

# Guide pour les aînés de la Colombie- Britannique



Ministry of  
Health

12<sup>e</sup> édition

## MESSAGE DU MINISTRE DE LA SANTÉ

En Colombie-Britannique, nous souhaitons aider notre nombre croissant d'aînés à vivre de manière autonome dans leur maison aussi longtemps que possible, promouvoir un style de vie sain et actif et offrir les meilleurs soins et soutien au moment et à l'endroit où les personnes en ont besoin. Il est important que les aînés, leur famille et les fournisseurs de soins disposent des renseignements et des ressources concernant les services à portée de main afin de pouvoir prendre des décisions éclairées concernant leur santé.

Le *Guide pour les aînés de la Colombie-Britannique* est un outil polyvalent qui peut contribuer à fournir aux Britanno-Colombiens les renseignements dont ils ont besoin en vieillissant. Il comprend des renseignements concernant les programmes fédéraux et provinciaux, les avantages sociaux, la santé, la qualité de vie, le logement, les transports, les finances, la santé et la sécurité ainsi que d'autres services importants. Il est disponible en français, en anglais, en pendjabi, en chinois, en coréen, en vietnamien et en farsi. Le guide est disponible sous format imprimé ou en ligne. Le *BC Elders' Guide* (en anglais seulement) est une ressource semblable conçue pour les aînés autochtones, des Premières nations et métis. Il a été créé grâce à un partenariat entre le gouvernement de la Colombie-Britannique et l'Autorité de la santé des Premières Nations. Le *Guide pour les aînés de la Colombie-Britannique* et le *BC Elders' Guide* (en anglais seulement) sont accessibles en ligne à l'adresse [www.gov.bc.ca/seniorsguide](http://www.gov.bc.ca/seniorsguide).

Nous avons la chance de disposer en Colombie-Britannique de nombreux services de grande qualité afin de nous soutenir lorsque nous vieillissons. Le *Guide pour les aînés de la Colombie-Britannique* peut aider les personnes à explorer ces ressources. Il est important que cet outil soit aussi accessible que possible, c'est pourquoi nous l'avons fait traduire dans plus de langues que jamais auparavant. Je vous encourage à en conserver une copie à portée de main, électronique ou papier, et à la transmettre à toutes les personnes qui pourraient en bénéficier selon vous.

Salutations distinguées,

Adrian Dix  
Ministre de la Santé

La 12<sup>e</sup> édition du Guide pour les aînés de la Colombie-Britannique a été imprimée en 2020.

L'information peut avoir évolué depuis la date de publication. Consultez [www.gov.bc.ca/seniorsguide](http://www.gov.bc.ca/seniorsguide) pour des mises à jour périodiques de ce guide ainsi que des versions traduites en chinois, anglais, pendjabi, vietnamien, coréen et farsi.

# GUIDE POUR LES AÎNÉS DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE

|   |    |
|---|----|
| <b>Message du ministre de la Santé</b> .....  | ii |
| <b>Ressources importantes</b> .....   | 1  |
| <b>Qualité de vie</b> .....   | 7  |
| SeniorsBC.ca.....   | 9  |
| Aging Well.....   | 9  |
| HealthLink BC.....  | 9  |
| Choose to Move.....   | 9  |
| Services d'activité physique de HealthLink BC.....                                  | 10 |
| Parcs communautaires pour les aînés de la C.-B. ....                                | 10 |
| DVD Move for Life! (Bouger pour la vie).....  | 10 |
| Alimentation et santé des aînés.....  | 11 |
| Communiquer avec un nutritionniste agréé.....                                       | 12 |
| Autorité de la santé des premières Nations –<br>Manger sainement et être actif..... | 12 |
| Un cerveau actif et en santé.....   | 12 |
| Société Alzheimer de la C.-B.....   | 13 |
| Société Parkinson de Colombie-Britannique.....                                      | 13 |
| Ateliers de promotion de la santé.....  | 13 |
| <b>Il n'est jamais trop tard pour cesser de fumer</b> .....                         | 14 |
| QuitNow.....  | 14 |
| BC Smoking Cessation Program.....   | 14 |
| Alcool et vieillissement :.....   | 14 |
| Cannabis.....   | 15 |
| Prévention des chutes.....  | 15 |
| Association Lésion cérébrale de la C.-B. (BC Brain Injury Association).....         | 16 |
| Site Web sur l'accessibilité du gouvernement de la C.-B. ....                       | 16 |
| Vieillir avec une déficience développementale.....                                  | 17 |
| <b>Littératie numérique</b> .....   | 17 |
| Connecting with technology (Canadian Institute for the Blind).....                  | 17 |
| Teach a Parent (ABC Alpha pour la vie Canada).....                                  | 18 |
| Réseau des formateurs numériques Gluu.....  | 18 |
| <b>Collectivités et familles en santé</b> .....                                     | 18 |
| Une Colombie-Britannique amie des aînés.....  | 18 |
| Mieux chez soi (Better at Home).....  | 19 |

|  |    |
|--|----|
| Initiative des collectivités en santé de la C.-B<br>(BC Healthy Communities Society) .....   | 19 |
| BC211 .....  | 19 |
| COVID-19 .....   | 19 |
| Collectivités en santé .....   | 19 |
| Service BC .....   | 20 |
| Programme de transport des Aînés autochtones .....   | 21 |
| WelcomeBC.ca .....   | 21 |
| Services aux immigrants .....  | 22 |
| Contacts avec des pays étrangers .....   | 22 |
| <b>Grands-parents élevant leurs petits-enfants</b> .....                                     | 23 |
| Ligne d'aide pour les grands-parents élevant leurs petits-enfants .....                      | 23 |
| Affordable Child Care Benefit .....  | 23 |
| <b>Bénévolat</b> .....   | 24 |
| Programme de bénévolat Volunteer BC .....  | 24 |
| Bénévoles Canada .....   | 24 |
| <b>Emploi</b> .....  | 24 |
| WorkBC.ca – Travailleurs âgés .....  | 24 |
| Programme destiné aux travailleurs âgés (Older Workers Program) .....                        | 25 |
| <b>Formation</b> .....   | 25 |
| Études postsecondaires .....   | 25 |
| Formation linguistique en anglais .....  | 25 |
| <b>Culture et loisirs</b> .....  | 26 |
| Jeux des aînés de la Colombie-Britannique ( <i>55+ BC Games</i> ) .....                      | 26 |
| Permis de chasse et de pêche pour les aînés .....  | 26 |
| Réductions des frais de location d'emplacement de camping dans les parcs de la<br>C.-B. .... | 27 |
| Musée royal de la Colombie-Britannique (Royal BC Museum) .....                               | 27 |
| Ability411 .....   | 27 |
| <b>Votre santé</b> .....   | 30 |
| <b>Système de santé de la Colombie-Britannique</b> .....                                     | 32 |
| <b>Régies régionales de la santé<br/>    de la Colombie-Britannique</b> .....                | 32 |
| <i>Fraser Health</i> .....   | 32 |
| <i>Interior Health</i> .....   | 32 |
| <i>Northern Health</i> .....   | 33 |
| <i>Vancouver Coastal Health</i> .....  | 33 |

|  |    |
|--|----|
| Provincial Health Services Authority (PHSA) .....                        | 33 |
| Autorité de la santé des Premières Nations (FNHA) .....                  | 33 |
| Ligne d'information sur les pensionnats autochtones FNHA .....           | 33 |
| <b>HealthLink BC</b> .....   | 34 |
| HealthLink BC 8-1-1 .....  | 34 |
| <i>S'agit-il d'une urgence?</i> .....                                    | 34 |
| HealthLinkBC.ca .....  | 34 |
| Application de localisation des services de santé en C.-B. ....          | 34 |
| <b>Régime de soins médicaux (MSP)</b>                                    |    |
| <b>de la Colombie-Britannique</b> .....                                  | 35 |
| Prestations médicales .....  | 35 |
| Prestations supplémentaires .....  | 35 |
| Qu'est-ce que la <b>Health Insurance BC?</b> .....                       | 36 |
| Carte BC Services .....  | 36 |
| Services médicaux exclusivement .....                                    | 37 |
| Soins dentaires .....  | 37 |
| <b>Se déplacer aux rendez-vous médicaux</b> .....                        | 37 |
| Programme d'aide aux déplacements (TAP) .....                            | 37 |
| Connexions santé .....   | 38 |
| <i>Northern Health</i> .....   | 38 |
| <i>Interior Health</i> .....   | 39 |
| <i>Island Health</i> .....   | 39 |
| <i>Vancouver Coastal Health</i> .....                                    | 39 |
| <b>PharmaCare</b> .....  | 39 |
| Programme Fair PharmaCare .....  | 40 |
| S'inscrire à Fair PharmaCare .....                                       | 40 |
| <i>Élargissement de l'aide</i> .....                                     | 40 |
| <i>Autres régimes PharmaCare</i> .....                                   | 41 |
| <i>Qu'est-ce qui est couvert?</i> .....                                  | 41 |
| <i>Possibilité de versements mensuels de la franchise</i> .....          | 42 |
| <i>Régime de soins médicaux MSP et programme d'assurance-médicaments</i> |    |
| <i>PharmaCare Quelle est la différence?</i> .....                        | 42 |
| <i>Pour davantage de renseignements sur les régimes Pharmacare</i> ..... | 42 |
| <b>Services de santé d'urgence de la C.-B.</b> .....                     | 43 |
| <b>Services de soins intensifs, à domicile et en milieu</b>              |    |
| <b>communautaire</b> .....   | 44 |
| Soins intensifs (soins en milieu hospitalier) .....                      | 44 |
| Soins à domicile et en milieu communautaire .....                        | 45 |

|  |    |
|--|----|
| <i>Qui est admissible?</i> .....   | 45 |
| <i>Obtention des services</i> .....  | 46 |
| <i>Gestion et coordination des soins</i> .....   | 46 |
| <i>Maintien à domicile</i> .....   | 47 |
| <i>Choix de ressources pour conserver son autonomie (CSIL)</i> .....   | 47 |
| <i>Soins infirmiers et réadaptation communautaires</i> .....   | 47 |
| <i>Soins de jour pour adultes</i> .....  | 47 |
| <i>Relève et répit pour les aidants</i> .....  | 48 |
| <i>Aide à la vie autonome</i> .....  | 48 |
| <i>Registraire de l'aide à la vie autonome</i> .....   | 49 |
| <i>Établissements de soins de longue durée</i> .....   | 49 |
| <i>Foyers de groupe</i> .....  | 50 |
| <i>Familles d'accueil</i> .....  | 50 |
| <i>Soins de fin de vie</i> .....   | 50 |
| <i>Centres de soins palliatifs</i> .....   | 50 |
| <i>Programme de soins palliatifs de la Colombie-Britannique<br/>(BC Palliative Care Benefits Program)</i> .....  | 50 |
| <b>Bureaux de la qualité des soins aux patients (Patient Care Quality<br/>Offices, PCQO)</b> .....   | 51 |
| <i>Fraser Health Patient Care Quality Office</i> .....   | 51 |
| <i>Interior Health Patient Care Quality Office</i> .....   | 51 |
| <i>Island Health Patient Care Quality Office</i> .....   | 52 |
| <i>Northern Health Patient Care Quality Office</i> .....   | 52 |
| <i>Vancouver Coastal Health Patient Care Quality Office</i> .....  | 52 |
| <i>Provincial Health Services Authority Patient Care Quality Office</i> .....  | 52 |
| <i>Commission d'examen de la qualité des soins aux patients</i> .....  | 53 |
| <b>Vivre en santé avec une maladie chronique</b> .....   | 53 |
| <i>Self-Management BC, université de Victoria</i> .....  | 53 |
| <i>Aidants familiaux de Colombie-Britannique<br/>(Family Caregivers of British Columbia)</i> .....   | 54 |
| <i>Forums publics et accès en ligne – Réseau interculturel de santé en ligne de la<br/>faculté de médecine de l'université de la Colombie-Britannique (iCON)</i> ..... | 54 |
| <i>Pain BC</i> .....   | 54 |
| <i>Réseau Patient Voices</i> .....   | 55 |
| <b>Sécurité culturelle</b> .....   | 56 |
| <i>Programme de soutien en santé - résolution des questions des pensionnats<br/>indiens</i> .....  | 56 |
| <i>Ligne d'écoute nationale de Résolution des questions de pensionnats indiens</i> .....   | 56 |

|  |    |
|--|----|
| <b>Services en santé mentale et en toxicomanie</b> .....   | 56 |
| Rebondissez : récupérez votre santé .....  | 57 |
| Cours Vivre à fond ( <i>Living Life to the Full</i> ) .....  | 58 |
| Association des lignes d'écoute téléphonique en cas de crise de C.-B. (Crisis Line Association of BC) .....                                    | 58 |
| Services d'information et d'orientation sur l'alcool et les drogues de la C.-B. (BC Alcohol and Drug Information and Referral Service) .....   | 58 |
| Partenaires de la C.-B. pour l'information en santé mentale et en toxicomanie (BC partners for Mental Health and Addictions Information) ..... | 58 |
| Jeu compulsif .....  | 59 |
| <b>Santé publique</b> .....  | 59 |
| Services de vaccination .....  | 59 |
| <b>Soutien et service concernant la démence</b> .....  | 60 |
| Société Alzheimer de la C.-B. ....   | 60 |
| Soutien en matière de démence First Link® .....  | 60 |
| <b>LGBTQ2S</b> .....   | 61 |
| Trans Care BC (PHSA) .....   | 61 |
| Prideline BC .....   | 61 |
| Trans Lifeline .....   | 61 |
| Parents et familles de lesbiennes et homosexuels en C.-B. ....   | 61 |
| QMUNITY .....  | 61 |
| <b>Aide médicale à mourir (Medical Assistance in Dying [Maid])</b> .....   | 62 |
| <b>Après un décès : Que faire lorsqu'une personne décède.</b> .....  | 62 |
| <b>Logement</b> .....  | 64 |
| <b>Aînés propriétaires d'une maison</b> .....  | 66 |
| Subvention pour les aînés propriétaires d'une maison .....   | 66 |
| Subvention supplémentaire pour les aînés à faible revenu .....   | 66 |
| Évaluation foncière .....  | 67 |
| Report de l'impôt foncier .....  | 67 |
| <b>Adaptation des logements</b> .....  | 68 |
| Crédit d'impôt pour la rénovation domiciliaire à l'intention des aînés et des personnes handicapées .....                                      | 68 |
| Programme de logements adaptés pour l'autonomie .....  | 68 |
| <b>Possibilités de logement pour les aînés</b> .....   | 69 |
| Programme Aide au logement pour les locataires âgés (SAFER) .....  | 69 |
| Logements abordables pour les aînés .....  | 70 |

|  |           |
|--|-----------|
| Logement des aînés avec services de soutien .....                        | 70        |
| Aide à la vie autonome subventionnée .....                               | 71        |
| Société de services pour les aînés (Seniors Services Society) .....      | 71        |
| <b>Propriétaires et locataires</b> .....                                 | <b>72</b> |
| Connaitre vos droits et vos responsabilités .....                        | 72        |
| <b>Vos déplacements</b> .....  | <b>74</b> |
| <b>Autres moyens de déplacement</b> .....                                | <b>75</b> |
| Tarifs réduits pour le transport en commun des aînés .....               | 75        |
| Laissez-passer d'autobus (Bus Pass) .....                                | 76        |
| <i>Laissez-passer d'autobus (Bus Pass) de C.-B.</i> .....                | 77        |
| Programme de formation sur les déplacements dans les collectivités BC    |           |
| Transit .....  | 77        |
| Transport accessible .....   | 77        |
| Transport adapté HandyDART .....   | 77        |
| <b>Programme Handycard (Translink)</b> .....                             | <b>78</b> |
| Tarifs de courtoisie et déplacements gratuits pour un préposé .....      | 78        |
| Programme d'économies des frais de taxi .....                            | 78        |
| Déclaration des droits relatifs au service de taxi .....                 | 79        |
| <b>Tarifs des traversiers</b> .....                                      | <b>79</b> |
| BC Ferries (Traversiers de C.-B.) .....                                  | 79        |
| Traversiers sur les eaux intérieures (Inland Ferries) .....              | 80        |
| <b>Conducteurs aînés</b> .....   | <b>81</b> |
| Rabais sur les primes d'assurance automobile des aînés .....             | 81        |
| Permis de conduire .....   | 81        |
| Trousse pour les conducteurs âgés .....                                  | 82        |
| Rapports médicaux sur l'aptitude des conducteurs et reprises d'examen de |           |
| conduite pratique .....  | 82        |
| Plaques d'immatriculation pour anciens combattants .....                 | 83        |
| DriveBC.ca .....   | 84        |
| <b>Vos finances</b> .....  | <b>86</b> |
| <b>Financer votre retraite</b> .....                                     | <b>88</b> |
| Pension de la Sécurité de la vieillesse (SV) .....                       | 88        |
| Supplément de revenu garanti (SRG) .....                                 | 88        |
| Aide au revenu pour les aînés qui ne reçoivent                           |           |
| pas de prestations de la Sécurité de la vieillesse .....                 | 89        |
| Allocation et allocation au survivant .....                              | 89        |
| Régime de pensions du Canada .....                                       | 90        |

|  |     |
|--|-----|
| Anciens Combattants Canada.....  | 91  |
| Supplément de revenu pour les aînés.....   | 91  |
| Régimes enregistrés d'épargne-retraite.....  | 91  |
| <b>Travailleurs âgés</b> .....   | 92  |
| Prestations d'assurance-emploi (AE).....   | 92  |
| Personnes âgées occupant un emploi et recevant les prestations du RPC.....                                     | 93  |
| <b>Crédits d'impôt</b> .....   | 93  |
| Montant en raison de l'âge.....  | 93  |
| Montant pour revenu de pension.....  | 93  |
| Montants transférés de votre époux.....  | 94  |
| Fractionnement du revenu de pension.....   | 94  |
| Autres montants.....   | 94  |
| Crédit d'impôt pour personnes handicapées.....   | 94  |
| Crédit pour la taxe sur les produits et services (TPS).....  | 95  |
| Crédit pour la taxe de vente.....  | 95  |
| Crédit d'impôt action climat de la Colombie-Britannique.....   | 96  |
| En cas de déménagement.....  | 96  |
| Demandes de renseignements sur l'impôt des particuliers et des fiducies –<br>Agence du revenu du Canada.....   | 96  |
| Recherche virtuelle de comptoir d'impôts.....  | 97  |
| <b>Procurations</b> .....  | 97  |
| <b>Sécurité et sûreté</b> .....  | 98  |
| <b>Prévenir la maltraitance et la négligence envers les aînés</b> .....  | 100 |
| Seniors First BC Society.....  | 100 |
| Programme de services aux victimes.....  | 100 |
| Association des centres d'amitié autochtones de la C.-B.....   | 100 |
| <b>Programmes juridiques</b> .....   | 101 |
| Clinique juridique des aînés (ELC).....  | 101 |
| Programme de défense juridique (LAP).....  | 101 |
| Programme d'éducation et de sensibilisation.....   | 101 |
| Ligne d'information sur les droits des aînés (SAIL).....   | 101 |
| VictimLinkBC.....  | 102 |
| Agences désignées.....   | 102 |
| Tuteur et curateur public de la Colombie-Britannique<br>(Public Guardian and Trustee of British Columbia)..... | 103 |
| Bureau du registraire d'aide à la vie autonome.....  | 103 |
| Réseaux des associations de réponse communautaire de la C.-B. (BC Association                                  |     |

|  |     |
|--|-----|
| of Community Response Networks) .....  | 104 |
| Ministère de la Santé .....  | 104 |
| HealthLink BC .....  | 104 |
| Le Bureau provincial de défense des aînés<br>(Office of the Seniors Advocate) .....  | 105 |
| <b>Planification en cas d'incapacité</b> .....   | 105 |
| Procuration perpétuelle .....  | 106 |
| Accord de représentation .....   | 106 |
| Directive préalable .....  | 107 |
| <b>Si vous n'avez rien prévu en cas d'incapacité</b> .....   | 107 |
| <i>Décideur au nom d'autrui, de manière temporaire</i> .....   | 107 |
| <i>Tutelle (Curatelle)</i> .....   | 107 |
| Nidus Personal Planning Resource Centre and Registry .....   | 108 |
| École de droit populaire (People's Law School) .....   | 108 |
| Tuteur et curateur public de la Colombie-Britannique<br>(Public Guardian and Trustee of British Columbia) .....                            | 109 |
| Intervention liée aux signalements de mauvais traitements .....  | 109 |
| Habiliter à agir ou agir comme décideur au nom d'autrui, de manière<br>temporaire .....  | 110 |
| Agir comme curateur pour prendre des décisions financières au nom d'autrui   | 110 |
| Services successoraux et de fiducie personnelle .....  | 111 |
| <b>Services aux victimes et prévention<br/>d'actes criminels</b> .....   | 111 |
| Conseils sur la sécurité personnelle .....   | 112 |
| Droits des contribuables .....   | 113 |
| Société des services juridiques (Legal Services Society) .....   | 113 |
| <b>Protection du consommateur</b> .....  | 114 |
| Office de la protection des consommateurs de la C.-B.<br>(Consumer Protection BC) .....  | 114 |
| Commission des ventes de véhicules automobiles de la C.-B. (Vehicle Sales<br>Authority of British Columbia) .....                          | 114 |
| Programme d'éducation des investisseurs aidant les aînés à éviter les<br>escroqueries — Commission des valeurs mobilières de la C.-B. .... | 115 |
| <b>Préparation aux urgences et aux catastrophes naturelles</b> .....   | 116 |
| Programme provincial de gestion des urgences de la Colombie-Britannique<br>(Emergency Management BC) .....                                 | 118 |
| <i>Renseignements sur la préparation aux urgences pour les personnes<br/>handicapées</i> .....   | 119 |

|   |     |
|---|-----|
| Emergency Info BC (Informations en cas d'urgence C.-B.) ..... | 119 |
| La grande secousse de la C.-B. ....                           | 119 |
| Préparez-vous (Gouvernement fédéral) .....                    | 119 |
| <b>Répertoire</b> .....                                       | 120 |

# Ressources importantes





# RENSEIGNEMENTS PERSONNELS ET NUMÉROS D'URGENCE

## MES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

|  |  |
|--|--|
| <b>Nom</b>                                 |  |
| <b>Adresse</b>                             |  |
| <b>Ville</b>                               |  |
| <b>Code postal</b>                         |  |
| <b>Téléphone</b>                           |  |
| <b>Cellulaire</b>                          |  |
| <b>No de carte<br/>BC Services</b>         |  |
| <b>No de Sécurité<br/>de la vieillesse</b> |  |
| <b>Emplacement<br/>du testament</b>        |  |
| <b>Allergies connues</b>                   |  |

**NOMS ET NUMÉROS DE TÉLÉPHONE IMPORTANTS**

|                                     | Nom | Numéro de téléphone |
|-------------------------------------|-----|---------------------|
| <b>Coordonnées en cas d'urgence</b> |     |                     |
| <b>Parent</b>                       |     |                     |
| <b>Ami</b>                          |     |                     |
| <b>Membre du clergé</b>             |     |                     |
| <b>Avocat</b>                       |     |                     |
| <b>Agent d'assurance</b>            |     |                     |
| <b>Médecin</b>                      |     |                     |
| <b>Clinique sans rendez-vous</b>    |     |                     |
| <b>Pharmacie</b>                    |     |                     |
| <b>Hôpital</b>                      |     |                     |
| <b>Ambulance</b>                    |     |                     |
| <b>Service d'incendie</b>           |     |                     |
| <b>Police</b>                       |     |                     |
| <b>Centre antipoison</b>            |     |                     |
| <b>BC Hydro</b>                     |     |                     |
| <b>Fortis Gas</b>                   |     |                     |
| <b>Municipalité</b>                 |     |                     |
| <b>Assurance 24/7</b>               |     |                     |



## RESSOURCES IMPORTANTES

Les ressources importantes indiquées ci-dessous donnent 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

Les représentants de HealthLink BC sont disponibles 24 heures sur 24 afin d'offrir de l'information et du soutien concernant l'accès aux services de santé et peuvent vous mettre en relation avec du personnel infirmier, un nutritionniste ou un pharmacien. Accédez à HealthLink BC en composant le 8-1-1 ou par le site Web de HealthLink BC.

Téléphone (sans frais) : 8-1-1

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

Site Web : [www.healthlinkbc.ca](http://www.healthlinkbc.ca)

### MEMBRES DE L'ASSEMBLÉE LÉGISLATIVE

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

Site Web : [www.leg.bc.ca/mla/3-1-1.htm](http://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. Veuillez communiquer avec le Bureau provincial de défense des aînés de 8 h 30 à 16 h 30, du lundi au vendredi.

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

6<sup>e</sup> étage – 1405 rue Douglas

C. P. 9651, STN PROV GOVT

Victoria C.- B. V8W 9P4

Téléphone (sans frais) : 1-877-952-3181

Téléphone (Grand Victoria) : 1-250-952-3181

Courriel : [info@seniorsadvocatebc.ca](mailto:info@seniorsadvocatebc.ca)

Site Web : [www.seniorsadvocatebc.ca](http://www.seniorsadvocatebc.ca)

### SENIORSBC.CA

Le site Web [SeniorsBC.ca](http://SeniorsBC.ca) propose des renseignements concernant les services et programmes destinés aux aînés offerts par les gouvernements fédéral, de la Colombie-Britannique et des organismes sans but lucratif, ainsi que de l'information sur la santé, les finances, les avantages sociaux, le logement, le transport, des conseils pour une vie en santé et plus encore.

Site Web : [www.seniorsbc.ca](http://www.seniorsbc.ca)



## SERVICE BC

Pour des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux, appelez Service BC. Des représentants sont disponibles du lundi au vendredi, de 7 h 30 à 17 h, hors jours fériés. Disponible dans 140 langues.

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

Téléphone (Vancouver) : 1-604-660-2421

Téléphone (Grand Victoria) : 1-250-387-6121

Appareil de télécommunication pour sourds (ATS) : 711 (en C.-B.)

Téléphone (Vancouver) : 604-775-0303

Message texte : 604-660-2421

Site Web : [www.servicebc.gov.bc.ca](http://www.servicebc.gov.bc.ca)

## BUREAU DE L'OMBUDSMAN

Le Bureau de l'Ombudsman peut offrir du soutien à toute personne estimant qu'un ministère provincial de la C.-B., un gouvernement local ou toute autre autorité publique provinciale a agi de manière injuste. En tant que bureau indépendant titulaire de charge publique de l'Assemblée législative provinciale, le Bureau de l'Ombudsman étudie impartialement chaque plainte. En plus de résoudre les problèmes particuliers, l'étude d'une plainte peut mener à des améliorations systémiques qui profiteront à de nombreuses personnes. Ces services sont gratuits.

Pour davantage de renseignements ou pour déposer une plainte, veuillez communiquer avec le Bureau de l'Ombudsman de 8 h 30 à 16 h 30 les jours ouvrables.

Bureau de l'Ombudsman

947, rue Fort, 2<sup>e</sup> étage

Victoria C.- B. V8V 3K3

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](http://www.bcombudsperson.ca)

## WELCOME BC

Welcome BC fournit des renseignements concernant les programmes, les ressources et les services destinés aux nouveaux arrivants en Colombie-Britannique et publie le Guide des ressources et services à l'intention des nouveaux arrivants en Colombie-Britannique. Afin de commander une copie du guide, il suffit d'appeler le numéro suivant ou de consulter le site Web ci-dessous :

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

Des représentants sont disponibles du lundi au vendredi, de 7 h 30 à 17 h.

Site Web : [www.welcomebc.ca](http://www.welcomebc.ca)



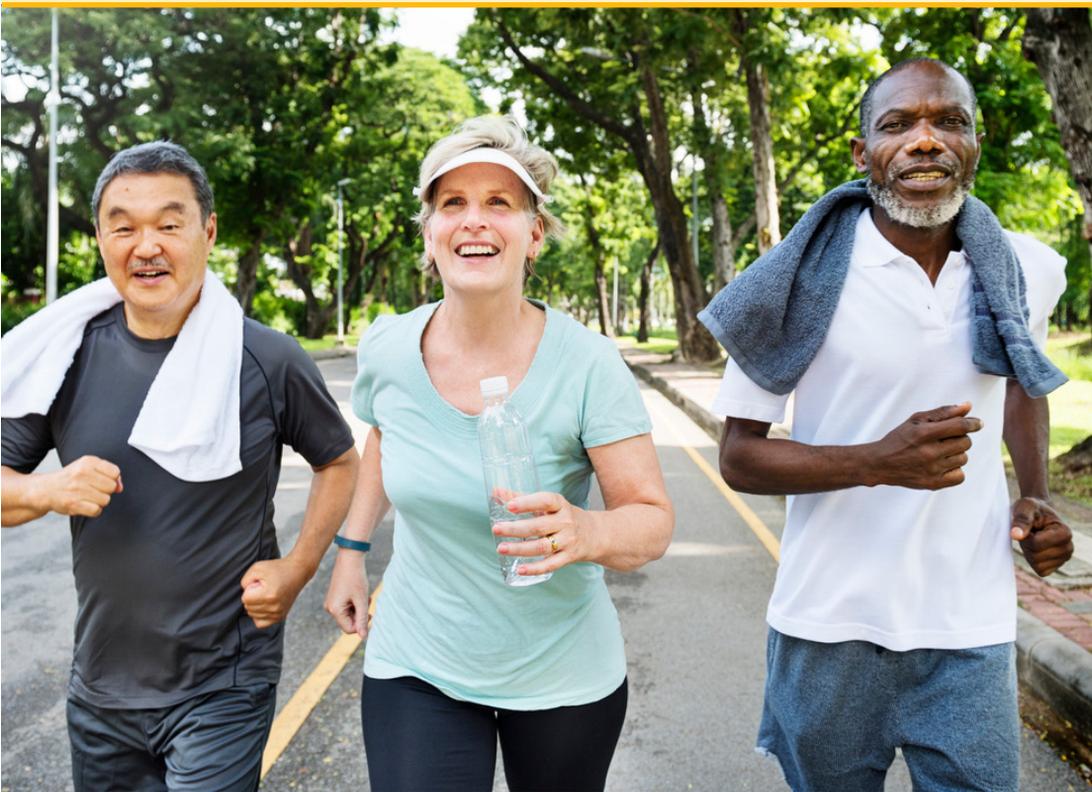
## REMARQUES

Pour des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux, consultez [www.SeniorsBC.ca](http://www.SeniorsBC.ca)

Pour des renseignements concernant le vieillissement en santé et pour trouver des services dans votre collectivité, consultez : [www.HealthLinkBC.ca](http://www.HealthLinkBC.ca)

ou appelez HealthLink BC au 8-1-1

# Qualité de vie





## QUALITÉ DE VIE

### Les aînés redéfinissent la notion du vieillissement

En 2028, environ un quart de la population aura plus de 65 ans. Les aînés d'aujourd'hui jouissent d'une plus grande espérance de vie et, en général, d'une santé meilleure que jamais. La plupart des aînés vivent dans leur propre domicile et ont un meilleur accès à l'information que toute génération d'aînés qui les a précédés.

