RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS



2020-2021



Table des matières

Мо	t du président	5
Мо	t de la directrice générale	6
Int	roduction	7
Stat	tut et mission	7
Ser	vices de première ligne	7
1.	Description des activités réalisées en 2020 - 2021	8
1.1	Réponses aux demandes d'aide de la part des aînés lavallois	8
	Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt PCBMI	
	Conférences, présentations et kiosques pour informer les aînés	
1.4	Participation des bénévoles et des employées à des formations	12
2.	Contribution de la communauté à la réalisation des activités	12
2.1	Contribution en matière de ressources humaines	12
2.2	Contribution en matière de ressources matérielles	12
2.3	Contribution en matière de ressources financières	13
2.4	Contribution de nos bénévoles	13
2.5	Contribution sous forme de publicité gratuite dans d'autres réseaux	14
	Contribution par l'entremise d'un réseau de distribution	
2.7	Contribution par l'entremise de références provenant d'autres organismes	15
3.	Démonstration du dynamisme, de l'engagement de_l'organisme dans le milieu et de la	
	concertation avec les ressources du milieu	
	Participation à une table de concertation	
3.2	Participation à divers événements	16
3.5	Disponibilité dans la communauté lorsque celle-ci est touchée par des événements particuliers	17
4.	Outils d'information et de consultation	18
4.1	Dépliants, brochures, etc.	18
4.2	Sites Internet	19
4.3	Liens entre les activités réalisées, les services offerts et les besoins de la communauté	20
4.4	Nombre de personnes rejointes	20
4.5	Nombre de demandes d'aide individuelles	21
4.6	Travailleuse de milieu auprès des aînés vulnérables (ITMAV)	23
	Projet-pilote d'accompagnement des locataires de résidences privées pour aînés relativement aux baux	
(M/	AMH)	26
5.	Fonctionnement de DIRA-Laval	
	Membres du conseil d'administration au 31 mars 2021	
	Bénévoles membres de DIRA-Laval	
	Membres du personnel	
	Accessibilité – Heures d'ouverture	
5.5	Réunions du conseil d'administration et assemblée générale annuelle	28
	Count to the	20

Mot du président



En raison de la Covid-19, l'année 2020-2021 en a été une de tous les ajustements, dont le télétravail pour les employées, sans possibilité de rencontrer les aînés pendant plusieurs mois.

Les intervenantes de DIRA-Laval ont ainsi multiplié les appels auprès de la clientèle vulnérable pour compenser l'absence de visites à domicile.

Quant au CA, plusieurs réunions ont dû être annulées et l'AGA a même été reportée au 9 décembre 2020. Il a alors été résolu de reconduire les postes des administrateurs jusqu'à la prochaine Assemblée générale annuelle 15 juin 2021.

Je tiens donc à remercier toutes les employées et tous les bénévoles pour leur excellent travail pendant cette année mémorable.

Jocelyn Cousineau

Mot de la directrice générale



Qui aurait pensé un jour que nous aurions à vivre une pandémie mondiale? L'année que nous venons de passer a été très difficile pour tout le monde.

Ainsi, pour continuer la mission de DIRA-Laval, nous avons modifié nos méthodes de travail. Les employées et les bénévoles ont dû

s'ajuster aux différentes mesures décrétées par le gouvernement. En raison des éclosions dans plusieurs résidences, les visites nous ont été interdites pendant plusieurs mois. De plus, comme Ville de Laval a fermé le Centre communautaire St-Joseph, l'accès à nos locaux nous était impossible. Nous avons donc dû nous initier au télétravail, ce qui ne nous a pas empêchées d'atteindre les objectifs qui avaient été fixés.

En lien avec les restrictions liées avec la pandémie, nous avons choisi d'annuler nos activités de financement comme le Tournoi de golf et nous avons cessé les conférences prévues dans les RPA et ailleurs.

Un gros merci aux employées ainsi qu'à tous les bénévoles et j'ose espérer que nous reviendrons bientôt à une certaine normalité pour reprendre la plupart de nos activités.

Francine Côté Demers

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 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 2020 - 2021

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.

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;
- préparer les rapports 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 bénévole s'adresse à des personnes à revenu modeste et ayant une situation fiscale simple.

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 aînées et aux organismes communautaires.

