

## Sécurité et protection des personnes âgées

Un grand nombre de programmes et de services contribuent à des environnements sécuritaires pour les personnes âgées afin d'aider à ce que celles-ci puissent vivre de manière autonome et participer aux activités communautaires. Les personnes âgées devraient être traitées avec respect, sans mauvais traitements ni négligence.

Voici quelques questions qui vous aideront à établir les besoins d'une personne âgée en matière de sécurité.

- Êtes-vous propriétaire de votre résidence? S'agit-il d'une maison, d'un appartement ou d'un condominium?
- Vivez-vous seul(e)?
- Avez-vous besoin d'une aide quelconque pour vous déplacer chez vous?
- Bénéficiez-vous d'une aide quelconque dans les activités de la vie quotidienne? Estimez-vous avoir besoin d'une telle aide?
- Vous sentez-vous en sécurité à la maison?
- Vous sentez-vous en sécurité hors de chez vous?
- Quelles sont vos activités sociales? Sortez-vous autant que vous le souhaiteriez?
- Avez-vous des réserves de nourriture suffisantes en cas de tempête ou d'autre situation urgente?
- En cas d'urgence ou d'accident, savez-vous de quelle façon obtenir de l'aide et à qui vous adresser? Avez-vous un dispositif d'intervention d'urgence? Avez-vous pensé en faire installer un?
- Avez-vous peur de quelqu'un en particulier?
- Vous occupez-vous de votre argent? Pensez-vous avoir besoin d'une aide quelconque relativement aux questions financières?
- Si vous ne pouviez pas vous occuper vous-même de votre argent, auriez-vous quelqu'un de confiance à qui confier cette responsabilité? Avez-vous remis une procuration à cette personne?
- Avez-vous rempli une directive en matière de soins de santé?
- Avez-vous rédigé un testament?

## **Age & Opportunity - SécurAide**

### **Prévention du crime et des chutes pour les personnes âgées du Manitoba**

**Programme : Aider à empêcher**

- **les crimes avec effraction**
- **les chutes à domicile**

**Services :**

- Une camionnette clairement identifiée se rend au domicile.
- L'équipe SécurAide recherche les risques de crime ou de chute.
- Si du matériel de sécurité ou de prévention des chutes est nécessaire, l'équipe SécurAide l'installera.

**Admissibilité :**

Le bénéficiaire doit

- avoir 65 ans ou plus
- avoir un revenu net inférieur
  - à 25 000 \$ dans le cas d'une personne seule
  - à 30 000 \$ dans le cas d'un couple

Les personnes âgées dont le revenu dépasse ces seuils peuvent bénéficier gratuitement de vérifications de la sécurité et de prévention des chutes.

Les victimes de vols avec effraction et de cambriolages à domicile ont la priorité.

**Contact :**

**Winnipeg**

**Age & Opportunity**

**280, rue Smith, bureau 200**

**Téléphone : 956-6440 (lundi à vendredi – 8 h 30 à 16 h 30)**

<http://www.ageopportunity.mb.ca/>

**Brandon**

**Services de police de Brandon – Services aux victimes**

**1340, 10<sup>e</sup> rue**

**Téléphone : 729-2336 ou 729-2345 (lundi à vendredi - 8 h à 16 h)**

**Régions rurales  
du Manitoba**

**Age & Opportunity**

**Sans frais : 1 888 333-1808**

**OU**

**Bureau local de la GRC ou conseil de ressources pour  
personnes âgées (voir le tableau au début du manuel pour  
obtenir les numéros de téléphone des conseils de ressources).**

**Remarque :** Si des réparations ou des modifications sont nécessaires, des prêts-subventions sont à la disposition des personnes admissibles par l'entremise du programme Logements adaptés : aînés autonomes (LAAA) décrit à la page suivante.

## **Logements adaptés : aînés autonomes (programme LAAA)**

**Programme :** Prêts-subventions aux propriétaires pour la réalisation de modifications visant à aider les occupants âgés à faible revenu à résider dans leurs logements plus longtemps

**Admissibilité :**

- Au moins un occupant est une personne âgée de 65 ans ou plus qui a des difficultés à accomplir les activités de la vie quotidienne.
- Le revenu brut total du ménage doit être inférieur au revenu plafond pour l'aide au logement (RPL) applicable à la région.
- Les travaux réalisés avant l'approbation écrite du prêt ne sont **pas** admissibles.
- Le propriétaire réside dans le logement toute l'année.
- Les modifications doivent faciliter la vie quotidienne des aînés ayant des problèmes liés à leur âge; par exemple
  - mains-courantes
  - placards et comptoirs de cuisine abaissés
  - manettes à volant sur les portes et les robinets
  - douche de plain-pied, barres d'appui et siège pour la baignoire.
- Le montant du prêt peut aller jusqu'à 3 500 \$ et varie selon les coûts réels.
- Le propriétaire est dispensé du remboursement du prêt si la personne handicapée continue de résider dans le logement pendant au moins six mois après la fin des travaux.

**Demande :**

- Le numéro à joindre est indiqué ci-dessous. Le personnel étudie chaque cas. Un dossier de demande sera envoyé à toute personne considérée admissible.

**Contact :** Société d'habitation et de rénovation du Manitoba

**Logements adaptés : aînés autonomes**

**114, rue Garry, bureau 113**

**Winnipeg MB R3C 4V4**

**Téléphone : 945-5566**

**Sans frais : 1 866 689-5566**

**<http://www.gov.mb.ca/fs/housing/index.fr.html>**

## Programme de prêts d'urgence aux propriétaires (PPUP)

**Programme :** Prêts sans intérêts aux propriétaires à faible revenu pour payer des réparations d'urgence visant à rendre le logement sécuritaire

**Admissibilité :**

- Le revenu brut total du ménage doit être inférieur au revenu plafond pour l'aide au logement (RPL) applicable à la région.
- Le propriétaire ne peut pas obtenir de fonds d'autres sources (compagnies d'assurance, banques, autres programmes gouvernementaux, etc.)
- Les travaux réalisés avant l'approbation écrite du prêt ne sont **pas** admissibles.
- Le prêt ne s'applique qu'aux urgences qui touchent **la santé et la sécurité** des personnes occupant le logement, comme les défaillances structurelles, une fuite majeure du système de plomberie, un élément brisé dans le système d'approvisionnement en eau (pompe, réservoir, etc.), une défaillance du système de chauffage principal ou des dommages importants au toit, aux murs, aux fenêtres ou aux portes.
- Le propriétaire réside dans la maison toute l'année.
- Le propriétaire accepte que la Société d'habitation et de rénovation du Manitoba enregistre, en garantie du prêt, une opposition ou une sûreté en vertu de la *Loi sur les sûretés relatives aux biens personnels*.
- Le montant du prêt peut aller jusqu'à 3 000 \$ et varie selon les coûts de réparation réels.
- Les réparations doivent être réalisées dans les 60 jours suivant l'approbation.
- Le prêt doit être remboursé une fois les réparations achevées. Un calendrier de remboursement sera établi en fonction de la capacité de paiement de l'emprunteur.