Rester actif, bien manger et conserver des liens sociaux contribue à vivre en santé. Seulement environ 30 % de la manière qu'a une personne de vieillir s'explique par la biologie et la génétique. Les décisions quotidiennes en matière de style de vie ont une incidence sur le vieillissement. Le risque de maladies chroniques et d'invalidité peut être réduit en restant actif physiquement, en mangeant sainement, en conservant des liens sociaux, en cessant de fumer et de vapoter ainsi qu'en évitant les comportements à risque en matière de boisson.

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. Il s'agit notamment du guide *Alimentation et santé des aînés*, disponible en anglais, français, chinois et pendjabi, ainsi que de ressources visant à promouvoir l'activité physique, à éviter les chutes et à planifier un vieillissement dans les meilleures conditions.

Miser sur l'éducation permanente et les activités de loisirs contribue à maintenir une vie saine et active. La présente section du guide liste des établissements postsecondaires dont les frais de scolarité sont réduits ou gratuits pour les aînés, des cours de formation en anglais pour les apprenants adultes et de l'information sur les rabais offerts aux aînés sur les frais de location d'un emplacement de camping et d'autres activités récréatives. Veuillez consulter [www.SeniorsBC.ca](http://www.SeniorsBC.ca) pour davantage de renseignements sur des choix de vie sains.



## SeniorsBC.ca

Le site Web SeniorsBC.ca présente des renseignements concernant les services et programmes destinés aux aînés offerts par les gouvernements fédéral, de la Colombie-Britannique et des organismes sans but lucratif. Le site Web offre de l'information sur la santé, les finances, les avantages sociaux, le logement, le transport, des conseils pour une vie en santé et d'autres sujets importants pour les aînés. Le site Web comporte également les versions en ligne de ce guide (le *guide pour les aînés de la Colombie-Britannique*) en anglais, français, chinois, pendjabi, vietnamien, coréen et farsi, ainsi que le *BC Elders' Guide* (en anglais seulement), un guide culturellement adapté aux aînés autochtones, des Premières nations et métis.

Site Web : [www.seniorsbc.ca](http://www.seniorsbc.ca)

## Aging Well

Aging Well est un site Web comportant des renseignements sur la manière de créer un style de vie sain et indépendant, ainsi que sur la planification d'un avenir en santé. Il présente des outils, des vidéos et des renseignements sur l'alimentation saine, l'activité physique, la santé cérébrale, le logement, la planification financière, les prestations et les réductions pour les aînés, le transport, le maintien des liens sociaux et plus encore.

Site Web : [www.healthlinkbc.ca/aging-well](http://www.healthlinkbc.ca/aging-well)

## HealthLink BC

Apprenez-en davantage sur l'alimentation saine, l'activité physique, les finances, le logement, le transport et en consultant :

Site Web : [www.HealthLinkBC.ca](http://www.HealthLinkBC.ca)

## Choose to Move

Choose to Move est un programme d'activités physiques gratuit de six mois proposé aux aînés. Les participants obtiennent un soutien personnel d'un entraîneur qui aide les participants à élaborer et à mettre en œuvre un plan d'action d'activité physique axé sur les objectifs. Il encourage également les aînés à rejoindre un groupe d'autres participants au programme Choose to Move afin de faire part de leurs réussites et de leurs défis.

Choose to Move encourage l'activité physique, la connectivité sociale et l'indépendance des aînés. Ce programme très populaire est offert en partenariat avec le YMCA et la British Columbia Recreation and Parks Association.

Téléphone : 604-875-4111 poste 21790

Courriel : [contact@choosetomove.info](mailto:contact@choosetomove.info)

Site Web : [www.choosetomove.info/](http://www.choosetomove.info/)



## Services d'activité physique de HealthLink BC

Quel que soit votre âge ou votre état de santé, il existe un plan gratuit d'activités physiques qui vous conviendra. Connectez-vous aux services d'activité physique de HealthLink BC, où des professionnels de l'exercice vous offriront un plan d'activités physiques adapté à vos besoins personnels. Il suffit d'appeler le numéro suivant ou de consulter le site Web ci-dessous :

Téléphone (sans frais) : 8-1-1

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

Site Web : [www.HealthLinkBC.ca](http://www.HealthLinkBC.ca)

(saisir « Physical Activity Services » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## 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 promeuvent leurs interactions sociales. L'utilisation des parcs est gratuite; on les retrouve dans les collectivités suivantes : Abbotsford, Burnaby, Courtenay, Cranbrook, Dawson Creek, Kamloops, Kelowna, Nanaimo, Nelson, North Cowichan, North Vancouver (municipalité de district), 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 d'autres exercices adaptés à différents niveaux de condition physique.

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « BC Seniors' Community Parks » [en anglais seulement])

## DVD Move for Life! (Bouger pour la vie)

Le DVD Move for Life! (Bouger pour la vie) 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 offre de l'instruction et des astuces concernant l'activité physique des aînés et montre en quoi l'activité physique constitue la clé d'une vie saine et indépendante. Move for Life! peut être téléchargé sur le site Web des aînés.

Téléphone (sans frais) : 8-1-1

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « Move for Life DVD » [en anglais seulement])



## Alimentation et santé des aînés

Le guide *Alimentation et santé des aînés* contient des recettes, des menus et des renseignements sur une nutrition de qualité. Le guide est disponible en anglais, en français, et a été également culturellement adapté et traduit en chinois et pendjabi.

Les trois présentations communautaires sur l'alimentation et santé des aînés sont inspirantes, interactives et couvrent le contenu principal du guide. Les présentations sont conçues pour encourager une alimentation saine des aînés dans la collectivité. Un guide de l'animateur a été élaboré afin de contribuer aux présentations.

Le guide, les présentations communautaires et le guide de l'animateur sont disponibles en ligne. Une copie papier peut être commandée gratuitement en appelant HealthLink BC ou en utilisant le lien en ligne vers le formulaire de commande.

Téléphone (sans frais) : 8-1-1

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

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca)

(saisir « *Healthy Eating for Seniors Handbook* » [en anglais seulement])

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](http://www.seniorsbc.ca)

(saisir « *Healthy Eating for Seniors* » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

Pour davantage de renseignements concernant l'alimentation saine et la nutrition, veuillez consulter la page de HealthLink BC consacrée à l'alimentation saine. Un outil en ligne d'auto-évaluation destiné aux aînés (50 ans et plus), Nutri-eSCREEN, aide les personnes à déterminer ce qui va bien, donne des idées de mesures à prendre et indique où trouver des renseignements et outils fiables sur l'alimentation saine et l'activité physique.

Site Web : [www.healthlinkbc.ca/healthy-eating/your-age-and-stage/seniors](http://www.healthlinkbc.ca/healthy-eating/your-age-and-stage/seniors)

Lien direct Nutri-eSCREEN : [www.nutritionscreen.org/bc/escreen/](http://www.nutritionscreen.org/bc/escreen/)



## Communiquer avec un nutritionniste agréé

Pour des conseils gratuits sur la nutrition, appelez HealthLink BC et demandez à parler à un nutritionniste agréé, du lundi au vendredi, de 9 h à 17 h (ou laissez un message vocal en dehors des heures d'ouverture).

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 nutritionniste agréé, utilisez le formulaire en ligne d'HealthLink BC.

Site Web : [www.healthlinkbc.ca](http://www.healthlinkbc.ca) (saisir « Contact a Dietitian » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## Autorité de la santé des premières Nations – Manger sainement et être actif

Le *BC Elders' Guide* (en anglais seulement) est une ressource conçue pour les aînés autochtones, des Premières Nations et métis. Il a été créé grâce à un partenariat entre le gouvernement de la Colombie-Britannique et l'Autorité de la santé des Premières Nations et contient des renseignements sur l'alimentation saine.

Site Web : [www.fnha.ca](http://www.fnha.ca) (saisir « BC Elders Guide » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

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 globale.

Site Web : [www.fnha.ca/wellness/wellness-and-the-first-nations-health-authority/wellness-streams](http://www.fnha.ca/wellness/wellness-and-the-first-nations-health-authority/wellness-streams)

## Un cerveau actif et en santé

Conserver activement son cerveau en bonne santé contribue à l'acuité mentale. De nombreux comportements sains réduisant potentiellement le risque de certaines formes de démence peuvent être aisément inclus dans la routine quotidienne. Par exemple, ne pas fumer, éviter ou gérer le diabète de type 2 et l'hypertension (en particulier à un âge moyen), faire de l'exercice physique et manger sainement constituent des facteurs qui contribuent à un cerveau plus en santé. Consultez le site Web *Your Brain Matters*; vous y trouverez cinq étapes faciles à suivre pour améliorer votre santé cérébrale.

Site Web : <https://alzheimer.ca/fr/au-sujet-des-troubles-neurocognitifs/comment-prevenir-les-troubles-neurocognitifs/conseils-bons>



## **Société Alzheimer de la C.-B.**

Le site Web 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'il est possible de faire pour réduire ces risques.

Site Web : [https://alzheimer.ca/fr/au-sujet-des-troubles-neurocognitifs/  
comment-prevenir-les-troubles-neurocognitifs/facteurs-de](https://alzheimer.ca/fr/au-sujet-des-troubles-neurocognitifs/comment-prevenir-les-troubles-neurocognitifs/facteurs-de)

## **Société Parkinson de Colombie-Britannique**

La Société Parkinson de Colombie-Britannique est un organisme de bienfaisance sans but lucratif qui a pour objectif d'alléger le fardeau des personnes touchées par la maladie de Parkinson grâce à des revendications, de l'éducation, des services de soutien et des contributions à la recherche.

La Société estime que toute personne affectée par la maladie de Parkinson mérite de savoir qu'elle n'est pas seule dans cette épreuve. Son personnel amical et qualifié est engagé à offrir du soutien, à transmettre des renseignements fiables et à sensibiliser davantage sur la maladie de Parkinson.

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  
Site Web : [www.parkinson.bc.ca](http://www.parkinson.bc.ca)

## **Ateliers de promotion de la santé**

Le *Seniors' Health & Wellness Institute* du Conseil des organismes d'ânés de la C.-B. (Council of Senior Citizens Organizations of B.C., COSCO) offre des ateliers gratuits d'une durée approximative d'une heure. Pour connaître la série d'ateliers offerte et pour savoir comment réserver un atelier pour votre groupe d'ânés, veuillez visiter le site Web de COSCO.

Site Web : [www.seniorshelpingseniors.ca/list-of-workshops.php](http://www.seniorshelpingseniors.ca/list-of-workshops.php)



## IL N'EST JAMAIS TROP TARD POUR CESSER DE FUMER

Cesser de fumer améliore la guérison, la force physique et contribue à une bonne santé. Les fumeurs de longue date profitent de davantage de gains à court terme en matière de santé que les fumeurs plus jeunes. Quelques jours après avoir cessé de fumer, la respiration devient plus facile, les sens de goût et de l'odorat s'améliorent. De même, les non-fumeurs récupèrent plus rapidement après une chirurgie ou des blessures liées à une chute.

Voici de l'aide gratuite afin de cesser de fumer ou d'utiliser des produits du tabac. Discutez avec votre médecin, pharmacien ou dentiste afin d'évoquer les avantages en matière de santé liés à la cessation de l'usage des produits du tabac. Ces deux programmes offrent du soutien à tous les Britanno-Colombiens :

### QuitNow

Un soutien gratuit est disponible par téléphone ou en ligne afin de cesser de fumer. Parlez à des accompagnateurs formés, recevez des messages texte motivants et communiquez avec d'autres anciens fumeurs.

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

Site Web : [www.quitnow.ca](http://www.quitnow.ca)

### BC Smoking Cessation Program

Le *BC Smoking Cessation Program* de Pharmacare offre un traitement de remplacement de la nicotine (TRN) gratuit aux fumeurs et, pour les personnes bénéficiant de Fair Pharmacare, une assurance pour les médicaments d'ordonnance. Le TRN comprend des timbres, de la gomme, des inhalateurs et des pastilles. Obtenez votre TRN à votre pharmacie locale ou discutez avec un médecin des ordonnances pour des médicaments pour cesser de fumer.

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca)

(saisir « smoking cessation program » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

### Alcool et vieillissement :

Le vieillissement a tendance à résulter en la perte de masse musculaire, ce qui a pour résultat d'augmenter la quantité de tissus adipeux de diminuer la quantité d'eau dans le corps, laquelle permet de diluer l'alcool. Ainsi, 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.

Les organismes des personnes plus âgées traitent moins efficacement l'alcool, boire en vieillissant augmente donc le fardeau pour le foie. Pour davantage de renseignements sur la santé du foie, consultez le site Web de la Fondation canadienne du foie.

Site Web : [www.liver.ca](http://www.liver.ca)

(saisir « alcohol consumption » dans la barre de recherche [en anglais seulement])



La limite de consommation sans risque varie en fonction de l'âge, du sexe, du genre, de l'origine ethnique, du poids, de la graisse corporelle et de l'état de santé. Pour des renseignements sur la limite de consommation sans risque, consultez les Directives de consommation d'alcool à faible risque (DCA<sub>t</sub>FR) du Canada sur le site Web du Centre canadien de lutte contre les toxicomanies. Veuillez noter qu'étant donné le risque accru de blessure, la limite de consommation sans risque est inférieure pour les aînés que celles recommandées pour les adultes plus jeunes.

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca)

(saisir « Low-Risk Drinking Guidelines » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

En cas de prise de médicaments, consultez votre médecin ou votre pharmacien afin de déterminer s'il est sécuritaire de consommer de l'alcool.

Votre médecin peut résoudre vos inquiétudes concernant votre consommation d'alcool ou celle d'un de vos proches. Vous pouvez également consulter le chapitre Services en santé mentale et en toxicomanie de la section Votre santé de ce guide pour des renseignements sur les services offerts.

## Cannabis

Le cannabis à usage récréatif est devenu légal pour les adultes du Canada le 17 octobre 2018. Avant d'essayer le cannabis, parlez-en à votre fournisseur de soins. Pour davantage de renseignements sur le cannabis, notamment concernant ses effets sur la santé, et sur le cannabis thérapeutique, appelez HealthLink BC au 8-1-1, ou consultez son site Web.

Téléphone : 8-1-1

Site Web : [www.healthlinkbc.ca](http://www.healthlinkbc.ca) (saisir « Cannabis » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

Consultez le site Web *Get Cannabis Clarity* du gouvernement de C.-B. Pour des renseignements sur les lois et les règlements concernant le cannabis.

Site Web : [www.cannabis.gov.bc.ca](http://www.cannabis.gov.bc.ca)

## Prévention des chutes

Les chutes constituent la première cause de blessures pour les aînés et la principale raison de perte d'indépendance des aînés. La plupart des chutes peuvent être prévenues et il existe de nombreuses ressources pour aider les aînés à rester robustes ainsi qu'à éviter les chutes et les blessures.

Une activité physique régulière axée sur la force et l'équilibre constitue l'une des meilleures manières de prévenir les chutes lors du vieillissement. Des activités comme le tai-chi et l'entraînement musculaire représentent d'excellentes manières de se renforcer et d'améliorer son équilibre. Pour en apprendre davantage sur les activités physiques destinées à prévenir les chutes, consultez ce site Web :

Site Web : [www.findingbalancebc.ca](http://www.findingbalancebc.ca)



Le site Web ci-dessous propose des conseils sur la prévention des chutes ainsi qu'un outil d'évaluation « Êtes-vous à risque de chute? (Are You at Risk of Falling?) », des brochures et d'autres renseignements.

Site Web : [www.gov.bc.ca/fallprevention](http://www.gov.bc.ca/fallprevention)

Un médecin généraliste peut vous donner davantage d'information, notamment effectuer une évaluation des risques de chute, évaluer vos médicaments ainsi que d'autres facteurs de risque. Les régies régionales de la santé (consultez Régies de la santé en Colombie-Britannique dans la section Votre santé de ce guide pour des coordonnées) peuvent vous donner des renseignements concernant les programmes de prévention des chutes dans votre collectivité. L'application de localisation des services de santé en C.-B. permet de trouver des services de santé à l'aide d'un 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 Lésion cérébrale de la C.-B. (BC Brain Injury Association)**

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

L'Association Lésion cérébrale 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.

Association Lésion cérébrale de la C.-B. (Brain Injury Association)

a/s de Sea to Sky Meeting Management Inc.

201, av Bewicke, bureau 206

North Vancouver, C.-B. V7M 3M7

[Brainstreams.ca](http://Brainstreams.ca) est le site Web officiel de l'Association Lésion cérébrale de la C.-B.

Courriel : [info@brainstreams.ca](mailto:info@brainstreams.ca)

Site Web : [www.brainstreams.ca](http://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 plan d'une durée de 10 ans Bâtir une meilleure C.-B. Pour les personnes souffrant de handicap (*Building a Better B.C. for People with Disabilities*) a pour objectif de faire de la C.-B. Une province réellement inclusive d'ici 2024. Le site Web Accessibility comprend les éléments suivants :



- Des renseignements concernant le plan d'action pour l'accessibilité et des mises à jour sur les progrès du projet.
- 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 liens vers des nouvelles et des vidéos actuelles liées à l'accessibilité.

Courriel : [accessibility@gov.bc.ca](mailto:accessibility@gov.bc.ca)

Site Web : [www.gov.bc.ca/accessibility](http://www.gov.bc.ca/accessibility)

## **Viellir avec une déficience développementale**

La population d'ânés avec une déficience développementale étant en augmentation, Community Living BC a élaboré de nouvelles ressources destinées à soutenir les personnes et les aidants.

Site Web : [www.communitylivingbc.ca](http://www.communitylivingbc.ca) (saisir « aging with a developmental disability guide » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

Aware Share Care a été élaborée par Community Living BC afin de promouvoir la sensibilisation et d'offrir des renseignements, des ressources et des outils destinés à soutenir les meilleurs soins possibles pour les ânés avec une déficience développementale. Ce site Web est conçu pour les personnes, les familles, les aidants et les médecins afin de contribuer à la discussion et à la planification.

Site Web : [www.awaresharecare.ca](http://www.awaresharecare.ca)

## **LITTÉRATIE NUMÉRIQUE**

Selon l'Enquête Sociale Générale : les Canadiens au travail et à la maison de 2016, l'utilisation d'internet a fortement augmenté de 2013 à 2016. Sur cette période de trois ans, concernant les personnes de 65 à 74 ans, l'utilisation d'internet a augmenté de 65 à 80 %, tandis qu'il est passé de 35 à 50 % chez les personnes de 75 ans et plus.

Voici quelques ressources destinées à contribuer à votre littératie numérique :

### **Connecting with technology (Canadian Institute for the Blind)**

Cette initiative nationale offre de la formation sur les compétences numériques de base pour les personnes souffrant d'une perte de vision. Les séances en personnes ou en téléconférence présentent les technologies d'assistance et adaptatives afin d'améliorer les connaissances, les compétences, la pensée critique et la gestion de l'information dans l'univers de la littératie numérique. Les participants y apprennent à utiliser des applications, les courriels, les médias sociaux, les moteurs de recherche et d'autres outils de communication de manière sécuritaire et efficace afin de participer à l'économie numérique et à leurs communautés.

Courriel : [info@cnib.ca](mailto:info@cnib.ca)



## Teach a Parent (ABC Alpha pour la vie Canada)

En partenariat avec *Youth Empowering Parents*, cette initiative incite les jeunes à améliorer la littératie numérique de leurs parents, des autres adultes et aînés de leur collectivité et leur apprend comment le faire. Les jeunes formateurs améliorent leurs compétences grâce à des guides de formation téléchargeables en ligne et peuvent donner des instructions personnalisées aux adultes sur des sujets tels que l'utilisation d'un clavier d'ordinateur, la navigation sur internet, la sécurité en ligne et la protection des mots de passe ainsi que sur l'accès aux services en ligne. Disponible dans de nombreuses langues.

Courriel : [info@abclifeliteracy.ca](mailto:info@abclifeliteracy.ca)

## Réseau des formateurs numériques Gluu

Cette initiative offre une formation sur les compétences numériques de base aux aînés de la Colombie-Britannique. La Gluu Technology Society recrute et soutient un réseau de « moniteurs numériques auprès des pairs » en mesure d'offrir une formation aux compétences numériques et d'aider les aînés dans leur collectivité. Les participants acquièrent diverses compétences, notamment sur la manière d'utiliser le Wi-Fi public, la navigation sécuritaire sur internet, la gestion des comptes en ligne, la détection des courriels frauduleux, l'utilisation des fonctions d'appel vidéo, la compréhension des médias sociaux et l'accès aux services gouvernementaux en ligne. Disponible en anglais et français

Courriel : [hello@gluusociety.org](mailto:hello@gluusociety.org)

Téléphone (sans frais) : 1-855-458-8622

Téléphone : 604-343-4946

## COLLECTIVITÉS ET FAMILLES EN SANTÉ

Les collectivités en santé disposent de davantage d'endroits où jouer, grandir, trouver des aliments frais et un plus grand nombre de manières de se déplacer en marchant, à vélo ou en utilisant les transports publics. Elles encouragent leurs résidents à adopter des styles de vie plus sains en leur donnant accès à des environnements sans tabac et à des liens sociaux qui renforcent la bonne santé mentale.

## Une Colombie-Britannique amie des aînés

Dans une Colombie-Britannique amie des aînés, ces derniers sont encouragés à vivre de manière active, socialement engagée et indépendante. Grâce à son projet Une Colombie-Britannique amie des aînés, le gouvernement de la Colombie-Britannique travaille avec les autorités locales et d'autres partenaires afin de concrétiser la vision d'une province où les personnes de tous les âges et niveaux de compétence se sentent incluses et valorisées dans leur collectivité.

Courriel : [AgefriendlyBC@gov.bc.ca](mailto:AgefriendlyBC@gov.bc.ca)

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « age-friendly » dans la barre de recherche [en anglais seulement])



## Mieux chez soi (Better at Home)

Financé par le ministère de la santé, le programme Mieux chez soi (Better at Home) est administré par l'*United Way of the Lower Mainland (UWLM)* et fournit des services de soutien non médicaux dans de nombreuses collectivités de la province, aidant ainsi les aînés à vieillir sur place. Les services de soutien sont particuliers à chaque collectivité et peuvent comprendre du transport pour les rendez-vous, du ménage léger, du jardinage léger, du pelletage de neige, des réparations mineures de logement, de l'aide à l'épicerie et des visites amicales. Pour davantage de renseignements, veuillez communiquer avec l'UWLM.

Téléphone du bureau provincial :  
604-268-1312 (demandes générales)  
Site Web : [www.betterathome.ca](http://www.betterathome.ca)

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

L'Initiative des collectivités en santé de la C.-B. (BC Healthy Communities Society, BCHC) est un organisme sans but lucratif provincial qui encourage le développement de collectivités saines, vibrantes et résilientes.

Téléphone (Grand Victoria) : 250-590-8442  
Courriel : [bhc@bchealthycommunities.ca](mailto:bhc@bchealthycommunities.ca)  
Site Web : <https://new.bchealthycommunities.ca/>

## BC211

BC211 est un organisme sans but lucratif qui se spécialise dans les renseignements et les références concernant les services communautaires, gouvernementaux et sociaux en C.-B. Il est financé par Centraide, le gouvernement de la C.-B. et la Ville de Vancouver.

Téléphone : 2-1-1  
Site Web : <https://www.bc211.ca/>

## COVID-19

Le 11 mars 2020, l'Organisation mondiale de la santé a déclaré la COVID-19 pandémie mondiale. Vous trouverez des renseignements sur le virus, sur la manière de vous protéger, de protéger votre famille et votre communauté sur le site Web du BC Centre for Disease Control (BCCDC).

Site Web : <http://covid-19.bccdc.ca/>

## Collectivités en santé

La province a établi un partenariat avec de nombreux organismes locaux, provinciaux et nationaux et tous les ordres de gouvernement afin de créer des environnements favorables qui encouragent les personnes à faire des choix sains chaque jour, sur le lieu de vie, de travail, d'apprentissage et de jeu.

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « healthy communities » dans la barre de recherche [en anglais seulement])



## Service BC

Les centres ou les bureaux gouvernementaux Service BC assistent les aînés dans leur accès aux programmes et services gouvernementaux provinciaux. Ces bureaux constituent un point de contact pour les programmes et services destinés aux personnes vivant en dehors du Lower Mainland. Les employés connaissent les programmes locaux et orientent les aînés vers d'autres sources d'information et d'assistance. Les services gouvernementaux sont disponibles en personne, en ligne et par téléphone.

Rendez-vous au centre de contact Service BC ou à votre centre Service BC local pour des renseignements et des services, notamment les permis, les licences de pêche et le régime d'assurance médicale. Pour une liste des bureaux, veuillez consulter le *Répertoire* au dos de ce guide.

Au téléphone, pour être transféré sans frais vers le bureau avec lequel vous souhaitez communiquer, veuillez appeler le centre de contact Service BC à l'un des numéros indiqués ci-dessous.

### Centre de contact service BC

Le centre de contact Service BC (anciennement Enquiry BC) offre les services suivants à tous les résidents de Colombie-Britannique au nom des ministères provinciaux, des sociétés publiques et des organismes publics :

- Renseignements gouvernementaux provinciaux de base.
- Assistance afin de déterminer le programme ou la personne que le correspondant recherche.
- Renseignements concernant un programme gouvernemental ou les coordonnées d'un employé du gouvernement.
- Assistance afin de déterminer l'ordre de gouvernement responsable d'un programme ou d'un service.
- Transfert sans frais pour les correspondants qui devraient sinon payer afin d'obtenir des renseignements de la part du gouvernement provincial ou traiter avec ce dernier.

Service BC est accessible 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) :

Appelez le service de relais de TELUS (7-1-1)

pour le service gratuit de téléscripateur

Message texte : 604-660-24216

Courriel : [ServiceBC@gov.bc.ca](mailto:ServiceBC@gov.bc.ca)

Site Web : [www.servicebc.gov.bc.ca](http://www.servicebc.gov.bc.ca)



## Programme de transport des Aînés autochtones

Le programme de transport des Aînés autochtones offre un financement partiel des coûts de transport pour les Aînés autochtones, des Premières nations et métis afin de leur permettre d'assister à l'assemblée annuelle des aînés des Premières nations de la C.-B. Les demandes sont acceptées chaque année entre le mois de janvier et le second vendredi du mois de juin.

Pour davantage de renseignements concernant le programme de transport des Aînés autochtones, veuillez communiquer avec l'Association des centres d'amitiés autochtones de la C.-B.

Association des centres d'amitiés autochtones de la C.-B

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](http://www.bcaafc.com)

Application : [www.bcaafc.com/help/elders/](http://www.bcaafc.com/help/elders/)

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

Site Web : [www.bcelders.com/elders-gathering.php](http://www.bcelders.com/elders-gathering.php)

## WelcomeBC.ca

[WelcomeBC.ca](http://www.welcomebc.ca) est le site Web du gouvernement de la Colombie-Britannique qui aide les nouveaux Britanno-Colombiens sur les points suivant :

- S'établir.
- Trouver un emploi.
- S'impliquer dans leur collectivité.
- 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 visionner des vidéos en plusieurs langues sur le site Web.

Site Web : [www.welcomebc.ca](http://www.welcomebc.ca)



## Services aux immigrants

Immigration, Réfugiés et Citoyenneté 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. Ces services sont offerts aux résidents permanents de la C.-B. Sur la page ci-dessous, saisissez votre code postal ou saisissez « Colombie-Britannique » et utilisez la carte interactive pour rechercher des services dans votre secteur.

Site Web : <https://www.cic.gc.ca/francais/nouveaux/services/index.asp>

Les services et ressources pour s'établir sont offerts aux résidents temporaires étrangers. Les représentants fournissent des renseignements sur vos droits et sur la façon de vous adapter à la vie en C.-B. Consultez le site Welcome BC pour une liste de fournisseurs de services.

Site Web : [www.welcomebc.ca](http://www.welcomebc.ca)

(saisir « Temporary foreign residents » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## Contact 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.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « Office of Protocol » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

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 d'Affaires étrangères, Commerce et Développement Canada.



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

Ou appelez le numéro sans frais de Service Canada au : 1-800-622-6232

## 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 s'y retrouver dans les systèmes complexes de services existants, à trouver les réponses, le soutien et les ressources dont ils ont besoin pour prévenir ou résoudre certaines difficultés, ainsi que pour en apprendre davantage sur les prestations et les services qui soutiennent l'ensemble de la famille.

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 ils 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](mailto:GRGline@parentsupportbc.ca)

Site Web : [www.parentsupportbc.ca/grandparents-raising-grandchildren/](http://www.parentsupportbc.ca/grandparents-raising-grandchildren/)

### Affordable Child Care Benefit

L'*Affordable Child Care Benefit* a remplacé la subvention pour les frais de garde d'enfant le 1<sup>er</sup> septembre 2018. Ce nouveau programme permet à davantage de familles d'assumer les frais de garde. Les ménages gagnant jusqu'à 111 000 \$ (ou davantage avec les déductions) peuvent être admissibles à des économies pouvant atteindre 1 250 \$ par mois et par enfant. Le montant des prestations est déterminé par des facteurs comme la taille de la famille, le type de service de garde et le revenu.

Tout parent, y compris toute personne chez qui un enfant réside et qui remplace les parents, peut déposer une demande de subvention en ligne en utilisant *My Family Services*, ainsi que par courrier ou télécopieur. Les critères d'admissibilité comprennent le statut de citoyenneté, de résidence, le type de service de garde, le revenu et le motif de la demande de prestation.

Consultez le site Web ou appelez le centre de services d'aide à l'enfance de 8 h 30 à 16 h 30, du lundi au vendredi.

Services de traduction offerts sur demande.

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

Appareil de télécommunication pour sourds (ATS) : 711 (en C.-B.)

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca)

(saisir « Affordable Childcare Benefit » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

Les organismes communautaires suivants peuvent vous offrir de l'assistance en personne.

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

## BÉNÉVOLAT

Le bénévolat constitue 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 offrent des renseignements sur les occasions de faire du bénévolat dans votre collectivité.

### Programme de bénévolat Volunteer BC

Volunteer BC est un organisme provincial voué au développement et à la valorisation du bénévolat en Colombie-Britannique. Il est possible de trouver les coordonnées d'un centre de bénévoles local sur le site Web de *Volunteer BC* dans l'onglet *Volunteering* (Bénévolat).