Connaissez-vous vos droits? Présentation PowerPoint Maintenant disponible en format causerie

Cette conférence consiste à faire un léger survol des lois existantes. À l'aide d'exemples concrets, le conférencier dédramatise les situations auxquelles les personnes aînées sont susceptibles de faire face. Il apporte des pistes de solution utiles et faciles à comprendre ainsi que les ressources d'aide disponibles.

Halte à la fraude

Présentation en français ou en anglais

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

Piste de prévoyance

Jeu interactif

Jeu interactif sur la fraude et l'exploitation financière. Des questions et des choix de réponses permettront aux participants d'être mieux informés.

L'intimidation envers les personnes âgées

Présentation audiovisuelle

Vous vous questionnez sur les risques d'intimidation dans votre milieu de vie? Êtes-vous victime d'intimidation verbale, relationnelle, physique? Notre conférencier donnera l'information sur les différentes formes d'intimidation et la façon de les prévenir.

Le logement : Questions et réponses

Présentation PowerPoint

Cette présentation est basée sur les questions que se posent les locataires et les locateurs (ou administrateurs) en matière de logement. L'animateur fait d'abord une présentation PowerPoint et répond par la suite aux questions des participants.

Régimes de protection

Mandat donné en prévision de l'inaptitude Présentation en français ou en anglais

Quels sont les régimes de protection disponibles au Québec? Quelles sont les règles qui régissent la mise en place et le fonctionnement d'un mandat en prévision de l'inaptitude? Comment éviter d'être victime d'un mandataire abuseur? Qui peut intervenir en de telles circonstances?

Les abus financiers

Conférence

Ceux qui veulent votre argent ne proviennent pas seulement de votre famille. Comment s'y prennent-ils? Comment prévenir la disparition de votre patrimoine? Chaque année, des aînés sont réduits à l'indigence à cause d'abus financiers.

D'où proviennent les conflits reliés aux procurations et mandats en cas d'inaptitude? Les cas vécus que nous présentons vous expliquent pourquoi et comment est disparu l'argent de l'héritage.

Les directives médicales anticipées

Conférence

Il est important de faire connaître à ses proches, à son médecin et aux intervenants du milieu hospitalier nos volontés de fin de vie, exprimées librement et en toute connaissance. Notre conférencier explique comment obtenir et remplir le formulaire des directives médicales anticipées élaboré par la Régie de l'assurance maladie du Québec. Il examine également avec les participants les différentes facettes des directives médicales anticipées.

Les préarrangements funéraires

Conférence

Les négociations pour convenir de vos préarrangements peuvent devenir trop émotives. Sans préparation, vous pourriez payer 40 % de trop, surtout si vous ne magasinez pas. Comment vous préparer à ces négociations et que devez-vous savoir?

Présentation des services offerts par DIRA-Laval

Présentation PowerPoint en français ou en anglais

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

Contrer la maltraitance envers les personnes aînées : repérage et références Présentation PowerPoint

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.

Testaments, successions et procurations

Présentation PowerPoint

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 conférencier.

Résolution de conflit et médiation Présentation PowerPoint



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.

Une distribution de nos dépliants sur la médiation est faite périodiquement auprès

des aînés pour qu'ils puissent profiter de ce service en toute connaissance de cause. Nous avisons également les CLSC et le Service de police de Laval de ce moyen de résolution de conflit.

Le processus de deuil

En collaboration avec LUMI-VIE

Vivre un deuil est difficile qu'il soit relié à une perte par décès ou une perte liée à la maladie ou au vieillissement. Quelles sont les étapes du deuil? Quelles sont les répercussions d'un deuil dans votre vie? Comment agir au quotidien dans cette situation?

1.4 Participation des bénévoles et des employées à des formations

Janvier 2021 Clinique PSOC
Organisée par la CDC

Johane Papineau Francine Côté Demers

2. Contribution de la communauté à la réalisation des activités

2.1 Contribution en matière de ressources humaines

Partage de ressources professionnelles avec :

- le coordonnateur spécialisé 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 2020 - 2021 (ITMAV)
- Projet-pilote d'accompagnement des locataires de résidences privées pour aînés relativement aux baux (MAMH)
- Soutien à l'action bénévole, députés provinciaux de Laval (SAB)

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

- o Ville de Laval
- o Table régionale de concertation des aînés de Laval (TRCAL)
- o Corporation de développement communautaire de Laval (CDC)
- o L'Appui pour les proches aidants d'aînés Laval

PUBLICATIONS

- o Bulletin Vivre à Laval
- Journal du Bel Âge
- o Courrier Laval
- o FADOQ Région de 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	41
Conférences et présentations de DIRA-Laval	0
Dépliant DIRA-Laval et ITMAV	3
Députés	3
Famille, ami, voisin	35
Institutions financières	4
Organismes communautaires	54
Régie du logement	7
Résidence	8
Service de police	6
Site Internet DIRA-Laval	12
Référé par un usager de DIRA-Laval	7
Urgence sociale de Laval	3
Usager de DIRA-Laval connu	127
Autres	5
ITMAV	1

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 aînées, par la concertation des professionnels



et des organismes qui sont directement concernés, notamment DIRA-Laval.