**Demande :**

- Le numéro à joindre est indiqué ci-dessous. Le personnel étudie le cas de chaque demandeur dès le premier contact. Un dossier de demande sera envoyé à toute personne considérée admissible.

**Contact :** Société d'habitation et de rénovation du Manitoba  
Programme de prêts d'urgence aux propriétaires  
114, rue Garry, bureau 113  
Winnipeg MB R3C 4V4  
Téléphone : 945-5566  
Sans frais : 1 866 689-5566  
[www.gov.mb.ca/fs/housing/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/fs/housing/index.fr.html)

## Programme de réparations d'urgence (PRU) (pour les zones et collectivités rurales comptant moins de 2 500 habitants)

**Programme :** Prêts remboursables aux propriétaires à faible revenu des régions rurales pour payer des réparations d'urgence visant à rendre le logement sécuritaire

**Admissibilité :**

- Le logement est situé dans une région rurale comptant moins de 2 500 habitants.
- Le revenu brut total du ménage doit être inférieur au revenu plafond pour l'aide au logement (RPL) applicable à la région.
- Les travaux réalisés avant l'approbation écrite du prêt ne sont **pas** admissibles.
- Le propriétaire réside dans la maison toute l'année.
- Le prêt vise les réparations liées aux problèmes urgents qui rendent la maison dangereuse, comme les défaillances structurelles, une fuite majeure du système de plomberie, un élément brisé dans le système d'approvisionnement en eau (pompe, réservoir, etc.), une défaillance du système de chauffage principal ou des dommages importants au toit, aux murs, aux fenêtres ou aux portes.
- Le montant maximal du prêt varie selon l'emplacement
  - jusqu'à 9 000 \$ dans les régions du Nord
  - jusqu'à 6 000 \$ dans les régions du Sud.
- Le propriétaire est dispensé du remboursement du prêt s'il continue de résider dans le logement pendant au moins six mois après la fin des réparations.
- Les réparations doivent commencer dans les 60 jours suivant l'approbation et être réalisées dans les 90 jours après cette même date.

**Demande :**

- L'admissibilité est évaluée au cas par cas. Un dossier de demande sera envoyé à toute personne considérée admissible.

**Contact :** Société d'habitation et de rénovation du Manitoba  
Programme de réparations d'urgence  
114, rue Garry, bureau 113  
Winnipeg MB R3C 4V4  
Téléphone : 945-5566  
Sans frais : 1 866 689-5566  
[www.gov.mb.ca/fs/housing/index.fr.html](http://www.gov.mb.ca/fs/housing/index.fr.html)

## **Age & Opportunity – projet This Full House**

**Programme :** Aide aux personnes de 55 ans ou plus de Winnipeg dont le « fatras » constitue un danger pour la sécurité et le bien-être

- Un représentant de Age & Opportunity se rendra au domicile
  - pour évaluer les problèmes
  - pour dresser un plan pour réduire le fatras
  - pour contribuer à rendre le logement plus sûr
- Dans certains cas, une aide financière pourrait être disponible pour des services de nettoyage.

**Admissibilité :**

Le bénéficiaire doit

- avoir 55 ans ou plus
- avoir du fatras constituant un danger pour la sécurité et le bien-être
- résider à Winnipeg

**Contact :** Age & Opportunity  
280, rue Smith, bureau 200  
Winnipeg MB R3C 1K2  
Téléphone : 956-6440  
<http://www.ageopportunity.mb.ca/>

## Information sur les mauvais traitements à l'égard des personnes âgées

**Définition :** Par mauvais traitements à l'égard des personnes âgées, on entend tout acte commis ou omis par une personne en situation de confiance qui menace la santé ou le bien-être d'une personne âgée. Les mauvais traitements peuvent notamment revêtir les formes suivantes :

**Violence physique :** tout acte provoquant une lésion, une douleur ou un malaise physique  
**Exemples**

- frapper, pousser, secouer, brûler, lancer des objets vers quelqu'un

**Violence psychologique :** acte verbal ou non verbal provoquant des troubles émotionnels  
**Exemples**

- menaces, insultes, humiliation, intimidation
- traiter la personne comme un enfant
- interdire les contacts avec la famille ou les amis
- refus d'information, d'intimité ou de culte religieux

**Exploitation financière :** usage abusif de l'argent ou des biens d'une personne  
**Exemples**

- persuader ou menacer une personne afin d'obtenir de l'argent ou des biens
- exercer une influence indue sur une personne pour qu'elle modifie un testament ou une procuration
- encaisser des chèques, imiter des signatures ou s'emparer d'argent ou de biens sans permission
- utiliser l'argent ou les biens d'une personne à des fins autres que celles voulues par la personne en question

**Violence sexuelle :** forcer une personne à se livrer à une activité sexuelle ou exercer des pressions dans ce sens

**Exemples**

- comportement verbal ou suggestif
- non-respect de l'intimité
- rapports sexuels ou tout contact sexuel importun

En cas de doute sur l'existence de violence sexuelle, il faut également tenir compte des capacités mentales de la personne. Par exemple, le fait que deux personnes ayant toutes leurs capacités ont des relations intimes (se tiennent la main ou s'embrassent) n'est pas assimilé à de la violence sexuelle à moins que l'une des personnes soit en détresse. Il faut s'inquiéter si une personne saine d'esprit cherche à avoir des relations intimes avec une personne n'ayant pas toutes ses capacités et si l'on constate des signes de détresse.

