

RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS 2016-2017



DIRA-Laval

Aide aux aînés victimes
d'abus et de maltraitance

Table des matières

Mot de la présidente.....	5
Introduction.....	7
Statut et mission	7
Services offerts par DIRA-Laval	Erreur ! Signet non défini.
1. Description des activités réalisées en 2016 - 2017.....	7
1.1 Réponse aux demandes d'aide de la part des aînés lavallois	8
1.2 Projet QADA, c'est parti!	8
1.3 Conférences, présentations et kiosques pour informer les aînés	9
1.4 Formations organisées par DIRA-Laval.....	12
1.5 Participation des bénévoles et des employés à des activités de formation.....	13
2. Contribution de la communauté à la réalisation des activités	14
2.1 Contribution en matière de ressources humaines	14
2.2 Contribution en matière de ressources matérielles.....	14
2.3 Contribution en matière de ressources financières	15
2.4 Contribution par l'entremise d'un réseau de bénévoles.....	16
2.5 Contribution sous forme de publicité gratuite dans d'autres réseaux.....	17
2.6 Contribution par l'entremise d'un réseau de distribution	18
2.7 Contribution par l'entremise de références provenant d'autres organismes.....	18
3. Démonstration du dynamisme et de l'engagement de l'organisme dans le milieu et de la concertation avec les ressources du milieu	19
3.1 Participation à des tables de concertation.....	19
3.2 Présence à l'assemblée générale d'organismes communautaires.....	19
3.3 Participation à plusieurs comités	19
3.4 Participation à divers événements.....	20
3.5 Disponibilité dans la communauté lorsque celle-ci est touchée par des événements particuliers.....	211
4. Réponse apportée aux besoins du milieu	21
4.1 Activités et outils d'information et de consultation	21
4.2 Sites Internet.....	23
4.3 Liens entre les activités réalisées, les services offerts et les besoins de la communauté	24
4.4 Nombre de personnes rejointes.....	24
4.5 Nombre de demandes d'aide individuelles.....	25
4.6 Travailleuse de milieu auprès des aînés vulnérables : les chiffres qui en découlent.....	27
5. Fonctionnement de DIRA-Laval	29
5.1 Membres du conseil d'administration au 31 mars 2017	29
5.2 Bénévoles membres de DIRA-Laval.....	29
5.3 Membres du personnel.....	29
5.4 Accessibilité et heures d'ouverture.....	30
5.5 Réunions du conseil d'administration et assemblée générale annuelle	30
5.6 Comités	30
5.7 Rencontre de nos bénévoles.....	30
5.8 Prix Hestia 2017.....	31

Mot de la présidente



Chers membres de l'assemblée, chers membres du conseil d'administration, je vous remercie d'être présents à notre assemblée générale annuelle. Votre présence me confirme une fois de plus votre intérêt pour notre organisme DIRA-Laval.

Notre conseil d'administration s'est réuni à sept (7) reprises cette année. À cela s'ajoutent l'Assemblée générale annuelle et les travaux réalisés par nos divers comités composés de membres du CA et de la directrice générale.

Avec un enthousiasme hors du commun, certains de nos bénévoles avec la complicité des employés de DIRA-Laval, ont procédé à la création de scénarios pour la production de trois capsules : intimidation, isolement, angoisse dans le cadre du projet QADA. Belle réalisation pour nos aînés qui vivent au quotidien ces difficultés.

Soucieux de garder les employés et bénévoles de DIRA-Laval bien informés, plusieurs conférences ont été offertes, notamment sur les sujets suivants : « *Bien connaître ses droits* », « *L'intimidation* » et « *Les conjoints de fait* », etc.

Notre service ITMAV (Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité) en pleine croissance! En plus d'aider les personnes victimes de maltraitance, la travailleuse de milieu a aidé des personnes aînées à sortir de leur isolement, à augmenter leur autonomie ou à reprendre confiance en leurs capacités.

Dans la continuité du « Plan d'action gouvernemental 2010-2015 de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées, prolongé jusqu'en 2017, le comité d'orientation a tenu un colloque « *À la rencontre de l'autre* » où la Conférence sur les services de DIRA-Laval a été présentée.

DIRA-Laval a procédé au lancement de son nouveau journal interne publié quatre fois par année et destiné à enrichir et maintenir le sentiment d'appartenance de nos bénévoles.

À la lecture de ce rapport d'activités 2016-2017, vous constaterez combien DIRA-Laval est proactif, impliqué, présent et que DIRA-Laval prend tous les moyens pour aider les aînés victimes de maltraitance à s'en sortir.

