

AGIR ENSEMBLE...

POUR LES VICTIMES PARTOUT AU QUÉBEC



Guide des ressources et autres services



INFORMER - ENCADRER - AIDER - SOUTENIR - RÉFÉRER

À PROPOS

Ce guide des ressources et autres services utiles est destiné aux victimes d'actes criminels, à leurs proches, aux témoins d'un crime ainsi qu'aux personnes touchées par une disparition, un acte criminel ou tout autre événement traumatisant.

Ce document se veut un survol des ressources disponibles et un outil de référence pour les utilisateurs pouvant avoir besoin de soutien et d'accompagnement à la suite d'un événement traumatisant. Pour de plus amples informations sur les ressources décrites au présent document ou autres ressources d'aide disponibles, l'utilisateur de ce guide peut s'informer, entre autres, à Services Québec dont les coordonnées sont contenues à l'intérieur du présent guide.

Nous espérons que ce guide puisse vous être utile, car il est important pour nous à la Sûreté du Québec qu'une personne victime, ses proches, le témoin d'un crime ou toute personne touchée par un acte criminel ou un événement traumatisant puissent bénéficier rapidement du soutien nécessaire afin de permettre un retour à une vie normale. Une information adéquate et précise dès les premiers moments d'un événement criminel permet de faciliter les premières démarches en vue d'obtenir l'aide et le soutien nécessaire.

Bonne consultation!

TABLE DES MATIÈRES

Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)	1
Programmes d'information du CAVAC :	1
INFOVAC	1
CAVAC- INFO/CAVAC-INFO JEUNESSE	1
Association des familles de personnes assassinées ou disparues (AFPAD)	2
Regroupement québécois des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS)	2
Association québécoise Plaidoyer-Victimes (AQPV).....	2
SOS violence conjugale	3
MADD Canada (Les mères contre l'alcool au volant).....	3
Ligne d'écoute et de référence pour victimes d'agression sexuelle	3
Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale	4
Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté.....	4
Maison Oxygène	5
Ligne Aide Abus Aînés.....	5
Aînés.gc.ca	6
Enfant-Retour Québec	6
Cyberaide.ca.....	6
Femmes autochtones du Québec inc.....	7
Centre d'expertise Marie-Vincent.....	7
Québec Secours	7
Association québécoise des bénévoles en recherche et sauvetage	8
La Maison Monbourquette	8
La Gentiane (Fédération des coopératives funéraires du Québec).....	8
Traumatys.....	9
Centre de référence du Grand Montréal	9
Service correctionnel du Canada (Services aux victimes).....	9
Commission des libérations conditionnelles du Canada (Information aux victimes)	10
Commission québécoise des libérations conditionnelles.....	10

Bureau national pour les victimes d'actes criminels	11
Le Centre de la politique concernant les victimes	11
Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels	11
Ordre des psychologues du Québec.....	12
Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec	12
Services Québec.....	12
Gouvernement du Canada.....	13
Agence des services frontaliers du Canada.....	13
Citoyenneté et Immigration Canada (CIC)	13
Centre canadien de ressources pour les victimes de crimes (CCRVC)	13
Bureau du coroner	14
Info-Santé	14
Ministère de la Justice du Québec	14
Ministère de la Justice du Canada	15
Direction de la protection de la jeunesse	15
Jeunesse, J'écoute	15
Suicide Action Montréal	15
Association québécoise de prévention du suicide.....	16
Parent Étoile	16
Deuil-Jeunesse	16
Barreau du Québec.....	17
Chambre des notaires du Québec	17
Commission des services juridiques (Aide juridique)	17
Services parajudiciaires autochtones du Québec	18
Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador (CSSSPNQL)	18
Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse.....	18
Bureau de la concurrence.....	19
Chambre de la sécurité financière.....	19
Bureau d'assurance du Canada (BAC)	19
Centre antifraude du Canada (anciennement Phonebusters)	20

Aide juridique (Service de garde en urgence)	20
Urgence avocat (Service de garde en urgence).....	20
Loi sur l'indemnisation des victimes d'acte criminel (LIVAC).....	21
Fonds d'aide aux victimes (FAV).....	22
Autorité des marchés financiers (AMF)	22
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ).....	23
Cour des petites créances	23
Liste abrégée	24

Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)

Sans frais : 1 866 532-2822 (LECAVAC)

Site Internet : www.cavac.qc.ca

Cet organisme répond aux besoins particuliers de toute personne et de ses proches, de tout âge, victime ou témoin d'un acte criminel. Les services offerts sont les suivants : intervention post-traumatique et psychosociojudiciaire, information sur les droits et recours, assistance technique dans les démarches et orientation vers les services spécialisés. Les services sont gratuits et confidentiels et disponibles dans toutes les régions administratives de la province. On compte 16 services régionaux au Québec.

Programmes d'information du CAVAC :

INFOVAC

Ce programme d'envoi postal est administré par le Centre d'aide aux victimes d'actes criminels. Il consiste à informer la personne victime, en lui transmettant des informations reliées à sa plainte comme, entre autres, les coordonnées du procureur aux poursuites criminelles et pénales. L'envoi inclut également différents dépliants du ministère de la Justice ainsi que des services d'aide et d'accompagnement disponibles.

CAVAC- INFO/CAVAC-INFO JEUNESSE

Ce programme permet d'informer les victimes des décisions rendues à la Cour supérieure et à la Cour du Québec, chambre criminelle et pénale. Un intervenant du CAVAC entre directement en contact avec une personne pour lui présenter les services du CAVAC et évaluer avec elle ses besoins selon les différents services offerts. Le processus du programme CAVAC-INFO ou CAVAC-INFO Jeunesse (en cas de crimes commis par des mineurs) débute à ce moment. Si la victime ou le répondant le désire, pendant toute la durée des procédures judiciaires, l'intervenant restera en contact par téléphone ou par courrier. Il l'informerá des étapes des procédures judiciaires, des dates de remise, des conditions et modifications imposées par la Cour dans les promesses, des engagements de remise en liberté, de même que les conditions de la sentence à la fin du processus judiciaire.

Association des familles de personnes assassinées ou disparues (AFPAD)

Région de Montréal :
Sans frais : 1 877 484-0404
Téléphone : 514 396-7389
Courriel : administration@afpad.ca

Région de Québec :
Sans frais : 1 855 770-0404
Téléphone : 418 686-5443
Courriel : andree.champagne@afpad.ca

Site Internet : www.afpad.ca

L'Association des familles de personnes assassinées ou disparues accompagne, conseille et défend les intérêts des familles des victimes. Cet organisme représente les familles auprès des institutions et des autorités politiques. Elle offre aux familles et aux proches des victimes différents services tels que : soutien lors du processus judiciaire, informations pertinentes concernant leurs droits et les services publics et références vers les ressources et intervenants appropriés en matière de soutien psychologique et de conseils juridiques.

Regroupement québécois des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS)

Téléphone : 514 529-5252
Sans frais : 1 877 717-5252
Courriel : info@rqcalacs.qc.ca
Site Internet : www.rqcalacs.qc.ca

Ce regroupement a pour mission de renforcer l'efficacité des luttes individuelles, de réduire l'isolement géographique et de créer une force de pression en regroupant les centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel, en mobilisant des personnes et des groupes dans la lutte contre la violence faite aux femmes et en suscitant des changements sociaux et politiques.