Il faut également prendre en compte les attitudes et préjugés personnels à l'égard de la sexualité et de l'intimité entre personnes âgées avant de former un jugement sur la possibilité d'un acte de violence sexuelle.

**Négligence :** Le fait de ne pas satisfaire les besoins d'une personne âgée qui ne peut pas le faire elle-même.

**Négligence active :** omettre ou ne pas satisfaire suffisamment, de manière intentionnelle, les besoins fondamentaux d'une personne directement liés à son bien-être physique et affectif (alimentation, logement, soutien affectif, respect, etc.)

**Négligence passive :** omettre les besoins fondamentaux d'une personne ou ne pas lui fournir les soins qu'elle nécessite en raison d'un manque d'expérience, d'information ou de capacités, sans que cela soit dû à de la malveillance

**Exemples d'actes de négligence**

- ne pas procurer de la nourriture et de l'eau
- mauvais usage de médicaments ou d'ordonnances

**Exemples d'indices ou de signes avertisseurs de mauvais traitements à l'égard de personnes âgées :**

**Signes physiques**

- Contusions, fractures, lésions non expliquées
- Dénier de lésion évidente ou retard au niveau des soins
- Signalements antérieurs de lésions semblables
- Perte de poids ou mauvaise hygiène

**Signes comportementaux**

- Dépression, retrait, anxiété, colère, peur
- Évitement de contacts avec un aidant naturel ou un pourvoyeur de soins

**Autres signes**

- Changements inexplicables des habitudes sociales ou de dépenses, de la personnalité ou de l'apparence
- Différence inexplicable entre les revenus d'une personne et son niveau de vie
- Changement soudain ou inexplicable des conditions de vie
- Difficulté soudaine ou inexplicable à payer les factures
- Ne pas vouloir dépenser de l'argent sans consulter un aidant naturel ou un membre de la famille

## Signalement de mauvais traitements à l'égard de personnes âgées

**Que faire en cas de mauvais traitements présumés ou si quelqu'un signale des mauvais traitements?**

- Écouter attentivement et ne pas exprimer d'opinion sur l'information fournie.
- Donner à la personne l'assurance qu'elle peut obtenir de l'aide.
- Veiller à ce qu'elle sache où obtenir de l'aide.

**Remarque :** Si vous vous inquiétez de la sécurité immédiate d'une personne ou du fait qu'un crime soit perpétré, appelez le 911 ou le bureau de police local immédiatement.

**Remarque :** Toute personne qui soupçonne l'existence ou le risque de mauvais traitements dans un foyer de soins personnels, un hôpital ou un établissement de santé désigné doit rendre compte rapidement de la situation à l'Office de protection des personnes recevant des soins.

Même s'il n'existe actuellement aucune loi rendant obligatoire le signalement de mauvais traitements à l'égard de personnes âgées dans la collectivité, certains textes législatifs pourraient s'appliquer à ce genre de situation. Il est toujours important d'obtenir de l'aide pour quelqu'un pouvant être victime de mauvais traitements.

**Où obtenir de l'aide**

- Appelez la Ligne téléphonique pour les personnes âgées victimes de mauvais traitements.

### Ligne téléphonique pour les personnes âgées victimes de mauvais traitements

**Programme :** Ligne d'information et de mise en rapport à caractère confidentiel sur les mauvais traitements à l'égard des personnes âgées, à l'intention de ces dernières, des membres de leur famille, des professionnels et d'autres intervenants

**Services :** Le personnel de ce service téléphonique fournit des renseignements et des renvois concernant les mauvais traitements à l'égard des personnes âgées, les ressources communautaires et les services de soutien existant dans toute la province.

**Remarque :** Une conseillère en matière de violence envers les personnes âgées peut animer des séances d'information et de formation afin d'aider les collectivités à faire en sorte que des services et des soutiens soient en place pour les personnes âgées victimes de mauvais traitements.

**Contact :** Secrétariat manitobain du mieux-être des personnes âgées et du vieillissement  
Ligne téléphonique pour les personnes âgées victimes de mauvais traitements  
Téléphone : 945-1884 Sans frais : 1 888 896-7183  
<http://www.gov.mb.ca/shas/index.fr.html>

## Loi sur la protection des personnes recevant des soins

**Programme :** Cette loi vise à protéger les adultes contre les mauvais traitements pendant qu'ils sont soignés dans des foyers de soins personnels, des hôpitaux ou tout autre établissement de santé désigné.

Toute personne a le devoir de signaler rapidement tout soupçon ou risque de mauvais traitements à l'Office de protection des personnes recevant des soins (OPPRS).

**Définition du terme « mauvais traitements » :**

Mauvais traitements qui peuvent vraisemblablement causer le décès d'une personne ou qui causent ou peuvent vraisemblablement causer un préjudice grave à cette personne ou des pertes importantes à ses biens; ces mauvais traitements peuvent être d'ordre :

- physique (y compris la négligence)
- sexuel
- émotif ou psychologique
- financier

**Signalement et enquête :**

- Lorsque l'Office est informé d'un cas éventuel, un enquêteur évalue si une enquête se justifie.
- L'intervention dépend de la situation – certaines questions ne relèvent pas du champ d'application de la *Loi*.
- L'Office a besoin du nom et du numéro de téléphone de la personne qui signale les mauvais traitements au cas où il ait besoin d'un complément d'information ou de rendre compte de la suite donnée au signalement. Les noms demeurent confidentiels.
- La loi protège toutes les personnes qui signalent de bonne foi un cas présumé ou réel de mauvais traitements. L'omission de signaler un cas de mauvais traitements et le fait d'enfreindre la ***Loi sur la protection des personnes recevant des soins*** constituent des infractions punissables et passibles d'une amende pouvant atteindre 2 000 \$ pour un particulier et 30 000 \$ dans le cas d'un établissement. Toute personne qui signale sciemment un faux cas de mauvais traitements encourt une amende maximale de 2 000 \$.

**Remarque :** L'OPPRS a une trousse d'information à l'intention du personnel des établissements, des organismes publics et privés et du grand public. Pour en savoir davantage, composez l'un des numéros qui suivent.

