

# SOYEZ VIGILANT... SOYEZ MÉFIANT

## Guide de sécurité pour les personnes âgées ou vulnérables

Un des plus gros problèmes auxquels bon nombre de personnes âgées ou vulnérables font face, c'est le manque de sécurité – tant physique que financière. En effet, nombreuses sont celles qui, dans ce monde effréné, craignent de devenir victimes. Toutefois, il y a moyen de se protéger. Le présent guide vise justement à vous aider à reconnaître les risques et à prendre de simples mesures pour vous protéger.

Bien que beaucoup d'organismes et d'organisations puissent vous aider à rester en sécurité, votre meilleur moyen de défense, c'est votre propre bon sens. Nous vous invitons à lire ce guide, à le partager avec un ami et à penser à de simples façons d'être... **vigilant et méfiant.**

### TABLE DES MATIÈRES

---

1.	Les fraudes, les escroqueries et les vols .....	Page 2
2.	Comment annuler un contrat .....	Page 10
3.	Les numéros de ressources en cas de fraude .....	Page 11
4.	Les renseignements contenus dans votre portefeuille perdu ou volé.....	Page 12
5.	Quand vous avez besoin d'aide : ressources communautaires.....	Page 15
6.	Les procurations .....	Page 31
7.	Les mauvais traitements et la négligence .....	Page 32
8.	La sécurité dans votre maison ou votre appartement .....	Page 36
9.	La sécurité dans la rue ou dans votre voiture .....	Page 38
10.	Le Service de police de la région de Niagara .....	Page 41

**Soyez un consommateur averti.** La fraude est l'acte criminel dont les personnes âgées sont le plus souvent victimes. Vous pourriez en avoir été victime sans même le savoir. Le fraudeur vous prendra votre argent sans vous donner quoi que ce soit en retour. Rappelez-vous que, si quelque chose vous paraît trop beau pour être vrai, il y a de fortes chances que ce soit effectivement le cas. **Dites simplement NON.**

### **Les fraudeurs ciblent souvent les personnes âgées pour toutes sortes de raisons.**

- Dans bien des cas, elles vivent seules et ont plus d'économies, de biens ou de revenu disponible.
- Une personne âgée veuve qui vit seule est plus susceptible d'être visée.
- En règle générale, les personnes âgées font plus facilement confiance aux autres que les plus jeunes et elles pourraient déjà s'être fait jouer. Or, les fraudeurs se partagent les listes de personnes que l'on peut duper facilement.
- De nombreuses personnes âgées ne signalent pas la fraude parce qu'elles ont honte de s'être fait duper.

### **Les fraudeurs sont très habiles à gagner votre confiance.**

- Pour réussir sa fraude, le fraudeur doit gagner votre confiance et vous faire croire qu'il tient votre intérêt à cœur.
- Bien que la plupart des fraudeurs soient des hommes, les femmes sont tout aussi habiles à escroquer les personnes âgées.
- Bien qu'un fraudeur puisse vous harceler pour que vous achetiez un produit ou un service, si vous dites « non », il est peu probable qu'il ait recours à des menaces ou à la violence physique de peur que vous appeliez la police. Le fraudeur sait bien qu'il trouvera facilement une autre victime.
- Les fraudeurs peuvent obtenir des renseignements sur les victimes potentielles de plusieurs sources. Certaines entreprises de marketing recueillent des renseignements sur les consommateurs qu'elles vendent à des entreprises légitimes. Malheureusement, les fraudeurs peuvent aussi avoir accès à ces renseignements. Ils obtiennent aussi des renseignements de cartes d'enregistrement des produits, d'abonnements à des revues, de statistiques gouvernementales, d'annuaires téléphoniques et d'avis de décès.

### **Les types de fraudes et d'escroqueries : « La fraude, c'est commettre un vol en comptant un mensonge ou en trichant. »**

Il existe toutes sortes de fraudes, d'escroqueries et de vols qui ont pour but de vous prendre votre argent. Pour en faciliter la compréhension, nous les avons regroupés dans les catégories suivantes :

**Télémarketing**  
**Marketing direct**  
**Marketing par la poste ou les journaux**

**Escroqueries liées à la banque**  
**Vols par tromperie ou par distraction**

Le télémarketing fait appel à la communication par téléphone pour vendre des biens et services, faire du démarchage pour les organismes de bienfaisance et réaliser des sondages. Il s'agit d'une pratique commerciale légitime reconnue, mais qui risque d'être utilisée à mauvais escient par des personnes sans scrupules. Voici quelques exemples de ce type d'escroquerie.

### 1. Prix gagné

« Vous êtes l'heureux gagnant d'un magnifique prix ou d'une somme d'argent, mais pour recevoir votre prix, vous devez payer les taxes, les douanes ou les frais de livraison ou juridiques. »

### 2. Loterie

« Aimeriez-vous faire partie d'un groupe qui achète un grand nombre de billets de loterie? Vous augmenterez ainsi vos chances de gagner. » **Soyez très méfiant.** Même si les chances vous paraissent incroyables, vos chances de gagner sont, en général, d'une sur des millions.

### 3. Faux organismes de bienfaisance

« Pouvez-vous venir en aide à des enfants nécessiteux, à des anciens combattants ou à des victimes d'une catastrophe par l'entremise de notre organisme de bienfaisance? Nous pouvons envoyer quelqu'un chez vous immédiatement pour aller chercher le chèque. » **Soyez très méfiant.** Bon nombre d'escroqueries réussissent parce que le nom de l'organisme de bienfaisance utilisé ressemble à celui d'un organisme bien connu. Les fraudeurs profitent aussi de la bonté et de la compassion des gens pendant les situations de crise. Les véritables causes de bienfaisance méritent d'être appuyées. Appelez la Division des organismes de bienfaisance de l'Agence du revenu du Canada (1 800 267-2384) pour vous assurer que l'organisme est enregistré. Les organismes de bienfaisance légitimes figurent souvent dans l'annuaire téléphonique. Si vous voulez faire un don, prenez les dispositions nécessaires pour envoyer votre contribution par la poste directement à l'organisme.

### 4. Vacances gratuites

« Vous avez été choisi pour profiter d'aubaines incroyables ou peut-être d'un voyage ou d'hébergement gratuit à des destinations vacances ou dans des appartements en multipropriété populaires. » **Soyez très méfiant.** N'oubliez pas que, dans la vie, on n'a rien pour rien. Quand vous voyagez ou que vous achetez un appartement en multipropriété, faites affaire avec un agent de bonne réputation. N'achetez pas de voyage ni d'appartement en multipropriété sur sollicitation téléphonique.

***N'oubliez pas : c'est VOUS qui avez le contrôle; si vous ne voulez pas acheter, dites simplement NON.***

La fraude par marketing direct se produit habituellement quand le fraudeur se présente à votre porte pour essayer de vous vendre quelque chose ou de vous offrir de faire des rénovations. Voici quelques exemples d'escroqueries par marketing direct.

### **1. Les ventes de porte en porte - Produits**

Le rôle principal de tout préposé aux ventes consiste à convaincre le client potentiel de le laisser faire une démonstration d'un produit au domicile de ce dernier. Le « prix » offert est en fait une « clé » qui donne accès à votre domicile, où on peut faire une présentation plus intensive pour vous persuader d'acheter le produit en question. Les préposés aux ventes à domicile sans scrupules ont recours à toutes sortes de tactiques de ventes douteuses au domicile des clients, notamment l'intimidation, les menaces, les fausses assertions ou carrément les mensonges. Elles croient que, une fois qu'elles ont réussi à entrer chez vous, vous devrez acheter leur produit pour vous défaire d'elles. Les produits qu'on propose souvent dans ce type de ventes : aspirateurs, systèmes de purification d'eau ou d'air, alarmes pour la maison ou commandes de viandes surgelées.

#### **Soyez très méfiant...**

- Ne vous laissez pas pousser et ne laissez jamais un étranger entrer chez vous.
- Ont-ils un permis pour vendre des produits de porte en porte?
- L'entreprise est-elle située dans votre communauté?
- Est-ce que le Bureau d'éthique commerciale a reçu des plaintes?
- Prenez le temps de comparer la qualité, les prix et les garanties.

### **2. Les ventes de porte en porte – Services personnels et ménagers**

De nombreux services sont essentiels au maintien du confort et de la sécurité chez soi. En vieillissant, vous pourriez avoir besoin d'engager des personnes pour assurer l'entretien de votre domicile. Il faut faire preuve de beaucoup de prudence quand vous reprenez les services de personnes qui pourraient avoir accès à votre domicile et à votre terrain. Pensons aux services suivants, entre autres : le déneigement, la tonte du gazon, le lavage des fenêtres, l'épicerie et les services d'aide personnelle. **Soyez très méfiant.** Faites vos recherches personnelles. Assurez-vous de signer un contrat. Est-ce que celui-ci stipule tout ce qu'il devrait – demandez à un ami ou à membre de votre famille de vous aider à cet égard. Vérifiez l'identité et les références des travailleurs ainsi que les organismes qui vous proposent les travailleurs en question pour vous assurer d'avoir pris les mesures nécessaires pour assurer votre sécurité et celle de votre famille. **Si vous voulez annuler le contrat, consultez la page 10.**

***N'oubliez pas : c'est VOUS qui avez le contrôle; si vous ne voulez pas acheter, dites simplement NON.***

### **3. Les ventes de porte en porte – Fournisseurs sans scrupules de services d'énergie**

Des individus sans scrupules prétendent représenter des fournisseurs de services d'énergie quand, en fait, ils ne représentent qu'eux-mêmes. Les consommateurs doivent connaître les deux façons d'acheter de l'électricité et, comme toujours, être très vigilants quand ils signent un contrat.

**Premier choix :** Vous pouvez ne rien faire et votre fournisseur actuel, vraisemblablement votre entreprise locale de services publics, continuera à vous fournir l'électricité au prix du marché.

**Deuxième choix :** Vous pouvez acheter l'électricité à un des détaillants accrédités par la Commission de l'énergie de l'Ontario. Certains détaillants pourraient vous demander de signer un contrat à tarif fixe de un an, de trois ans ou de cinq ans.

#### **Soyez très méfiant...**

Quand les détaillants frappent à votre porte, voici quelques questions à leur poser :

- Êtes-vous accrédités par la Commission de l'énergie de l'Ontario?
- Quelle est la durée du contrat et y a-t-il une pénalité d'annulation? Est-ce que le détaillant peut annuler le contrat? Quels frais sont inclus dans le tarif?
- Quel est le prix par kilowattheure et est-il variable?
- Y a-t-il des frais supplémentaires?
- Qu'arrive-t-il si je déménage?