Pour terminer, je tiens à remercier les employés et les bénévoles de DIRA-Laval pour leur dévouement à la cause des aînés. Des remerciements aussi au CISSS de Laval, au ministère de la Famille et des Aînés, au programme Soutien aux organismes communautaires (PSOC), au Plan d'investissement des personnes âgées (PIPA) et à Québec Ami des aînés (QADA).

Denise Béland

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 écouter les personnes âgées de 50 ans et plus, qui se croient victimes d'abus, de violence, de maltraitance et de négligence;
- De dépister et dénoncer les cas d'abus, de violence et de négligence, d'informer les victimes de leurs droits, de les accompagner et de les assister dans leurs démarches et, au besoin, les référer 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 présentations
 - Présence à des kiosques
 - Distribution de documents
 - Site Internet Info-aînés Laval
- ▶ **R : Référer**
 - DIRA réfère aux différentes ressources lorsque nécessaire.
 - DIRA collabore avec les organismes gouvernementaux et communautaires.
- ▶ **A : Accompagner**
 - DIRA accompagne la personne aînée, seule et démunie qui a besoin,
 - L'accompagne 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 vivant de la violence ou victime d'abus, recevra dès son contact avec nous, l'aide qu'il lui faut pour faire cesser ces agissements.

1. Description des activités réalisées en 2016 - 2017

1.1 Réponse 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 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, des travailleurs sociaux, l'Urgence sociale de Laval et autres.

Les réponses à des 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 de DIRA-Laval réservé à cet effet. 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 pour s'assurer que tout va bien.

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 d'inaptitude, les testaments et autres;
- Régler des litiges par une médiation.

1.2 Nouveau ! Projet QADA, c'est parti!



Le comité des projets de DIRA-Laval a soumis en septembre un projet novateur dans le cadre du programme Québec ami des aînés - volet Soutien aux actions communautaires. Nous avons appris, depuis peu, que le projet avait été accepté.

Le projet «**Se rassembler pour partager entre aînés**» se déroulera sur une période de deux ans. Il comprend deux volets: un volet informatif et un volet ludique.

Le premier volet prévoit la tenue de tables rondes (tables de discussion) dans les résidences pour aînés, dans différents organismes communautaires et dans les lieux d'appartenance des aînés (ex.: Place des aînés).

Au début de chacune des rencontres, trois brèves capsules vidéo seront présentées, ayant pour thèmes l'isolement, l'angoisse et l'intimidation. Deux animateurs guideront les participants dans leur discussion sur ces thèmes.

Le deuxième volet prévoit, en premier lieu, une brève rencontre des participants de la table ronde aux fins de suivi. Ensuite se déroulera une activité musicale à laquelle pourront participer tous les résidents de la place ou membres d'organismes.

Les premières rencontres débiteront fin-mai et permettront de faire des ajustements aux activités, si nécessaire. Les rendez-vous dans les résidences se poursuivront à l'automne prochain. **«Se rassembler pour partager entre aînés»** permettra aux aînés de briser leur isolement tout en réfléchissant sur la façon d'améliorer leur qualité de vie.

Bravo au comité des projets pour cette belle initiative!

1.3 Conférences, présentations et kiosques pour informer les aînés

Nous offrons **gratuitement** des conférences, des causeries, des présentations et diverses activités d'information principalement dans les résidences pour retraités, personnes âgées, des organismes communautaires, etc.

Connaissez-vous vos droits ?

Présentation PowerPoint

nouvelle conférence depuis l'an dernier

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



Frank et sa procuration

Causerie

Advenant que vous soyez malade et que vous soyez dans l'incapacité de vous occuper de vos affaires, la procuration peut vous être utile, mais lorsqu'elle est mal rédigée, elle peut même vous ruiner.

Halte à la fraude

Présentation PowerPoint

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

L'intimidation envers les personnes âgées

Présentation audiovisuelle

nouvelle conférence depuis l'an dernier

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

Le chemin de la sérénité

Ce jeu interactif favorise les échanges en abordant plusieurs sujets, dont les problèmes liés au vieillissement, les épreuves, la maladie, le relogement, les abus, mais aussi le bonheur. Il peut être adapté aux participants et s'adresse aux groupes constitués de deux à six personnes.

Le logement : Questions et réponses

Présentation PowerPoint

nouvelle conférence depuis l'an dernier

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.

Le mandat en prévision d'incapacité

Présentation en français et en anglais

Quelles sont les règles qui régissent la mise en place et le fonctionnement d'un mandat en cas d'incapacité? Comment éviter d'être victime d'un mandataire abuseur? Qui peut intervenir en de telles circonstances?

Le processus de deuil

En collaboration avec LUMI-VIE

nouvelle conférence depuis l'an dernier

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?