Association québécoise Plaidoyer-Victimes (AQPV)

Téléphone : 514 526-9037
Télécopieur : 514 526-9951
Site Internet : www.aqpv@aqpv.ca

Cet organisme a pour mandat de sensibiliser les autorités aux besoins des victimes, d'informer les victimes des ressources disponibles et de leurs droits, de développer des propositions à l'égard de la situation des victimes afin d'y apporter des améliorations, d'assurer la coordination entre les

activités des divers intervenants, de développer des réseaux d'entraide et des connaissances sur la situation des victimes et la victimisation. De plus, elle soutient également le développement du réseau des CAVACS en participant à des tournées de consultations et en émettant des propositions dans le cadre d'intervention auprès des victimes d'actes criminels.

SOS violence conjugale

Pour aide (sans frais) : 1 800 363-9010 (Urgence 24 h)
Courriel : sos@sosviolenceconjugale.ca
Administration : 514 728-0023 (Région Montréal)
Courriel : info@sosviolenceconjugale.ca
Télécopieur : 514 728-4247
Site Internet : www.sosviolenceconjugale.ca

Au service de l'ensemble de la population du Québec depuis 1987, SOS violence conjugale offre des services d'accueil, d'évaluation, d'information, de sensibilisation, de soutien et de référence bilingues, gratuits, anonymes et confidentiels 24h sur 24 – sept jours sur sept aux victimes de violence conjugale et à l'ensemble des personnes concernées par cette problématique. SOS violence conjugale souhaite ainsi contribuer à améliorer la sécurité de toutes les victimes de violence conjugale. Ces services sont disponibles par téléphone, par ATS pour personnes sourdes ou encore par courriel.

MADD Canada (Les mères contre l'alcool au volant)

Sans frais : 1 800 665-6233
Téléphone : 905 829-8805
Télécopieur : 905 829-8860
Courriel : info@madd.ca
Site Internet : www.madd.ca

Les mères contre l'alcool au volant (MADD Canada) est un organisme de bienfaisance dont les membres se trouvent dans plusieurs régions du Canada, dont le Québec. MADD constitue un réseau national composé de bénévoles, de victimes et de citoyens dévoués à l'élimination de la conduite avec les capacités affaiblies par la consommation d'alcool ou autres drogues au volant. Cet organisme offre des services de soutien aux victimes et des programmes de sensibilisation pour le public.

Ligne d'écoute et de référence pour victimes d'agression sexuelle

Sans frais : 1 888 933-9007
Téléphone : 514 933-9007 (région de Montréal)
Site Internet : www.agressionssexuelles.gouv.qc.ca

La ligne téléphonique d'écoute, d'information et de référence, destinée aux victimes d'agression sexuelle, à leurs proches, ainsi qu'aux intervenants et intervenantes, offre un service bilingue et confidentiel. Une équipe d'intervenants spécialement formés reçoit les appels, évalue les besoins et informe la clientèle sur les procédures à suivre. À l'aide d'un répertoire provincial des services, les intervenants de cette ligne sont en mesure de diriger les gens vers les ressources appropriées d'aide et de protection le plus près de chez eux. Cette ligne sans frais est accessible 24 heures par jour et 7 jours par semaine partout au Québec.

Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale

Sans frais : 1 800 363-9010 (urgence)
Administration : 514 878-9134
Télécopieur : 514 878-9136
Courriel : info@maisons-femmes.qc.ca
Site Internet : www.maisons-femmes.qc.ca

Ce regroupement constitue un vaste réseau de maisons pour femmes victimes de violence conjugale qui a pour objectif d'assurer le droit des femmes à l'intégrité physique et psychologique. Ce regroupement compte 50 maisons implantées à la grandeur du Québec. De par sa mission d'éducation, de sensibilisation et d'action, le regroupement contribue à faire évoluer les lois et les politiques afin de rendre plus adéquates les mesures de protection pour les femmes et enfants victimes de violence conjugale et familiale. Dans une perspective de prévention, il déploie un éventail de stratégies pour aider tous les acteurs de la société québécoise à mieux comprendre, dépister et agir en matière de violence conjugale. Le regroupement offre de multiples publications destinées à cette fin et offre des formations pratiques. Les services sont gratuits, confidentiels, disponibles 24 heures sur 24 et 7 jours par semaine, avec ou sans hébergement.

Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentées et en difficulté

Téléphone : 514 878-9757
Télécopieur : 514 878-9755
Courriel : info@fede.qc.ca
Site Internet : www.fede.qc.ca

La Fédération des maisons d'hébergement pour femmes (FMHF) regroupe, soutient et représente des maisons d'hébergement dans un but de promotion et de défense des droits des femmes, vivant de multiples problématiques sociales, et de leurs enfants. La Fédération entend promouvoir la défense des droits et le développement de l'autonomie des femmes aux prises avec des difficultés liées aux différentes formes de violence conjugale, à la toxicomanie, à la santé mentale et à l'itinérance.

La Fédération représente plus de 35 maisons d'hébergement dans onze régions administratives du Québec, accueillant des femmes victimes de violence conjugale et leurs enfants, ainsi que des femmes en difficulté. Cet organisme soutient également les maisons d'aide et d'hébergement pour offrir des services de qualité répondant aux besoins de sécurité et de protection nécessaires aux

femmes et aux enfants. Elle offre aussi des services d'accompagnement pour les femmes tout au long d'un processus de reprise de pouvoir et de contrôle sur leur vie.

Maison Oxygène

Téléphone : 514 523-9283
Cellulaire : 514 655-6625
Télécopieur : 514 529-5646
Site Internet : www.maisonoxygene.com

La Maison Oxygène est une ressource d'hébergement pour les hommes vivant des difficultés conjugales ou familiales. Le service accueille les pères et leurs enfants. La maison possède 7 chambres de deux à cinq places chacune pour les familles monoparentales masculines qui y viennent de façon volontaire pour un hébergement de courte et moyenne durée. Cette ressource offre des services d'écoute, d'accompagnement, d'activités et de sorties pères/enfants, de soutien, de références, de suivi post-séjour dans un milieu de vie stable et sécuritaire pour les enfants.

À cœur d'homme

Sans frais : 1 877 660-7799
Téléphone : 418 660-7799 (région de Québec)
Télécopieur : 418 660-8053
Courriel : acoeurdhomme@videotron.ca
Site Internet : www.acoeurdhomme.com

À cœur d'homme - Réseau d'aide aux hommes pour une société sans **violence** est une association regroupant 29 organismes communautaires autonomes répartis sur l'ensemble du territoire québécois. Cet organisme vient en aide aux hommes aux prises avec des comportements violents en contexte conjugal. Elle a comme objectif d'encourager la prévention de la violence conjugale et d'actualiser le développement et la consolidation d'un réseau d'aide aux hommes pour une société sans violence.

Ligne Aide Abus Aînés

Sans frais : 1 888 489-2287 (ABUS)
Téléphone : 514 489-2287 (ABUS)
Courriel : ligneaideabusaines@ssss.gouv.qc.ca
Site Internet : www.aideabusaines.ca

La Ligne Aide Abus Aînés est une ligne téléphonique provinciale d'écoute et de référence spécialisée en matière de maltraitance envers les personnes âgées. La ligne offre des services à différentes clientèles, dont la population, les professionnels et les formateurs en maltraitance. Toute personne concernée (aîné, proche aidant, membre de la famille, intervenant, etc.) peut contacter la Ligne de 8 h à 20 h, 7 jours par semaine. Vous avez accès à des travailleurs sociaux (ou l'équivalent) spécialisés en maltraitance et qui peuvent offrir différents services : de l'écoute et

du soutien, de l'information, une évaluation téléphonique de la situation, une intervention ponctuelle ou de crise et un suivi téléphonique auprès de l'appelant, au besoin, lorsque pertinent, une orientation ou une référence vers l'organisation la plus appropriée ainsi qu'un service de consultation professionnelle aux intervenants. Ce service est une ligne sans frais, confidentielle et bilingue (anglais et français; service d'interprète possible pour d'autres langues).

