique (British Columbia's Driver Fitness Program) permet d'évaluer les aptitudes des conducteurs sur le plan physique, cognitif et médical, dans les cas suivants :

- lorsqu'ils font la demande d'un permis de conduire en Colombie-Britannique;



Vos déplacements

- à intervalles réguliers s'ils détiennent un permis de conduire de classe commerciale;
- lorsqu'un rapport fiable est reçu d'un professionnel de la santé, d'un agent de police, d'un membre de la famille inquiet ou d'une autre source (médecins, psychologues agréés et optométristes doivent satisfaire l'obligation qui leur incombe en matière de déclaration en vertu de la *Motor Vehicle Act*)
- à intervalles réguliers dès l'âge de 80 ans, étant donné que les troubles médicaux qui peuvent influencer sur la conduite augmentent avec le vieillissement.

Si vous êtes tenu de fournir un rapport médical sur votre aptitude à conduire pour l'une des raisons ci-dessus, on vous enverra le formulaire approprié que vous devrez soumettre à votre médecin. Les instructions détaillées apparaissent au verso du formulaire.

Votre médecin rédigera le rapport et le fera parvenir pour examen à RoadSafetyBC. Vous recevrez une réponse écrite uniquement si une modification est apportée à votre permis de conduire ou si vous devez fournir plus de renseignements ou passer un examen afin de déterminer votre aptitude à conduire.

Pour obtenir plus d'informations ou des renseignements généraux sur l'aptitude à conduire et les exigences médicales, veuillez communiquer avec RoadSafetyBC.

Téléphone (Service BC, sans frais) : 1-800-663-7867 et demandez à être transféré au 250-387-7747

Téléphone (Grand Victoria) 250-387-7747

Site Web : www.pssg.gov.bc.ca/osmv/medical-fitness/index.htm

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le permis de conduire et les tests de conduite, communiquez avec ICBC :

Téléphone (sans frais) : 1-800-950-1498

Téléphone (Grand Victoria) 250-978-8300

Site Web : www.icbc.com/driver-licensing/re-exam



Plaques d'immatriculation pour anciens combattants

Des plaques d'immatriculation spéciales sont offertes aux anciens combattants qui ont servi :

- pendant une guerre;
- dans un rôle d'après-guerre;
- au cours d'une opération de l'OTAN ou des Nations-Unies, y compris en tant que membres de la GRC et d'une police municipale.

Pour faire la demande d'une plaque d'immatriculation spéciale pour anciens combattants, imprimez le formulaire de demande sur le site Web de l'ICBC ou procurez-vous un exemplaire auprès de votre courtier Autoplan.

Site Web : www.icbc.com/vehicle-registration/licence-plates/Pages/Licence-plates-for-veterans.aspx

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le processus de demande ou les exigences d'admissibilité, veuillez contacter l'un des organismes suivants :

British Columbia Veterans Commemorative Association

Téléphone (Grand Vancouver) 604-876-2838

Site Web : www.bcveterans.org

Direction nationale C.-B./Yukon de la Légion royale canadienne

Site Web : www.legionbcyukon.ca

Association canadienne des vétérans pour le maintien de la paix

Site Web : www.cpva.ca

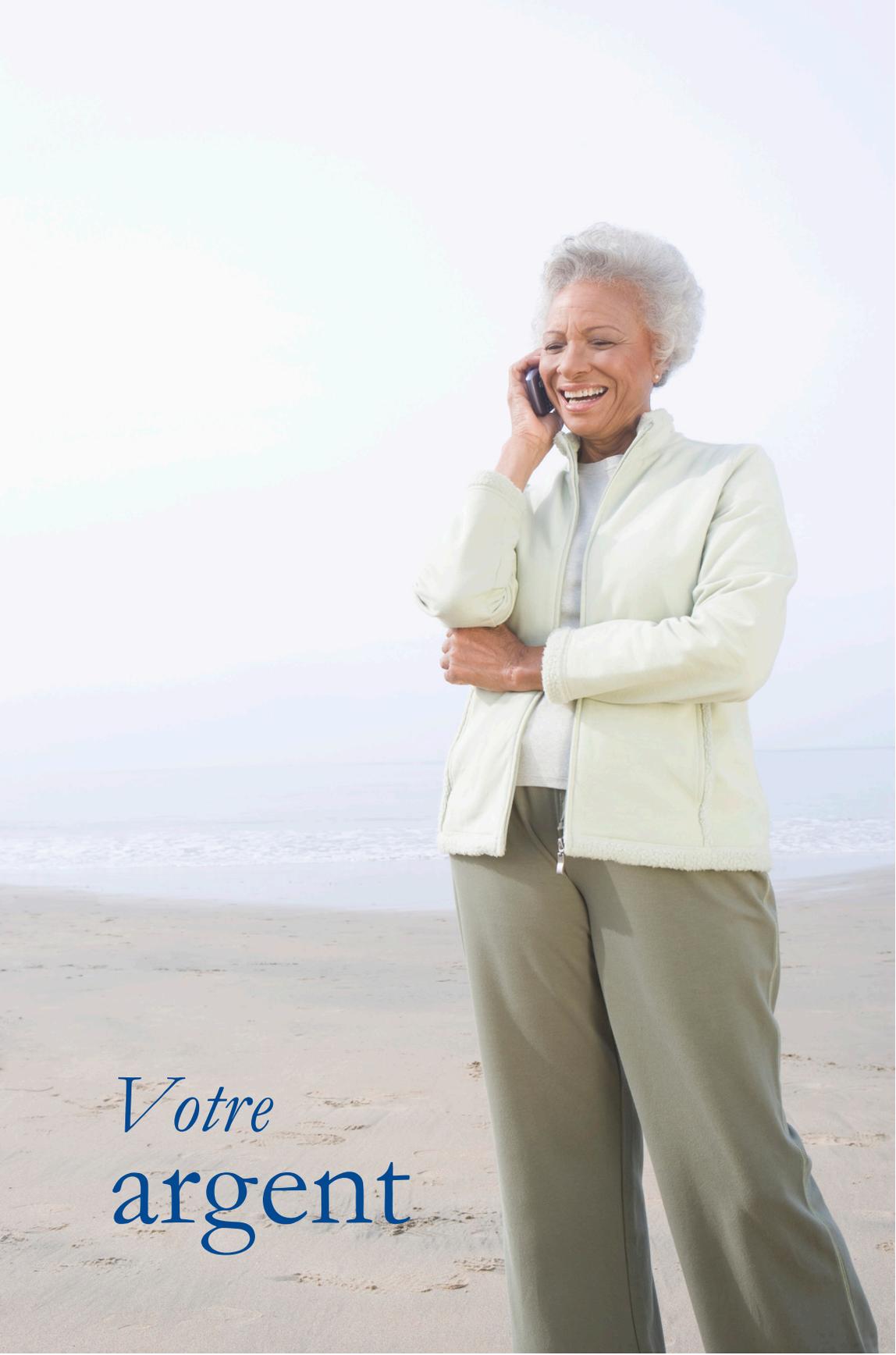
DriveBC.ca

Le site Web de l'organisme DriveBC (Conduire BC) fait connaître en temps réel l'état des principales routes de la Colombie-Britannique. Visitez le site Web ou appelez le numéro sans frais ci-dessous pour obtenir également des renseignements sur la météo, des avis aux voyageurs, de l'information sur les fermetures de routes, les caméras Web, le temps d'attente aux frontières entre la C.-B. et les É.-U., les horaires des traversiers sur les eaux intérieures et de la BC Ferries, le réseau TransLink, BC Transit et d'autres liens et renseignements importants sur les déplacements.

Téléphone (sans frais) : 1-800-550-4997

Site Web : www.drivebc.ca





Votre
argent



QUESTIONS À SE POSER POUR SE PRÉPARER À VIEILLIR EN SANTÉ

UTILISEZ CET ESPACE POUR NOTER VOS RÉPONSES À CES QUESTIONS.



Savez-vous comment vous protéger contre la fraude financière, les escroqueries et le vol d'identité?

Savez-vous à qui demander de l'aide si vous-même ou une personne âgée de votre entourage êtes victime de mauvais traitements, de négligence ou de surconsommation de médicaments.

Êtes-vous préparé aux situations d'urgence ou à une catastrophe naturelle? Saurez-vous comment réagir?

Pour des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux, consultez www.SeniorsBC.ca

Pour des renseignements sur un vieillissement en santé, consultez www.HealthyFamiliesBC.ca

Pour des renseignements en matière de santé, appelez HealthLinkBC au 8-1-1.



VOTRE ARGENT

Soutien en réponse aux besoins financiers des aînés

Partout au Canada, les aînés vivent plus longtemps, restent plus actifs et sont plus à l'aise qu'auparavant sur le plan technologique et financier. Si de nombreux aînés s'en sortent bien, d'autres éprouvent des difficultés financières et peuvent avoir besoin de soutien.

Une planification financière judicieuse peut vous aider à maintenir une qualité de vie pour vos vieux jours. Si vous êtes une personne âgée à faible revenu, il existe des programmes qui apportent un supplément à vos revenus. Il s'agit notamment du programme de la Sécurité de la vieillesse (SV), du Supplément de revenu garanti (SRG) et du Supplément aux aînés de la C.-B. (BC Senior's Supplement).

Vous pouvez également être admissible à divers crédits d'impôt provinciaux et fédéraux et réduire ainsi le montant de vos impôts. La présente section fournit des renseignements sur les programmes de sécurité du revenu et les crédits d'impôt. Vous serez ainsi informé sur la série d'avantages auxquels vous avez droit. Pour obtenir de plus amples renseignements, reportez-vous à l'onglet Vos Avantages au début de ce Guide.

Consultez également la section *Votre sécurité* du présent Guide pour en savoir plus sur la planification en cas d'inaptitude et comment nommer une personne qui prendra à votre place les décisions juridiques et financières dans le cas où vous seriez inapte à prendre ces décisions vous-même. Vous y trouverez également des renseignements sur les programmes de protection des consommateurs et d'éducation des investisseurs qui visent à vous protéger ainsi que votre argent contre les escroqueries et les fraudes.

Les programmes suivants de la présente section du Guide pour les aînés de la Colombie-Britannique peuvent être intéressants pour les aînés à faible revenu.

- Pension de la Sécurité de la vieillesse (SV)
- Supplément de revenu garanti (SRG)
- Allocation et allocation au survivant*
- Programme de Supplément aux aînés
- Aide au revenu pour les aînés qui ne reçoivent pas de Sécurité de la vieillesse
- Anciens Combattants Canada

FINANCER VOTRE RETRAITE

Pension de la Sécurité de la vieillesse (SV)

La pension de la Sécurité de la vieillesse (SV) est une prestation mensuelle financée par le gouvernement fédéral versée aux citoyens canadiens et aux résidents autorisés du Canada qui ont atteint l'âge de 65 ans et qui répondent aux critères de résidence.

Si vous avez vécu ou travaillé dans un autre pays qui a conclu un accord de sécurité sociale avec le Canada, vous pouvez être admissible, en vertu de cet accord, à des prestations de SV du Canada ou de l'autre pays.

Les taux des prestations de Sécurité de la vieillesse sont rajustés en janvier, en avril, en juillet et en octobre pour tenir compte de l'augmentation du coût de la vie mesurée par l'indice des prix à la consommation. Vous devez faire la demande de vos prestations de SV six mois avant votre 65^e anniversaire ou à la date de votre admissibilité si vous ne recevez pas une lettre d'inscription. Depuis juillet 2013, il est possible de retarder la date de perception de vos prestations de SV jusqu'à 60 mois en échange d'un montant mensuel plus élevé. Pour obtenir plus d'informations sur les prestations de SV, communiquez avec Service Canada ou visitez leur site Web.

Téléphone (en anglais, sans frais, Canada et É.-U.) : 1-800-277-9914

Téléphone (en français, sans frais, Canada et É.-U.) : 1-800-277-9915

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes, sans frais) :
1-800-255-4786

Site Web : www.servicecanada.gc.ca/fra/psr/pub/sv/sv.shtml

Supplément de revenu garanti (SRG)

Le Supplément de revenu garanti (SRG) assure un revenu additionnel aux personnes âgées à faible revenu admissibles résidant au Canada. Le SRG s'ajoute à la pension de la Sécurité de la vieillesse. Vous devez demander à recevoir le SRG. Que vous soyez nouveau demandeur ou déjà bénéficiaire de ces prestations, celles-ci seront renouvelées automatiquement chaque année, aussi longtemps que vous êtes toujours admissible et que vous produisez votre déclaration annuelle de revenus à temps.

Si vous ne produisez pas votre déclaration de revenus à temps ou si d'autres informations sont nécessaires, vous recevrez un formulaire de renouvellement par la poste. Le SRG est calculé sur votre revenu annuel ou sur le revenu combiné des deux conjoints ou conjoints de fait. Votre revenu annuel pouvant changer d'une année à l'autre, vous devez déclarer votre revenu chaque

année, soit en remplissant un formulaire de demande, soit en produisant votre déclaration de revenus. Pour obtenir plus d'informations sur le SRG, communiquez avec

Service Canada ou visitez leur site Web

Téléphone (en anglais, sans frais, Canada et É.-U.) : 1-800-277-9914

Téléphone (en français, sans frais, Canada et É.-U.) : 1-800-277-9915

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes, sans frais) :
1-800-255-4786

Site Web : <http://www.servicecanada.gc.ca/fra/services/pensions/sv/srg/index.shtml>

Aide au revenu pour les aînés qui ne reçoivent pas de Sécurité de la vieillesse

Si vous avez au moins 65 ans et que vous n'êtes admissible ni à la Sécurité de la vieillesse ni au Supplément de revenu garanti, vous pouvez être admissible à une aide au revenu du ministère du Développement social et de l'Innovation sociale. L'admissibilité dépend de votre revenu, de vos biens et de vos frais de logement. Vous pouvez obtenir de plus amples renseignements sur le site Web du ministère du Développement social et de l'Innovation sociale.

Téléphone (sans frais) : 1-866-866-0800; appuyez sur 3

Allocation et allocation au survivant

Si vous êtes le conjoint ou le conjoint de fait d'une personne recevant à la fois la Sécurité de la vieillesse (SV) et le Supplément de revenu garanti (SRG), vous pouvez être admissible à une prestation appelée l'Allocation. L'Allocation fournit une aide financière aux personnes admissibles à faible revenu âgées de 60 à 64 ans. La prestation que vous recevrez sera calculée sur les revenus combinés des deux conjoints ou conjoints de fait.

Si votre conjoint ou conjoint de fait décède (ou est décédé), et si vous avez entre 60 et 64 ans et percevez un faible revenu, vous pouvez recevoir une prestation appelée Allocation au survivant et ce, jusqu'à l'âge de 65 ans. Communiquez avec Service Canada ou visitez leur site Web pour connaître tous les critères d'admissibilité.

Vous devez demander à recevoir l'Allocation ou l'Allocation au survivant. Que vous soyez nouveau demandeur ou déjà bénéficiaire de ces prestations, elles seront renouvelées automatiquement chaque année, aussi longtemps que vous êtes toujours admissible et que vous produisez une déclaration annuelle de revenus à temps.

Si vous ne produisez pas votre déclaration de revenus à temps ou si d'autres informations sont nécessaires, vous recevrez un formulaire de renouvellement par la poste. Votre revenu annuel pouvant évoluer d'une année à l'autre, vous devez déclarer votre revenu chaque année, soit en remplissant un formulaire de demande, soit en produisant votre déclaration de revenus.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'Allocation ou l'Allocation au survivant, communiquez avec Service Canada ou visitez leur site Web.

Téléphone (en anglais, sans frais, Canada et É.-U.) : 1-800-277-9914

Téléphone (en français, sans frais, Canada et É.-U.) : 1-800-277-9915

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes, sans frais) :
1-800-255-4786

Site Web : <http://www.servicecanada.gc.ca/fra/services/pensions/sv/allocation.shtml>

Site Web : <http://www.servicecanada.gc.ca/fra/services/pensions/sv/allocation-survivant.shtml>

Régime de pensions du Canada

Le Régime de pensions du Canada (RPC) offre une pension de retraite et d'autres prestations à toutes les personnes qui ont cotisé à ce régime en ayant un emploi rémunéré au Canada. Le montant de la prestation du RPC est déterminé par les cotisations versées tout au long de vos emplois. Tous les mois de janvier, le RPC est ajusté à l'inflation de manière à compenser l'augmentation du coût de la vie. Vous devez demander à recevoir des prestations du RPC.

Celles-ci ne sont pas versées automatiquement, sauf si vous êtes bénéficiaire d'une prestation d'invalidité du RPC alors que vous avez 65 ans. Présentez votre demande six mois avant le début du versement de vos prestations de retraite.

Si vous demandez à recevoir des prestations de retraite du RPC plus tôt (entre 60 et 64 ans), vous recevrez des prestations réduites. Si vous faites votre demande après 65 ans et pas plus tard que 70 ans, vous recevrez une pension majorée. Si vous présentez votre demande de prestations à l'âge de 65 ans, vous en recevrez le plein montant sans augmentation ni réduction.

Si vous avez vécu ou travaillé dans un autre pays ayant conclu un accord de sécurité sociale avec le Canada ou si vous êtes le conjoint ou conjoint de fait survivant de quelqu'un qui a vécu ou travaillé dans un autre pays qui a un accord de sécurité sociale avec le Canada, vous pouvez être admissible à des prestations du Canada ou de l'autre pays en vertu de cet accord.

Si vous avez cotisé au RPC le nombre d'années nécessaire, le RPC versera également à vos héritiers, à votre décès, une indemnité unique forfaitaire de décès. En outre, votre conjoint ou conjoint de fait peut être admissible à une pension mensuelle de conjoint survivant. Les enfants à charge peuvent aussi être admissibles à des prestations jusqu'à l'âge de 25 ans (ceux âgés de 18 à 25 ans doivent fréquenter à plein temps un établissement d'enseignement).

Veillez noter que des changements apportés au RPC sont mis en place progressivement entre 2011 et 2016. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ces changements et pour demander à recevoir des prestations du RPC, communiquez avec un bureau de Service Canada ou consultez le site Web de Service Canada.

Pour de plus amples renseignements sur le RPC, communiquez avec Service Canada.

Téléphone (en anglais, sans frais, Canada et É.-U.) : 1-800-277-9914

Téléphone (en français, sans frais, Canada et É.-U.) : 1-800-277-9915

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes, sans frais) :
1-800-255-4786

Site Web : <http://www.servicecanada.gc.ca/fra/services/pensions/rpc/index.shtml>

Téléphone (sans frais) : 1-800-959-8281

Site Web : www.cra-arc.gc.ca/rpc

Pour d'autres renseignements, consultez la rubrique « Personnes âgées occupant un emploi et recevant les prestations du RPC » dans la section « Travailleurs âgés » du présent Guide.

Anciens Combattants Canada

Anciens Combattants Canada (ACC) fournit toute une gamme de services et de prestations aux anciens combattants admissibles ainsi qu'à leur famille et leurs fournisseurs de soins, aussi bien à domicile que dans les installations communautaires. Il s'agit notamment de prestations d'invalidité, d'aide financière pour les anciens combattants à faible revenu et leur famille, de soins de santé, de soins de relève, de soins palliatifs ainsi que d'équipements spéciaux et de soutien pour l'adaptation du domicile des anciens combattants ayant des besoins spéciaux. ACC peut également regrouper les services offerts par la collectivité et le gouvernement de la province pour répondre aux besoins des anciens combattants, de leur famille et des fournisseurs de soins. Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec Anciens Combattants Canada ou visitez leur site Web.