Les abus financiers

Conférence

nouvelle conférence depuis l'an dernier

Ceux qui veulent votre argent ne proviennent pas seulement de votre famille. Comment s'y prennent-ils? Comment prévenir la disparition de votre patrimoine? Pourquoi s'en prennent-ils à 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'incapacité? Les cas vécus que nous présentons vous expliquent pourquoi et comment est disparu l'argent de l'héritage.

Les préarrangements

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 ?

Madeleine

Présentation d'une vidéo et discussion

Madeleine reçoit l'aide de son fils, devenu la personne aidante auprès d'elle. Au fil des mois, leur relation se détériore. L'on se rend vite compte des limites auxquelles est confronté un aidant naturel, voulant bien faire, mais dont la disponibilité et la bonne volonté s'amenuisent au fil du temps.

Présentation des services offerts par DIRA-Laval

Présentation PowerPoint en français et 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 dont l'aide substantielle apportée aux personnes victimes de maltraitance.

Reconnaître la violence ou la maltraitance

Viellir en sécurité et en liberté

Conférence

Quels sont les divers types de violence ? Quel est le profil de la victime et celui de l'abuseur ? La tolérance de la violence affecte la santé de la victime et réduit sa longévité. DIRA-Laval peut aider à évaluer le niveau de risque d'une personne âgée exposée aux abus, à la maltraitance et à la négligence.

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, de parvenir à un règlement gagnant-gagnant.



Une distribution de nos dépliants afférents à cette question a été faite périodiquement auprès de nos aînés pour qu'ils puissent faire appel à 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.

11 kiosques d'information et de sensibilisation:

18 mai 2016 :	CISSS, boul. Cartier, Salon des organismes communautaires
13 septembre :	CHLSD, boul. Chomedey, kiosque sur la prévention
7 novembre :	Salon des aidants de Laval, Palace de Laval
10 novembre :	Résidence Le Quatre-Cents
21 février 2017 :	Relais communautaire de Laval
6 mars :	Résidence le Patrimoine
7 mars :	Résidence Les Marronniers
8 mars :	Résidence Manoir Thérèse-Casgrain
9 mars :	Résidence Manoir des Iles
10 mars :	Résidence Manoir du Ruisseau
11 mars :	Résidence Duvernay

1.4 Formations organisées par DIRA-Laval

Novembre 2016

Présentation des services offerts par le CAAP (Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes – Laval)

Organisée par DIRA-Laval

Le Curateur public du Québec et la protection des personnes inaptes

par M^{ME} CORINNE HARBEC-LACHAPELLE

Organisée par DIRA-Laval

- Inciter les Québécois à la prévoyance
- Faire en sorte que les Québécois s'associent davantage à la protection de leurs proches
- La famille : la mieux placée pour s'occuper d'une personne inapte
- Recourir au Curateur public à titre de tuteur ou de curateur en dernier lieu

Services Canada

Présentation des services offerts par Services Canada

Organisée par DIRA-Laval

Janvier 2017

Conjoints de fait – Droits et obligations

Par M^E FRANÇOIS BOURDON et M^E SYLVIE MALENFANT

Bourdon Avocats inc.

- De nos jours, les unions de fait sont beaucoup plus nombreuses qu'à une certaine époque pas si lointaine. En fait, la majorité des conjoints font maintenant le choix de vivre en union libre. Mais en font-ils véritablement le choix ?
- Cette conférence sera l'occasion d'en apprendre davantage sur les différences entre les conjoints mariés et les conjoints de fait.
- Quels sont leurs droits et leurs obligations en cas de rupture, de maladie ou de décès ?

1.5 Participation des bénévoles et des employés à des activités et/ou à des formations

Septembre 2016 Conférence : ***L'intimidation : chacun à sa place***
par MAYBEL, animatrice chargée de projet
Organisée par l'AQDR Laval-Laurentides

Octobre 2016 Conférence : ***Bien connaître ses droits pour mieux contrôler sa vie et sa santé***
par M^E JEAN-PIERRE MÉNARD
Organisée par l'AQDR Laval-Laurentides

- Novembre 2016 **Formation des bénévoles offerte par Ville de Laval**
- Gestion de conflits
 - Démarche dynamique d'un plan d'action
- Juin 2016 **Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes âgées**
par LA COORDINATION RÉGIONALE EN MALTRAITANCE ET LE COMITÉ ORGANISATEUR
- ***La réflexion éthique inhérente à la pratique des intervenants au service des personnes âgées vulnérables***
par M^{ME} MARIELLE PAUZÉ, T.S., Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux
- ***L'échange de renseignements confidentiels lorsque la sécurité d'une personne est menacée***
par M^E AUDREY TURMEL, ministère de la Justice

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 et organisations.