3.2 Participation à divers événements

Septembre 2020	Visioconférence avec L'Appui (partenaire)	Francine Côté Demers
	Visioconférence avec le CISSS de Laval	Francine Côté Demers
	Rencontre avec Sandra El Helou , conseillère municipale Ville de Laval	Francine Côté Demers
	Visioconférence avec le R.L.A.	Francine Côté Demers
	Visioconférence avec le PIC (Programme d'intervention concerté)	Francine Côté Demers
	Visioconférence avec la CDC	Francine Côté Demers
Octobre 2020	Visioconférence avec L'Appui (partenaire)	Francine Côté Demers
	Visioconférence avec le CISSS de Laval	Francine Côté Demers
Novembre 2020	Visioconférence avec L'Appui (partenaire)	Francine Côté Demers
	Visioconférence avec la Fondation Saputo	Francine côté Demers
	Visioconférence avec L'Appui (partenaire)	Francine Côté Demers
Décembre 2020	Visioconférence avec la CDC	Francine Côté Demers
Janvier 2021	Visioconférence avec François Godin, CISSS de Laval	Francine Côté Demers
	Visioconférence avec L'Appui (partenaire)	Francine Côté Demers
	Visioconférence avec le Comité de concertation contre la maltraitance liée au vieillissement à Laval (CCMVL)	Francine Côté Demers
	Visioconférence – Formation RPA (Résidence privée pour aînés)	Francine Côté Demers
Février 2021	Visioconférence – Préparation formation maltraitance	Francine Côté Demers
	Visioconférence avec L'Appui (partenaire)	Francine Côté Demers
	Visioconférence – Réflexion pour les aînés avec Monique Sauvé	Francine Côté Demers
	Visioconférence - Formation maltraitance	Francine Côté Demers
	Visioconférence avec L'Appui (partenaire)	Francine Côté Demers
Mars 2021	Visioconférence – Formation maltraitance	Francine Côté Demers
	Visioconférence – Formation maltraitance	Francine Côté Demers
	Visioconférence – Formation maltraitance	Francine Côté Demers
	Visioconférence avec la CDC (Surplus budgétaire)	Francine Côté Demers

Visioconférence avec le Comité de concertation contre la maltraitance liée au vieillissement à Laval (CCMVL)
Visioconférence avec le Curateur public du Québec

Francine Côté Demers

(Vulnérabilité)

Francine Côté Demers

Visioconférence - Comité marche 15 juin

Francine Côté Demers

Visioconférence avec la CDC (membres)

Francine Côté Demers

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 aînées 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)
- Dépliants de DIRA-Laval Intervention (anglais)
- Dépliants ITMAV Travailleuse de milieu
- Signets de DIRA-Laval
- Affiches Conférence de DIRA-Laval
- Affiches Travailleuse de milieu (ITMAV)
- 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 2020-2021.

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



4.2.2 Site Internet Centre Info-aînés – www.infoaineslaval.gc.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 aînées 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 2020	23 986
2020 - 2021	47
31 mars 2021	24 033

DOCUMENTATION DISTRIBUÉE À LA POPULATION

2002 à 2020	166 918
2020 - 2021	485
31 mars 2021	167 403

CONFÉRENCES, PRÉSENTATIONS ET KIOSQUES

2002 à 2020	773
2020 - 2021	6
31 mars 2021	779

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 2020 - 2021:

2 071 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 également, 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 2020 – 2021 : **323 dossiers**

DOSSIERS OUVERTS DEPUIS 2002			
2002 à 2029	4 935		
2020 - 2021	323		
31 mars 2021	5 258		
ACTIVITÉS EN 2019 - 2020			
ACTIVITÉS EN 2019 -	- 2020		
ACTIVITÉS EN 2019 - Entrevues au bureau	- 2020 32		