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-379-2311

Courriel : [volunteerbc@gmail.com](mailto:volunteerbc@gmail.com)

Site Web : [www.volunteerbc.bc.ca](http://www.volunteerbc.bc.ca)

### Bénévoles Canada

Bénévoles Canada se consacre à renforcer le bénévolat et la participation civique en offrant de l'information et des ressources. Le site Web comprend des renseignements destinés aux bénévoles âgés.

Site Web : <https://www.volunteer.ca/index.php?lang=fr>

## EMPLOI

### WorkBC.ca – Travailleurs âgés

Si vous recherchez un emploi, le site [WorkBC.ca](http://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](http://www.workbc.ca) (saisir « Mature Workers » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

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.

### **Programme destiné aux travailleurs âgés (Older Workers Program)**

Le *Older Workers Program* est financé dans le cadre de l'Entente sur le perfectionnement de la main-d'œuvre afin de soutenir les travailleurs âgés du Canada. Au cours des dix dernières années, l'*Older Workers Program* 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'*Older Workers Program* est de préparer les participants à un nouvel emploi immédiat. Cette initiative a aidé des chômeurs âgés à demeurer actifs et productifs sur le marché du travail. Actuellement, l'*Older Workers Program* est financé par le gouvernement de la Colombie-Britannique et propose de nombreuses activités liées à l'emploi aux chômeurs âgés qui ont perdu leur emploi et qui vivent dans des collectivités vulnérables. Les activités du projet 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 collectivité, veuillez consulter le site Web :

Site Web : [www.workbc.ca](http://www.workbc.ca) (saisir « Older Workers Program » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## **FORMATION**

### **Études postsecondaires**

Certains établissements publics d'enseignement postsecondaire de la Colombie-Britannique réduisent ou annulent les frais de scolarité pour les aînés. Les coordonnées des établissements d'enseignement postsecondaire se trouvent sur le site du ministère de l'Enseignement supérieur, des Compétences et de la Formation.

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « Find an Institution » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

### **Formation linguistique en anglais**

Les nouveaux immigrants peuvent s'inscrire à des formations linguistiques s'ils souhaitent apprendre ou améliorer leur français. Des cours subventionnés sont offerts par les gouvernements fédéral et provinciaux. Pour en savoir plus sur ces programmes, veuillez consulter les sites Web suivants :

Site Web : [www.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html)

(saisir « Améliorer son français ou son anglais » dans la barre de recherche)

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « English upgrade » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## CULTURE ET 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 cinq jours et attire plus de 3 500 participants venus de diverses collectivités de Colombie-Britannique. Environ 25 sports et activités différents sont à l'honneur. Tous les niveaux de compétence sont les bienvenus, les sports proposés vont du cribbage au triathlon. En plus des Jeux annuels, les activités des zones régionales tenues toute l'année offrent des possibilités de loisir, de camaraderie et de compétition amicale.

Les concurrents doivent payer un droit d'inscription et être membres de la *BC Seniors Games Society*. 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, les coordonnées régionales, ou d'autres activités de la *BC Seniors Games Society*, veuillez utiliser l'un des moyens suivants :

Téléphone (Grand Victoria) : 778-426-2940

Courriel : [info@55plusbcgames.org](mailto:info@55plusbcgames.org)

Site Web : [www.55plusbcgames.org](http://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'acquérir des permis de chasse et de pêche à un prix réduit.

Pour davantage de renseignements sur les permis de chasse :

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

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « hunting licenses » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

Pour davantage de renseignements sur les permis de pêche :

Site Web : [www.fishing.gov.bc.ca](http://www.fishing.gov.bc.ca)

Pour davantage de renseignements sur l'achat de permis électronique de pêche en eau douce :

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

Site Web : [www.fishing.gov.bc.ca](http://www.fishing.gov.bc.ca)

Il est possible d'obtenir plus de renseignements sur les permis de chasse et de pêche auprès d'un centre de Service BC ou de FrontCounter 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, aux tarifs de transport maritime et aux frais d'électricité. Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter le site Web de BC Parks.

Site Web : [www.env.gov.bc.ca/bcparks/fees/senior.html](http://www.env.gov.bc.ca/bcparks/fees/senior.html)

Il est également possible d'obtenir des renseignements concernant les frais de camping auprès de n'importe quel centre de Service BC ou en appelant Service BC. Veuillez vous reporter au *Répertoire* figurant à la fin de ce guide pour trouver les coordonnées des centres de Service BC. Il est également possible de trouver des renseignements sur le site Web de *BC Parks* :

Site Web : [www.bcparks.ca/fees/senior.html](http://www.bcparks.ca/fees/senior.html)

## **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](mailto:reception@royalbcmuseum.bc.ca)

Site Web : [www.royalbcmuseum.bc.ca](http://www.royalbcmuseum.bc.ca)

Le *Royal BC Museum* fait appel à des bénévoles pour de nombreux services et activités, notamment les programmes scolaires, la boutique du Musée royal, le vestiaire, 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

## **Ability411**

Ability411 est un nouveau site Web qui fournit des renseignements pratiques concernant les technologies et équipements d'assistance destinés aux aînés de

la Colombie-Britannique, aux membres de leur famille et à leur fournisseurs de soins, en donnant des réponses personnalisées à leurs questions. Ability411 est financé par le gouvernement de la C.-B. et est exploité par CanAssist de l'Université de Victoria.

Site Web : [www.ability411.ca](http://www.ability411.ca)

## REMARQUES

Pour des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux, consultez [www.SeniorsBC.ca](http://www.SeniorsBC.ca)

Pour des renseignements concernant le vieillissement en santé et pour trouver des services dans votre collectivité, consultez : [www.HealthLinkBC.ca](http://www.HealthLinkBC.ca)

ou appelez HealthLink BC au 8-1-1

# Votre santé





## VOTRE SANTÉ

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

Les aînés vivant en Colombie-Britannique font partie d'un secteur en croissance et dynamique de la population de la province. Un plus grand nombre d'aînés choisit de vivre en Colombie-Britannique que dans tout autre endroit du Canada. Selon le recensement de 2016, 18,3 % des Britanno-Colombiens ont 65 ans ou plus, et ce pourcentage devrait augmenter fortement dans les années à venir.

Le système de santé de la C.-B. encourage les aînés à demeurer en santé et indépendants aussi longtemps que possible. Les services de santé accessibles et abordables sont conçus pour combler les besoins de tous les aînés. Le gouvernement s'engage à simplifier l'accès aux renseignements concernant les programmes et services dont vous avez besoin. Afin de profiter de services de santé améliorés, la première étape consiste à savoir ce qui est disponible.

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 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 consulter la section *Vos ressources* du guide.

Reportez-vous également à la section *Votre sécurité et sûreté* 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. Les Ententes de représentation et la planification préalable des soins peuvent contribuer à vous donner l'assurance que tous les soins que les personnes reçoivent correspondront à leurs souhaits.



## SYSTÈME 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, à la réglementation, aux politiques, aux normes et aux autres exigences provinciales fixées par le ministère de la Santé.

Le ministère de la Santé 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 les services de santé locaux ou à communiquer avec eux, appelez Service BC du lundi au vendredi, de 7 h 30 à 17 h, HNP.

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

Téléphone (Vancouver) : 604-660-2421

Téléphone (Grand Victoria) : 250-387-6121

Téléphone (hors de la C.-B.) : 604-660-2421

Appareil de télécommunication pour sourds (ATS) : 711 (en C.-B.)

## RÉGIES RÉGIONALES DE LA SANTÉ DE LA COLOMBIE-BRITANNIQUE

### Fraser Health

Bureau 400 – Central City Tower 13450 102<sup>e</sup> Ave.

Surrey, C.-B. V3T 0H1

Téléphone (sans frais) : 1-855-412-2131

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-587-4600

Site Web : [www.fraserhealth.ca](http://www.fraserhealth.ca)

### Interior Health

1815, route Kirschner, bureau 220, Kelowna C.-B. V1Y 4N7

Téléphone (Kelowna) : 250-862-4200, appuyer sur « 2 »

Site Web : [www.interiorhealth.ca](http://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

Site Web : [www.islandhealth.ca](http://www.islandhealth.ca)

**Northern Health**

299, rue Victoria, bureau 600

Prince George C.-B. V2L 5B8

Téléphone (sans frais) : 1-866-565-2999

Téléphone (Prince George) : 250-565-2649

Site Web : [www.northernhealth.ca](http://www.northernhealth.ca)

**Vancouver Coastal Health**

601, Broadway O, 11<sup>e</sup> étage

Vancouver, C.-B. V5Z 4C2

Téléphone (sans frais) : 1-866-884-0888

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-736-2033

Site Web : [www.vch.ca](http://www.vch.ca)

**Provincial Health Services Authority (PHSA)**

1333, Broadway O.

Vancouver, C.-B. V6H 4C1

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-675-7400

Fax: 604-708-2700

Site Web : [www.phsa.ca](http://www.phsa.ca)

**Autorité de la santé des Premières Nations (FNHA)**

100, Park Royal South, bureau 501

Territoire Coast Salish

Vancouver, C.-B. V7T 1A2

Téléphone (sans frais) : 1-866-913-0033

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-693-6500

Fax: 604-913-2081

Site Web : [www.fnha.ca](http://www.fnha.ca)

**Ligne d'information sur les pensionnats autochtones FNHA**

Téléphone (sans frais) : 1-877-477-0775

Site Web : [www.fnha.ca](http://www.fnha.ca) (saisir « Residential Schools » dans la barre de recherche [en anglais seulement])



## 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. HealthLink BC est accessible en tout temps, par téléphone ou en ligne.

### HealthLink BC 8-1-1

Appelez le 8-1-1 gratuitement pour parler en tout temps à un représentant des services de santé qui peut vous référer à une infirmière, 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 soupçon 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 Web de HealthLink BC pour des informations 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 d'autres sujets de santé ainsi que les services de santé dont vous avez besoin près de chez vous. Le site de HealthLink BC constitue également un outil interactif de vérification de vos symptômes.

Site Web : [www.healthlinkbc.ca](http://www.healthlinkbc.ca)

### 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 iPhone, iPad ou iPod. Les services de santé comprennent notamment les cliniques sans rendez-vous, les hôpitaux, les salles d'urgence, les cliniques de vaccination et des pharmacies à proximité. Il est possible de filtrer les résultats pour trouver les lieux accessibles en fauteuil roulant ou les heures d'ouverture des services, les coordonnées et les adresses. Il est également possible de consulter les dernières alertes médicales



affichées sur le site Web d'HealthLink BC dans l'application, ainsi que de 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, consultez la page ci-dessous.

Site Web : [www.healthlinkbc.ca/app](http://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 Britannico-Colombiens la prestation par les médecins de services médicaux dont ils ont besoin ainsi que de services de laboratoire et de diagnostic approuvés. 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. Les cotisations au régime MSP ont été supprimées à partir du 1<sup>er</sup> janvier 2020.

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 comprend la fin du mois d'arrivée plus les 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.

### **Prestations médicales**

Le régime MSP couvre les services de généralistes et de chirurgien, ainsi que les diagnostics effectués par rayons X et les analyses en laboratoire nécessaires (personnes inscrites au régime MSP). De plus, le régime MSP couvre les chirurgies dentaire et orale lorsqu'elles sont médicalement requises et ces dernières doivent être réalisées dans un 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, chiropractie, 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 et pour ceux de 65 ans et plus. Les examens de la vue nécessaires sont couverts pour tous les bénéficiaires. 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 traite l'information sur les programmes et les réclamations, exploite un centre de contact 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 consulter 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](http://www.gov.bc.ca) (saisir « medical services plan » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

Le courrier postal général peut être envoyé 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.

## 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 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.

Les adultes âgés de plus de 75 ans n'ont pas besoin de 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. 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. Un conseiller du service à la clientèle est à votre disposition du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h 30.

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

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-683-7151

Pour davantage de renseignements sur la demande d'une carte BC Services, consultez le site Web : Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « BC services card » dans la barre de recherche [en anglais seulement])



## 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 à la couverture des frais par le régime de soins médicaux MSP et le programme d'assurance-médicaments PharmaCare ainsi que des soins dentaires et optométriques de base et d'autres soins prescrits par un médecin.

Il est possible d'obtenir de plus amples renseignements sur le site Web du ministère du Développement social et de la réduction de la pauvreté.

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « Medical Services Only » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## 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 bucco-dentaire vous permet également de manger une plus grande variété de nourriture, ce qui a un impact positif sur votre santé et réduit le risque de malnutrition. Certains médicaments ont un effet sur la santé bucco-dentaire, ce qui peut avoir des effets de type bouche sèche. Une bonne hygiène bucco-dentaire constitue également un moyen de maintenir une meilleure qualité de vie en réduisant le risque de carie, de perte de dents, de gingivite, d'inflammation et de cancer de la bouche.

Pour davantage de renseignements, veuillez consulter le site Web de la BC Dental Association.

Site Web : [www.yourdentalhealth.ca](http://www.yourdentalhealth.ca)

## SE DÉPLACER AUX 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 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 TAP est un partenariat entre le ministère de la Santé et les transporteurs privés qui offrent des rabais de transport aux patients disposant d'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 Health Insurance BC ou consultez le site Web du TAP.

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

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-683-7151

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca)

(saisir « Travel Assistance Program » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

Les régies régionales de la santé (voir les coordonnées au début de cette section du guide) peuvent indiquer les critères d'admissibilité 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 certaines des régies régionales de la santé, Connexions Santé contribue 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](http://www.gov.bc.ca) (saisir « health connections » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

### **Northern Health**

Le programme *Northern Health Connections* 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 Abbotsford.

Le service est offert aux résidents des régions du nord de plus de 60 ans qui doivent quitter leur collectivité d'origine pour des soins de santé non urgents. Veuillez avoir en main votre carte *Care Card* ou votre numéro de carte BC Services et l'information sur votre rendez-vous au moment d'appeler le numéro gratuit.



Consultez l'horaire d'autobus de *Northern Health Connections* sur le site Web et appelez le numéro sans frais ci-dessous afin de réserver votre siège.

Téléphone (sans frais) : 1-888-647-4997

(tous les jours de 8 h à 17 h)

Site Web : [www.nhconnections.ca](http://www.nhconnections.ca)

### **Interior Health**

Le programme *Health's Health Connections* est un service de transport en commun offrant aux collectivités des possibilités de transport accessible destiné à accéder aux rendez-vous médicaux non urgents dans la zone de la région de santé. Veuillez appeler 24 heures en avance afin de prévoir votre trajet avec Connexions santé.

Pour davantage de renseignements concernant Connexions Santé en C.-B., Communiquez avec votre bureau BC Transit local ou consultez le site Web :

Site Web : [www.bctransit.com/kamloops/schedules-and-maps/health-connections](http://www.bctransit.com/kamloops/schedules-and-maps/health-connections)

Téléphone (sans frais) : 1-888-376-7525

(bureau HandyDART de Kamloops)

1 855 359-3935 (bureau HandyDART de Lillooet)

1 866 618-8294 (bureau de Revelstoke)

1 866 933-7812 (bureau de Williams Lake)

### **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 aller vers l'île de Vancouver.

Site Web : [www.wheelsforwellness.com](http://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) pour les trajets médicaux vers Vancouver. Le service couvre la Central Coast et la vallée de Bella Coola.

Téléphone (Bella Coola) : 250-799-5311

## **PHARMACARE**

Le programme d'assurance-médicaments PharmaCare subventionne les médicaments sur ordonnance ainsi que les fournitures et matériels médicaux admissibles. Pour être admissible à la couverture Pharmacare, une personne doit être couverte par le régime de soins médicaux MSP de la C.-B. Pharmacare aide les résidents de la Colombie-Britannique grâce à divers régimes.



## Programme Fair PharmaCare

Fair PharmaCare est le régime le plus important de PharmaCare. Tous les résidents de la Colombie-Britannique sont encouragés à s'y inscrire, l'inscription est unique.

La couverture Fair PharmaCare est basée sur votre revenu familial net. Plus ce dernier est bas, meilleures seront les subventions destinées à payer les médicaments et fournitures admissibles. (Si vous ne vous inscrivez pas, vous serez tout de même couvert, mais la franchise sera fixée à 10 000 \$ pour chaque membre de votre famille).

### S'inscrire à Fair PharmaCare

L'inscription à Fair PharmaCare est gratuite et aucune prime n'est à payer. Enregistrez-vous par téléphone, en ligne ou en envoyant un formulaire papier. Référez-vous aux coordonnées ci-dessous pour le numéro de téléphone et l'adresse du site Web.

Les renseignements suivants sont requis afin de s'enregistrer pour PharmaCare :

*Pour tous les membres de la famille :*

- Numéro de services de santé personnel (qui figure sur votre carte Care Card ou BC Services)
- Date de naissance

*Pour vous-même et votre conjoint ou conjointe :*

- Numéro d'assurance sociale
- Revenu net figurant sur la ligne 236 de votre déclaration de revenus d'il y a deux ans
- Paiements provenant d'un régime enregistré d'épargne invalidité (REEI) reçus il y a deux ans. Ce montant figure sur la ligne 125 de votre déclaration de revenus. Les montants au titre d'un REEI sont déduits de votre revenu net lors du calcul de votre niveau de couverture avec Fair PharmaCare

Après votre inscription, PharmaCare vous enverra un formulaire de consentement par courrier postal autorisant à vérifier votre revenu auprès de l'Agence du revenu du Canada. Veuillez signer et renvoyer le formulaire de consentement dès que possible.

PharmaCare établit votre couverture en fonction de votre revenu net familial d'il y a deux ans; (par exemple, la couverture pour 2020 est fondée sur le revenu de 2018).

### Élargissement de l'aide

En cas de diminution de 10 % ou plus du revenu net de la famille (par exemple en cas de retraite), le demandeur peut remplir une demande de révision de revenu (*Application for Income Review*) afin que sa couverture soit ajustée (veuillez appeler Health Insurance BC [HIBC] pour davantage de renseignements).



Si le conjoint a récemment déménagé pour vivre de façon permanente dans un établissement de soins et que le demandeur a du mal à payer ses ordonnances, veuillez communiquer avec MSP pour la possibilité d'obtenir le statut « séparé » (consultez le *Répertoire* à la lettre M pour MSP). Le demandeur admissible ne verra pas le revenu de son conjoint inclus lors du calcul de sa couverture. Si MSP n'approuve pas une demande, veuillez communiquer avec HIBC.

En cas de décès du conjoint, son revenu reste pris en compte dans le niveau de couverture médicament du demandeur jusqu'à la fin de l'année. Si ceci provoque des difficultés financières, veuillez communiquer avec HIBC.

### Autres régimes PharmaCare

Plusieurs autres programmes PharmaCare existent pour les demandeurs admissibles, à savoir :

Régime G, pour les médicaments psychiatriques Les critères d'admissibilité comprennent des besoins financiers et cliniques et les demandes doivent être déposées par un médecin.

- Régime P, pour les médicaments palliatifs, les demandes doivent être déposées par un médecin.
- Régime B, pour les patients vivant dans des établissements de soins. Les établissements accueillant des résidents admissibles au régime B sont automatiquement couverts.
- Régime C, pour les médicaments des personnes bénéficiaires de l'allocation de complément de ressources. Personnes inscrites auprès du ministère du Développement social et de la réduction de la pauvreté.
- Régime W, pour les clients de l'Autorité de la santé des Premières Nations (FNHA). L'admissibilité est déterminée par la FNHA. Appelez la FNHA pour déterminer le statut d'enregistrement, aux coordonnées ci-dessous.

### Qu'est-ce qui est couvert?

Consultez le site Web ci-dessous pour déterminer les médicaments, les fournitures médicales et les services de pharmacie qui sont couverts par les régimes PharmaCare.

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « Pharmacare » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

Les personnes prenant un médicament couvert par PharmaCare peuvent donner leur avis sur le processus d'examen des médicaments. PharmaCare apprécie grandement l'apport des aidants et des groupes de patients. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site Web :

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « BC Your Voice » dans la barre de recherche [en anglais seulement])



## Possibilité de versements mensuels de la franchise

Les Britanno-Colombiens inscrits à Fair PharmaCare sont soumis à une franchise dépendant de leur revenu familial net. Les familles ayant le revenu le plus bas n'ont pas de franchise et profitent d'une couverture immédiate des ordonnances et des fournitures ou appareils médicaux admissibles dans le cadre du régime Fair PharmaCare.

Toutes les autres familles doivent s'acquitter d'une franchise déterminée en fonction de leur revenu familial net. PharmaCare propose une possibilité de versements mensuels afin que les paiements de franchise puissent être répartis sur toute l'année.

Il est recommandé de ne pas s'inscrire au programme de versements mensuels de la franchise, sauf s'il existe une certitude raisonnable que le montant cumulé des ordonnances admissibles de l'année dépassera la franchise. Une fois inscrites au programme de versements mensuels de la franchise, les familles paient leur franchise Fair PharmaCare par versements mensuels et reçoivent directement l'aide PharmaCare pour les coûts de leurs ordonnances admissibles.

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « Fair Pharmacare » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## Régime de soins médicaux MSP et programme d'assurance-médicaments PharmaCare Quelle est la différence?

Le MSP (voir page 35) couvre le coût des services médicaux assurés nécessaires, alors que PharmaCare couvre le coût des médicaments, appareils et fournitures médicaux admissibles. Il est nécessaire d'être inscrit à MSP pour être admissible à PharmaCare.

Au 1<sup>er</sup> janvier 2020, les Britanno-Colombiens n'ont plus à payer de primes MSP. Ce changement ne modifie pas votre couverture MSP ou PharmaCare. Il n'est pas nécessaire de se réinscrire à l'un ou l'autre de ces programmes.

## Pour davantage de renseignements sur les régimes Pharmacare

Health Insurance BC gère le régime de soins médicaux MSP et le programme d'assurance-médicaments PharmaCare pour le compte du ministère de la Santé.

Health Insurance BC peut répondre à vos questions sur les deux programmes. Les représentants du service à la clientèle peuvent répondre à vos questions du lundi au vendredi de 8 h à 20 h et le samedi de 8 h à 16 h (hors jours fériés).

Pour davantage de renseignements sur le programme PharmaCare ou pour vous inscrire au régime Fair PharmaCare, veuillez appeler Health Insurance BC ou consulter le site Web de PharmaCare.

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

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-683-7151

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « Pharmacare » dans la barre de recherche [en anglais seulement])



Pour communiquer avec l'Autorité de la santé des Premières Nations concernant le Régime W :

Sans frais : 1-855-550-5454

Courriel : [info@fnha.ca](mailto:info@fnha.ca)

Site Web : [www.fnha.ca](http://www.fnha.ca)

- Rendez-vous dans n'importe quel bureau de Service BC pour y trouver les formulaires papier. Le personnel de Service BC peut vous aider à remplir et à déposer les inscriptions à Fair PharmaCare.

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

Services de santé d'urgence de la C.-B (*BC Emergency Health Services* [BCEHS]) supervise le service d'ambulances de la C.-B. et les services de transfert de patients de la C.-B. afin d'offrir des services d'urgence préhospitaliers et des transferts de patients entre établissements de la province.

Les services d'ambulances de la C.-B. sont l'un des plus importants fournisseurs de soins d'urgence du Canada, desservant un secteur de presque un million de kilomètres carrés. Le service comporte plus de 4 000 employés des services d'urgence, notamment des préposés aux appels médicaux, des répartiteurs et des ambulanciers paramédicaux. Les ambulanciers paramédicaux de BCEHS sont répartis sur des appels presque chaque minute tous les jours.

La province de Colombie-Britannique subventionne fortement le prix du transport des patients par ambulance. Pour les résidents de la C.-B. disposant d'une carte BC Service valide et couverts par le MSP, le tarif est de 80 \$. Ce prix comprend le transport d'un patient par une ambulance de la C.-B. entre un établissement (résidence ou maison de santé) et un hôpital.

Lorsqu'une ambulance est demandée, mais que le transport n'est pas nécessaire ou est refusé, le tarif est de 50 \$.

En cas d'urgence médicale :

- Appeler le 9-1-1
- Dans les zones où le 9-1-1 n'est pas disponible, appeler le numéro sans frais 1-800-461-9911
- Téléphone cellulaire ou satellite depuis l'extérieur de la Colombie-Britannique : 250-374-5937

En cas de non-urgence médicale, appelez le 8-1-1 pour des renseignements et des conseils de santé confidentiels, disponibles en tout temps.

Pour davantage de renseignements concernant les services d'ambulance, veuillez utiliser les moyens suivants :

Téléphone (Grand Victoria) : 250-953-3298

Site Web : [www.bcehs.ca](http://www.bcehs.ca)



Pour la facturation des services d'ambulance :

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 : [www.bcehs.ca/about/billing/fees](http://www.bcehs.ca/about/billing/fees)

## 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 et de soutien 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 MSP et détenteurs d'une carte BC Services valide sont couverts pour la plupart des services fournis en soins intensifs, 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 et de repas standard, de soins infirmiers et d'autres fournitures et services médicalement nécessaires tant que vous restez hospitalisé. Cela inclut les consultations médicales, les radiographies et tous les tests diagnostiques ou en laboratoire requis, les médicaments sur ordonnance, les 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 (certains régimes d'assurance maladie tiers couvrent cette prestation), à moins que la chambre individuelle soit la norme dans cet établissement ou que votre médecin ait déterminé que cela vous était médicalement nécessaire. Les patients peuvent également être amenés à payer pour des appareils médicaux non standard, mais seulement s'ils ont donné leur consentement préalable à leur achat et si un 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 constitue un élément crucial 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 des équipements médicaux à utiliser hors de l'hôpital, comme :

- Béquilles, lunettes et prothèses auditives.
- Fournitures médicales.
- Prothèses non implantées dans l'organisme.
- Adaptation des lieux au domicile et 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 intensifs, chroniques, palliatifs ou de réadaptation. Ces services comprennent ce qui suit :

- 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.
- Proposer aux familles ou aux aidants des services de répit des exigences émotionnelles et physiques associées aux soins d'un ami ou d'un membre de la famille.
- 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 avec 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) à domicile ou dans la collectivité, 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 ministère fédéral responsable des questions d'immigration).
- Être résident de la Colombie-Britannique depuis au moins trois mois (certaines exceptions s'appliquent).
- Avoir besoin de 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 de soins à domicile et en milieu communautaire, une personne doit fournir des documents établissant qu'ils :

- Sont citoyens canadiens ou légalement admis au Canada en vue de la résidence permanente.
- Ont demandé la résidence permanente et ont reçu un permis de séjour temporaire (PST) de la part du ministère fédéral responsable de l'immigration (si l'émission du PST a été recommandé par le comité chargé par le ministère responsable de la loi sur la protection Medicare [*Medicare Protection Act*] de valider l'admissibilité des personnes pour case de santé).
- Il est nécessaire d'être âgé de 19 ans pour être admissible aux services subventionnés de soins à domicile et communautaire, hormis pour les soins infirmiers communautaires les services de réadaptation communautaires pour lesquels aucune limite d'âge n'est imposée.

Une personne est admissible à des soins à domicile et en milieu communautaire si elle :

- Souffre d'une affection chronique qui dégrade sa capacité à fonctionner indépendamment.
- Souffre d'une affection qui nécessite des soins à la suite de la sortie de l'hôpital ou d'une affection nécessitant des soins à domicile plutôt qu'une hospitalisation.
- A besoin de soins de fin de vie pour une affection 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 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 à son domicile pour effectuer une évaluation complète des besoins en soins.

### **Gestion et coordination des soins**

Afin de procéder à une telle évaluation, le professionnel de la santé (souvent désigné comme le gestionnaire des soins), un membre du personnel infirmier en soins communautaires, un physiothérapeute, un travailleur social ou 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 Britanno-Colombiens ayant des incapacités physiques et nécessitant des soins intensifs 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 supervision des aides de maintien à domicile et la planification de ces services.

Les aînés et les personnes handicapées qui ont des difficultés ou sont dans l'incapacité de s'occuper de leurs propres soins peuvent obtenir de l'aide financière au titre du programme CSIL, par l'entremise d'une équipe de maintien à domicile du client ou d'un représentant nommé par celui-ci dans une entente 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 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 leur éviter une hospitalisation, des soins à long terme ou les urgences, ainsi que pour 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 associée aux soins d'un ami ou d'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 comprendre 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 ainsi que 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 physiques, de santé ou mentale, ou encore lors du sevrage de toxicomanie.

Les services d'aide à la vie autonome peuvent comprendre du soutien dans les activités de la vie quotidienne (l'alimentation, les repas et les collations, la mobilité, l'habillage, la toilette, le bain, l'hygiène personnelle), de l'assistance avec les médicaments, les régimes thérapeutiques, la conservation de l'argent et des biens d'autrui en lieu sûr, la gestion comportementale et psychosociale (ou de programme). Il n'existe pas de limite au nombre de services qu'une résidence peut offrir à ses pensionnaires, mais au moins un service d'aide à la vie autonome doit être fourni.

Les services d'accueil comprennent la planification et la fourniture de repas et de collations, le ménage, la lessive, la planification et l'organisation d'activités sociales et récréatives ainsi que la fourniture d'un système de réponse d'urgence personnel fonctionnant en tout temps.

Il existe trois catégories de résidences avec services d'aide à la vie autonome : aînés et personnes handicapées, santé mentale, soutien à la convalescence. Il existe des résidences privées avec services d'aides à la vie autonome et d'autres qui bénéficient d'une subvention publique, des tours d'habitation ou des maisons privées adaptées.

Un professionnel de la santé ou un gestionnaire de soins peut fournir des renseignements sur les résidences de votre région ainsi que sur le processus d'admission, les services fournis et les coûts associés à ce programme. Pour plus d'informations, veuillez consulter le site Web :

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « Assisted Living » dans la barre de recherche [en anglais seulement])



Il est également possible de consulter la carte de toutes les résidences-services à l'adresse : <http://moh.apps.gov.bc.ca/alrc/>

### Registraire de l'aide à la vie autonome

Le Registraire de l'aide à la vie autonome (*Assisted Living Registrar*) a été établi pour promouvoir et protéger la santé et la sécurité des personnes vivant dans des résidences-services. Le Registraire de l'aide à la vie autonome effectue le travail de registraire défini dans la *Community Care and Assisted Living Act*. En Colombie-Britannique, toutes les résidences-services doivent être enregistrées auprès du Registraire de l'aide à la vie autonome (Assisted Living Registry), sans égard au type de propriété ou au mode de financement. Les exploitants des résidences-services doivent respecter et maintenir les normes provinciales de santé et de sécurité en matière d'aide à la vie autonome. Le Registraire fait une enquête sur les plaintes de non-respect de ces normes. Un résident, un membre de la famille ou un tiers peut communiquer le Registraire, par téléphone ou par courriel, et exprimer ses inquiétudes sur les résidences-services.

