

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS



2022-2023



DIRA-Laval
Aide aux aînés victimes
d'abus et de maltraitance

Table des matières

Mot du président et de la directrice générale	5
La légende des sceaux de l'action communautaire autonome (ACA)Introduction	6
Statut et mission	7
Services de première ligne	7
1. Description des activités réalisées en 2022 - 2023	8
1.1 Réponses aux demandes d'aide de la part des aînés lavallois	8
1.2 Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt PCBMI.....	8
1.3 Conférences, présentations et kiosques pour informer les aînés	9
1.4 Participation des bénévoles et des employées à des formations	11
2. Contribution de la communauté à la réalisation des activités	11
2.1 Contribution en matière de ressources humaines.....	11
2.2 Contribution en matière de ressources matérielles.....	12
2.3 Contribution en matière de ressources financières	12
2.4 Contribution de nos bénévoles	12
2.5 Contribution sous forme de publicité gratuite dans d'autres réseaux.....	13
2.6 Contribution par l'entremise d'un réseau de distribution	13
2.7 Contribution par l'entremise de références provenant d'autres organismes.....	14
3. Démonstration du dynamisme, de l'engagement de l'organisme dans le milieu et de la concertation avec les ressources du milieu	14
3.1 Participation à une table de concertation.....	14
3.2 Participation à divers événements.....	15
3.5 Disponibilité dans la communauté lorsque celle-ci est touchée par des événements particuliers.....	17
4. Outils d'information et de consultation	17
4.1 Dépliants, brochures, etc.	17
4.2 Sites Internet.....	18
4.3 Liens entre les activités réalisées, les services offerts et les besoins de la communauté	19
4.4 Nombre de personnes rejointes	19
4.5 Nombre de demandes d'aide individuelles.....	20
4.6 Travailleuse de milieu auprès des aînés vulnérables (ITMAV)	22
4.7 Accompagnement des locataires de résidences privées pour aînés relativement aux baux (MAMH)	23
5. Fonctionnement de DIRA-Laval	25
5.1 Membres du conseil d'administration au 31 mars 2023.....	25
5.2 Bénévoles membres de DIRA-Laval.....	25
5.3 Membres du personnel	25
5.4 Accessibilité – Heures d'ouverture	26
5.5 Réunions du conseil d'administration et assemblée générale annuelle	26
5.6 Comités	26

Mot du président et de la directrice générale



C'est avec plaisir que nous vous invitons à prendre connaissance de notre rapport d'activités 2022-2023.

Ce fût une année bien remplie avec **487 nouveaux cas**.



Les effets de la pandémie sont encore présents dans notre quotidien, mais nous retournons lentement à nos activités habituelles.

Nous espérons continuer nos efforts pour sensibiliser la population à la maltraitance envers les aînés. Notre travailleuse de milieu continue d'exécuter son travail sur le terrain auprès des aînés vulnérables, ce qui contribue également à l'augmentation des demandes.

Nous en sommes aussi dans notre deuxième année avec le programme MAMH, qui assiste les résidents des RPA au sujet leur bail.

C'est avec fierté que nous avons également reçu un financement de 178,968 \$ pour trois ans de la Fondation Mirella et Lino Saputo pour l'avancement de projets « Coalition DIRA-SAVA », qui vise à financer de nouveaux projets de sensibilisation et d'intervention en lutte contre la maltraitance pour répondre à la demande.

Nous tenons à remercier la Fondation Saputo pour la confiance qu'elle nous accorde.

Un grand merci à nos partenaires, au CISSS de Laval, à la Ville de Laval, au Ministère des Affaires municipales et de l'Habitation (MAMH) et au Ministère de la Santé et des Services sociaux - Secrétariat aux aînés pour leur appui financier.

En terminant, mille mercis aux employées, aux bénévoles et au conseil d'administration qui soutiennent l'équipe dans ses actions.

Jocelyn Cousineau
Francine Côté Demers

La légende des sceaux de l'action communautaire autonome (ACA)



Notre organisme répond aux besoins de la communauté visée par sa mission. Il participe à des luttes visant des changements à caractère politique ou conduisant à une plus grande justice sociale et au respect des droits.



Notre organisme est reconnu dans sa communauté et il a des liens avec d'autres organismes ou partenaires. Notre CA représente bien la communauté visée par notre mission.



Notre organisme encourage l'engagement de ses membres et favorise leur participation dans la vie de l'organisme. Nos membres sont consultés, nous avons un conseil d'administration actif et une assemblée générale annuelle vivante!



Notre organisme contribue, de manière non-partisane, aux débats sociaux et mène des luttes pour améliorer les conditions de vie des personnes les plus démunies. Il aide les gens à se mettre ensemble pour faire respecter leurs droits et combattre les discriminations qui s'exercent contre eux.