Téléphone (sans frais) : 1-866-522-2122

Site Web : <http://www.veterans.gc.ca/fra>

Supplément aux aînés

Le supplément aux aînés est un versement mensuel effectué aux aînés disposant d'un faible revenu, qui reçoivent des prestations de la Sécurité de la vieillesse (SV) et le Supplément de revenu garanti (SRG) ou les Allocations fédérales. Si le niveau de revenu d'une personne âgée admissible chute en dessous du seuil garanti par le gouvernement de la province, le supplément est accordé pour combler la différence. Il est versé automatiquement aux personnes qui sont admissibles; les aînés n'ont pas besoin d'en faire la demande.

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec le centre d'appel sur le supplément pour les aînés.

Téléphone (sans frais) : 1-866-866-0800

Site Web : www.mhr.gov.bc.ca/PROGRAMS/other.htm#ss

Régimes enregistrés d'épargne-retraite

Un régime enregistré d'épargne-retraite (REER) est un plan d'épargne qui vous donne des avantages fiscaux immédiats à un moment où l'ensemble de vos revenus est plus élevé et permet de reporter l'imposition à une période ultérieure quand l'ensemble de vos revenus est plus faible.

Un REER est un régime d'épargne-retraite en vertu duquel les contributions admissibles peuvent faire l'objet d'une déduction sur votre déclaration de revenus afin de réduire votre impôt exigible. Vous pouvez contribuer à votre REER jusqu'au 31 décembre de l'année de votre 71^e anniversaire.

Pour de plus amples renseignements sur les REER, reportez-vous à votre guide d'imposition ou consultez le site Web de l'ARC.

Site Web : <http://www.cra-arc.gc.ca/tx/ndvdl/tpcs/rrsp-reer/rrsps-fra.html>

TRAVAILLEURS ÂGÉS

Prestations d'assurance-emploi (AE)

Les aînés qui souhaitent continuer à travailler après l'âge de 65 ans sont admissibles aux mêmes prestations d'assurance-emploi (AE) que les autres travailleurs du Canada. Vous devez répondre aux critères de qualification et d'admissibilité.



Le fait de recevoir un revenu de retraite ne vous empêche pas de recevoir des prestations d'assurance-emploi. Si vous reprenez le travail, que vous accumulez le nombre suffisant d'heures et que vous répondez aux critères d'admissibilité pour établir une demande, votre revenu de retraite ne sera pas déduit de vos prestations d'assurance-emploi.

Vous pouvez faire la demande de prestations d'assurance-emploi en ligne.

Site Web : www.servicecanada.gc.ca/fra/ae/demande/assuranceemploi.shtml

Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec Service Canada.

Téléphone (sans frais) : 1-800-206-7218

Site Web : www.servicecanada.gc.ca/fra/sc/ae/index.shtml

Si vous êtes travailleur autonome inscrit au programme d'AE, vous pouvez faire une demande au titre des prestations spéciales. Pour tout renseignement sur l'AE pour les travailleurs autonomes canadiens, consultez le site Web de Service Canada.

Site Web : www.servicecanada.gc.ca/fra/ae/publications/ta_publication.shtml

L'AE offre des prestations de compassion destinées aux personnes qui doivent cesser de travailler temporairement pour soigner ou donner du soutien à un membre de leur famille gravement malade et qui risque de mourir. Consultez le site Web de Service Canada pour tout renseignement, dont les critères d'admissibilité et la façon de faire la demande.

Site Web : www.servicecanada.gc.ca/fra/sc/ae/prestations/maladie.shtml

L'AE verse des prestations de maladie aux personnes qui sont incapables de travailler en raison d'une maladie, d'une blessure ou d'une mise en quarantaine. Consultez le site Web de Service Canada pour de plus amples renseignements, dont les critères d'admissibilité et la façon de faire la demande.

Site Web : www.servicecanada.gc.ca/fra/sc/ae/prestations/maladie.shtml

Travailleurs âgés recevant les prestations du Régime de pension du Canada

Les règles de cotisation au Régime de pensions du Canada ont changé au 1er janvier 2012. Les changements s'appliquent aux employés et aux travailleurs autonomes âgés de 60 à 70 ans qui reçoivent une pension de retraite au titre du RPC ou de la RRQ (Régie des rentes du Québec). Si vous

avez moins de 65 ans, que vous travaillez et que vous recevez une pension de retraite du RPC ou de la RRQ, vous devez obligatoirement verser des cotisations au Régime de pensions du Canada.

Si vous avez entre 65 et 70 ans, vous devez également cotiser au RPC, à moins d'avoir choisi de ne plus y cotiser.

Pour tout renseignement sur la façon de faire ce choix ou sur les cotisations au RPC, reportez-vous à votre guide d'imposition, appelez l'Agence du revenu du Canada ou consultez l'un des sites Web indiqués ci-dessous.

Téléphone (sans frais) : 1-800-959-8281

Site Web : www.cra-arc.gc.ca/rpc

Site Web : <http://www.servicecanada.gc.ca/fra/services/pensions/rpc/index.shtml>

CRÉDITS D'IMPÔT

Les informations suivantes décrivent les crédits d'impôt auxquels vous pouvez avoir droit lors de la préparation et de la production de votre déclaration annuelle de revenus et de prestations.

Montant en raison de l'âge

En plus du montant personnel de base, vous pouvez demander un montant en raison de l'âge si vous avez eu 65 ans (ou plus) au cours de l'année, ce qui donne aux aînés admissibles un crédit d'impôt non remboursable qui réduit leur impôt sur le revenu. Le montant que vous pouvez demander est calculé en fonction de votre revenu net.

Montant pour revenu de pension

Si vous recevez un revenu de pension, une pension de retraite ou une rente, vous pouvez également demander le montant pour revenu de pension. Le montant pour revenu de pension admissible servira à déterminer le montant des crédits d'impôt non remboursables qui réduira votre impôt fédéral sur le revenu.

Montants transférés de votre époux ou conjoint de fait

Votre conjoint peut vous transférer des montants pour lesquels il est admissible, mais dont il n'a pas besoin pour réduire son impôt fédéral à zéro. Il peut transférer le montant en raison de l'âge, le montant pour revenu de pension ou le montant pour personnes handicapées.



Fractionnement du revenu de pension

Vous pouvez également envisager de fractionner votre revenu de pension admissible avec votre conjoint ou conjoint de fait si vous répondez aux exigences. En utilisant le fractionnement du revenu, votre conjoint ou conjoint de fait peut vous attribuer jusqu'à la moitié de son revenu de pension et réduire ainsi son impôt fédéral.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le fractionnement du revenu de pension, consultez votre guide d'impôt ou appelez l'Agence du revenu du Canada (ARC).

Téléphone (sans frais) : 1 800 959-8281

Site Web : www.cra-arc.gc.ca/tx/ndvdl/tpcs/pnsn-splt/menu-fra.html

Autres montants

Vous pouvez également demander un montant pour frais médicaux, pour les frais d'un préposé aux soins ou pour des soins à plein temps dans un centre d'hébergement.

Pour tout renseignement, consultez votre guide d'imposition ou appelez l'Agence du revenu du Canada (ARC) ou consultez leur site Web.

Téléphone (sans frais) : 1-800-959-8281

Site Web : www.cra-arc.gc.ca/tx/ndvdl/sgmnts/snrs/ddctns-fra.html

Crédit d'impôt pour les personnes handicapées

Si vous êtes atteint d'une déficience grave et prolongée des fonctions physiques ou mentales et remplissez certaines conditions, vous pouvez avoir le droit de demander un crédit d'impôt pour personnes handicapées. Pour déterminer votre admissibilité, vous devez remplir le formulaire T2201, Certificat pour le crédit d'impôt pour personnes handicapées, et le faire certifier par un praticien qualifié. Une fois le formulaire rempli et certifié, envoyez-le à votre centre d'impôts.

Pour tout renseignement, consultez votre guide d'imposition, appelez l'Agence du revenu du Canada ou consultez leur site Web.

Téléphone (sans frais) : 1-800-959-8281

Site Web : www.cra-arc.gc.ca/tx/ndvdl/sgmnts/dsblts/menu-fra.html

Crédit pour la TPS

Le crédit pour la TPS est un versement trimestriel non imposable visant à aider les particuliers et les familles à faible ou modeste revenu à compenser tout ou partie de la TPS qu'ils paient.

Pour recevoir les paiements du crédit pour la TPS, vous devez produire votre déclaration de revenus et de prestations, même si vous n'avez pas eu de revenu durant l'année. À compter de l'année fiscale 2014, vous n'avez plus à demander le crédit pour la TPS, car l'Agence du revenu du Canada (ARC) déterminera votre admissibilité et enverra un avis aux personnes qui sont en droit de recevoir le crédit.

Si vous avez un époux ou conjoint de fait, seul l'un de vous deux peut recevoir ce crédit. Le crédit sera payé à la personne dont la déclaration fera l'objet d'une cotisation en premier. Le montant sera le même, indépendamment de la personne (dans le couple) qui le recevra.

Pour tout renseignement, consultez votre guide d'imposition, appelez l'Agence du revenu du Canada ou consultez leur site Web.

Téléphone (sans frais) : 1-800-959-1953

Site Web : <http://www.cra-arc.gc.ca/bnfts/gsthst/menu-fra.html>

Crédit pour la taxe de vente

Vous êtes admissible à demander le crédit pour taxe de vente dans une année fiscale si vous étiez résident de la C.-B au 31 décembre de l'année fiscale et qu'une des conditions suivantes s'applique à vous :

- vous êtes âgé d'au moins 19 ans;
- vous avez un conjoint ou un conjoint de fait;
- vous êtes parent;

Vous pouvez demander jusqu'à 75 \$ pour vous-même et 75 \$ pour votre conjoint ou conjoint de fait vivant sous le même toit. Si vous êtes célibataire, le crédit est réduit de 2 % de votre revenu net au-dessus de 15 000 \$. Si vous avez un conjoint ou conjoint de fait vivant sous le même toit, le crédit est réduit de 2 % de votre revenu familial net au-dessus de 18 000 \$.

Vous demandez le crédit pour la taxe de vente de la C.-B. lors du dépôt de la T1 générale de la déclaration de revenus, en remplissant le formulaire BC 479, Crédits de la Colombie-Britannique. Le crédit d'impôt est remboursable dans la mesure où il dépasse votre impôt exigible. Vous trouverez le formulaire des crédits de la Colombie-Britannique sur ce site Web :

Site Web : <http://www.cra-arc.gc.ca/F/pbg/tf/5010-tc/>

Pour tout renseignement sur le crédit pour la taxe de vente provinciale, consultez ce site Web :

Website: www.gov.bc.ca

(faire une recherche sur « BC479 sales tax credit »)



Crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la C.-B.

Le crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la C.-B. a pour objet de compenser la taxe sur le carbone payée par les résidents britanno-colombiens les plus démunis. Ce crédit est ajouté aux versements trimestriels du crédit fédéral pour la TPS/TVH.

Pour les mois de juillet 2015 à juin 2016, le programme prévoit un crédit maximum de 115,50 \$ pour un particulier, 115,50 \$ pour l'époux ou conjoint de fait et 34,50 \$ par enfant (115,50 \$ pour le premier enfant d'une famille monoparentale).

Pour les particuliers célibataires sans enfants, le crédit est réduit d'un montant équivalant à 2 % du montant de leur revenu net rajusté qui dépasse 32 445 \$. Pour les familles, le crédit est réduit d'un montant équivalent à 2 % du montant de leur revenu net familial rajusté qui dépasse 37 852 \$. Les seuils de revenu net sont indexés annuellement au taux d'inflation de la province.

Pour tout renseignement :

Téléphone (sans frais) : 1-877-387-3332

Téléphone (Grand Victoria) 250-387-3332

Courriel : ITBTaxQuestions@gov.bc.ca

Site Web : www2.gov.bc.ca

(faire une recherche sur « low income climate action tax »)

Site Web : http://www.cra-arc.gc.ca/bnfts/rltd_prgrms/bc-fra.html#ctm

En cas de déménagement

Si vous déménagez, pensez à en informer immédiatement l'agence du revenu du Canada, même si vous utilisez le dépôt direct et que votre compte bancaire ne change pas afin de vous assurer que vos paiements ne sont pas interrompus et que les renseignements sur vos impôts et vos prestations restent à jour.

Demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers et des fiducies Agence du revenu du Canada

Téléphone (sans frais) : 1 800 959-8281

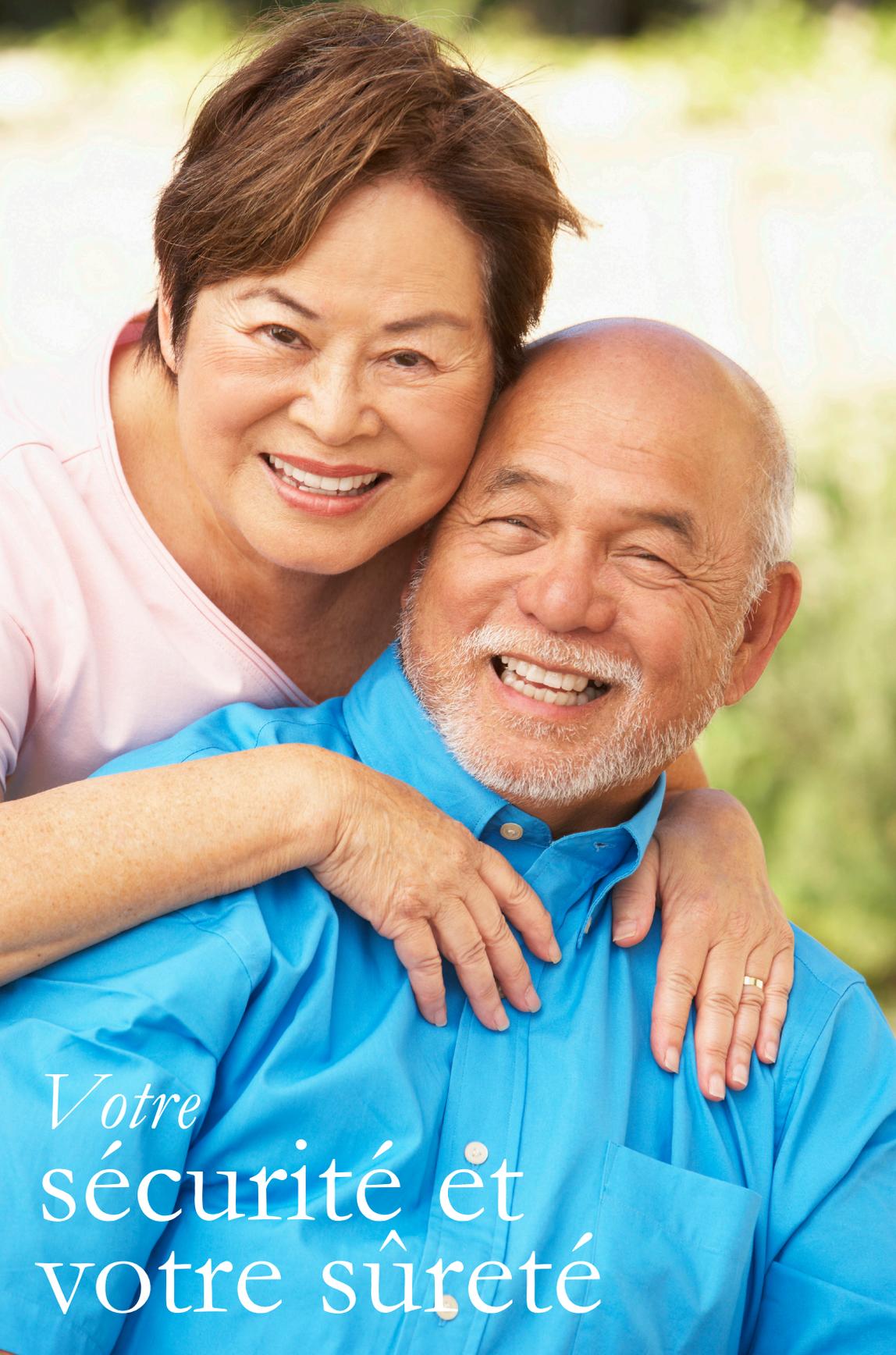
Site Web : www.cra-arc.gc.ca/cntct/phn-fra.html

PROCURATIONS

Une procuration est un document juridique qui mandate une autre personne, appelée « mandataire », pour gérer vos affaires et vos biens et prendre des décisions financières et juridiques en votre nom. La procuration peut être de portée générale ou limitée à des questions particulières. Une procuration « régulière » prend fin si vous devenez mentalement inapte à gérer vos biens. Si vous souhaitez que la procuration reste en vigueur même si vous êtes dans l'incapacité de prendre des décisions financières, vous pouvez choisir d'établir une procuration perpétuelle. Pour obtenir d'autres renseignements sur la planification en cas d'incapacité et notamment sur la procuration perpétuelle, veuillez consulter la section *Votre sécurité et votre sûreté* de ce Guide. Pour obtenir de plus amples renseignements et accéder aux formulaires, visitez les sites Web du ministère de la Justice et du Tuteur et curateur public.

Site Web : www.trustee.bc.ca/services/services-to-adults/Pages/personal-planning.aspx

Site Web : www.ag.gov.bc.ca/incapacity-planning



Votre
sécurité et
votre sûreté



QUESTIONS À SE POSER POUR SE PRÉPARER À VIEILLIR EN SANTÉ

UTILISEZ CET ESPACE POUR NOTER VOS RÉPONSES À CES QUESTIONS.



Savez-vous comment vous protéger contre la fraude financière, les escroqueries et le vol d'identité?

Savez-vous à qui demander de l'aide si vous-même ou une personne âgée de votre entourage êtes victime de mauvais traitements, de négligence ou de surconsommation de médicaments.

Êtes-vous préparé aux situations d'urgence ou à une catastrophe naturelle? Saurez-vous comment réagir?

Pour des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux, consultez www.SeniorsBC.ca

Pour des renseignements sur un vieillissement en santé, consultez www.HealthyFamiliesBC.ca

Pour des renseignements en matière de santé, appelez HealthLinkBC au 8-1-1.



VOTRE SÉCURITÉ ET VOTRE SÛRETÉ

Protection et soutien en cas de besoin

De nombreux aînés déclarent que la sécurité personnelle est, pour eux, une question cruciale. Du fait de la croissance rapide de la population d'aînés, la Colombie-Britannique s'est engagée à fournir l'accès à l'information et les services nécessaires pour une meilleure sécurité des personnes âgées de la province.

Dans cette section du Guide, vous trouverez également des renseignements sur le problème croissant de la maltraitance et de la négligence à l'égard des aînés. Si vous soupçonnez que quelqu'un maltraite ou néglige une personne âgée vulnérable, et qu'il s'agit d'une urgence, appelez la police (911 ou le numéro local des services d'urgence). S'il ne s'agit pas d'une urgence, reportez-vous aux coordonnées indiquées dans cette section sous le titre *Prévenir la maltraitance et la négligence envers les aînés*.

Vous pouvez en apprendre davantage sur les possibilités et ressources sur le plan juridique pour aider les adultes en pleine possession de leurs moyens à se préparer en cas d'inaptitude, notamment des informations sur la procédure à suivre pour nommer une personne qui prendra des décisions sur le plan financier ou juridique et en matière de santé et de soins personnels si vous deveniez incapable de prendre ces décisions par vous-même. Quand vous évoquez, discutez et écrivez vos croyances, vos valeurs et vos souhaits en matière de soins de santé, vous êtes en train d'élaborer un plan préalable de soins. Cette section vous redirige vers des ressources comme le guide pratique *My Voice: Expressing My Wishes for Future Health Care Treatment* qui vous aidera à établir votre propre plan préalable de soins afin de vous assurer que les soins que vous recevrez sont donnés selon vos instructions.