Adresse postale :

C. P. 9638 STN PROV GOVT

Victoria, C.-B. V8W 9P1

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

Téléphone (Grand Victoria) : 778-974-4887

Courriel : [hlth.assistedlivingregistry@gov.bc.ca](mailto:hlth.assistedlivingregistry@gov.bc.ca)

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca)

(saisir « Assisted Living Registrar » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

### Établissements de soins de longue durée

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 établissements de soins de longue durée privés et d'autres subventionnés 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 le gouvernement. Un professionnel de la santé ou un gestionnaire de soins 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. De plus, le site Web votre région de la santé régionale présente des renseignements sur les établissements de soins de longue durée subventionnés par le gouvernement de votre région.

En Colombie-Britannique, les établissements de soins doivent être accrédités, qu'ils soient privés ou subventionnés par le gouvernement. D'autres renseignements sur les établissements de soins accrédités sont offerts sur la carte des établissements de soins de longue durée en ligne, notamment les derniers rapports d'inspection.



Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca)

(saisir « long-term care home » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

### **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 trois à six résidents, leur permettant de s'intégrer efficacement dans leur collectivité. Ils offrent un hébergement à court ou à long terme, le soutien et les soins permettant de maximiser l'autonomie des clients admissibles, 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 services de familles d'accueil sont offerts dans des maisons unifamiliales qui accueillent des clients avec des besoins de soins particuliers qui ne pourraient pas être comblés de manière optimale dans un établissement de soins. Les services comprennent l'offre et la supervision des repas, de la lessive, de l'entretien ménager et une aide aux activités quotidiennes, comme le bain, la toilette et l'habillage, au besoin. Les familles d'accueil ne sont pas accréditées et ne peuvent pas accueillir plus de deux clients.

### **Soins de fin de vie**

Les soins bienveillants de fin de vie visent à préserver le confort, la dignité et la qualité de vie des clients en fin de vie en apaisant leurs symptômes, de sorte qu'ils puissent consacrer leur énergie et leur temps à ce qui est le plus important pour eux. Les soins de fin de vie, y compris les soins palliatifs, sont prodigués à domicile ou dans un lieu reflétant une atmosphère familiale, dans des installations de soins en établissement, de soins à long terme et dans des résidences-services agréées.

### **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 intensifs peuvent préférer passer le temps qui leur reste dans un centre de soins palliatifs. Les centres de soins palliatifs sont des endroits à l'atmosphère familiale où l'on prodigue des soins médicaux et infirmiers, où l'on soulage les symptômes et la douleur et où l'on offre de l'aide psychosociale et spirituelle ainsi que 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 régime 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 de la santé locale.

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

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca)

(saisir « Pharmacare who we cover » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## **BUREAUX DE LA QUALITÉ DES SOINS AUX PATIENTS (PATIENT CARE QUALITY OFFICES, PCQO)**

Toute personne souhaitant porter plainte au sujet de la qualité des soins qu'elle-même ou qu'une personne de son entourage a reçus, peut s'adresser au Bureau de la qualité des soins aux patients de la régie de la santé régionale. 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. Il est possible de s'y rendre en personne pendant les heures d'ouverture. 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**

4<sup>e</sup> étage, 11762, rue Laity, Maple Ridge, C.-B. V2X 5A3

Téléphone (sans frais) : 1-877-880-8823

Télécopieur (Grand Vancouver) : 604-463-1888

Courriel : [pcqoffice@fraserhealth.ca](mailto:pcqoffice@fraserhealth.ca)

Site Web : [www.fraserhealth.ca](http://www.fraserhealth.ca)

(saisir « Complaints about patient care quality » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

### **Interior Health Patient Care Quality Office**

505, avenue Doyle, Kelowna, C.-B. V1Y 0C5

Téléphone (sans frais) : 1-877-442-2001

Télécopieur (Kelowna) : 250-870-4670

Courriel : [patient.concerns@interiorhealth.ca](mailto:patient.concerns@interiorhealth.ca)

Site Web : [www.interiorhealth.ca](http://www.interiorhealth.ca)

(saisir « Patient Care Quality Office » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

**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

Télocopieur (Grand Victoria) : 250-370-8713

Courriel : [patientcarequalityoffice@viha.ca](mailto:patientcarequalityoffice@viha.ca)

Site Web : [www.islandhealth.ca](http://www.islandhealth.ca)

(saisir « Patient Care Quality Office » dans la barre de recherche  
[en anglais seulement])

**Northern Health Patient Care Quality Office**

299, rue Victoria, 6<sup>e</sup> étage, Prince George, C.-B. V2L 5B8

Téléphone (sans frais) : 1-877-677-7715

Télocopieur (Prince George) : 250-565-2640

Courriel : [patientcarequalityoffice@northernhealth.ca](mailto:patientcarequalityoffice@northernhealth.ca)

Site Web : [www.northernhealth.ca](http://www.northernhealth.ca)

(saisir « Patient Care Quality Office » dans la barre de recherche  
[en anglais seulement])

**Vancouver Coastal Health Patient Care Quality Office**

855, 12<sup>th</sup> av O, salle LBP-117, Vancouver, C.-B. V5Z 1M9

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

Télocopieur (Grand Vancouver) : 604-875-5545

Courriel : [pcqo@vch.ca](mailto:pcqo@vch.ca)

Site Web : [www.vch.ca](http://www.vch.ca)

(saisir « Patient Care Quality Office » dans la barre de recherche  
[en anglais seulement])

**Provincial Health Services Authority Patient Care Quality Office**

(Comprend les organismes et services provinciaux comme C Emergency Health Services, BC Cancer, BC Renal, BC Transplant, et BC Women's Hospital + Health Centre, etc.).

1333, Broadway O, bureau 200, Vancouver, C.-B. V6H 4C1

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

Télocopieur (Grand Vancouver) : 604-708-2762

Courriel : [pcqo@phsa.ca](mailto:pcqo@phsa.ca)

Site Web : [www.phsa.ca](http://www.phsa.ca)

(saisir « Patient Care Quality Office » dans la barre de recherche  
[en anglais seulement])



## Commission d'examen de la qualité des soins aux patients

Toute personne qui estime que sa plainte n'a pas été traitée de façon satisfaisante par le PCQO peut communiquer avec le *Patient Care Quality Review Board*. Ce dernier, indépendant 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.

Les demandes d'examen peuvent être faites par écrit, en ligne ou par téléphone. Les formulaires de demande d'examen peuvent être téléchargés envoyés ou imprimés depuis le site de la Commission ou vous être envoyés par courrier. Une fois rempli, le formulaire de demande de révision doit être transmis par courrier, télécopieur ou directement sur le site Web. 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](mailto:contact@patientcarequalityreviewboard.ca)

Site Web : [www.patientcarequalityreviewboard.ca](http://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 et la santé permanente de l'Université de Victoria (*University of Victoria Institute on Aging & Lifelong Health*) pour offrir un éventail de programmes de sensibilisation de six semaines aux personnes atteintes de maladies chroniques, avec des programmes particulièrement ciblés pour les personnes diabétiques, ayant survécu à un cancer ou souffrant de douleurs chroniques. Les patients et leurs familles peuvent assister gratuitement à ces programmes. Ils comprennent :

- l'autogestion de la maladie chronique, formation offerte en anglais, en cantonais, en mandarin et en pendjabi. Le programme est également offert en anglais dans les collectivités des Premières nations;
- l'autogestion des maladies chroniques en général et de la douleur chronique, le diabète, la survie au cancer, des conseils en santé;
- 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 et la santé permanente 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](http://www.selfmanagementbc.ca)



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

Les *Family Caregivers of British Columbia* s'efforcent d'améliorer la qualité de vie des aidants, qu'il s'agisse de membres de la famille ou d'amis, grâce à des mesures de soutien, de l'information, de la formation et du leadership. L'organisme sans but lucratif a été créé en 1989. Le service provincial comprend une ligne de soutien aux aidants sans frais, un soutien individuel pour les situations complexes, l'accès à des ressources pour aidants et à des groupes de soutien, de l'assistance pour s'orienter dans le système de santé, des webinaires destinés aux aidants, une infolettre mensuelle et un site Web complet comprenant de nombreux renseignements destinés aux aidants. Tous les services sont gratuits.

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

3318, rue Oak, bureau 6

Victoria C.- B. V8X 1R1

Ligne de soutien des aidants : 1-877-520-3267

Téléphone (Grand Victoria) : 250-384-0408

Courriel : [info@familycaregiversbc.ca](mailto:info@familycaregiversbc.ca)

Site Web : [www.familycaregiversbc.ca](http://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)**

Le ministère de la Santé finance iCON, qui donne offre des renseignements de promotion de la santé concernant 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 multicanal 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 et la santé mentale.

Téléphone (sans frais) : 1-877-357-7611

Courriel : [iconsupport@ubc.ca](mailto:iconsupport@ubc.ca)

Site Web : [www.iconproject.org](http://www.iconproject.org)

## **Pain BC**

Pain BC est un organisme unique au service des besoins d'un Britanno-Colombien sur cinq qui souffre de douleur chronique. La douleur chronique peut survenir après une chirurgie, à l'occasion d'une blessure, être associée à une maladie chronique ou encore être de cause inconnue. Pain BC offre plusieurs ressources destinées aux personnes souffrant de douleurs chroniques et à leur famille :



- Ligne de soutien sur la douleur : des bénévoles fournissent des renseignements, des ressources ainsi qu'un endroit sûr où parler à quelqu'un de la manière dont la douleur affecte votre vie.
- Téléphone (sans frais) : 1-844-880-7246
- Formation du patient : Sur le site Web de Pain BC, à l'adresse [www.painbc.ca](http://www.painbc.ca), apprenez-en davantage sur la douleur chronique et sur les différentes manières de la gérer grâce à des ressources fiables.
- Auto-gestion : *Live Plan Be* est une ressource d'auto-gestion gratuite en ligne destinée à communiquer avec d'autres personnes souffrant de douleurs chroniques, à suivre votre santé et à en apprendre davantage sur la science de la douleur. L'outil est disponible à l'adresse : [www.liveplanbe.ca](http://www.liveplanbe.ca).
- Accompagnement en santé : un professionnel médical agréé peut vous fournir un formulaire de présentation vous donnant accès à un soutien personnel par téléphone destiné à vous aider à acquérir des compétences d'auto-gestion et à améliorer votre fonctionnement.
- *My Care Path* : outil gratuit en ligne destiné aux enfants et aux adolescents souffrant de douleurs chroniques disponible à l'adresse : [www.mycarepath.ca](http://www.mycarepath.ca).
- *Pain Waves* est un balado dans lequel des experts en douleur chronique et des personnes en souffrant discutent des recherches, des outils, des histoires vécues et des tendances. Il est disponible à l'adresse : [www.spreaker.com/show/pain-waves](http://www.spreaker.com/show/pain-waves).

Le ministère de la Santé finance les services liés à la douleur pour les patients, leurs familles et les aidants. Pour en apprendre davantage, veuillez consulter le site Web ci-dessous.

Site Web : [www.painbc.ca](http://www.painbc.ca)

## Réseau Patient Voices

Le réseau *Patient Voices* est une communauté de patients, de familles et d'aidants qui travaille avec les partenaires du domaine de la santé afin d'améliorer le système de soins. Selon cette communauté, les patients, les familles et les partenaires du domaine de la santé conçoivent conjointement des soins améliorés grâce à une expression authentique et à une représentation diverse.

Le réseau *Patient Voices* est financé par le *BC Patient Safety and Quality Council*.

Téléphone (sans frais) : 1-877-282-1919

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-668-8240

Courriel : [pvn@bcpsqc.ca](mailto:pvn@bcpsqc.ca)

Site Web : <https://patientvoicesbc.ca/>

(saisir « Patients Voices Network » dans la barre de recherche [en anglais seulement])



## SÉCURITÉ CULTURELLE

### SERVICES AUX SURVIVANTS DES PENSIONNATS INDIENS

#### 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 admissibles 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 vérité et de réconciliation.

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

#### Ligne d'écoute nationale de Résolution des questions de pensionnats indiens

La ligne d'écoute nationale 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 nationale de Résolution des questions de pensionnats indiens

Téléphone (sans frais) : 1-866-925-4419

### 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 régions 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 des problèmes de santé mentale des aînés se complexifie souvent en raison de la présence de douleur chronique ou d'un autre problème de santé physique. Les services en santé mentale pour les aînés mettent souvent l'accent sur les pratiques collaboratives du médecin de famille ou des services de soins à domicile et en milieu communautaire.

Les aînés sont exposés autant que les autres membres de la société aux effets de la maladie mentale et de la toxicomanie. Par exemple, les problèmes peuvent être liés à la dépression, à l'anxiété et à l'usage problématique de substances nocives comme l'alcool.



La solitude constitue 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 ainsi qu'avec des évaluations et des approches spécifiques en matière de traitement grâce à des services en santé mentale et en toxicomanie

Pour trouver des services en santé mentale et sur la toxicomanie en C.-B., appelez le 8-1-1 en tout temps :

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca)

(saisir « mental health and substance use supports » dans la barre de recherche [en anglais seulement]).

Vous trouverez également les coordonnées des régies régionales de santé au début de cette section du guide (Votre santé).

Les pages suivantes offrent des renseignements et des ressources supplémentaires qui peuvent se révéler utiles.

### **Rebondissez : récupérez votre santé**

Le programme Rebondissez : 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 dépression légère à modérée, avec ou sans anxiété. Le programme comprend un accompagnement par téléphone composé d'une série de modules d'autoassistance et un DVD intitulé *BounceBack® Today*. Il est possible d'accéder au programme d'accompagnement sur référence d'un médecin généraliste partout en Colombie-Britannique. Les personnes préférant travailler seules peuvent utiliser le programme en ligne pour apprendre à leur propre rythme. Il n'est pas nécessaire d'être recommandé pour accéder au programme en ligne.

Les vidéos et le programme d'accompagnement sont disponibles en anglais, français, mandarin et cantonais. L'accompagnement est disponible en anglais, français, mandarin, cantonais et pendjabi. Pour en apprendre davantage sur BounceBack®, les aînés sont encouragés à discuter avec leur médecin de famille.

Le programme BounceBack® est offert par la division britanno-colombienne de l'Association canadienne pour la santé mentale grâce à un financement du ministère de la Santé et de la régie de la santé provinciale.

Site Web : [www.bouncebackbc.ca](http://www.bouncebackbc.ca)



## **Cours Vivre à fond (*Living Life to the Full*)**

*Living Life to the Full* est un cours de promotion de la santé mentale d'une durée de huit semaines conçu pour aider les personnes à relever les défis quotidiens en acquérant de meilleures compétences d'auto-gestion par les principes de la thérapie cognitivo-comportementale. Le contenu et les enseignements du cours sont pratiques et facilement applicables aux situations de la vie de tous les jours.

Le cours est adapté à tous les âges, des adolescents aux aînés. En C.-B., le cours est offert grâce aux succursales de l'Association canadienne pour la santé mentale. Les livrets peuvent également être achetés à l'unité à l'adresse :

[www.cmha.bc.ca](http://www.cmha.bc.ca)

Les livrets sont disponibles en anglais, français, chinois traditionnel et simplifié.

Site Web : [www.livinglifetothefull.ca](http://www.livinglifetothefull.ca)

## **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 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 (indicatif régional inutile)

Site Web : [www.crisislignes.bc.ca](http://www.crisislignes.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)**

BC Alcohol & Drug Information and Referral Service (ADIRS) peut vous orienter vers de l'accompagnement et des ressources dans votre collectivité. Appelez en tout temps pour obtenir des services gratuits et multilingues

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

Courriel : [bcpartners@heretohelp.bc.ca](mailto:bcpartners@heretohelp.bc.ca)

Site Web : [www.heretohelp.bc.ca](http://www.heretohelp.bc.ca)

## **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

Courriel : [info@bcresponsiblegambling.ca](mailto:info@bcresponsiblegambling.ca)

Site Web : [www.bcresponsiblegambling.ca](http://www.bcresponsiblegambling.ca)

## **SANTÉ PUBLIQUE**

Les bureaux régionaux de santé publique de la Colombie-Britannique offrent divers services, y compris des ressources en nutrition et vaccination. 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 en appelant HealthLink BC au 8-1-1 ou votre bureau local de la santé publique.

Le site Web de ImmunizeBC constitue 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](http://www.immunizebc.ca)



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

Site Web : [www.healthlinkbc.ca](http://www.healthlinkbc.ca) (saisir « immunizations » dans la barre de recherche [en anglais seulement])) pour des renseignements sur la vaccination et pour trouver des services de santé publics et des pharmacies offrant la vaccination.

Le Centre de contrôle des maladies de la Colombie-Britannique (BCCDC) administre divers programmes et cliniques provinciaux axés sur la santé publique et les maladies, notamment la COVID-19. Consultez le site Web :

Site Web : [www.bccdc.ca/our-services](http://www.bccdc.ca/our-services)

## SOUTIEN ET SERVICE CONCERNANT LA DÉMENCE

### **Société Alzheimer de la C.-B.**

Active dans les collectivités de toute la province, la Société Alzheimer de la C.-B. Imagine un monde sans maladie d'Alzheimer ni d'autre démence, et ce monde commence par une société mieux sensibilisée à la démence, où les personnes qui en souffrent sont reconnues, soutenues et incluses.

Téléphone (sans frais) : 1-800-667-3742

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-681-6530

Courriel : [info@alzheimercb.org](mailto:info@alzheimercb.org)

Site Web : [www.alzheimer.ca/en/bc](http://www.alzheimer.ca/en/bc)

### **Soutien en matière de démence First Link®**

Le soutien en matière de démence First Link® de la Société Alzheimer de la C.-B. connecte les personnes et les familles touchées par la maladie d'Alzheimer et d'autres formes de démence afin de les soutenir et de les éduquer à toutes les étapes de la maladie. L'orientation effectuée par un fournisseur de soins permet d'établir un contact proactif. Sinon, le public peut appeler la ligne d'aide au :

Ligne de soutien en matière de démence First Link® :

Du lundi au vendredi, de 9 h à 16 h

Téléphone (sans frais) : 1-800-936-6033



## LGBTQ2S

Les aînés qui s'identifient comme LGBTQ2S peuvent être confrontés à des défis uniques en matière d'accès aux ressources de soin et de soutien. Cette section du guide propose des ressources axées sur le genre et la sexualité afin de veiller à ce que les aînés puissent trouver des services et des espaces sécuritaires et inclusifs pour répondre à tous les besoins en matière de soin et de soutien. La liste comprend également des ressources destinées aux familles et aux amis de personnes diverses sur le plan du genre ou du sexe, afin qu'ils puissent en apprendre davantage sur leurs proches.

### **Trans Care BC (PHSA)**

Trans Care BC offre divers types de ressources concernant les soins d'affirmation de genre et les enjeux associés suivants : défense des droits et juridiques, immigration et réfugié, conjoints et époux, aidants et famille.

Site Web : [www.phsa.ca/transcarebc/care-support](http://www.phsa.ca/transcarebc/care-support)

### **Prideline BC**

Soutien par les pairs, information et orientation pour toute personne en Colombie-Britannique.

Téléphone (sans frais) : 1-800-566-1170

Téléphone (Lower Mainland) : 604-684-6869

Du lundi au vendredi, de 19 h à 22 h

### **Trans Lifeline**

Trans Lifeline est une nouvelle ligne téléphonique de crise destinée aux personnes transgenres qui a récemment commencé ses activités au Canada. Son objectif est d'aider toute personne aux prises avec son identité de genre et de l'orienter vers les services qui peuvent l'aider dans son cheminement.

Téléphone (sans frais) : 1-877-565-8860

### **Parents et familles de lesbiennes et homosexuels en C.-B.**

Renseignement et soutien pour les parents, les familles et les amis ayant des questions sur les homosexuels, les lesbiennes, les bisexuels et les transgenres.

Site Web : [www.pflagcanada.ca/pflag-chpaters/british-columbia/](http://www.pflagcanada.ca/pflag-chpaters/british-columbia/)

### **QMUNITY**

Programme destiné aux aînés de 55 ans et plus lesbiennes, homosexuels, bisexuels, transsexuels, queer et bispirituels.

Téléphone : 604-684-5307

Courriel : [reception@qmunity.ca](mailto:reception@qmunity.ca)

Site Web : [www.qmunity.ca/](http://www.qmunity.ca/)



## **AIDE MÉDICALE À MOURIR (MEDICAL ASSISTANCE IN DYING [MAID])**

L'aide médicale à mourir (MAID) est mise en œuvre lorsqu'un médecin ou une infirmière autorisée administre des médicaments intentionnellement destinés à entraîner le décès d'une personne, à la demande de cette dernière. Cette procédure n'est accessible qu'aux personnes respectant certains critères d'admissibilité. Seuls certains médecins ou infirmières administrent l'aide médicale à mourir.

Afin de veiller à ce que ce service soit offert de manière sécuritaire, un système de garde-fous a été établi afin de protéger et de soutenir toute personne pour qu'elle prenne une décision éclairée.

Les personnes recherchant des renseignements sur le programme MAID devraient discuter avec leur médecin ou infirmière ou communiquer avec le service de coordination de leur région régionale de la santé au sujet des possibilités offertes dans leur région.

Les personnes vivant dans une collectivité des Premières nations ou les fournisseurs de soins y ayant leurs activités doivent communiquer par courriel avec la régie de la santé des Premières Nations ([maid@fnha.ca](mailto:maid@fnha.ca)) pour toute question ou assistance supplémentaire en matière de coordination.

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « Medical Assistance in Dying » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## **APRÈS UN DÉCÈS : QUE FAIRE LORSQU'UNE PERSONNE DÉCÈDE.**

Apprenez quoi faire lorsqu'une personne décède en Colombie-Britannique. Lorsqu'une personne décède, vous devrez prendre des décisions concernant les mesures à prendre. Sur ce site Web, découvrez les étapes, les possibilités de soutien et apprenez-en davantage sur les funérailles et les testaments. Bien que chaque situation soit différente, ce site Web vous guidera dans la bonne direction.

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « After a Death » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## REMARQUES

Pour des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux, consultez [www.SeniorsBC.ca](http://www.SeniorsBC.ca)

Pour des renseignements concernant le vieillissement en santé et pour trouver des services dans votre collectivité, consultez : [www.HealthLinkBC.ca](http://www.HealthLinkBC.ca)

ou appelez HealthLink BC au 8-1-1

# Logement





## LOGEMENT

### Possibilités de logement pour une population grandissante d'aînés

Qu'il s'agisse de vivre de manière autonome dans la maison familiale ou dans une résidence-services, les aînés de la Colombie-Britannique disposent d'un large éventail de possibilités de logement. Il est essentiel de planifier les futurs besoins en matière de logement des aînés de la C.-B. En 2029, près de 30 % des aînés du Canada seront âgés de 75 à 84 ans et 13 % auront plus de 85 ans. Parmi ce nombre croissant d'aînés, une proportion importante pourra 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 de la population diversifiée d'aînés de la C.-B. en lui fournissant une panoplie de programmes, de services et de choix de logement de rechange.

Dans la présente section, vous trouverez des renseignements sur les programmes et services destinés aux aînés propriétaires d'une maison de la Colombie-Britannique qui ont besoin de soutien, y compris les possibilités de subventions pour les aînés, 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 admissibles à une aide pour rendre votre logement plus adapté, un point très important pour de nombreux aînés qui veulent vieillir chez eux.

Pour de nombreux aînés recevant un revenu fixe, il est crucial de trouver un logement abordable. Le gouvernement de la Colombie-Britannique fournit des subventions au loyer des aînés 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. Cette section présente davantage de renseignements concernant ces programmes.



## 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. Tout aîné de 65 ans et plus qui respecte certaines exigences peut être admissible à une subvention supplémentaire de 275 \$ en plus de la subvention habituelle de 570 \$. La subvention totale pour les aînés de 65 ans et plus est de 845 \$ dans les districts de la Capitale régionale, du grand Vancouver et de la vallée du Fraser. Pour toutes les autres zones de la province, le total de la subvention pour les personnes de 65 ans et plus est de 1045 \$.

Un propriétaire doit payer au moins 100 \$ en taxes foncières avant de réclamer la subvention pour propriétaire afin de contribuer aux services comme l'entretien des routes et la protection policière.

Pour des renseignements sur la subvention pour propriétaire, notamment sur l'admissibilité et la manière de déposer une demande, veuillez consulter le site Web :

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca)

(saisir « home owner grant for seniors » dans la barre de recherche [en anglais seulement]).

Pour toute question sur la subvention pour propriétaire, veuillez communiquer avec votre municipalité ou avec les autorités provinciales si votre résidence se trouve en milieu rural.

Site Web : [www.civicinfo.bc.ca/directories](http://www.civicinfo.bc.ca/directories)

En zone rurale, communiquez avec l'évaluateur fiscal :

Téléphone (sans frais) : 1-888-355-2700

Téléphone (Grand Victoria) : 250-387-0555

Courriel : [ruraltax@gov.bc.ca](mailto:ruraltax@gov.bc.ca)

### Subvention supplémentaire pour les aînés à faible revenu

La subvention supplémentaire pour les aînés à faible revenu permet à ces derniers d'améliorer leur subvention pour propriétaire si celle-ci a été diminuée ou supprimée à cause de la forte valeur d'évaluation de leur résidence principale. Les demandeurs doivent déposer des demandes séparées pour la subvention pour propriétaire et la subvention supplémentaire pour les aînés à faible revenu.

La plupart des aînés à faibles revenus admissibles qui déposent une demande reçoivent un chèque de 845 \$ (1045 \$ dans les zones rurales et nordiques). Toutefois, le montant du supplément dépend du revenu de la personne et de la valeur d'évaluation de sa maison.

Pour des renseignements sur la subvention supplémentaire pour les aînés à faible revenu, notamment sur l'admissibilité et sur la manière de déposer une demande, veuillez consulter le site Web :



Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca)

(saisir « home owner grant for seniors » dans la barre de recherche [en anglais seulement]).

Ou communiquez avec la *Home Owner Grant Administration* du ministère des Finances pour toute question concernant la subvention supplémentaire pour les aînés à faible revenu :

Téléphone (sans frais) : 1-888-355-2700

Téléphone (Grand Victoria) : 250-387-0555

Courriel : [hogadmin@gov.bc.ca](mailto:hogadmin@gov.bc.ca)

## Évaluation foncière

En janvier de chaque année, *BC Assessment* envoie à tous les propriétaires un avis d'évaluation foncière indiquant la juste valeur marchande de leur propriété au 1<sup>er</sup> 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 communiquer avec votre bureau *BC Assessment* 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](http://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 sa 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) d'une des manières suivantes :

- 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 le site Web :

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « property tax deferral » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

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 (sans frais) : 1-888-355-2700

Téléphone (Grand Victoria) : 250 387 0555

Courriel : [taxdeferment@gov.bc.ca](mailto:taxdeferment@gov.bc.ca)

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « property tax deferment » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## ADAPTATION DES LOGEMENTS

### **Crédit d'impôt pour la rénovation domiciliaire à l'intention des aînés et des personnes handicapées**

Le crédit d'impôt pour la rénovation domiciliaire à l'intention des aînés et des personnes handicapées est un crédit d'impôt personnel remboursable destiné à couvrir une partie des frais de rénovations permanentes de la résidence 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 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.) du ministère des Finances.

C. P. 9444 STN PROV GOVT

Victoria, C.-B. V8W 9W8

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

Courriel : [ITBTaxQuestions@gov.bc.ca](mailto:ITBTaxQuestions@gov.bc.ca)

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « seniors home renovations » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

### **Programme de logements adaptés pour l'autonomie**

Le programme de logements adaptés pour l'autonomie (HAFI) est un programme de subvention destiné aux personnes aux capacités physiques réduites. Il aide les ménages à faible revenu à payer les améliorations d'accessibilité de leur domicile. Auparavant, de nombreux bénéficiaires étaient des aînés, mais le financement peut être accordé aux personnes de tout âge et aux familles avec enfants. Toute personne admissible pourrait recevoir jusqu'à 20 000 \$ en aide financière.



Pour obtenir tous les détails concernant le programme, notamment les exigences d'admissibilité et la manière de déposer une demande, veuillez consulter le site Web de *BC Housing* ou communiquer avec l'organisme grâce aux coordonnées ci-dessous.

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

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-433-2218

Site Web : [www.bchousing.org/HAFI](http://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 qui louent leur logement.

Voici quelques critères d'admissibilité au programme SAFER :

- Le demandeur a moins de 60 ans.
- Le demandeur a habité en Colombie-Britannique pendant les 12 mois précédant immédiatement la demande.
- Le demandeur et son épouse (avec qui il vit) respectent les exigences en matière de citoyenneté.
- Le demandeur dépense plus de 30 % de son revenu brut mensuel familial (avant impôt) pour le loyer, y compris le coût de location de l'emplacement d'une maison préfabriquée (roulotte) qu'il possède et occupe.

Un demandeur n'est **pas** admissible si l'une des affirmations suivantes est vraie :

- Le demandeur a moins de 60 ans.
- Le demandeur vit dans un logement subventionné ou dans un établissement de soins financé par le ministère de la Santé.
- Le demandeur vit dans une coopérative de logement et en est actionnaire.
- Le demandeur ou sa famille reçoit 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).
- Le demandeur ou sa conjointe (le cas échéant) se trouvent au Canada dans le cadre d'un accord de parrainage privé qui est encore en vigueur.
- Le demandeur ne réside pas en Colombie-Britannique.
- Le demandeur n'a pas résidé en Colombie-Britannique au cours des 12 mois précédant immédiatement la date de la demande.
- Le demandeur ne répond pas aux exigences en matière de citoyenneté.
- Le revenu brut du foyer du demandeur dépasse le revenu admissible maximum. Le revenu maximum varie en fonction de la taille du foyer et du lieu de la province.



- Pour obtenir tous les détails concernant le programme, notamment les exigences d'admissibilité et la manière de déposer une demande, veuillez consulter le site Web de *BC Housing* ou communiquer avec l'organisme les jours ouvrables de 8 h 30 à 16 h 30.

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

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-433-2218

Site Web : [www.bchousing.org](http://www.bchousing.org) (saisir « SAFER » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## 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 obtenir tous les détails concernant possibilités de logements abordables en Colombie-Britannique et la manière de déposer une demande, veuillez consulter le site Web de *BC Housing* ou communiquer avec l'organisme les jours ouvrables de 8 h 30 à 16 h 30.