Notre organisme met à contribution les expériences et compétences de chacun et permet des prises de conscience individuelles et collectives. L'éducation populaire autonome permet d'agir ensemble dans le but de faire changer les choses.



Notre organisme a des approches qui font appel à l'initiative des personnes qui participent à ses activités. Il agit sur l'ensemble des causes qui sont à la base de la situation des personnes auprès desquelles l'organisme intervient.



Notre organisme fait de la prévention en misant sur l'intégration sociale, le renforcement du potentiel des individus, la solidarité des collectivités et l'amélioration de la qualité de vie des citoyens et des citoyennes.



Notre organisme adhère aux revendications communes du mouvement d'action communautaire autonome lanaugeois et québécois notamment pour un meilleur financement à la mission des OCA, le respect de la politique gouvernementale sur l'action communautaire et une meilleure justice sociale.



Notre organisme priorise le financement à la mission globale afin d'actualiser sa mission en cohérence et en concordance avec les huit critères de l'action communautaire autonome. Ce mode de financement est le meilleur afin de permettre l'atteinte de nos objectifs et de notre mission.



Notre organisme, par sa mission de transformation sociale, parle de politique et contribue aux débats de société. C'est également pour faire avancer des réflexions collectives, vivre des processus d'éducation populaire autonome et pour faire vivre les pratiques citoyennes que la politique fait partie de notre action. Toutefois, notre organisme n'encourage pas et ne fait pas de promotion pour un parti politique en particulier.

Introduction

Statut et mission

DIRA-Laval est constitué en vertu de la Partie III de la Loi sur les Compagnies du Québec et est un organisme communautaire autonome (ACA) de bienfaisance, reconnu au sens de la Loi de l'impôt sur le revenu.

- DIRA-Laval s'est donné comme mission d'accueillir et d'écouter les personnes âgées de 50 ans et plus, qui se croient victimes d'abus, de violence, de maltraitance, d'intimidation et de négligence;
- DIRA-Laval dépiste et dénonce les cas d'abus, de violence et de négligence, informe les victimes de leurs droits, les accompagne et les assiste dans leurs démarches et, au besoin, les réfère aux organismes pouvant les aider.

DIRA est un acronyme qui signifie :

▶ **D : DÉPISTER ET DÉNONCER**

- être à l'écoute et accueillir la personne aînée;
- encourager à la dénonciation;

▶ **I : INFORMER**

- présentation de conférences et de causeries;
- présence à des kiosques;
- distribution de documents;
- site Internet Info-aînés Laval et site de DIRA-Laval.

▶ **R : RÉFÉRER**

- DIRA-Laval réfère aux différentes ressources lorsque nécessaire;
- DIRA-Laval collabore avec les organismes gouvernementaux et communautaires.

▶ **A : ACCOMPAGNER**

- DIRA-Laval accompagne la personne aînée, seule et démunie devant les cours de justice (Régie du logement, Cour des petites créances).



Services de première ligne

Les services offerts par **DIRA-Laval** sont de première ligne c'est-à-dire qu'ils sont de l'ordre de l'écoute, du dépistage, de l'information, de l'intervention et de l'accompagnement. Chaque personne aînée qui s'adresse à DIRA-Laval recevra l'aide nécessaire pour faire cesser les abus et la violence dont elle est victime.

1. Description des activités réalisées en 2022 - 2023

1.1 Réponses aux demandes d'aide de la part des aînés lavallois



L'aide aux aînés occupe la plus grande part de nos activités. Elle se fait de façon individuelle et est gratuite.

La plupart des demandes d'aide se font par téléphone par la personne victime d'abus, par un membre de sa famille, par un ami, par des travailleurs sociaux, par des intervenants de l'Urgence sociale de Laval et autres.

Les réponses aux demandes d'information peuvent se faire par téléphone. Cependant, pour des situations requérant une intervention, nos intervenants rencontrent la personne à son domicile ou dans un local réservé à cet effet au Centre communautaire St-Joseph. Après une évaluation de la situation et de l'aide à apporter, la personne aînée est accompagnée dans ses démarches ou peut être dirigée vers d'autres ressources. Dans ce cas, DIRA-Laval fait un suivi auprès de ses clients.

Je veux vous remercier de vous être occupé du cas de mon père. Vous avez fait toute la différence en venant nous aider. Je vous suis très reconnaissant d'avoir réussi avec tant d'efficacité, de détermination et de professionnalisme. On a besoin de gens comme vous. Merci!

Richard Piperno

NOUS AIDONS AUSSI À:

- compléter des documents;
- rédiger des lettres de mise en demeure;
- informer les aînés sur certains programmes gouvernementaux, sur les problèmes liés au logement, les mandats de protection, les testaments et autres;
- régler des litiges par une médiation;
- produire les déclarations d'impôts pour les aînés à revenu modeste.