2.2 Contribution en matière de ressources matérielles

Locaux

DIRA-Laval bénéficie de deux locaux prêtés gratuitement par la Ville de Laval au Centre communautaire Saint-Joseph. L'espace principal loge quatre employées soit, la directrice générale, l'adjointe administrative, une travailleuse de milieu ainsi qu'une intervenante. Deux autres employées partagent un autre local avec une association qui l'utilise en soirée.

Nous réservons d'autres locaux pour :

- les rencontres avec les personnes qui demandent notre aide;
- les réunions du conseil d'administration et autres;
- les rencontres de divers comités.

Une demande a été adressée à Ville de Laval pour un local plus grand qui nous permettrait de loger toutes les employées de DIRA-Laval dans le même espace.

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)
- Programme Plan d'investissement personnes âgées (PIPA)

2.3.2 Autres sources de financement :

- Programme *Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité 2016 -2018* (ITMAV)
- Soutien à l'action bénévole, députés provinciaux de Laval (SAB)
- QADA (Québec Ami des Aînés)

2.3.3 Autofinancement :

- 4^e Tournoi de golf-bénéfice

Le lundi 6 juin 2016 s'est tenu notre 4^e tournoi de golf-bénéfice au Club de golf Le Versant à Terrebonne. Nous avons récolté plus de 15 100 \$.



Nous remercions encore cette année nos commanditaires qui appuient la cause de DIRA-Laval, les joueurs qui participent à ce tournoi, le comité organisateur, les bénévoles et le personnel qui collaborent à faire de ce tournoi une réussite!



- Dons de la part d'entreprises et donateurs privés
- Campagne de financement

2.4 Contribution par l'entremise d'un réseau de bénévoles

Bénévoles, membres 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.

Contrairement à la plupart des organismes et associations de retraités, DIRA ne vend pas de carte de membre. Nos bénévoles sont des retraités ou des préretraités qui font profiter les personnes âgées 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
- Tournoi de golf

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

- **SUR LE WEB**
 - Ville de Laval
 - Table régionale de concertation des aînés de Laval (TRCAL)
 - Comité lavallois en abus et violence envers les aînés (CLAVA)
 - Réseau d'information des aînés du Québec (RIAQ)
 - Corporation de développement communautaire de Laval (CDC)
- **PUBLICATIONS**
 - Journal du Centre communautaire Petit Espoir
 - Quelques articles de journaux avec mention de DIRA-Laval
 - Journal Le Bel Âge
 - Laval News
 - Courriel Laval (plusieurs articles sont parus dans le Courriel Laval dont en voici un extrait) :

Maison en Italie, enfants malades et héritage

Diane Hameury diane.hameury@tc.tc , courrierlaval.com/actualites/2017/3/27/



En 2016, 56 cas de fraude concernant des personnes aînées ont été traités par DIRA-Laval.

SOCIÉTÉ. Lorsque des aînés ou des enfants de parents âgés soupçonnent une tentative de fraude, ils peuvent se tourner vers DIRA-Laval, qui en retour contacte la police et le Centre antifraude du Canada pour les aviser.

La journée de notre appel téléphonique, un homme venait d'apporter une lettre reçue par la poste l'informant qu'il avait hérité de 10 000 000 livres sterling! «On lui disait que c'était un membre de sa famille qui était décédé. Comment on l'avait choisi, j'en ai aucune idée!» de déclarer Francine Côté-Demers, directrice de l'organisme lavallois...

- **COURRIELS :**
 - Transmission aux bénévoles et aux employées de l'information reçue par courriel de nos partenaires, organismes, etc.
 - Envoi par courriel d'informations 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 :

- Les bibliothèques;
- Les centres communautaires;
- Les bureaux municipaux de loisirs.

Ainsi que

- Des organismes communautaires;
- Des CHSLD et des CLSC de Laval;
- Le 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	7 %
Conférences et présentations de DIRA-Laval	3 %
Dépliant DIRA-Laval	2 %
Députés	1 %
Famille, ami, voisin	11 %
Journaux et revues	5 %
Organismes communautaires	5 %
Régie du logement	2 %
Répertoire de ressources pour les aînés DIRA-Laval	1 %
Service de police	3 %
Site Internet DIRA-Laval	1 %
Télévision et radio	1 %
Référé par un usager de DIRA-Laval	9 %
Urgence sociale de Laval	2 %
Usager de DIRA-Laval connu	25 %

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

3.1 Participation à des tables de concertation

- Table régionale de concertation des aînés de Laval (TRCAL)

Participation de M. Jocelyn Cousineau aux réunions du Conseil d'administration de la TRCAL.

La Table régionale de concertation des aînés de Laval a pour mission d'être un lieu régional d'échange, de concertation et de partenariat des organismes lavallois desservant les aînés afin d'unir leur voix pour mieux faire connaître les besoins et dégager les enjeux relatifs aux aînés de la région. La TRCAL agit également comme point de référence et relayeur d'information auprès de tous les ministères et instances concernés par les conditions de vie des aînés.