### **4. Les escroqueries de rénovations résidentielles**

Méfiez-vous des entrepreneurs qui frappent à votre porte pour vous dire qu'ils travaillent dans votre quartier et qu'ils peuvent vous faire un bon prix. L'entrepreneur peut dire qu'il lui reste des matériaux d'un autre contrat et qu'il peut faire les réparations à prix très abordable ou que ses « hommes sont juste à une rue d'ici – et qu'il peut vous permettre d'éviter de payer les frais initiaux. » Les rénovations qui font souvent l'objet de telles escroqueries : mortier et briques, pavage et scellage de l'accès au garage et réparations de toit.

#### **Soyez très méfiant...**

- Ne vous laissez pas pousser. Peu importe ce qu'on vous dit à la porte, demandez toujours une estimation par écrit, puis obtenez trois autres devis.
- Demandez un contrat détaillé.
- Ne donnez jamais de dépôt en argent comptant et ne payez rien avant que les travaux soient faits.
- Ont-ils un permis pour travailler dans votre communauté?
- Les travaux nécessitent-ils un permis de construction?
- Vérifiez toutes les références. Le Bureau d'éthique commerciale a-t-il reçu des plaintes?
- Vérifiez le statut de l'entreprise auprès du ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises (1 800 889-9768).

La fraude par la poste et les publicités trompeuses dans les journaux sont aussi des formes courantes de fraude. Il est important de ne pas se faire embrouiller ou tromper par les nombreuses entreprises qui vendent des produits par la poste et qui utilisent des concours ou des sweepstakes pour attirer votre attention. Dans bon nombre de cas, « c'est trop beau pour être vrai! ». Voici quelques exemples :

### 1. Les avis de prix à l'allure officielle

Cet avis vous parvient par la poste et prétend que vous avez gagné une loterie ou un gros prix. On vous demande habituellement d'acheter un produit ou de verser des frais de traitement ou les taxes. On vous laisse très peu de temps pour répondre et envoyer de l'argent. On pourrait aussi vous demander de fournir des renseignements personnels supplémentaires et votre numéro de carte de crédit.

### 2. Les cartes « grattez et gagnez »

Il y a de fortes chances que, à un moment donné, vous recevrez ce genre de cartes par la poste... et la carte en question indiquera vraisemblablement que vous avez gagné. On vous demandera d'appeler un numéro 1 900 pour recevoir votre prix, ce qui entraînera une facture de téléphone élevée étant donné que les numéros 1 900 ont des frais d'utilisation.

### 3. Les possibilités de travail à domicile

On place, dans un journal local, une publicité qui indique que vous pouvez gagner de l'argent supplémentaire en travaillant à partir de chez vous. Le travail pourrait consister à remplir des enveloppes, à faire des appels ou à accomplir d'autres tâches. Il faut envoyer de l'argent « à l'avance » ou payer des « frais d'inscription ». Dans certains cas, on pourrait vous demander d'envoyer de nouveau votre inscription et les frais. Malheureusement, vous n'entendrez plus jamais parler du promoteur.

### 4. Les lettres en chaîne

Un représentant vous offrira une commission si vous achetez un article et en vendez d'autres à vos amis. En règle générale, les prix sont excessifs et les produits sont difficiles à vendre.

### Soyez très méfiant...

Considérez ces publicités comme des escroqueries. Même si ces offres peuvent vous paraître très alléchantes, fiez-vous à votre jugement et à votre bon sens et ignorez des « occasions en or ». **Ne donnez jamais vos renseignements personnels ni votre numéro de carte de crédit à des personnes qui vous appellent.**

***N'oubliez pas : c'est VOUS qui avez le contrôle; si vous ne voulez pas acheter, dites simplement NON.***

Il y a eu, ces dernières années, de nombreux changements dans l'industrie des services financiers. En effet, les clients ont maintenant plus de flexibilité et plus de choix que jamais concernant leurs finances. Néanmoins, il faut faire preuve de vigilance et de diligence quand on effectue une transaction financière, quelle qu'elle soit.

### 1. Le faux inspecteur de banque

Ce type d'escroquerie vise surtout les personnes âgées. Le fraudeur appellera et se fera passer pour un inspecteur de banque ou un agent de police. Il vous indiquera qu'on essaie de piéger un employé malhonnête à la banque où vous avez un compte. Il pourrait vous demander de retirer de l'argent de votre compte et de le lui remettre en guise de « preuve » contre l'employé. De plus, il vous demandera de tenir le tout dans le secret le plus absolu afin d'éviter que l'employé impliqué ait vent de l'enquête. Une fois que vous aurez donné votre argent, vous ne le reverrez plus jamais et vous n'entendrez plus jamais parler du fraudeur.

### 2. Les fraudes de guichets automatiques

Pendant que vous utilisez le guichet, le fraudeur vous surveille et essaie d'obtenir votre NIP. Vers la fin de la transaction, avant que vous ne retiriez votre carte du guichet, le fraudeur laisse tomber un billet de 20 \$ et vous le montre du doigt. Pendant que vous tournez le dos pour le ramasser, un complice remplace votre carte bancaire dans le guichet par une autre carte bancaire volée. Vous ne vous en rendez pas compte avant d'essayer d'utiliser votre carte et de découvrir qu'elle ne fonctionne pas. Votre compte bancaire aura probablement déjà été vidé.

**Une autre escroquerie...** Vous avez peut-être perdu votre sac à main ou votre portefeuille, dans lequel se trouvait votre carte bancaire. Le fraudeur vous téléphonera et dira qu'il travaille à la banque et qu'il doit vérifier votre PIN afin d'annuler votre carte et de vous en émettre une nouvelle. Une fois de plus, votre carte et votre NIP en main, il peut vider votre compte bancaire. En aucun temps, un employé de la banque ou un agent de police ne vous demandera votre NIP.

### Soyez très méfiant...

- Reprenez votre carte bancaire ou votre carte de crédit dès qu'une transaction est terminée.
- Ne donnez jamais votre numéro de carte bancaire ou de carte de crédit par téléphone ou dans Internet à une personne qui vous appelle.
- Signez le verso des nouvelles cartes dès que vous les recevez. Coupez votre carte expirée.
- Ne donnez jamais de chèque à qui que ce soit sans l'avoir rempli vous-même.
- N'endossez jamais de chèques à l'avance.
- Signalez les cartes et les chèques perdus immédiatement.

### **Les tromperies de porte en porte**

Deux hommes se présentent à votre porte et prétendent travailler pour une entreprise de services publics. Ils pourraient vous faire croire qu'ils effectuent des inspections régulières et qu'ils aimeraient vérifier votre compteur, votre fournaise ou votre coffret à fusibles. Pendant qu'ils sont dans votre maison, l'un d'eux vous accompagnera jusqu'au compteur, qui se trouve habituellement au sous-sol. L'autre, qui est seul, fouillera votre maison à la recherche d'objets de valeur, de médicaments ou de renseignements à votre sujet. Ne laissez jamais d'inconnus seuls dans votre maison.

### **Une autre version...**

Quelqu'un essaie d'avoir une discussion avec vous à votre porte pendant qu'une autre personne essaie de s'introduire chez vous par une autre porte non verrouillée pour voler tout ce qui est facile à prendre.

### **Et une autre...**

Une personne se présente à votre porte et prétend vouloir acheter des « antiquités ou des objets de collection » pour son entreprise. Elle sait que certaines personnes âgées pourraient songer à s'installer dans un plus petit logement et à se défaire de certains articles. Malheureusement, elle ne s'arrête rarement à seulement quelques articles. Le temps de le dire, elle a fait le tour de la maison et choisi des objets de valeur, puis exerce beaucoup de pression sur vous pour que vous lui vendiez vos trésors à prix modique.

Ce n'est qu'une fois qu'elle est partie que vous vous rendez compte que vous ne vouliez pas vraiment vous débarrasser de ces biens, mais « tout s'est passé tellement vite ». Ne laissez pas d'inconnus entrer chez vous!

### **Les distractions à l'épicerie**

Quelqu'un vous aborde et vous demande de l'aide pour lire une étiquette sur un produit ou quels ingrédients vous recommanderiez dans une recette. Pendant que vous lui parlez, une autre personne s'empare de votre sac à main dans le chariot. Soyez très vigilant quand vous vous faites approcher par un inconnu.

### **Soyez très méfiant...**

- Verrouillez toujours toutes les portes de votre maison ou appartement, même quand vous êtes à la maison.
- S'il y a quelqu'un à la porte qui vous demande d'entrer, comme un inspecteur d'une entreprise de services publics, demandez-lui de vous montrer une pièce d'identité, puis téléphonez à l'entreprise pour confirmer son identité. Obtenez le numéro dans l'annuaire.
- Habituellement, les entreprises de services publics préviennent les clients avant une inspection.
- Soyez toujours vigilant et prudent quand vous faites affaire avec des étrangers, soit chez vous ou en public.
- Si vous avez des préoccupations, appelez la police.

# SOYEZ MÉFIANT

## Conseils pour aider à prévenir les fraudes et les escroqueries

Dans le monde de la fraude, les deux énoncés les plus souvent utilisés sont « **Soyez un acheteur averti** » et « **On n'a jamais rien pour rien** ». Inscrivez ces énoncés dans votre mémoire et répétez-les chaque fois qu'on essaie de vous solliciter.

- Ne concluez jamais, sous pression, une entente qui concerne vos biens ou votre argent. Prenez votre temps et posez des questions. Obtenez plus d'une opinion sur la nécessité des travaux et demandez un devis écrit.
- Si cela vous paraît trop beau pour être vrai, c'est probablement le cas! Évitez les manœuvres frauduleuses du genre « devenez riche rapidement ».
- Soyez vigilant quand vous signez des contrats. Vous auriez peut-être intérêt à demander à un membre de la famille, à un ami à qui vous faites confiance ou à un conseiller juridique de le passer en revue au préalable.
- Lisez tous les détails. Si vous ne comprenez pas, **POSEZ DES QUESTIONS**.
- Signalez les offres douteuses à la police immédiatement, avant que le suspect fasse d'autres victimes. Notez discrètement de quoi il a l'air et le véhicule qu'il conduit.
- Ne donnez jamais de grosses sommes d'argent comptant à qui que ce soit, même si l'offre vous paraît très alléchante.
- Ne donnez jamais vos renseignements personnels ni votre numéro de carte bancaire ou de carte de crédit à qui que soit au téléphone à moins que ce soit vous qui avez fait l'appel.