1.2 Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt PCBMI

Service de préparation de déclarations d'impôt.

Ce service gratuit, fait par une bénévole, s'adresse à des personnes à revenu modeste et ayant une situation fiscale simple. **Pour l'année 2022-2023, il y eu 65 déclarations produites.**



1.3 Conférences, présentations et kiosques pour informer les aînés

Nous offrons gratuitement des conférences, des causeries, des présentations et diverses activités d'information aux résidences pour personnes âgées et aux organismes communautaires.

Toutes les présentations sur support PowerPoint ont bénéficié d'une mise à jour.

À bien y penser ! (Exploitation financière)

Présentation interactive à l'aide de sketches illustrant certaines situations d'exploitation financière. Ces sketches amènent à réfléchir et à trouver des solutions pour déjouer l'exploitation.



Connaissez-vous vos droits ?

Notre conférencier fait un léger survol des lois existantes. À l'aide d'exemples concrets, il dédramatise les situations auxquelles les personnes âgées sont susceptibles de faire face.

Contre la maltraitance envers les personnes âgées et tendre vers la bienveillance

Quels sont les divers types et formes de maltraitance ? Comment déterminer s'il y a maltraitance ? Comment estimer la dangerosité de certaines situations ?

Notre conférencier abordera ces questions, gardant en tête l'importance de dépister les situations de maltraitance et la nécessité d'intervenir rapidement afin qu'elle cesse.

DMA (Directives médicales anticipées)

Pour certaines situations médicales bien précises, il est possible de préciser dès maintenant, nos choix quant aux soins que l'on accepte ou refuse si on devient inapte.

Cette présentation détaille les différentes facettes des DMA et vous explique comment obtenir et remplir le formulaire élaboré par la RAMQ pour préciser vos choix si vous le désirez.

Isolement et Angoisse

L'isolement social est un phénomène qui affecte plusieurs aînés. Il peut entraîner des effets physiques et psychologiques importants, dont l'angoisse, l'anxiété et la dépression. Il ne faut pas en négliger les symptômes. Il existe des solutions, parlons-en.

La Fraude

Saviez-vous que 75 % des victimes de fraude ont plus de 60 ans ? Pourquoi les fraudeurs visent-ils les aînés ? En tant que victimes, quels sont vos recours ?

L'intimidation envers les personnes âgées

Vous vous questionnez sur les risques d'intimidation dans votre milieu de vie ? Notre conférencier vous donnera de l'information sur les différentes formes d'intimidation et sur la façon de la prévenir.

Les abus financiers

Comment les abuseurs s'y prennent-ils pour vous exploiter et pourquoi le font-ils ? Notre conférencier vous explique qu'il est possible de déceler et de mettre fin à l'exploitation financière.

Résolution de conflit et médiation



La médiation est un moyen efficace, rapide et non judiciaire offert aux personnes aux prises avec des conflits afin de leur permettre de trouver des solutions à leurs problèmes et de parvenir à un règlement gagnant-gagnant.

Présentation des services offerts par DIRA-Laval

Un représentant de DIRA-Laval explique le fonctionnement de l'organisme ainsi que les services offerts aux personnes de 50 ans et plus.

Procuration, mesure d'assistance et mandat de protection

Quand et pourquoi rédiger une procuration ? La procuration est-elle valide si je deviens inapte ? Qu'advient-il si je deviens inapte sans avoir rédigé un mandat de protection ? Celui-ci, est-il encore valide à mon décès ? Voici quelques-unes des questions auxquelles répondront nos animatrices.

J'ai trouvé la présentation excellente, à tous points de vue. Les sujets étaient bien expliqués. Continuez à faire ce beau travail qui est d'informer les gens contre toute cette fraude actuelle que nous vivons.

Paola Pira

Responsable des programmes

J'ai beaucoup apprécié à la fois le contenu et la version simplifiée, vulgarisée et plus adaptée! L'essentiel y était. Pour l'animation, c'était parfait! Convivial, chaleureux et à l'écoute du groupe. BRAVO!

Émilie Scotto

Technicienne en assistance sociale

Testaments et successions

Qu'advient-il si je meurs sans avoir fait mon testament ? Qu'implique le fait d'accepter d'être le liquidateur d'une succession ? Quand ai-je avantage à donner une procuration ? Voici quelques-unes des questions auquel répondra notre animateur.

POUR L'ANNÉE 2022-2023, 20 PRÉSENTATIONS ONT ÉTÉ DONNÉES PAR NOS CONFÉRENCIÈRES ET CONFÉRENCIERS.