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

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-433-2218

Site Web : [www.bchousing.org](http://www.bchousing.org) (saisir « housing assistance » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## Logement des aînés avec services de soutien

Le programme Logement des aînés avec services de soutien (*Seniors Supportive Housing*) offre des logements et des services de soutien aux aînés et aux personnes handicapées. Le programme aide les Britanno-Colombiens de 55 ans et plus et les personnes handicapées ou en perte d'autonomie de tout âge.

Afin de déterminer leur admissibilité, les personnes peuvent se voir demander :

1. Si leur indépendance diminue dans les conditions actuelles.
2. S'ils regagnaient leur indépendance s'ils vivaient dans un logement modifié avec services.
3. S'ils pourraient réagir de manière appropriée en cas d'urgence, notamment en suivant des instructions.



4. Pourraient-ils gérer leurs soins personnels, comme l'alimentation, la toilette, et le bain?

Pour obtenir davantage de renseignements concernant le programme et la manière de déposer une demande, veuillez consulter le site Web de *BC Housing* ou communiquer avec l'organisme les jours ouvrables de 8 h 30 à 16 h 30.

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

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-433-2218

Site Web : [www.bchousing.org](http://www.bchousing.org) (saisir « subsidized housing » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

### **Aide à la vie autonome subventionnée**

Le programme *Independent Living BC* (ILBC) est un programme d'aide à la vie autonome subventionné qui offre des logements avec services de soutien aux aînés et aux personnes handicapées. Les logements avec services de ce programme offrent une solution intermédiaire entre les soins à domicile et les foyers de soins de longue durée, afin que les personnes puissent continuer à vivre de façon autonome.

Les demandeurs doivent discuter avec un travailleur de la santé d'une régie de la santé pour recevoir une recommandation. Le travailleur de la santé examinera les besoins du demandeur, effectuera une évaluation et inscrira les demandeurs admissibles sur une liste d'attente pour un logement. Pour de plus amples renseignements sur le programme, veuillez consulter le site Web de BC Housing.

Site Web : [www.bchousing.org](http://www.bchousing.org)

(saisir « independent living BC program » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

### **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 en Colombie-Britannique. Des programmes spécialisés et des services de sensibilisation sont offerts aux aînés qui sont sans abri ou vulnérables à l'itinérance, et la *Seniors Support Bank of BC* peut offrir du financement aux aînés de 60 ans et plus qui vivent dans le Grand Vancouver et qui risquent d'être expulsés en raison d'une pénurie temporaire de fonds ou d'une crise financière. La société offre également des programmes de vie autonome (comme la popote roulante, Mieux chez soi et des programmes sociaux) pour les aînés 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 Carnarvon

New Westminster, C.-B. V3M 1E7

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-520-6621

Courriel : [info@seniorsservicessociety.ca](mailto:info@seniorsservicessociety.ca)

Site Web : [www.seniorsservicessociety.ca](http://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 propriétaires et aux locataires sur leurs droits et responsabilités ainsi que sur les possibilités qui s'offrent à eux en vertu des lois *Residential Tenancy Act* et *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 propriétaire 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 (maisons mobiles).

Des informations sur les droits et responsabilités des propriétaires et locataires sont accessibles 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](mailto:HSRTO@gov.bc.ca)

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « residential tenancies » dans la barre de recherche [en anglais seulement])



## REMARQUES

Pour des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux, consultez [www.SeniorsBC.ca](http://www.SeniorsBC.ca)

Pour des renseignements concernant le vieillissement en santé et pour trouver des services dans votre collectivité, consultez : [www.HealthLinkBC.ca](http://www.HealthLinkBC.ca)

ou appelez HealthLink BC au 8-1-1

# Vos déplacements





## VOS DÉPLACEMENTS

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

Dans la présente section, vous trouverez des informations sur divers programmes et services en matière de transports 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. La présente section présente également des renseignements 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 DriveBC 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 en ligne qui aide les conducteurs âgés à évaluer et à améliorer leurs aptitudes à conduire.

## 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 communiquer avec les organismes suivants :

#### Grande région de Vancouver

TransLink

Téléphone : 604-953-3333

Site Web : [www.new.translink.ca](http://www.new.translink.ca)

#### Grande région de Victoria

BC Transit

Téléphone : 250-382-6161

Site Web : [www.bctransit.com/victoria](http://www.bctransit.com/victoria)



## Ailleurs en Colombie-Britannique

Consultez le site Web de BC Transit et effectuez une recherche pour trouver votre réseau de transport en commun.

Site Web : [www.bctransit.com](http://www.bctransit.com)

## Laissez-passer d'autobus (Bus Pass)

Le programme Bus Pass de la C.-B. offre un moyen de transport abordable pour les aînés et les personnes handicapées à faible revenu. 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 le programme handyDART ni le West Coast Express.

### Admissibilité

Pour être admissible au programme Bus Pass, vous devez satisfaire à l'un des critères suivants :

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

Les personnes désignées « personne handicapée » qui vivent dans une réserve et qui reçoivent de l'aide de leur bande devraient communiquer avec leur bureau du conseil de bande pour obtenir de l'information.

- Votre nom
- Numéro d'assurance sociale (NAS)
- Numéro de téléphone
- Date de naissance
- Langue parlée si différente de l'anglais



### Laissez-passer d'autobus (Bus Pass) de C.-B.

Adresse postale :

C. P. 9985 STN PROV GOVT

Victoria, C.-B. V8W 9R6

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

Courriel : [SDSIBUSPA@gov.bc.ca](mailto:SDSIBUSPA@gov.bc.ca)

Si votre nom ou votre adresse ont changé, veuillez communiquer avec le programme pour vous assurer de recevoir votre demande et votre laissez-passer l'année suivante.

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca)

(saisir « Bus Pass Program » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

### 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.

Téléphone (Grand Victoria) : 250-384-7723

Site Web : [www.bctransit.com](http://www.bctransit.com)

### Transport accessible

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 lorsqu'ils utilisent les transports en commun dans le Grand Vancouver.

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-953-3680

Site Web : [www.translink.ca/en/Rider-Guide/Accessible-Transit.aspx](http://www.translink.ca/en/Rider-Guide/Accessible-Transit.aspx)

### Transport adapté HandyDART

HandyDART est un service de transport partagé, porte-à-porte et 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, cherchez 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, du lundi au vendredi)

Téléphone (autres collectivités en C.-B.) : 250-385-2551 (de 8 h à 16 h 30, du lundi au vendredi)

Site Web : [www.bctransit.com/victoria/riderinfo/handydart](http://www.bctransit.com/victoria/riderinfo/handydart)

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

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-575-6600

(de 8 h à 18 h, du lundi au vendredi et de 8 h à 16 h le samedi)

Site Web : [www.translink.ca/en/Rider-Guide/Accessible-Transit/HandyDART.aspx](http://www.translink.ca/en/Rider-Guide/Accessible-Transit/HandyDART.aspx)

## PROGRAMME HANDYCARD (TRANSLINK)

### Tarifs de courtoisie et déplacements gratuits pour un préposé

La carte HandyCard permet de voyager aux tarifs de courtoisie dans l'autobus, le SkyTrain, le SeaBus et le West Coast Express, et un préposé peut voyager avec vous gratuitement.

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-953-3333

(de 8 h à 18 h, du lundi au vendredi et de 8 h à 16 h le samedi)

### 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 déplacement. Le programme Taxi Saver est offert seulement aux personnes inscrites de façon permanente au service HandyDART. Ce programme subventionne 50 % des frais de taxi. Vous devez détenir le HandyPASS pour pouvoir utiliser ce programme.

Téléphone (Grand Victoria) : 250-995-5618

Courriel : [taxi\\_saver@bctransit.com](mailto:taxi_saver@bctransit.com)

**TransLink** (Grand Vancouver seulement)

Téléphone (Grand Vancouver) : 778-452-2860

À l'extérieur du Grand Victoria ou du Grand Vancouver, communiquez avec votre société de transport en commun.

Site Web : [www.bctransit.com](http://www.bctransit.com)



## 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 passager, vos droits sont les suivants :

- Être cherché 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, au besoin.
- 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 état de fonctionnement.
- Indiquer votre itinéraire ou être conduit selon l'itinéraire le plus économique.
- Un déplacement dans une ambiance tranquille, sur demande.
- Obtenir un reçu détaillé, sur demande.

Le site Web suivant fournit davantage de renseignements sur vos droits : [www.taxirights.gov.bc.ca](http://www.taxirights.gov.bc.ca)

## TARIFS DES TRAVERSIERS

### BC Ferries (Traversiers de C.-B.)

Les aînés de la C.-B. de 65 ans et plus bénéficient d'une réduction de 50 % 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 :* Cette réduction ne s'applique pas aux trajets dans le Nord. Cependant, un rabais de 33 % est offert aux aînés sur ces itinéraires.

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 (à l'extérieur de l'Amérique du Nord) : 1-800-223-3779

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

Site Web : [www.bcferries.com](http://www.bcferries.com)



## **Traversiers sur les eaux intérieures (Inland Ferries)**

L'utilisation des traversiers sur les eaux intérieures qui sont exploités en vertu 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. Des renseignements sur les trajets et les horaires des traversiers ainsi que les numéros de téléphone correspondant à chaque trajet sont accessibles en ligne.

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « Inland Ferries » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

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

Téléphone (Grand Victoria) : 778-974-5387

Site Web : [www.drivebc.ca](http://www.drivebc.ca)



## CONDUCTEURS ÂÎNÉS

### Rabais sur les primes d'assurance automobile des aînés

Depuis le 1<sup>er</sup> septembre 2019, les aînés de 65 ans et plus profitent d'économies d'assurance de base pour un maximum de 40 ans d'expérience de conduite. L'assurance de base couvre les véhicules achetés ou loués qui sont utilisés six jours par mois civil pour le navetage, les affaires ou la livraison.

Les personnes dont le remboursement de la taxe sur le carburant a été approuvé dans le cadre du Programme de remboursement de la taxe sur le carburant du gouvernement de la Colombie-Britannique pour les personnes handicapées peuvent également être admissibles à un rabais supplémentaire de 25 % sur leur assurance automobile de base Autoplan. Veuillez consulter votre courtier Autoplan pour plus de détails.

Pour en savoir plus sur ces rabais, communiquez avec l'ICBC.

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

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-661-2800

Site Web : [www.icbc.com](http://www.icbc.com)

(saisir « Discounts and savings » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

### 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 :

- Renouvellement du permis de conduire.
- Cartes d'identité originales de la Colombie-Britannique (BCID).

Les services gratuits sont les suivants :

- Délivrance de la carte BCID, lorsque vous renoncez à la conduite automobile et que vous remettez votre permis de conduire.
- Les examens de conduite réalisés par RoadSafetyBC.
- Pour davantage de renseignements, veuillez communiquer avec l'ICBC.

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

Téléphone (Grand Victoria) : 250-978-8300

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « driver licensing » dans la barre de recherche [en anglais seulement])



## Trousse pour les conducteurs âgés

La trousse pour les conducteurs âgés de l'Association canadienne des automobilistes (CAA) 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. Élaborée par la CAA avec une équipe d'experts en santé et en sciences médicales, cette ressource est destinée à aider les conducteurs âgés et leurs familles par les moyens suivants :

- 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 possibilités 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.caa.ca/fr/conducteurs-ages/](http://www.caa.ca/fr/conducteurs-ages/)

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

Le programme d'aptitude médicale des conducteurs de la Colombie-Britannique (British Columbia's Driver Medical 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.
- À intervalles réguliers s'ils détiennent un permis de conduire de catégorie 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 (les médecins, psychologues agréés et optométristes ont une obligation de signalement 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 empirent avec le vieillissement.

Les conducteurs qui satisfont à l'un ou l'autre des critères susmentionnés recevront par la poste un rapport d'examen médical du conducteur (DMER). Le formulaire doit être rempli par un médecin ou une infirmière praticienne conformément aux instructions détaillées au verso et envoyé à RoadSafety BC pour examen. Les personnes seront avisées par écrit des changements apportés à l'état de leur permis de conduire ou si d'autres renseignements ou une évaluation supplémentaire sont nécessaires pour déterminer leur aptitude à conduire.



Veillez noter que l'exigence de remplir le DMER n'exige pas toujours un examen de conduite avancée (ERA); seul un faible pourcentage des conducteurs qui remplissent un DMER doivent effectuer un ERA.

Pour obtenir de plus amples renseignements ou des renseignements généraux sur l'aptitude à conduire et les exigences médicales, communiquez avec RoadSafetyBC.

Téléphone (sans frais) : 1-855-387-7747

Téléphone (Grand Victoria) : 250-387-7747

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « driver medical fitness » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

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

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

Téléphone (Grand Victoria) : 250-978-8300

Site Web : [www.icbc.com](http://www.icbc.com) (saisir « driver licensing and testing » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## 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 ou dans le cadre d'une mission de maintien de la paix.
- Au cours d'une opération de l'OTAN ou des Nations-Unies sous le commandement des Forces armées canadiennes, y compris en tant que membres de la GRC, d'une police municipale ou des Services correctionnels du Canada.

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](http://www.icbc.com) (saisir « veteran plates » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

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

British Columbia Veterans Commemorative Association

Site Web : [www.bcveterans.org](http://www.bcveterans.org)

Légion royale canadienne/BC Yukon Command

Site Web : [www.legionbcyukon.ca](http://www.legionbcyukon.ca)

Association canadienne des vétérans pour le maintien de la paix

Site Web : [www.cpva.ca](http://www.cpva.ca)

**DriveBC.ca**

Le site Web de DriveBC permet de connaître en temps réel l'état des principales routes de la Colombie-Britannique. Consultez 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 obtenir d'autres liens et renseignements importants sur les déplacements.

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

Site Web : [www.drivebc.ca](http://www.drivebc.ca)



## REMARQUES

Pour des renseignements sur les programmes et services gouvernementaux, consultez [www.SeniorsBC.ca](http://www.SeniorsBC.ca)

Pour des renseignements concernant le vieillissement en santé et pour trouver des services dans votre collectivité, consultez : [www.HealthLinkBC.ca](http://www.HealthLinkBC.ca)

ou appelez HealthLink BC au 8-1-1

# Vos finances





## FINANCES

### Soutien aux besoins financiers des aînés

Partout au Canada, les aînés vivent plus longtemps, restent plus actifs et sont plus à l'aise que jamais 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.

Consultez également la section *Votre protection et 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 pour les investisseurs qui visent à vous protéger ainsi que votre argent contre les escroqueries et les fraudes.



## 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 satisfont 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<sup>e</sup> anniversaire ou à la date de votre admissibilité si vous ne recevez pas une lettre d'inscription proactive. Depuis juillet 2013, il est possible de retarder la date de perception de vos prestations de SV jusqu'à 60 mois après la date d'admissibilité afin de recevoir un montant mensuel plus élevé. Pour obtenir plus d'informations sur les prestations de SV, communiquez avec Service Canada ou consultez le site Web du ministère.

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

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

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

Site Web : [www.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html)

(saisir « Sécurité de la vieillesse » dans la barre de recherche)

### Supplément de revenu garanti (SRG)

Le Supplément de revenu garanti (SRG) assure un revenu supplémentaire à la Sécurité de la vieillesse aux personnes âgées à faible revenu admissibles résidant au Canada. Vous devez présenter une demande pour recevoir le SRG, qui est fondé sur le revenu annuel, ou sur le revenu combiné de votre époux ou conjoint de fait déclaré dans votre déclaration de revenus annuelle.

Les prestations du SRG sont renouvelées automatiquement chaque année, si vous demeurez admissible et produisez votre déclaration de revenus annuelle 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. Pour obtenir plus d'informations sur le SRG, communiquez avec Service Canada ou consultez le site Web du ministère.

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

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

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

Site Web : [www.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html)

(saisir « supplément de revenu garanti » dans la barre de recherche)



## Aide au revenu pour les aînés qui ne reçoivent pas de prestations de la 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 pourriez être admissible au programme *Employment and Assistance* de la Colombie-Britannique (BCEA). L'admissibilité dépend de votre revenu annuel, de vos biens et d'autres facteurs. Pour davantage de renseignements, veuillez communiquer avec :

Téléphone (sans frais) : 866-866-0800, appuyez sur « 2 »

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « B.C. Income Assistance for Seniors not receiving OAS » dans la barre de recherche [en anglais seulement]).

## 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 supplémentaire 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 époux 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 pourriez recevoir une prestation appelée Allocation au survivant et ce, jusqu'à l'âge de 65 ans. Consultez le site Web de Service Canada pour connaître tous les critères d'admissibilité.

Vous devez demander à recevoir l'Allocation ou l'Allocation au survivant. Les prestations seront renouvelées automatiquement chaque année, si vous demeurez admissible et produisez votre déclaration de revenus annuelle à temps.

Si vous ne la produisez pas 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 consultez le site Web du ministère.

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

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

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

Site Web : [www.canada.ca](http://www.canada.ca)

(saisir « allowance for people aged 60-64 » dans la barre de recherche [en anglais seulement]).

Site Web : [www.canada.ca](http://www.canada.ca)

(saisir « allowance for the survivor » dans la barre de recherche [en anglais seulement]).



## 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 au moins 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 déposez votre demande après 65 ans et avant 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 qui a 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 pourriez être admissible à des prestations du Canada ou de l'autre pays.

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).

Depuis 2019, le Régime de pensions du Canada (RPC) est graduellement bonifié. Cela signifie que les gens recevront des prestations plus élevées en échange de cotisations plus élevées. La bonification du RPC ne touchera que les personnes qui travaillent et qui cotisent au RPC à compter de 2019.

Pour obtenir plus d'informations sur le RPC, communiquez avec Service Canada.

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

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

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

Site Web : [www.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html) (saisir « Régime de pensions du Canada » dans la barre de recherche)

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 aidants, aussi bien à domicile que dans les installations communautaires. Il s'agit notamment de prestations d'invalidité, d'aide financière pour les anciens combattants et leur famille, de soins de santé, de soins de répit, de soins palliatifs ainsi que d'équipements spéciaux et de soutien pour l'adaptation du domicile des anciens combattants ayant des besoins particuliers. 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 aidants. Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec Anciens Combattants Canada ou consultez le site Web du ministère.

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

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

## Supplément de revenu pour les aînés

Le supplément de revenu pour les 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 de revenu pour les aînés.

Téléphone (sans frais) : 866-866-0800, appuyez sur « 2 »

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca)

(saisir « Senior's Supplement Program » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## Régimes enregistrés d'épargne-retraite

Un régime enregistré d'épargne-retraite (REER) est un régime 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<sup>e</sup> 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 : [www.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html)

(saisir « régime enregistré d'épargne-retraite » dans la barre de recherche)



## 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 satisfaire 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 satisfaites aux critères d'admissibilité pour déposer 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 à l'adresse suivante :

Site Web : [www.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html)

(saisir « demander prestations assurance-emploi » dans la barre de recherche)

Pour davantage de renseignements, veuillez communiquer avec Service Canada :

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

Si vous êtes travailleur autonome inscrit au programme d'AE, vous pouvez déposer 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.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html)

(saisir « demander AE auto-entrepreneur » dans la barre de recherche)

L'AE offre des prestations pour soignants destinées aux personnes qui doivent cesser de travailler temporairement pour donner des soins ou 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, notamment pour connaître les critères d'admissibilité et la façon de déposer une demande.

Site Web : [www.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html)

(saisir « Prestation et congé de maladie » dans la barre de recherche)

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 tout renseignement, notamment pour connaître les critères d'admissibilité et la façon de déposer une demande.

Site Web : [www.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html)

(saisir « prestations de maladie AE » dans la barre de recherche)



## Personnes âgées occupant un emploi et recevant les prestations du RPC

Si vous continuez de travailler tout en recevant une pension de retraite du Régime de pensions du Canada (RPC) et que vous avez moins de 70 ans, vous pouvez continuer de participer au RPC. Vos cotisations au RPC serviront à verser des avantages postérieurs au départ à la retraite, ce qui augmentera votre revenu de retraite. Vous êtes admissible si vous respectez les conditions suivantes :

- Être âgé de 60 à 70 ans.
- Travailler et cotiser au RPC.
- Recevoir une pension de retraite du RPC ou du Régime de rentes du Québec (RRQ).
- Pour obtenir cette prestation, vous et votre employeur devez cotiser au RPC. Les travailleurs autonomes doivent payer les cotisations de l'employé et de l'employeur au RPC.

Si vous avez moins de 65 ans, que vous travaillez et que vous recevez une pension de retraite du RPC vous devez obligatoirement verser des cotisations au RPC. À compter de 65 ans, vous pouvez décider de ne pas contribuer au RPC.

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.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html)

(saisir « prestation post-retraite RPC » dans la barre de recherche)

## CRÉDITS D'IMPÔT

Les renseignements suivants décrivent les crédits d'impôt auxquels vous pourriez 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

Votre époux 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, par exemple, 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 satisfaites 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.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html) (saisir « fractionnement pension » dans la barre de recherche)

## 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 une maison de soins infirmiers.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez votre guide d'impôt, appelez l'Agence du revenu du Canada (ARC) ou rendez-vous sur le site Web du ministère.

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

Site Web : [www.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html)  
(saisir « Crédit d'impôt pour frais médicaux » dans la barre de recherche)

## Crédit d'impôt pour personnes handicapées

Si vous êtes atteint d'une déficience grave et prolongée des fonctions physiques ou mentales et remplissez certaines conditions, vous pourriez être admissible au 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 original rempli et certifié, envoyez-le à votre centre fiscal.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez votre guide d'impôt, appelez l'Agence du revenu du Canada (ARC) ou rendez-vous sur le site Web [canada.ca](http://canada.ca).

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

Site Web : [www.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html)  
(saisir « crédit d'impôt pour personnes handicapées » dans la barre de recherche)



## Crédit pour la taxe sur les produits et services (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 la totalité ou une 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. L'Agence du revenu du Canada utilise les renseignements tirés des déclarations de revenus et de prestations pour calculer les paiements de crédits et informera les personnes admissibles.

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 fiscale sera étudiée en premier. Le montant sera le même, indépendamment de la personne (dans le couple) qui le recevra.

Pour obtenir de plus amples renseignements, consultez votre guide d'impôt, appelez l'Agence du revenu du Canada (ARC) ou rendez-vous sur le site Web du ministère.

Téléphone (sans frais) : 1-800-387-1193

Site Web : [www.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html)

(saisir « crédit pour la TPS » dans la barre de recherche)

## Crédit pour la taxe de vente

Vous êtes admissible à demander le crédit pour la taxe de vente pour 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 :

- Être âgé de 19 ans ou plus.
- Avoir un conjoint ou un conjoint de fait.
- Être 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 supérieur à 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 supérieur à 18 000 \$.

Vous pouvez demander le crédit pour la taxe de vente de la C.-B. lors du dépôt de la déclaration de revenus des particuliers T1, 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 : [www.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html) (saisir « BC479 » dans la barre de recherche)



## **Crédit d'impôt action climat de la Colombie-Britannique**

Le crédit d'impôt action climat de la Colombie-Britannique 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 2019 à juin 2020, le programme prévoit un crédit maximum de 154,50 \$ pour un particulier, 154,50 \$ pour l'époux ou conjoint de fait et 45,50 \$ par enfant (154,50 \$ pour le premier enfant d'une famille monoparentale).

Pour les particuliers célibataires sans enfants, le crédit maximal est réduit d'un montant équivalant à 2 % du montant de leur revenu net rajusté supérieur à 34 876 \$. Pour les familles, le crédit est réduit d'un montant équivalent à 2 % du montant de leur revenu net familial rajusté supérieur à 40 689 \$. Les seuils de revenu net sont indexés annuellement au taux d'inflation de la province.

Pour de plus amples renseignements :

Téléphone (sans frais) : 1-877-387-3332, appuyez sur « 2 »

Téléphone (Grand Victoria) : 250-387-3332, appuyez sur « 2 »

Courriel : [ITBTaxQuestions@gov.bc.ca](mailto:ITBTaxQuestions@gov.bc.ca)

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « climate action tax » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

Site Web : [www.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html)

(saisir « Crédit d'impôt action climat de la Colombie-Britannique » dans la barre de recherche)

## **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 ou terminés.

Pour modifier votre adresse, rendez-vous au :

Site Web : [www.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html)

(saisir « comment changer votre adresse » dans la barre de recherche)

## **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.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html)

(saisir « numéros de téléphone - ARC » dans la barre de recherche)



## Recherche virtuelle de comptoir d'impôts

Ce site Web fournit des renseignements détaillés sur les impôts. Il fournit également les coordonnées des personnes qui offrent des services fiscaux gratuits aux adultes âgés.

Site Web : [www.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html)

(saisir « comptoir d'impôts gratuit » dans la barre de recherche)

## PROCURATION

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 » (non perpétuelle) prend fin si vous devenez mentalement inapte. 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 protection et votre sécurité de ce Guide. Pour obtenir de plus amples renseignements et accéder aux formulaires, consultez les sites Web du ministère de la Justice et du Tuteur et curateur public.

Site Web : <http://www.trustee.bc.ca> (saisir « Personal Planning » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

# Sécurité et sûreté





## SÉCURITÉ ET SÛRETÉ

### Protection et soutien en cas de besoin

Du fait de la croissance rapide de la population d'ânés, la Colombie-Britannique s'est engagée à fournir l'accès à l'information et les services nécessaires pour une meilleure sécurité et protection 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 ânés. 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 ânés*.

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'incapacité, notamment des informations sur la procédure à suivre pour nommer une personne qui prendra des décisions financières ou juridiques et en matière de santé et de soins personnels si vous deveniez incapable de prendre ces décisions par vous-même. Afin de parvenir à un plan préalable de soins détaillé, mettez par écrit vos croyances, vos valeurs et vos souhaits en matière de soins de santé, et discutez-en. 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 respecteront vos souhaits.

Les escroqueries et les fraudes sont de plus en plus fréquemment des sujets de préoccupation chez les ânés. 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. 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 seront également décrits.



## PRÉVENIR LA MALTRAITANCE ET LA NÉGLIGENCE ENVERS LES AÎNÉS

La maltraitance et la négligence au cours de la vieillesse peuvent nuire à la santé, à l'indépendance et à 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 un établissement. 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 immédiat, appelez les services d'urgence (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) ou VictimLink BC. Si la personne âgée est incapable de demander de l'aide par elle-même, vous pouvez signaler le cas à l'agence désignée dans votre région régionale de santé, à Providence Health Care, ou dans le cas de personnes souffrant de déficience développementale, 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.

### **Seniors First BC Society**

La *Seniors First BC Society* (la « Société ») est un organisme sans but lucratif qui fournit des programmes et des services visant à prévenir la maltraitance 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 de maltraitance, dont la violence familiale et sexuelle.

### **Association des centres d'amitié autochtones de la C.-B.**

L'Association des centres d'amitié autochtones de la Colombie-Britannique fournit de l'information sur la sensibilisation et la prévention des mauvais



traitements envers les aînés, y compris sur ce que font les centres d'amitié locaux pour sensibiliser la population aux mauvais traitements envers les aînés et aider les aînés dans leur collectivité.

Site Web : [www.bcaafc.com](http://www.bcaafc.com) (saisir « Elder Abuse » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## PROGRAMMES JURIDIQUES

### **Clinique juridique des aînés (ELC)**

Grâce à ce programme, la Société offre des services juridiques aux aînés à faible revenu et aux personnes qui se soucient d'eux et qui n'ont pas les moyens d'embaucher un avocat. La Société offre également des consultations juridiques par téléphone aux aînés et aux personnes qui se soucient d'eux, partout dans la province.

### **Programme de défense juridique (LAP)**

Dans le cadre de ce programme, la Société aide les personnes âgées à faire valoir leurs droits en matière de pensions, de location résidentielle et d'endettement. Dans le cadre du LAP, la Société aide également les aînés à faire valoir leurs droits et à s'orienter au sein des institutions gouvernementales.

### **Programme d'éducation et de sensibilisation**

Ce programme offre des ateliers gratuits sur la sensibilisation des personnes âgées aux mauvais traitements, 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 se soucient d'eux de pouvoir parler en toute confiance à un tiers de circonstances dans lesquelles ils se sentent maltraités ou violentés ou de recevoir de l'information sur la prévention des mauvais traitements 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

Téléphone (ATS) : 1-855-306-1443, de 9 h à 16 h,  
du lundi au vendredi

Service d'interprétation disponible de 9 h à 16 h,  
du lundi au vendredi

Courriel : [info@seniorsfirstbc.ca](mailto:info@seniorsfirstbc.ca)

Site Web : [www.seniorsfirstbc.ca](http://www.seniorsfirstbc.ca)



## VictimLinkBC

VictimLink BC est un service téléphonique confidentiel, multilingue et sans frais offert en Colombie-Britannique et au Yukon. Il fournit des services d'information et d'aiguillage à toutes les victimes d'actes criminels et un soutien immédiat en cas de crise aux victimes de violence familiale et sexuelle, y compris les victimes de la traite des personnes exploitées à des fins de travail ou de services sexuels. VictimLink BC offre des services dans plus de 110 langues, y compris dans 17 langues autochtones nord-américaines.

Téléphone (sans frais en C.-B. et Yukon) : 1-800-563-0808  
(en tout temps)

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « Victim Link BC » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## 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 de violence ou de négligence envers des adultes vulnérables. Pour signaler des cas de violence, 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 demander 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): 1-844-870-4754

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)  
Site Web : [www.vchreact.ca](http://www.vchreact.ca)

### **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 développementale).**

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 ou d'un accord de représentation), 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](http://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 d'aide à la vie autonome, vous pouvez communiquer avec le Bureau du registraire d'aide à la vie autonome.

Adresse postale :  
C. P. 9638 STN PROV GOVT  
Victoria C.- B. V8W 9P1  
Téléphone (sans frais) : 1-866-714-3378  
Téléphone (Grand Victoria) : 778-974-4887  
Courriel : [hlth.assistedlivingregistry@gov.bc.ca](mailto:hlth.assistedlivingregistry@gov.bc.ca)  
Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca)

(saisir « Assisted Living Registry » dans la barre de recherche  
[en anglais seulement])



## **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 de maltraitance 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 de maltraitance, de négligence et de négligence de soi.

Site Web : [www.bccrns.ca](http://www.bccrns.ca)

## **Ministère de la Santé**

Pour trouver de l'information et des ressources sur la prévention, la reconnaissance de la maltraitance des aînés et sur la manière d'y réagir, consultez

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca)

(saisir « Elder Abuse » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## **HealthLink BC**

Vous pouvez appeler HealthLink BC au 811 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 connaissances subissez une situation de maltraitance 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.

Téléphone (sans frais) : 8-1-1

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

Site Web : [www.healthlinkbc.ca](http://www.healthlinkbc.ca)

(saisir « Elder Abuse » dans la barre de recherche [en anglais seulement])



## 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 formuler 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 intervenants et du public. Le bureau est une source d'information et d'orientation pour les aînés.