**Contact :** Office de protection des personnes recevant des soins  
300, rue Carlton  
Winnipeg MB R3B 3M9  
Téléphone : 788-6366  
Sans frais : 1 866 440-6366  
<http://www.gov.mb.ca/health/protection/index.fr.html>

## **Service de counselling de Age & Opportunity pour les personnes âgées victimes de mauvais traitements**

**Programme :** Consultation, évaluation et counselling à caractère confidentiel à l'intention des personnes âgées qui sont des victimes alléguées de mauvais traitements, d'actes de négligence ou d'exploitation par des membres de la famille ou d'autres aidants naturels

**Services :** Les travailleurs sociaux apportent

- du counselling et du soutien en toute confidentialité
- des services de défense
- de l'aide pour obtenir un lieu d'hébergement sécuritaire
- de l'aide pour obtenir des services juridiques, y compris des ordonnances de protection

**Admissibilité :**

Les personnes doivent

- être âgées de 55 ans ou plus
- résider à Winnipeg
- être victimes de mauvais traitements affectifs, psychologiques, verbaux, financiers ou physiques infligés par une personne en situation de confiance

Des amis ou des membres de la famille qui ont des inquiétudes connexes peuvent également demander des renseignements ou des instructions.

**Contact :** **Service de counselling pour les personnes âgées victimes de mauvais traitements**

**Age & Opportunity**

**280, rue Smith, bureau 200**

**Winnipeg MB R3C 1K2**

**Téléphone : 956-6440**

**<http://www.ageopportunity.mb.ca/>**

## Dispositifs personnels d'intervention d'urgence

**Programme :** Appareils destinés aux personnes ayant des problèmes de santé ou des inquiétudes en matière de sécurité afin qu'elles puissent obtenir de l'aide 24 h sur 24

**Processus :**

- Un bloc de base de communication « mains libres » est raccordé au téléphone.
- En général, la personne porte un bouton sur lequel elle peut appuyer pour demander de l'aide. Un opérateur répond et tente de lui parler pour déterminer ses besoins et obtenir l'aide appropriée.
- La plupart des exploitants de dispositifs demandent au client de désigner trois personnes que l'on peut appeler en cas d'urgence.
- Les exploitants de dispositifs soulignent qu'ils font leur possible pour déterminer si une ambulance est nécessaire avant d'en appeler une. Si l'opérateur n'obtient pas de réponse du client, il demande généralement l'envoi d'une ambulance.

**Services supplémentaires offerts :**

- Appels de vérification toutes les 12 ou 24 heures
- Rappel vocal par téléphone (p. ex., rappels concernant la prise de médicaments ou de repas)
- La famille peut utiliser un code pour appeler le réseau et écouter ce qui se passe au domicile du client

**Coûts :**

- Variables selon le fournisseur
- En général, frais d'installation et frais mensuels incluant l'entretien

**Contact :** Un grand nombre de **conseils de ressources pour personnes âgées** travaillent de pair avec des fournisseurs pour l'installation de dispositifs personnels d'intervention. Voir le tableau au début du présent manuel pour savoir où ce service est offert.

**Victoria LifeLine** est un service communautaire sans but lucratif de la Victoria General Hospital Foundation. **Téléphone : 956-6777**

On trouvera les coordonnées d'autres fournisseurs dans les pages jaunes, sous « personal response systems ».

## **Trousse d'information pour les situations d'urgence (TISU)**

**Programme :** Trousse permettant de consigner à l'intention des intervenants en cas d'urgence les renseignements médicaux importants concernant une personne

**Processus :**

- Remplir les deux côtés du formulaire de renseignements sur la santé. La trousse est placée devant le réfrigérateur de manière à ce que les intervenants en cas d'urgence puissent la trouver facilement.
- Un autocollant est apposé sur la porte d'entrée pour indiquer aux intervenants de chercher la trousse sur le réfrigérateur.
- Le formulaire de renseignements sur la santé devrait être mis à jour régulièrement selon l'évolution de l'état de santé.
- Une telle trousse est également utile lorsque l'on part en voyage ou à l'hôpital dans une situation non urgente.

**Remarque :** La trousse TISU renferme un formulaire de directives en matière de soins de santé (aussi appelé « testament biologique »). Si une personne a déjà rempli un formulaire de directives en matière de soins de santé, c'est ce dernier qui devrait être utilisé. Dans le cas contraire, il convient d'utiliser celui figurant dans la trousse.

**Coût :** En général, la trousse est remise gratuitement, mais des dons sont acceptés pour aider le programme.

**Contact :** **Conseil de ressources pour personnes âgées ou centre pour personnes âgées. Voir le tableau au début du présent manuel.**

## Direction des services aux victimes de Justice Manitoba

- Programme :** Aide aux victimes des actes criminels les plus graves et de violence familiale, aux termes de la *Déclaration des droits des victimes*  
De façon générale, la Direction des services aux victimes aide les personnes
- à faire valoir leurs droits
  - à comprendre leurs responsabilités
  - à obtenir des renvois vers d'autres organismes et services

**Services :**

À mesure qu'une cause avance dans le système de justice pénale, la Direction des services aux victimes offre :

- des renvois vers des services de counselling
- de l'information sur les points suivants
  - les tribunaux et le système de justice pénale
  - ce à quoi une victime peut s'attendre si elle est assignée à comparaître comme témoin
  - l'aide financière à laquelle les victimes d'actes criminels pourraient avoir droit
  - la rédaction des déclarations de la victime
  - la peine du contrevenant une fois que ce dernier est déclaré coupable
  - la façon de contacter l'établissement correctionnel si le contrevenant doit purger une peine d'emprisonnement et de se renseigner sur la libération du contrevenant
  - la manière de s'inscrire auprès de la Commission nationale des libérations conditionnelles si le contrevenant doit purger une peine dans un établissement fédéral
- des séances de préparation à l'audience, au besoin (y compris une visite d'une salle d'audience pour que les témoins se familiarisent avec cet environnement et s'y sentent plus à l'aise)
- du soutien en cour, lorsque cela est possible
- une aide à la planification des mesures de sécurité et de protection

**Coût :** Gratuit

**Contact :** Direction des services aux victimes de Justice Manitoba

À **Winnipeg**, les services sont répartis entre des sections spécialisées. La section responsable des services est déterminée en fonction de l'acte criminel en question.

Dans les **régions rurales du Manitoba**, le personnel offre une gamme de services dans chaque catégorie d'actes criminels.