1.4 Participation des bénévoles et des employées à des formations

Novembre 2022	Formation pour le PCMBI (Teams)	Diane Charbonneau
Novembre 2022	Formation gouvernance OBNL (Teams)	Diane Charbonneau
Décembre 2022	Formation PCMBI sur la composante de logement de l'annexe D (webinaire)	Diane Charbonneau
Janvier 2023	Formation vol d'identité (webinaire)	Diane Charbonneau
Janvier 2023	Demande de rehaussement PSOC (CDC)	Francine Côté Demers Johane Papineau
Février 2023	Intervention ACA (CDC)	Francine Côté Demers Johane Papineau

2. Contribution de la communauté à la réalisation des activités

2.1 Contribution en matière de ressources humaines

Partage de ressources professionnelles avec :

- la coordonnatrice spécialisée lutte contre en maltraitance envers les aînés au CISSS de Laval;
- l'organisatrice communautaire au CISSS de Laval;
- les infirmiers et les travailleurs sociaux;
- l'Urgence sociale de Laval;
- l'AQDR Laval Laurentides;
- le Service de police de Ville de Laval;
- plusieurs organismes communautaires.

2.2 Contribution en matière de ressources matérielles

Locaux

DIRA-Laval bénéficie d'un local au Centre communautaire Saint-Joseph prêté gratuitement par la Ville de Laval. L'espace loge cinq employées soit, la directrice générale, l'adjointe administrative, une travailleuse de milieu, une intervenante ainsi qu'une conseillère en baux.

Nous réservons d'autres locaux pour :

- les rencontres avec les usagers;
- les réunions du conseil d'administration;
- les rencontres de divers comités;
- les formations.

2.3 Contribution en matière de ressources financières

2.3.1 Financement de base à la mission globale :

- Programme Soutien à l'action communautaire (PSOC).

2.3.2 Autres sources de financement :

- Programme Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité 2022 - 2023 (ITMAV);
- Projet d'accompagnement des locataires de résidences privées pour aînés relativement aux baux (MAMH) 2022 – 2023;
- Soutien à l'action bénévole, députés provinciaux de Laval (SAB);
- Fondation Mirella et Lino Saputo - Coalition DIRA-SAVA 2022-2023.



2.4 Contribution de nos bénévoles

Membres bénévoles de DIRA-Laval

Les membres bénévoles de DIRA-Laval sont des personnes retraitées ou préretraitées qui travaillent bénévolement au sein de DIRA-Laval. Ils s'engagent à respecter les buts et objectifs de notre organisme ainsi que son code d'éthique.

Contrairement à la plupart des organismes et associations de retraités, DIRA-Laval ne vend pas de carte de membre. **Nos bénévoles font profiter les personnes aînées de leurs expériences personnelles et professionnelles.**

Pour devenir membre de DIRA-Laval, la candidature du bénévole doit être acceptée par les membres du conseil d'administration.

Fonctions remplies par les membres bénévoles de DIRA-Laval :

- administrateurs;
- membres de comités;
- conférenciers;
- accompagnateurs (conférences et causeries);
- intervenants auprès des Aînés;
- aide aux tâches cléricales et administratives;
- service d'aide pour les impôts des aînés;
- organisation d'un tournoi de golf.

2.5 Contribution sous forme de publicité gratuite dans d'autres réseaux

- **SUR LE WEB ET INFOLETTRES**
 - ✓ Ville de Laval;
 - ✓ Table régionale de concertation des aînés de Laval (TRCAL);
 - ✓ Corporation de développement communautaire de Laval (CDC);
 - ✓ l'Appui pour les proches aidants d'aînés Laval.
- **COURRIELS**
 - ✓ transmission aux bénévoles et aux employées de l'information reçue par courriel de nos partenaires, organismes, etc.;
 - ✓ envoi par courriel d'information à notre réseau d'organismes communautaires et à nos partenaires.

2.6 Contribution par l'entremise d'un réseau de distribution

PAR LA VILLE DE LAVAL :

- dans les bibliothèques;
- dans les centres communautaires;
- dans les bureaux municipaux de loisirs.

AINSI QUE PAR LE BIAIS :

- des organismes communautaires;
- des CHSLD et des CLSC de Laval;
- du Comité des usagers du CISSS de Laval.