Les escroqueries et les fraudes sont de plus en plus fréquemment des sujets de préoccupation chez les aînés. Vous trouverez également dans cette section des informations sur les organismes qui peuvent vous aider à vous protéger contre les pratiques commerciales déloyales et les fraudes en matière d'investissement. Il y a aussi des renseignements sur l'assistance et les services disponibles pour les victimes de crime et des informations et ressources pour vous aider, ainsi que vos proches, à vous préparer et à être en sécurité en cas de catastrophes naturelles ou de situations d'urgence.



Le programme suivant de la présente section du Guide pour les aînés de la Colombie-Britannique peut être intéressant pour les aînés à faible revenu.

- Société des services juridiques (Legal Services Society)

PRÉVENIR LA MALTRAITANCE ET LA NÉGLIGENCE ENVERS LES AÎNÉS

La maltraitance et la négligence au cours de la vieillesse peuvent affecter la santé, l'indépendance et la sécurité. Les personnes âgées peuvent être victimes de mauvais traitements, comme la violence physique et psychologique, l'exploitation financière et la négligence de la part de personnes en qui elles ont confiance.

Bousculer, frapper, menacer, s'approprier de l'argent ou d'autres biens, s'abstenir de fournir des soins adéquats et des médicaments ou les administrer à tort sont des exemples de mauvais traitements et de négligence. Un grand nombre de ces actes constituent une infraction pénale.

Cette maltraitance peut survenir au domicile, dans la communauté ou dans le cadre d'une institution. Les auteurs de cette maltraitance sont, le plus souvent, des membres de la famille comme le conjoint ou les enfants, mais il peut s'agir aussi d'amis ou de soignants.

Si vous pensez qu'un aîné est victime de mauvais traitements, d'abus de confiance ou de négligence et que la personne âgée est en danger, appelez la police (911). S'il n'y a pas de danger imminent ou si vous souhaitez obtenir des informations sur la maltraitance et la négligence à l'égard des aînés, communiquez avec la Ligne d'information sur les droits des aînés (SAIL). Si la personne âgée est incapable de demander de l'aide par elle-même, vous pouvez signaler le cas à l'agence désignée pour ce faire dans votre région régionale de santé, à Providence Health Care, ou dans le cas de personnes souffrant de déficience intellectuelle, à Community Living BC. Dans les cas de maltraitance concernant de l'exploitation financière ou en cas d'abus de pouvoir par une personne chargée de prendre les décisions (p.ex., dans le cadre d'une procuration), adressez-vous au Tuteur et curateur public de la



Colombie-Britannique. Les coordonnées de ces organismes se trouvent ci-dessous ou dans le *Répertoire* figurant à la fin de ce Guide.

Pour de nombreux numéros de téléphone, des services d'ATS et d'interprétation dans plusieurs langues sont offerts. Veuillez vous reporter au *Répertoire* figurant à la fin de ce Guide.

BC Centre for Elder Advocacy (Centre de défense des droits et de soutien des aînés de la C.-B.)

Le BC Centre for Elder Advocacy and Support (BC CEAS) est un organisme à but non lucratif qui met en œuvre des programmes et des initiatives visant à prévenir les mauvais traitements à l'égard des aînés.

Programme de services aux victimes

Ce programme fournit des services d'information, d'orientation et de soutien aux personnes âgées de plus de 50 ans victimes d'abus dont la violence familiale et sexuelle.

Programmes juridiques

Ces programmes offrent des services de conseil juridique, de défense et de représentation aux personnes âgées de plus de 55 ans qui ne peuvent accéder à des services juridiques du fait d'un faible revenu ou d'autres obstacles, pour régler des questions de logement, de dettes, d'abus ou de négligences ou d'exploitation financière, de tutelle, de capacité légale et de prestations du gouvernement.

Programme d'éducation et de sensibilisation

Ce programme offre des ateliers gratuits sur la sensibilisation des personnes âgées à l'abus, sur les connaissances financières, sur l'intimidation et sur la location dans des résidences pour les aînés et les groupes communautaires.

Ligne d'information sur les droits des aînés (SAIL)

SAIL permet aux aînés et à ceux qui les soignent de pouvoir parler en toute confiance à un tiers de circonstances dans lesquelles ils se sentent maltraités ou abusés ou de recevoir de l'information sur la prévention de l'abus et de la maltraitance.

Pour de plus amples renseignements, communiquez avec le Centre de défense des droits et de soutien des aînés de la C.-B. ou appelez la ligne d'information sur les droits des aînés (SAIL).

Ligne d'information sur les droits des aînés, tous les jours de 8 h à 20 h (sauf jours fériés) :

Téléphone (sans frais) : 1 866 437-1940

Téléphone (Grand Vancouver) : 604 437-1940



Votre sécurité et votre sûreté

Téléphone (ATS) : 1-855-306-1443 du lundi au vendredi, de 9 h à 16 h.
Service d'interprétation disponible du lundi au vendredi, de 9 h à 16 h.
Courriel : info@bcceas.ca
Site Web : www.bcceas.ca

VictimLink BC

VictimLink BC fournit des services d'information, d'orientation et de soutien aux victimes de violence sexuelle et familiale et d'autres actes.

Téléphone (sans frais en C.-B. et Yukon) : 1 800 563-0808
Site Web : www.victimlinkbc.ca/vlbc/help/elder_abuse.page

Agences désignées

Les cinq régies régionales de la santé ainsi que Providence Health Care et Community Living BC, sont les agences désignées aux termes de la Loi sur la tutelle des adultes (*Adult Guardianship Act*) pour assumer la responsabilité d'enquêter sur les signalements de soupçons d'abus ou de négligence des adultes vulnérables. Pour signaler des cas d'abus, de négligence ou de négligence de soi, que ce soit dans un établissement de soins ou dans la communauté, à propos d'une personne âgée incapable de trouver du soutien ou de l'aide par elle-même, communiquez avec l'une des agences désignées indiquées ci-dessous :

Fraser Health

Téléphone (sans frais) : 1 877 REACT-08 (1 877 732-2808)

Interior Health

Bureau des adultes vulnérables et incapables
(Office for Vulnerable and Incapable Adults) 250-364-5395

Courriel : [IHAdultguardianship@interiorhealth.ca](mailto:IHADultguardianship@interiorhealth.ca)

Island Health

Téléphone (South Island, sans frais) : 1 888 533-2273

Téléphone (Central Island, sans frais) : 1 877 734-4101

Téléphone (North Island, sans frais) : 1 866 928-4988

Northern Health : Ligne pour la protection des adultes

Téléphone (sans frais) : 1 844 465-7414

Téléphone (Prince George) : 250 565-7414



Vancouver Coastal Health : Programme de protection des adultes ReAct
Téléphone (sans frais) : 1 877 REACT-99 (1 877 732-2899)

Société Providence Health Care
Téléphone (sans frais) : 1 877 REACT-99 (1 877 732-2899)

Community Living BC (pour les personnes souffrant d'une déficience intellectuelle).
Téléphone (sans frais) : 1 877 660-2522

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

Dans les cas de maltraitance concernant de l'exploitation financière ou en cas d'abus de pouvoir par une personne chargée de prendre les décisions (p.ex., dans la cadre d'une procuration), adressez-vous au Tuteur et curateur public de la Colombie-Britannique.

Téléphone (Service BC, sans frais) : 1 800 663-7867 (demandez à être transféré au Tuteur et curateur public)

Site Web : www.trustee.bc.ca

Bureau du registraire d'aide à la vie autonome

Si vous pensez qu'une personne âgée est victime de mauvais traitements ou de négligence dans une résidence-services, vous pouvez communiquer avec le Bureau du registraire d'aide à la vie autonome.

Téléphone (sans frais) : 1 866 714-3378

Téléphone (Grand Victoria) : 250 952-1369

Adresse postale : C.P. 9638 STN PROV GOVT
Victoria, C.- B. V8W 9P1

Courriel : info@alregistrar.bc.ca

Site Web : www.health.gov.bc.ca/assisted

Réseaux des associations de réponse communautaire de la C.-B (BC Association of Community Response Networks)

Les Réseaux des associations de réponse communautaire de la C.-B s'occupent des questions d'abus et de négligence dans la communauté dans toute la province par le développement de réseaux de réponse communautaire.



Chaque réseau de réponse communautaire est constitué d'un groupe de membres de la communauté, d'agences et de fournisseurs de service intéressés par la question et qui collaborent à l'élaboration d'une réponse coordonnée de la communauté face aux cas d'abus, de négligence et de négligence de soi.

Site Web : www.bccrns.ca

Ministère de la Santé

Pour trouver de l'information et des ressources sur la prévention, la reconnaissance de l'abus des aînés et sur la manière d'y répondre, consultez :

Site Web : www.SeniorsBC.ca/elderabuse

HealthLink BC

Vous pouvez appeler HealthLink BC au 8-1-1 en tout temps pour obtenir de l'information confidentielle sur des questions de santé non urgente et du soutien si vous-même ou une de vos relations subissez une situation abusive ou éprouvez des inquiétudes à ce sujet. Votre appel restera anonyme si vous le souhaitez. Des services de traduction sont disponibles dans plus de 130 langues. De l'information est également disponible sur le site de HealthLink BC.

Téléphone (sans frais) : 8-1-1

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes [ATS] sans frais) : 7-1-1

Site Web : www.healthlinkbc.ca/elderabuse

Le Bureau provincial de défense des aînés (Office of the Seniors Advocate)

Le Bureau provincial de défense des aînés a été établi en 2014 comme un bureau indépendant du gouvernement provincial. C'est le seul bureau de ce genre au Canada.

Ce bureau a la responsabilité de surveiller les services pour les aînés, de promouvoir la sensibilisation aux problèmes que rencontrent les aînés et au soutien disponible, et de travailler de manière collaborative en vue de trouver les solutions et de faire des recommandations au gouvernement sur les difficultés que rencontrent les aînés dans l'ensemble du système sur des points précis : soins de santé, soins personnels, logement, transport et aide au revenu. Le bureau publie des rapports régulièrement, organise des enquêtes et ses membres se déplacent dans la province pour recueillir des commentaires auprès des aînés, des parties prenantes et du public. Le bureau est une source d'information et d'orientation pour les aînés.



Office of the Seniors Advocate
1515, rue Blanshard, bur. 1-2
Victoria (C.-B.) V8W 3C8
Téléphone (sans frais) : 1-877-952-3181
Téléphone (Grand Victoria) 250-952-3181
Courriel : info@seniorsadvocatebc.ca
Site Web : www.seniorsadvocatebc.ca

PLANIFICATION EN CAS D'INAPTITUDE

Il est important de préparer le futur, notamment parce que suite à des événements imprévus vous pourriez devenir inapte à prendre des décisions pour vos soins de santé ou sur le plan personnel ou financier. Une planification minutieuse peut vous aider, vous et votre famille, à traverser plus facilement une période difficile. Il existe en Colombie-Britannique un certain nombre de possibilités et de ressources sur le plan juridique pour aider les adultes en pleine possession de leurs moyens à se préparer en cas d'inaptitude. S'il n'est pas nécessaire de consulter un avocat ou un notaire pour utiliser les formulaires et documents indiqués ci-dessous, il est recommandé d'obtenir un avis juridique et médical avant de remplir ces formulaires. Pour des renseignements sur les possibilités de planification personnelle, consultez :

It's Your Choice: Personal Planning Tools (Votre choix : Outils de planification personnelle)

Site Web : www.trustee.bc.ca/documents/STA/It%27s_Your_Choice-Personal_Planning_Tools.pdf

Pour voir d'autres publications sur le site du Tuteur et curateur public, consultez :

Site Web : www.trustee.bc.ca/services/services-to-adults/Pages/personal-planning.aspx

My Voice – Expressing My Wishes for Future Health Care Treatment (Instructions personnelles-expression de mes souhaits en matière de soins de santé futurs) (guide, livret de travail et vidéo en anglais et dans d'autres langues) :

Site Web : www.gov.bc.ca/advancecare

Le site de HealthLink BC dispose également de ressources sur la planification préalable des soins de santé.

Site Web : www.healthlinkbc.ca/healthfeatures/advance-care-planning.html



Pour trouver les formulaires standard publiés par le ministère de la Justice et destinés à aider les personnes dans la planification préalable en cas d'incapacité, reportez-vous à :

Site Web : www.ag.gov.bc.ca/incapacity-planning

Procuration perpétuelle

Vous pouvez recourir à une procuration perpétuelle pour désigner un tiers qui prendra les décisions financières et juridiques en votre nom. Vous devez avoir la capacité mentale lorsque vous rédigez une procuration perpétuelle. À l'inverse d'une procuration « simple » qui prend fin si vous devenez mentalement inapte, une procuration perpétuelle reste en vigueur si vous perdez votre capacité mentale. Une procuration perpétuelle peut être de portée générale ou très spécifique.

Entente de représentation

Vous pouvez recourir à une entente de représentation pour désigner un représentant qui prendra des décisions en votre nom si vous perdez la capacité mentale de pouvoir le faire par vous-même. Il existe deux types d'ententes de représentation (« article 9 » et « article 7 ») qui prévoient des pouvoirs différents et des exigences en matière de capacité quant aux décisions qui peuvent être prises. Un représentant peut être autorisé à prendre des décisions en matière de soins de santé et personnels, et, dans certains cas, des décisions sur la gestion de routine de vos affaires financières (article 7).

Directive préalable

Une directive préalable vous permet de donner vos instructions sur les traitements médicaux que vous acceptez ou ceux que vous refusez, notamment sur les systèmes de maintien des fonctions vitales ou les manœuvres médicales pour prolonger la vie, directement à votre fournisseur de soins de santé. En général, à moins que vous n'ayez nommé un représentant, le fournisseur de soins de santé doit suivre une directive préalable et ne demandera pas un consentement de qui que ce soit quand vos instructions couvrent le type de soins nécessaires à ce moment-là.

Si vous n'avez rien prévu en cas d'inaptitude

Décideur au nom d'autrui, de manière temporaire

Si vous êtes frappé d'incapacité mentale et qu'il y a besoin de prendre une décision en soins de santé et en l'absence d'un tuteur nommé par un tribunal ou d'un représentant ayant l'autorité de prendre des décisions médicales à votre place



et en l'absence d'une directive préalable portant sur les soins de santé, la loi de la C.-B. permet à un fournisseur de soins de santé de choisir un décideur temporaire au nom d'autrui (TSDM) qui peut prendre des décisions en votre nom. Le TSDM doit prendre ses décisions en fonctions de vos instructions ou souhaits connus et exprimés pendant que vous en aviez la capacité, ou si vos souhaits sont inconnus, au mieux de vos intérêts. Le TSDM ne peut donner un consentement pour l'admission dans un établissement de soins de longue durée. Vous pouvez trouver plus d'informations et un formulaire permettant de lister des personnes pouvant servir de TSDM dans le cadre de votre planification préalable, dans le guide de planification préalable *My Voice – Expressing My Wishes for Future Health Care Treatment* (Instructions personnelles-expression de mes souhaits en matière de soins de santé futurs) disponible sur le site de SeniorsBC.

Site Web : www.gov.bc.ca/advancecare

Tutelle (Curatelle)

Si vous perdez votre capacité mentale et n'avez pas de plan préalable en cas d'incapacité valide ou que ce plan ne fonctionne pas, une demande peut être faite, en général par un membre de la famille ou un ami proche, auprès de la Cour suprême de la C.-B. pour la nomination d'un tuteur appelé aussi un curateur, pour prendre des décisions en votre nom. Il est possible de désigner un tuteur (ou curateur) chargé de prendre les décisions sur vos soins de santé et vos affaires personnelles et vos affaires juridiques et financières.

Occasionnellement, le Tuteur et curateur public peut être nommé comme tuteur ou curateur par le tribunal et peut devenir également le tuteur légal des biens (curateur de la succession), responsable des affaires juridiques et financières d'un adulte frappé d'incapacité, si un certificat d'incapacité est émis par le représentant désigné d'une régie de santé. Vous pouvez trouver plus d'informations sur ce processus sur le site Web de l'organisme.

Site Web : www.trustee.bc.ca/services/services-to-adults/Pages/financial-management-and-personal-decision-making-services.aspx

Le guide du processus d'émission du certificat d'incapacité (The Guide to the Certificate of Incapability Process) : www.trustee.bc.ca/reports-and-publications/Pages/certificate-of-incapability-guidelines.aspx

Nidus Personal Planning Resource Centre and Registry

Le Nidus Personal Planning Resource Centre (Centre de ressources pour la planification personnelle Nidus) est un organisme caritatif à but non lucratif. Il donne de l'information sur la planification personnelle, soit de prendre les



arrangements nécessaires si vous avez besoin d'aide pour payer des factures ou de prendre des décisions en cas de maladie, de blessures ou d'invalidité. Sur le site Web de Nidus, vous trouverez des renseignements et des formulaires pour établir une entente de représentation, une procuration perpétuelle, des directives préalables et un consentement pour les soins de santé.

Nidus tient un registre centralisé pour les documents de planification personnelle, y compris les ententes de représentation, les procurations perpétuelles, les directives préalables, le guide *My Voice – Expressing My Wishes for Future Health Care Treatment*, la nomination de curateur et les avis de révocation. Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez :

Nidus Personal Planning Resource Centre and Registry
1440, 12^e Avenue O.
Vancouver (C.-B.) V6H 1M8
Téléphone (sans frais) : 1-877-267-5552
Téléphone (Grand Vancouver) : 604-408-7414
Courriel : info@nidus.ca
Site Web : www.nidus.ca

Tuteur et curateur public de la Colombie-Britannique

Le Tuteur et curateur public de la Colombie-Britannique (PGT) aide les personnes qui se trouvent dans l'incapacité de prendre des décisions juridiques et financières par elles-mêmes. Le PGT est nommé pour protéger et défendre les intérêts juridiques et financiers des enfants, gérer les intérêts des adultes qui ont besoin d'aide pour prendre certaines décisions sur le plan juridique et financier et en matière de soins personnels, et pour administrer les successions de personnes décédées ou disparues.

Le PGT sert les intérêts des aînés qui ont besoin d'aide dans la prise de décisions par les moyens suivants :

Réponse aux signalements de mauvais traitements

Le PGT collabore avec les organismes désignés (régies régionales de la santé, Providence Health Care et Community Living BC) pour traiter de cas d'allégations de mauvais traitements et de négligence à l'égard de personnes vulnérables, mais aussi de personnes qui ne peuvent plus s'occuper d'elles-mêmes.

Lors du signalement d'un cas d'allégation d'exploitation financière, le Tuteur et curateur public peut mener une enquête dès qu'il existe un risque immédiat de préjudice pour le patrimoine de la personne, qu'il y a lieu de penser que l'adulte n'est pas capable de gérer ses affaires financières ou juridiques et qu'aucune personne de son entourage (famille ou ami) n'a le pouvoir ou n'est disposée et apte à agir au nom de la personne.



Plus précisément, le Tuteur et curateur public peut intervenir de différentes manières :

- enquêter sur les actions de fiduciaires, représentants ou mandataires ayant une procuration perpétuelle lorsque l'adulte est inapte et que des problèmes de gestion financière ont été soulevés;
- faire participer une agence désignée si l'adulte est victime de maltraitance, de négligence et est incapable de demander de l'aide par lui-même;
- appliquer des mesures de protection, comme le gel temporaire de comptes bancaires ou bloquer un transfert de propriété;
- jouer un rôle de conseil dans les cas complexes de maltraitance, de négligence ou de négligence de soi; et
- fournir des informations sur les choix possibles.