Aînés.gc.ca

Sans frais: 1 800 622-6232 (O-Canada)
Télécopieur : 613 957-1602
Site Internet : www.aines.gc.ca

Le site Internet Aînés.gc.ca est un centre d'information pour les aînés, leur famille, les fournisseurs de soins et les organismes de services de soutien. Il fournit des renseignements aux aînés sur les prestations et les services des gouvernements fédéraux, provinciaux et territoriaux et de certaines administrations municipales et sur d'autres sujets comme les finances, le logement, la santé et le bien-être. Le site Aînés.gc.ca fait aussi la promotion des initiatives fédérales axées sur les aînés et soutient les efforts continus du gouvernement pour encourager les aînés à rester actifs, engagés et informés. Ce service en ligne traite également de la maltraitance à l'endroit des personnes âgées et d'autres sujets d'intérêt à l'intention de cette clientèle.

Enfant-Retour Québec

Sans frais : 1 888 692- 4673
Téléphone : 514 843-4333 (région de Montréal)
Télécopieur : 514 843-8211
Courriel : info@enfant-retourquebec.ca
Site Internet : www.enfant-retourquebec.ca

Enfant-Retour Québec est une organisation sans but lucratif ayant pour mission de soutenir les parents dans la recherche de leur enfant porté disparu et de contribuer, par l'éducation du public, à la diminution des disparitions d'enfants. Depuis 1985, Enfant-Retour Québec dispense des services de première ligne aux familles dont un enfant est porté disparu. Enfant-Retour accompagne, appuie et conseille ces familles par son étroite collaboration avec les services policiers, d'autres organisations vouées à la recherche des enfants disparus et les médias. Depuis toutes ces années, Enfant-Retour a acquis une expertise et une compétence uniques et elle a développé des programmes de sécurité destinés aux enfants, aux parents et aux professionnels.

Cyberaide.ca

Sans frais : 1 800 532-9135
Sans frais : 1 866 658-9022 (signalement)
Site Internet : www.cyberaide.ca

Cyberaide.ca est le service national de signalements d'enfants exploités sexuellement sur Internet. Le service est assuré par le Centre canadien de la protection de l'enfance. Les signalements concernant la pornographie juvénile, la cyberprédation et autres activités liées à l'exploitation sexuelle d'enfants peuvent être acheminés par Internet ou par téléphone.

Femmes autochtones du Québec Inc.

Téléphone : 450 632-0088
Télécopieur : 450 632-9280
Courriel : info@faq-qnw.org
Site Internet : www.faq-qnw.org

Femmes autochtones du Québec défend les intérêts des femmes autochtones du Québec ainsi que celles qui vivent en milieu urbain. Il s'agit d'un organisme bilingue, membre de l'Association des Femmes autochtones du Canada. Cet organisme siège à l'Assemblée des Premières Nations du Québec et du Labrador, au conseil d'administration des Services parajudiciaires autochtones du Québec, à la Commission de développement des ressources humaines des Premières Nations du Québec et sur plusieurs autres commissions et comités autochtones et non autochtones. L'organisme appuie les efforts des femmes autochtones dans l'amélioration de leurs conditions de vie par la promotion de la non-violence, de la justice, de l'égalité des droits et de la santé et du soutien de l'engagement des femmes au sein de leur communauté.

Centre d'expertise Marie-Vincent

Téléphone : 514 362-6226
Télécopieur : 514 748-1547
Courriel : info@marie-vincent.org
Site Internet : www.ceasmv.ca

Le Centre d'expertise Marie-Vincent vient en aide aux enfants âgés de 12 ans et moins victimes d'agression sexuelle, ainsi qu'à leurs parents ou à leurs proches en leur offrant tous les services dont ils ont besoin à un même endroit à la suite du dévoilement d'une agression sexuelle. Le Centre met de l'avant une approche collaboratrice et implique les enfants et leurs parents dans le développement des connaissances. Cet organisme a aussi pour mandat de développer et de diffuser une expertise de pointe en matière d'agression sexuelle en associant les services médicaux, psychosociaux, policiers et judiciaires à la connaissance et à la recherche. Le Centre n'offre pas de service aux agresseurs ou aux présumés agresseurs.

Québec Secours

Sans frais : 1 877 628-9977 (urgence seulement)
Administration : 514 817-4296
Courriel : info@quebecsecours.qc.ca
Site Internet : www.quebecsecours.org

Cet organisme est composé de bénévoles en recherche et sauvetage qui sont répartis dans 10 districts partout au Québec. Il s'agit d'une corporation sans but lucratif et d'un organisme de charité dont les bénévoles se spécialisent dans la recherche et le sauvetage de personnes disparues, en milieu forestier ou urbain. Les bénévoles suivent des formations diverses, effectuent des exercices réguliers pour simuler diverses situations d'intervention et offrent de la formation.

Association québécoise des bénévoles en recherche et sauvetage

Téléphone : 450 530-7804

Courriel : aqbrs1@gmail.com

Cette association, composée de bénévoles en recherche et sauvetage, est un organisme à but non lucratif œuvrant sur le territoire de la province de Québec. En plus d'effectuer des recherches et sauvetages de personnes disparues, cet organisme offre des services d'éducation à vocation sociale pour former toute personne à intervenir dans une situation où la vie d'une autre personne serait menacée, par exemple, dans des cas d'inondation, de tremblement de terre, de tornade ou d'un autre événement d'importance.

La Maison Monbourquette

Téléphone : 514 523-3596 (région de Montréal)

Ligne d'écoute : 1 888 533- 3845 (1-888-LE DEUIL)

Courriel : infos@maisonmonbourquette.com

Site Internet : www.maisonmonbourquette.com

La Maison Monbourquette est un organisme à but non lucratif en activité depuis 2004. Cet organisme offre des ressources et du soutien aux personnes vivant un deuil par décès. La Maison Monbourquette offre les services suivants : le développement et la mise en place de services destinés au grand public, partout au Québec; la formation de bénévoles, spécialisés dans le suivi de deuil et la relation d'aide; la formation de professionnels de la santé et des personnes qui côtoient des endeuillés, comme des aidants naturels ou des proches; la sensibilisation du grand public au sujet du deuil et du suivi de deuil, que ce soit par le biais d'événements, de publicité ou de relations publiques. Cet organisme compte également un centre documentaire et offre plusieurs autres services aux personnes endeuillées, dont une ligne d'écoute disponible avec des bénévoles à l'écoute du lundi au vendredi de 10 h à 22 h, ainsi que le samedi et le dimanche de 10 h à 14 h.

La Gentiane (Fédération des coopératives funéraires du Québec)

Téléphone : 819 566-6303

Courriel : info@fcfq.coop

Site Internet : www.lagentiane.org

La Gentiane est un lieu d'entraide pour les personnes qui vivent le deuil d'avoir perdu un être cher. La Gentiane est un service offert par la Fédération des coopératives funéraires du Québec (FCFQ) et de ses coopératives membres depuis 2006. Elle est avant tout un site d'entraide pour les personnes endeuillées et qui leur permet de s'entraider et de s'accompagner mutuellement. Il ne s'agit pas d'un site permettant de fournir des conseils, mais bien uniquement d'un service permettant aux utilisateurs du service d'échanger sur le deuil et ses formes. Cette fédération compte sur un réseau de coopératives funéraires réparties partout en province.