En vertu de la loi ontarienne, si vous signez, chez vous, un contrat d'une valeur de 50 \$ ou plus, **vous pouvez l'annuler dans les 10 jours qui suivent sa signature** en envoyant une lettre à l'entreprise concernée. Comme vous devez pouvoir prouver que celle-ci a reçu votre lettre, envoyez ce document par courrier recommandé ou par télécopieur ou courriel, mais SEULEMENT si vous recevrez une preuve d'envoi. Pour en savoir plus long, appelez le ministère des Services aux consommateurs et aux entreprises au 1 800 889-9768.

Un Consommateur  
123, chemin de l'acheteur  
Quelque part (Ontario)  
Code postal

Le 21 janvier 2009

Une Entreprise  
123, chemin du vendeur  
Quelque part (Ontario)  
Code postal

Madame, Monsieur,  
Le 20 janvier 2009, j'ai signé, chez moi, un contrat visant l'achat d'un nouvel aspirateur, modèle n° XXXXX, au coût de 2 000 \$. Aujourd'hui, je me suis rendu compte que je veux annuler le contrat.

Par la présente, j'exerce mon droit d'annuler le contrat en vertu de la *Loi sur la protection du consommateur*, et je vous demande de me renvoyer mon dépôt.

Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes salutations distinguées.

Votre signature  
Un Consommateur

SOYEZ UN ACHETEUR MÉFIANT  
 SOYEZ UN ACHETEUR VIGILANT  
 SOYEZ UN ACHETEUR **AVERTI**

Assurez-vous de poser des questions  
 Vérifiez l'identité  
 Écoutez attentivement  
 Refusez qu'on exerce de la  
 pression sur vous  
 Tâchez de le dire aux autorités  
 Informez-vous

### À retenir :

Si vous signez, chez vous, un contrat d'une valeur de 50 \$ ou plus, vous pouvez l'annuler dans les **10 jours** qui suivent sa conclusion en envoyant une lettre par courrier recommandé, par télécopieur ou par courriel à l'entreprise concernée.

Tous les contrats de vente directe doivent comprendre les dispositions suivantes :

- Une description de l'article, le prix, la date de livraison et les changements;
- Les dates de début et de fin des services;
- Le nom, l'adresse et le numéro de téléphone de l'acheteur et du vendeur;
- La déclaration des droits d'annulation.

### Numéros utiles

---

Bureau d'éthique commerciale .....	905 685-5270
Service de police de la région de Niagara.....	905 688-4111
Échec au crime .....	1 800 222-8477
Ministère des Services aux consommateurs .....	1 800 889-9768
Agence du revenu du Canada, Division des organismes de bienfaisance .....	1 800 267-2384
Commission de l'énergie de l'Ontario .....	1 877 632-2727
Centre antifraude du Canada.....	1 888 495-8501
Association canadienne du marketing.....	1 416 391-2362

### ***Les femmes***

Si vous devez avoir un sac à main, assurez-vous qu'il est fermé en tout temps. Nous vous recommandons les sacs à main ayant des compartiments à fermeture éclair. Un sac à main ouvert incite les voleurs à s'approcher de vous, à plonger la main dans votre sac à main et à prendre votre portefeuille à votre insu. Ne laissez pas votre sac à main dans un chariot au magasin et ne le déposez pas sur un comptoir... en quelques secondes seulement, quelqu'un pourrait s'en emparer et s'enfuir. Si vous sortez magasiner ou faire une marche, tachez de n'apporter que vos clés, votre permis de conduire, votre agent ou votre carte bancaire ou carte de crédit. Placez-les dans la poche avant de votre pantalon ou dans un compartiment à fermeture éclair de votre manteau.

### ***Les hommes***

Compte tenu du volume élevé de vols de portefeuilles, nous vous recommandons de placer votre portefeuille dans la poche avant de votre pantalon ou dans un compartiment à fermeture éclair de votre manteau. Tâchez de n'apporter que le nécessaire... laissez le reste dans un endroit sûr.

### ***Des conseils pour tous***

Photocopiez le recto et le verso de toutes les cartes (y compris votre permis de conduire, votre carte d'assurance sociale et votre certificat de naissance) que vous avez dans votre portefeuille. Conservez les photocopies dans un endroit sûr... où vous y avez facilement accès. Si vous n'avez pas accès à une photocopieuse, utilisez la feuille incluse dans le livret (page suivante) et conservez-la dans un endroit sûr. **Ne laissez pas** ces renseignements dans le livret, à la vue de tous.

Dès que vous découvrez que vous avez perdu votre portefeuille ou que vous vous l'êtes fait voler... signalez-le à la police. Consultez ensuite vos photocopies ou la feuille que vous avez remplie et appelez aussitôt les entreprises qui vous ont émis les cartes pour signaler la perte ou le vol.





## SERVICES D'URGENCE 911

### CENTRES DE DÉTRESSE

Beamsville .....	905 563-6674
Fort Érié/Ridgeway .....	905 382-0689
Port Colborne/Wainfleet .....	905 734-1212
St. Catharines .....	905 688-3711
<b>LIGNE DE PRÉVENTION DU SUICIDE</b> .....	<b>905 522-1477</b>

### VICTIMES D'AGRESSION

Centre de santé communautaire Hamilton/Niagara.....	905 734-1141
Niagara Region Sexual Assault Centre .....	905 682-4584
Nova House – Welland.....	905 788-0113
Centre de traitement des victimes d'agression sexuelle et de violence familiale – Niagara.....	905 684-7271
SOS Femmes .....	1 800 387-8603
Women's Place Nova House - Niagara Falls/Fort Érié .....	905 356-5800

### RESSOURCES

Société Alzheimer de la région de Niagara.....	905 687-3914
Société de l'arthrite.....	905 646-7284
Bereavement Resource Council of Niagara .....	905 690-6400
Société canadienne du cancer.....	905 684-6455
Société canadienne du diabète.....	905 646-4843
Société canadienne de l'ouïe.....	905 984-4412
Croix-Rouge canadienne.....	905 680-1818
Centre de santé communautaire Hamilton/Niagara .....	905 734-1141
Services de soutien communautaire de la région de Niagara	
St. Catharines, Thorold, Niagara Falls, N-O-T-L, Fort Érié.....	905 682-3800
Welland, Pelham, Port Colborne, Wainfleet.....	905 788-3181
West Niagara .....	905 563-9501
Centre d'accès aux soins communautaires de Hamilton Niagara	
Haldimand Brant .....	905 684-9441
.....	1 800 810-0000

Fondation des maladies du cœur de l'Ontario .....	1 888 473-4636
Information Niagara .....	905 682-6611
Programme Gatekeepers de la région de Niagara .....	905 684-0968
Niagara Prosthetics and Orthotics Corp .....	905 688-2553
Niagara Victim Crisis Support Service .....	905 682-2626
Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées .....	905 521-7280
Marche des dix sous de l'Ontario – Sud .....	905 688-3022
.....	1 800 263-5413
Bureau de santé de la région de Niagara.....	905 688-3762
.....	1 800 263-7248
Services communautaires de la région de Niagara	
Programmes communautaires pour personnes âgées.....	905 984-6900

## **SOUTIEN AUX SOIGNANTS**

---

Société Alzheimer de la région de Niagara.....	905 687-3914
Centre de santé communautaire Hamilton/Niagara.....	905 734-1141
Hospice Niagara .....	905 945-9631
Metis Nation of Ontario Long Term Care – Welland .....	905 735-1112
Système de santé de Niagara – Emplacement de Welland	
Unité de soins prolongés .....	905 732-6111
Services communautaires de la région de Niagara	
Programmes communautaires pour personnes âgées.....	905 984-6900
Niagara-On-The-Lake Community Palliative Care Services .....	905 468-4433
West Niagara Palliative Care Services .....	poste 413..... 905 945-2253

## **PROGRAMMES DE JOUR POUR PERSONNES ÂGÉES**

---

Services communautaires de la région de Niagara	
Programmes communautaires pour personnes âgées.....	905 984-6900

## **MAUVAIS TRAITEMENTS À L'ÉGARD DES PERSONNES ÂGÉES**

---

Réseau ontarien de prévention des mauvais traitements envers  
 les personnes âgées ..... 416 916-6728  
 Réseau de prévention des mauvais traitements envers les personnes âgées de la  
 région de Niagara  
 Service de police de la région de Niagara ..... poste 5156 ..... 905 688-4111  
 Ligne d'aide aux personnes âgées ..... 1 866-299-1011

## **PROGRAMMES FINANCIERS ET PENSIONS RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA**

---

Ressources humaines et Développement des compétences Canada  
 Programmes de la sécurité du revenu ..... 1 800 277-9914

## **PROGRAMMES FINANCIERS ET PENSIONS SUPPLÉMENT DE REVENU – PERSONNES ÂGÉES**

---

Ressources humaines et Développement des compétences Canada  
 Programmes de la sécurité du revenu ..... 1 800 277-9914

## **PROGRAMMES FINANCIERS ET PENSIONS SÉCURITÉ DE LA VIEILLESSE**

---

Ressources humaines et Développement des compétences Canada  
 Programmes de la sécurité du revenu ..... 1 800 277-9914

## **PROGRAMMES FINANCIERS ET PENSIONS ALLOCATION AU CONJOINT**

---

Ressources humaines et Développement des compétences Canada  
 Programmes de la sécurité du revenu ..... 1 800 277-9914

## **PROGRAMMES FINANCIERS ET PENSIONS ANCIENS COMBATTANTS**

---

Anciens Combattants Canada  
 Bureau de district de Hamilton ..... 1 866-522-2122

## **PROGRAMMES FINANCIERS ET PENSIONS ALLOCATIONS AU SURVIVANT**

---

Ressources humaines et Développement des compétences Canada  
Programmes de la sécurité du revenu .....1 800 277-9914

## **SOINS DES PIEDS**

---

Centre de santé communautaire Hamilton/Niagara.....905 734-1141  
Paramed Home Health Care .....905 682-6555  
Infirmières de l'Ordre de Victoria – Niagara .....905 641-1077

## **VISITES AMICALES**

---

Société Alzheimer de la région de Niagara.....905 687-3914  
Centre de santé communautaire Hamilton/Niagara.....905 734-1141  
Services de soutien communautaire de la région de Niagara  
St. Catharines, Thorold, Niagara Falls, N-O-T-L, Fort Érié.....905 682-3800  
Welland, Pelham, Port Colborne, Wainfleet.....905 788-3181  
West Niagara .....905 563-9501  
Metis Nation of Ontario Long Term Care .....905 735-1112  
Pelham Cares .....905 892-5300