Habiliter à agir ou agir comme décideur au nom d'autrui de manière temporaire

Dans les situations où un adulte est incapable de donner ou de refuser un consentement en matière de soins de santé et n'a pas de mandataire, ni de famille ou d'amis, selon la liste prévue par la législation qui soit autorisé et qualifié à fournir un consentement à sa place en tant que décideur au nom d'autrui de manière temporaire (TDSM), le Tuteur et curateur public (PGT) peut autoriser un TDSM à prendre des décisions en matière de soins de santé pour l'adulte. Si nécessaire, et en dernier recours, le Tuteur et curateur public peut lui-même agir comme TDSM.

Site Web : www.trustee.bc.ca

(cliquez sur Reports and Publications puis voir « Information for Temporary Substitute Decision Makers Authorized by the PGT » sous l'onglet Adult Guardianship).

Se reporter à la section *Si vous n'avez rien prévu en cas d'inaptitude, décideur au nom d'autrui, de manière temporaire*, plus haut dans cette section du Guide pour plus d'information sur le Décideur au nom d'autrui de manière temporaire.

Agir comme curatelle pour prendre des décisions financières au nom d'autrui

Dès qu'il existe un doute sur la capacité d'un adulte à gérer ses affaires financières et que l'adulte possède des biens qui requièrent une certaine gestion qu'aucune autre personne ne peut assumer à sa place, le PGT peut être amené à jouer le rôle de curateur pour prendre des décisions à la place de l'adulte et s'occuper de ses affaires. Se reporter à la section *Si vous n'avez rien prévu en cas d'inaptitude*, plus haut dans cette section du Guide pour plus d'information sur la tutelle ou la curatelle.



Dans certains cas, le tribunal peut également désigner le Tuteur et curateur public pour prendre des décisions en matière de soins personnels et de santé au nom de l'adulte si aucune personne apte n'est disponible.

Ressources du Tuteur et curateur public de la Colombie-Britannique.
Comment apporter de l'aide

Site Web : www.trustee.bc.ca/documents/adult-guardianship/How%20You%20Can%20Help.pdf

Quand le PGT est le curateur

Site Web : www.trustee.bc.ca/reports-and-publications/Pages/when-the-pgt-is-committee.aspx

Services successoraux et de fiducie personnelle

Lorsqu'une personne décède et laisse un testament, l'exécuteur testamentaire désigné dans le testament est de plein droit responsable de l'organisation des funérailles et de l'administration de la succession.

Si l'exécuteur testamentaire refuse ou est incapable d'agir et si personne d'autre (un exécuteur testamentaire remplaçant ou un bénéficiaire) n'est disposé ni apte à administrer la succession, le Tuteur et curateur public peut fournir ce service. Un adulte peut également choisir de désigner le Tuteur et curateur public comme exécuteur testamentaire dans son testament. Une personne prévoyant de désigner le PGT comme exécuteur testamentaire devrait consulter le PGT avant de rédiger leur testament.

En cas de décès sans testament, la loi de la C.-B, précise les personnes qui ont le droit d'organiser des funérailles et de gérer la succession. Le PGT peut devoir se charger de ce service si les membres de la famille ne peuvent être localisés ou s'ils ne sont pas disponibles pour prendre les mesures. Pour de plus amples renseignements, communiquez avec le PGT.

Téléphone (Grand Vancouver) : 604 660-4444

Téléphone (Service BC, sans frais de Victoria) : 250-387-6121 (demandez à être transféré au Tuteur et curateur public au 604-660-4444)

Téléphone (Service BC, sans frais de toutes les régions de la C.-B.) :
1-800-663-7867 (demandez à être transféré au Tuteur et curateur public au 604-660-4444)

Courriel : mail@trustee.bc.ca

Site Web : www.trustee.bc.ca



SERVICES AUX VICTIMES ET PRÉVENTION D'ACTES CRIMINELS

Le gouvernement de la C.-B. apporte son soutien financier à plus de 160 programmes d'aide aux victimes à travers la province qui offrent de l'information et des services d'orientation, du soutien psychologique et une assistance pratique aux victimes d'actes criminels. VictimLink BC est une ligne d'information et d'aide sans frais, accessible sept jours sur sept 24 heures sur 24 aux victimes et témoins d'actes criminels ou de violence. Si vous-même ou une personne de votre entourage êtes victime ou témoin d'actes criminels ou de violence, contactez VictimLink BC au numéro ci-dessous pour trouver un programme d'aide aux victimes dans votre région.

Le gouvernement de la Colombie-Britannique finance également plus de 250 programmes d'aide aux femmes et aux enfants affectés par la violence. Parmi ces programmes, on trouve les services de counseling Stopping the Violence, Children Who Witness Abuse et les services Outreach and Multicultural Outreach Services. Pour repérer un programme dans votre région, veuillez contacter VictimLink BC au numéro ci-dessous :

VictimLink BC, accessible sept jours sur sept 24 heures sur 24
Téléphone (sans frais en C.-B. et Yukon) : 1-800-563-0808
Site Web : www.victimlinkbc.ca

Les victimes de certains actes criminels peuvent être admissibles à une aide financière et à des prestations par le biais du programme du gouvernement provincial d'aide aux victimes d'actes criminels (Crime Victim Assistance Program ou CVAP). Ce programme aide les victimes d'actes criminels à se protéger, à sécuriser leur maison et à se rétablir. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'aide financière et les prestations pour les victimes d'actes criminels, consultez le site :

Site Web : www.pssg.gov.bc.ca/victimservices/financial

Pour en savoir plus sur les services d'aide aux victimes et la prévention d'actes criminels dans votre collectivité, communiquez avec le ministère de la Justice en utilisant les coordonnées ci-dessous :

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-660-5199
Courriel : VictimServices@gov.bc.ca
Courriel : CrimePrevention@gov.bc.ca
Site Web : www.pssg.gov.bc.ca/victimservices
Site Web : www.pssg.gov.bc.ca/crimeprevention



Conseils sur la sécurité personnelle

Il y a de nombreuses mesures que les personnes de tous âges, y compris les aînés peuvent prendre pour maintenir leur sécurité. La Gendarmerie royale du Canada (GRC) en Colombie-Britannique met à votre disposition une série de conseils sur la page Web intitulée « Ageless Wisdom: Personal Safety » (sagesse suprême : sécurité personnelle).

Site Web : bc.rcmp.ca/ViewPage.action?contentId=1142&siteNodeId=87

Société des services juridiques (Legal Services Society)

Si vous avez un problème juridique et que vous disposez d'un faible revenu, vous pouvez être admissible à l'aide juridique de la Legal Services Society (LSS). L'aide juridique aide les personnes rencontrant les problèmes suivants :

- de sérieux problèmes familiaux;
- les questions de protection des enfants;
- les questions de droit criminel;
- des questions d'immigration, de santé mentale et de droit carcéral.

L'aide juridique comprend :

- a mise à disposition de renseignements juridiques afin de résoudre votre problème par vous-même;
- des conseils juridiques d'un avocat afin de vous aider à résoudre votre problème;
- la représentation par un avocat devant les tribunaux en cas de problème important, si vous n'avez pas d'autre moyen de le résoudre;

Pour en savoir plus, contactez votre bureau local d'aide juridique (voir la liste sur le site Web de la LSS) ou le centre d'appels de la LSS.

Téléphone (sans frais) : 1 866 577-2525

Téléphone (Grand Vancouver) : 604 408-2172

Site Web : www.lss.bc.ca

École de droit populaire (People's Law School)

La People's Law School est un organisme à but non lucratif qui met gratuitement à disposition des renseignements juridiques dans un langage simple et de façon impartiale. De nombreux sujets liés au droit sont présentés en plusieurs langues sous forme de brochures, de livres électroniques, de vidéos, d'animations et d'activités publiques. La People's Law School publie une série de brochures sur la planification face au vieillissement, intitulée « When



I'm 64: Benefits and Services » (à 64 ans : avantages et services). Cette série de publications est également offerte en ligne en format électronique.

L'organisme ne fournit pas de conseils juridiques en réponse à des cas individuels, mais présente divers documents et ressources éducatives à caractère juridique sur son site Web et il peut vous orienter vers d'autres sources d'aide.

Pour plus de renseignements ou pour trouver des services similaires dans d'autres communautés, visitez la salle de lecture ou le site Web de la People's Law School ou appelez le numéro ci-dessous.

People's Law School

900, rue Howe, bur. 150

Vancouver (C.-B.) V6Z 2M4

Téléphone (sans frais) : 1-866-331-5400

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-331-5400

Courriel : info@publiclegaled.bc.ca

Site Web : www.publiclegaled.bc.ca

PROTECTION DU CONSOMMATEUR

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

La Colombie-Britannique a adopté des lois pour protéger les consommateurs. Consumer Protection BC, un organisme à but non lucratif sans lien de dépendance avec le gouvernement, régleme le secteur du voyage, le cinéma, le recouvrement des créances, les prêteurs sur gages, les inspecteurs d'habitations et certains segments du secteur du télémarketing ainsi que les secteurs des services de crémation, d'inhumation et de funérailles.

L'organisme met l'accent sur l'éducation des Britanno-Colombiens et des parties intéressées pour rendre les transactions des consommateurs conformes aux lois qui les régissent. Lorsque les lois de protection des consommateurs qu'il applique sont violées, l'organisme peut mettre en place des mesures coercitives.

Il est également chargé de la gestion du Travel Assurance Fund (TAF). Le TAF est un fonds de dernier recours pour le versement éventuel d'indemnités pour des services de voyages payés, mais non reçus, lorsque ceux-ci sont obtenus auprès d'une agence de voyages autorisée de la Colombie-Britannique.

Le site Web et la ligne sans frais de Consumer Protection BC fournissent aux consommateurs et aux propriétaires d'entreprises des informations sur leurs droits et devoirs en vertu des lois de protection des consommateurs de la Colombie-Britannique.



Si vous ou un membre de votre famille déposez une plainte à la suite d'une transaction de consommateur, Consumer Protection BC s'efforcera de la résoudre et offrira un service d'orientation par le truchement d'un centre de renseignements sans frais. Pour de plus amples renseignements, communiquez avec l'organisme aux numéros ci-dessous :

Téléphone (sans frais) : 1-888-564-9963

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-320-1667

Site Web : www.consumerprotectionbc.ca

Commission des ventes de véhicules automobiles de la C.-B. (Vehicle Sales Authority of British Columbia)

La Motor Vehicle Sales Authority of British Columbia est un organisme indépendant sans but lucratif créé par le gouvernement pour administrer la *Motor Dealer Act* (loi sur le commerce des véhicules automobiles) ainsi que certains articles de la *Business Practices and Consumer Protection Act* (loi sur les pratiques commerciales et la protection du consommateur) et d'autres réglementations aux termes de ces lois.

La VSA autorise et règlemente plus de 1 400 concessionnaires automobiles et plus de 7 000 professionnels de la vente automobile. La VSA organise des cours d'accréditation obligatoires et assure de la formation permanente pour toutes les personnes qui font la vente au détail de véhicules directement auprès des consommateurs de la Colombie-Britannique.

La VSA veille au respect des lois sur la protection des consommateurs qui s'appliquent aux concessionnaires automobiles autorisés, notamment en ce qui concerne la résolution des plaintes, la protection des consommateurs, l'établissement et l'application des normes. L'objectif est un secteur des concessionnaires d'automobiles qui serve un public bien informé et confiant.

Le consommateur devrait savoir un certain nombre de choses avant d'acheter un véhicule neuf ou d'occasion. La VSA fournit des outils et de l'information permettant à celui-ci de prendre une décision d'achat éclairée.

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter leur site Web ou composez les numéros indiqués ci-dessous :

Téléphone (sans frais) : 1 877 294-9889

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-574-5050

Courriel : consumer.services@mvsabc.com

Site Web : www.vehiclesalesauthority.com



Programme d'éducation des investisseurs aidant les aînés à éviter les escroqueries — Commission des valeurs mobilières de la C.-B.

Nombre de Britanno-Colombiens âgés dépendent d'autres personnes pour leurs soins et les conseils financiers. Cela peut les amener à être la cible d'escrocs qui tentent de se lier d'amitié avec eux pour les exploiter.

Pour s'assurer de protéger ses finances quand elle ne sera plus en mesure de le faire elle-même, une personne peut désigner un fiduciaire public ou donner une procuration à une personne de son choix (Se reporter à la rubrique décideur au nom d'autrui de manière temporaire dans cette section du présent Guide pour plus d'informations sur la procuration perpétuelle).

La procuration est une bonne chose, mais elle peut se révéler dangereuse si la personne en qui la confiance a été placée est en fait un escroc qui la cible précisément pour lui voler son argent. L'escroc peut également devenir un ami proche et influencer la personne âgée sans passer par les formalités juridiques liées à la procuration.

Certains aînés sont à la recherche d'investissements pour s'assurer un revenu décent pendant leur retraite et pour laisser de l'argent à leurs enfants et petits-enfants. Beaucoup d'entre eux ont perdu toutes leurs économies dans des investissements risqués ou dangereux parce qu'ils n'en comprenaient pas les risques et qu'ils n'ont pas posé les bonnes questions, fait leurs propres recherches ou sollicité un deuxième avis.

InvestRight et la commission des valeurs mobilières de la Colombie-Britannique (BCSC) aident à apporter des réponses aux questions sur la planification des investissements, les investissements inappropriés et les escroqueries. Le site Web InvestRight est un point d'accès unique à des informations permettant aux investisseurs de prendre des décisions de placement éclairées.

Site Web : www.investright.org

Que vous soyez une personne âgée, un membre de la famille ou un aidant, vous pouvez agir pour mettre fin à l'exploitation financière des aînés. N'hésitez pas à signaler toute activité suspecte à l'attention des organismes de réglementation des valeurs mobilières. Votre attention peut empêcher un ami, un membre de la famille ou de votre collectivité d'être victime d'un escroc.

Pour signaler une escroquerie, communiquez avec la BCSC ou remplissez le formulaire « Report a Scam » sur leur site Web.

Téléphone (sans frais) : 1-800-373-6393

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-899-6854

Site Web : www.investright.org/report_scam.aspx



Vous pouvez également communiquer avec la BCSC pour réserver gratuitement un séminaire de sensibilisation pour investisseurs pour un groupe de 20 personnes ou plus.

Téléphone (sans frais) : 1-800-373-6393

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-899-6500

PRÉPARATION AUX URGENCES ET AUX CATASTROPHES NATURELLES

Une part importante de la préparation de la province aux urgences réside dans la préparation personnelle. Vous devez savoir ce qu'il faut faire en cas d'urgence pour vous protéger et protéger vos proches. En Colombie-Britannique, plus de 50 risques ont été répertoriés, dont les incendies de forêt, les tremblements de terre, les tsunamis et les inondations. Une bonne préparation peut contribuer à réduire l'impact de ces catastrophes naturelles et vous aider pendant les pannes de courant ou une tempête de neige.

Il est possible de prendre de nombreuses mesures simples pour se préparer à une situation d'urgence. Vous avez peut-être déjà entendu parler de la recommandation d'être autosuffisant pendant au moins 72 heures. Mais savez-vous que certaines administrations comme le District régional de la capitale (qui couvre le Grand Victoria et les îles du sud) recommandent maintenant de pouvoir être autosuffisant pendant au moins sept jours? Si vous avez des besoins spéciaux, certaines étapes sont à respecter pour vous assurer qu'ils seront satisfaits en cas d'urgence. Se préparer pour une situation d'urgence permettra d'éviter qu'une telle situation ne tourne au désastre. La première étape de la préparation est de remplir le formulaire Renseignements personnels et numéros d'urgence que vous trouverez au début de ce Guide sous la rubrique *Contacts importants*.

- Famille et amis – numéros de téléphone et adresses, y compris un contact en dehors de la région ou de la province;
- Médecin de famille – numéro de téléphone et adresse;
- Autres spécialistes médicaux tels que médecins spécialistes, fournisseurs d'équipement spécialisés, physiothérapeutes, adresse de la plus proche clinique sans rendez-vous;
- Les numéros de téléphone pour les cas non urgents et les adresses des deux hôpitaux les plus proches;
- Les coordonnées de votre municipalité et des services d'urgence locaux;



- Les coordonnées de BC Hydro, FortisBC et Telus;
- Les numéros de téléphone de BC Drug et des centres antipoison;
- Les coordonnées de la pharmacie;
- Les coordonnées du vétérinaire;
- Les coordonnées de l'agent d'assurance.

La chose la plus importante à faire pour se préparer à une situation d'urgence est de discuter et de coordonner la réponse à vos besoins avec votre famille et vos amis et aussi avec les personnes prenant soin de vous (p.ex., médecin de famille, aidants à domicile ou soignants dans un établissement de soins).

Voici quelques étapes faciles à suivre pour vous aider à vous préparer. Discutez de vos besoins en soins de santé avec votre médecin de famille. Pour des renseignements détaillés, reportez-vous aux programmes particuliers indiqués ci-dessous.

- créez une liste de personnes à contacter en cas d'urgence et parlez avec chaque personne qui figure sur cette liste sur la façon dont vous pouvez les joindre en cas d'urgence ou sur l'endroit où vous pouvez les rencontrer si vous devez quitter votre immeuble.
- ayez une copie de vos ordonnances les plus récentes à portée de main;
- conservez une paire de lunettes de rechange même s'il s'agit d'une paire avec une correction plus ancienne.
- préparez une trousse d'urgence pour votre domicile ainsi qu'un ensemble prêt à emporter contenant des articles essentiels et que vous pouvez facilement emporter avec vous.

Une **trousse d'urgence** devrait contenir les articles suivants :

- o eau potable : Quatre litres d'eau par personne par jour pour au moins trois jours. Il y a besoin de deux litres pour la boisson et deux litres pour l'hygiène.
- o de la nourriture que vous aimez et qui correspond à votre régime alimentaire. Pensez également à la façon dont vous pouvez stocker cette nourriture et aux dates d'expiration;
- o une trousse de premiers secours;
- o une lampe de poche et des piles de rechange, ou une lampe qui se recharge avec une manivelle;
- o une radio portative AM/FM et des piles de rechange, ou une radio qui se recharge avec une manivelle;



- o des vêtements;
- o des bougies et allumettes;
- o des articles d'hygiène personnelle;
- o des outils de base;
- o des articles pour votre animal de compagnie.

Un **ensemble prêt à emporter** devrait contenir les articles suivants :

- o un sac à dos ou une petite valise sur roulettes contenant les articles essentiels que vous pouvez facilement emporter avec vous si vous devez évacuer très rapidement, en cas d'incendie par exemple.
- o des bouteilles d'eau;
- o des aliments non périssables;
- o les médicaments essentiels;
- o les copies d'ordonnances;
- o des copies des documents importants comme le permis de conduire; les polices d'assurance et certificats de naissance;
- o de l'argent comptant et les informations bancaires;
- o un trousseau de clés supplémentaire pour la maison et la voiture;
- o des articles essentiels pour votre animal de compagnie le cas échéant;
- o une lampe torche;
- o des chaussures solides;

Entreposez l'ensemble prêt à emporter près d'une porte, par exemple dans le placard près de la porte d'entrée.

Vérifiez et remplacez régulièrement le contenu de votre ensemble prêt à emporter. Par exemple, faites-le en même temps que le changement d'heure au printemps et en automne. Remplacez aussi vos médicaments. Lorsque vous renouvelez votre ordonnance, mettez les nouveaux médicaments dans la trousse d'urgence et utilisez les médicaments qui se trouvaient dans la trousse d'urgence. En suivant cette procédure de manière régulière, vous disposerez des articles les plus récents dans votre trousse et vous en connaîtrez parfaitement son contenu et pourrez l'améliorer au besoin.

En plus de disposer d'une trousse d'urgence, apprenez ce qu'il faut faire si vous sentez de la fumée, une odeur de gaz ou comment vous protéger pendant un tremblement de terre. – Baissez-vous! Abritez-vous! Agrippez-vous! Apprenez à prodiguer les premiers soins.