Traumatys

Sans frais : 1 844 633-3326
Téléphone : 514 272-3326 (région de Montréal)
Courriel : traumatys@gmail.com

Traumatys offre des services de psychothérapie aux individus qui ont fait l'expérience ou été témoins d'un événement traumatisant, ou encore qui ont été confrontés à un événement traumatisant tel un acte criminel violent, le décès d'un proche, le suicide d'un proche, une maladie mortelle, etc. Des services de psychothérapie et d'évaluation gratuits sont offerts aux individus qui pourraient être indemnisés par divers organismes gouvernementaux, et ce, tel que déterminé par Traumatys.

Centre de référence du Grand Montréal

Téléphone : 514 527-1375
Télécopieur : 514 527-9712
Courriel : crgm@info-reference.gc.ca
Site Internet : www.info-reference.gc.ca

Le Centre de référence est une agence autonome et bilingue qui offre gratuitement ses services à la population du Grand Montréal depuis 1956. Ce centre fournit divers services dont les suivants : renseigner sur les lois et services relatifs à la sécurité sociale, au bien-être, à la santé et au loisir, référer les personnes et les groupes à l'organisme du milieu capable de répondre à leurs besoins particuliers et communiquer si nécessaire avec les services afin de faciliter les démarches de la clientèle.

Service correctionnel du Canada (Services aux victimes)

Administration régionale (Québec)
Téléphone : 450 967-3680
Télécopieur : 450 967-3774
Sans frais : 1 866 806-2275
Courriel : QUEvictimes@csc-scc.gc.ca
Site Internet : www.csc-scc.gc.ca

Les services aux victimes du Service correctionnel du Canada (SCC) permettent d'obtenir des informations concernant un délinquant qui relève des autorités fédérales et qui leur a causé du tort. Le site Internet du SCC permet d'obtenir rapidement des renseignements importants relativement au délinquant qui entre en contact avec le système de justice pénale et le système correctionnel. Entre autres, les victimes peuvent obtenir les informations suivantes : le nom du délinquant, l'infraction dont il a été trouvé coupable et le tribunal qui l'a condamné, la date de début et la durée de la peine qu'il purge, les dates d'admissibilité et d'examen applicables aux permissions de sortir à la semi-liberté ou à la libération conditionnelle totale.

Commission des libérations conditionnelles du Canada (Information aux victimes)

Bureau régional du Québec
Sans frais : 1 866 789-4636 (INFO)
Téléphone : 514-283-4584
Télécopieur : 514-283-5484
Courriel : info@PBC-CLCC.gc.ca (information pour les victimes)

La Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC), en tant que partie intégrante du système de justice pénale, prend en toute indépendance des décisions judiciaires sur la libération conditionnelle et la suspension du casier et formule des recommandations en matière de clémence. La Commission contribue à la protection de la société en favorisant la réintégration en temps opportun des délinquants comme citoyens respectueux des lois. En vertu de la *Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition (LSCMLC)*, les victimes d'actes criminels ont le droit d'obtenir certains renseignements sur le délinquant qui leur a fait du tort. Pour de plus amples informations, vous adressez au bureau régional de votre secteur.

Commission québécoise des libérations conditionnelles

Bureau de Québec	Bureau de Montréal
Téléphone : 418 646-8300	Téléphone : 514 873-2230
Télécopieur : 418 643-7217	Télécopieur : 514 873-7580

Courriel : cqlc@cqlc.gouv.qc.ca
Site Internet : www.cqlc.gouv.qc.ca

La Commission québécoise des libérations conditionnelles est un tribunal administratif créé par la Loi sur le système correctionnel du Québec. Elle décide en toute indépendance et impartialité, avec la participation de la communauté, de la mise en liberté sous condition des personnes contrevenantes détenues au Québec. La Commission a pour mission de protéger la société tout en favorisant la réinsertion sociale des personnes contrevenantes, et ce, dans le respect des décisions rendues par les tribunaux.

Bureau national pour les victimes d'actes criminels

Sans frais : 1 866 525-0554
Téléphone : 613 944-4875
Télécopieur : 613 954-5186
Site Internet : www.canada.justice.gc.ca

Le Bureau national pour les victimes d'actes criminels constitue une ressource centrale qui fournit de l'information aux victimes d'actes criminels commis par des délinquants sous responsabilité fédérale. Ce bureau émet également des commentaires sur les politiques et sur les mesures législatives et il sensibilise, entre autres, les membres du système de justice pénale aux questions relatives aux victimes. Il collabore avec le Service correctionnel du Canada (SCC) et la Commission nationale des libérations conditionnelles (CNLC) du Canada et leur offre des services de soutien et fait en sorte que l'on tienne compte du point de vue des victimes dans l'élaboration des politiques nationales.

Le Centre de la politique concernant les victimes

Ministère de la Justice du Canada
Téléphone : 613 957-4222
Télécopieur : 613 952-1110
Courriel : webadmin@justice.gc.ca
Site Internet : www.canada.justice.gc.ca

Le Centre de la politique concernant les victimes met en œuvre la stratégie fédérale d'aide aux victimes dans le but de donner aux victimes une voix plus forte dans le système de justice pénale. Ce centre élabore des politiques et procède à une réforme du droit pénal. Il administre aussi le Fonds d'aide aux victimes et partage de l'information sur des questions importantes pour les victimes d'actes criminels.

Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels

Sans frais : 1 866 481-8429
Télécopieur : 613 941-3498
Téléphone : 613 954-7912 (extérieur du Canada)
Courriel : victimsdabord@ombudsman.gc.ca
Site Internet : www.victimsdabord.gc.ca

Le Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels est une ressource indépendante pour les victimes au Canada implantée en 2007. Ce bureau permet aux victimes de faciliter leur accès aux programmes et aux services dédiés à cette clientèle et il fournit aux personnes victimes des renseignements et des services d'orientation. Il répond également aux plaintes relatives à la conformité des dispositions de la Loi sur le système correctionnel et la mise en liberté sous condition des délinquants sous juridiction fédérale.

Ordre des psychologues du Québec

Sans frais : 1 800 363-2644
Téléphone : 514 738-1881 (région de Montréal)
Télécopieur : 514 738-8838
Courriel : info@ordrepsy.qc.ca
Site Internet : www.ordrepsy.qc.ca

Cet organisme a pour mission d'assurer la protection du public en regard des interventions de ses membres. Il s'assure de la qualité des services offerts par les membres, favorise le développement de la profession et défend l'accessibilité aux services psychologiques. Cet organisme possède un outil de recherche en ligne afin de trouver un psychologue membre de l'ordre près du lieu d'un demandeur de service. Le public peut aussi joindre un agent du centre d'appel qui pourra fournir trois noms de professionnels susceptibles d'aider une personne selon la problématique rencontrée et le secteur de résidence d'une personne ayant un besoin d'aide psychologique.

Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec

Sans frais : 1 888 731-9420
Téléphone : 514 731-3925
Télécopieur : 514 731-6785
Courriel : info.general@otstcfq.org
Site Internet : www.otstcfq.org

Cet organisme a pour mandat la protection du public relativement au travail effectué par des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux œuvrant au Québec. Cet ordre doit s'assurer de la qualité des activités professionnelles de ses membres et de favoriser le maintien et le développement de leurs compétences, de promouvoir la mise en place et le maintien de politiques et de services qui favorisent le développement de la justice sociale et de défendre les droits des personnes, notamment des individus et des groupes les plus à risque.

Services Québec

Sans frais : 1 877 644-4545
Téléphone : 514 644-4545 (région de Montréal)
Téléphone : 418 644-4545 (région de Québec)
Site Internet : www.gouv.qc.ca

Services Québec a pour mission d'offrir aux citoyens et aux entreprises, sur tout le territoire du Québec, un guichet unique multiservice pour leur permettre un accès simplifié à des services publics. Cet organisme permet aux citoyens et aux entreprises de les mettre en lien avec une multitude de services et de programmes offerts par les différents ministères et organisme du gouvernement du Québec.

Gouvernement du Canada

Sans frais : 1 800 622-6232 (O CANADA)

Site Internet : www.servicecanada.gc.ca

Point d'accès principal pour obtenir de l'information concernant les programmes et les services offerts par le gouvernement fédéral.

Agence des services frontaliers du Canada

Sans frais : 1 800 959-2036 (français)

Sans frais : 1 800 461-9999 (anglais)

Site Internet : www.cbsa-asfc.gc.ca

L'Agence des services frontaliers du Canada (ASFC) assure la prestation de plusieurs programmes et services pour les personnes (voyageurs, immigrants, etc.) et pour les marchandises (échanges commerciaux). Certains programmes et services sont conçus pour aider les voyageurs et les marchandises à entrer au Canada sans accroc alors que d'autres programmes sont conçus pour appliquer les lois et empêcher que les menaces à notre santé et à notre sécurité se concrétisent au Canada.

Citoyenneté et Immigration Canada (CIC)

Sans frais : 1 888 242-2100

Site Internet : www.cic.gc.ca

Citoyenneté et Immigration Canada (CIC) a été créé en 1994 dans le but de regrouper les services d'immigration et de citoyenneté. Cet organisme élabore et met en place des politiques, des programmes et des services favorisant l'adoption de politiques migratoires répondant aux objectifs du Canada dans le secteur humanitaire et de l'immigration.

Centre canadien de ressources pour les victimes de crimes (CCRVC)

Sans frais : 1 877 232-2610

Téléphone : 613 233-7614

Télécopieur : 613 822-4904

Courriel : crcvc@crcvc.ca

Site Internet : www.crcvc.ca

Cet organisme national non gouvernemental offre des services bilingues, gratuits et confidentiels dédiés aux victimes d'actes criminels. Il offre aux victimes une vaste gamme de services que l'auteur du crime ait été identifié, appréhendé, poursuivi en justice, condamné ou non. Le CCRVC offre aux victimes les services et les ressources dont elles ont besoin jusqu'au-delà des procédures judiciaires et s'occupe de mettre en lien les victimes ou leurs proches avec le Service

correctionnel du Canada et la Commission nationale des libérations conditionnelles. Des programmes de financement ou d'indemnisation sont aussi offerts en plus du soutien psychologique.

Bureau du coroner

Bureau de Québec
Télécopieur : 418 643-6174

Bureau de Montréal
Télécopieur : 514 873-8943

Sans frais : 1 888 CORONER
Courriel : clientele.coroner@coroner.gouv.qc.ca
Site Internet : www.coroner.gouv.qc.ca

Le Bureau du coroner est un organisme gouvernemental indépendant qui relève du ministre de la Sécurité publique. Sa mission est définie par la Loi sur la recherche des causes et des circonstances des décès qui est entrée en vigueur en mars 1986. Conformément à cette loi, le Bureau du coroner a pour mission de rechercher les causes probables et les circonstances des décès obscurs, violents ou survenus par suite de négligence.

Info-Santé

Sans frais : 8-1-1 (provincial)

Il s'agit d'un service téléphonique central et de première ligne en soins de santé permettant d'obtenir une consultation gratuite et une opinion professionnelle auprès d'une infirmière, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Ce service permet de répondre à certaines questions courantes de santé et de diriger l'appelant vers la ressource du système de santé ou de services sociaux la plus adéquate en fonction de sa situation. Ce service ne remplace pas les centres de santé ou de services sociaux. En cas de problème urgent, il est important de se diriger vers un hôpital ou d'appeler le 9-1-1.

Ministère de la Justice du Québec

Sans frais : 1 866 536-5140
Téléphone : 418 643-5140 (région de Québec)
Courriel : informations@justice.gouv.qc.ca
Site Internet : www.justice.gouv.qc.ca

Le ministère de la Justice du Québec a pour mission d'assurer la primauté du droit au sein de la société québécoise et de maintenir au Québec un système de justice qui soit à la fois digne de confiance et intègre pour favoriser le respect des droits individuels et collectifs. Ce ministère est chargé, entre autres, de la gestion du travail des procureurs aux poursuites criminelles et pénales.

Ministère de la Justice du Canada

Téléphone : 613 957-4222
Télécopieur : 613 954-0811
Courriel : webadmin@justice.gc.ca
Site Internet : www.justice.gc.ca

Dans le cadre du régime fédéral canadien, l'administration de la justice est un champ de compétence partagé entre le gouvernement fédéral, les provinces et les territoires. Le Ministère seconde le ministre de la Justice dans l'exécution de ses responsabilités, qui englobent 49 lois et secteurs du droit fédéral, en assurant un cadre juridique national bilingue et bijuridique, principalement dans les domaines suivants : la justice pénale (y compris la justice pénale pour les adolescents), la justice familiale, l'accès à la justice, la justice applicable aux Autochtones ainsi que le droit public et le droit international privé.

Direction de la protection de la jeunesse

Sans frais : 1 877 644-4545 (Services Québec)
9-1-1 (urgence)

Le directeur de la protection de la jeunesse (DPJ) est chargé de l'application de la Loi sur la protection de la jeunesse (LPJ). Cet organisme est entouré d'une équipe d'intervenants qui exercent plusieurs responsabilités dont celles de : recevoir le signalement, décider si le signalement doit être retenu pour évaluation, procéder à l'évaluation de la situation, déterminer et appliquer les mesures pour corriger la situation et réviser la situation de l'enfant. L'intervention de la DPJ auprès d'un enfant et de ses parents doit viser à mettre fin à la situation qui compromet la sécurité ou le développement de l'enfant et éviter qu'elle ne se reproduise dans l'intérêt de l'enfant et dans le respect de ses droits. La direction compte 18 bureaux de service répartis dans tout le Québec incluant le Nunavik et la Baie-James.

Jeunesse, J'écoute

Sans frais : 1 800 668-6868
Courriel : jeunessejecoute.ca
Site Internet : www.jeunessejecoute.ca

Jeunesse, J'écoute est un service de consultation professionnel pour les jeunes, par téléphone et en ligne, gratuit, anonyme et confidentiel. Disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, 365 jours par année, peu importe le problème ou le sujet.

Suicide Action Montréal

Téléphone : 514 723-4000 (ligne régionale Montréal)
Administratif : 514 723-3594

Sans frais : 1 866-APPELLE (1 866 277-3553)

Suicide Action Montréal propose des services aux personnes suicidaires, à leur entourage, aux personnes touchées par un suicide, sentinelles et intervenants. Cet organisme est composé de bénévoles et d'employés disponibles pour l'écoute et l'aide nécessaire et possède un important réseau de partenaires. Les services sont offerts à la population de Montréal. Disponible 24 heures par jour et 7 jours par semaine.