2.7 Contribution par l'entremise de références provenant d'autres organismes

NOS DEMANDES D'ASSISTANCE PROVIENNENT MAJORITAIREMENT DE :

CISSS Laval	80
Conférences et présentations de DIRA-Laval	6
Dépliant DIRA-Laval et ITMAV	2
Famille, ami, voisin	59
Institutions financières	15
Organismes communautaires	80
Régie du logement	6
Résidence	12
Service de police	5
Site Internet DIRA-Laval	13
Référé par un usager de DIRA-Laval	12
Urgence sociale de Laval	13
Usager de DIRA-Laval connu	177
Autres	3
ITMAV	4

3. Démonstration du dynamisme, de l'engagement de l'organisme dans le milieu et de la concertation avec les ressources du milieu

3.1 Participation à une table de concertation

- **Comité de concertation contre la maltraitance liée au vieillissement à Laval (CCMVL)**

Francine Côté Demers participe aux réunions du conseil d'administration et aux réunions des organismes du CCMVL dont la mission est de lutter contre toutes les formes d'abus et de violence dont sont victimes les personnes âgées, par la concertation des professionnels et des organismes qui sont directement concernés, notamment DIRA-Laval.



3.2 Participation à divers événements

AVRIL 2022	<ul style="list-style-type: none"> Coalition Bientraitance Comité pour la marche du 15 juin (CCVML) Formation maltraitance CIUSS formation TRCAL bénévoles Webinaire Soins aux aînés Concertation problématique OMH Organisation communautaire Préparation formation (CISSS) Semaine Lavalloise des aînés Rencontre des membres CDC Curateur – Mandat de protection Formation bénévoles PIC 	<p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p>
MAI 2022	<ul style="list-style-type: none"> Comité pour la marche du 15 juin (CCVML) Formation curateur publique Formation maltraitance Comité pour la marche du 15 juin (CCVML) Coalition maltraitance Comité OMH Formation bénévole Comité pour la marche du 15 juin (CCVML) 	<p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p>
JUIN 2022	<ul style="list-style-type: none"> Rôle administratif (Ville de Laval) Comité PIC Coalition DIRA-SAVA Comité pour la marche du 15 juin (CCVML) Comité PIC Direction adjointe CISSS Coalition DIRA-SAVA (Budget) Marche contre la maltraitance des personnes âgées Conférence Gouvernement du Québec Post-mortem marche du 15 juin (CCVML) Pratique informationnelle pour les aînés 	<p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Tout le personnel</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p>
JUILLET 2022	<ul style="list-style-type: none"> Coalition DIRA-SAVA Dîner avec le comité CCVML CAAP (Logement) Coalition DIRA-SAVA Rencontre avec la Ministre Marguerite Blais (Sherbrooke) 	<p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p>
AOÛT 2022	<ul style="list-style-type: none"> Coalition DIRA-SAVA (rencontres avec les députés) PIC – rencontre pour des mises à jour 	<p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p>

SEPTEMBRE 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Comité CCVML • Conférence « Fraude amoureuse » • Test – Procuration générale 	<p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p>
OCTOBRE 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Conférence « Connaissez-vous vos droits ? » • CAAP • Coalition DIRA-SAVA • Comité PIC • Coalition DIRA-SAVA • CAAP (Crédit d'impôt) 	<p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p>
NOVEMBRE 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Comité CCVML • Comité membres de la CDC • Comité annuel PIC • Coalition DIRA-SAVA 	<p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p>
DÉCEMBRE 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Consultation interculturelle langue anglaise • Comité amélioration (Ville de Laval) • AMF (Autorité des marchés financiers) • Comité CCVML • Coalition DIRA-SAVA 	<p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p>
JANVIER 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontre comité 15 juin • Formation « Vis Âge » • Demande de rehaussement PSOC (CDC) • Comité PIC • Comité pour la marche du 15 juin 	<p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p>
FÉVRIER 2022	<ul style="list-style-type: none"> • Rencontre avec la CDC (Ressources humaines) • Coalition DIRA-SAVA • TRCAL – Alzheimer • Intervention ACA (CDC) • Comité PIC • Semaine Lavalloise des aînés 	<p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p>
MARS 2022	<ul style="list-style-type: none"> • TRCAL (formation) • CAAP (formation bail) • Coalition DIRA-SAVA • Comité PIC 	<p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p> <p>Francine Côté Demers</p>

3.5 Disponibilité dans la communauté lorsque celle-ci est touchée par des événements particuliers

En plus de sa mission première qui est de venir en aide aux personnes âgées qui subissent de l'abus et de la maltraitance, DIRA-Laval est appelé à intervenir rapidement dans certains cas par exemple lorsqu'il y a de la violence physique, des abus financiers, de l'insalubrité, des évictions, etc.

Pour ce faire, DIRA-Laval travaille en étroite collaboration avec l'Urgence sociale de Laval et les travailleurs sociaux des CLSC qui assurent un support immédiat aux cas signalés par DIRA-Laval. Cette collaboration demeure pour nous un outil indispensable au règlement des cas extrêmes et nous permet d'assurer aux personnes en difficulté un soutien de tous les instants.