Les programmes suivants offrent des informations et des ressources destinées à aider à se préparer pour les situations d'urgence. Vous y trouverez des renseignements sur la préparation aux situations d'urgence en général et pour les aînés en particulier. Pour des renseignements spécifiques concernant votre région, communiquez avec le programme local d'intervention en cas d'urgence par l'intermédiaire de votre hôtel de ville. De nombreuses municipalités offrent des brochures de préparation aux situations d'urgence propres à chaque région et offrent régulièrement et gratuitement des ateliers de préparation. Il peut être possible d'organiser une session de préparation particulière, par exemple si toute une catégorie de gens souhaite y participer.

Programme provincial de gestion des urgences de la Colombie-Britannique (Emergency Management BC)

Emergency Management BC (EMBC) s'occupe d'améliorer la sécurité du public avant, pendant et après des situations d'urgences ou des catastrophes naturelles. EMBC informe les Britanno-Colombiens sur les risques en C.-B., sur la préparation aux situations d'urgence en général et la préparation vis-à-vis de dangers particuliers. EMBC dispose de publications et de ressources qui peuvent vous aider à vous préparer selon vos besoins.

Site Web : www.gov.bc.ca/PreparedBC

Site Web : www.embc.gov.bc.ca/em

Information sur la préparation aux urgences pour les personnes handicapées

Cette section du site Web de Emergency Management BC fournit des renseignements sur la préparation aux situations d'urgence pour les personnes souffrant de problèmes auditifs, cognitifs, de troubles de la parole, de mobilité et d'autres handicaps.

Site Web : www.embc.gov.bc.ca/em/hazard_preparedness/disabilities_information.html

Emergency Info BC (Informations en cas d'urgence)

Emergency Info BC donne les dernières nouvelles sur les situations d'urgence survenant en Colombie-Britannique. Vous pouvez accéder aux dernières nouvelles sur les urgences dans votre région, aux informations et aux ressources sur la préparation aux situations d'urgence, et écouter les communiqués.

Site Web : www.emergencyinfobc.gov.bc.ca



La grande secousse (Préparation aux tremblements de terre)

La grande secousse est l'exercice de préparation annuel aux tremblements de terre qui a lieu le troisième jeudi d'octobre. Il est très important de savoir quoi faire en cas de tremblement de terre pour prévenir les blessures. Où que vous soyez, baissez-vous ! Abritez-vous ! Agrippez-vous !

Site Web : www.shakeoutbc.ca

Préparez-vous (Gouvernement fédéral)

Le guide *72 heures : votre famille est-elle prête?* est une collaboration entre Sécurité publique Canada, la Croix-Rouge canadienne, l'ambulance Saint-Jean et l'armée du Salut, destinée à promouvoir la préparation aux situations d'urgence. Cette campagne donne des informations sur la préparation aux situations d'urgence et fournit des ressources comme des guides de préparation. Le guide général *Guide de préparation aux urgences* et le guide spécialisé *Guide de préparation aux urgences à l'intention des personnes ayant une incapacité ou des besoins particuliers* constituent des ressources utiles pour les aînés. Ces guides contiennent des informations pratiques sur la préparation aux situations d'urgence.

Site Web : www.preparez-vous.gc.ca

Consultez le *Guide de préparation aux urgences* en ligne

Site Web : <https://www.preparez-vous.gc.ca/cnt/rsrscs/pblctns/yprprdnssgd/yprprdnssgd-fra.pdf>

Consultez le *Guide de préparation aux urgences à l'intention des personnes ayant une incapacité ou des besoins particuliers* en ligne

Site Web : <http://www.preparez-vous.gc.ca/cnt/rsrscs/pblctns/pplwthdsblts/index-fr.aspx>

Répertoire



Notes

Pour des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux, consultez www.SeniorsBC.ca

Pour des renseignements sur un vieillissement en santé, consultez www.HealthyFamiliesBC.ca

Pour des renseignements en matière de santé, appelez HealthLinkBC au 8-1-1.

Répertoire

Voici une liste alphabétique des services présentés dans ce guide ou à la disposition des aînés.

A

Accessibilité 2024

Site Web : www.gov.bc.ca/accessibility

Agence du cancer de la C.-B. (BC Cancer Agency)

Téléphone (sans frais) : 1-800-663-3333

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-877-6000

Site Web : www.bccancer.bc.ca

Agence du revenu du Canada

Téléphone (demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers et des fiducies, sans frais) 1-800-959-8281

Site Web : www.cra-arc.gc.ca

Aidants familiaux de Colombie-Britannique (Family Caregivers of British Columbia)

(anciennement la Family Caregivers' Network Society)

Téléphone (sans frais) : 1-877-520-FCNS (3267)

Téléphone (Grand Victoria) 250-384-0408

Courriel : caregiversupport@fcns.ca

Site Web : www.familycaregiversbc.ca

Aide au revenu pour les aînés qui ne reçoivent pas de Sécurité de la vieillesse

Ministère du Développement social et de l'Innovation sociale.

Téléphone (sans frais) : 1-866-866-0800; appuyez sur 3 puis sur 1

Website: www.sdsi.gov.bc.ca/contacts/tollfree.htm

Website: www.eia.gov.bc.ca/bcea.htm

Aînés autochtones (transport des)

(voir *Programme de transport des Aînés autochtones*)

Al-Anon Family Groups BC/Yukon

Al-Anon offre des programmes d'aide aux familles et amis de personnes alcooliques, en préservant leur anonymat.

Site Web : www.bcyukon-al-anon.org

Alcool et vieillissement : connaître les faits

Site Web : www.gov.bc.ca/alcoholandaging

Alcooliques anonymes C.B./Yukon

Ce site Web décrit le programme et la philosophie des alcooliques anonymes et fournit les coordonnées des groupes de soutien locaux.

Site Web : www.bcyukonaa.org

Alertes de santé publique

Les alertes en matière de santé publique sur des épidémies, des avis de faire bouillir l'eau et les rappels de produits peuvent provenir de différentes sources fiables dans toute la Colombie-Britannique, de votre région régionale de santé ou de diverses sources dans l'ensemble du Canada. HealthLink BC fournit un seul point d'information résumée pour toutes les alertes, accessible sur le site de HealthLink BC ou en appelant le 8-1-1.

Téléphone (sans frais) : 8-1-1

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes [ATS] sans frais) : 7-1-1

Site Web : www.healthlinkbc.ca/publichealthalerts

(voir aussi Information sur la nutrition et Services de vaccination dans ce répertoire)

Alimentation et santé des aînés

Reportez-vous à la section *Votre mode de vie* du présent Guide pour obtenir des informations sur l'alimentation saine commander la brochure Alimentation et santé des aînés (Healthy Eating for Seniors) et connaître les services de diététiste offerts par le service HealthLink BC.

Site Web : www.gov.bc.ca/seniorshealthyeating

Allocation et allocation au survivant

Téléphone (en anglais, sans frais, Canada et É.-U.) : 1 800 277-9914

Téléphone (en français, sans frais, Canada et É.-U.) : 1 800 277-9915

Téléphone (personnes sourdes

ou malentendantes, sans frais) : 1 800 255-4786

Sites Web :

www.servicecanada.gc.ca/eng/services/pensions/oas/allowance.shtml

www.servicecanada.gc.ca/eng/services/pensions/oas/allowance-survivor.shtml

Ambulance

(voir Services de santé d'urgence de la C.-B.)

Ambulance Service (services ambulance de la C.-B.)

(voir Services de santé d'urgence de la C.-B.)

Anciens Combattants Canada

Téléphone (sans frais) : 1-866-522-2122

Téléphone (sans frais, en français) : 1-866-522-2022

Site Web : www.veterans.gc.ca/fra

Appui à l'emploi pour les travailleurs âgés

(voir Initiative ciblée pour les travailleurs âgés et WorkBC)

Appui non médical à domicile

(Voir Mieux chez soi [Better at Home])

Association canadienne du diabète

Téléphone (sans frais) : 1-800-226-8464

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-732-1331

Courriel : info@diabetes.ca

Site Web : www.diabetes.ca

Association des lignes d'écoute téléphonique en cas de crise de C.-B. (Crisis Line Association of BC)

Pour du soutien en cas de crise en santé mentale :

Téléphone (sans frais) : 1-800-784-2433 (1-800-SUICIDE)

Pour tout renseignement et du soutien en santé mentale :

Téléphone (sans frais) : 310-6789 (code régional inutile)

Pour obtenir plus de renseignements sur les lignes d'écoute en C.-B., consultez le site Web suivant :

Site Web : www.crisislines.bc.ca

Association des lésés cérébraux de la C.-B. (BC Brain Injury Association)

Adresse :

s/c Sea to Sky Meeting Management Inc.

201, avenue Bewicke, bur. 206

North Vancouver (C.-B.), V7M 3M7

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-984-1212

Courriel : info@brainstreams.ca

Site Web : www.brainstreams.ca

Association des soins palliatifs de la C.-B. (BC Hospice Palliative Care Association)

Téléphone (sans frais) : 1-877-410-6297

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-267-7024

Courriel : office@bchpca.org

Site Web : www.bchpca.org

Ateliers de promotion de la santé

(Conseil des organismes d'âinés de la C.-B. – Council of Senior Citizens Organizations of B.C.)

Site Web : <http://www.coscobc.org/images/pdfs/workshop-pdfs/>

Des renseignements complémentaires sur l'alimentation saine se trouvent sur le site Web de Healthy Families BC, celui de HealthLink BC ou en appelant HealthLink BC.

Téléphone (sans frais) : 8-1-1

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes [ATS] sans frais) : 7-1-1

Site Web : www.healthyfamiliesbc.ca/eating

Site Web : www.healthlinkbc.ca/healthfiles/hfile68j.stm

B

BC Ferries (Traversiers de C.-B.)

Les aînés de la C.-B. de 65 ans et plus bénéficient de 50 % de réduction sur le tarif adulte régulier sur la plupart des traversiers de BC Ferries, du lundi au jeudi (y compris le jour du Souvenir, le 11 novembre), sauf les jours fériés. Cette réduction s'applique uniquement aux tarifs des passagers.

Information à la clientèle et réservations :

Téléphone (en dehors de l'Amérique du Nord) : 1-888-BC-FERRY
(1-888 223-3779)

Téléphone (en dehors de l'Amérique du Nord) : 250-386-3431

Téléphone (cellulaire sur les réseaux Rogers ou TELUS Mobilité) :
*BCF (*223)

BC Hydro

Pour tout renseignement sur le réseau électrique ou l'efficacité énergétique :

Téléphone (sans frais) : 1-800-BCHYDRO (1-800-224-9376)

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-224-9376

Pour signaler une panne de courant ou des fils tombés :

Téléphone (sans frais) : 1-888-POWERON (1-888-769-3766)

BC Transit :

Téléphone (Grand Victoria) 250-382-6161; ailleurs en C.-B.,
communiquez avec votre opérateur de transport en commun local.

Courriel : transitinfo@bctransit.com

Site Web : www.bctransit.com

(voir TransLink pour les informations sur le transport en commun dans le Grand Vancouver)

Bénévoles Canada

Site Web : benevoles.ca

Bureau d'enregistrement des titres fonciers et du cadastre de la C.-B. (Land Title and Survey Authority of B.C.)

Bureau d'enregistrement des titres fonciers et districts régionaux (Land Title Office and Districts)

Téléphone (sans frais) : 1-877-577-LTSA (5872)

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-630-9630

Courriel : customerservice@ltsa.ca

Site Web : www.ltsa.ca

Bureau d'impôt foncier rural (Rural Property Tax Office)

Veuillez contacter le bureau local des services fiscaux ou le centre de Service BC Centre où vous payez votre impôt foncier ou encore communiquez avec le Bureau d'impôt foncier rural avec les coordonnées ci-dessous :

Téléphone (Service BC, sans frais) : 1800663-7867 (si vous utilisez la ligne sans frais, demandez à être transféré au 2503870555).

Téléphone (Grand Victoria) 250387-0555

Courriel : Ruraltax@gov.bc.ca

Site Web : www.gov.bc.ca/ruralpropertytax

Bureau de la protection des propriétaires (Homeowner Protection Office)

Téléphone (sans frais) : 1-800-407-7757

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-646-7050

Bureau du registraire d'aide à la vie autonome

Téléphone (sans frais) : 1-866-714-3378

Téléphone (Grand Victoria) 250-952-1369

Courriel : info@alregistrar.bc.ca

Adresse postale : PO Box 9638 STN PROV GOVT
Victoria BC V8W 9P1

Site Web : www.health.gov.bc.ca/assisted

Bureau provincial de défense des aînés (Seniors Advocate, Office of the)

Téléphone (sans frais) : 1-877-952-3181

Téléphone (Grand Victoria) 250-952-3181

Courriel : info@seniorsadvocatebc.ca

Site Web : www.seniorsadvocatebc.ca

Bureau régional du Nord

Téléphone (sans frais) : 1-800-667-1235

Téléphone (Prince George) : 250-562-9251

Téléphone (Prince Rupert) : 250-627-7501

Bureaux de qualité des soins aux patients

(voir l'information sur les Bureaux de qualité des soins aux patients dans la section Votre santé du présent guide)

Bureaux des agents du gouvernement

(voir les Centres de Service BC)

C

Carte BC Services

Site Web : www.gov.bc.ca (et faire une recherche sur « bc services card id »)

Centre antipoison

Si vous craignez qu'une personne soit intoxiquée par un médicament, un produit chimique ou une autre substance toxique, appelez le Centre antipoison au numéro ci-dessous :

Téléphone (sans frais) : 1-800-567-8911

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-682-5050

Site Web : www.dpic.org

Centre de défense des droits et de soutien des aînés de la Colombie-Britannique (BC Centre for Elder Advocacy and Support)

Ligne d'information sur les droits des aînés, de 8 h à 20 h (sauf jours fériés) :
Téléphone (sans frais) : 1-866-437-1940
Téléphone (Grand Vancouver) : 604-437-1940
Téléphone (sans frais) : 1-855-306-1443 du lundi au vendredi, de 9 h à 16 h.
Service d'interprétation disponible du lundi au vendredi, de 9 h à 16 h.
Courriel : info@bcceas.ca
Site Web : www.bcceas.ca

Centre de recherche sur les toxicomanies de la C.-B. (Centre for Addictions Research of B.C.)

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-408-7753
Courriel : info@carbc.ca
Téléphone (Grand Victoria) 250-472-5445
Courriel : carbc@uvic.ca
Site Web : www.carbc.ca

Centres communautaires et autres organismes de services communautaires

Recherchez la liste des centres communautaires locaux dans votre annuaire téléphonique ou visitez le site Web de WelcomeBC pour des conseils sur la recherche en ligne de renseignements concernant les organismes communautaires.

Site Web : www.welcomebc.ca/safe/Life-in-B-C/index/find-services/family-resources/seniors.aspx

Centres intégrés de cancérologie (InspireHealth Integrative Cancer Care Centres)

Téléphone (sans frais) : 1-888-734-7125
Site Web : www.inspirehealth.ca

Centres de Service BC (anciennement Bureaux des agents du gouvernement)

100 Mile House

300, route 97 Sud, C.P.1600
100 Mile House (C.-B.), V0K 2E0
Téléphone : 250-395-7832

Ashcroft

318, avenue Railway, C.P 189
Ashcroft (C.-B.) V0K 1A0
Téléphone : 250-453-2412

Atlin

3e rue, C.P. 100
Atlin (C.-B.) V0W 1A0
Téléphone : 250-651-7595

Bella Coola

636, rue Cliff, C.P.185
Bella Coola (C.-B.) V0T 1C0
Téléphone : 250-799-5361

Burns Lake

161, route 16, C.P. 3500
Burns Lake (C.-B.) V0J 1E0
Téléphone : 250-692-2528

Campbell River

1180, chemin Ironwood, bur. 115
Campbell River (C.-B.),
V9W 5P7
Téléphone : 250-286-7555

Chetwynd

4744, 52e rue, C.P. 105
Chetwynd (C.-B.) V0C 1J0
Téléphone : 250-788-2239

Chilliwack

45467, chemin Yale O, bur. 1
Chilliwack (C.-B.), V2R 3Z8
Téléphone : 604-356-7226

Clinton

1423, route Cariboo, C.P 70
Clinton (C.-B.), V0K 1K0
Téléphone : 250-459-2268

Courtenay

2500, avenue Cliffe
Courtenay (C.-B.) V9N 5M6
Téléphone : 250-897-7500

Cranbrook

100, rue Cranbrook N.
Cranbrook (C.-B.) V1C 3P9
Téléphone : 250-426-1211

Creston

1404, rue Canyon, C.P.1190
Creston (C.-B.) V0B 1G0
Téléphone : 250-428-3211

Dawson Creek

1201, 103e avenue
Dawson Creek (C.-B.) V1G 4J2
Téléphone : 250-784-2224

*Service BC Centres (continued)***Dease Lake**

Route 37, Bloc D, Sac 2000
Dease Lake (C.-B.) V0C 1L0
Téléphone : 250-771-3700

Duncan

5785, rue Duncan
Duncan (C.-B.) V9L 3W6
Téléphone : 250-746-1400

Fernie

401, 4e avenue, C.P. 1769
Fernie (C.-B.) V0M 1M0
Téléphone : 250-423-6845

Fort Nelson

5319, 50e avenue S, C.P. 1000
Fort Nelson (C.-B.), V0C 1R0
Téléphone : 250-774-6945

Fort St. James

470, allée Stuart, C.P. 1328
Fort St. James (C.-B.) V0J 1P0
Téléphone : 250-996-7585

Fort St. John

10600, 100e rue
Fort St. John (C.-B.) V1J 4L6
Téléphone : 250-787-3350

Ganges (Salt Spring Island)

343, chemin Lower Ganges
Salt Spring Island (C.-B.) V8K 2V4
Téléphone : 250-537-5414

Golden

837, rue Park, C.P. 39
Golden, C.-B. V0A 1H0
Téléphone : 250-344-7550

Grand Forks

7290, 2e rue, C.P. 850
Grand Forks (C.-B.), V0H 1H0
Téléphone : 250-442-4306

Hazelton

2210, route 62, C.P.380
Hazelton (C.-B.) V0J 1Y0
Téléphone : 250-842-7624

Houston

3400, 11e rue, Sac 2000
Houston (C.-B.) V0J 1Z0
Téléphone : 250-845-5828

Invermere

625, 4e rue, C.P. 265
Invermere (C.-B.) V0A 1K0
Téléphone : 250-342-4260

*Centres de contact Service BC (suite)***Kamloops**

455, rue Columbia, bur. 250
 Kamloops, C.-B.V2C 6K4
 Téléphone : 250-828-4540

Kaslo

312, 4e rue, C.P. 580
 Kaslo (C.-B.) V0G 1M0
 Téléphone : 250-353-2219

Kelowna

478, avenue Bernard, bur. 305
 Kelowna (C.-B.), V1Y 4N7
 Téléphone : 250-861-7500

Kitimat

795, boul. Lahakas
 Kitimat (C.-B.) V8C 1G2
 Téléphone : 250-632-6188

Lillooet

639, rue Main, bur. A, Sac 700
 Lillooet (C.-B.), V0K 1V0
 Téléphone : 250-256-7548

Mackenzie

64 Centennial Dr, PO Box 2400
 Mackenzie BC V0J 2C0
 Phone: 250 997-4270

Maple Ridge

22470, chemin Dewdney
 Trunk, bur. 175
 Maple Ridge (C.-B.), V2X 5Z6
 Téléphone : 604-466-7470

Masset (Haida Gwaii)