Association québécoise de prévention du suicide

Sans frais : 1 866 277-3553 (APPELLE)

Les centres de prévention du suicide sont composés de professionnels, d'intervenants qualifiés et de bénévoles formés pour accueillir toutes les demandes d'aide et répondre à vos questions. Ces centres sont présents dans toutes les régions du Québec. Pour obtenir de l'aide et du soutien, le public doit composer le 1 866 APPELLE et l'appel sera automatiquement dirigé vers une ressource de la région de l'appelant. Disponible 24 heures par jour et 7 jours par semaine. Ces organisations sont très actives dans leur communauté afin de prévenir le suicide.

Parent Étoile

Téléphone : 514 947-0606

Télécopieur : 514 257-7345

Courriel : questions@parent-etoile.com

Parent Étoile est un organisme sans but lucratif fondé en 2005. Cet organisme se veut un espace sécurisant pour l'enfant qui vit un deuil. L'enfant portant en lui la douleur de l'absence y trouve un lieu de partage, d'écoute et de compassion. Il a la possibilité de parcourir un bout de chemin avec d'autres jeunes de son âge qui expérimentent la même situation. Il peut parler avec d'autres enfants de ce qu'il vit pour se reconstruire et continuer à grandir. L'organisme utilise divers moyens dont, entre autres, des ateliers, l'art thérapie, la musicothérapie, la zoothérapie et autres moyens adaptés aux besoins des enfants.

Deuil-Jeunesse

Téléphone : 418 624-3666 (région de Québec)

Sans frais : 1 855 889-3666

Télécopieur : 418 624-6381

Site Internet : www.deuil-jeunesse.com

Deuil-Jeunesse est un organisme de bienfaisance unique d'interventions professionnelles qui vient en aide aux jeunes et aux familles qui vivent la maladie grave, la disparition ou la mort d'un proche ou des pertes par la séparation parentale, l'abandon ou l'adoption. Pour atteindre les jeunes, cet

organisme travaille auprès des jeunes eux-mêmes, de leurs parents et de leur entourage par des moyens distinctifs dont la sensibilisation, le soutien, l'information et l'intervention. L'organisme offre son expertise aux organismes, professionnels et intervenants, et ce, tant au Québec qu'à l'international.

Barreau du Québec

Sans frais : 1 844 954-3411
Téléphone : 514 954-3411
Courriel : infobarreau@barreau.qc.ca
Site Internet : www.barreau.qc.ca

Cet organisme veille à assurer la protection du public et à maximiser les liens de confiance entre les avocats, le public et l'État. Le Barreau surveille l'exercice de la profession, soutient les membres dans l'exercice du droit, favorise le sentiment d'appartenance et fait la promotion de la primauté du droit.

Chambre des notaires du Québec

Sans frais : 1 800 263-1793 (administratif)
Sans frais : 1 800 NOTAIRE 2.0 (pour trouver un notaire)
Téléphone : 514 879-1793 (région de Montréal)
Télécopieur : 514 879-1923
Courriel : information@cnq.org
Site Internet : www.cnq.org

La mission de la Chambre est d'assurer la protection du public en promouvant l'exercice préventif du droit, en soutenant une pratique notariale au service du public innovante et en quête d'excellence et en favorisant l'accès à la justice pour tous. Le site Internet et la ligne 1 800 de cet organisme permettent aussi de localiser rapidement un notaire de la région d'un demandeur afin d'accéder de façon diligente aux services professionnels d'un notaire.

Commission des services juridiques (Aide juridique)

Téléphone : 514 873-3562
Télécopieur : 514 873-8762
Courriel : info@csj.qc.ca
Site Internet : www.csj.qc.ca
Sans frais : 1 800 842-2213 (partout au Québec pour personne arrêtée)

Cet organisme est chargé de l'application de la Loi sur l'aide juridique au Québec. La Commission a pour mission, entre autres, de permettre l'accessibilité à une justice pour tous, de veiller à ce que

l'aide juridique gratuite ou avec contribution soit fournie aux personnes financièrement admissibles qui en font la demande.

Services parajudiciaires autochtones du Québec

Téléphone : 418 847-2094 (région de Québec)

Télécopieur : 418 847-5799

Site Internet : www.spaq.qc.ca

Courriel : info@spaq.qc.ca

Services parajudiciaires autochtones du Québec, est un organisme sans but lucratif et apolitique, créé en 1981, issu de négociations entre différentes nations autochtones et le ministère de la Justice. Cet organisme est formé de dix nations et associations provinciales qui siègent à son conseil d'administration. Les Services parajudiciaires autochtones du Québec prêtent assistance aux autochtones en matière de justice tout en participant pleinement au développement d'alternatives du système de justice eurocanadien pour mieux répondre aux besoins des communautés autochtones de la province de Québec.

Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador (CSSSPNQL)

Téléphone : 418 842-1540 (région de Québec)

Télécopieur : 418 842-7045

Site Internet : www.cssspnql.com

Courriel : info@cssspnql.com

La CSSSPNQL a été créée en 1994 par une résolution de l'Assemblée des Chefs des Premières Nations du Québec et du Labrador. Le secteur des services sociaux a le mandat d'assurer le développement de nouvelles autorités et stratégie et de fournir une expertise et un soutien technique aux communautés en matière de services sociaux.

Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse

Sans frais : 1 800 361-6477

Téléphone : 514 873-5146 (région de Montréal)

Télécopieur : 514 873-6032

Site Internet : www.cdpedj.qc.ca

Courriel : accueil@cdpedj.qc.ca (région de Montréal)

La Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse est instituée par la Charte des droits et libertés de la personne du Québec. La Commission a pour mission de veiller au respect des principes énoncés dans la Charte et elle est responsable de l'application de la Partie III de la Charte et de la Loi sur l'accès à l'égalité en emploi dans des organismes publics. La Commission a également pour mission de veiller à la protection de l'intérêt de l'enfant et au respect

des droits qui lui sont reconnus par la Loi sur la protection de la jeunesse et par la Loi sur le système de justice pénale pour les adolescents.

Bureau de la concurrence

Sans frais : 1 800 348-5358
Téléphone; 819 997-4282 (région de Gatineau)
Télécopieur : 819 997-0324
Site Internet : www.bureaudelaconcurrence.gc.ca

Cet organisme d'application de la loi indépendant assure la protection et la promotion de la concurrence au sein des marchés tout en permettant aux consommateurs de faire des choix éclairés. Le Bureau est responsable de l'administration et de l'application de la Loi sur la concurrence, de la Loi sur l'emballage et l'étiquetage des produits de consommation, de la Loi sur l'étiquetage de textiles et de la Loi sur le poinçonnage des métaux précieux.

Chambre de la sécurité financière

Sans frais : 1 800 361-9989
Téléphone : 514 282- 5777 (région de Montréal)
Télécopieur : 514 282-2225
Courriel : renseignements@chambresf.com
Site Internet : www.chambresf.com

La mission de la Chambre de la sécurité financière est d'assurer la protection du public en maintenant la discipline et en veillant à la formation et à la déontologie de ses membres. Elle veille à ce que les professionnels du secteur financier sous sa gouverne exercent leurs activités dans l'intérêt du consommateur, en offrant des produits et des services visant la protection de son patrimoine financier.