SEXE			
Femmes	239		
Hommes	84		
ÂGE			
50 à 59 ans	8		
60 à 69 ans	42		
70 à 79 ans	107		
80 ans et plus	137		
Âge non connu	29		

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	49	Problème de santé mentale	12
Abus physique	8	Problèmes familiaux	20
Abus psychologique	29	Problèmes financiers	1
Aide à remplir des formulaires et lettres	10	Problèmes liés au logement	135
Déclarations du revenu	37	Soins requis, maintien à domicile	18
Mandat, succession, testament	10	Violation des droits	5
Négligence	9	Autres	34

Problèmes liés au logement :

La plupart des personnes aînées 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 aînées 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	116	Saint-François	4
Duvernay	16	Saint-Vincent-de-Paul	6
Fabreville	11	Sainte-Dorothée	19
Laval-des-Rapides	70	Sainte-Rose	21
Laval-Ouest	3	Vimont/Auteuil	26
Laval-sur-le-Lac	0	Autres régions	7
Pont-Viau	29	Inconnu	4

Autres:

Nous aidons aussi les personnes aînées 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)

Dû aux circonstances exceptionnelles entourant la pandémie de la Covid-19, la majorité des personnes aînées avec qui nous avons interagi ont été rejointes via le téléphone. Lorsqu'il était permis ou nécessaire d'agir en personne, nous avons rencontré les personnes aînées en respectant la distanciation sociale, en portant des équipements de protection (c'est-à-dire le masque, les lunettes de protection ou la visière, une blouse et des gants) et nous avons utilisé un gel désinfectant pour les mains. Nous avons effectué 338 interventions au cours de l'année.

Cette année, 261 dépliants ont été distribués entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2021.

Cette année, notre travailleuse de milieu a aidé 117 personnes aînées vulnérables au total; il est à noter que ce nombre inclut 8 personnes dont le dossier a été ouvert avant le 1^{er} avril 2020. Donc, depuis le 1^{er} avril 2020, 109 nouveaux dossiers ont été ouverts. Ci-dessous se trouve la répartition des nouveaux dossiers dans les diverses catégories selon la problématique principale :

PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES EN 2020 - 2021

Autonomie fonctionnelle	15
Besoin de parler / d'échanger	10
Droits / Recours	9
Événement fragilisant	3
Isolement	2
Habitation	12
Maltraitance et abus	4
Méconnaissance des ressources	14
Pauvreté	2
Santé physique	10
Santé mentale / psychologique	3
Transport / Déplacement	6
Autres	19

Références effectuées vers les ressources. Du 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021, 137 références vers les ressources ont été effectuées. Nous soulignons l'implication des individus œuvrant dans les diverses ressources.

- Accès Résidences pour aînés : services de conseillers en hébergement
- Aide Juridique
- Association lavalloise pour le transport adapté (ALTA)
- Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR)
- Association pour aînés résidant à Laval (APARL)
- Centre intégré de santé et de services sociaux de Laval (CISSS) Info-Santé/Info-Sociale
- Centre d'implication libre de Laval (CILL): organisme de réadaptation sociale, d'entraide et de loisirs
- Centre de bénévolat et Moisson Laval (CBML): services de transportaccompagnement médical par des bénévoles, appels d'amitié par des bénévoles et dépannage alimentaire
- Coopérative de soutien à domicile de Laval : aide aux tâches ménagères
- DIRA-Laval: aide par rapport aux droits et recours ainsi qu'à la maltraitance et aux abus, service de préparation de déclaration d'impôt dans le cadre du programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI), service de médiation, etc.
- **Direction de la Santé Publique** relativement aux consignes durant la pandémie de la Covid-19
- Garde Confort : aide aux tâches ménagères
- Institut Braille-Nazareth
- L'Appui pour les proches aidants et Info-Aidant
- Lumi-Vie : support aux endeuillés
- Le Comité d'animation du troisième âge de Laval (CATAL)
- Office municipal d'habitation de Laval (OMH)
- Petits Frères de Laval : appels d'amitié par des bénévoles
- **Programme Pair**: service gratuit d'appels automatisés qui rejoint les aînés pour vérifier leur état de santé
- Service communautaire d'aide au maintien de l'autonomie (SCAMA): programme Ampérâge: appels d'amitié multilingues pour personnes aînées immigrantes
- Service de police de Ville de Laval

- Service Populaire de Psychothérapie (SPP)
- Société Alzheimer Laval
- Société St-Vincent-de-Paul
- Tel-Aide, Tel-Écoute, Centre d'Écoute de Laval
- Tribunal administratif du logement (TAL)
- Urgence Sociale
- Ville de Laval
- Visa-Vie : services de conseillers en hébergement

Les employés et les bénévoles de DIRA-Laval demeurent des acteurs clés du milieu. En effet, ils font la promotion de notre projet ITMAV et des différents services de notre travailleuse de milieu et distribuent des dépliants. Nous les percevons comme des sentinelles facilitant le repérage de personnes aînées en situation de vulnérabilité et/ou de fragilisation.