- Concertation régionale des aînés à Laval

M^{me} Côté Demers, directrice générale, participe à ce comité qui répond à une volonté des organismes œuvrant auprès des aînés, de collaborer pour améliorer leurs conditions de vie et les sortir de leur isolement.



- Comité lavallois en abus et violence envers les aînés (CLAVA)

M^{me} Côté Demers participe aux réunions du conseil d'administration et aux réunions des organismes du CLAVA 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 Présence à l'assemblée générale d'organismes communautaires

- Table régionale de concertation des aînés de Laval (TRCAL)
- Comité lavallois en abus et violence envers les aînés (CLAVA)

3.3 Participation à plusieurs comités

- Comité Projet - Entente sociojudiciaire, maltraitance envers les aînés
- Comité organisateur des actions de sensibilisation à la maltraitance envers les

personnes âgées en lien avec la Journée mondiale de lutte contre la maltraitance – 15 juin 2016

- Projet de recherche : Mesurer le niveau de détresse psychologique des personnes âgées victimes de maltraitance suivies par DIRA-Laval
- Comité concertation régionale des aînés

3.4 Participation à divers événements

Avril 2016 – novembre 2017	Sessions d'information sur la maltraitance faite aux aînés présentées par DIRA-Laval aux Policiers de Ville de Laval (493 personnes rejointes)	Francine Côté Demers
Avril 2016	Faites la différence Comprendre, dépister, référer, les cas de maltraitance envers les personnes âgées	Francine Côté Demers
Avril 2016	Les aînés donnent le rythme, de la compréhension à la complicité Les rendez-vous annuels PRÉSÂGES, Salle André-Mathieu	Francine Côté Demers
Juin 2016	Assemblée générale annuelle du CLAVA	Francine Côté Demers
Juin 2016	Rencontre PRDS (Politique régionale de développement social), Ville de Laval	Francine Côté Demers
Juin 2016	Comité SAPA (Soutien à l'autonomie des personnes âgées)	Francine Côté Demers
Août 2016	Table de concertation DIRA-SAVA (Soutien aux aînés victimes d'abus)	Francine Côté Demers
Septembre 2016	Comité sociojudiciaire (Projet de loi sur la maltraitance – entente sociojudiciaire)	Francine Côté Demers
Septembre 2016	Table de concertation régionale des aînés	Francine Côté Demers
Octobre 2016	Rendez-vous annuel – MADA (Municipalité amie des aînés), Pavillon du Bois-Papineau	Francine Côté Demers Denise Béland
Octobre 2016	Table de concertation DIRA-SAVA	Francine Côté Demers
Octobre 2016	Comité L'APPUI	Francine Côté Demers
Octobre 2016	Colloque 2016 « Rendez-vous des partenaires : À la rencontre de l'autre », SSSS, Montréal Présentation des services de DIRA-Laval	Denise Béland Marie-Lynn Fournier
Novembre 2016	Comité du 15 juin (rencontre pour la préparation de la Journée mondiale de la maltraitance du 15 juin 2017)	Francine Côté Demers
Janvier 2017	CLAVA conjointement avec la coordination régionale Formation « C'est pas correct » : sur L'intimidation	Francine Côté Demers Louise Blais

Janvier 2017	Pensouillard le hamster : plaidoyer pour la décroissance personnelle par le D ^r Serge Marquis	Francine Côté Demers Michel Demers Denise Béland
Janvier 2017	Comité du 15 juin (rencontre pour la préparation de la Journée mondiale de la maltraitance du 15 juin 2017)	Francine Côté Demers
Février 2017	Comité du 15 juin (rencontre pour la préparation de la Journée mondiale de la maltraitance du 15 juin 2017)	Francine Côté Demers
Mars 2017	Présentation en anglais sur la fraude Membres du Chomedey Seniors, Centre du Sablon	Francine Côté Demers

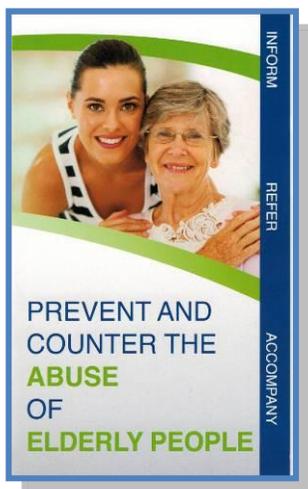
3.5 Disponibilité dans la communauté lorsque celle-ci est touchée par des événements particuliers

En plus de sa mission première qui est de venir en aide aux personnes âgées qui subissent de l'abus et de la maltraitance, DIRA-Laval est appelé à intervenir rapidement dans certains cas comme 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 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. Réponse apportée aux besoins du milieu

4.1 Activités et outils d'information et de consultation



4.1.1 Ce dépliant traduit en anglais l'an dernier répond bien aux attentes de la communauté anglophone et nous continuons d'en faire la distribution ainsi que des signets lors d'activités d'information et à des organismes ciblés.