1666, rue Orr, C.P.226
 Masset (C.-B.) V0T 1M0
 Téléphone : 250-626-5278

Merritt

2194, avenue Coutlee, C.P.
 4400
 STN MAIN
 Merritt (C.-B.) V1K 1B8
 Téléphone : 250-378-9343

Nakusp

204, 6e Avenue, C.P. 128
 Nakusp (C.-B.) V0G 1R0
 Téléphone : 250-265-4865

Nanaimo

460, rue Selby
 Nanaimo (C.-B.) V9R 2R7
 Téléphone : 250-741-3636

Nelson

310, rue Ward
 Nelson (C.-B.), V1L 5S4
 Téléphone : 250-354-6104

Centres de Service BC (suite)

Oliver

Salle 101 – Palais de justice
583, chemin Fairview, C.P 5000
Oliver (C.-B.), V0H 1T0
Téléphone : 250-498-3818

Penticton

40, avenue Calgary
Penticton (C.-B.) V2A 2T6
Téléphone : 250-487-4200

Port Alberni

4070, 8e Avenue
Port Alberni (C.-B.), V9Y 4S4
Téléphone : 250-720-2040

Port Hardy

8785, rue Gray, Sac 11000
Port Hardy (C.-B.), V0N 2P0
Téléphone : 250-949-6323

Powell River

6953, rue Alberni
Powell River (C.-B.) V8A 2B8
Téléphone : 604-485-3622

Prince George

1044, 5e avenue
Prince George (C.-B.), V2L 5G4
Téléphone : 250-565-4488

Prince Rupert

201, 3e Avenue O.
Prince Rupert (C.-B.) V8J 1L2
Téléphone : 250-624-7415

Princeton

135, avenue Tapton,
bur. 10, C.P. 9
Princeton (C.-B.), V0X 1W0
Téléphone : 250-295-4600

Queen Charlotte City (Haida Gwaii)

216, promenade Oceanview,
C.P 309
Queen Charlotte City (C.-B.)
V0T 1S0
Téléphone : 250-559-4452

Quesnel

350, rue avenue Barlow, bur. 102
Quesnel (C.-B.), V2J 2C2
Téléphone : 250-992-4313

Revelstoke

Salle 104, Palais de justice
1123, 2e rue O., C.P. 380
Revelstoke (C.-B.) V0E 2S0
Téléphone : 250-837-6981

Salmon Arm

850A, 16e rue N.E., Sac 100
Salmon Arm (C.-B.) V1E 4S4
Téléphone : 250-832-1611

Sechelt

5710, rue Teredo, bur.102,
C.P. 950
Sechelt (C.-B.) V0N 3A0
Téléphone : 604-885-5187

*Centres de Service BC (suite)***Smithers**

1020, rue Murray, Sac 5000
Smithers (C.-B.) V0J 2N0
Téléphone : 250-847-7207

Sparwood

96 Centre commercial
Greenwood
C.P. 1086
Sparwood (C.-B.) V0B 2G0
Téléphone : 250-425-6890

Squamish

1360, avenue Pemberton, C.P 1008
Squamish, C.-B V8B 0A7
Téléphone : 604-892-2400

Stewart

703, rue Brightwell, C.P.127
Stewart (C.-B.), V0T 1W0
Téléphone : 250-636-2294

Terrace

3220, rue Eby bur. 101
Terrace (C.-B.), V8G 5K8
Téléphone : 250-638-6515

Trail

1050, rue Eldorado
Trail (C.-B.), V1R 3V7
Téléphone : 250-364-0591

Ucluelet

1636, chemin Peninsula,
bur. 5 C.P. 609
Ucluelet (C.-B.), V0R 3A0
Téléphone : 250-726-7025

Valemount

1300, 4e Avenue, C.P.657
Valemount (C.-B.) V0E 2Z0
Téléphone : 250-566-4448

Vanderhoof

189, rue Stewart E., C.P. 1459
Vanderhoof (C.-B.) V0J 3A0
Téléphone : 250-731-5864

Vernon

3201, 30e rue
Vernon, C.-B V1T 9G3
Téléphone : 250-549-5511

Victoria

771, rue Vernon, bur. 403
Victoria, C.- B. V8W 9R5
Téléphone : 250-952-4111

Williams Lake

540, rue Borland
Williams Lake (C.-B.) V2G 1R8
Téléphone : 250-398-4211

Choix de ressources pour conserver son autonomie (CSIL)

Pour plus d'informations, communiquez avec votre fournisseur de soins de santé.

Site Web : www.gov.bc.ca (et faites une recherche sur « supports independent living »)

Coalition canadienne pour la santé mentale des personnes âgées (CCSMPA)

Travailler à promouvoir et améliorer la santé mentale des personnes âgées. Vérifiez les informations et les outils disponibles sur ce site :

Site Web : www.ccsmh.ca/fr/default.cfm

Cocaine Anonymous – région de Colombie-Britannique

Ce site Web décrit le programme et la philosophie des cocaïnomanes anonymes et il fournit les coordonnées des groupes de soutien locaux.

Site Web : www.ca-bc.org

Commission des valeurs mobilières de la C.-B.

Téléphone (sans frais) : 1-800-373-6393

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-899-6854

Courriel : inquiries@bcsc.bc.ca

Commission des ventes de véhicules automobiles de la C.-B. (Vehicle Sales Authority of British Columbia)

La Motor Vehicle Sales Authority of British Columbia est un organisme sans but lucratif créé par le gouvernement pour administrer la *Motor Dealer Act* (Loi sur le commerce des véhicules automobiles) ainsi que certains articles de la *Business Practices and Consumer Protection Act* (Loi sur les pratiques commerciales et la protection du consommateur). La Commission donne des informations aux consommateurs sur l'achat, la location et la mise en consignation de véhicules. Un mécanisme de résolution des différends entre les consommateurs et les concessionnaires est également disponible.

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-574-5050

Site Web : www.vehiclesalesauthority.ca

Conduire BC (DriveBC)

Téléphone (sans frais) : 1-800-550-4997

Site Web : www.drivebc.ca

Conduite automobile – Trousse pour les conducteurs de l'association automobile de BC (Driving – BCAA Senior Drivers' Toolkit)

Information permettant aux conducteurs âgés et à ceux qui en prennent soin d'évaluer leurs compétences, de se rendre compte des changements survenus dans leurs habiletés et si besoin de modifier leur conduite.

Site Web : www.bcaa.com/seniordrivers

Connexion santé

Connexions Santé aide à améliorer l'accès au transport des patients qui doivent se rendre à des rendez-vous médicaux non urgents.

Site Web : www.gov.bc.ca/healthconnections

Interior Health

Service offert par l'intermédiaire de BC Transit. Pour obtenir de plus amples renseignements sur le programme Health Connections de l'intérieur de la C.-B. communiquez avec le bureau local de BC Transit, ou consultez le site Web du bureau local de BC Transit (cliquez sur « Schedules and Maps » et voyez le lien de Health Connections sur le côté droit de la page).

Site Web : www.bctransit.com

Island Health

Service offert par l'intermédiaire de Wheels for Wellness, un organisme à but non lucratif.

Téléphone (Comox) : 250-338-0196

Site Web : www.wheelsforwellness.com

Northern Health

Service offert par l'intermédiaire de Northern Health Connections. Veuillez avoir en main votre numéro de carte BC Services et l'information de votre rendez-vous.

Téléphone (sans frais) : 1-888-647-4997

Site Web : www.nhconnections.ca

Vancouver Coastal Health

Les billets de transport pour raison médicale sont fournis par les services de santé de la vallée de Bella Coola (Bella Coola Valley Health Services). Le service dessert la Central Coast et la vallée de Bella Coola.

Téléphone (Bella Coola) : 250-799-5311

(voir aussi Programme d'aide aux déplacements)

Conseils en sécurité personnelle de la GRC

Site Web : [bc.rcmp-grc.gc.ca/ViewPage.](http://bc.rcmp-grc.gc.ca/ViewPage.action?siteNodeld=87&languageId=1&contentId=25520)

[action?siteNodeld=87&languageId=1&contentId=25520](http://bc.rcmp-grc.gc.ca/ViewPage.action?siteNodeld=87&languageId=1&contentId=25520)

Contacts avec des pays étrangers

Le Bureau du protocole du gouvernement provincial fournit les coordonnées des bureaux de plus de 70 pays représentés par des agents consulaires résidant en Colombie-Britannique.

Site Web : www.protocol.gov.bc.ca/protocol/prgs/consular/directory.htm

Pour tout autre renseignement sur d'autres pays, leurs ambassades et hauts commissariats installés à Ottawa, consultez le site Web ci-dessous :

Site Web : www.international.gc.ca/protocol-protocole

Couverture des médicaments (Plan G) – Médicaments psychiatriques Medication

Le plan des médicaments gratuits à usage psychiatrique (Plan G) est offert aux personnes de tout âge qui sont inscrites auprès d'une institution de santé mentale et qui apportent la preuve de leurs besoins financiers et médicaux. Le plan offre la couverture de certains médicaments à usage psychiatrique. Pour de plus amples renseignements, consultez

Site Web : www.gov.bc.ca (faites une recherche sur « who we cover pharmacare »)

Crédit d'impôt pour la rénovation domiciliaire à l'intention des aînés de la Colombie-Britannique

Le crédit d'impôt pour la rénovation domiciliaire à l'intention des aînés de la Colombie-Britannique est un crédit d'impôt personnel remboursable destiné à couvrir une partie des frais de rénovations de la résidence permanente pour en améliorer l'accessibilité ou pour aider un aîné à être plus fonctionnel ou plus mobile dans sa maison.

Téléphone (sans frais) : 1-877-387-3332

Courriel : ITBTaxQuestions@gov.bc.ca

Adresse postale : Income Taxation Branch
 PO Box 9444 STN PROV GOVT
 Victoria BC V8W 9W8

Site Web : www.gov.bc.ca

(faire une recherche sur « seniors home renovation tax »)

Crédit d'impôt pour les personnes handicapées

Téléphone (sans frais) : 1-800-959-8281

Site Web : www.cra-arc.gc.ca/tx/ndvdl/sgmnts/dsblts/menu-fra.html

Crédit pour la taxe de vente

Site Web : www2.gov.bc.ca (enter "BC479 sales tax credit" in the Search field)

Crédit pour la taxe sur les mesures climatiques aux résidents à faible revenu de la C.-B. (BC Low Income Climate Action Tax Credit)

Sites Web :

www.gov.bc.ca (faire une recherche sur « low income climate action tax »)

http://www.cra-arc.gc.ca/bnfts/rltd_pgrms/bc-fra.html#ctm

Crédit pour la TPS

Téléphone (sans frais) : 1-800-959-1953

Site Web : <http://www.cra-arc.gc.ca/bnfts/gsthst/menu-fra.html>

Crédits d'impôt non remboursables au fédéral et au provincial

Fédéral

Téléphone (sans frais) : 1-800-959-8281

Site Web : www.cra-arc.gc.ca/tx/ndvdl/sgmnts/snrs/ddctns-fra.html

Provincial

Site Web : www.cra-arc.gc.ca/menu-eng.html (faites une recherche sur « british columbia income tax credit »)

D

Déclaration des droits relatifs au service de taxi

Site Web : www.taxirights.gov.bc.ca

Direction de la location à usage d'habitation

Phone (toll-free): 1 800 665-8779

Phone (Metro Vancouver): 604 660-1020

Phone (Greater Victoria): 250 387-1602

Email: HSRTO@gov.bc.ca

Site Web : www.gov.bc.ca/landlordtenant

Direction des normes du travail (Employment Standards Branch)

Cette direction administre la loi et la réglementation sur les normes du travail *Employment Standards Act and Regulation* qui établissent les normes en matière de salaire minimum et les conditions de travail dans la plupart des lieux de travail.

Téléphone (sans frais) : 1-800-663-3316

Site Web : www.labour.gov.bc.ca/esb

DVD Move for Life! (Bouger pour la vie)

Le DVD Move for Life! peut être téléchargé depuis le site Web de SeniorsBC.

Téléphone (sans frais) : 1-877-725-1149

Site Web : www.SeniorsBC.ca et faites une recherche sur « move for life dvd ».

École de droit populaire (People's Law School)

Téléphone (sans frais) : 1-866-331-5400

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-331-5400

Courriel : info@publiclegaled.bc.ca

Site Web : www.publiclegaled.bc.ca

Éducation des adultes

Des programmes d'éducation des adultes sont offerts dans la province par les établissements d'enseignement postsecondaire et les fournisseurs de services communautaires pour appuyer l'alphabétisation, le perfectionnement des compétences et l'achèvement ou la mise à niveau des études secondaires. Certains établissements publics d'enseignement postsecondaire de C.-B. proposent aux aînés des frais de scolarité réduits ou gratuits.

Site Web : www.aved.gov.bc.ca/adultlearning/welcome.htm

Site Web : www.aved.gov.bc.ca/literacy/welcome.htm

Emergency Info BC (Informations en cas d'urgence)

Emergency Info BC donne les dernières nouvelles sur les situations d'urgence survenant en Colombie-Britannique.

Site Web : www.emergencyinfobc.gov.bc.ca

Escroqueries et fraudes (information de la GRC)

Site Web : www.rcmp-grc.gc.ca/scams-fraudes

Évaluation foncière

Communiquez avec le bureau local d'évaluation foncière au numéro de téléphone ou à l'adresse apparaissant sur votre avis d'évaluation.

Site Web : www.bcassessment.ca

Facturation dans le régime de santé MSP (bureau des services fiscaux de la C.-B.)

Téléphone (sans frais) : 1-877-405-4909

Téléphone (sans frais) : 1-866-361-5050

Courriel : RSBC@HPAdvancedsolutions.com

Adresse postale : C.P. 9482 STN PROV GOVT
Victoria (C.-B.) V8W 9W6

Fondation canadienne du rein

Bureau de la direction C.-B et Yukon

4940, chemin Canada, bur. 200

Burnaby (C.-B.), V5H 4K6

Téléphone (sans frais) : 1-800-567-8112

Téléphone : (Grand Vancouver) 604-736-9775

Courriel : info@kidney.bc.ca

Site Web : www.kidney.ca/BCHome

Fondation des maladies du cœur de la C.-B. et du Yukon (Heart & Stroke Foundation, B.C. and Yukon)

Téléphone (sans frais) : 1-888-473-4636

Téléphone (Grand Vancouver) : 778-372-8000

Site Web : www.heartandstroke.ca

Formation linguistique en anglais

Des cours d'anglais gratuits financés par le gouvernement fédéral sont offerts aux adultes nouveaux arrivants en C.-B. qui sont résidents permanents ou personnes protégées.

Site Web : www.cic.gc.ca/english/newcomers/after-education-language.asp

Gouvernement du Canada

Retraite et pensions publiques :

Site Web : <http://www.canada.ca/fr/services/prestations/pensionspubliques/index.html>

Le Guide-santé - Colombie-Britannique

Pour tout renseignement sur le guide santé de la Colombie-Britannique, appelez le 8-1-1 ou consultez le site Web de HealthLink BC.

Téléphone (sans frais) : 8-1-1

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes [ATS] sans frais) : 7-1-1

Site Web : www.healthlinkbc.ca/servicesresources/bchealthguidehandbook

Guide sur la loi sur la santé mentale

Le Guide sur la loi sur la santé mentale (*Mental Health Act*) donne des informations sur cette loi de la Colombie-Britannique. Cette loi a des implications importantes pour ceux dont elle touche la vie, comme les patients en hospitalisation involontaire aux termes de la loi, leurs familles, le public et ceux qui se prévalent de la loi.

Site Web : www.health.gov.bc.ca/library/publications/year/2005/MentalHealthGuide.pdf

Healthlink BC:

Téléphone (sans frais) : 8-1-1

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes [ATS] sans frais) : 7-1-1

Site Web : www.healthlinkbc.ca

HeretoHelp (Présent pour aider)

HeretoHelp offre de l'information destinée à aider à prévenir et gérer les problèmes de santé mentale et de toxicomanie et à avoir une vie plus saine.

Téléphone (sans frais) : 1-800-661-2121

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-669-7600

Courriel : bcpartners@heretohelp.bc.ca

Site Web : www.heretohelp.bc.ca

Infektions sexuellement transmissibles

Les infections sexuellement transmissibles sont parmi les infections les plus répandues dans le monde. Il est plus facile de prévenir une infection sexuellement transmissible que de la traiter ensuite.

Site Web : www.bccdc.ca/dis-cond/a-z/_s/SexuallyTransmittedInfections/default.htm

Information sur la nutrition

Services de diététistes de HealthLink BC

En cas de questions sur une alimentation saine, la nourriture ou la nutrition, appelez le 8-1-1. Un conseiller du service de santé peut vous mettre en relation avec un diététiste enregistré, du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h.

Téléphone (sans frais en C.-B.) : 8-1-1

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes [ATS] sans frais) : 7-1-1

Site Web : www.healthlinkbc.ca/healthyeating

Envoyez un courriel à un diététiste de HealthLink BC par l'intermédiaire du site Web.

Site Web : <http://www.healthlinkbc.ca/healthyeating/emaildietitian.html>

Healthy Eating sur le site Web de Healthy Families BC :

Site Web : www.healthyfamiliesbc.ca/eating

Informations sur la déclaration de revenus des particuliers

Téléphone (sans frais) : 1-877-387-3332

Site Web : www.gov.bc.ca/personalincometaxes**Informations sur les médicaments (Services de pharmaciens à HealthLink BC)**

Si vous avez des questions sur des médicaments en vente libre ou des médicaments d'ordonnance, appelez le 8-1-1 pour parler à un pharmacien. Les pharmaciens de HealthLink BC sont disponibles chaque nuit de 17 h à 9 h le lendemain quand votre pharmacie locale risque d'être fermée. Des services de traduction dans plus de 130 langues sont disponibles .

Téléphone (sans frais) : 8-1-1

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes [ATS] sans frais) : 7-1-1

Site Web : www.healthlinkbc.ca/medications**Initiative ciblée pour les travailleurs âgés**Courriel : LabourMarketProgramsBr@gov.bc.caSite Web : www.workbc.ca (click on Job Seekers > Build Your Career >

Starting and Planning Your Career > B.C. Labour Market Programs)

Initiative des collectivités en santé de la C.-B (BC Healthy Communities Society)

La BC Healthy Communities Initiative (BCHC) est un organisme à but non lucratif à l'échelle provinciale qui vise à promouvoir des collectivités saines, durables et inclusives.

Téléphone (Grand Victoria) 250-356-0876

Courriel : bchc@bchealthycommunities.caSite Web : www.bchealthycommunities.ca**J****Jeu compulsif**

Téléphone (sans frais) : 1-888-795-6111

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes, appels à frais virés acceptés) : 604-875-0885

Site Web : www.bcresponsiblegambling.ca

Ligne d'aide pour les grands-parents élevant leurs petits-enfants

Téléphone (sans frais) : 1-855-474-9777

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-558-4740

Site Web : www.parentsupportbc.ca/grandparents_raising_grandchildren

Ligne d'écoute sur la démence (Premier Lien™) Dementia Helpline (First Link©)

Téléphone (sans frais) : 1-800-936-6033 du lundi au vendredi, de 9 h à 16 h.

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-681-8651

Site Web : www.alzheimer.ca/en/bc/We-can-help/Resources/First-Link-dementia-helpline

(voir aussi Alzheimer Society of B.C.)

Ligne d'écoute téléphonique de Résolution des questions de pensionnats indiens

(voir Services aux survivants des pensionnats autochtones)

Ligne d'information sur la santé des aînés (Seniors' Health Information) de HealthLink BC

Téléphone (sans frais) : 8-1-1

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes [ATS] sans frais) : 7-1-1

Site Web : www.healthlinkbc.ca

Site Web : www.healthlinkbc.ca/commonhealthconcerns/seniorshealth

Ligne d'information sur les droits des aînés (SAIL)

Téléphone (sans frais) : 1-866-437-1940

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-437-1940

Site Web : www.bceas.ca

[voir aussi Centre de défense des droits et de soutien des aînés de la Colombie-Britannique (BC Centre for Elder Advocacy and Support)]

Ligne d'info-soutien personnel

Informations sur les programmes gouvernementaux provinciaux qui fournissent des équipements et des appareils fonctionnels pour les personnes handicapées.