## **SERVICES DE GÉRIATRIE**

---

Centre de santé communautaire Hamilton/Niagara.....905 734-1141  
Services communautaires de la région de Niagara  
Programmes communautaires pour personnes âgées.....905 984-6900  
St. Joseph's Healthcare Hamilton  
Programme de santé mentale gériatrique de Niagara.....905 704-4068  
Programme d'évaluation gériatrique  
Système de santé de Niagara  
Emplacement Greater Niagara .....905 378-4647

**ASSURANCE-SANTÉ DE L'ONTARIO**


---

 Ministère de la Santé et des Soins de longue durée .....905 704-4090
**AIDE À DOMICILE**


---

 Soins à domicile Bayshore .....905 688-5214  
 Croix-Rouge canadienne – Services de soutien à domicile .....905 680-1818  
 .....1 800 267-7488  
 Comcare Health Services .....905 682-6411  
 Services de soutien communautaire de la région de Niagara  
     St. Catharines, Thorold, Niagara Falls, N-O-T-L, Fort Érié .....905 682-3800  
     Welland, Pelham, Port Colborne, Wainfleet .....905 788-3181  
     West Niagara .....905 563-9501  
 Centre d'accès aux soins communautaires Hamilton, Niagara,  
 Haldimand, Brant .....905 684-9441  
 .....1 800 810-0000  
 Services communautaires de la région de Niagara  
     Programmes communautaires pour personnes âgées .....905 984-6900  
 Paramed Home Health Care .....905 682-6555  
 .....1 800 263-4900  
 Pro Wellness Health Services Inc .....905 682-1059  
 Seniors for Seniors .....905 937-3677  
 We Care - Soins et services à domicile .....905 988-5262  
 Anciens Combattants Canada .....1 800 522-2122
**HÔPITAUX****Système de santé de Niagara**
 Emplacement Douglas Memorial  
     230, rue Bertie, Fort Érié .....905 378-4647  
 Emplacement Greater Niagara  
     5546, chemin Portage, Niagara Falls .....905 378-4647  
 Emplacement de la rue Ontario  
     155, rue Ontario, St. Catharines .....905 378-4647  
 Emplacement de Niagara-On-The-Lake  
     176, rue Wellington, NOTL .....905 378-4647

Emplacement de Port Colborne 260, rue Sugar Loaf, Port Colborne .....	905 378-4647
Emplacement St. Catharines General 142, rue Queenston, St. Catharines .....	905 378-4647
Emplacement de l'Hôpital de Welland 65, rue Third, Welland .....	905 378-4647
<b>Hôpital West Lincoln Memorial</b>	
169, rue Main Est, Grimsby .....	905 945-2250
<b>Centre de santé et de réadaptation Hôtel-Dieu Shaver</b>	
541, avenue Glenridge, St. Catharines .....	905 685-1381

## **FOURNITURES ET ÉQUIPEMENT MÉDICAUX**

---

Croix-Rouge canadienne .....	905 680-1818
.....	1 800 267-7488
Centre de santé et de réadaptation Hôtel-Dieu-Shaver .....	905 685-1381
Marche des dix sous de l'Ontario – Sud .....	1 800 263-4742
Shoppers Home Health Care .....	905 641-5200
Silver Cross .....	905 685-4125

## **SERVICES JURIDIQUES DANS LE SECTEUR SUD DE LA RÉGION DE NIAGARA**

---

Welland Aid Ontario .....	905 735-1559
Ridgeway .....	905 382-2536
Aide juridique Ontario .....	905 685-1012

## **POPOTE ROULANTE**

---

Services de soutien communautaire de la région de Niagara	
Welland, Pelham .....	905 788-3181
West Niagara .....	905 563-9501
Fort Erie Meals On Wheels, Inc. ....	905 871-9261

Meals On Wheels Niagara Falls Ontario Inc .....	905 356-7548
Meals On Wheels Port Colborne, Inc. ....	905 835-1581
Meals On Wheels Thorold/St. Catharines .....	905 682-0333
Niagara Ina Grafton Gage	
Seniors Village, Satellite Meal Services .....	905 935-6822
Meals On Wheels West Niagara .....	905 563-9501

## SYSTÈMES D'ALERTE MÉDICALE

---

Dumont Enterprises – Programme d’alerte médicale .....	905 641-2150
.....	1 800 263-2451
Lifeline – Région de Niagara .....	905 935-4304
.....	1 800 387-1215
Lifeline - Emplacement de Niagara-On-The-Lake .....	905 378-4647
Système de santé de Niagara .....	poste 47233
Lifeline - Hôpital West Lincoln Memorial .....	905 945-2250

## CLINIQUES MÉDICALES

---

Carlton Medical Clinic	
595, rue Carlton, St. Catharines .....	905 646-0063
Centre de santé communautaire Hamilton/Niagara.....	905 734-1141
Medemerg Walk in Clinic	
211, chemin Martindale, St. Catharines .....	905 641-1141
600, rue Ontario, St. Catharines .....	905 646-3814
800, rue Niagara, Welland .....	905 732-4451
Minor Emerg Walk In Clinic	
180, rue Vine, St. Catharines .....	905 682-5411
Niagara Falls After Hours Walk In	
6453, rue Morrison, Niagara Falls .....	905 374-3344
Pelham Walk-In Clinic	
245, chemin Pelham, St. Catharines .....	905 988-1933
Centre de soins d’urgence mineure	
155, rue Ontario, St. Catharines .....	905 378-4647

## PROBLÈMES DE SANTÉ MENTALE

---

Association canadienne pour la santé mentale.....	905 641-5222
Centre de santé communautaire Hamilton/Niagara.....	905 734-1141
Système de santé de Niagara, Soins communautaires en cas de crise ...	905 378-4647
Emplacement Greater Niagara .....	poste 54919
Emplacement St. Catharines General .....	poste 43230
Emplacement de Welland.....	poste 33407
Programmes communautaires de santé mentale, Région de Niagara ...	905 688-2854

## SOINS INFIRMIERS À DOMICILE

---

Soins à domicile Bayshore.....	905 688-5214
Centre d'accès aux soins communautaires Hamilton Niagara Haldimand Brant.....	905 684-9441
.....	1 800 810-0000
Paramed Home Health Care .....	905 682-6555
.....	1 800 263-4900
Pro Wellness Health Services Inc. ....	905 682-1059
Visiting Angels .....	905 685-4242
We Care - Soins et services à domicile	905 988-5262

## AUTRES SERVICES COMMUNAUTAIRES

---

Bereavement Resource Council .....	905 680-6400
Council Against Abuse of Older Persons .....	905 527-3823
CARP Canadian Association for the Fifty Plus .....	416 363-8748
CLEO (Éducation juridique communautaire Ontario) .....	416 408-4420
Site Web de CLEO .....	<a href="http://www.cleo.on.ca">www.cleo.on.ca</a>
Conseil consultatif national sur le troisième âge .....	613 957-1968
Niagara Centre for Independent Living .....	905 684-7111
Ombudsman Ontario .....	1 800 263-1830
Commission ontarienne des droits de la personne .....	1 800 387-9080
Ontario Retirement Communities Association .....	1 800 361-7254
Secrétariat aux affaires des personnes âgées de l'Ontario – Ligne Info ...	1 888 910-1999
United Senior Citizens of Ontario .....	905 308-8225

**SOINS PALLIATIFS**


---

Soins à domicile Bayshore.....	905 688-5214
Centre de santé communautaire Hamilton/Niagara.....	905 734-1141
Hospice Niagara .....	905 984-8766
Système de santé de Niagara, Programmes de soins palliatifs .....	905 378-4647
Paramed Home Health Care .....	905 682-6555
.....	1 800 263-4900
Visiting Angels .....	905 685-4242
West Niagara Palliative Care Services .....	poste 630 905 945-2253

**SOINS DE RELÈVE**


---

Soins à domicile Bayshore.....	905 688-5214
Croix-Rouge canadienne.....	905 680-1818
.....	1 800 267-7488
Foyer Richelieu Welland .....	905 734-1400
Services communautaires de la région de Niagara	
Programmes communautaires pour personnes âgées.....	905 934-6900

**CENTRES POUR PERSONNES ÂGÉES**


---

Beachcombers Seniors Citizen's Association .....	905 894-6106
Centre de santé communautaire Hamilton/Niagara.....	905 734-1141
Centre polyvalent des aînés francophones de Port Colborne.....	905 834-0683
Dalhousie Seniors Inc. ....	905 646-8000
Douglas Heights Senior Centre .....	905 871-7761
Dunlop Senior Citizens Association .....	905 685-6668
Fort Erie Senior Citizens Club .....	905 871-7761
Greater Niagara Senior Citizens Association .....	905 356-6493
Grimsby Recreation Services Department	
Grimsby Senior Citizens Centre .....	905 945-3519
Lincoln Centre .....	905 563-5445
Merriton Senior Citizens Centre .....	905 227-2926

Port Colborne Social & Recreation Centre .....	905 835-1731
Rose City Seniors Activity Centre .....	905 732-7300
St. Catharines Recreation and Community Services .....	905 937-7210
Merriton Senior Citizens Centre .....	905 227-2926
Russell Avenue Community Centre	
Senior's and Recreation Programs .....poste 1556/3137 .....	905 688-5601
Thorold Senior Citizens Association .....	905 227-2161
West St. Catharines Senior Citizen Club .....	905 684-0993

## ÉVALUATION ET PLACEMENT DES PERSONNES ÂGÉES

---

Centre d'accès aux soins communautaires de Hamilton Niagara	
Haldimand Brant .....	905 684-9441
.....	1 800 810-0000

## SERVICES DE TRANSPORT

---

Services de soutien communautaire de la région de Niagara	
Welland, Pelham .....	905 788-3181
West Niagara .....	905 563-9501
First Hand Seniors Care .....	905 353-9369
Fort Erie Mobile Services .....	905 871-4655
Mobility Niagara .....	905 735-5583
Niagara Chair-A-Van .....	905 357-0122
Paratransit System of Niagara .....	905 685-9844
Croix-Rouge canadienne, Services de transport .....	905 680-1818
Seniors for Seniors .....	905 937-3677
Travelair .....	905 894-1776
Welland Handi-Trans .....	905 732-4181