<b>Région de Winnipeg</b>	Winnipeg	945-6851
<b>Région d'Entre-les-Lacs</b>	Selkirk	785-5343
<b>Région de l'Est</b>	Lac-du-Bonnet	345-9752
<b>Région du Centre</b>	Portage-la-Prairie	239-3378
<b>Région du Centre-Sud</b>	Morris	746-8249
<b>Région de l'Ouest</b>	Brandon	726-6515
<b>Région des Parcs</b>	Dauphin	622-5080
<b>Région du Nord</b>	The Pas	627-8483
<b>Région de Thompson</b>	Thompson	677-6368

## **Services aux victimes âgées de Age & Opportunity**

**Programme :** Service de soutien à court terme de Age & Opportunity et du Service de police de Winnipeg

**Admissibilité :** Résidents de 60 ans ou plus de la région de Winnipeg qui sont victimes

- d'infractions contre les biens, par exemple le cambriolage de leur domicile
- de crimes contre la personne, comme des voies de fait ou des vols qualifiés

**Services :**

- Un soutien affectif et la possibilité de parler de l'expérience et de faire part de sentiments douloureux
- Aide dans les domaines suivants
  - demande d'indemnités en matière d'assurance
  - demande d'indemnisation pour dommages corporels
  - déclarations des victimes
  - renvois vers d'autres ressources communautaires
  - soutien pendant l'enquête de police
- Conseils pratiques pour la sécurité personnelle et du domicile
- Information dans les domaines suivants
  - les progrès de l'enquête de police
  - le système de justice pénale
  - la récupération des biens volés

**Coût :** Gratuit

**Demande :** Le Service de police de Winnipeg oriente les victimes vers Age & Opportunity, dont le personnel ou les bénévoles communiquent avec la personne.

Age & Opportunity accepte également les renvois d'organismes communautaires et de membres de la famille.

**Contact :** **Age & Opportunity**  
280, rue Smith, bureau 200  
Winnipeg MB R3C 1K2  
Téléphone : 956-6440  
Courriel : [intake@ageopportunity.mb.ca](mailto:intake@ageopportunity.mb.ca)  
<http://www.ageopportunity.mb.ca/>

## **Programme de logement sécuritaire de Age & Opportunity**

- Programme :** Logement temporaire pour les hommes et les femmes qui ont besoin de séjourner dans un lieu sécuritaire à la suite de mauvais traitements ou de négligence
- Admissibilité :** Personnes de 55 ans ou plus victimes ou à risque imminent de mauvais traitements
- Services :** Counselling par des travailleurs sociaux  
Logement meublé pour un maximum de 60 jours  
Soutien par le service Victoria Lifeline  
Aide pratique dans la prise en charge des questions financières, le logement et les services juridiques et de soutien
- Coût :** Gratuit
- Contact :** Ligne d'admission de Age & Opportunity  
Téléphone : 956-6440  
Sans frais : 1 888 333-3121  
Courriel : [intake@ageopportunity.mb.ca](mailto:intake@ageopportunity.mb.ca)  
<http://www.ageopportunity.mb.ca/>

## **Programme d'évaluation gériatrique (Office régional de la santé de Winnipeg)**

**Programme :** **Visites à domicile à des personnes de 65 ans ou plus pour évaluer leur capacité à fonctionner à domicile et pour établir des liens ou faire des renvois avec les soutiens appropriés**

**Services :**

- **Les équipes d'évaluation gériatrique** voient les clients ayant des problèmes de mobilité, de fonctionnement, de confusion, de dépression, de gestion des médicaments, d'incontinence et de manque de soutien social.
- **Les équipes de santé mentale gériatrique** voient les clients souffrant de problèmes liés à la démence avec des symptômes de nature comportementale et psychologique, des troubles de l'humeur, de l'anxiété, des troubles psychotiques, des troubles de la personnalité et des perturbations affectives, comportementales et cognitives liés à des maladies cérébrales.
- **Les deux équipes** font des renvois et des recommandations à des services comme les programmes de soins à domicile, les hôpitaux de jour, Age & Opportunity, la Fondation manitobaine de lutte contre les dépendances ou les programmes communautaires de santé mentale.
  - L'équipe d'évaluation gériatrique classe généralement le dossier une fois que le lien a été établi.
  - L'équipe de santé mentale gériatrique a davantage tendance à assurer le suivi au fil du temps, car il peut être plus difficile d'établir le lien entre ces clients et d'autres services.

**Contact :** **Office régional de la santé de Winnipeg**  
**Programme d'évaluation gériatrique**  
**Téléphone : 982-0140**

## **Lignes d'assistance 24 h sur 24**

<b>Ligne d'information sur la violence familiale et de secours en cas de crise</b>	<b>1 877 977-0007</b>
<b>Stress en milieu agricole et rural</b>	<b>1 866 367-3276</b>
<b>Dépendance au jeu</b>	<b>1 800 463-1554</b>
<b>Klinic - Ligne de secours en cas de crise</b>	<b>1 888 322-3019</b>
<b>Klinic - Ligne de secours en cas d'agression sexuelle</b>	<b>1 888 292-7565</b>
<b>Prévention du suicide au Manitoba</b>	<b>1 877 435-7170</b>

## Documents juridiques essentiels

Un exemplaire du *Guide de renseignements juridiques à l'intention des personnes âgées* est inclus dans la pochette à la fin de la présente section. Il contient d'autres renseignements sur les documents suivants.

**Testament** : document par lequel une personne dispose des biens qu'elle laissera en mourant.

### Il existe deux genres de testament

1. **le testament solennel** doit être
  - consigné par écrit
  - signé à la fin par l'auteur, ou par une personne choisie par l'auteur et en présence de ce dernier.
  - signé par deux témoins ou plus en présence desquels l'auteur a signé le testament.
2. **le testament holographe**, rédigé entièrement de la main de l'auteur, qui le signe à la fin.

### Exigences de la loi

- Pour être valable, le testament doit satisfaire aux exigences suivantes :
  - L'auteur du testament doit être sain d'esprit au moment de le rédiger
  - Le testament doit être consigné par écrit – les enregistrements audio ou vidéo ne sont pas acceptés
- Habituellement, une personne qui sert de témoin à la signature d'un testament ne peut pas en être bénéficiaire.
- Une personne qui signe un testament au nom de quelqu'un qui ne sait pas écrire ne peut pas en être bénéficiaire.