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

6<sup>e</sup> étage – 1405 rue Douglas  
Victoria C.- B. V8W 9P4

Téléphone (sans frais) : 1-877-952-3181

Téléphone (Grand Victoria) : 250-952-3181

Courriel : [info@seniorsadvocatebc.ca](mailto:info@seniorsadvocatebc.ca)

Site Web : [www.seniorsadvocatebc.ca](http://www.seniorsadvocatebc.ca)

## PLANIFICATION EN CAS D'INAPTITUDE

Il est important de préparer l'avenir, notamment parce qu'à la suite d'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 plusieurs possibilités et 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 les remplir. Pour des renseignements sur les possibilités de planification personnelle, consultez les ressources suivantes :

Site Web : [www.trustee.bc.ca](http://www.trustee.bc.ca)

(saisir « financial management and personal decision making » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

*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](http://www.gov.bc.ca)

(saisir « Advance Care Planning » dans la barre de recherche [en anglais seulement])



*Speak Up BC* est un livret de travail interactif en ligne qui aide les personnes à remplir un plan de soins préalable qui décrit leurs désirs au sujet des décisions en matière de soins de santé si elles ne sont plus en mesure de le faire.

Site Web : [www.speak-upinbc.ca/get-started/](http://www.speak-upinbc.ca/get-started/)

Le site de HealthLink BC dispose également de ressources sur la planification préalable des soins de santé.

Site Web : [www.healthlinkbc.ca](http://www.healthlinkbc.ca)

(saisir « Advance Care Planning » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

La régie de la santé des Premières nations (FNHA) fournit des renseignements supplémentaires sur la planification préalable des soins de santé.

Site Web : [www.fnha.ca](http://www.fnha.ca)

(saisir « Advanced Care Planning » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

Pour trouver les formulaires standard publiés par le ministère du Procureur général et destinés à aider les personnes dans la planification préalable en cas d'incapacité, reportez-vous au site suivant.

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca)

(saisir « incapacity planning » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## **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 être mentalement apte 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 vos capacités. Une procuration perpétuelle peut être de portée générale ou très spécifique.

## **Accord de représentation**

Vous pouvez recourir à un accord 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'accord de représentation (« article 9 » et « article 7 ») qui prévoient des pouvoirs et des exigences en matière de capacité différents 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 courante de vos affaires financières (article 7).



## Directive préalable

Une directive préalable vous permet de donner vos instructions directement à votre fournisseur de soins de santé sur les traitements médicaux que vous acceptez ou ceux que vous refusez, notamment sur les systèmes de maintien des fonctions vitales ou les interventions médicales pour prolonger la vie. 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 le 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

Dans des circonstances bien précises et conformément à la loi de la C.-B., un fournisseur de soins de santé peut nommer un décideur au nom d'autrui, de manière temporaire (TSDM). Si vous êtes frappé d'incapacité mentale et qu'il y a besoin de prendre une décision en matière de soins de santé et en l'absence d'un tuteur nommé par un tribunal (curateur à la personne) ou d'un représentant ayant l'autorité de prendre des décisions médicales à votre place ainsi qu'en l'absence de directives préalables portant sur les soins de santé, un TSDM peut être nommé. Le TSDM doit prendre ses décisions en fonction 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 d'établir une liste 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](http://www.gov.bc.ca)

(saisir « Advance Care Planning » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

### Tutelle (Curatelle)

Si vous perdez votre capacité mentale et n'avez pas de plan préalable valide en cas d'incapacité ou que ce plan ne fonctionne pas, une demande peut être déposée, 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, juridiques et financières.

Occasionnellement, le Tuteur et curateur public peut être nommé comme tuteur ou curateur (curateur aux biens) par le tribunal et peut devenir également le



tuteur légal des biens (curateur aux biens), responsable des affaires juridiques et financières d'un adulte frappé d'incapacité, si un certificat d'incapacité est délivré par le représentant désigné d'une régie de la santé. Vous pouvez trouver plus d'informations sur ce processus sur le site Web du Tuteur et curateur public.

Site Web : [www.trustee.bc.ca](http://www.trustee.bc.ca) (saisir « financial management and personal decision making » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

Le guide du processus d'émission du certificat d'incapacité : The Guide : [www.trustee.bc.ca](http://www.trustee.bc.ca) (saisir « A Guide to the Certificate of Incapability Process » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## **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. L'organisme fournit de l'aide et des renseignements sur la planification personnelle et juridique, soit de prendre les arrangements nécessaires si vous avez besoin d'aide pour payer des factures ou de prendre des décisions de soins de santé en cas de maladie, de blessures ou d'invalidité. Sur le site Web de Nidus, vous trouverez des renseignements et des formulaires pour établir un accord de représentation, une procuration perpétuelle, des directives préalables et un consentement pour les soins de santé. Le site Web fournit également de l'information sur l'aide médicale à mourir et sur la planification successorale (après le décès), y compris les testaments.

Nidus tient un registre centralisé de renseignements et de documents importants qui pourraient être nécessaires en cas de crise sanitaire ou de catastrophe, comme un incendie de forêt ou une inondation. Pour davantage de renseignements, veuillez communiquer avec Nidus par les moyens suivants :

Nidus Personal Planning Resource Centre and Registry

1440, 12<sup>e</sup> Ave. O.

Vancouver, C.-B. V6H 1M8

Messagerie vocale : 604-408-7414

Courriel : [info@nidus.ca](mailto:info@nidus.ca)

Site Web : [www.nidus.ca](http://www.nidus.ca)

## **École de droit populaire (People's Law School)**

La *People's Law School* est une société sans but lucratif qui s'efforce d'améliorer l'accès à la justice pour tous les Britanno-Colombiens. La vision de la société est une province où les personnes ont les connaissances, les compétences et la confiance nécessaires pour résoudre leurs problèmes juridiques quotidiens. L'organisme ne fournit pas de conseils juridiques sur des problèmes juridiques particuliers; toutefois, il peut suggérer d'autres personnes qui peuvent vous aider, et des ressources sont disponibles sur leur site Web. Des outils de planification personnelle, rédigés dans un langage facile à comprendre, sont disponibles :



Téléphone (Grand Vancouver) : 604-331-5400

Courriel : [info@peopleslawschool.ca](mailto:info@peopleslawschool.ca)

Site Web : [www.peopleslawschool.ca](http://www.peopleslawschool.ca)

Les livrets sont disponibles en format papier et numérique;  
commandes par lot au : [crownpub.bc.ca](http://crownpub.bc.ca)

Cours en personne : dans les collectivités de la C.-B., consultez le site Web.

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

Le Tuteur et curateur public de la Colombie-Britannique (PGT) aide les personnes qui se trouvent dans l'incapacité de prendre des décisions juridiques, financières ou liées à la santé 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 :

### **Intervention liée aux signalements de mauvais traitements**

Le PGT collabore avec les agences désignées (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 PGT 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.
- Mobiliser 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.
- 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. Au besoin, et en dernier recours, le Tuteur et curateur public peut lui-même agir comme TDSM.

Site Web : [www.trustee.bc.ca](http://www.trustee.bc.ca) (cliquez sur *Reports and Publications* et consultez « Information for Temporary Substitute Decision Makers Authorized by the PGT » dans la section *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*, précédemment dans cette section du Guide pour plus d'information sur le Décideur au nom d'autrui de manière temporaire.

## **Agir comme curateur 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*, dans cette section du Guide pour plus d'information sur la tutelle ou la curatelle à la personne.

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](http://www.trustee.bc.ca) (saisir « Personal Planning » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

Quand le PGT est le curateur

Site Web : [www.trustee.bc.ca](http://www.trustee.bc.ca)  
(saisir « When the PGT is committee » dans la barre de recherche [en anglais seulement])



## Services successoraux et de fiducie personnelle

Le tuteur et curateur public (PGT) peut administrer une succession lorsque l'exécuteur testamentaire, le successeur sans testament, le bénéficiaire ou toute autre personne admissible n'est pas en mesure de le faire ou ne le souhaite pas.

Le PGT peut également accepter d'être nommé exécuteur testamentaire dans les circonstances appropriées.

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 PGT comme exécuteur testamentaire dans son testament. Une personne prévoyant de désigner le PGT comme exécuteur testamentaire devrait consulter ce dernier avant de rédiger son 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 davantage de renseignements, veuillez communiquer avec l'PGT.

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-660-4444

Téléphone (Victoria) : 250-356-8160

Téléphone (Kelowna) : 250-712-7576

Téléphone (Service BC, sans frais depuis tout autre endroit en C.-B.):  
1-800-663-7867 (demandez à être transféré au Tuteur et curateur public au 604-660-4444)

Courriel : [mail@trustee.bc.ca](mailto:mail@trustee.bc.ca)

Site Web : [www.trustee.bc.ca](http://www.trustee.bc.ca)

## SERVICES AUX VICTIMES ET PRÉVENTION D'ACTES CRIMINELS

Le gouvernement de la C.-B. apporte son soutien à plus de 160 programmes d'aide aux victimes dans toute la province qui offrent de l'information et des services d'orientation, du soutien psychologique et une assistance concrète aux victimes d'actes criminels

Le gouvernement de la Colombie-Britannique finance également plus de 250 programmes d'aide aux femmes et aux enfants touchés par la violence. Parmi ces programmes, on trouve les services de counseling Stopping the Violence, les programmes PEACE (prévention, éducation, défense des droits, counseling, habilitation) et les services de communication et de communication multiculturelle. Pour repérer un programme dans votre région, veuillez communiquer avec VictimLink BC au numéro ci-dessous.



VictimLink BC est un service téléphonique confidentiel, multilingue et sans frais offert en Colombie-Britannique et au Yukon 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Il fournit des services d'information et d'aiguillage à toutes les victimes d'actes criminels et un soutien immédiat en cas de crise aux victimes de violence familiale et sexuelle, y compris les victimes de la traite des personnes exploitées à des fins de travail ou de services sexuels. VictimLink BC offre des services dans plus de 110 langues, y compris 17 langues autochtones nord-américaines. Si vous-même ou une personne de votre entourage êtes victime ou témoin d'actes criminels ou de violence, communiquez avec VictimLink BC au numéro ci-dessous pour trouver un programme d'aide aux victimes dans votre région.

VictimLinkBC; accessible en tout temps

Téléphone (sans frais en C.-B. et au Yukon) : 1-800-563-0808

Site Web : [www.victimlinkbc.ca](http://www.victimlinkbc.ca)

Les victimes de certains actes criminels peuvent être admissibles à une aide financière et à des prestations au moyen du programme du gouvernement provincial d'aide aux victimes d'actes criminels (Crime Victim Assistance Program ou CVAP). Le CVAP aide les victimes, les membres de la famille immédiate et certains témoins à composer avec les effets des crimes violents. Il verse des prestations qui contribuent à compenser les pertes financières et à se remettre des répercussions des actes criminels vécus. Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'aide financière et les prestations pour les victimes d'actes criminels, consultez le site Web suivant :

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca)

(saisir « Crime Victim Assistance Program » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

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 Sécurité publique et du Solliciteur général en utilisant les coordonnées ci-dessous.

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-660-5199

Courriel : [VictimServices@gov.bc.ca](mailto:VictimServices@gov.bc.ca)

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca)

(saisir « victim services or crime prevention » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## 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 de tout âge : sécurité personnelle).

Site Web : [www.rcmp-grc.gc.ca/fr](http://www.rcmp-grc.gc.ca/fr)

(saisir « Sagesse suprême: Sécurité personnelle » dans la barre de recherche)



## Droits des contribuables

Les contribuables ont des droits, y compris des droits liés au service, qui sont énoncés dans la Charte des droits du contribuable. Ces droits régissent les interactions avec l'Agence du revenu du Canada (ARC). Par exemple, les contribuables ont le droit d'être traités avec professionnalisme, courtoisie et équité. De plus, ils ont le droit de recevoir de l'ARC des renseignements complets, exacts, clairs et en temps opportun. Communiquez avec le Bureau de l'ombudsman des contribuables pour toute question concernant les droits des contribuables.

Site Web : [www.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html)

(saisir « Bureau de l'ombudsman des contribuables » dans la barre de recherche)

Téléphone (sans frais) : 1-866-586-3839

## Société des services juridiques (Legal Services Society)

La Legal Services Society couvre certains problèmes juridiques pour les personnes qui respectent des lignes directrices financières précises et qui sont admissibles à l'aide juridique. La Legal Services Society aide les personnes concernant les sujets suivants :

- Sérieux problèmes familiaux.
- Questions de protection de l'enfance.
- Questions de droit criminel.
- Certaines questions d'immigration, de santé mentale et de droit carcéral.

Les services d'aide juridique comprennent :

- 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, communiquez avec votre bureau local d'aide juridique (voir la liste sur le site Web de la Legal Services Society) ou le centre d'appels de la société.

Téléphone (sans frais) : 1-866-577-2525

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-408-2172

Site Web : [www.lss.bc.ca](http://www.lss.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, réglemente 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 intervenants pour rendre les transactions des consommateurs conformes aux lois qui les régissent. Lorsque les lois de protection des consommateurs qu'il applique sont enfreintes, 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'indemnisations 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 davantage de renseignements, veuillez communiquer avec Consumer Protection BC par les moyens suivants :

Téléphone (sans frais) : 1-888-564-9963

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-320-1667

Site Web : [www.consumerprotectionbc.ca](http://www.consumerprotectionbc.ca)

Courriel : [info@consumerprotectionbc.ca](mailto:info@consumerprotectionbc.ca)

### **Commission des ventes de véhicules automobiles de la C.-B. (Vehicle Sales Authority of British Columbia)**

La *Vehicle Sales Authority (VSA) 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 en vertu de ces lois.

La VSA autorise et réglemente les concessionnaires automobiles et les professionnels de la vente automobile. La VSA organise des cours d'agrément obligatoires et assure de la formation continue pour toutes les personnes



qui effectue de 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 de l'industrie. L'objectif est de parvenir à 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 le site Web ou composez les numéros indiqués ci-dessous :

Téléphone (sans frais) : 1-877-294-9889

Courriel : [consumer.services@mvsabc.com](mailto:consumer.services@mvsabc.com)

Site Web : <https://mvsabc.com/>

### **Programme d'éducation des investisseurs aidant les aînés à éviter les escroqueries — Commission des valeurs mobilières de la C.-B.**

De nombreux investisseurs ont perdu leurs économies de toute une vie à cause de placements risqués ou frauduleux, parce qu'ils ne comprenaient pas les risques, ne posaient pas les bonnes questions, ne faisaient pas de recherches indépendantes ou ne demandaient pas une deuxième opinion lorsqu'ils cherchaient à investir.

Afin d'éduquer la population sur la façon de se protéger contre la fraude, la Commission des valeurs mobilières de la C.-B. met à disposition du public une série d'outils et de ressources sur son site Web de formation des investisseurs [InvestRight.org](http://InvestRight.org). Vous pouvez en apprendre davantage sur les signes avant-coureurs de la fraude, sur la façon de repérer les arnaques liées aux placements et sur la façon de vérifier les antécédents d'un conseiller en placements.

La Commission des valeurs mobilières de la C.-B. peut aider à répondre à vos questions sur la planification des investissements, les placements inappropriés et les escroqueries. [InvestRight.org](http://InvestRight.org) est un guichet unique qui permet aux investisseurs de se renseigner sur la façon de prendre des décisions de placement éclairées.

Site Web : [www.investright.org](http://www.investright.org)

Que vous soyez un aîné, un membre de sa famille ou un aidant naturel, vous pouvez agir et protéger les gens contre la fraude en matière d'investissement. Soyez vigilant et portez les activités suspectes à l'attention des organismes de réglementation des valeurs mobilières. Vos soins et votre attention pourraient éviter à un ami, à un membre de votre famille ou à un membre de votre collectivité d'être victime d'un escroc.

Pour signaler une escroquerie, communiquez avec la Commission des valeurs mobilières de la C.-B. ou indiquez ce que vous savez sur son site Web.



Téléphone (sans frais) : 1-800-373-6393

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-899-6854

Site Web : [www.investright.org](http://www.investright.org)

(saisir « Submit a Tip » dans la barre de recherche  
[en anglais seulement])

## PRÉPARATION AUX URGENCES ET AUX CATASTROPHES NATURELLES

Une part importante de la préparation de la province aux urgences réside dans la préparation de chacun de ses habitants. Vous devez savoir ce qu'il faut faire en cas d'urgence pour vous protéger, vous et 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 événements moins extrêmes, comme 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 la partie sud des îles Gulf) recommandent maintenant de pouvoir être autosuffisant pendant au moins sept jours? 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 *Ressources importantes*. N'oubliez pas d'inscrire les renseignements suivants :

Famille et amis – numéros de téléphone et adresses, y compris une personne 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, etc.
- 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 (le cas échéant).
- Les coordonnées de l'agent d'assurance.



Afin de vous préparer à une situation d'urgence, il est crucial de discuter de vos besoins avec votre famille et vos amis, ainsi qu'avec les personnes qui prennent soin de vous (p. ex., médecin de famille, aidants à domicile ou soignants dans un établissement de soins) et de coordonner une intervention en cas d'urgence. Discutez de vos besoins médicaux particuliers avec votre médecin de famille. Voici quelques étapes faciles à suivre pour vous aider à vous préparer :

- 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 logement.
- 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 :

- Eau : quatre litres d'eau par personne par jour pour au moins trois jours, pour les besoins d'hydratation et d'hygiène.
- Des aliments non périssables que vous aimez et qui conviennent à vos restrictions alimentaires potentielles.
- Une trousse de premiers secours.
- Des copies de vos ordonnances les plus récentes.
- Une paire de lunettes de secours.
- Une lampe de poche et des piles de rechange, ou une lampe qui se recharge avec une manivelle.
- Une radio portative AM/FM et des piles de rechange, ou une radio qui se recharge avec une manivelle.
- Des vêtements de saison, des chaussures et des articles d'hygiène.
- Des cartes locales avec des lieux de rassemblement pour la famille indiqués.
- Des espèces en petites coupures.
- Des outils de base et un sifflet pour pouvoir appeler à l'aide.
- Des copies des documents importants comme les polices d'assurance, les certificats de naissance et des renseignements sur vos finances.
- Des articles pour votre animal de compagnie.

**Un ensemble prêt à emporter** devrait se résumer à un sac à dos ou à une petite valise sur roulettes contenant les articles essentiels que vous pouvez facilement emporter avec vous si vous devez évacuer très rapidement. Vous devriez le laisser à proximité de la porte ou dans un véhicule. Envisagez d'ajouter les articles suivants :



- Une bouteille d'eau.
- Des aliments non périssables.
- Les médicaments essentiels.
- Les copies des ordonnances.
- Des copies des documents importants comme le permis de conduire, les polices d'assurance et les certificats de naissance.
- Des espèces en petites coupures.
- Un trousseau de clés supplémentaire pour la maison et la voiture.
- Des articles essentiels pour votre animal de compagnie, le cas échéant.
- Une lampe de poche.
- Des chaussures solides.

Entreposez l'ensemble prêt à emporter près d'une porte, par exemple dans le placard près de la porte d'entrée ou dans votre véhicule. Vérifiez et remplacez régulièrement le contenu de votre ensemble prêt à emporter; remplacez les aliments et les médicaments expirés.

Préparez un plan en cas d'urgence. Connaissez les itinéraires d'évacuation de votre maison ou de votre immeuble et assurez-vous de savoir qui appeler en cas d'incident.

Les programmes suivants offrent des informations et des ressources destinées à aider à se préparer pour les situations d'urgence. 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 proposent régulièrement et gratuitement des ateliers de préparation. Il peut être possible d'organiser une séance de préparation particulière, par exemple si toute une catégorie de la population 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'urgence 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 aux urgences selon vos besoins.

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « emergency preparedness, response & recovery » dans la barre de recherche [en anglais seulement])



## Renseignements sur la préparation aux urgences pour les personnes handicapées

Cette section du site Web de EMBC 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.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « Preparedness for People with a Disability » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## Emergency Info BC (Informations en cas d'urgence C.-B.)

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](http://www.emergencyinfobc.gov.bc.ca)

## La grande secousse de la C.-B.

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](http://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/index-fr.aspx](http://www.preparez-vous.gc.ca/index-fr.aspx)

Consultez le *Guide de préparation aux urgences* en ligne.

Site Web : [www.preparez-vous.gc.ca/index-fr.aspx](http://www.preparez-vous.gc.ca/index-fr.aspx)

(saisir « Votre guide de préparation aux urgences » dans la barre de recherche)

Consultez le *Guide de préparation aux urgences à l'intention des personnes ayant une incapacité ou des besoins particuliers* en ligne.

Site Web : [www.preparez-vous.gc.ca/index-fr.aspx](http://www.preparez-vous.gc.ca/index-fr.aspx)

(saisir « incapacités ou besoins particuliers » dans la barre de recherche)

# Répertoire



# RÉPERTOIRE

Voici une liste alphabétique des services présentés dans ce guide ou à la disposition des aînés.

## A

### **Ability411**

Site Web : [www.ability411.ca](http://www.ability411.ca)

### **Activité physique**

Le fait d'être actif et de le rester profite à notre corps, nous aide à rester engagés dans la vie, améliore notre humeur et notre santé mentale, et nous donne l'occasion de rencontrer de nouvelles personnes. Pour plus d'informations, consultez la section *Votre style de vie* de ce guide ou visitez le site Web de HealthLinkBC.

Site Web : [www.HealthLinkBC.ca](http://www.HealthLinkBC.ca)

(saisir « Physical Activity » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

### **Adaptations du domicile pour le programme d'indépendance**

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

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-433-2218

Site Web : [www.bchousing.org](http://www.bchousing.org) (saisir « HAFI » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

### **Affordable Child Care Benefit**

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

Appareil de télécommunication pour sourds (ATS) : 711 (en C.-B.)

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca)

(saisir « affordable child care benefit » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

### **Agence du cancer de la C.-B. (BC Cancer Agency)**

Téléphone (sans frais) : 1-800-663-3333

Site Web : [www.bccancer.bc.ca](http://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.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html) (saisir « agence du revenu » dans la barre de recherche)

Pour l'anglais, [www.canada.ca](http://www.canada.ca) (saisir « agency revenue » dans la barre de recherche)

**Agents gouvernementaux**

(voir *Centres Service BC*)

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

Ligne pour le soutien des aidants

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

Téléphone (Grand Victoria) : 250-384-0408

Site Web : [www.familycaregiversbc.ca](http://www.familycaregiversbc.ca)

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

Ministère du Développement social et de la réduction de la pauvreté

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

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca)

(saisir « Access Income & Disability Assistance Services » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « Apply for Assistance » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

**Aide médicale à mourir**

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca)

(saisir « Medical Assistance in Dying » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

**Aide temporaire au versement des primes (Medical Services Plan)**

L'aide temporaire au versement des primes offre une exonération des primes au MSP à court terme pour les personnes et les familles admissibles.

Adresse postale :

C. P. 9627 STN PROV GOVT

Victoria, C.-B. V8W 9P1

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

Téléphone (Lower Mainland) : 604-683-7151

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca)

(saisir « temporary premium assistance » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## **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](http://www.bcyukon-al-anon.org)

## **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](http://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 régie 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 811.

Téléphone (sans frais) : 8-1-1

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

Site Web : [www.healthlinkbc.ca](http://www.healthlinkbc.ca)

(saisir « public health alerts » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

*(voir également Renseignements sur l'alimentation et Services de vaccination dans le présent répertoire)*

## **Alimentation et santé des aînés**

Consultez la section *Votre style de vie du présent guide pour obtenir de l'information sur la saine alimentation, et notamment des renseignements pour commander le manuel Healthy Eating for Seniors ainsi que sur les services de diététistes à HealthLink BC.*

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « seniors healthy eating » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

Téléphone (sans frais) : 8-1-1

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

## **Allocation et allocation au survivant**

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

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

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

Site Web : [www.canada.ca](http://www.canada.ca)

(saisir « allocation pour personnes âgées de 60 à 64 ans » dans la barre de recherche [en anglais seulement]).

[www.canada.ca](http://www.canada.ca)

(saisir « allocation pour le survivant » dans la barre de recherche [en anglais seulement]).

## **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.)*

## **Appareil de télécommunication pour sourds (ATS) (Service BC) :**

Appareil de télécommunication pour sourds (ATS) : 711 (en C.-B.)

## **Appui non médical à domicile**

*(voir Mieux chez soi)*

## **Après un décès : que faire lorsqu'une personne décède**

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « After a Death » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

**Association des fournisseurs de soins de la C.-B.  
(BC Care Providers Association)**

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-736-4233

Courriel : [info@bccare.ca](mailto:info@bccare.ca)

Site Web : [www.bccare.ca](http://www.bccare.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 liée à la santé mentale :

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

Pour du soutien et des renseignements en matière de santé mentale :

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

Pour de plus amples renseignements sur les lignes d'écoute téléphonique en C.-B., consultez le site Web suivant :

Site Web : [www.crisislines.bc.ca](http://www.crisislines.bc.ca)

**Association des professionnels de la santé dentaire de la C.-B.  
(BC Dental Association)**

Téléphone (sans frais) : 1-888-396-9888

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-736-7202

Courriel : [info@yourdentalhealth.ca](mailto:info@yourdentalhealth.ca)

Site Web : [www.yourdentalhealth.ca](http://www.yourdentalhealth.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](mailto:office@bchpca.org)

Site Web : [www.bchpca.org](http://www.bchpca.org)

**Association Lésion cérébrale de la C.-B. (Brain Injury Association)**

a/s de Sea to Sky Meeting and Association Management Inc.

201, av Bewicke, bureau 206.

North Vancouver, C.-B. V7M 3M7

Courriel : [info@brainstreams.ca](mailto:info@brainstreams.ca)

Site Web : [www.brainstreams.ca](http://www.brainstreams.ca)

**Ateliers de promotion de la santé**

(Conseil des organismes d'ânés de la C.-B.)

Site Web : [www.coscobc.org/index.php/cosco-workshops](http://www.coscobc.org/index.php/cosco-workshops)

**B****Bâtir une meilleure C.-B. pour les personnes souffrant de handicap (Building a Better B.C. for People with Disabilities)**

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « accessibilité » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

**BC Ferries (Traversiers de C.-B.)**

Les ânés de la C.-B. de 65 ans et plus bénéficient d'une réduction de 50 % 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 ne s'applique pas aux trajets dans le Nord. Cependant, un rabais de 33 % est offert aux ânés de 65 ans et plus sur ces itinéraires. Cette réduction s'applique uniquement aux tarifs des passagers.

Renseignements à la clientèle et réservation :

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

Téléphone (à l'extérieur de l'Amérique du Nord) 1-800-223-3779

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

Site Web : [www.bcferries.com](http://www.bcferries.com)

**BC Hydro**

Pour tout renseignement sur le réseau électrique ou l'efficacité énergétique :

Site Web : [www.bchydro.com](http://www.bchydro.com)

Pour signaler une panne de courant ou des fils tombés :

Téléphone (sans frais) : 1 800 BCHYDRO (1 800 224-9376)

**BC Transit**

Téléphone (Grand Victoria) : 250 382-6161; ailleurs en C.-B. :  
communiquez avec votre société de transport en commun locale.

Courriel : [transitinfo@bctransit.com](mailto:transitinfo@bctransit.com)

Site Web : [www.bctransit.com](http://www.bctransit.com)

*(voir TransLink pour des renseignements sur les transports dans le Grand Vancouver)*

**Bénévoles Canada**

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-379-2311

Courriel : [info@volunteerbc.bc.ca](mailto:info@volunteerbc.bc.ca)

Site Web : [www.volunteerbc.bc.ca](http://www.volunteerbc.bc.ca)

**Bénévoles Canada**

Site Web : <https://www.volunteer.ca/index.php?lang=fr>

**Bureau d'enregistrement des titres fonciers et du cadastre de la C.-B. (Land Title and Survey Authority of B.C.)****Siège social**

Téléphone (Grand Victoria) : 250-410-0600

**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

Site Web : [www.ltsa.ca](http://www.ltsa.ca)

**Bureau d'impôt foncier rural (Rural Property Tax Office)**

Veillez communiquer avec 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 en utilisant les coordonnées ci-dessous.

Téléphone (sans frais) : 1-888-355-2700

Téléphone (Grand Victoria) : 250-387-0555

Courriel : [Ruraltax@gov.bc.ca](mailto:Ruraltax@gov.bc.ca)

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « rural property tax » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

**Bureau de l'ombudsman**

Si vous êtes d'avis qu'un ministère, un organisme gouvernemental ou une municipalité vous a traité de façon injuste, communiquez avec le Bureau de l'ombudsman de la C.-B.

Adresse :

2e étage, 947, rue Fort Victoria BC V8V 3K3

Adresse postale :

C. P. 9039 STN PROV GOVT

Victoria, C.-B. V8W 9A5

De 8 h 30 à 16 h 30, du lundi au vendredi

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

Téléphone (Grand Victoria) : 250-387-5855

Télécopieur (Grand Victoria) : 250-387-0198

Site Web : [www.bcombudsperson.ca](http://www.bcombudsperson.ca)

**Bureau du registraire d'aide à la vie autonome**

Adresse postale :

C. P. 9638 STN PROV GOVT

Victoria, C.-B. V8W 9P1

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

Téléphone (Grand Victoria) : 778-974-4887

Courriel : [Hlth.assistedlivingregistry@gov.bc.ca](mailto:Hlth.assistedlivingregistry@gov.bc.ca)

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « Assisted Living Registry » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

**Bureau provincial de défense des aînés**

Téléphone (sans frais) : 1-877-952-3181

Téléphone (Grand Victoria) : 250-952-3181

Courriel : [info@seniorsadvocatebc.ca](mailto:info@seniorsadvocatebc.ca)

Site Web : [www.seniorsadvocatebc.ca](http://www.seniorsadvocatebc.ca)

**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)*

## C

**Carte BC Services**

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « services card id » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

**Centre antipoison**

Si vous soupçonnez qu'une personne a été empoisonnée par un médicament, un produit chimique ou une autre substance, appelez le centre antipoison au numéro ci-dessous.

Téléphone (sans frais) : 1-800-567-8911 (en tout temps)

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-682-5050

Site Web : [www.dpic.org](http://www.dpic.org)

**Centre de contrôle des maladies de la Colombie-Britannique (BCCDC)**

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-707-2400

Site Web : [www.bccdc.ca/our-services](http://www.bccdc.ca/our-services)

**Centre de ressources pour les locataires**

Téléphone (sans frais) : 1-800-665-1185

Site Web : [www.tenants.bc.ca](http://www.tenants.bc.ca)

**Centres communautaires et autres organismes de services communautaires**

Cherchez les listes des centres communautaires locaux dans votre annuaire téléphonique ou consultez le site Web de WelcomeBC pour obtenir des conseils sur la façon de trouver de l'information sur les organismes communautaires en ligne.