## LES FOYERS DE SOINS DE LONGUE DURÉE DANS LA RÉGION DE NIAGARA

---

### ALBRIGHT CENTRE

5050 Hillside Drive, RR 2  
 Beamsville (Ontario) LOR 1B2  
 Tél. : 905 563-8252

### GILMORE LODGE

50, chemin Gilmore  
 Fort Érié (Ontario) L2A 2M1  
 Tél. : 905 871-6160

**BELLA SENIOR CARE RESIDENCE**

8720 Willoughby Drive  
Niagara Falls (Ontario) L2G 7X3  
905 295-2727

**CHATEAU GARDENS**

C.P. 985, 120, rue Wellington  
Niagara-On-The-Lake (Ontario) L0S 1J0  
Tél. : 905 468-2111

**CRESCENT PARK LODGE**

4, avenue Hagey  
Fort Érié (Ontario) L2A 5M5  
Tél. : 905 871-8330

**DEER PARK VILLA**

150, avenue Central  
Grimsby (Ontario) L3M 4Z3  
Tél. : 905 945-4164

**EVENTIDE HOME**

5050, rue Jepson  
Niagara Falls (Ontario) L2E 1K5  
Tél. : 905 356-1221

**EXTENDICARE**

283, chemin Pelham  
St. Catharines (Ontario) L2S 1X7  
Tél. : 905 688-3311

**FOYER RICHELIEU**

655, avenue Tanguay  
Welland (Ontario) L3B 6A1  
Tél. : 905 734-1400

**MILLENIUM TRAIL MANOR**

6861 Oakwood Drive  
Niagara Falls (Ontario) L2E 6S5  
Tél. : 905 356-5005

**NIAGARA INA GRAFTON GAGE**

413, chemin Linwell  
St. Catharines (Ontario) L2M 7Y2  
Tél. : 905 935-6822

**HEIDEHOF HOME FOR AGED**

600, rue Lake  
St. Catharines (Ontario) L2N 4J4  
Tél. : 905 935-3344

**HENLEY HOUSE**

20, rue Ernest  
St. Catharines (Ontario) L2N 7T2  
Tél. : 905 937-9703

**HERITAGE PLACE**

1743, chemin Four Mile Creek  
Virgil (Ontario) L0S 1T0  
Tél. : 905 468-1111

**KILEAN LODGE**

83, rue Main  
Grimsby (Ontario) L3M 1N6  
Tél. : 905 945-9243

**LINHAVEN**

403, rue Ontario  
St. Catharines (Ontario) L2N 1L5  
Tél. : 905 934-3364

**MAPLE PARK LODGE**

6, avenue Hagey  
Fort Érié (Ontario) L2A 5M5  
Tél. : 905 994-0224

**MEADOWS OF DORCHESTER**

6623, chemin Kalar  
Niagara Falls (Ontario) L2H 1T3  
Tél. : 905 357-1911

**UNITED MENNONITE HOME**

4024 23<sup>rd</sup> Street  
Vineland (Ontario) L0R 2C0  
Tél. : 905 562-7385

**UPPER CANADA LODGE**

272, rue Wellington  
Niagara-On-The-Lake (Ontario) L0S 1J0  
Tél. : 905 468-4208

**NORTHLAND POINTE**

2, avenue Fielden  
Port Colborne (Ontario) L3K 6G4  
Tél. : 905 835-9335

**OAKWOOD PARK LODGE**

6747 Oakwood Drive  
Niagara Falls (Ontario) L2E 6S5  
Tél. : 905 356-8732

**RAPELJE LODGE**

277, chemin Plymouth  
Welland (Ontario) L3B 6E3  
Tél. : 905 714-7428

**SHALOM MANOR**

12, rue Bartlett  
Grimsby (Ontario) L3M 4N5  
Tél. : 905 945-9631

**TABOR MANOR**

1 Tabor Drive  
St. Catharines (Ontario) L2N 1V9  
Tél. : 905 934-2548

**TUFFORD NURSING HOME**

312, rue Queenston  
St. Catharines (Ontario) L2P 2X4  
Tél. : 905 682-0503

**VALLEY PARK LODGE**

6400 Valley Way  
Niagara Falls (Ontario) L2E 7E3  
Tél. : 905 358-3277

**VERSA CARE CENTRE**

168, rue Scott  
St. Catharines (Ontario) L2N 1H2  
Tél. : 905 934-3321

**UNITÉ DE SOINS PROLONGÉS**

**EMPLACEMENT DE L'HÔPITAL DE WELLAND**

63, rue Third  
Welland (Ontario) L3B 4W6  
Tél. : 905 732-6111

**WEST PARK HEALTH CENTRE**

103, chemin Pelham  
St. Catharines (Ontario) L2S 1S9  
Tél. : 905 688-1031

**WOODLANDS OF SUNSET**

920, rue Pelham  
Welland (Ontario) L3C 1Y5  
Tél. : 905 892-3845

---

## **LES MAISONS DE REPOS ET DE RETRAITE DANS LA RÉGION DE NIAGARA**

---

Les demandes de renseignements, l'organisation des visites et les discussions concernant les services se font par l'entremise de la personne-ressource de la maison de repos. Les frais mensuels d'hébergement varient selon la grandeur de la chambre et le type de chambre (un lit ou deux lits). Ces établissements ne sont pas subventionnés par le gouvernement.

On y offre aussi des soins de courte durée, soit pour quelques jours, quelques semaines ou quelques mois. Ce genre de séjour peut servir à initier le pensionnaire à une maison de retraite. Vous pouvez obtenir un dépliant au CASC HNHB ou en communiquant avec la maison de repos.

**\*À noter : les renseignements fournis peuvent avoir changé depuis l'impression du guide\***

**ANCHOR POINTE**

540, rue Ontario  
St. Catharines (Ontario) L2N 1N6  
Tél. : 905 938-7070  
Personne-ressource : Jim ou Nancy Webb  
Tarif mensuel : 1 695 \$ – 3 195 \$

**CHESTNUT COURT RETIREMENT HOME**

10, rue Ormond  
Thorold (Ontario) L2V 1Y7  
Tél. : 905 227-5550  
Personne-ressource : Mary K. Hastings  
Tarif mensuel : 1 477 \$ - 1 926 \$

**DEER PARK VILLA**

150 Central Villa  
Grimsby (Ontario) L3M 4Z3  
Tél. : 905 945-4164  
Personne-ressource : Connie Wightman  
Tarif mensuel : 1 558 \$ - 2 080 \$

**GRACE'S VICTORIAN LODGING**

77, rue Kent  
Port Colborne (Ontario) L3K 2Z6  
Tél. : 905 835-8037  
Contact: Grace Bennett  
Tarif mensuel : 1 000 \$ - 1 295 \$

**LAKESIDE PLACE**

36, avenue Rosemount  
Port Colborne (Ontario) L3K 5P7  
Tél. : 905 835-9677  
Personne-ressource : Gloria Thibault  
Tarif mensuel : 818 \$ – en fonction du revenu

**THE LOYALIST**

190, rue King  
St. Catharines (Ontario) L2R 3J7  
Tél. : 905 641-4422  
Personne-ressource : Art Debernardi  
ou Kim Huntley  
Tarif mensuel : 1 500\$ - 3 750 \$

**CAVENDISH MANOR**

5781, rue Dunn  
Niagara Falls (Ontario) L2G 2N9  
Tél. : 905 354-2733  
Personne-ressource : Janice Amos ou  
Gloria Robinson  
Tarif mensuel : 1 023 \$ – 1 950 \$

**CHIPPAWA PLACE**

4118, rue Main  
Niagara Falls (Ontario) L2G 6C3  
Tél. : 905 295-6744  
Personne-ressource : Mark Budic  
Tarif mensuel : 995 \$ - 2 050 \$

**EASTWOOD MANOR**

348, avenue Eastwood  
Crystal Beach (Ontario) L0S 1B0  
Tél. : 905 894-2036  
Personne-ressource : Gord ou Cheryl  
Beuttenmiller  
Tarif mensuel : 850 \$ - 1 200 \$

**GREYCLIFF MANOR**

8158 Lundy's Lane  
Niagara Falls (Ontario) L2H 1H1  
Tél. : 905 354-5542  
Personne-ressource : Angela Vourkoutiotis  
Tarif mensuel : 1 100 \$ - 1 400 \$

**LUNDY MANOR**

7860 Lundy's Lane  
Niagara Falls (Ontario) L2H 1H1  
Tél. : 905 356-1511  
Personne-ressource : Art Debernardi  
Tarif mensuel : 1 750 \$ - 2 500 \$

**MAGNOLIA MANOR**

86, rue Canby  
Port Robinson (Ontario) L0S 1K0  
Tél. : 905 384-0667  
Personne-ressource : Susan Gilbert

**MOUNT CARMEL HOME**

78, rue Yates  
St. Catharines (Ontario) L2R 5R9  
Tél. : 905 685-9155  
Personne-ressource : Soeur Ann  
Tarif mensuel : 865 \$ - 925 \$

**NIAGARA INA GRAFTON GAGE**

413, chemin Linwell  
St. Catharines (Ontario) L2M 7Y2  
Tél. : 905 935-6822  
Personne-ressource : Bernice Deguire  
Tarif mensuel : à partir de 740 \$

**THE ORCHARDS RETIREMENT**

3421, avenue Frederick  
Vineland (Ontario) L0R 2C0  
Tél. : 905 562-7357  
Personne-ressource : Bonnie Magwood  
Tarif mensuel : Inconnu

**PORTAL VILLAGE RETIREMENT HOME**

300, rue Elgin  
Port Colborne (Ontario) L3K 6A3  
Tél. : 905 834-0322  
Personne-ressource : Pat Knister ou Ray Barlow  
Tarif mensuel : 1 500 \$ - 3 100 \$

**QUEENSTON PLACE**

6440 Valley Way  
Niagara Falls (Ontario) L2E 7E3  
Tél. : 905 371-2743  
Personne-ressource : Sandy Brighty  
Tarif mensuel : 2 180 \$ - 3 260 \$

**RESIDENCE ON GARRISON**

373, chemin Garrison  
Fort Érié (Ontario) L2A 1N1  
Tél. : 905 871-6410  
Personne-ressource : Roberta Chronopoulos  
Tarif mensuel : 1 515 \$ - 2 470 \$

**MAPLECREST VILLAGE**

85, rue Main Est  
Grimsby (Ontario) L3M 1N6  
Tél. : 905 945-7044  
Personne-ressource : Laura Gannon  
Tarif mensuel : 2 168 \$ - 3 343 \$

**NIAGARA ARMS Retirement  
Hotel & Residence**

181, rue Niagara  
St. Catharines (Ontario) L2R 4M1  
Tél. : 905 687-3388  
Personne-ressource : Pat Fretz  
Tarif mensuel : 1 725 \$ - 4 100 \$