Le dépliant décrit les types de maltraitance dont peuvent faire l'objet les personnes âgées et a comme objectif de sensibiliser les personnes victimes d'abus à dénoncer la violence qu'elles subissent.

4.1.2 Travailleuse de milieu - Dépliant

Dans le cadre de notre nouveau service de travailleuse de milieu, 800 dépliant ont été distribués.

Tout d'abord, déjà dressée antérieurement, une liste d'endroits où nous croyons qu'il peut y avoir des aînés en situation de vulnérabilité est toujours utilisée pour faire de la sollicitation. Nous nous servons de notre dépliant réservé aux responsables afin de les informer davantage sur notre mandat. L'intention principale est de planifier avec eux une date de présentation qui expliquera le rôle et le mandat de la travailleuse de milieu auprès des personnes aînées ainsi que les bénéfices attendus.

Nos dépliant particulièrement dédiés aux aînés, ainsi que des affiches où s'inscrit le rôle de la travailleuse de milieu, sont laissés sur place pour mieux faire connaître notre projet et ainsi favoriser les prochains contacts. Ces affiches servent aussi à indiquer la date de la prochaine visite de la travailleuse de milieu.



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

- *Répertoire de ressources pour les aînés lavallois, 2015*
- Dépliant de DIRA-Laval – Intervention en français
- Dépliant de DIRA-Laval – Intervention – Traduit en anglais
- Dépliant de DIRA-Laval – Travailleuse de milieu (800 dépliant distribués)
- Signet de DIRA-Laval
- Affiches – Conférence de DIRA-Laval
- Affiches – Travailleuse de milieu
- Copies de diaporamas et aide-mémoire des conférences de DIRA-Laval:
 - Résolution de conflits et médiation
 - Les abus financiers
 - Présentation des services offerts par DIRA-Laval en français et en anglais
- Brochure *Viellir en sécurité*, produite par l'AQDR
- Dépliant *Les arrangements préalables de services funéraires et de sépulture*, produit par l'Office de la protection du consommateur.

4.2 Sites Internet

4.2.1 Site DIRA-Laval

Maintenir l'image corporative de DIRA-Laval s'inscrit dans notre plan d'action 2017-2018.

Des mises à jour ponctuelles du nouveau site Web de DIRA-Laval sont effectuées pour maintenir la dynamique entourant notre site internet.



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

Le site Centre Info-aînés qui contient à lui seul, multiples informations destinées aux aînés a été revampé et arbore maintenant les couleurs du site web de DIRA-Laval.

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

Afin de sensibiliser les aînés, il est important de donner des conférences et d'organiser des activités de sensibilisation à la maltraitance.

La majorité des aînés qui nous contactent le font par téléphone à la suite des conférences, de communiqués dans les journaux décrivant les services offerts par DIRA-Laval.

Plusieurs demandes proviennent des services sociaux, d'Urgence sociale de Laval, du SPVL (Service de police de Ville de Laval), les institutions bancaires, ainsi qu'à la suite de parutions de différents articles dans le *Courrier Laval* et de références de la part d'anciens usagers.

4.4 Nombre de personnes rejointes

PERSONNES REJOINTES LORS DES PRÉSENTATIONS, CONFÉRENCES, ETC.

2002 à 2016	18 210
2016 - 2017	1 742
31 mars 2017	19 952

DOCUMENTATION DISTRIBUÉE À LA POPULATION

	Lors des présentations	Population en général	Documentation distribuée
2002 à 2016	78 125	78 550	156 675
2016 - 2017	2 896	1 299	4 195
31 mars 2017	81 021	79 849	160 870

RADIO ET TÉLÉVISION

2002 à 2016	77
2016- 2017	0
31 mars 2017	77

PUBLICATION DANS LES JOURNAUX

2002 à 2016	458
2016 - 2017	7
31 mars 2017	465

CONFÉRENCES, PRÉSENTATIONS ET KIOSQUES

2002 à 2016	545
2016 - 2017	65
31 mars 2017	610

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 faite aux aînés. Nous couvrons tout le territoire de Laval.

Notre directrice générale a participé à l'émission « *Entrée principale* » diffusée à Radio-Canada et animée par André Robitaille. Cette participation s'est déroulée par voie téléphonique et consistait à sensibiliser le grand public sur les abus et la maltraitance.