Site Web : [www.welcomebc.ca](http://www.welcomebc.ca)

**Centres de cancérologie (InspireHealth Supportive Cancer Care)**

Téléphone (sans frais) : 1-888-734-7125

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-734-7125

Site Web : [www.inspirehealth.ca](http://www.inspirehealth.ca)

**Centres Service BC****100 Mile House**

300, South Highway 97  
C. P. 1600  
100 Mile House, C.-B.  
V0K 2E0  
Téléphone : 250-395-7832

**Ashcroft**

318, av Railway  
C. P. 189  
Ashcroft, C.-B.  
V0K 1A0  
Téléphone : 250-453-2412

**Atlin**

3<sup>e</sup> 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

**Burnaby**

1-800-663-7867

**Burns Lake**

161, Highway 16  
C. P. 3500  
Burns Lake, C.-B.  
V0J 1E0  
Téléphone : 250-692-2528

**Campbell River**

1180, route Ironwood,  
bureau 115  
Campbell River, C.-B.  
V9W 5P7  
Téléphone : 250-286-7555

**Chetwynd**

4744, 52<sup>e</sup> rue, C. P. 105  
Chetwynd, C.-B.  
V0C 1J0  
Téléphone : 250-788-2239

**Chilliwack**

45467, route Yale O., bureau 1  
Chilliwack, C.-B.  
V2R 3Z8  
Téléphone : 604-795-8415

**Clinton**

1423, Cariboo Highway  
C. P. 70  
Clinton, C.-B.  
V0K 1K0  
Téléphone : 250-459-2268

**Courtenay**

2500, av 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, 103<sup>e</sup> av  
Dawson Creek, C.-B.  
V1G 4J2  
Téléphone : 250-784-2224

**Dease Lake**

Bloc D, Highway 37  
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, 4<sup>e</sup> av, C. P. 1769  
Fernie, C.-B.  
V0M 1M0  
Téléphone : 250-423-6845

**Fort Nelson**

5319, 50<sup>e</sup> av S, sac 1000  
Fort Nelson, C.-B.  
V0C 1R0  
Téléphone : 250-774-6945

**Fort St. James**

470, rue Stuart, C. P. 1328  
Fort St. James, C.-B.  
V0J 1P0  
Téléphone : 250-996-7585

**Fort St. John**

10600, 100<sup>e</sup> rue  
Fort St. John, C.-B.  
V1J 4L6  
Téléphone : 250-787-3350

**Ganges (Salt Spring Island)**

343, route 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, 2<sup>e</sup> rue, C. P. 850  
Grand Forks, C.-B.  
V0H 1H0  
Téléphone : 250-442-4306

**Hazelton**

2210, Highway 62  
PO Box 380  
Hazelton, C.-B.  
V0J 1Y0  
Téléphone : 250-842-7624

**Houston**

3400, 11<sup>e</sup> rue, sac 2000  
Houston, C.-B.  
V0J 1Z0  
Téléphone : 250-845-5828

**Invermere**

625, 4<sup>e</sup> rue, C. P. 265  
Invermere, C.-B.  
V0A 1K0  
Téléphone : 250-342-4

**Kamloops**

455, rue Columbia,  
bureau 250  
Kamloops, C.-B.  
V2C 6K4  
Téléphone : 250-828-4540

**Kaslo**

312, 4<sup>e</sup> rue, C. P. 580  
Kaslo, C.-B.  
V0G 1M0  
Téléphone : 250-353-2219

**Kelowna**

478, av Bernard, bureau 305  
Kelowna, C.-B.  
V1Y 6N7  
Téléphone : 250-861-7500

**Kitimat**

795, boul Lahakas  
Kitimat, C.-B.  
V8C 1G2  
Téléphone : 250-632-6188

**Lillooet**

639, rue Main, bureau A  
Sac 700  
Lillooet, C.-B.  
V0K 1V0  
Téléphone : 250-256-7548

**Mackenzie**

64, rue Centennial  
PO Box 2400  
Mackenzie, C.-B.  
V0J 2C0  
Téléphone : 250-997-4270

**Maple Ridge**

22470, chemin Trunk,  
bureau 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, av Coutlee  
C. P. 4400, STN MAIN  
Merritt, C.-B.  
V1K 1B8  
Téléphone : 250-378-9343

**Nakusp**

204, 6<sup>e</sup> av, C. P. 128  
 Nakusp, C.-B.  
 V0G 1R0  
 Téléphone : 250-265-4865

**Port Alberni**

4070, 8<sup>e</sup> av  
 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, 5<sup>e</sup> av  
 Prince George, C.-B.  
 V2L 5G4  
 Téléphone : 250-565-4488

**Prince Rupert**

201, 3<sup>e</sup> av O.  
 Prince Rupert, C.-B.  
 V8J 1L2  
 Téléphone : 250-624-7415

**Princeton**

135, av Tapton, bureau 10  
 PO Box 9  
 Princeton, C.-B.  
 V0X 1W0  
 Téléphone : 250-295-4600

**Queen Charlotte City  
 (Haida Gwaii)**

216, rue Oceanview, C. P. 309  
 Queen Charlotte City, C.-B.  
 V0T 1S0  
 Téléphone : 250-559-4452

**Quesnel**

350, av Barlow, bureau 102  
 Quesnel, C.-B.  
 V2J 2C2  
 Téléphone : 250-992-4313

**Revelstoke**

Palais de justice, salle 104  
 1123, 2<sup>e</sup> rue, C. P. 380  
 Revelstoke, C.-B.  
 V0E 2S0  
 Téléphone : 250-837-6981

**Salmon Arm**

850A, 16<sup>e</sup> rue N.-E., sac 100  
 Salmon Arm, C.-B.  
 V1E 4S4  
 Téléphone : 250-832-1611

**Sechelt**

5710, rue Teredo, bureau 102  
 C. P. 950  
 Sechelt, C.-B.  
 V0N 3A0  
 Téléphone : 604-885-5187

**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**

360, av Pemberton  
C. P. 1008  
Squamish, C.-B.  
V8B 0A7  
Téléphone : 604-892-2400

**Terrace**

3220, rue Eby, bureau 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, route Peninsula, bureau 5  
C. P. 609  
Ucluelet, C.-B.  
V0R 3A0  
Téléphone : 250-726-7025

**Valemount**

1300, 4<sup>e</sup> av  
C. P. 657  
Valemount, C.-B.  
V0E 2Z0  
Téléphone : 250-566-4448

**Vanderhoof**

189, rue East Stewart  
C. P. 1459  
Vanderhoof, C.-B.  
V0J 3A0  
Téléphone : 250-567-6301

**Vernon**

3201, 30<sup>e</sup> rue  
Vernon, C.-B.  
V1T 9G3  
Téléphone : 250-549-5511

**Victoria**

771, av Vernon, bureau 403  
Victoria, C.-B.  
V8W 9R5  
Téléphone : 250-952-4111

**Williams Lake**

540, rue Borland  
Williams Lake, C.-B.  
V2G 1R8  
Téléphone : 250-398-421

## 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](http://www.gov.bc.ca) (saisir « supports independent living » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## Choose to Move

Programme d'activité physique d'une durée de six mois avec un accompagnateur individuel.

Téléphone : 604-875-4111 poste 21787

Courriel : [contact@choosetomove.info](mailto:contact@choosetomove.info)

Site Web : [www.choosetomove.info/](http://www.choosetomove.info/)

## Cocaine Anonymous – Région de la Colombie-Britannique

Ce site Web décrit le programme et la philosophie de Cocaine Anonymous et fournit les coordonnées des groupes de soutien locaux.

Site Web : [www.ca-bc.org](http://www.ca-bc.org)

## Commission des valeurs mobilières de la C.-B. (BC Securities Commission)

Téléphone (sans frais) : 1-800-373-6393

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-899-6854

Courriel : [inquiries@bcsc.bc.ca](mailto:inquiries@bcsc.bc.ca)

Site Web : [www.bcsc.bc.ca](http://www.bcsc.bc.ca)

## Commission des ventes de véhicules automobiles de la C.-B. (Vehicle Sales Authority of British Columbia)

La *Vehicle Sales Authority (VSA)* 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 VSA fournit des renseignements au consommateur sur l'achat, la location et la mise en consigne de véhicules. Une résolution des différends entre consommateurs et détaillants autorisés est aussi proposée.

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-574-5050

Site Web : [www.mvsabc.com](http://www.mvsabc.com)

## **Conduite - Trousse pour les conducteurs âgés CAA**

Information pour aider les conducteurs âgés et les personnes qui les soutiennent à évaluer leurs compétences de conduite, à en apprendre davantage sur les capacités changeantes et, au besoin, à modifier leurs habitudes de conduite.

Site Web : [www.caa.ca/fr/conducteurs-ages/](http://www.caa.ca/fr/conducteurs-ages/)

## **Connecting with technology (Canadian Institute for the Blind)**

Cette initiative permettra d'offrir une formation en compétences numériques de base partout au Canada. Les séances de formation se tiendront en personne et par téléconférence et présenteront aux participants qui ont une perte de vision les technologies d'assistance et d'adaptation pour accroître les connaissances, les compétences, la pensée critique et la gestion de l'information dans le monde de la culture numérique. Les participants y apprennent à utiliser des applications, les courriels, les médias sociaux, les moteurs de recherche et d'autres outils de communication de manière sécuritaire et efficace afin de participer à l'économie numérique et à leurs communautés.

Courriel : [info@cnib.ca](mailto:info@cnib.ca)

## **Connexions santé**

Connexions santé (Health Connections) permet aux patients qui doivent se déplacer pour des rendez-vous médicaux non urgents d'avoir accès aux transports.

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « health connections » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## **Northern Health**

Services fournis par Connexions santé de la régie Northern Health. Veuillez avoir en main votre numéro de carte BC Services et l'information sur votre rendez-vous.

Téléphone (sans frais) : 1-888-647-4997 (tous les jours de 8 h à 17 h)

Site Web : [www.nhconnections.ca](http://www.nhconnections.ca)

## **Interior Health**

Service fourni par BC Transit. Pour de plus amples renseignements sur Connexions santé de la régie de santé Interior Health, veuillez communiquer avec le bureau local de BC Transit

ou consultez le site Web du bureau local de BC Transit (cliquez sur les horaires et les cartes pour voir le lien Connexions santé à droite de la page).

Site Web : [www.bctransit.com](http://www.bctransit.com)

### **Vancouver Coastal Health**

Les billets de déplacement pour raison médicale sont fournis par les services de santé de Bella Coola Valley. Les services sont axés sur Central Coast et Bella Coola Valley.

Téléphone (services de santé de Bella Coola Valley) :  
250-799-5311

*(voir aussi Programme d'aide aux déplacements)*

### **Conseils sur la sécurité personnelle de la GRC**

Site Web : [www.bc.rcmp-grc.gc.ca](http://www.bc.rcmp-grc.gc.ca) (saisir « conseils sécurité » dans la barre de recherche)

### **Couverture pour les médicaments**

Health Insurance BC (HIBC) administre le régime PharmaCare (et MSP) au nom du ministère de la Santé. Pour en savoir plus sur PharmaCare ou pour vous inscrire, communiquez avec l'HIBC :

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

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-683-7151

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « Pharmacare » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

### **Crédit d'impôt action climat de la Colombie-Britannique pour les personnes à faible revenu**

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « low income climate tax » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

### **Crédit d'impôt pour l'accessibilité domiciliaire (CIAD)**

Des rénovations permettant de rendre une maison plus sûre ou plus accessible pour une personne âgée ou handicapée peuvent être admissibles à ce crédit d'impôt.

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

Site Web : [www.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html) (saisir « CIAD » dans la barre de recherche)

## **Crédit d'impôt pour la rénovation domiciliaire à l'intention des aînés et des personnes handicapées**

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

Adresse postale :

Income Taxation Branch (Direction des impôts sur le revenu)

C. P. 9444 STN PROV GOVT

Victoria, C.-B. V8W 9W8

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

Courriel : [ITBTaxQuestions@gov.bc.ca](mailto:ITBTaxQuestions@gov.bc.ca)

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « seniors home renovations » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## **Crédit d'impôt pour personnes handicapées**

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

Site Web : [www.canada.ca/fr/services/prestations/handicap](http://www.canada.ca/fr/services/prestations/handicap)

## **Crédit pour la taxe de vente**

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca)

(saisir « BC479 sales tax credit » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## **Crédit pour la taxe sur les produits et services (TPS)**

Téléphone (sans frais) : 1-800-387-1193

Site Web : [www.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html)

(saisir « TPS » dans la barre de recherche)

## **Crédits d'impôt fédéraux et provinciaux non remboursables**

### **Fédéraux**

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

Site Web : [www.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html)

(saisir « Crédit d'impôt provinciaux et fédéraux » dans la barre de recherche)

**Provinciaux**

Site Web : [www.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html)

(saisir « Crédit d'impôt sur le revenu de la Colombie-Britannique » dans la barre de recherche)

**D****Déclaration des droits relatifs au service de taxi**

Site Web : [www.taxirights.gov.bc.ca](http://www.taxirights.gov.bc.ca)

**Diabetes Association Canada**

Téléphone (sans frais) : 1-800-226-8464

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-732-1331

Courriel : [info@diabetes.ca](mailto:info@diabetes.ca)

Site Web : [www.diabetes.ca](http://www.diabetes.ca)

**Direction de la location à usage d'habitation**

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

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-660-1020

Téléphone (Grand Victoria) : 250-387-1602

Courriel : [HSRTO@gov.bc.ca](mailto:HSRTO@gov.bc.ca)

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « residential tenancies » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

**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.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « normes du travail » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

**Disability Alliance BC**

Téléphone (sans frais) : 1-800-663-1278

Site Web : [www.disabilityalliancebc.org](http://www.disabilityalliancebc.org)

## **DriveBC**

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

Site Web : [www.drivebc.ca](http://www.drivebc.ca)

## **DVD Move for Life! (Bouger pour la vie)**

Move for Life! peut être téléchargé à partir du site Web de SeniorsBC ou en appelant le 811 et en discutant avec un spécialiste de l'activité physique.

Téléphone (sans frais) : 8-1-1

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca)

(saisir « Move for Life DVD » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## **E**

### **École de droit populaire (People's Law School)**

Téléphone : 604-331-5400

Courriel : [info@peopleslawschool.ca](mailto:info@peopleslawschool.ca)

Site Web : [www.peopleslawschool.ca](http://www.peopleslawschool.ca)

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

L'éducation des investisseurs est un service offert par InvestRight et la Commission des valeurs mobilières de la C.-B. Appelez pour vous inscrire à un séminaire de groupe gratuit ou pour poser vos questions en matière d'investissement.

Téléphone (sans frais) : 1-800-373-6393

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-899-6854

Courriel : [inquiries@bcsc.bc.ca](mailto:inquiries@bcsc.bc.ca)

Site Web : [www.investright.org](http://www.investright.org)

### **Emergency Info BC (Informations en cas d'urgence C.-B.)**

Emergency Info BC donne les dernières nouvelles sur les situations d'urgence survenant en Colombie-Britannique.

Site Web : [www.emergencyinfobc.gov.bc.ca](http://www.emergencyinfobc.gov.bc.ca)

### **Escroqueries et fraudes (Information de la GRC)**

Site Web : [www.rcmp-grc.gc.ca/scams-fraudes](http://www.rcmp-grc.gc.ca/scams-fraudes)

## Évaluation foncière

Communiquez avec votre bureau local d'évaluation de la C.-B. au numéro de téléphone ou à l'adresse inscrits au recto de votre avis d'évaluation.

Site Web : [www.bcassessment.ca](http://www.bcassessment.ca)

## F

### Facturation du Régime de soins médicaux (MSP) (Revenue Services of B.C.)

Adresse postale :

C. P. 9401 STN PROV GOVT

Victoria, C.-B. V8W 9S6

Téléphone (sans frais) : 1-877-405-4909

Téléphone (perception, sans frais) : 1-866-361-5050

Courriel : [RevenueServicesBC@gov.bc.ca](mailto:RevenueServicesBC@gov.bc.ca)

### Fondation des maladies du cœur et de l'AVC, C.-B. et Yukon

Téléphone (sans frais) : 1-888-473-4636

Téléphone (Grand Vancouver) : 778-372-8000

Site Web : <https://www.coeuretavc.ca/>

### Fondation du rein du Canada

Bureau de la direction de la C.-B. et du Yukon

200 - 4940 Canada Way

Burnaby BC V5G 4K6

Téléphone (sans frais) : 1-800-567-8112

Téléphone : (Grand Vancouver) : 604-736-9775

Courriel : [info.bcy@kidney.ca](mailto:info.bcy@kidney.ca)

Site Web : [www.kidney.ca/BCHome](http://www.kidney.ca/BCHome)

### 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. Les établissements postsecondaires publics offrent également des cours d'anglais gratuitement.

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « apprendre l'anglais » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## G

**Gouvernement du Canada****Retraite et pensions publiques :**

Site Web : [www.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html) (saisir « pensions publiques » dans la barre de recherche)

**Programmes en ligne pour les aînés du gouvernement du Canada :**

Site Web : [www.canada.ca/fr](http://www.canada.ca/fr)  
(saisir « programmes et services pour aînés » dans la barre de recherche).

**Guide sur la *Loi sur la santé mentale* (Mental Health Act)**

Le guide sur la *Mental Health Act* fournit des renseignements sur la loi en question de la Colombie-Britannique. La *Mental Health Act* a d'importantes répercussions sur la vie des personnes concernées, celles qui reçoivent des traitements contre leur volonté en vertu de la loi, leur famille, le public et celles qui utilisent la loi.

Site Web : [www.health.gov.bc.ca](http://www.health.gov.bc.ca) (saisir « *Mental Health Act* » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## H

**HealthLink BC**

HealthLink BC fournit des services de santé non urgents, en matière de nutrition, d'activité physique et d'information sur la santé.

Consultez le site Web de HealthLink BC ou communiquez avec l'organisme au 8-1-1 en tout temps.

Téléphone (sans frais) : 8-1-1

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

Site Web : [www.healthlinkbc.ca](http://www.healthlinkbc.ca)

**HeretoHelp (Présent pour aider)**

HeretoHelp offre de l'information destinée à aider à prévenir et à gérer les problèmes de santé mentale et de toxicomanie et à mener une vie plus saine

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

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-669-7600

Courriel : [bcpartners@heretohelp.bc.ca](mailto:bcpartners@heretohelp.bc.ca)

Site Web : [www.heretohelp.bc.ca](http://www.heretohelp.bc.ca)

## /

**iCON - Réseau interculturel de santé en ligne de la faculté de médecine d'urgence numérique de l'université de la Colombie-Britannique**

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.

Téléphone (sans frais) : 1-877-357-7611

Courriel : [iconsupport@ubc.ca](mailto:iconsupport@ubc.ca)

Site Web : [www.iconproject.org](http://www.iconproject.org)

**Infections transmises sexuellement**

Les infections transmises sexuellement sont parmi les plus répandues dans le monde. Il est plus facile de prévenir la transmission de ces maladies que de les soigner.

Site Web : [www.bccdc.ca](http://www.bccdc.ca)

(saisir « sexually transmitted diseases » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

**Information sur la santé des aînés (HealthLink BC)**

Téléphone (sans frais) : 8-1-1

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

Site Web : [www.healthlinkbc.ca](http://www.healthlinkbc.ca) (saisir « seniors health information » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

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

La BC Healthy Communities Society est un organisme sans but lucratif à l'échelle provinciale qui vise à promouvoir des collectivités saines, durables et inclusives.

Téléphone (Grand Victoria) : 250-590-8442

Courriel : [bhc@bchealthycommunities.ca](mailto:bhc@bchealthycommunities.ca)

Site Web : [www.bchealthycommunities.ca](http://www.bchealthycommunities.ca)

## **J**

### **Jeu compulsif**

Téléphone (sans frais) : 1-888-795-6111 (en tout temps)

Téléphone (Grand Victoria) : 250-387-5311

Courriel : [info@bcresponsiblegambling.ca](mailto:info@bcresponsiblegambling.ca)

Site Web : [www.bcresponsiblegambling.ca](http://www.bcresponsiblegambling.ca)

## **L**

### **La coalition canadienne pour la santé mentale des personnes âgées**

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](http://www.ccsmh.ca)

Institut canadien de recherche en toxicomanie

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-408-7753

Téléphone (Grand Victoria) : 250-472-5445

Courriel : [cisur@uvic.ca](mailto:cisur@uvic.ca)

Site Web : [www.uvic.ca](http://www.uvic.ca) (saisir « cisur » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

### **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 la Réduction de la pauvreté\*, tapez votre numéro d'identification personnel et votre NIP, ou votre numéro d'assurance sociale, puis appuyez sur 1.

- Option 2 - si vous recevez des services du ministère du Développement social et de la Réduction de la pauvreté\*, et que vous n'avez pas de numéro d'identification personnel ou de numéro d'assurance sociale, saisissez votre numéro de téléphone à 10 chiffres, puis appuyez sur 2.

\* Voir les critères d'admissibilité sur le site Web ci-dessous.

Courriel : [SDSIBUSPA@gov.bc.ca](mailto:SDSIBUSPA@gov.bc.ca)

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca)

(saisir « Bus Pass Program » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

### **Le perfectionnement des adultes (Adult Upgrading)**

Le perfectionnement des adultes est offert dans toute la province par l'entremise d'établissements postsecondaires publics, de districts scolaires, de centres d'apprentissage pour adultes et en ligne. Les cours de perfectionnement des adultes aident les étudiants à améliorer leurs compétences en littératie, en numératie et leurs compétences scolaires.

Site Web : [www.upgradebc.ca](http://www.upgradebc.ca)

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « adult education » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

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

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

De 10 h à 14 h, lundi, mardi, jeudi et vendredi

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-558-4740

Site Web : [www.parentsupportbc.ca/grandparents-raising-grandchildren/](http://www.parentsupportbc.ca/grandparents-raising-grandchildren/)

### **Ligne d'écoute nationale de Résolution des questions de pensionnats indiens**

*(voir Services aux survivants des pensionnats)*

### **Ligne d'écoute pour la démence (First Link®)**

Téléphone (sans frais) : 1 800-936-6033

(de 9 h à 16 h, du lundi au vendredi)

Ligne d'écoute pour la démence, Asie du Sud : 1-833-674-5003

Site Web : [www.alzheimerbc.org](http://www.alzheimerbc.org)

*(voir aussi Société Alzheimer de la C.-B. et First Link®  
Ligne d'écoute pour la démence)*

**Ligne d'écoute pour la violence familiale (VictimLink BC)**

Téléphone (sans frais) : 1-800-563-0808 (en tout temps)  
Site Web : [www.domesticviolencebc.ca](http://www.domesticviolencebc.ca)

**Ligne d'information sur la santé mentale de la C.-B.**

Téléphone 310-6789 (aucun indicatif régional nécessaire)

**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.seniorsfirstbc.ca](http://www.seniorsfirstbc.ca)

*(voir aussi Seniors First BC Society)*

**Ligne d'information sur les services aux contribuables (province de la C.-B.)**

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

**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 (sans frais) :  
1-800-321-1433

Téléphone (services d'interprète, sans frais) : 1-877-228-2557

**Logement des aînés avec services de soutien**

Lower Mainland (à l'extérieur de la ville de Vancouver) :  
604-433-2218

Téléphone (région de l'île de Vancouver [sans frais]) :  
1-800-787-2807

Téléphone (région intérieure [sans frais]) : 1-800-834-7149

Téléphone (région du nord [sans frais]) : 1-800-667-1235

Courriel : [shr@bchousing.org](mailto:shr@bchousing.org)

Site Web : [www.bchousing.org](http://www.bchousing.org)

(saisir « seniors' supportive housing » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

*(voir aussi 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

Site Web : [www.bchousing.org](http://www.bchousing.org)

(saisir « housing registry for housing providers » dans la barre de recherche [en anglais seulement]).

**Bureau de la Direction du Lower Mainland**

Téléphone : 604-609-7024

**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

**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, communiquez avec 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](http://www.gov.bc.ca) (saisir « congratulatory messages » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

### **Mieux chez soi (Better at Home)**

Ce programme, géré par Centraide du Lower Mainland, coordonne des services non médicaux de maintien à domicile pour les aînés dans de nombreuses collectivités à travers la province.

Téléphone : 604-268-1312 (demandes générales)

Site Web : [www.betterathome.ca](http://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

Courriel : [reception@royalbcmuseum.bc.ca](mailto:reception@royalbcmuseum.bc.ca)

Site Web : [www.royalbcmuseum.bc.ca](http://www.royalbcmuseum.bc.ca)

## **N**

### **Narcotiques anonymes (Région de la C.-B.)**

Ce site Web décrit le programme et fournit une liste des réunions organisées en Colombie-Britannique.

Site Web : [www.bcrna.ca](http://www.bcrna.ca)

### **Nidus Personal Planning Resource Centre and Registry**

Messagerie vocale : 604-408-7414

Site Web : [www.nidus.ca](http://www.nidus.ca)

### **Nouveaux Horizons pour les aînés (gouvernement du Canada)**

Financement de projets communautaires pancanadiens pour les aînés.

Site Web : [www.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html) (saisir « nouveaux horizons » dans la barre de recherche)

## O

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

Téléphone (sans frais) : 1-888-564-9963

Site Web : [www.consumerprotectionbc.ca](http://www.consumerprotectionbc.ca)**Ordre de la Colombie-Britannique (Order of British Columbia)**

L'Ordre de la Colombie-Britannique reconnaît les personnes qui ont servi avec la plus grande distinction et qui ont excellé dans n'importe quel domaine d'activité au profit de la population de la province ou d'ailleurs.

Courriel : [bchonoursandawards@gov.bc.ca](mailto:bchonoursandawards@gov.bc.ca)Site Web : [www.orderofbc.gov.bc.ca](http://www.orderofbc.gov.bc.ca)**Ostéoporose Canada (division de la C.-B.)**

Téléphone (anglais, sans frais) : 1-800-463-6842

Téléphone (français, sans frais) : 1-800-977-1778

Site Web : [www.osteoporosis.ca](http://www.osteoporosis.ca)

## P

**Pain BC**

Pain BC fournit de l'information et des ressources aux personnes qui souffrent de douleurs chroniques, notamment une ligne téléphonique de soutien pour la douleur, une ressource en ligne d'autogestion de Live Plan Be, un soutien téléphonique d'encadrement en santé et des balados Pain Waves.

Site Web : [www.painbc.ca](http://www.painbc.ca)

Téléphone (sans frais) : 1-844-430-0818

Ligne de soutien pour les personnes souffrant de douleurs :  
1-844-880-PAIN (7246)**Pannes de courant ou réparations**

Pour signaler une panne de courant ou des fils tombés, appelez BC Hydro ou transmettez un rapport sur le site Web :

Téléphone (sans frais) : 1-888-BCHYDRO (1-888-224-9376)

Téléphone (à partir d'un cellulaire) : \*HYDRO (\*49376)

Site Web : [www.bchydro.com/outages](http://www.bchydro.com/outages)

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

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « Seniors Community Parks » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

**Parents et familles de personnes lesbiennes et gaies en C.-B. (PFLAG BC)**

Renseignement et soutien pour les parents, les familles et les amis ayant des questions sur les homosexuels, les lesbiennes, les bisexuels et les transgenres.

Site Web : [www.pflagcanada.ca/pflag-chpaters/british-columbia/](http://www.pflagcanada.ca/pflag-chpaters/british-columbia/)

**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](mailto:bcpartners@heretohelp.bc.ca)

Site Web : [www.heretohelp.bc.ca](http://www.heretohelp.bc.ca)

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

Téléphone (anglais, sans frais) : 1-800-277-9914

Téléphone (français, sans frais) : 1-800-277-9915

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

Site Web : [www.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html)

(saisir « Sécurité de la vieillesse » dans la barre de recherche)

**Permis de chasse et de pêche (sportive) pour les aînés**

Pour de plus amples renseignements sur le permis de chasse :

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « hunting license » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « fishing licenses » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

**Permis de conduire (ICBC)**

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

Téléphone (Grand Victoria) : 250-978-8300

Site Web : [www.icbc.com/driver-licensing](http://www.icbc.com/driver-licensing)

## **Permis de conduire et services aux consommateurs**

Téléphone (sans frais) : 1-800-407-7757

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-646-7050

Site Web : [www.bchousing.org](http://www.bchousing.org)

(saisir « licensing and consumer services » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## **Permis de pêche (sportive) et de chasse pour les aînés**

Pour de plus amples renseignements sur le permis de pêche (sportive) :

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « fishing licenses » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

Pour de plus amples renseignements sur le permis de chasse :

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « hunting license » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## **PharmaCare**

Health Insurance BC (HIBC) administre le régime PharmaCare (et MSP) au nom du ministère de la Santé.

Pour en savoir plus sur PharmaCare ou pour vous inscrire, communiquez avec l'HIBC :

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

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-683-7151

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « Pharmacare » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## **Plaques d'immatriculation pour anciens combattants**

*(voir Plaques d'immatriculation spéciales pour anciens combattants)*

## **Plaques d'immatriculation spéciales 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 de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec l'un des organismes ci-dessous.

Site Web : [www.icbc.com](http://www.icbc.com) (saisir « veteran plates » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

**British Columbia Veterans Commemorative Association**

Site Web : [www.bcveterans.org](http://www.bcveterans.org)

**BC Yukon Command/Légion royale canadienne**

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-575-8840

Téléphone (sans frais) : 1-888-261-2211

Site Web : [www.legionbcyukon.ca](http://www.legionbcyukon.ca)

**Association canadienne des vétérans pour le maintien de la paix**

Site Web : [www.cpva.ca](http://www.cpva.ca)

**Anciens Combattants Canada**

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

Téléphone (sans frais, français) : 1-866-522-2022

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

**Prestations d'assurance-emploi (AE)**

Téléphone (Service Canada, sans frais) : 1-800-206-7218

Site Web : [www.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html)

(saisir « demander prestations assurance-emploi » dans la barre de recherche)

**Prestations d'assurance-emploi (AE) pour raison médicale**

*(voir Prestations d'assurance-emploi (AE) - Prestations de maladie)*

**Prestations de maladie**

*(voir Prestations d'assurance-emploi (AE) - Prestations de maladie)*

**Prestations de 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.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html)

(saisir « prestations de maladie AE » dans la barre de recherche)

**Prestations pour soignants**

*(voir Prestations d'assurance-emploi (AE) - Prestations pour soignants)*

## Prestations pour soignants de l'AE

L'AE offre des prestations pour soignants destinées aux personnes qui doivent cesser de travailler temporairement pour donner des soins ou du soutien à un membre de leur famille gravement malade et qui risque de mourir.