**NIMIGON RETIREMENT HOME**

7715, chemin Beaverdams  
Niagara Falls (Ontario) L2H 2J4  
Tél. : 905 353-0016  
Personne-ressource : Wanda Harding  
Tarif mensuel : 2 269 \$ - 2 426 \$

**PLEASANT MANOR RETIREMENT VILLAGE**

15, rue Elden  
Virgil (Ontario) L0S 1T0  
Tél. : 905 468-2234  
Personne-ressource : Debbi Isherwood  
Tarif mensuel : 429 \$ - 1 184 \$

**QUEENCHESTER TERRACE**

211, rue Queenston  
St. Catharines (Ontario) L2R 3A5  
Tél. : 905 685-7331  
Personne-ressource : Celeste Kivlichan  
Tarif mensuel : 1 200 \$ - 2 000 \$

**REDSTACKS LTD.**

303, boul. Niagara  
Fort Érié (Ontario) L2A 3H1  
Tél. : 905 871-9571  
Personne-ressource : Julie Semenuk  
Tarif mensuel : Inconnu

**ST. CHARLES RETIREMENT VILLAGE**

30 Nova Crescent  
Welland (Ontario) L3C 6P8  
Tél. : 905 788-1844  
Personne-ressource : Darlene Jensen  
Tarif mensuel : 2 060 \$ - 2 350 \$

**SCOTT MANOR**

54, rue Scott  
Welland (Ontario) L2R 1C9  
Tél. : 905 682-7334  
Personne-ressource : Hermine Grant  
Tarif mensuel : 818 \$ - 1 100 \$

**TUFFORD MANOR**

312, rue Queenston  
St. Catharines (Ontario) L2P 2X4  
Tél. : 905 682-0411  
Personne-ressource : Mrs. Kelly ou Mike Walters  
Tarif mensuel : 1 330 \$ - 2 195 \$

**VICTORIA'S HOME ADULT LIVING**

803, rue King  
Port Colborne (Ontario) L3K 4J3  
Tél. : 905 834-6935  
Personne-ressource : Gloria Thibault  
Tarif mensuel : 818 \$ – en fonction du revenu

**WILLOUGHBY MANOR RETIREMENT RESIDENCE**

3584, rue Bridgewater  
Niagara Falls (Ontario) L2G 6H1  
Tél. : 905 295-6288  
Personne-ressource : Sharon Vivian  
Tarif mensuel : 1 801 \$ – 2 274 \$

**ST. CATHARINES PLACE**

113, rue Scott  
St. Catharines (Ontario) L2N 7L2  
Tél. : 905 646-1311  
Personne-ressource : Kim Cairns  
Tarif mensuel : 2 370 \$ - 3 995 \$

**SHORTHILLS VILLA**

1532, rue Pelham Nord  
Fonthill (Ontario) L0S 1E0  
Tél. : 905 892-5094  
Personne-ressource : Marjorie Borowski  
Tarif mensuel : 2 100 \$ - 3 650 \$

**UNITED MENNONITE HOME**

4024 23<sup>rd</sup> Street  
Vineland (Ontario) L0R 2C0  
Tél. : 905 562-7385  
Personne-ressource : Art Seib  
Tarif mensuel : 695 \$ - 741 \$ (appartements)

**WESLEY-ROBINS RETIREMENT VILLAGE**

242, avenue First  
Welland (Ontario) L3C 1Y8  
Tél. : 905 714-0242  
Personne-ressource : Elinor Doyle  
Tarif mensuel : Inconnu

## **LES APPARTEMENTS POUR PERSONNES ÂGÉES**

---

Ces appartements se trouvent sur le même terrain qu'un établissement de soins de longue durée. Les locataires peuvent donc avoir accès à certains services offerts à l'établissement. Les demandes de renseignements, l'organisation des visites et la location des appartements se font directement auprès du gérant des appartements ou de la personne-ressource. Le Centre d'accès aux soins communautaires de Hamilton Niagara Haldimand Brant n'a rien à voir avec l'admission à ces établissements, car il ne s'agit pas d'établissements de soins de longue durée (p. ex. maisons de soins infirmiers et foyers pour personnes âgées). Ces appartements ne sont pas subventionnés par le gouvernement.

**EDELHEIM APARTMENTS**

Albright Centre  
5035, chemin Mountain  
Beamsville (Ontario) L0R 1B0  
Tél. : 905 563-8252

**NIAGARA INA GRAFTON GAGE**

Complexe pour personnes âgées  
413, chemin Linwell  
St. Catharines (Ontario) L2M 7Y2  
Tél. : 905 935-6822

**PORTAL VILLAGE**

Complexe de vie autonome  
300, rue Elgin  
Port Colborne (Ontario) L3K 6A3  
Tél. : 905 834-0322

**TABOR MANOR APARTMENTS**

1 Tabor Drive  
St. Catharines (Ontario) L2N 1V9  
Tél. : 905 934-2548

**UNITED MENNONITE HOME**

Orchard View Apartments  
4020 23<sup>rd</sup> Street  
Vineland (Ontario) L0R 2C0  
Tél. : 905 562-7385

**HEIDEHOF SENIORS' APARTMENTS**

600, rue Lake  
St. Catharines (Ontario) L2N 4J4  
Tél. : 905 935-3344

**PLEASANT MANOR CARE SUITES**

15, rue Elden  
Virgil (Ontario) L0S 1T0  
Tél. : 905 468-2234

**RÉSIDENCE RICHELIEU**

649, avenue Tanguay  
Welland (Ontario) L3B 6A1  
Tél. : 905 732-4833

**THE ORCHARDS RETIREMENT RESIDENCES**

3421, avenue Frederick  
Vineland (Ontario) L0R 2C0  
Tél. : 905 562-7357

**NOUVELLES MAISONS DE REPOS ET DE RETRAITE**

---

**CHARTWELL SELECT RESIDENCE**

163, avenue First  
Welland (Ontario) L3C 1Y5  
Tél. : 905 735-5333

**LOOKOUT RIDGE**

1505, rue Lookout  
Fonthill (Ontario) L0S 1E5  
Tél. : 905 892-4612

**THE HEATHERWOOD RETIREMENT**

115, rue Scott  
St. Catharines (Ontario) L2N 7L2  
Tél. : 905 646-3028

**PLYMOUTH CORDAGE**

110, rue First  
Welland (Ontario) L3B 4S2  
Tél. : 905 735-3322

## LES PROCURATIONS

---

De nombreuses personnes pensent que, si quelque chose leur arrive et qu'elles deviennent incapables de prendre leurs propres décisions concernant leurs finances, leur santé ou les leurs, leur famille pourra le faire à leur place. Il n'en va pas nécessairement ainsi. Il faut une autorisation légale pour agir ainsi. Une façon de vous protéger, c'est d'avoir en place une procuration dans laquelle vous autorisez une personne ou des personnes de votre choix à agir en votre nom relativement aux décisions touchant les finances et le soin de la personne.

Une **procuration relative au soin de la personne**, parfois appelée « procuration personnelle » est un document juridique dans lequel vous conférez à quelqu'un le pouvoir de prendre, en votre nom, des décisions relatives au soin de la personne si vous devenez mentalement incapable de prendre vous-même ces décisions.

Les décisions relatives au soin de la personne concernent vos soins de santé (y compris le traitement médical), votre régime alimentaire, votre logement, vos vêtements, votre hygiène et votre sécurité.

Une procuration perpétuelle relative aux biens permet à la personne que vous aurez nommée de prendre des décisions concernant vos biens, comme vos finances, votre maison et vos possessions, ainsi qu'à continuer à agir en votre nom si vous devenez mentalement incapable de gérer vos biens. Pour être valide en qualité de procuration perpétuelle relative aux biens, le document doit soit être appelé procuration perpétuelle relative aux biens ou énoncer qu'il donne à la personne nommée le pouvoir de continuer à agir en votre nom si vous devenez mentalement incapable.

Les décisions relatives aux biens concernent les affaires financières telles que les transactions bancaires, la signature des chèques, l'achat et la vente d'immobilier et l'achat de biens de consommation.

La personne que vous nommez devrait garder un registre exact des transactions monétaires.

### **Réfléchissez-y bien...**

Faites un choix sensé lorsque vous choisissez qui vous nommerez dans votre procuration. Les personnes nommées sont-elles responsables, dignes de confiance et bonnes à gérer l'argent?

### **Les vols commis par la personne nommée dans la procuration**

Toute personne nommée dans une procuration qui fait preuve d'abus ou qui commet un vol peut être accusée en vertu du *Code criminel*.

Les procurations sont des documents extrêmement importants. Vous auriez peut-être intérêt à consulter un avocat avant de prendre votre décision finale afin de vous assurer que le document reflète vos volontés.

## **LES MAUVAIS TRAITEMENTS ET LA NÉGLIGENCE**

---

Les mauvais traitements et la négligence à l'égard des personnes âgées ou vulnérables sont des problèmes qui ne datent pas d'hier. Toutefois, bien qu'ils existent dans la société depuis de nombreuses années, ces problèmes passent relativement sous le silence et se caractérisent par le déni et l'isolement. On parle rarement de ces problèmes et ceux-ci sont difficiles à régler à moins que quelqu'un reconnaisse et signale les mauvais traitements. De nombreux types de mauvais traitements sont des crimes. Les victimes de mauvais traitements ont droit à la protection de la loi et aux services qui favorisent leur autonomie et leur bien-être.

N'importe qui peut être victime de mauvais traitements. Cependant, il y a des facteurs qui peuvent rendre certaines personnes plus vulnérables. Citons, entre autres, une déficience mentale ou physique ou des obstacles culturels ou linguistiques. Dans bien des cas, les personnes âgées et les personnes vulnérables qui sont maltraitées sont isolées sur le plan social, c'est-à-dire qu'elles ont peu d'amis et de membres de la famille à qui elles peuvent se confier.

N'importe qui peut être l'auteur de mauvais traitements. Il peut s'agir de n'importe quel membre de la famille et, dans bien des cas, c'est quelqu'un qui est dépendant de la personne âgée pour le logement ou le soutien financier. Les auteurs de mauvais traitements peuvent aussi être des voisins, des soignants rémunérés, des amis ou des étrangers qui vendent des produits de porte en porte.

Les mauvais traitements peuvent se produire dans des établissements comme les foyers de soins de longue durée ou les maisons de retraite. Le cas échéant, les auteurs des mauvais traitements peuvent être des membres du personnel frustrés qui ne sont pas capables de bien s'acquitter de leurs tâches (manque de formation ou personnel insuffisant). Les autres pensionnaires et les visiteurs peuvent aussi infliger des mauvais traitements aux autres.