4. Outils d'information et de consultation

4.1 Dépliants, brochures, etc.

Nous distribuons divers documents lors de nos visites et conférences ainsi que sur demande :

- dépliants de DIRA-Laval – Intervention (français, anglais);
- dépliants et affiches ITMAV – Travailleuse de milieu;
- affiches – Conférence de DIRA-Laval;
- brochure « Regard sur le bail pour les résidences privées pour aînés (RPA) »;
- encart « Un problème avec votre bail. Nous pouvons vous aider en respectant vos droits ».

4.2 Sites Internet

4.2.1 Site DIRA-Laval – www.dira-laval.ca

Maintenir l'image corporative de DIRA-Laval s'inscrit dans notre plan d'action 2022-2023.

Des mises à jour ponctuelles du site Web de DIRA-Laval sont effectuées.



4.2.2 Site Internet Centre Info-aînés – www.infoaineslaval.qc.ca

Centre info-aînés Laval est un système de recherche élaboré par DIRA-Laval pour répondre aux questions fréquemment posées par les aînés et leur faciliter l'accès aux services mis à leur disposition. Pour accroître la qualité et la quantité des informations, nous y avons inclus des liens avec d'autres systèmes de recherche.



4.3 Liens entre les activités réalisées, les services offerts et les besoins de la communauté

Grâce au travail de représentation de la part de notre directrice et de nos bénévoles, nous notons un nombre accru de demandes provenant des services sociaux (CLSC), de l'Urgence sociale de Laval, du Service de police de Ville de Laval, des institutions bancaires et d'organismes communautaires.

De plus, grâce à nos conférences, causeries, kiosques et tables rondes, nous réussissons à joindre un plus grand nombre de personnes âgées aux prises avec des problèmes d'abus, d'intimidation et de maltraitance.

Nous remarquons également que certaines personnes nous sont référées par des usagers utilisant déjà les services de DIRA-Laval. Finalement, nous notons une augmentation des demandes provenant d'un membre de la famille, d'un ami ou d'un voisin et des institutions bancaires.

4.4 Nombre de personnes rejointes

PERSONNES REJOINTES LORS DES PRÉSENTATIONS, CONFÉRENCES, ETC.

2002 à 2022	24 129
2022 - 2023	328
31 mars 2023	24 457

DOCUMENTATION DISTRIBUÉE À LA POPULATION

2002 à 2022	168 343
2022 - 2023	1 859
31 mars 2023	170 202

CONFÉRENCES, PRÉSENTATIONS ET KIOSQUES

2002 à 2022	787
2022 - 2023	19
31 mars 2023	806

DIRA-Laval offre des conférences et des présentations gratuites dans les résidences pour personnes retraitées, les centres de loisirs et aux organismes qui souhaitent informer leur clientèle sur les abus, la maltraitance, l'intimidation et la négligence envers les aînés. Nous couvrons tout le territoire de Laval.

4.5 Nombre de demandes d'aide individuelles

Communications en 2022 – 2023 :

2 675 appels

Le nombre d'appels téléphoniques, les courriels et autres communications attestent du niveau d'activité de DIRA-Laval. En témoignent aussi le nombre de rencontres au bureau ou chez le client, en plus des accompagnements au Tribunal administratif du logement et des institutions financières. Malheureusement, nous constatons, cette année encore, que les dossiers sont beaucoup plus lourds et complexes que par le passé. Ils exigent beaucoup plus de recherche, de travail et de collaboration.

Dossiers ouverts en 2022 – 2023 :

487 dossiers

DOSSIERS OUVERTS DEPUIS 2002		SEXE	
2002 à 2022	5 621	Femmes	320
2022 - 2023	487	Hommes	167
31 mars 2023	6 108	ÂGE	
ACTIVITÉS EN 2022 - 2023		50 à 59 ans	23
Entrevues au bureau	43	60 à 69 ans	68
Visites à domicile	90	70 à 79 ans	183
		80 ans et plus	189
		Âge non connu	24

Des problématiques rencontrées, l'abus financier est très répandu. On voit des membres de la famille abuser de la vulnérabilité de leurs parents. S'ajoutent à cela les nombreuses fraudes téléphoniques dont sont victimes les aînés. Bien souvent, l'abuseur exige frauduleusement le paiement d'argent en se faisant passer pour un membre de la famille. Un aîné peut subir plusieurs types d'abus et de maltraitance.

PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES

Abus matériel et financier	84	Problème de santé mentale	14
Abus physique	9	Problèmes familiaux	51
Abus psychologique	35	Problèmes financiers	5
Aide à remplir des formulaires et lettres	30	Problèmes liés au logement	155
Déclarations du revenu	65	Soins requis, maintien à domicile	15
Mandat, succession, testament	19	Violation des droits	7
Négligence	8	Autres	53

Problèmes liés au logement :

La plupart des personnes âgées qui nous contactent ont une méconnaissance de leurs obligations relativement à la résiliation de leur bail. Il arrive alors qu'elles prennent de mauvaises décisions qui les placent dans des situations financières difficiles. On nous sollicite aussi pour les renouvellements de baux.