4.5 Nombre de demandes d'aide individuelles***Communications en 2016 - 2017:******2 734 appels***

Les appels téléphoniques, les courriels et autres témoignent du niveau d'activités chez DIRA-Laval. De même, que le nombre de rencontres au bureau ou chez le client, en plus des accompagnements à la Régie du logement, devant les tribunaux administratifs, les institutions financières, etc. Malheureusement, nous constatons que les dossiers que nous traitons sont beaucoup plus lourds et complexes. Ils exigent beaucoup plus de recherche, de travail et de collaboration.

Dossiers ouverts en 2016 - 2017:***309 dossiers*****DOSSIERS OUVERTS DEPUIS 2002**

2002 à 2016	3 769
2016 - 2017	309
31 mars 2017	4 078

ACTIVITÉS EN 2016 - 2017

Entrevues au bureau	175
Visites à domicile	249
Accompagnements	31

SEXE

Femmes	227
Hommes	81

ÂGE

50 à 59 ans	15
60 à 69 ans	59
70 à 79 ans	110
80 ans et plus	115
Âge non connu	10

Des problématiques rencontrées, l'abus financier est très répandu. On voit des membres de la famille abuser de la vulnérabilité de leurs parents. J'ajoute 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.

Nous travaillons en collaboration avec divers organismes et organisations tels que l'Urgence sociale de Laval, les travailleurs sociaux, etc.

PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES

Abus matériel et financier	57	Problème de santé mentale	10
Abus physique	14	Problèmes familiaux	27
Abus psychologique	45	Problèmes financiers	8
Aide à remplir des formulaires et lettres	28	Problèmes liés au logement	137
Déclarations du revenu	3	Soins requis, maintien à domicile	2
Mandat, succession, testament	17	Violation des droits	2
Négligence	3	Autres	20
Plaintes diverses	3		

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. Il y a aussi les augmentations abusives du montant du loyer, etc.

QUARTIERS

Chomedey	110	Saint-François	4
Duvernay	21	Saint-Vincent-de-Paul	14
Fabreville	18	Sainte-Dorothée	1
Îles-de-Laval	0	Sainte-Rose	27
Laval-des-Rapides	63	Vimont/Auteuil	18
Laval-Ouest	3	Autres régions	5
Laval-sur-le-Lac	2	Inconnu	1
Pont-Viau	22		

DIRA, par ses intervenants, son personnel et ses bénévoles, aide ces personnes âgées à faire reconnaître et appliquer leurs droits en rédigeant pour elles des lettres de mises en demeure, en les accompagnant à la Régie du logement et devant les tribunaux administratifs, s'il le faut.

Autres :

Nous aidons aussi les personnes âgées à remplir certains formulaires, à mettre de l'ordre dans leurs papiers, tout en nous assurant que la personne âgée reçoit tous les bénéfices et les subventions auxquels elle a droit.

Nous recevons aussi beaucoup d'appels de personnes qui ont assisté à nos conférences. Elles nous soumettent les problèmes rencontrés avec le mandat d'inaptitude, la procuration, le testament, etc.

4.6 Travailleuse de milieu auprès des aînés vulnérables : les chiffres qui en découlent

Nous pouvons d'emblée affirmer que notre slogan « *De l'espoir pour nos aînés vulnérables !* » a été consolidé.

- Vingt et un (**21**) responsables de milieux où peuvent se retrouver des aînés vulnérables ont été sollicités. De ce nombre, 67 % ont accepté de nous ouvrir leurs portes et nous les en remercions.
- Distribution de documents : 870 dépliants dédiés aux usagers dans **29** milieux différents
- Présentations : **5** présentations ont été offertes dans différents milieux afin de mieux faire connaître le rôle et le mandat de la travailleuse de milieu.



personnes âgées, puisqu'elle peut les conseiller et les référer.

- Ouverture de dossiers : **56 dossiers** ont été ouverts en visitant 12 milieux différents.

- Nous avons recommandé **26** personnes qui avaient besoin d'une ressource ou d'un organisme pouvant les aider. C'est dans ces situations que nous réalisons que la travailleuse de milieu devient elle-même une ressource-clé pour les

- **ACTIVITÉ : L'AMITIÉ EST AU RENDEZ-VOUS :** Notre travailleuse de milieu a accueilli 8 personnes pendant une activité ludique et stimulante, afin de briser l'isolement des aînés présents.

En ce moment, notre travailleuse de milieu a favorisé le maintien dans sa communauté de la personne aînée dans 26 situations.