On signale rarement les mauvais traitements ou la négligence pour toutes sortes de raisons :

- Certaines victimes ne connaissent pas leurs droits ni les mesures qu'on peut prendre.
- Certaines ne croient pas que la police ou d'autres organismes peuvent les aider.
- Certaines ne parlent ni le français ni l'anglais.
- Certaines craignent des représailles de l'auteur des mauvais traitements.
- Certaines ont peur qu'on les place dans un établissement.
- Certaines ont honte de se faire maltraiter par leur famille ou leur soignant.
- Certaines ont honte d'admettre qu'on a abusé d'elles ou qu'elles ont été victimes d'une escroquerie.

### **Soyez bien informé...**

Vous pouvez vous protéger contre les mauvais traitements et la négligence en sachant de quoi il s'agit et en **prenant les mesures nécessaires pour rester en sécurité.**

#### **La vieillesse... Assurer la dignité, l'honneur et le respect**

On entend par mauvais traitements ou négligence à l'égard des personnes âgées ou des personnes vulnérables tout acte posé par une personne quelconque ou toute inaction qui cause du tort à la personne âgée ou vulnérable.

### **QUELS SONT LES TYPES DE MAUVAIS TRAITEMENTS OU DE NÉGLIGENCE?**

---

#### ***Physiques***

- Gifler, frapper, secouer, pincer, donner un coup de poing ou malmené quelqu'un d'une autre façon.
- Agression sexuelle – toute forme d'activité sexuelle non voulue.
- Isolement forcé dans une chambre, un lit ou une chaise.

#### ***Financiers***

- Fraude, falsification, vol ou utilisation malhonnête de l'argent ou des biens d'une personne.
- Abuser des procurations ou forcer quelqu'un à signer un testament.
- Demander un prix excessif pour des services ou des produits ou utiliser des techniques de vente sous pression.

#### ***Psychologiques***

- Humilier, menacer ou effrayer une personne âgée ou vulnérable.
- Empêcher une personne âgée ou vulnérable de prendre des décisions ou l'isoler délibérément sur le plan social.
- Ignorer la personne ou la traiter comme un enfant.

#### ***Négligence***

- Négliger délibérément de donner à une personne à charge ce dont elle a besoin.
- Donner trop de médicaments ou ne pas en donner assez.
- Abandonner une personne ou la laisser dans un endroit dangereux ou isolé.

#### ***Autonégligence***

- L'incapacité de la personne âgée ou vulnérable de bien prendre soin d'elle-même.

## Quels sont certains des signes de mauvais traitements ou de négligence?

---

- Blessures inexplicables ou série « d'accidents », mauvaise hygiène et plaies de lit.
- Dépression, peur, anxiété, repli sur soi ou perte de poids.
- Déshydratation ou manque de nourriture, de vêtements, de médicaments ou d'autres nécessités de la vie.
- Achats inutiles ou réparations inutiles faites à la maison ou à la propriété.
- Perte inexplicable ou mauvaise utilisation de biens, p. ex. les relevés bancaires ou les testaments.

## Que peut faire la police?

---

De nombreux types de mauvais traitements ou de négligence sont des actes criminels. Si vous avez été maltraité ou si vous soupçonnez qu'une autre personne se fait maltraiter, appelez la police. Il s'agit d'une étape importante pour vous protéger ou protéger ceux qui pourraient être en danger. L'expérience nous montre que, dans bien des cas, les mauvais traitements s'intensifient si on ne les reconnaît pas et si on n'y met pas fin.

Quand vous appelez la police, vous pouvez garder l'anonymat. Toutefois, on pourrait vous demander votre nom et votre numéro de téléphone au cas où on aurait à recueillir d'autres renseignements. Si vous hésitez encore à appeler et si vous connaissez quelqu'un qui est victime de mauvais traitements ou de négligence, vous pouvez appeler Échec au crime au 1 800 222-8477 ou *Gatekeepers* (service aux personnes âgées) au 905 684-0968. Tous les renseignements fournis demeureront anonymes et confidentiels.

À l'arrivée de la police, celle-ci doit d'abord et avant tout assurer la sécurité de tous. Une fois que la situation est sans danger, la police mènera une enquête approfondie, laquelle peut comprendre les éléments suivants :

- Une déclaration détaillée (peut-être enregistrée sur bande vidéo) faite par la victime;
- En cas d'obstacle linguistique, on utilisera les services d'un interprète;
- Des photos des blessures ou des lieux;
- Des déclarations d'autres personnes qui pourraient avoir des preuves : famille, amis ou voisins;
- Des rapports médicaux, des états financiers ou d'autre documentation pertinente;
- Une vérification de tous signalements antérieurs de mauvais traitements;
- La réalisation d'entrevues avec d'autres personnes qui pourraient être au courant d'incidents antérieurs.

Pendant le processus d'entrevue, il est très important que vous racontiez à la police ce qui s'est passé et si cela s'est déjà produit auparavant. Dites-le si vous avez peur de la personne qui vous inflige des mauvais traitements. À la fin de l'enquête, la police discutera de toutes les préoccupations que vous pourriez avoir, vous proposera différentes mesures à prendre et vous indiquera où vous pouvez recevoir de l'aide.

S'il y a suffisamment de preuves pour croire qu'un acte criminel a été commis, la police pourrait porter des accusations. Selon les circonstances, le contrevenant pourrait être arrêté et sa mise en liberté de la prison pourrait être contestée. Si le contrevenant est placé sous garde, on pourrait lui refuser la libération sous caution ou on pourrait le mettre en liberté avec ou sans conditions. Vous aurez peut-être à témoigner devant le tribunal. Le cas échéant, vous aurez accès à nombre de ressources et de services, p. ex., la possibilité de faire des déclarations sur bande vidéo, l'aide d'agents responsables du soutien aux personnes âgées ou l'assistance du personnel des services aux victimes ou de celui des programmes destinés aux victimes et aux témoins.

## **Que pouvez-VOUS faire?**

---

### **Engagements à ne pas troubler l'ordre public**

Si vous craignez de subir des lésions corporelles ou qu'une autre personne en subisse, un engagement à ne pas troubler l'ordre public peut offrir une protection contre l'agresseur. Vous, ou la personne qui agit en votre nom, pouvez déposer une plainte ou porter des accusations criminelles devant le tribunal. Si le tribunal détermine que cette crainte est légitime, il pourrait émettre un engagement à ne pas troubler l'ordre public. Ce document stipulera certaines conditions que le présumé agresseur devra respecter, comme ne pas s'approcher d'une certaine adresse ou ne pas communiquer avec la victime. Si le présumé agresseur refuse de se conformer à un tel engagement, il pourrait purger une peine d'au plus 12 mois en prison. L'engagement à ne pas troubler l'ordre public peut être valide jusqu'à 12 mois à partir de la date à laquelle il a été délivré.

## **Que pouvez-vous faire de plus?**

---

- Si vous soupçonnez qu'une personne est victime de mauvais traitements, agissez. Vous pourriez ainsi prévenir d'autres mauvais traitements ou réduire le tort causé.
- Que vous viviez chez vous, dans une maison de retraite ou dans un foyer de soins de longue durée, connaissez vos droits et demandez des conseils si vous avez l'impression que quelque chose ne va pas.
- Pour minimiser votre risque de mauvais traitements, continuez à être actif et sociable. Gardez et élargissez votre cercle d'amis et de connaissances. De nouvelles activités peuvent créer de nouvelles amitiés. Communiquez régulièrement avec votre famille et vos amis, soit par téléphone ou en les invitant chez vous.
- Pensez-y deux fois avant de permettre à vos enfants adultes de revenir vivre chez vous, surtout s'ils ont des antécédents de violence et de toxicomanie.
- Familiarisez-vous avec les tâches qu'accomplit votre conjoint afin de pouvoir conserver votre autonomie.
- Soyez organisé. Sachez où se trouvent vos documents importants et vos dossiers financiers. Assurez-vous que d'autres savent que vous savez où ces documents se trouvent

- Planifiez pour l'avenir, obtenez les conseils d'un avocat et prenez maintenant les dispositions concernant, entre autres, les procurations, votre testament ou vos finances. Ne laissez personne vous cacher les détails concernant vos finances.
- Découvrez les ressources communautaires offertes dans votre région. Sachez qui appeler si vous avez besoin d'aide, par exemple des services d'entretien ménager, l'épicerie, la Popote roulante et les services de transport.

**Tout le monde a besoin d'aide à un moment donné...  
Il existe de nombreux soutiens communautaires; n'hésitez pas à appeler quelqu'un.**

## **LA SÉCURITÉ À LA MAISON... qu'est-ce que VOUS pouvez faire?**

---

Les personnes ont tendance à se sentir plus en sécurité chez elles. Il est important de prendre quelques mesures simples pour vous assurer que vous êtes bel et bien en sécurité chez vous.

### **VÉRIFIEZ LES FENÊTRES ET LES PORTES**

- Trouvez les points d'entrée et les endroits hors de la vue des voisins où un intrus pourrait se cacher. Assurez-vous que les portes, les fenêtres, les garages et les remises sont sous clé, même quand vous êtes à la maison. Ajoutez des serrures à pêne dormant (*dead bolt*) aux fenêtres et aux portes au besoin. Sachez que les verrous à chaîne ne sont pas des dispositifs de sécurité. Il ne faut pas s'y fier.
- Installez un œil magique (*peephole*) à grand angle sur la porte, à une hauteur qui vous permet de voir qui est à la porte avant d'ouvrir. N'ouvrez jamais la porte à un étranger avant de voir une pièce d'identité et de vérifier l'identité.
- Fermez les stores et les rideaux le soir.

### **À L'EXTÉRIEUR**

- Assurez-vous que votre numéro de maison est très visible du devant et du derrière de la maison.
- Installez des lumières dotées d'un détecteur de mouvement qui éclairent les endroits comme les entrées et les garages, où quelqu'un pourrait facilement se cacher. Ces lumières s'allumeront automatiquement la nuit quand un mouvement déclenchera leur détecteur.

## **À L'INTÉRIEUR**

- Ne laissez jamais de signes évidents de votre absence. Demandez à un ami ou à un voisin de passer prendre votre courrier et vos journaux tous les jours. Maintenez l'entretien de votre terrain à longueur d'année (tonte du gazon et déneigement).
- Utilisez des minuteries pour allumer les lumières, les radios et les téléviseurs, surtout quand vous êtes sorti ou en vacances, pour donner l'impression qu'il y a quelqu'un à la maison.
- Gardez vos objets de valeur dans un coffre-fort. Gardez les grosses sommes d'argent à la banque.
- Identifiez vos objets de valeur, enregistrez-les sur bande vidéo et dressez-en la liste. Les criminels ont moins tendance à voler des articles identifiés parce qu'il est plus difficile de s'en défaire. La division 33 du Service de police de la région de Niagara, à Welland, offre, dans le cadre de son programme d'identification, l'accès à des graveurs, sans frais.