Téléphone (sans frais) : 1-888-818-1211

Courriel : PersonalSupportsInformation@gov.bc.ca

Site Web : www.personalsupports.bc.ca

Ligne de réponses sur l'arthrite (Arthritis Answers Line, AAL)

À chaque question, sa réponse. La ligne AAL est là pour vous apporter aide et espoir.

du lundi au vendredi, de 10 h à 16 h.

Téléphone (sans frais) : 1-800-321-1433

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-875-5051

Téléphone (Services d'interprétation, sans frais) : 1-877-228-2557

Téléphone (Services d'interprétation, Grand Vancouver) : 604-675-4099

Ligne secours sur la violence familiale (Domestic Violence Helpline – VictimLink BC)

Téléphone (sans frais) : 1-800-563-0808, 24 h, 7 jours sur 7

Site Web : www.domesticviolencebc.ca

Ligne-info sur l'activité physique (Physical Activity Line – PAL)

Une vie active conserve les corps, nous aide à participer pleinement à la vie, améliore l'humeur et la santé mentale et fournit l'occasion de faire de nouvelles rencontres. Pour de plus amples renseignements, se référer à la section *Votre mode de vie* du présent Guide ou consulter le site Web Healthy Families BC.

Site Web : www.healthyfamiliesbc.ca/activity-lifestyles

Ligne-info sur l'activité physique (Physical Activity Line – PAL)

Quel que soit votre âge ou votre état de santé, il existe un plan gratuit d'activités physiques qui vous conviendra. Il suffit de vous connecter à la ligne info sur l'activité physique ou PAL. Des professionnels compétents en matière d'exercice vous offriront un plan d'activités physiques adapté à vos besoins.

Téléphone (sans frais) : 1-877-725-1149

Courriel : info@physicalactivityline.com

Site Web : www.physicalactivityline.com

Logement des aînés avec services de soutien

Téléphone (sans frais) : 1-800-257-7756

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-433-2218

Site Web : www.bchousing.org/Options/Supportive_Housing/SSH/SSH

(voir également BC Housing)

Logement subventionné

(voir BC Housing)

Logements abordables pour les aînés

(voir BC Housing)

Logements et registre des logements en C.-B (BC Housing and the Housing Registry)

Téléphone (sans frais) : 1-800-257-7756

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-433-2218

Bureau régional de l'Île de Vancouver

Téléphone (sans frais) : 1-800-787-2807

Téléphone (Grand Victoria) 250-475-7550

Bureau régional de l'Intérieur

Téléphone (sans frais) : 1-800-834-7149

Téléphone (Penticton) : 250-493-0301

Bureau régional de l'Île de Vancouver

Téléphone (sans frais) : 1-800-787-2807

Téléphone (Grand Victoria) 250-475-7550

Bureau régional de l'Intérieur

Téléphone (sans frais) : 1-800-834-7149

Téléphone (Penticton) : 250-493-0301

M**Messages de félicitations**

Des messages de félicitations peuvent être sollicités pour un anniversaire de naissance ou de mariage particulièrement important. Pour plus d'informations, contactez le Bureau du protocole du gouvernement provincial.

Téléphone (Service BC, sans frais) : 1-800-663-7867

Téléphone (Grand Victoria) 250-387-1616

Site Web : www.gov.bc.ca/congratulatorymessages**Mieux chez soi (Better at Home)**

Ce programme, géré par l'United Way du Lower Mainland, coordonne des services non médicaux de maintien à domicile pour les aînés dans de nombreuses collectivités à travers la province.

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-294-8929

Site Web : www.betterathome.ca**Musée royal de la Colombie-Britannique****(Royal BC Museum)**

Téléphone (sans frais) : 1-888-447-7977

Téléphone (Grand Victoria) 250-356-7226

Téléphone (Grand Victoria,
services de bénévoles seulement) : 250-387-7902Courriel : reception@royalbcmuseum.bc.caSite Web : www.royalbcmuseum.bc.ca

Narcotiques anonymes (C.-B.)

Ce site Web décrit les programmes et donne une liste des réunions organisées dans toute la Colombie-Britannique.

Site Web : www.bcrna.ca

Nidus Personal Planning Resource Centre and Registry

Téléphone (sans frais) : 1-877-267-5552

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-408-7414

Courriel : info@nidus.ca

Site Web : www.nidus.ca

Nouveaux Horizons pour les aînés (PNHA) (Gouvernement du Canada)

Financement de projets communautaires et d'initiative pancanadienne pour les aînés.

Site Web : <http://www.esdc.gc.ca/fra/aines/financement/communautaires/index.shtml>

O

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

Téléphone (sans frais) : 1-888-564-9963

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-320-1667

Courriel : info@consumerprotectionbc.ca

Site Web : www.consumerprotectionbc.ca

Ombudsman, bureau de l'

Si vous avez l'impression d'avoir été traité injustement par un organisme public, un ministère du gouvernement de la Colombie-Britannique ou une administration locale, communiquez avec le bureau de l'Ombudsman de la C.-B.

Adresse :

947, rue Fort, 2^e étage

Victoria (C.-B.), V8R 3K3,

du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30.

Téléphone (sans frais en C.-B.) : 1-800-567-3247

Téléphone (Grand Victoria) 250-387-5855
 Adresse postale : C.P. 9039 STN PROV GOVT
 Victoria, C.- B. V8W 9A5
 Télécopieur (Grand Victoria) 250-387-0198
 Site Web : www.bcombudsperson.ca

Ordre de la Colombie-Britannique (Order of British Columbia)

L'Ordre de la Colombie-Britannique honore les personnes qui se sont distinguées et qui ont excellé dans un domaine d'activité dont profitent les gens de la province ou d'ailleurs.

Courriel : protocol@gov.bc.ca
 Site Web : www.orderofbc.gov.bc.ca

Ostéoporose Canada (division de la C.-B.) Division)

Téléphone (en anglais, sans frais) : 1-800-463-6842
 Téléphone (en français, sans frais) : 1-800-977-1778
 Courriel : bcdivision@osteoporosis.ca
 Site Web : www.osteoporosecanada.ca

P

Pain BC

Site Web : www.painbc.ca

Pannes de courant et réparations

Pour signaler une panne de courant ou des fils tombés, appelez BC Hydro, ou faites un rapport sur leur site Web.

Téléphone (sans frais) : 1 888-POWER ON (1 888 769-3766)
 Téléphone (de votre cellulaire) : *HYDRO (*49376)
 Site Web : www.bchydro.com/outages

Parcs communautaires pour les aînés de la C.-B. (BC Seniors' Community Parks)

Site Web : www.healthyfamiliesbc.ca/home/articles/healthy-aging

Partenaires de la C.-B. pour l'information en santé mentale et en toxicomanie (BC Partners for Mental Health and Addictions Information)

Téléphone (sans frais) : 1-800-661-2121

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-669-7600

Courriel : bcpartners@heretohelp.bc.ca

Site Web : www.heretohelp.bc.ca

Pension de la Sécurité de la vieillesse (SV)

Téléphone (en anglais, sans frais) : 1-800-277-9914

Téléphone (en français, sans frais) : 1-800-277-9915

Téléphone (personnes sourdes

ou malentendantes, sans frais) : 1-800-255-4786

Site Web : www.servicecanada.gc.ca/eng/services/pensions/oas/pension/index.shtml

Permis de chasse et de pêche pour les aînés

Pour tout renseignement sur les permis de pêche :

Site Web : www.env.gov.bc.ca/fw/fish/licences

Pour tout renseignement sur les permis de chasse :

Site Web : www.env.gov.bc.ca/fw/wildlife/hunting/resident/#hunting

Permis de conduire (ICBC)

Téléphone (sans frais) : 1-800-950-1498

Téléphone (Grand Victoria) 250-978-8300

Site Web : www.icbc.com/driver-licensing

Plaques d'immatriculation pour anciens combattants

(voir Plaque d'immatriculation spéciale pour anciens combattants)

Plaques d'immatriculation spéciale pour anciens combattants

Pour faire la demande d'une plaque d'immatriculation spéciale pour anciens combattants, imprimez le formulaire de demande sur le site Web de l'ICBC ou procurez-vous un exemplaire auprès de votre courtier Autoplan. Pour des renseignements plus détaillés, veuillez contacter les organismes ci-dessous :

Site Web : www.icbc.com/vehicle-registration/licence-plates/Pages/Licence-plates-for-veterans.aspx

Association canadienne des vétérans pour le maintien de la paix

Téléphone (Grand Victoria) 250-391-1568

Site Web : http://www.cpva.ca/index_f.htm

Association commémorative des anciens combattants de la C.-B. (British Columbia Veterans Commemorative Association)

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-876-2838

Site Web : www.bcveterans.org

Direction nationale C.-B./Yukon de la Légion royale canadienne (BC Yukon Command, Royal Canadian Legion)

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-736-8166

Site Web : www.bcyuk.legion.ca

Pratiques commerciales et Office de la protection des consommateurs de la C.-B.

(voir Office de la protection des consommateurs de la C.-B.)

Prestations d'assurance-emploi (AE)

Téléphone (Service BC, sans frais) : 1-800-206-7218

Site Web : www.servicecanada.gc.ca/fra/sc/ae/index.shtml

Prestations de compassion de l'AE

L'AE offre des prestations de compassion destinées aux personnes qui doivent cesser de travailler temporairement pour offrir des soins ou du soutien à un membre de leur famille gravement malade et qui risque de mourir.

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

Prestations maladie de l'AE

L'AE verse des prestations de maladie aux personnes qui sont incapables de travailler en raison d'une maladie, d'une blessure ou d'une mise en quarantaine.

Site Web : www.servicecanada.gc.ca/fra/sc/ae/prestations/maladie.shtml

Prestations de compassion

(voir prestations assurance emploi (AE) – prestations de compassion)

Prestations de maladie

(voir prestations assurance emploi (AE) – prestations maladie)

Prestations maladie de l'assurance-emploi (AE)

(voir prestations assurance emploi (AE) – prestations maladie)

Prévention de la maltraitance des aînés

En cas d'urgence, appelez en tout temps le 9-1-1 ou le numéro d'urgence figurant au recto de votre annuaire téléphonique. Vous pouvez en apprendre davantage dans la section *Votre sécurité et votre sûreté* de ce Guide.

Pour tout renseignement, de l'orientation et du support :

Ligne d'information sur les droits des aînés (SAIL)

Téléphone (sans frais) : 1-866-437-1940

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-437-1940

Site Web : www.bceas.ca

VictimLink BC

Téléphone (sans frais en C.-B. et Yukon) : 1-800-563-0808

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes [ATS] : 604-875-0885
(pour appeler à frais virés, veuillez composer le service de relais de TELUS au 7-1-1).

Site Web : www.victimlinkbc.ca/vlbc/help/elder_abuse.page

(voir également les coordonnées du Centre de défense des droits et de soutien des *aînés* de la *Colombie-Britannique*, du *Tuteur* et curateur public et de la Ligne d'information sur les droits des aînés dans ce répertoire).

Prévention des chutes

Site Web : www.gov.bc.ca/fallprevention

Prévention du crime et police communautaire

Contactez votre service de police local ou détachement de la GRC.

(voir aussi Services aux victimes)

Programme Aide au logement pour les locataires âgés

Le programme d'aide au logement pour les locataires âgés SAFER prévoit des paiements mensuels à titre de subvention du loyer versé par les résidents admissibles de la C.-B. âgés d'au moins 60 ans.

Téléphone (sans frais) : 1-800-257-7756

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-433-2218

Site Web : www.bchousing.org/programs/SAFER

Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt

Pour tout renseignement sur le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt, savoir comment devenir bénévole ou trouver un organisme communautaire participant dans votre région, consultez le site Web de l'agence du revenu du Canada.

Site Web : www.cra-arc.gc.ca/tx/ndvdl/vlntr/menu-fra.html

Programme d'aide aux déplacements (rendez-vous médicaux)

Téléphone (sans frais) : 1-800-663-7100

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-683-7151

Site Web : www.gov.bc.ca/travelassistanceprogram

Programme d'assurance-médicaments Pharmacare

Téléphone (sans frais) : 1-800-663-7100

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-683-7151

Site Web : www.gov.bc.ca/pharmacare

Programme d'autogestion de la maladie chronique

(voir Self-Management BC)

Programme d'économies des frais de taxi

BC Transit (Grand Victoria et le reste de la C.-B. en dehors du Grand Vancouver) En dehors de Victoria, communiquez avec votre opérateur de transport en commun local.

Téléphone (Grand Victoria) 250-727-7811

Site Web : www.bctransit.com

TransLink (Grand Vancouver seulement)

Téléphone (Grand Vancouver) : 778-452-2860

Site Web : www.translink.ca

Programme d'éducation des investisseurs

Ce programme est offert par l'intermédiaire d'InvestRight et de la commission des valeurs mobilières de la C.-B. Appelez pour réserver un séminaire de groupe gratuit ou pour poser une question en matière de placement.

Téléphone (sans frais) : 1-800-373-6393

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-899-6854

Courriel : inquiries@bcsc.bc.ca

Site Web : www.investright.org/report_scam.aspx

Programme de bénévolat Volunteer BC

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-379-2311

Courriel : volunteerbc@gmail.com

Site Web : www.volunteerbc.bc.ca

Programme de formation sur les déplacements dans les collectivités

Appelez BC Transit au (250-382-6161, puis appuyez sur 0), ou communiquez avec le service de transport en commun local pour connaître les possibilités de formation dans votre région. Dans les districts de Victoria, de Kelowna, de Prince George et de Vernon, utilisez les coordonnées suivantes :

Téléphone (Grand Victoria) 250-384-7723

Site Web : www.bctransit.com/victoria/riderinfo/accessibility/travel-training

Téléphone (Kelowna) : 250 860-8121

Site Web : www.bctransit.com/kelowna/riderinfo/accessibility/travel-training

Téléphone (Prince George) : 250-563-0011

Site Web : www.bctransit.com/prince-george/riderinfo/accessibility/travel-training

Téléphone (Vernon) : 250-545-7221

Site Web : www.bctransit.com/vernon/riderinfo/accessibility/travel-training

Programme de laissez-passer d'autobus Bus Pass

Téléphone (sans frais) : 1-866-866-0800

- Option 1 - si vous recevez des services du ministère du Développement social et de l'innovation sociale*, tapez votre numéro d'identification personnel et votre NIP, ou votre numéro d'assurance sociale, puis appuyez sur 3, puis 1.
- Option 2 - si vous recevez des services du ministère du Développement social et de l'Innovation sociale*, et que vous n'avez pas de numéro d'identification personnel ou de numéro d'assurance sociale, entrez votre numéro de téléphone, puis appuyez sur 3, puis 1.

* Voir les critères d'admissibilité sur le site Web ci-dessous.

Courriel : HSDBUSPA@gov.bc.ca

Site Web : www.sdsi.gov.bc.ca/programs/bus-pass.html

Programme de logements adaptés pour l'autonomie

Téléphone (sans frais) : 1-800-257-7756

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-433-2218

Courriel : hafi@bchousing.org

Site Web : www.bchousing.org/HAFI

Programme de report de l'impôt foncier

Veuillez contacter le bureau local des services fiscaux ou le centre de Service BC Centre où vous payez votre impôt foncier ou encore communiquez avec le Tax Deferment Office (bureau de report d'impôt) en utilisant les coordonnées ci-dessous :

Adresse postale :

Tax Deferment Office

Ministre des Finances.

C.P. 9475 STN PROV GOVT

Victoria (C.-B.) V8W 9W6

Téléphone (Service BC, sans frais) : 1-800-663-7867 (si vous utilisez la ligne sans frais, demandez à être transféré au 250-356-8121).

Téléphone (Grand Victoria) 250-356-8121

Courriel : taxdeferment@gov.bc.ca

Site Web : www.gov.bc.ca/propertytaxdeferment

Programme de soins palliatifs de la Colombie-Britannique (BC Palliative Care Benefits Program)

Site Web : www.gov.bc.ca (faites une recherche sur « who we cover pharmacare ». Search field)

Programme de Supplément aux aînés

Ministère du Développement social et de l'Innovation sociale.

Téléphone (sans frais) : 1 866 866-0800

Site Web : www.mhr.gov.bc.ca/PROGRAMS/other.htm#ss

Programme de transport des Aînés autochtones

Association des centres d'amitiés autochtones de la C.-B

Téléphone (sans frais) : 1-800-990-2432

Téléphone (Grand Victoria) 250-388-5522

Courriel : frontdesk@bcaafc.com

Site Web : www.bcaafc.com/programs/firstcitizensfund/30elderstransportationassistance

Programme Fair PharmaCare

(voir *PharmaCare*)

Programme Healthy Families BC

Apprenez-en davantage sur une alimentation saine et l'activité physique.

Site Web : www.HealthyFamiliesBC.ca

Programme Premier lien (First Link©)

Site Web : www.alzheimer.ca/en/bc/We-can-help/First-Link

(voir aussi la Société Alzheimer de la C.-B.)

Programme provincial de gestion des urgences de la Colombie-Britannique (Emergency Management BC)

Emergency Management BC (EMBC) s'occupe d'améliorer la sécurité du public avant, pendant et après des situations d'urgences ou des catastrophes naturelles.

Site Web : www.gov.bc.ca/PreparedBC

Site Web : www.embc.gov.bc.ca/em

Programmes fédéraux

Pour tout renseignement sur les programmes et services du Gouvernement du Canada, communiquez avec Service Canada.

Téléphone (sans frais) : 1-800-O-Canada (1-800-622-6232)

Site Web : www.servicecanada.gc.ca

Service Canada Au service des gens – Aînés

Site Web : www.servicecanada.gc.ca/fra/auditoires/aines/index.shtml

Q

QuitNow

(voir *Renoncement au tabac*)

Rabais sur les primes d'assurance automobile

(voir Rabais sur les primes d'assurance automobile des aînés)

Rabais sur les primes d'assurance automobile des aînés (ICBC)

Téléphone (sans frais) : 1-800-663-3051

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-661-2800

Site Web : www.icbc.com/autoplan/costs/Pages/Discounts-and-savings.aspx

Rapports médicaux sur l'aptitude des conducteurs et reprises d'examen de conduite pratique (RoadSafetyBC)

Téléphone (Service BC, sans frais) : 1-800-663-7867 et demandez à être transféré au 250-387-7747

Téléphone (Grand Victoria) 250-387-7747

Site Web : www.pssg.gov.bc.ca/osmv/medical-fitness

Rebondissez et récupérez votre santé

Demandez de l'information auprès de votre prestataire de soins de santé sur ce programme destiné aux personnes souffrant de dépression et d'anxiété.

Site Web : www.cmha.bc.ca/how-we-can-help/adults/bounceback

Recreation and Parks Association

Téléphone (sans frais) : 1-866-929-0965

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-629-0965

Site Web : www.bcrpa.bc.ca

Réductions des frais de location d'emplacement de camping dans les parcs de la C.-B.