Les employés des résidences pour aînés, les responsables des comités de résidents et les proches aidants d'aînés sont également des acteurs clés du milieu en facilitant la prise de contact initiale entre des personnes aînées en situation de vulnérabilité et/ou de fragilisation et notre travailleuse de milieu. Ce qui précède s'applique de la même façon aux aînés lavallois qui ont déjà bénéficié des services de notre travailleuse de milieu dans le passé.

Parmi les principaux acteurs de milieu ayant collaboré à notre projet ITMAV, nous nommons :

- le **CISSS de Laval** dont l'apport majeur est la connexion ou reconnexion des ainés référés avec le réseau de la santé et des services sociaux
- l'ALTA dont l'apport rejoint principalement le maintien de l'autonomie
- les **Petits Frères de Laval** dont l'apport significatif a contribué à briser l'isolement et la solitude via les appels d'amitié effectués par des bénévoles

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

4.7 Projet-pilote d'accompagnement des locataires de résidences privées pour aînés relativement aux baux (MAMH)

La conseillère en baux occupe le poste depuis le mois d'octobre 2020. Après une période de formation de quelques semaines et quelques séminaires en ligne, le service est devenu prêt à être offert aux locataires des résidences privées de Laval. Malheureusement, la pandémie n'a pas permis de promouvoir ces services à l'intérieur des résidences comme par exemple, il était impossible de présenter des conférences ou des rencontres en personne.

Une annonce a été publiée sur notre site web. Des cartons publicitaires ont été imprimés et 1,123 de ces cartons ont été distribués à travers plusieurs résidences privées.

Aussi, des objets promotionnels ont été produits et donnés aux clients qui nous ont contactés.

Plusieurs brochures produites par le Gouvernement du Québec intitulées « Être locataire dans une résidence privée pour ainés » ont été distribuées.

Une capsule publicitaire a été enregistrée pour être diffusée à la Télévision régionale de Laval (TVRL).

D'autres organismes connaissant nos services nous réfèrent des clients qui demandent de l'aide concernant leur bail.

En date du 31 mars, 24 dossiers ont été ouverts. Certains d'entre eux sont pour des demandes d'informations et des questionnements concernant leur hausse de loyer. D'autres sont des situations concernant leur logement ou avec la direction. Quelques soient les demandes, les clients sont très reconnaissants de pouvoir nous en parler et être rassurés.

Nous envisageons d'être en mesure de promouvoir le service et de pouvoir aider le plus de gens possible dans la prochaine année.

5. Fonctionnement de DIRA-Laval

5.1 Membres du conseil d'administration au 31 mars 2021

Président Jocelyn Cousineau Vice-président André Thibodeau Trésorière-Secrétaire Diane Charbonneau

Administratrice Louise Blais
Administrateur Claude Nichols

Le conseil d'administration est composé de membres bénévoles et d'une employée 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 vingt bénévoles constituent une banque d'experts qui nous permet d'offrir un éventail unique de services d'assistance auprès des personnes aînées démunies et abusées.

Nos bénévoles nous ont accordé 575 heures de bénévolat en 2020 - 2021.



5.3 Membres du personnel

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

- cinq réunions ordinaires du conseil d'administration;
- une assemblée générale annuelle le 9 décembre 2020 à laquelle
 10 personnes étaient présentes dont 5 membres bénévoles de DIRA-Laval.

5.6 Comités

• Comité Bénévoles

Jocelyn Cousineau - André Thibodeau - Francine Côté Demers

• Comité Rédaction du Plan d'action

Jocelyn Cousineau - André Thibodeau - Francine Côté Demers

• Comité Ressources humaines

Jocelyn Cousineau - André Thibodeau - Francine Côté Demers

• Comité Tournoi de golf

Francine Côté Demers - Michel Demers - France Daoust - Jacques Daoust André Thibodeau - Claude Nichols - Johane Papineau