### Coûts

Les coûts du recours à un avocat ou à une société de fiducie pour aider à la rédaction d'un testament varient selon l'envergure de la succession et la complexité des dispositions relatives aux biens. Un simple testament coûte habituellement autour de 200 \$.

Si une personne décède sans testament, la Cour nommera un administrateur pour gérer la succession, ce qui **pourrait** coûter davantage que le recours à un avocat pour la préparation d'un testament.

Les testaments préimprimés ont normalement des espaces prévus pour inscrire les noms des bénéficiaires et des témoins. Ces formulaires constituent un testament valide, à condition d'être remplis en bonne et due forme. Il est néanmoins facile de faire des erreurs.

Les personnes qui n'ont pas d'avocat peuvent faire appel au service suivant :

**Service téléphonique d'information juridique et de renvoi à un avocat**  
**Téléphone : 943-2305**  
**Sans frais : 1 800 262-8800**

**Procuration :** mandat juridique contenu dans un document qui accorde à une personne le droit de gérer les affaires financières et juridiques d'une autre personne

Le **mandant** donne la procuration et doit

- être sain d'esprit de manière à comprendre les effets de la décision
- signer le document

Le **mandataire** se voit accorder la procuration et

- doit être âgé de 18 ans ou plus et être sain d'esprit de manière à comprendre la responsabilité qui lui est ainsi conférée
- n'est pas nécessairement un avocat – il peut être un ami intime ou un parent, ou encore une société de fiducie.
- doit toujours agir conformément aux directives contenues dans le document lui accordant la procuration.
- doit tenir des registres précis sur tous les actes
- n'a pas à signer le document

En règle générale, un témoin signe le document. Le témoin ne devrait pas être le conjoint ou conjoint de fait du mandataire.

#### Types de procuration :

**Spécifique** Donne le pouvoir d'exécuter une tâche précise et se termine lorsque la tâche est accomplie

**Générale** Donne le pouvoir de prendre des décisions portant sur l'ensemble des affaires du mandant et se termine si le mandant cesse d'être sain d'esprit

**Temporaire** La procuration n'est valable que pour la durée établie

**Durable** Le mandataire conserve ses pouvoirs même si le mandant cesse d'être sain d'esprit. Une telle procuration doit

- être accordée lorsque le mandant est sain d'esprit
- être signée par le mandant ou, si ce dernier en est physiquement incapable, il peut demander à quelqu'un de signer à sa place en présence d'un témoin autorisé
- être accordée en présence d'un témoin, qui doit être un juge, un juge de paix, un magistrat, un médecin, un notaire public, un avocat, un policier ou une personne autorisée à célébrer les mariages

**Remarque :** Une personne qui donne procuration à un tiers conserve le pouvoir de gérer ses propres affaires.

Une procuration ne permet pas au mandataire de prendre des décisions en matière de soins de santé.

**Directives en matière de soins de santé ou testament biologique** : Un document écrit

- qui permet à une personne de préciser le niveau et le type de traitement médical qu'elle aimerait recevoir si elle n'était plus capable de communiquer ses préférences.
- qui permet de charger un tiers, appelé mandataire, de prendre les décisions en matière de soins de santé.

Pour être valables, les directives en matière de soins de santé doivent

- être consignées par écrit
- comporter une signature et une date
- être préparées lorsque la personne concernée peut comprendre les effets des décisions.

Les directives en matière de soins de santé font seulement état des volontés du moment et peuvent être modifiées.

Un exemplaire de la directive en matière de soins de santé devrait être

- conservé en lieu sûr (autre qu'un coffre bancaire, car il n'est pas facile d'y accéder en cas d'urgence)
- placé dans une trousse d'information pour les situations d'urgence située à l'avant du réfrigérateur à l'intention des intervenants en cas d'urgence
- remis au médecin de famille
- remis au mandataire
- photocopié en petit format pour être conservé dans un portefeuille.

**Remarque :** Le gouvernement du Manitoba a conçu un formulaire pouvant servir de guide sur les renseignements à saisir dans une directive en matière de soins de santé.

**Il est possible d'obtenir un exemplaire du formulaire à la page**  
**[www.gov.mb.ca/shas](http://www.gov.mb.ca/shas)** ou en composant l'un des numéros suivants :

**Téléphone : 945-6565**

**Sans frais : 1 800 665-6565**

## **Service téléphonique d'information juridique et de renvoi à un avocat**

**Programme :** Information juridique accessible par téléphone sur un grand nombre de problèmes juridiques

### **Renvoi vers un avocat au besoin**

**Processus :** Les appels téléphoniques sont pris directement ou l'appelant laisse son nom et un numéro de téléphone pour qu'un avocat de l'effectif puisse rappeler.

Certains avocats désignés sont prêts à rendre visite à des adultes malades, handicapés ou âgés, à l'hôpital ou à domicile.

**Coût :** Un avocat qui intervient dans le cadre de ce service ne facturera aucun frais pour la première demi-heure de consultation.

**Contact :** Association d'éducation juridique communautaire  
Service téléphonique d'information juridique et de renvoi à un avocat  
Téléphone : 943-2305  
Sans frais : 1 800 262-8800  
Courriel : [info@communitylegal.ca](mailto:info@communitylegal.ca)

## **Société d'aide juridique du Manitoba**

**Programme :** **Organisme indépendant du gouvernement du Manitoba offrant des services juridiques à des personnes, des groupes et des organisations qui n'ont pas les moyens de faire appel à un avocat**

**Services :** La Société d'aide juridique propose trois grandes sortes de services.

- **Conseils et information en personne, sans rendez-vous** – Il n'est pas nécessaire de présenter de demande pour ce genre de service – tout le monde y a droit.
- **Représentation juridique officielle** – La Société d'aide juridique du Manitoba paie intégralement ou partiellement les services d'un avocat
  - a) pour une affaire de droit de la famille
  - b) pour une personne accusée d'une infraction criminelle
  - c) pour ce qui touche au droit des pauvres ou certaines autres affaires
  - d) pour des litiges liés à l'intérêt public

Pour bénéficier de ce genre de services, il faut remplir une demande et être considéré admissible. Dans certains cas, la Société d'aide juridique fera à cet effet appel aux services complets d'un avocat de service.