### **Si vous vivez en appartement... que pouvez-VOUS faire?**

- Traitez toutes les entrées de l'immeuble comme si c'était votre propre porte.
- Avant de déclencher la porte pour laisser entrer quelqu'un dans l'édifice, vérifiez par la voix ou au moyen d'un moniteur s'il s'agit bien de la personne que vous attendiez. En cas de doute, appelez le surintendant.
- Quand vous entrez dans l'immeuble ou que vous en sortez, cessez de « faire votre poli » en laissant entrer les étrangers.
- N'indiquez pas sur le tableau près de l'interphone que vous êtes une femme ou que vous vivez seul. N'utilisez que vos initiales et votre nom de famille ou le mot « occupé ».
- Verrouillez bien vos portes et vos fenêtres et ne supposez jamais que votre balcon est sécuritaire et hors de portée pour les voleurs.
- N'entrez pas dans un ascenseur si vous vous méfiez des autres occupants ou s'ils vous rendent mal à l'aise. Attendez le prochain ascenseur. Si vous êtes déjà dans l'ascenseur et qu'un autre occupant vous rend mal à l'aise, sortez. Placez-vous toujours près du panneau de commande. En cas d'incident, appuyez sur le bouton d'alarme et sur les boutons pour tous les étages.
- Si possible, allez à la buanderie avec un ami ou d'autres locataires et allez-y seulement le jour.
- Ne gardez pas d'objets de valeur dans votre aire d'entrepôt.
- Quand vous entrez dans le stationnement souterrain de votre immeuble, surveillez pour voir si des personnes ou des véhicules vous suivent. Après être entré dans le stationnement, attendez que la porte du garage se ferme pour empêcher quiconque d'entrer.

### **Soyez très méfiant...**

Si un étranger se présente à votre porte et demande d'utiliser votre téléphone, ne le laissez pas entrer. Offrez-lui plutôt de faire l'appel pour lui pendant qu'il attend dehors. Ne dites jamais à personne que vous êtes seul à la maison.

Apprenez à connaître vos voisins et ayez leur numéro de téléphone à portée de la main en cas d'urgence. Si, en arrivant chez vous, vous remarquez que quelqu'un s'y est introduit, n'entrez pas et ne touchez à rien. Allez chez un voisin pour appeler la police et attendez qu'elle arrive.

Le contact régulier avec les membres de notre famille et nos amis nous tient tous à coeur. Établissez un système de « surveillance mutuelle » avec un copain. Si vous vous absentez, n'oubliez pas de dire aux autres où vous allez et quand vous comptez partir et revenir.

### **LA SÉCURITÉ DANS VOTRE VOITURE... que pouvez-VOUS faire?**

---

Les voitures sont des cibles de vol, mais elles peuvent aussi être la scène d'un acte criminel. En règle générale, les gens sont distraits quand ils s'approchent de leur voiture; ils ont les bras pleins, ils cherchent leurs clés, etc. Suivez les conseils suivants pour penser sécurité :

- Ayez vos clés dans les mains avant d'arriver à votre voiture. Si possible, stationnez dans des parcs dotés en personnel ou en patrouilleurs. Autrement, stationnez dans des endroits ouverts et bien éclairés. Tâchez de ne pas transporter d'objets de valeur; si vous devez le faire, mettez ces objets sous clé dans le coffre de l'auto – où on ne peut pas les voir.
- Chaque fois que vous montez dans votre voiture ou que vous en descendez, verrouillez votre porte. Songez à utiliser un dispositif antivol pour compliquer la tâche aux voleurs.
- Si votre voiture tombe en panne, allumez les clignotants d'urgence, restez dans la voiture et verrouillez les portes. Si quelqu'un s'arrête pour vous aider, baissez votre fenêtre un peu, mais ne sortez pas de la voiture. Demandez-lui d'appeler une remorqueuse ou la police pour vous. Gardez une enseigne « **CALL POLICE** » dans votre voiture et placez-la dans la fenêtre si vous avez besoin d'aide.
- Songez à vous procurer un téléphone cellulaire afin de ne pas avoir à dépendre des étrangers pour appeler à l'aide. N'oubliez pas d'apporter le téléphone cellulaire quand vous sortez de l'auto.

### **Quand vous conduisez votre auto...**

La plupart des conducteurs âgés aiment se servir de leur auto et conduisent prudemment. Toutefois, il ne faut pas oublier que, au fil des ans, la vue, l'ouïe et les réflexes changent et ne sont plus ce qu'ils étaient quand vous étiez jeune. Il est aussi vrai que, en cas de collision, les personnes âgées sont plus susceptibles de subir des blessures.

Assurez-vous de demander l'opinion de votre médecin ou de votre famille concernant votre capacité de conduire. Nous devons tous reconnaître nos limites. Vous auriez peut-être intérêt à ne pas conduire la nuit ou dans la circulation dense. Planifiez maintenant afin d'être prêt quand vous ne pourrez plus conduire.

À 80 ans et tous les deux ans par la suite, les conducteurs doivent passer un examen écrit et un examen de la vue ainsi qu'assister à un atelier de 90 minutes sur la sécurité routière et les problèmes qui touchent les conducteurs en âge avancé. Si un conducteur de plus de 70 ans est impliqué dans une collision, le Ministère peut exiger qu'il se soumette à un examen de conduite et de la vue ainsi qu'à un examen écrit.

Quand vous faites une promenade à pied...

- Quand vous traversez la rue aux intersections, assurez-vous d'établir un contact visuel avec les automobilistes qui font un virage, car ces derniers risquent de ne pas vous voir.
- Soyez conscient des dangers possibles tels que les personnes à vélo, à patins à roues alignées ou à planches à roulettes

## **LA SÉCURITÉ DANS LA RUE... que pouvez-VOUS faire?**

---

Bien que nous devions tous être conscients des dangers potentiels quand nous sommes dans la rue, il est aussi important de ne pas exagérer le risque de devenir victime d'un acte criminel. Il est possible d'éviter la plupart des crimes de la rue en prenant quelques précautions simples.

**Votre meilleur moyen de défense, c'est d'être alerte et prudent.**

- Remarquez les personnes autour de vous et ne vous sentez pas obligé de parler à des étrangers.
- Quand vous marchez, regardez les gens dans les yeux et marchez avec assurance. Si vous soupçonnez un problème, rendez-vous au lieu public le plus près ou là où il y a du monde et demandez de l'aide.
- Ne marchez que dans les endroits bien éclairés, loin des ruelles et des entrées de porte. N'empruntez pas de raccourci où vous pourriez vous trouver seul et vulnérable.
- Quand quelqu'un vous conduit chez vous, demandez au conducteur d'attendre jusqu'à ce que vous soyez en sécurité à l'intérieur.

**Si vous portez un sac à main...**

- Évitez, si possible, de porter un sac à main. Songez à utiliser une sacoche de ceinture ou à placer votre portefeuille dans votre poche avant. N'ayez jamais de grosses sommes d'argent ou des objets de valeur sur votre personne ou dans votre sac à main.
- Quand vous ouvrez votre sac à main dans un magasin, une banque ou à un guichet automatique, ne laissez personne voir combien d'argent s'y trouve.
- Gardez toujours votre sac à main tout près de vous. Quand vous magasinez, ne vous laissez pas distraire par des étrangers. Ne laissez jamais votre sac à main sans surveillance dans votre chariot, sur les comptoirs ou par terre, à côté de votre table au restaurant.
- Tenez un registre de tous les documents qui se trouvent dans votre portefeuille et appelez la police immédiatement si vous avez perdu votre portefeuille ou que vous vous l'êtes fait voler.

**Quand vous partez en vacances... en plus de suivre les conseils de sécurité ci-dessus :**

- Songez à laisser vos bijoux ou vos appareils photo dispendieux à la maison.
- À l'aéroport, restez avec vos bagages en tout temps. Soyez méfiant des étrangers qui vous abordent. N'acceptez jamais de livrer, dans un autre pays, un colis, une lettre ni tout autre article pour un inconnu. Les criminels cherchent souvent des voyageurs pour livrer, à leur insu, des drogues ou d'autres articles de contrebande.
- Appelez votre famille ou vos amis en arrivant à destination et faites-leur savoir si vous changez d'hôtel ou d'emplacement. Utilisez le coffre-fort de l'hôtel au besoin.

## **AGENT DE SOUTIEN AUX PERSONNES ÂGÉES DU SERVICE DE POLICE RÉGIONAL DE NIAGARA**

---

Si vous soupçonnez que vous ou une autre personne êtes victime de mauvais traitements, souffrez d'autonégligence ou êtes victimisé par des vendeurs sans scrupules, vous pouvez obtenir de l'aide de nombreuses sources. Dans certains cas, parler à un ami à qui vous faites confiance, à un membre du clergé ou à votre médecin de famille peut vous aider à déterminer ce que vous devriez faire pour vous aider ou aider une connaissance. Vous pouvez obtenir de l'aide de plusieurs organismes communautaires, dont bon nombre figurent dans le présent livret.

### **En cas d'urgence, composez le 9-1-1.**

Pour recevoir du soutien et des conseils confidentiels, appelez le  
**Service de police régional de Niagara au 905 688-4111, poste 5156,**  
et demandez l'agent de soutien aux personnes âgées.

L'agent de soutien aux personnes âgées a reçu une formation spécialisée et se consacre à aider les personnes âgées ou vulnérables de la communauté. Il offre les services suivants, entre autres :

- Conseils confidentiels et défense des droits et intérêts;
- Renseignements, coordination et renvoi vers les services communautaires pertinents;
- Éducation, exposés et montages informatifs sur toutes sortes de sujets tels que les fraudes, les escroqueries et les vols, la santé et la sécurité, les mauvais traitements et la négligence, le stress des soignants, la sécurité quand vous sortez et « Êtes-vous en danger? »;
- Formation destinée aux professionnels, aux étudiants et aux bénévoles sur les mauvais traitements et la négligence (foyers de soins de longue durée), le stress des soignants, les fraudes et les escroqueries (établissements financiers).

Nous travaillons en partenariat avec nos communautés pour servir, protéger et soutenir les personnes âgées ou vulnérables.

**NOTES**

---

**NOTES**

---