DIRA-Laval, par ses intervenants, son personnel et ses bénévoles, aide ces personnes âgées à faire reconnaître et respecter leurs droits en rédigeant pour elles des lettres de mises en demeure, en les accompagnant au Tribunal administratif du logement et devant les tribunaux administratifs, si nécessaire.

QUARTIERS

Chomedey	159	Saint-François	10
Duvernay	31	Saint-Vincent-de-Paul	19
Fabreville	34	Sainte-Dorothée	13
Laval-des-Rapides	88	Sainte-Rose	14
Laval-Ouest	14	Vimont/Auteuil	32
Laval-sur-le-Lac	0	Autres régions	15
Pont-Viau	44	Inconnu	14

Autres :

Nous aidons aussi les personnes âgées à remplir certains formulaires, à mettre de l'ordre dans leurs papiers, tout en nous assurant qu'elles reçoivent tous les bénéfices et les subventions auxquels elles ont droit.

4.6 Travailleuse de milieu auprès des aînés vulnérables (ITMAV)

À mon avis, l'évaluation du bilan des réalisations du projet ITMAV pour la période 2022-2023 s'avère positif. En effet, j'estime avoir réussi à rejoindre plus de 200 personnes aînées avec lesquelles j'ai tenté d'effectuer un accompagnement via 2 principaux types de repérage : le repérage direct et le repérage indirect.

Si je ne vous avais pas connus et si vous ne m'aviez pas aidée, je ne serais plus en vie... Je vous ai connus dans un moment difficile; quelqu'un avait profité de moi. Je me sentais comme un rejet, j'avais honte... Ça aide d'avoir quelqu'un à qui parler; ça me soutient, ça me rassure et vous ne jugez pas.

Nicole Fortin

Le repérage direct s'est concrétisé sous diverses formes. Par exemple, je me suis impliquée dans l'événement « Laval en marche pour la bientraitance des aînés ». Il ressort que 50 personnes aînées se sont ralliées à notre sous-groupe du secteur Chomedey.

Le repérage direct est aussi survenu à la suite d'une invitation formelle à se présenter dans une résidence pour aînés où 13 autres ressources avaient répondu à l'appel. Il s'agissait d'aménager notre kiosque dans le cadre d'un « Mini-salon des services offerts aux aînés de Laval »; 80 personnes aînées se sont déplacées pour venir nous rencontrer.

Cette année, 858 dépliants ont été distribués. Les dépliants et les cartes d'affaires qui ont été remis en main propre, sont des outils de repérage direct; tous les autres dépliants font partie des outils de repérage indirect. Ces derniers ont été distribués par les acteurs clés du milieu qui nous aident à rejoindre des personnes aînées en situation de vulnérabilité et/ou de fragilisation. Des références sont régulièrement transmises au réseau de la santé et des services sociaux et/ou aux ressources de la communauté. Nous constatons constamment la qualité du travail et l'implication des équipes des ressources de notre communauté qui sont fondamentales dans la réalisation de notre projet ITMAV. D'ailleurs, du 1^{er} avril 2022 au 31 décembre, j'ai effectué 109 références vers 43 ressources.

En tout, **111 nouveaux dossiers** ont été ouverts entre le 1^{er} avril 2022 et le 31 mars 2023. Voici la répartition des personnes aînées dans les diverses catégories selon leur **problématique principale** au moment de la demande initiale de service(s) :

PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES EN 2022 - 2023

Autonomie fonctionnelle	15
Besoin de parler / d'échanger	8
Droits / Recours	9
Événement fragilisant	13
Isolement	4
Habitation	11
Maltraitance et abus	9
Méconnaissance des ressources	24
Santé physique	7
Santé mentale / psychologique	5
Transport / Déplacement	2
Autres	4

CONSCIEMMENT ET CONSCIENCIEUSEMENT, LA PERSONNE ÂÎNÉE DEMEURE AU CŒUR DE NOS PRÉOCCUPATIONS ET DE NOS INTERVENTIONS.

4.7 Accompagnement des locataires de résidences privées pour aînés relativement aux baux (MAMH)

Ce service d'aide et d'accompagnement est offert aux locataires des 45 résidences privées de Laval.

Heureusement, la pandémie est presque derrière nous, malgré quelques éclosions encore présentes dans les résidences privées, les visites et les activités sont de plus en plus accessibles, cela nous permet de rencontrer les clients et de présenter les services reliés au bail en RPA ainsi que tous les autres services de DIRA-Laval.