Par ailleurs, pour faire suite aux principales réalisations de la travailleuse de milieu, nous avons offert une présentation sur le programme ITMAV, aux bénévoles de DIRA-Laval ainsi qu'aux membres du conseil d'administration de l'organisme, afin d'expliquer le rôle de la travailleuse de milieu et mettre en évidence ses activités. Cette présentation avait pour but de sensibiliser les membres à lui confier des cas au besoin. Cela démontre l'implication de l'organisme à ce programme.

Merci au Ministère de la famille de nous permettre d'utiliser une approche pour aider les personnes à sortir de leur mutisme et ainsi recevoir de l'aide.

La personne aînée demeure au cœur de nos interventions et de nos préoccupations !

PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES EN 2016-2017

Besoin d'échanger	20
Besoin d'une ressource	26
Besoin de services spécialisés	9
Besoin de transport	2
Déprime et dépression	3
Insécurité	6
Exploitation financière	1
Isolement	10
Milieu de vie inadéquat	1
Manque d'autonomie	5
Manque d'information sur les ressources	4
Problème de santé mentale	3
Violence psychologique	2
Autres	25

5. Fonctionnement de DIRA-Laval

5.1 Membres du conseil d'administration au 31 mars 2017

Présidente	Denise Béland
Vice-président	Conrad-H. Legault
Trésorière	Diane Charbonneau
Secrétaire	Jocelyn Cousineau
Administratrice	Marie-Lynn Fournier
Administrateur	André Thibodeau

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, 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 âgées démunies et abusées.

Nos bénévoles nous ont accordé 1 753 heures de bénévolat en 2016 – 2017

Merci à tous nos bénévoles!

5.3 Membres du personnel

Directrice générale	Francine Côté Demers
Adjointe administrative	Carole Desjardins
Intervenante	Louise Blais
Recherchiste et intervenante	Monique Ringuet
Responsable des projets	Martine Turgeon
Travailleuse de milieu	Geneviève Moreau

5.4 Accessibilité – Heures d'ouverture

Les bureaux de DIRA-Laval sont facilement accessibles et l'édifice a un ascenseur pour les personnes à mobilité réduite. Nous sommes ouverts de 9 heures à 16 heures 30 du lundi au jeudi et de 9 heures à 12 heures le 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 et elles reçoivent un retour d'appel habituellement dans les quarante-huit (48) heures.

5.5 Réunions du conseil d'administration et assemblée générale annuelle

DIRA-Laval a tenu cette année :

- sept réunions ordinaires du conseil d'administration,
- son assemblée générale annuelle le 2 juin 2016
17 personnes présentes dont 14 membres bénévoles de DIRA-Laval.

5.6 Comités

- Comité Bénévoles
Denise Béland
Francine Côté Demers
- Comité Financement
Denise Béland
Francine Côté Demers
Conrad-H. Legault
- Comité Rédaction du Plan d'action
Denise Béland
Francine Côté Demers
Conrad-H. Legault
- Comité Ressources humaines
Denise Béland
Francine Côté Demers
Conrad-H. Legault

- Comité Tournoi de golf
 - Francine Côté Demers
 - Michel Demers
 - France Daoust
 - Jacques Daoust
 - Monique Ringuet
 - Martine Turgeon



Photo : Monique Ringuet, Francine Côté Demers, Martine Turgeon, Jacques Daoust, France Daoust, Michel Demers.

5.7 Rencontres de nos bénévoles



Respectant notre souci de maintenir et d'encourager les échanges au sein de notre équipe de bénévoles et de conserver leur sentiment d'appartenance, un « 4 à 6 » a été organisé pour nos bénévoles qui ont vivement apprécié cette rencontre.

Nous avons profité de cette rencontre pour faire le lancement de notre journal interne « DIRA-Laval en bref » qui paraîtra 3 fois par année et viendra informer les bénévoles des affaires courantes de DIRA. Ce journal nous permettra par la même occasion de mieux connaître nos pairs, puisqu'à chaque parution, un employé ou bénévole se raconte.

5.8 Prix et Hommages aux bénévoles



Prix Hestia 2017, catégorie Vie communautaire

Suite à l'invitation de Ville de Laval faite aux organismes sans but lucratif reconnus par la Ville à soumettre la candidature de bénévoles qui se sont démarqués entre les mois de mars 2016 et février 2017.

La candidature de M. Jocelyn Cousineau membre du CA de DIRA-Laval a été soumise pour son engagement communautaire, sa présence constante et sa contribution à DIRA-Laval à l'occasion de la 33^e édition du *prix Hosia 2017*.

C'est lors de cette soirée organisée par la Ville de Laval en partenariat avec les Caisses Desjardins de Laval à la Salle André-Mathieu qui a eu lieu en mai dernier que M. Jocelyn Cousineau a reçu le « *Prix Hosia 2017* » dans la catégorie *Vie communautaire (régional)*.

Félicitations et merci à Jocelyn Cousineau!