- **Avocats de service** – Des avocats sont présents dans un grand nombre de cours criminelles et de tribunaux pour adolescents et dans certaines cours se consacrant au bien-être de l'enfance afin d'aider et de conseiller toute personne qui comparaît devant un juge. Il n'est pas nécessaire de présenter de demande pour ce genre de service – tout le monde y a droit.

**Admissibilité :** Dépend du revenu brut et de la taille de la famille (L'actif et les dettes sont également pris en compte.)

**Coûts :** Les honoraires des avocats peuvent être pris en charge intégralement ou partiellement, ou des frais peuvent être imposés en fonction du revenu et des circonstances.

**Contact :** **Bureau administratif et du secteur de Winnipeg**  
**294, avenue Portage, bureau 402**  
**Winnipeg MB R3C 0B9**  
**Téléphone : 985-8500**  
**Sans frais : 1 800 261-2960**

<p><b>Criminal Law Office</b> 514, avenue St. Mary Winnipeg MB R3C 0N6 <b>Téléphone : 985-8570</b> <b>Sans frais : 1 800 672-1043</b></p>	<p><b>Northlands Community Law Centre</b> 236, avenue Edwards The Pas MB R9A 0K1 <b>Téléphone : 627-4820</b> <b>Sans frais : 1 800 268-9790</b></p>
<p><b>Somerset Law Office *</b> 294, avenue Portage, bureau 300 Winnipeg MB R3C 0B9 <b>Téléphone : 985-8550</b> <b>Sans frais : 1 800 766-2148</b> * comprend les sections chargées de la protection de l'enfance, des affaires criminelles, des affaires familiales et de la pauvreté</p>	<p><b>Parklands Community Law Centre</b> (bureau de secteur de Dauphin) 3<sup>e</sup> avenue N.E., bureau 31 Dauphin MB R7N 0Y5 <b>Téléphone : 622-7000</b> <b>Sans frais : 1 800 810-6977</b></p>
<p><b>University of Manitoba Law Centre</b> Faculty of Law - 101 Robson Hall Université du Manitoba Winnipeg MB R3T 2N2 <b>Téléphone : 985-5206</b></p>	<p><b>Thompson Community Law Centre</b> (bureau de secteur de The Pas/Thompson) 3 Station Road Thompson MB R8N 0N3 <b>Téléphone : 677-1211</b> <b>Sans frais : 1 800 665-0656</b></p>
<p><b>Winnipeg Law Office</b> 294, avenue Portage, bureau 807 Winnipeg MB R3C 0B9 <b>Téléphone : 985-9732</b> <b>Sans frais : 1 800 261-2960</b></p>	<p><b>Westman Community Law Centre</b> (bureau de secteur de BRANDON) 236, 11<sup>e</sup> rue Brandon MB R7A 4J6 <b>Téléphone : 729-3484</b> <b>Sans frais : 1 800 876-7326</b></p>

## **Association d'éducation juridique communautaire**

**Programmes :** Services d'information juridique et de renvoi à des avocats

**Services :** Bureau des conférenciers  
Ateliers et cours  
Publications  
Services juridiques par téléphone  
Programme de renvoi à des avocats

**Contact :** Association d'éducation juridique communautaire  
414, avenue Graham, bureau 205  
Winnipeg MB R3C 0L8  
Téléphone : 943-2382  
<http://www.communitylegalmb.ca/>

## **Curateur public**

**Programme :** Le curateur public dispense des services de fiducie aux résidents du Manitoba lorsque personne ne peut ni ne veut le faire.

**Services :** Administration

- de successions et prise de décisions personnelles pour des personnes qui n'ont pas les capacités mentales de le faire
- de successions de personnes jouissant de toutes leurs facultés qui ont accordé une procuration au curateur public
- de successions de défunts au Manitoba lorsque personne ne peut ni ne veut agir comme administrateur
- de certaines fiducies pour des adultes

**Coûts :** Les honoraires varient selon la complexité du dossier.

**Contact :** **Curateur public**  
**155, rue Carlton, bureau 500**  
**Winnipeg MB R3C 5R9**  
**Téléphone : 945-2700**  
<http://www.gov.mb.ca/publictrustee>

## Office de la protection du consommateur du Manitoba

**Programme :** Veiller à l'application des dispositions législatives de la province du Manitoba figurant dans les textes suivants :

- *Loi sur la protection du consommateur*
- *Loi sur les pratiques commerciales*
- *Loi sur les enquêtes relatives aux particuliers*
- *Loi sur la validation des œuvres de charité*
- *Loi sur les appareils auditifs*
- *Règlement sur les articles de literie et les articles rembourrés, un règlement pris en application de la Loi sur la santé publique*
- **Part III, « Prêts hypothécaires inversés », de la Loi sur les hypothèques**

**Services :**

- Délivrance de licences aux démarcheurs et aux agents de recouvrement
- Délivrance de certificats aux fournisseurs d'appareils auditifs
- Enregistrement des fabricants et réparateurs d'articles rembourrés
- Autorisation des collectes de fonds pour les œuvres de charité
- Aide aux consommateurs pour résoudre les plaintes entre les acheteurs et les vendeurs
- Enquêtes sur les plaintes portant sur des infractions des lois visant la protection des consommateurs et, le cas échéant, renvoi de dossiers à Justice Manitoba en vue de poursuites
- Information et éducation des consommateurs et des entreprises du Manitoba au sujet des lois visant la protection des consommateurs et des questions relatives au marché **(des groupes peuvent prendre des dispositions pour la tenue d'exposés à but pédagogique).**

**Processus de traitement des plaintes :**

- Lorsque l'Office reçoit une plainte d'un consommateur, un de ses agents
  - communique avec l'entreprise en cause et lui demande des explications
  - transmet la réponse de l'entreprise au consommateur
  - poursuit ce même processus jusqu'au règlement du litige ou au désaccord définitif.
- Le processus de règlement de différends n'est possible que si toutes les parties y consentent. L'Office ne peut ni imposer une résolution ni garantir les résultats d'une résolution.
- En cas de désaccord, l'une ou l'autre des parties peut renvoyer le différend devant les tribunaux.

**Remarque :** Les dossiers sont confidentiels et l'Office ne peut rendre public aucun renseignement particulier concernant les plaintes ni les commenter.