Depuis la dernière année, nous avons été en mesure d'offrir des kiosques d'informations dans quelques résidences afin de promouvoir nos services. Ceci nous a permis de rencontrer plusieurs résidents, de les écouter parler de leur milieu de vie, ce qu'ils apprécient à leur résidence et aussi de leurs inquiétudes et des situations problématiques. **Nous avons répondu à leurs nombreuses questions et leur avons donné l'opportunité de nous rencontrer en privé pour des situations personnelles.**

Aussi, dans cette dernière année, nous avons distribués plus de 550 cartons publicitaires dans les résidences, dans certains organismes communautaires, au bureau de la FADOQ ainsi qu'au Tribunal administratif du logement.

Plusieurs guides « Être locataire dans une résidence privée pour aînés » produits par le gouvernement du Québec ont été distribués.

L'AQDR et le CAAP Laval continuent de nous référer des nouveaux clients.

Depuis avril 2022, **53 nouveaux dossiers** ont été ouverts et nous continuons de faire des suivis auprès des clients existants comme par exemple les demandes conjointes de trois résidences en processus avec le TAL.

La formation demeure importante afin d'améliorer nos connaissances et de nous aider à accompagner les clients. Nous avons pris part à des séances sur la certification, le crédit d'impôt, le code du logement et sur le bail en RPA.

Des rencontres ont lieu une fois par mois avec d'autres collègues des CAAP de différentes régions à travers le Québec, ce qui nous permet de partager nos expériences et d'obtenir de l'aide et des conseils auprès de nos collègues avec certaines situations.

D'AUTRES ACTIVITÉS SONT PRÉVUES DANS LA PROCHAINE ANNÉE AFIN DE FAIRE CONNAITRE NOS SERVICES ET REJOINDRE LE PLUS DE GENS POSSIBLES DANS LES RPA DE LAVAL.

Nous avons énormément apprécié votre professionnalisme lors de votre visite. Lors de l'intervention vous étiez deux représentantes de DIRA-Laval disponibles pour répondre aux questions des résidents. Nous considérons cela comme un succès et remercions votre équipe. Vous avez toute ma reconnaissance pour cette belle mission que vous accomplissez auprès des gens.

France Lescault

5. Fonctionnement de DIRA-Laval

5.1 Membres du conseil d'administration au 31 mars 2023

Président	Jocelyn Cousineau
Vice-président	André Thibodeau
Trésorière-Secrétaire	Diane Charbonneau
Administratrice	Lyne Perron
Administrateur	Claude Nichols

Le conseil d'administration est composé de membres bénévoles de DIRA-Laval.

5.2 Bénévoles membres de DIRA-Laval

Les bénévoles de DIRA-Laval sont des retraités et préretraités qui témoignent de l'empathie à l'égard des aînés. Ils font preuve d'initiative et ont le goût d'aider les aînés victimes de maltraitance. Ils puisent dans leurs expériences personnelles, professionnelles et leur formation pour offrir leur aide.

Ces bénévoles constituent une banque d'experts qui nous permet d'offrir un éventail unique de services d'assistance auprès des personnes âgées démunies et abusées.

**Nos bénévoles nous ont accordé 492 heures
de bénévolat en 2022 - 2023**

MERCI À TOUS NOS BÉNÉVOLES!

5.3 Membres du personnel

Directrice générale	Francine Côté Demers
Adjointe administrative	Johane Papineau
Intervenante	Louise Blais
Travailleuse de milieu	Kymerlee-Lyne Gravel
Conseillère en baux	Élaine Pinsonneault

5.4 Accessibilité – Heures d'ouverture

Les bureaux de DIRA-Laval sont facilement accessibles et l'édifice possède un ascenseur pour les personnes à mobilité réduite. **Nous sommes ouverts de 8 h 30 à 16 h 30, du lundi au vendredi.**

Durant la période des fêtes, le centre communautaire où nous sommes logés ferme ses portes. Nous n'avons donc pas accès à nos bureaux durant ces deux semaines. Les personnes qui appellent durant cette période sont invitées à laisser un message dans notre boîte vocale.

5.5 Réunions du conseil d'administration et assemblée générale annuelle

DIRA-Laval a tenu cette année :

- sept réunions ordinaires du conseil d'administration;
- une assemblée générale annuelle le 9 juin 2022 à laquelle 10 personnes étaient présentes dont 5 membres bénévoles de DIRA-Laval.

5.6 Comités

- **Comité Rédaction du « Plan d'action »**
Jocelyn Cousineau - André Thibodeau - Francine Côté Demers
- **Comité Conférence**
Diane Charbonneau - Lyne Perron - André Thibodeau - Claude Nichols
Johane Papineau
- **Comité Tournoi de golf**
Francine Côté Demers - Michel Demers - France Daoust - Jacques Daoust
André Thibodeau - Claude Nichols - Johane Papineau