Bureau d'assurance du Canada (BAC)

Téléphone : 514 288-4321 (région de Montréal)
Sans frais : 1 877 288-4321
Courriel : cinfo@bac-quebec.gc.ca
Site Internet : www.bac-quebec.gc.ca

Le Bureau d'assurance du Canada (BAC) est l'association qui représente la majorité des assureurs de dommages, c'est-à-dire ceux qui offrent l'assurance de biens (habitation et entreprises), l'assurance automobile et l'assurance couvrant la responsabilité civile. Cet organisme prévoit et règle les problèmes qui peuvent survenir au sein de l'industrie et sensibilise le public afin d'accroître le degré de compréhension de la population à l'égard de l'assurance habitation, automobile et entreprise, desservi par 5 centres d'information aux consommateurs régionaux.

Centre antifraude du Canada (anciennement Phonebusters)

Sans frais : 1 888 495-8501
À l'étranger : 1 705 495-8501
Télécopieur : 1 888 654-9426 (sans frais)

Le Centre antifraude du Canada (CAFC) est l'organisme central du Canada chargé de recueillir l'information et les renseignements criminels sur les plaintes d'origine canadiennes en matière de fraude, de marketing en masse (ex. : télémarketing), de lettres frauduleuses (ex. : phénomène Afrique de l'Ouest), de fraude par Internet et de fraude en matière de vol d'identité. Ce centre implique la participation de plusieurs corps policiers et l'information reçue au centre d'appel est transmise aux organismes d'application de la loi appropriés.

Aide juridique (Service de garde en urgence)

Sans frais : 1 800 842-2213

Il s'agit d'un programme d'aide juridique assurant un service pour les personnes économiquement défavorisées. Il leur donne accès aux tribunaux, aux services professionnels d'un avocat ou d'un notaire et à l'information nécessaire sur leurs droits et obligations. L'admissibilité à l'aide juridique est établie en fonction de certains critères dont, entre autres, les obligations familiales du requérant, ses revenus, ainsi que les biens et liquidités qu'il possède. La personne admissible a le choix de retenir les services d'un avocat de l'aide juridique. Elle peut aussi faire appel à un avocat de pratique privée qui accepte le mandat. Toutefois, ce ne sont pas tous les services qui sont couverts.

Urgence avocat (Service de garde en urgence)

Sans frais : 1 866 666-0011

Il s'agit d'un service de consultation d'avocat en urgence en cas d'arrestation et offert par le Barreau du Québec. Pour la personne qui ne connaît pas d'avocat, le Barreau offre un service gratuit de consultation juridique. Urgence avocat est disponible 24 h par jour et 7 jours sur 7. Un avocat de la région répond aux questions. Des affiches avec le numéro de téléphone sont disponibles dans tous les postes de police. Les personnes admissibles à l'aide juridique sont acceptées.

Centre communautaire juridique de Québec

Téléphone : 418 627-4019 (région de Québec)
Télécopieur : 418 644-5304
Site Internet : aidejuridiquequebec.qc.ca

Le Centre communautaire juridique de Québec est l'un des 11 centres communautaires juridiques régionaux. Ce centre est chapeauté par la Commission des services juridiques, chacune de ces organisations est chargée de l'application de la *Loi sur l'aide juridique* au Québec. Ce centre fournit à coûts modiques de l'aide juridique sur le territoire desservi.

Centre communautaire juridique de Montréal

Téléphone : 514 864-2111 (région de Montréal)
Télécopieur : 514 864-1515
Site Internet : aidejuridiquemontreal.ca

Le centre communautaire juridique de Montréal permet d'assurer l'accès à la justice aux personnes financièrement admissibles, résidant sur les territoires de Montréal et de Laval, en rendant des services pour faire valoir leurs droits, gratuitement ou avec contribution, dans la mesure prévue par la *Loi sur l'aide juridique et la prestation de certains autres services juridiques*. Ce centre offre des services de conseil et de représentation devant les tribunaux, il informe les personnes admissibles de leurs droits et obligations en développant des programmes d'information. Le centre compte 110 avocats appuyés d'une équipe de travail de 129 personnes.

SERVICES ET INDEMNITÉS

En tant que victime, proche d'une victime, plaignant ou témoin d'un acte criminel, vous pourriez obtenir le versement d'indemnités à la suite de préjudices subis. Il est important de communiquer le plus tôt possible avec les divers organismes responsables pour pouvoir exercer un recours, connaître les critères d'admissibilité et déterminer les délais pour présenter une demande.

Loi sur l'indemnisation des victimes d'acte criminel (LIVAC)

Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels
Sans frais : 1 800 561-4822
Téléphone : 514 906- 3019 (région de Montréal)
Télécopieur : 514 906-3029
Site Internet : www.ivac.qc.ca

La Direction de l'indemnisation des victimes d'actes criminels (IVAC) relève de la Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité du travail (CNESST). Elle est chargée de l'application de la Loi sur l'indemnisation des victimes d'actes criminels et de la Loi visant à favoriser le civisme. Les prestations payables aux victimes d'actes criminels ainsi qu'aux sauveteurs sont, à quelques exceptions près, les mêmes que celles prévues par la Loi sur les accidents du travail. Les indemnités et services offerts aux prestataires comprennent l'assistance médicale, les indemnités pour incapacité totale temporaire et pour incapacité permanente, les

indemnités de décès ainsi que les services de réadaptation. La Direction de l'IVAC détermine l'admissibilité et assure le traitement des demandes de prestations qui lui sont présentées.

Soutien du revenu pour les parents d'enfants assassinés ou disparus

Sans frais : 1 800 622-6232 (O-Canada)

Site Internet : www.servicecanada.gc.ca/pead

Le soutien du revenu pour les parents d'enfants assassinés ou disparus (PEAD) est une subvention offerte pour aider les parents visés par ce programme à répondre à leurs besoins financiers pendant qu'ils surmontent les difficultés liées à une telle tragédie. Elle est offerte aux parents admissibles qui ont subi une perte du revenu parce qu'ils se sont absentés de leur travail afin de surmonter les difficultés liées au décès ou à la disparition de leur enfant, lorsque le décès ou la disparition est attribuable à une infraction probable au *Code criminel*.

Fonds d'aide aux victimes (FAV)

Sans frais : 1 866 544-1007 (aide financière pour assister aux audiences de la Commission des libérations conditionnelles du Canada (CLCC))

Téléphone : 613 941-4193

Courriel : pb-dgp@justice.gc.ca

Site Internet : www.justice.gc.ca

Le Fonds d'aide aux victimes fournit un financement au moyen de subventions et de contributions pour appuyer des projets et des activités qui visent à développer de nouvelles approches, facilitent l'accès à la justice, améliorent la capacité des fournisseurs de services, favorisent l'établissement de réseaux d'aiguillage et sensibilisent aux services offerts aux victimes d'actes criminels et aux membres de leur famille. Le Fonds ne fournit pas d'indemnisation aux victimes d'actes criminels.

Autorité des marchés financiers (AMF)

Québec

Téléphone : 418 525-0337

Télécopieur : 418 525-9512

Montréal

Téléphone : 514 395-0337

Télécopieur : 514 873-3090

Sans frais : 1 877 525-0337 (autres régions)

Sites Internet : www.lautorite.qc.ca

Courriel : renseignements-consommateur@lautorite.qc.ca

renseignements-industrie@lautorite.qc.ca

L'Autorité des marchés financiers administre le *Fonds d'indemnisation des services financiers*. Le Fonds d'indemnisation peut indemniser les victimes de fraude, de manœuvres dolosives (opérations malhonnêtes) ou de détournement de fonds survenus lorsqu'elles font affaire avec les

personnes et les entreprises autorisées à exercer en vertu de la *Loi sur la distribution de produits et services financiers* ou en épargne collective et en plans de bourses d'études.

Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)

Sans frais : 1 800 361-7620 (ailleurs Québec, Canada, États-Unis)

Téléphone : 418 643-7620 (région de Québec)

Téléphone : 514 873-7620 (région de Montréal)

Site Internet : saaq.gouv.qc.ca

Au Québec, le Régime public d'assurance automobile protège tous les usagers de la route. Tout citoyen du Québec est couvert pour les blessures subies dans un accident d'automobile partout dans le monde, qu'il soit responsable ou non de l'accident. Ce régime est financé à partir des contributions d'assurance prélevées à même le coût de l'immatriculation des véhicules et le coût du permis de conduire.

Cour des petites créances

Sans frais : 1 866 536-5140

Site Internet : www.justice.gouv.qc.ca

La division des petites créances de la chambre civile de la Cour du Québec aussi connu sous l'appellation de « La Cour des petites créances » entend des causes où une somme d'argent est en litige ainsi que d'autres causes visant l'annulation ou la résiliation d'un contrat, lorsque l'objet du contrat et, le cas échéant, la somme réclamée n'excèdent pas 15 000 \$. Il s'agit d'un tribunal où les gens se représentent eux-mêmes et sans avocat. Ce service est rapide et économique.

LISTE ABRÉGÉE

RESSOURCES

Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)	1 866 532-2822 (CAVAC)
Association des familles de personnes assassinées ou disparues (AFPAD)	1 877 484-0404
Regroupement québécois des centres d'aide et de lutte contre les agressions à caractère sexuel (CALACS)	1 877 717-5252
SOS violence conjugale	1 800 363-9010 (Urgence 24h)
MADD Canada (Les mères contre l'alcool au volant)	1 800 665-6233
Ligne d'écoute et de référence pour victimes d'agressions sexuelles	1 888-933-9007
Regroupement des maisons pour femmes victimes de violence conjugale	1 800 363-9010
Fédération de ressources d'hébergement pour femmes violentes et en difficulté	514 878-9757
Maison Oxygène	514 523-9283
À Cœur d'Homme	1 877 660-7799
Ligne Aide Abus Aînés	1 888 489-ABUS (4287)
Aînés Canada	1 800 622-6232
Enfant-Retour Québec	1 888 692-4673
Cyberaide.ca	1 800 532-9135
Femmes autochtones du Québec inc.	450 632-0088
Fondation Marie-Vincent	514 362-6226
Association québécoise Plaidoyer-Victimes (AQPV)	514 526-9037
Québec Secours	1 877 628-9977
Association québécoise des bénévoles en recherche et sauvetage	450 530-7804
La Maison Monbourquette	1 888 533-3845 (LE DEUIL)
Fédération des coopératives funéraires du Québec	819 566-6303

(Service La Gentiane)	
Traumatys	1 888 272-1896
Centre de référence du Grand Montréal	514 527-1375
Services correctionnels du Canada	1 866 806-2275
(Direction des services aux victimes)	
Commission des libérations conditionnelles du Canada	1 866 789-4636 (INFO)
(Information aux victimes)	
Centre de la politique concernant les victimes	1 866 544-1007
Commission québécoise des libérations conditionnelles	514 873-2230 (région Montréal) 418 646-8300 (région Québec)
Bureau national pour les victimes d'actes criminels	1 866 525-0554
Bureau de l'ombudsman fédéral des victimes d'actes criminels	1 866 481-8429
Le Centre de la politique concernant les victimes	613 957-4222
Services parajudiciaires Autochtones du Québec	418 847-2094
Commission de la santé et des services sociaux des Premières Nations du Québec et du Labrador	418 842-1540
Ordre des psychologues du Québec	1 800 363-2644
Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec	1 888 731-9420
Centre canadien de ressources pour les victimes de crimes	1 877 232-2610
Bureau du coroner	1 866 312-7051
Suicide Action Montréal	514 723-4000
Association québécoise de prévention du suicide	1 866 277-3553
Parent Étoile	514 947-0606
Deuil-Jeunesse	1 855 889-3666
Direction de la protection de la jeunesse	1 877-644-4545
Ministère de la Justice du Québec	1 866 536-5140
Ministère de la Justice du Canada	613 957-4222
Barreau du Québec	1 800 361-8495
Chambre des notaires du Québec	1 800 263-1793
Commission des services juridiques (Aide juridique)	514 873-3562

Bureau de la concurrence	1 800 348-5358
Chambre de la sécurité financière	1 800 361-9989
	514 282-5777 (région Montréal)
Bureau d'assurance du Canada (BAC)	1 877 288-4321
	514 288-4321 (région Montréal)
Centre antifraude du Canada (anciennement PhoneBusters)	1 888 495-8501
Aide juridique (service de garde)	1 800 842-2213
Urgence avocat (service de garde)	1 866 666-0011
Centre communautaire juridique de Québec	418 627-4019
Centre communautaire juridique de Montréal	514 864-2111

SERVICES ET INDEMNITÉS

Loi sur l'indemnisation des victimes d'acte criminel (LIVAC)	1 800 561-4822
Fonds d'aide aux victimes (FAV)	1 866 544-1007
Autorité des marchés financiers (AMF)	1 877 525-0337
Société de l'assurance automobile du Québec (SAAQ)	1 800 361-7620
Cour des petites créances	1 866 536-5140
Soutien du revenu pour parents d'enfants assassinés ou disparus	1 800 622-6232

AUTRES SERVICES UTILES

Régie des rentes du Québec (RRQ)	1 800 463-5185
Régie de l'assurance maladie du Québec (RAMQ)	1 800 561-9749
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale (MESS)	1 888 643-4721
Commission des normes, de l'équité, de la santé et de la sécurité au travail (CNESST)	1 844 838-0808
Registre des droits personnels et réels mobiliers (RDPRM)	1 800 465-4949
Registre foncier du Québec	1 866 226-0977
Curateur public du Québec	1 800 363-9020

Services Québec	1 877 644-4545
Services Canada	1 800 622-6232
Agence des services frontaliers du Canada (ASFC)	1 800 959-2036 (français) 1 800 461-9999 (anglais)
Citoyenneté et Immigration Canada (CIC)	1 888 242-2100
Agence de la santé et des services sociaux	1 418 525-1500 ext. 485
Commission des droits de la personne et des droits de la Jeunesse	1 800 361-6477
Directeur de l'État civil	1 800 567-3900
Ressources humaines & Développement social Canada	1 800 641-4049
Commission des normes du travail	1 800 265-1414
Commission administrative des régimes de retraite et d'assurances (CARRA)	1 800 463-5533
Régie du logement	1 800 683-2245
Centre des armes à feu	1 800 731-4000
Ministère des Ressources naturelles & de la Faune du Québec	1 866 248-6936
Sécurité de la vieillesse du Canada	1 800 277-9915
Crédit TPS	1 800 959-1954
Info-santé	8-1-1
Soutien aux enfants	1 800 667-9625
Bureau d'entente de la sécurité sociale RRQ	1 800-565 7878 ext. 7801
Épargne Placements Québec	1 800 463-5229
Obligations d'épargne du Canada	1 800 575-5151
Revenu Québec	1 800 644-4545 (par région)
Revenu Canada	1 800 622-6232 (par région)