**Contact :** **Office de la protection du consommateur**  
**Finances Manitoba**  
**258, avenue Portage, bureau 302**  
**Winnipeg MB R3C 0B6**  
**Téléphone : 945-3800**  
**Sans frais : 1 800 782-0067**  
<http://www.gov.mb.ca/finance/cca/consumb/index.fr.html>

## **PhoneBusters**

**Programme :** Centre d'appel national pour des plaintes relatives à la fraude par télémarketing, par la poste et par Internet

**Services :** Les opérateurs

- donnent des conseils aux appelants
- recueillent de l'information et la transmettent aux autorités compétentes pour qu'elles l'utilisent dans les programmes visant à protéger le public

PhoneBusters informe aussi le public sur les façons d'éviter d'être victime de fraude.

**Heures d'ouverture :** Du lundi au vendredi, de 8 h à 18 h, **heure normale de l'Est**

**Processus :** Les personnes qui reçoivent du courrier, des appels téléphoniques ou des courriels visant à leur soutirer de l'argent ou des renseignements sur leur identité de manière suspecte devraient communiquer avec PhoneBusters.

**Coût :** Gratuit

**Contact :** **PhoneBusters**  
C.P. 686 North Bay ON P1B 8J8  
Sans frais : 1 888 495-8501  
Télécopieur (sans frais) : 1 888 654-9426  
Courriel : [info@phonebusters.com](mailto:info@phonebusters.com)  
[www.phonebusters.com](http://www.phonebusters.com)

**Autres points de contact relatifs à la fraude :**

**Signalement en direct des délits économiques (GRC) :** [www.recol.ca](http://www.recol.ca)

**Direction des organismes de bienfaisance de l'Agence du revenu du Canada :**  
1 800 267-2384

**Conseil canadien des bureaux d'éthique commerciale :** <http://www.ccbbb.ca/francais/>

## **Programme de sensibilisation et d'information sur la fraude**

- Programme :** Programme d'éducation et de prévention visant à aider les personnes âgées à détecter les tentatives de fraude contre le consommateur et à éviter d'en être victimes
- Processus :** Des personnes âgées bénévoles animent un atelier d'une heure à base d'exposés interactifs et de sketches. Les exposés incluent la projection de vidéos et la distribution de documents.
- Coût :** Gratuit aux groupes de personnes âgées
- Contact :** **Age & Opportunity**  
280, rue Smith, bureau 200  
Winnipeg MB R3C 1K2  
Téléphone : 956-6440  
<http://www.ageopportunity.mb.ca/>

## **Association des consommateurs du Canada (Manitoba)**

**Programme :** Informer les consommateurs et représenter leurs intérêts

**Services :**

- Renvoyer les consommateurs aux ministères ou aux organismes les plus à même de répondre à leurs besoins
  
- Fournir de l'information sur
  - les évaluations de produits et les renseignements à obtenir avant l'achat
  - la voie à suivre pour présenter une plainte sur un produit ou un service
  - la façon d'éviter la fraude et l'escroquerie

**Coût :** Gratuit

**Contact :** **Association des consommateurs du Canada (Manitoba)**  
222, rue Osborne Sud, bureau 21  
Winnipeg MB R3L 1Z3  
Téléphone : 452-2572  
Sans frais : 1 888 596-0900  
<http://www.consumermanitoba.ca/>

## **Services d'orientation financière de la communauté**

**Programme :** Évaluation financière, conseils en matière de crédit et information sur la gestion des finances

**Peut négocier avec les créanciers et préparer des plans de remboursement**

**Coûts :** Frais minimes établis en fonction du revenu

**Contact :** Services d'orientation financière de la communauté  
238, avenue Portage, 3<sup>e</sup> étage  
Winnipeg MB R3C 0B1  
Téléphone : 989-1900  
<http://www.creditcounsellingcanada.ca/fr/index.html>

## Revenus plafonds pour l'aide au logement du Manitoba en 2006

**Le revenu plafond pour l'aide au logement (RPL)** est le revenu total avant impôt de toutes les personnes de plus de 15 ans qui habitent dans une résidence.

Pour déterminer le RPL :

1. Calculez le nombre de chambres **nécessaire** selon la Norme nationale d'occupation suivante
  - pas moins d'une personne et pas plus de deux personnes n'utiliseront une même chambre
  - les parents et les enfants n'utiliseront pas la même chambre
  - les célibataires de 18 ans et plus auront chacun une chambre séparée
  - les enfants de 5 ans et plus ne partageront pas une chambre avec un enfant du sexe opposé
2. Établissez le secteur où est située la résidence et le RPL correspondant.

### Revenus plafonds pour l'aide au logement s'appliquant à la ville de Winnipeg et aux localités environnantes suivantes

Anola	Argyle	Balmoral	Birds Hill	Blumenort
Brunkild	Cooks Creek	Dacotah	Domain	Dufrense
Dugald	Elie	Garson	Glenlea	Grande-Pointe
Grosse Isle	Landmark	Lockport	Lorette	Meadows
New Bothwell	Niverville	Oak Bluff	Oakbank	Osborne
Otterburne	Randolf	Rosser	St. Adolfe	Saint-Francois
Sainte-Agathe	Sanford	Springstein	Starbuck	Stonewall
Stony Mountain		Tyndall	Warren	

<b>1 chambre</b>	<b>2 chambres</b>	<b>3 chambres</b>	<b>4 chambres</b>
<b>21 500 \$</b>	<b>28 000 \$</b>	<b>36 000 \$</b>	<b>42 000 \$</b>

### Revenu plafond pour l'aide au logement s'appliquant aux secteurs hors-marché, comme Churchill, Gillam ou Snow Lake

<b>1 chambre</b>	<b>2 chambres</b>	<b>3 chambres</b>	<b>4 chambres</b>
<b>36 500 \$</b>	<b>38 000 \$</b>	<b>41 000 \$</b>	<b>44 000 \$</b>

### Revenu plafond pour l'aide au logement s'appliquant à toutes les autres collectivités manitobaines

<b>1 chambre</b>	<b>2 chambres</b>	<b>3 chambres</b>	<b>4 chambres</b>
<b>19 500 \$</b>	<b>24 500 \$</b>	<b>29 000 \$</b>	<b>32 500 \$</b>