Site Web : www.env.gov.bc.ca/bcparks/fees/senior.html

Régies régionales de santé

Autorité de la santé des Premières Nations

Téléphone (sans frais) : 1-866-913-0033

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-693-6500

Site Web : www.fnha.ca

Fraser Health

Téléphone (sans frais) : 1-877-935-5669

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-587-4600

Site Web : www.fraserhealth.ca

Interior Health

Téléphone (Kelowna) : 250-862-4200

Site Web : www.interiorhealth.ca

Island Health

Téléphone (sans frais) : 1-877-370-8699

Téléphone (Grand Victoria) 250-370-8699

Site Web : www.viha.ca

Northern Health

Téléphone (sans frais) : 1-866-565-2999

Téléphone (Prince George) : 250-565-2649

Site Web : www.northernhealth.ca

Provincial Health Services Authority

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-675-7400

Site Web : www.phsa.ca

Vancouver Coastal Health

Téléphone (sans frais) : 1-866-884-0888

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-736-2033

Site Web : www.vch.ca

Régime de pensions du Canada

Téléphone (en anglais, sans frais, Canada et É.-U.) : 1-800-277-9914

Téléphone (en français, sans frais, Canada et É.-U.) : 1-800-277-9915

Téléphone (personnes sourdes
ou malentendantes, sans frais) : 1-800-255-4786

Site Web : <http://www.servicecanada.gc.ca/fra/services/pensions/rpc/index.shtml>

Téléphone (sans frais) : 1-800-959-8281

Site Web : www.cra-arc.gc.ca/rpc

Régime de soins médicaux (MSP)

Téléphone (sans frais) : 1-800-663-7100

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-683-7151

Site Web : www.gov.bc.ca/medicalservicesplan

Régimes enregistrés d'épargne-retraite (REER) – Agence du revenu du Canada

Téléphone (Agence du revenu du Canada, sans frais) 1-800-959-8281

Site Web : <http://www.cra-arc.gc.ca/tx/ndvdl/tpcs/rrsp-reer/rrsps-fra.html>

Registre des logements (Housing Registry)

Les personnes à la recherche d'un logement subventionné doivent remettre un formulaire de demande à BC Housing pour que leur candidature soit prise en compte lorsque des logements sont disponibles dans les ensembles gérés par les membres du registre des logements.

Téléphone (sans frais) : 1-800-257-7756; appuyez sur 2

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-433-2218

Courriel : thehousingregistry@bchousing.org

Site Web : www.bchousing.org/Partners/Housing_Registry

Remise sur les rénovations domiciliaires écoénergétiques

Le programme de Remise sur les rénovations domiciliaires écoénergétiques offre aux propriétaires des incitatifs pour réaliser des rénovations visant à améliorer l'efficacité énergétique de leur logement afin d'y réduire les coûts énergétiques et d'y améliorer le confort. Les rénovations doivent être terminées avant le 31 mars 2016 et les demandes doivent être soumises avant le 30 avril 2016.

Site Web : www.bchydro.com/homerebates

Renoncement au tabac (ressources pour vous aider à arrêter de fumer)

Programme de désaccoutumance du tabac du gouvernement de la C.-B (BC Smoking Cessation Program)

Téléphone : 8-1-1

Site Web : www2.gov.bc.ca et faites une recherche sur « pharmacare cessation »

Programme QuitNow

Téléphone (sans frais) : 1-877-455-2233

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-731-5864

Site Web : www.quitnow.ca**Réseau interculturel de santé en ligne de la faculté de médecine de l'Université de la Colombie-Britannique (eHealth Strategy Office) (iCON)**

iCON offre des informations fiables, dans le domaine de la santé et de la gestion des maladies chroniques adaptées aux particularités culturelles et linguistiques des patients, des familles et des soignants d'origine chinoise, d'Asie du sud et autochtones de la Colombie-Britannique dans toute la Colombie-Britannique.

Site Web : www.iconproject.org**Réseaux de réponse communautaire**

[voir Réseaux des associations de réponse communautaire de la C.-B. (BC Association of Community Response Networks)]

Réseaux des associations de réponse communautaire de la C.-B (BC Association of Community Response Networks)Courriel : info@bccrns.caSite Web : www.bccrns.ca**S****SAFER**

(Voir Aide au logement pour les locataires âgés (SAFER))

Santé cérébrale des aînés

Cinq étapes faciles pour promouvoir votre santé cérébrale.

Site Web : www.yourbrainmatters.org.au

Informations sur les facteurs de risque de la maladie d'Alzheimer et sur ce qu'on peut faire pour réduire ces risques.

Site Web : www.alzheimer.ca/en/bc/About-dementia/Alzheimer-s-disease/Risk-factors

Santé mentale : Stratégies d'autoassistance pour améliorer sa santé mentale

Le programme Rebondissez et récupérez votre santé (Bounce Back: Reclaim Your Health) est un programme fondé sur des données probantes et destiné aux adultes qui vivent des symptômes de dépression faible à modérée, de manque de motivation, de stress avec ou sans anxiété. Communiquez avec votre fournisseur de soins de santé concernant ce programme.

Téléphone (sans frais) : 1-866-639-0522

Site Web : www.cmha.bc.ca/how-we-can-help/adults/bounceback

Self-Management BC, Université de Victoria

Le centre d'études sur le vieillissement de l'Université de Victoria (University of Victoria Centre on Aging) offre des programmes d'éducation destinés aux personnes souffrant de maladies chroniques.

Téléphone (sans frais) : 1-866-902-3767

Courriel : selfmgmt@uvic.ca

Site Web : www.selfmanagementbc.ca

Seniors' Housing & Support Initiative (Union of B.C. Municipalities)

Téléphone (Grand Victoria) 250-356-2947

Courriel : lgps@ubcm.ca

Site Web : www.ubcm.ca/EN/main/funding/lgps/current-lgps-programs/seniors-housing-support-initiative.html

(voir également Une Colombie-Britannique amie des aînés)

SeniorsBC.ca

Site Web : www.SeniorsBC.ca

Service BC

Pour de l'information sur les programmes et services du gouvernement de Colombie-Britannique.

Téléphone (sans frais) : 1-800-663-7867

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-660-2421

Téléphone (Grand Victoria) 250-387-6121

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes [ATS] sans frais) :
1-800-661-8773

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes [ATS],
Grand Vancouver) : 604-775-0303

Site Web : www.servicebc.gov.bc.ca

Service Canada

Pour tout renseignement sur les programmes et services du Gouvernement du Canada.

Téléphone (sans frais) : 1-800-O Canada (1-800-622-6232)

Site Web : www.servicecanada.gc.ca

Service Canada Au service des gens – Aînés

Site Web : www.seniors.gc.ca/fra/index.shtml

Service Canada Au service des gens – Aînés

(voir gouvernement du Canada – Information pour les aînés)

Service d'appareils de télécommunication pour les sourds (Service BC)

Téléphone (sans frais) : 1-800-661-8773

Téléphone (Grand Vancouver) : 604 775-0303

Services aux immigrants

Site Web : www.cic.gc.ca/francais/nouveaux/map/services.asp

Services aux survivants des pensionnats autochtones

Le Programme de soutien en santé - résolution des questions des pensionnats indiens de l'Autorité de la santé des Premières Nations offre des services de soutien en santé mentale et affective aux anciens élèves des pensionnats indiens et à leur famille, avant, pendant et après leur participation dans la Convention de règlement.

Ligne d'écoute téléphonique de Résolution des questions de pensionnats indiens

Fournit du soutien psychologique et des services d'orientation en cas de crise pour les anciens élèves des pensionnats autochtones, 24 h sur 24.

Téléphone (sans frais) : 1-866-925-4419

Ligne d'information sur les pensionnats autochtones de la FNHA :

Téléphone (sans frais) : 1-877-477-0775

Services aux victimes

La province finance plus de 400 programmes d'aide aux victimes d'actes criminels et aux femmes et enfants affectés par la violence.

Téléphone (sans frais en C.-B. et Yukon) : 1-800-563-0808

Site Web : www.pssg.gov.bc.ca/victimservices

Services consulaires

(voir Contacts avec des pays étrangers)

Services de santé de la C.-B.

Téléphone (Service BC, sans frais) : 1-800-663-7867

Services d'information et d'orientation sur l'alcool et les drogues de la C.-B. (BC Alcohol and Drug Information and Referral Service)

Téléphone (sans frais) : 1-800-663-1441

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-660-9382

Services de santé d'urgence de la C.-B. (BC Emergency Health Services)

BC Emergency Health Services supervise les services de transport en ambulance et le réseau de transfert des patients.

En cas d'urgence médicale, appelez le 9-1-1, là où le service est offert, ou appelez le numéro d'urgence indiqué sur la couverture intérieure de votre annuaire téléphonique. Si vous n'avez pas accès à un annuaire téléphonique, appelez l'opérateur téléphoniste en composant le 0.

Pour tout renseignement concernant un cas non urgent, appelez le numéro ci-dessous :

Téléphone (Grand Victoria) 250-953-3298

Site Web : www.bcehs.ca

Pour le service de la facturation du transport en ambulance, contactez :

British Columbia Ambulance Service

Ambulance Billing Department (Service de facturation)

C.P. 9676 STN PROV GOVT

Victoria (C.-B.) V8W 9P7

Téléphone (sans frais) : 1-800-665-7199

Site Web : bcehs.phsa.ca/about/billing/fee

Services de soins intensifs, à domicile et en milieu communautaire

Reportez-vous à « Health Authorities » (Régies régionales de la santé) dans les pages bleues de votre annuaire téléphonique pour trouver le numéro dans votre région ou consultez le site Web de HealthLink BC. Vous pouvez également appeler HealthLinkBC au 8-1-1. Vous pouvez trouver plus d'information sur les services de soins à domicile ou dans la communauté dans la section Votre santé du présent guide.

Téléphone (sans frais) : 8-1-1

Site Web : www.healthlinkbc.ca

Services de vaccination

Communiquez avec votre professionnel de santé ou l'unité de santé publique locale dont les coordonnées se trouvent dans la section « Health Authorities » (Régies régionales de santé) des pages bleues de votre annuaire téléphonique.

Site Web : www.immunizebc.ca

Services fiscaux de C.-B.

(voir régime de soins médicaux MSP)

Services médicaux exclusivement

Les aînés à faible revenu qui sortent du programme provincial d'aide au revenu et adhèrent au programme de soutien du revenu du gouvernement fédéral peuvent être admissibles aux frais couverts par le régime de soins médicaux MSP et le programme d'assurance-médicaments PharmaCare, ainsi qu'aux soins dentaires et optométriques de base et à d'autres soins prescrits par un médecin.

Site Web : www.gov.bc.ca/meia/online_resource/health_supplements_and_programs/mso

Siège social

Téléphone (Grand Victoria) 250-410-0600

Site Web pour les aînés

(voir gouvernement du Canada – Information pour les aînés et SeniorsBC.ca)

**La Société Alzheimer de Colombie-Britannique
(Alzheimer Society of British Columbia)**

Téléphone (sans frais) : 1 800 667-3742

Téléphone (Grand Vancouver) : 604 681-6530

Courriel : info@alzheimerbc.org

Site Web : www.alzheimerbc.org

Société canadienne de la sclérose en plaques**Bureau national**

Téléphone (sans frais) : 1-800-268-7582

Site Web : www.mssociety.ca

Bureau du chapitre du Lower Mainland

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-689-3144

Courriel : info.bc@mssociety.ca

**Société d'assurance de la C.-B. (Insurance Corporation
of B.C.) (ICBC)**

Téléphone (sans frais) : 1-800-663-3051

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-661-2800

Site Web : www.icbc.com

Société de l'arthrite (Arthritis Society)

Téléphone (sans frais) : 1-866-414-7766

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-714-5550

Courriel : info@bc.arthritis.ca

Site Web : www.arthritis.ca/bc

Société de services pour les aînés (Seniors services society) (Grand Vancouver seulement)

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-520-6621

Courriel : info@seniorsservicessociety.ca

Site Web : www.seniorsservicessociety.ca

Société des Jeux des aînés de la Colombie-Britannique. (BC Seniors Games Society (55+ BC Games))

Téléphone (Grand Victoria) 778-731-5864

Courriel : bcsqs@shaw.ca

Site Web : www.55plusbcgames.org

Société des services juridiques (Legal Services Society)

Téléphone (sans frais) : 1-866-577-2525

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-408-2172

Site Web : www.lss.bc.ca

La Société Parkinson de Colombie-Britannique (Parkinson Society British Columbia)

Téléphone (sans frais) : 1-800-668-3330

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-662-3240

Courriel : info@parkinson.bc.ca

Site Web : www.parkinson.bc.ca

Solitude : les personnes âgées s'expriment (Loneliness : Seniors Speak Out)

Seniors Speak Out about Loneliness est une ressource produite par Seeking Solutions, un projet national financé par Santé Canada et le Fonds pour la santé de la population

Site Web : www.agingincanada.ca/Seniors%20Speak%20Out%20About...Loneliness2.pdf

Subvention ponctuelle aux cotisations (MSP)

Ce programme offre aux individus et aux familles admissibles une exonération du versement des cotisations MSP pour une courte période.

Téléphone (sans frais) : 1-800-207-2051

Téléphone (Grand Victoria) 250-356-8285

Adresse postale : C.P. 9627 STN PROV GOVT
Victoria, C.- B. V8R 9P1

Courriel : TPA@gov.bc.ca

Site Web : www.sbr.gov.bc.ca/individuals/Custom_Service/MSP/financial_assistance.htm

Subvention pour les aînés propriétaires d'une maison

Pour de plus amples renseignements sur la subvention pour les aînés propriétaires d'une maison et le supplément en cas de faible revenu, les critères d'admissibilité et la façon de faire la demande, consultez :

Site Web : www.gov.bc.ca/homeownergrant

Si vous avez d'autres questions, communiquez avec votre municipalité.

Site Web : www.civicinfo.bc.ca/11.asp

Si vous habitez dans une région rurale, communiquez avec l'évaluateur fiscal :

Téléphone (sans frais) : 1-800-663-7867

Téléphone (Grand Victoria) 250-387-0555

Courriel : ruraltax@gov.bc.ca

Subvention pour les frais de garde d'enfants

Téléphone (sans frais) : 1-888-338-6622

Téléphone (Grand Victoria) 250-356-6501

Téléphone (personnes sourdes

ou malentendantes [ATS] sans frais) : 1-800-661-8773

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes [ATS],

Grand Vancouver) : 604-775-0303

Site Web : www.mcf.gov.bc.ca/childcare/subsidy

Subventions pour la planification et mise en place de collectivités amies des aînés (Grants for Age-friendly Community Planning and Projects)

Courriel : AgefriendlyBC@gov.bc.ca

Site Web : www.ubcm.ca (faire une recherche sur « seniors housing support initiative »)

Supplément de revenu garanti (SRG)

Vous trouverez des renseignements sur le Supplément de revenu garanti dans la section *Votre argent* du présent Guide.

Téléphone (en anglais, sans frais) : 1-800-277-9914

Téléphone (en français, sans frais) : 1-800-277-9915

Téléphone (personnes sourdes

ou malentendantes, sans frais) : 1-800-255-4786

Site Web : <http://www.servicecanada.gc.ca/fra/services/pensions/sv/srg/index.shtml>

T

Tarifs réduits pour le transport en commun des aînés

BC Transit (Grand Victoria et le reste de la C.-B. en dehors du Grand Vancouver)

Téléphone (Grand Victoria) 250-382-6161

Site Web : www.bctransit.com

TransLink (Grand Vancouver seulement)

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-953-3333

Site Web : www.translink.ca

Tarifs réduits pour les aînés sur le transport par bus

(voir *Tarifs réduits pour le transport en commun des aînés et Programme Bus Pass*)

Transport adapté HandyDART

BC Transit (Grand Victoria et le reste de la C.-B. en dehors du Grand Vancouver)

Téléphone (Grand Victoria) 250-727-6161 (de 8 h à 21 h)

Site Web : www.bctransit.com

TransLink (Grand Vancouver seulement)

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-953-3333

Site Web : www.translink.ca/en/Rider-Guide/Accessible-Transit.aspx

Traversiers

Vous trouverez des renseignements sur les traversiers de BC Ferries et Inland Ferries en C.-B dans la section *Vos déplacements* du présent Guide.
(voir aussi *BC Ferries et Inland Ferries dans ce répertoire*)

Site Web : <http://www.canada.ca/fr/services/prestations/pensionspubliques/index.html>

Traversiers sur les eaux intérieures (Inland Ferries)

Site Web : www.th.gov.bc.ca/marine/ferry_schedules.htm

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

Téléphone (Service BC, sans frais) : 1-800-663-7867 (demandez à être transféré au Tuteur et curateur public au 604-660-4444)

Téléphone (Service BC, sans frais de Victoria) : 250-387-6121 (demandez à être transféré au Tuteur et curateur public au 604-660-4444)

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-660-4444

Courriel : mail@trustee.bc.ca

Site Web : www.trustee.bc.ca

U

Une Colombie-Britannique amie des aînés (Collectivités amies des aînés) Age-friendly BC (Age-friendly Communities)

Courriel : AgefriendlyBC@gov.bc.ca

Site Web : www.gov.bc.ca/agefriendly

Université de la Colombie-Britannique-Faculté de médecine Réseau interculturel de santé en ligne

(voir *iCON*)

VictimLink BC

VictimLink BC est un service téléphonique gratuit et confidentiel offert partout en Colombie-Britannique et au Yukon sept jours sur sept 24 heures sur 24. VictimLink BC fournit des renseignements et des services d'orientation à toutes les victimes d'actes criminels et assure un soutien immédiat aux victimes de violence familiale et sexuelle. VictimLink BC offre des services dans plus de 110 langues, y compris 17 langues amérindiennes.

Téléphone (sans frais en C.-B. et Yukon) : 1-800-563-0808

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes [ATS] : 604-875-0885 [pour appeler à frais virés, veuillez composer le service de relais de TELUS au 7-1-1]).

Site Web : www.victimlinkbc.ca

W**WelcomeBC**

WelcomeBC donne des renseignements sur les programmes, les services et les ressources pour les nouveaux arrivants en Colombie-Britannique.

Téléphone (sans frais) : 1-800-663-7867

Site Web : www.WelcomeBC.ca

WorkBC

WorkBC est le point d'accès du gouvernement provincial au monde du travail pour la Colombie-Britannique. Ce service a été créé pour aider tous les Britanno-Colombiens, y compris les travailleurs âgés, à s'y retrouver sur le marché du travail.

Téléphone (sans frais) : 1-877-952-6914

Téléphone (Grand Victoria) 250-952-6914

Courriel : workbcinformation@gov.bc.ca

Site Web (généralités) : www.workbc.ca

Site Web : www.workbc.ca (cliquez sur Job Seekers > Build Your Career > Advice for Specialized Groups > Mature Workers)

WorkSafeBC

WorkSafeBC est voué à la promotion de la santé et de la sécurité au travail des travailleurs et des employeurs de la Colombie-Britannique.

Information pour les employeurs et exploitants de petites entreprises

Téléphone (sans frais) : 1-888-922-2768

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-244-6181

Demandes d'indemnisation ou de réadaptation (Centre d'information sur le traitement des demandes)

Téléphone (sans frais) : 1-888-967-5377

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-231-8888

Pour signaler des conditions de travail dangereuses ou une situation d'urgence :

Téléphone (sans frais, pendant les heures d'ouverture) 1-888-621-7233

Téléphone (sans frais, en dehors des heures d'ouverture) 1-866-922-4357

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-276-3100



SeniorsBC

www.seniorsbc.ca

Pour tout renseignement sur les programmes et services gouvernementaux, veuillez consulter www.SeniorsBC.ca.

Pour tout renseignement sur un vieillissement en santé, veuillez consulter www.HealthyFamiliesBC.ca

Pour tout renseignement en matière de santé, appelez HealthLinkBC au 8-1-1.

Pour commander des copies supplémentaires de ce Guide, composez le :
Téléphone (sans frais en C.-B.) : 1 877 952-3181
Phone (Greater Victoria): 250 952-3181