Site Web : [www.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html)

(saisir « Prestation et congé pour soignants » dans la barre de recherche)

## Prévention de la criminalité et police communautaire

Communiquez avec votre service de police local ou détachement de la GRC.

*(voir aussi Services aux victimes)*

## Prévention de la maltraitance des aînés

En cas d'urgence, composez toujours le 911 ou le numéro d'urgence figurant au recto de votre annuaire téléphonique. Vous pouvez en apprendre davantage sur la prévention des mauvais traitements envers les aînés dans la section *Votre protection et votre sécurité du présent guide*.

Pour obtenir de l'information, des recommandations et du soutien :

### VictimLink BC

Téléphone (sans frais en C.-B. et au Yukon) : 1-800-563-0808  
(en tout temps)

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes [ATS]) :  
604-875-0885 (pour appeler à frais virés, veuillez composer le  
711 du Service de relais TELUS)

Message texte : 604-836-6381

Courriel : [VictimLinkBC@bc211.ca](mailto:VictimLinkBC@bc211.ca)

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « VictimLink BC » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

*(voir également BC Centre for Elder Advocacy and Support, Tuteur et curateur public et Ligne d'information sur les droits des aînés dans ce répertoire)*

## Prévention des chutes

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « fall prevention » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

Site Web : <https://findingbalancebc.ca/>

**PridelineBC**

Soutien par les pairs, information et orientation pour toute personne en Colombie-Britannique.

Téléphone (sans frais) : 1-800-566-1170

Téléphone (Lower Mainland) : 604-684-6869

Du lundi au vendredi, de 19 h à 22 h

**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, versés aux résidents admissibles de la C.-B. âgés d'au moins 60 ans qui louent leur logement.

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

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-433-2218

Site Web : [www.bchousing.org](http://www.bchousing.org) (saisir « SAFER » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

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

Pour en savoir plus sur le Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt, pour savoir comment devenir bénévole ou pour trouver un organisme communautaire participant dans votre région, consultez le site Web de l'Agence du revenu du Canada.

Site Web : [www.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html)

(saisir « comptoir d'impôts gratuit » dans la barre de recherche)

En anglais : [www.canada.ca](http://www.canada.ca)

(saisir « free tax clinics » dans la barre de recherche)

**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](http://www.gov.bc.ca)

(saisir « Travel Assistance Program » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

**Programme d'autogestion des maladies chroniques**

(voir *Self-Management BC*)

## Programme d'économies des frais de taxi

### BC Transit

(Grand Victoria et le reste de la C.-B. à l'extérieur du Grand Vancouver)  
À l'extérieur du Grand Victoria, communiquez avec votre société de transport en commun.

Téléphone (Grand Victoria) : 250-995-5618

Site Web : [www.bctransit.com](http://www.bctransit.com)

### TransLink

(Grand Vancouver seulement)

Téléphone (Grand Vancouver) : 778-452-2860

Site Web : [www.translink.ca](http://www.translink.ca)

## Programme de formation sur les déplacements dans les collectivités

Appelez BC Transit au 250 382-6161 et appuyez sur le 0 ou appelez votre fournisseur de transport en commun local pour en savoir plus sur la formation sur les déplacements dans votre région. À Victoria, Kelowna, Prince George et Vernon, communiquez avec :

Téléphone (Grand Victoria) : 250-385-2551

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

Téléphone (Kelowna) : 250-860-8121

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

Téléphone (Prince George) : 250-563-0011

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

Téléphone (Vernon) : 250-545-7221

## Programme de report de l'impôt foncier

Veillez communiquer avec 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 :

Téléphone (sans frais) : 1-888-355-2700

Téléphone (Grand Victoria) : 250-387-0555

Courriel : [taxdeferment@gov.bc.ca](mailto:taxdeferment@gov.bc.ca)

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « property tax deferment » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

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

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca)

(saisir « who we cover PharmaCare » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## **Programme de supplément aux aînés**

Ministère du Développement social et de la réduction de la pauvreté

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

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca)

(saisir « Senior's Supplement Program » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## **Programme de transport des Aînés autochtones**

B.C. Association des centres d'amitié autochtones de la C.-B.

Téléphone (Grand Victoria) : 250-388-5522

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

Courriel : [frontdesk@bcaafc.com](mailto:frontdesk@bcaafc.com)

Site Web : [www.bcaafc.com/help/elders/](http://www.bcaafc.com/help/elders/)

## **Programme destiné aux travailleurs âgés**

Téléphone (sans frais) : 1-877-952-6914

Téléphone : 250-952-6914

Site Web : [www.workbc.ca](http://www.workbc.ca) (saisir « Mature Workers » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## **Programme provincial de gestion des urgences de la Colombie-Britannique (Emergency Management BC)**

Emergency Management BC s'occupe d'améliorer la sécurité du public avant, pendant et après des situations d'urgence ou des catastrophes naturelles.

Site Web : [www.gov.bc.ca/PreparedBC](http://www.gov.bc.ca/PreparedBC)

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « Emergency Management BC » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## **Programmes en ligne pour les aînés du gouvernement du Canada**

*(voir Gouvernement du Canada - Programmes en ligne pour les aînés du gouvernement du Canada)*

## Programmes fédéraux

Pour des renseignements concernant tout programme ou service offert par le gouvernement du Canada, communiquez avec Service Canada.

Téléphone (sans frais) : 1-800-O-Canada (1-800-622-6232)

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes [ATS]) :  
1-800-926-9105

Site Web : [www.servicecanada.gc.ca](http://www.servicecanada.gc.ca)

## Programmes en ligne pour les aînés du gouvernement du Canada

Site Web : [www.canada.ca/fr](http://www.canada.ca/fr)

(saisir « programmes et services pour aînés » dans la barre de recherche).

## Q

### QMUNITY

Programme destiné aux aînés de 55 ans et plus lesbiennes, homosexuels, bisexuels, transsexuels, queer et bispirituels.

Téléphone : 604-684-5307

Courriel : [reception@qmunity.ca](mailto:reception@qmunity.ca)

Site Web : [www.qmunity.ca/](http://www.qmunity.ca/)

### QuitNow

*(voir Renoncement au tabac)*

## R

### Rabais sur les primes d'assurance automobile

*(voir Rabais sur les primes d'assurance automobile des aînés)*

### Rapports médicaux sur l'aptitude des conducteurs et reprises d'examen de conduite pratique (RoadSafetyBC)

Téléphone (sans frais) : 1-855-387-7747

Téléphone (Grand Victoria) : 250-387-7747

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « driver medical fitness » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

**Rebondissez et récupérez votre santé**

Discutez de ce programme avec votre fournisseur de soins de santé si vous souffrez de dépression ou d'anxiété.

Site Web : [www.bouncebackbc.ca](http://www.bouncebackbc.ca)

**Recherche virtuelle de comptoir d'impôts**

Ce site Web fournit des renseignements détaillés sur les impôts. Ce site fournit également les coordonnées des personnes qui offrent des services fiscaux gratuits aux adultes âgés.

Site Web : [www.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html)

(saisir « comptoir d'impôts gratuit » dans la barre de recherche)

**Recreation and Parks Association**

Téléphone (sans frais) : 1-866-929-0965

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-629-0965

Site Web : [www.bcrpa.bc.ca](http://www.bcrpa.bc.ca)

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

Site Web : [www.bcparks.ca/fees/senior.html](http://www.bcparks.ca/fees/senior.html)

**Régies de la santé****Fraser Health**

Téléphone (sans frais) : 1-877-935-5669

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-587-4600

Site Web : [www.fraserhealth.ca](http://www.fraserhealth.ca)

**Interior Health**

Téléphone (Kelowna) : 250-862-4200

Site Web : [www.interiorhealth.ca](http://www.interiorhealth.ca)

**Island Health**

Téléphone (sans frais) : 1-877-370-8699

Téléphone (Grand Victoria) : 250-370-8699

Site Web : [www.islandhealth.ca](http://www.islandhealth.ca)

**Northern Health**

Téléphone (sans frais) : 1-866-565-2999

Téléphone (Prince George) : 250-565-2649

Site Web : [www.northernhealth.ca](http://www.northernhealth.ca)

**Vancouver Coastal Health**

Téléphone (sans frais) : 1-866-884-0888

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-736-2033

Site Web : [www.vch.ca](http://www.vch.ca)

**Régie de la santé provinciale**

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-675-7400

Site Web : [www.phsa.ca](http://www.phsa.ca)

**Régie de la santé des Premières nations (FNHA)**

Téléphone (sans frais) : 1-866-913-0033

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-693-6500

Site Web : [www.fnha.ca](http://www.fnha.ca)

**Régime de pensions du Canada**

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

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

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

Site Web : [www.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html) (saisir « Régime de pensions du Canada » dans la barre de recherche)

**Régime de soins médicaux (MSP)**

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

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-683-7151

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « medical services plan » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

**Régime Fair PharmaCare**

(voir *PharmaCare*)

## **Régimes enregistrés d'épargne-retraite (REER) – Agence du revenu du Canada, Services aux survivants des pensionnats**

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 admissibles et à leur famille, avant, pendant et après leur participation aux démarches relatives à la Convention de règlement.

### **Ligne d'information sur les pensionnats indiens FNHA :**

Téléphone (sans frais) : 1-877-477-0775

### **Ligne de soutien nationale sur les pensionnats indiens :**

Fournit du soutien émotionnel ainsi que des services d'orientation en cas de crise pour les anciens élèves des pensionnats indiens, en tout temps.

Téléphone (sans frais) : 1-866-925-4419

## **Registre des logements (Housing Registry)**

Les personnes à la recherche d'un logement subventionné peuvent présenter une demande à BC Housing pour être prises en considération pour tout logement disponible dans des lotissements gérés par les membres du Registre des logements.

Téléphone (sans frais) : 1-800-257-7756, appuyez sur « 1 »

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-433-2218, appuyez sur « 1 »

Site Web : [www.bchousing.org](http://www.bchousing.org)

(saisir « subsidized housing » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## **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.

Site Web : [www.bchydro.com](http://www.bchydro.com) (saisir « home rebates » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## Renoncement au tabac (ressources pour vous aider à arrêter de fumer)

### Programme QuitNow

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

Site Web : [www.quitnow.ca](http://www.quitnow.ca)

### BC Smoking Cessation Program

Téléphone : 8-1-1

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « pharmacare cessation » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## Renseignements sur l'alimentation

### Services de diététistes de HealthLink BC

Si vous avez des questions concernant l'alimentation saine, les aliments ou la nutrition, appelez le 811. Un spécialiste des services de santé peut vous mettre en relation avec un diététiste agréé, de 9 h à 17 h, du lundi au vendredi. Des services de traduction sont disponibles dans plus de 130 langues.

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](http://www.healthlinkbc.ca) (saisir « dietitian » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

Un diététiste de HealthLink BC peut également répondre à votre question par courriel, au moyen du site Web suivant :

Site Web : [www.healthlinkbc.ca](http://www.healthlinkbc.ca) (saisir « email a HealthLink BC dietitian » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

Site Web : [www.healthlinkbc.ca](http://www.healthlinkbc.ca) (saisir « healthy eating » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## Renseignements sur les médicaments (services de pharmaciens à HealthLink BC)

Si vous avez des questions sur des médicaments en vente libre ou sur ordonnance, appelez le 8-1-1 ou consultez un pharmacien. Les pharmaciens de HealthLink BC sont disponibles toutes les nuits de 17 h à 9 h, lorsque votre pharmacien n'est pas disponible. Des services de traduction sont disponibles dans plus de 130 langues.

Téléphone (sans frais) : 8-1-1

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

Site Web : [www.healthlinkbc.ca/medications](http://www.healthlinkbc.ca/medications)

## Réseau des formateurs numériques Gluu

Cette initiative offre une formation sur les compétences numériques de base aux aînés de la Colombie-Britannique. La Gluu Technology Society recrute et soutient un réseau de « moniteurs numériques auprès des pairs » en mesure d'offrir une formation aux compétences numériques et d'aider les aînés dans leur collectivité. Les participants acquièrent diverses compétences, notamment sur la manière d'utiliser le Wi-Fi public, la navigation sécuritaire sur internet, la gestion des comptes en ligne, la détection des courriels frauduleux, l'utilisation des fonctions d'appel vidéo, la compréhension des médias sociaux et l'accès aux services gouvernementaux en ligne. Disponible en anglais et français

Courriel : [hello@gluusociety.org](mailto:hello@gluusociety.org)

Téléphone (sans frais) : 1-855-458-8622

Téléphone : 604-343-4946

## Réseau Patient Voices

Téléphone (sans frais) : 1-877-282-1919

Courriel : [pvn@bcpsqc.ca](mailto:pvn@bcpsqc.ca)

Site Web : [www.patientvoicesbc.ca](http://www.patientvoicesbc.ca)

## Réseaux des associations 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.ca](mailto:info@bccrns.ca)

Site Web : [www.bccrns.ca](http://www.bccrns.ca)

## Résolutions de différends sur le logement

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « Strata Housing » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

*(voir Tribunal de règlement des différends civils (CRT))*

## S

**SAFER**

(voir *Programme Aide au logement pour les locataires âgés*)

**Santé cérébrale des aînés**

Cinq étapes faciles pour favoriser votre santé cérébrale.

Site Web : <https://alzheimer.ca/fr> (saisir « santé cérébrale » dans la barre de recherche)

Facteurs de risque pour la maladie d'Alzheimer et ce que vous pouvez faire pour les atténuer :

Site Web : [www.fnha.ca](http://www.fnha.ca) <https://alzheimer.ca/fr> (saisir « facteurs de risque » dans la barre de recherche)

**Santé mentale : stratégies d'autosoins pour améliorer sa santé mentale**

Rebondissez (Bouns Back) est un programme fondé sur les données probantes destiné aux adultes qui présentent des symptômes légers de dépression, de moral bas ou de stress, avec ou sans anxiété.

Communiquez avec votre fournisseur de soins de santé pour en savoir plus sur ce programme.

Téléphone (sans frais) : 1-866-639-0522

Site Web : [www.cmha.bc.ca](http://www.cmha.bc.ca) (saisir « bounce back » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

**Self-Management BC, Université de Victoria**

Le *Centre on Aging* de l'Université de Victoria fournit des programmes d'éducation des patients pour les personnes souffrant de maladies chroniques.

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

Courriel : [selfmgmt@uvic.ca](mailto:selfmgmt@uvic.ca)

Site Web : [www.selfmanagementbc.ca](http://www.selfmanagementbc.ca)

## Seniors First BC

### Ligne d'information sur les droits des aînés (SAIL)

De 8 h à 20 h (sauf les jours fériés)

Téléphone (sans frais) : 1-866-437-1940

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-437-1940

Téléphone (ATS) : 1-855-306-1443, de 9 h à 16 h,  
du lundi au vendredi

Service d'interprétation disponible de 9 h à 16 h,  
du lundi au vendredi

Courriel : [info@seniorsfirstbc.ca](mailto:info@seniorsfirstbc.ca)

Site Web : [www.seniorsfirstbc.ca/programs/sail/](http://www.seniorsfirstbc.ca/programs/sail/)

## Service BC

Appelez aux numéros suivants pour tout renseignement au sujet d'un service ou d'un programme fourni par le gouvernement de la Colombie-Britannique.

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

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-660-2421

Téléphone (Grand Victoria) : 250-387-6121

Appareil de télécommunication pour sourds (ATS) : 711 (en C.-B.)

Site Web : [www.servicebc.gov.bc.ca](http://www.servicebc.gov.bc.ca)

## Service Canada

Pour des renseignements concernant tout programme ou service offert par le gouvernement du Canada :

Téléphone (sans frais) : 1-800-O-Canada (1-800-622-6232)

Site Web : [www.servicecanada.gc.ca](http://www.servicecanada.gc.ca)

## Services aux immigrants

Site Web : [www.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html)

(saisir « services gratuits nouveaux immigrants » dans la barre de recherche)

## Services aux pays étrangers

Le Bureau du protocole fournit les coordonnées consulaires de plus de 70 pays représentés dans la province.

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « Office of Protocol » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

Pour de plus amples renseignements sur les autres pays, pouvant être contactés par l'entremise de leurs ambassades et hauts-commissariats installés à Ottawa, consultez le site Web suivant.

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

### **Services aux victimes**

Le gouvernement provincial soutient plus de 400 programmes en C.-B. pour aider les victimes d'actes criminels ainsi que les femmes et les enfants touchés par la violence.

Téléphone (sans frais en C.-B. et au Yukon) : 1-800-563-0808

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « victim services » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

### **Services consulaires**

*(voir Services aux pays étrangers)*

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

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

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-660-9382

### **Services de renseignements concernant l'impôt sur le revenu des particuliers**

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

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « personal income tax » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

### **Services de santé d'urgence de la C.-B.**

BC Emergency Health Services supervise les services de transport en ambulance et le réseau de transfert des patients.

En cas d'urgence médicale :

Appeler le 9-1-1

Dans les zones où le 9-1-1 n'est pas disponible, appeler le numéro sans frais : 1-800-461-9911

**Cellulaire/Téléphone satellite à l'extérieur de la C.-B. :**

250-374-5937

Site Web : [www.bcehs.ca](http://www.bcehs.ca)

Pour le service de facturation des services ambulanciers, communiquez avec :

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 : [www.bcehs.ca](http://www.bcehs.ca)  
 (saisir « pay your ambulance bill » dans la barre de recherche  
 [en anglais seulement])

### **Services de soins intensifs, à domicile et en milieu communautaire**

Reportez-vous au répertoire de HealthLink BC pour trouver des services dans votre collectivité ou appelez HealthLink BC 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  
 Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes, ATS sans  
 frais) : 7-1-1  
 Site Web : [www.healthlinkbc.ca/app](http://www.healthlinkbc.ca/app)

### **Services de vaccination**

Communiquez avec votre fournisseur de soins de santé ou votre bureau de santé publique local, sous la section Régies de la santé des pages bleues de votre annuaire téléphonique.

Site Web : [www.immunizebc.ca](http://www.immunizebc.ca)

### **Services fiscaux de C.-B.**

(voir régime de soins médicaux MSP)

### **Services liés à l'activité physique**

Quel que soit votre âge ou votre état de santé, il existe un plan gratuit d'activités physiques qui vous conviendra. Connectez-vous aux services d'activité physique de HealthLink BC, où des professionnels de l'exercice vous offriront un plan d'activités physiques personnalisé et adapté à vos besoins personnels.

Téléphone (sans frais) : 8-1-1 (ou 7-1-1 pour les  
 personnes malentendantes)  
 Site Web : [www.healthlinkbc.ca](http://www.healthlinkbc.ca)  
 (saisir « Physical Activity Services » dans la barre de recherche  
 [en anglais seulement])

## 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 à la couverture des frais par le régime de soins médicaux MSP et le programme d'assurance-médicaments PharmaCare ainsi que des soins dentaires et optométriques de base et d'autres soins prescrits par un médecin.

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « Medical Services Only » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## Site Web pour les aînés

*(voir Gouvernement du Canada - Programmes en ligne pour les aînés du gouvernement du Canada et SeniorsBC.ca)*

## Société Alzheimer de la C.-B.

Téléphone (sans frais) : 1-800-667-3742

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-681-6530

Courriel : [info@alzheimerbc.org](mailto:info@alzheimerbc.org)

Site Web : [www.alzheimer.ca/en/bc](http://www.alzheimer.ca/en/bc)

## Société canadienne de la SP

### Bureau national

Téléphone (sans frais) :

1-800-268-7582

Site Web : <https://scleroseenplaques.ca/>

### Bureau de la Direction du Lower Mainland

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-689-3144

Courriel : [info.bc@mssociety.ca](mailto:info.bc@mssociety.ca)

## Société d'assurance de la C.-B. (Insurance Corporation of B.C.) (ICBC)

La Société d'assurance de la C.-B. (ICBC) est une société d'État responsable des permis de conduire ainsi que de l'assurance des conducteurs et des véhicules de la province.

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

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-661-2800

Site Web : [www.icbc.com](http://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](mailto:info@bc.arthritis.ca)

Site Web : [www.arthritis.ca/bc](http://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](mailto:info@seniorsservicessociety.ca)

Site Web : [www.seniorsservicessociety.ca](http://www.seniorsservicessociety.ca)

**Société des Jeux des aînés de la Colombie-Britannique (BC  
Seniors Games Society (55+ BC Games))**

Téléphone (Grand Victoria) : 778-426-2940

Courriel : [info@55plusbcgames.org](mailto:info@55plusbcgames.org)

Site Web : [www.55plusbcgames.org](http://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](http://www.lss.bc.ca)

**Société Parkinson de Colombie-Britannique**

La Société Parkinson de Colombie-Britannique est un organisme de bienfaisance sans but lucratif qui a pour objectif d'alléger le fardeau des personnes touchées par la maladie de Parkinson grâce à des revendications, de l'éducation, des services de soutien et des contributions à la recherche.

Téléphone (sans frais) : 1-800-668-3330

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-662-3240

Site Web : [www.parkinson.bc.ca](http://www.parkinson.bc.ca)

**Soutien à l'emploi pour les travailleurs âgés**

*(voir Programme pour les travailleurs âgés et WorkBC)*

**SPARC**

Conseil de planification et de recherche sociale de la C.-B. (Social Planning and Research Council of British Columbia). Communiquez avec SPARC pour obtenir une autorisation de stationnement pour une personne handicapée.

Téléphone (sans frais) : 1-888-718-7794

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-718-7744

(demandes sur les autorisations de stationnement)

Site Web : [www.sparc.bc.ca](http://www.sparc.bc.ca)

**Subvention pour les aînés propriétaires d'une maison**

Pour des renseignements sur la subvention pour les aînés propriétaires, notamment sur l'admissibilité et sur la manière de déposer une demande, veuillez consulter le site Web :

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « Homeowner Grant » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

Si vous avez d'autres questions, communiquez avec votre municipalité.

Site Web : [www.civicinfo.bc.ca/11.asp](http://www.civicinfo.bc.ca/11.asp)

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

Téléphone (sans frais) : 1-888-355-2700

Téléphone (Grand Victoria) : 250-387-0555

Courriel : [ruraltax@gov.bc.ca](mailto:ruraltax@gov.bc.ca)

**Subvention supplémentaire pour les aînés à faible revenu**

Pour des renseignements sur la subvention supplémentaire pour les aînés à faible revenu, notamment sur l'admissibilité et sur la manière de déposer une demande, veuillez consulter le site Web :

Téléphone (sans frais) : 1-888-355-2700

Téléphone (Grand Victoria) : 250-387-0555

Courriel : [hogadmin@gov.bc.ca](mailto:hogadmin@gov.bc.ca)

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca)

(saisir « low income grant supplement for seniors » dans la barre de recherche [en anglais seulement]).

**Subventions pour les collectivités amies des aînés**

Courriel : [AgefriendlyBC@gov.bc.ca](mailto:AgefriendlyBC@gov.bc.ca)

Site Web : [www.ubcm.ca](http://www.ubcm.ca)

(saisir « age-friendly communities grants » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

## Supplément de revenu garanti (SRG)

Des renseignements sur le Supplément de revenu garanti (SRG) sont fournis dans la section *Vos finances* du présent guide.

Téléphone (anglais, sans frais) : 1-800-277-9914

Téléphone (français, sans frais) : 1-800-277-9915

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

Site Web : [www.canada.ca/fr.html](http://www.canada.ca/fr.html)

(saisir « supplément de revenu garanti » dans la barre de recherche)

## Système de soins de santé de la C.-B.

Téléphone (Service BC, sans frais) : 1-800-663-7867

## T

### Tarifs réduits pour le transport en commun des aînés

#### TransLink

(Grand Vancouver seulement)

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-953-3333

Site Web : [www.translink.ca](http://www.translink.ca)

#### BC Transit

(Grand Victoria et le reste de la C.-B. à l'extérieur du  
Grand Vancouver)

Téléphone (Grand Victoria) : 250-382-6161

Site Web : [www.bctransit.com](http://www.bctransit.com)

### Tarifs réduits pour le transport par autobus pour les aînés

(voir *Tarifs réduits pour le transport en commun des aînés et Laissez-passer d'autobus*)

### Teach a Parent (ABC Alpha pour la vie Canada)

En partenariat avec *Youth Empowering Parents*, cette initiative incite les jeunes à améliorer la littératie numérique de leurs parents, des autres adultes et aînés de leur collectivité et leur apprend comment le faire. Les jeunes formateurs améliorent leurs compétences grâce à des guides de formation téléchargeables en ligne et peuvent donner des instructions

personnalisées aux adultes sur des sujets tels que l'utilisation d'un clavier d'ordinateur, la navigation sur internet, la sécurité en ligne et la protection des mots de passe ainsi que sur l'accès aux services en ligne. Disponible dans de nombreuses langues.

Courriel : [info@abclifeliteracy.ca](mailto:info@abclifeliteracy.ca)

### **Trans Lifeline**

Trans Lifeline est une nouvelle ligne téléphonique de crise destinée aux personnes transgenres qui a récemment commencé ses activités au Canada. Son objectif est d'aider toute personne aux prises avec son identité de genre et de l'orienter vers les services qui peuvent l'aider dans son cheminement.

Téléphone (sans frais) : 1-877-565-8860

### **TransCare BC (PHSA)**

TransCare BC offre divers types de ressources concernant les soins d'affirmation de genre et les enjeux associés suivants : défense des droits et juridique, immigration et réfugié, conjoints et époux, aidants et famille.

Site Web : [www.phsa.ca/transcarebc/care-support](http://www.phsa.ca/transcarebc/care-support)

### **Transport personnalisé HandyDART**

#### **BC Transit (Grand Victoria et le reste de la C.-B. à l'extérieur du Grand Vancouver)**

Téléphone (Grand Victoria) : 250-727-7811

Du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h

Site Web : [www.bctransit.com/Victoria/riderinfo/handydart/register](http://www.bctransit.com/Victoria/riderinfo/handydart/register)

#### **TransLink (Grand Vancouver seulement)**

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-575-6600

Téléphone (sans frais) : 1-844-475-6600

Site Web : [www.translink.ca/en/Rider-Guide/Accessible-Transit/HandyDART.aspx](http://www.translink.ca/en/Rider-Guide/Accessible-Transit/HandyDART.aspx)

### **Traversiers**

Des renseignements sur BC Ferries et sur les traversiers sur les eaux intérieures (Inland Ferries) en C.-B. sont fournis dans la section *Vos déplacements* du présent guide.

*(voir également BC Ferries et Traversiers sur les eaux intérieures (Inland Ferries) dans ce répertoire)*

**Traversiers sur les eaux intérieures (Inland Ferries)**

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « Inland Ferries » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

**Tribunal de règlement des différends civils (CRT)**

Le CRT offre maintenant une solution pour résoudre des différends civils.

Téléphone (sans frais au Canada) : 1-844-322-2292

Courriel :

Site Web : [www.civilresolutionbc.ca](http://www.civilresolutionbc.ca)

**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)

Téléphone (Service BC, sans frais depuis Victoria) :  
250-387-6121 (demandez à être transféré au Tuteur et  
curateur public)

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-660-4444

Courriel : [clientservice@trustee.bc.ca](mailto:clientservice@trustee.bc.ca)

Site Web : [www.trustee.bc.ca](http://www.trustee.bc.ca)

**U****Une Colombie-Britannique amie des aînés  
(Age-friendly BC [Age-friendly Communities])**

Courriel : [AgefriendlyBC@gov.bc.ca](mailto:AgefriendlyBC@gov.bc.ca)

Site Web : [www.gov.bc.ca](http://www.gov.bc.ca) (saisir « age-friendly » dans la barre de recherche [en anglais seulement])

**Université de la Colombie-Britannique, faculté de médecine  
Réseau interculturel de santé en ligne (iCON)**

(voir *iCON*)

## V

**VictimLink BC**

VictimLink BC est un service téléphonique confidentiel et sans frais offert en Colombie-Britannique et au Yukon 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. VictimLink BC fournit des renseignements et des services d'orientation à toutes les victimes d'actes criminels et un soutien immédiat en cas de crise aux victimes de violence familiale et sexuelle. VictimLink BC offre des services dans plus de 110 langues, y compris 17 langues autochtones nord-américaines.

Téléphone (sans frais en C.-B. et au Yukon) : 1-800-563-0808

Téléphone (personnes sourdes ou malentendantes [ATS]) :  
604-875-0885

(pour appeler à frais virés, veuillez composer le 7-1-1  
du Service de relais TELUS)

Site Web : [www.victimlinkbc.ca](http://www.victimlinkbc.ca)

## W

**WelcomeBC**

WelcomeBC offre des renseignements concernant les programmes, les ressources et les services destinés aux nouveaux arrivants en Colombie-Britannique et publie le Guide des ressources et services à l'intention des nouveaux arrivants en Colombie-Britannique. Pour de l'aide, appelez le numéro suivant ou consultez le site Web ci-dessous :

Site Web : [www.WelcomeBC.ca](http://www.WelcomeBC.ca)

**WorkBC**

WorkBC est un site Web provincial conçu pour aider tous les Britannico-Colombiens à s'orienter sur le marché du travail de la C.-B., notamment en ce qui concerne les renseignements, les programmes et les services destinés aux travailleurs âgés.

Téléphone (sans frais) : 1-877-952-6914

Téléphone (Grand Victoria) : 250-952-6914

Site Web (général) : [www.workbc.ca](http://www.workbc.ca)

Site web (travailleurs âgés) : [www.workbc.ca/Resources-for/Mature-Workers.aspx](http://www.workbc.ca/Resources-for/Mature-Workers.aspx)

**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

**Réclamations ou réadaptation (Centre d'appel pour les réclamations)**

Téléphone (sans frais) : 1-888-967-5377

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-231-8888

Site Web : [www.worksafebc.com/fr](http://www.worksafebc.com/fr)

Pour dénoncer des conditions de travail non sécuritaires ou pour une urgence :

Téléphone (sans frais, heures ouvrables) : 1-888-621-7233

Téléphone (sans frais, en dehors des heures ouvrables) :

1-866-922-4357

Téléphone (Grand Vancouver) : 604-276-3100



Ministry of  
Health



Pour en savoir plus sur les programmes et services gouvernementaux,  
consultez le site [www.SeniorsBC.ca](http://www.SeniorsBC.ca).

Pour en savoir plus sur le vieillissement en santé, consultez le site  
[www.HealthyFamiliesBC.ca](http://www.HealthyFamiliesBC.ca).

Pour en savoir plus sur la santé, appelez HealthLink BC au 811.

Pour commander d'autres exemplaires de ce Guide, composez l'un des  
2 numéros suivants :

Sans frais dans la province : 1 877 952-3181

Grand Victoria : 250 952-3181