

# RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS



2018-2019



**DIRA-Laval**

Aide aux aînés victimes  
d'abus et de maltraitance



## Table des matières

<b>Mot du président .....</b>	<b>5</b>
<b>Mot de la directrice générale .....</b>	<b>6</b>
<b>Introduction.....</b>	<b>7</b>
Statut et mission .....	7
Services de première ligne.....	7
<b>1. Description des activités réalisées en 2018 - 2019.....</b>	<b>8</b>
1.1 Réponses aux demandes d'aide de la part des aînés lavallois .....	8
1.2 Projet QADA.....	8
1.3 Conférences, présentations et kiosques pour informer les aînés .....	9
1.4 Participation des bénévoles et des employées à des formations .....	12
<b>2. Contribution de la communauté à la réalisation des activités .....</b>	<b>13</b>
2.1 Contribution en matière de ressources humaines.....	13
2.2 Contribution en matière de ressources matérielles.....	13
2.3 Contribution en matière de ressources financières .....	14
2.4 Contribution de nos bénévoles .....	15
2.5 Contribution sous forme de publicité gratuite dans d'autres réseaux.....	15
2.6 Contribution par l'entremise d'un réseau de distribution .....	16
2.7 Contribution par l'entremise de références provenant d'autres organismes.....	16
<b>3. Démonstration du dynamisme, de l'engagement de l'organisme dans le milieu et de la concertation avec les ressources du milieu .....</b>	<b>17</b>
3.1 Participation à une table de concertation.....	17
3.2 Présence à l'assemblée générale d'organismes communautaires .....	17
3.3 Participation à plusieurs comités .....	17
3.4 Participation à divers événements.....	18
3.5 Disponibilité dans la communauté lorsque celle-ci est touchée par des événements particuliers.....	20
<b>4. Réponse apportée aux besoins du milieu .....</b>	<b>20</b>
4.1 Activités et outils d'information et de consultation.....	20
4.2 Sites Internet.....	22
4.3 Liens entre les activités réalisées, les services offerts et les besoins de la communauté .....	23
4.4 Nombre de personnes rejointes .....	23
4.5 Nombre de demandes d'aide individuelles.....	24
4.6 Travailleuse de milieu auprès des aînés vulnérables : les chiffres qui en découlent .....	26
<b>5. Fonctionnement de DIRA-Laval .....</b>	<b>30</b>
5.1 Membres du conseil d'administration au 31 mars 2019.....	30
5.2 Bénévoles membres de DIRA-Laval.....	30
5.3 Membres du personnel.....	30
5.4 Accessibilité – Heures d'ouverture .....	31
5.5 Réunions du conseil d'administration et assemblée générale annuelle .....	31
5.6 Comités .....	31



## Mot du président



L'année qui vient de passer fut des plus animées!

Elle a été notamment marquée par la fin du projet QADA où nous avons réussi à rejoindre des centaines d'aînés, qui ont contribué et participé au succès des tables rondes ayant pour thèmes, l'intimidation, l'angoisse et l'isolement.

Je tiens à souligner le travail soutenu de Madame Francine Côté Demers, directrice générale. Elle a approché plusieurs institutions bancaires concernant la loi 115 (Loi visant à lutter contre la maltraitance envers les aînés et toute autre personne majeure en situation de vulnérabilité).

Ainsi, elle a pu donner plusieurs conférences sur le sujet, aux employés des banques et des caisses populaires de Laval.

Depuis, un nombre accru des demandes d'aide nous a été acheminé via les employés formés lors de ces conférences.

La prochaine année risque d'être aussi chargée puisque d'autres conférences sont déjà prévues, dans d'autres institutions bancaires. Nous avons l'intention de couvrir tout le territoire lavallois pour sensibiliser les banquiers aux abus financiers dont les aînés sont trop souvent des victimes.

Dès le mois de juin, nous déposerons un nouveau projet QADA. Nous souhaitons que celui-ci soit accepté puisque trente rencontres auraient lieu où nous discuterons de bienveillance avec les aînés. La bienveillance sera développée autour d'activités musicales.

Je tiens à souligner l'engagement remarquable des employées et des bénévoles de DIRA-Laval sous le leadership inspirant de Francine Côté Demers, notre directrice générale.

Vous tous contribuez au succès de notre organisme. Vous faites vraiment une différence auprès de chaque personne que vous aidez!

Jocelyn Cousineau

## Mot de la directrice générale



Force est de constater que nous que nous avons clôturé l'année 2018 – 2019 par une augmentation des demandes d'aide.

Les cas concernant les abus financiers sont, malheureusement, de plus en plus fréquents. À ce chapitre, nous avons observé une hausse de 30 %.

Ainsi, nous entendons poursuivre notre tournée des institutions bancaires lavalloises en collaboration avec le Service de police de ville de Laval pour présenter une conférence sur la maltraitance financière.

Nous sommes tous très heureux des changements apportés par la loi 115. Celle-ci facilite grandement notre travail à protéger les aînés en situation de vulnérabilité.

Pour mener à bien la mission de DIRA-Laval, nous aurons à multiplier nos efforts afin de trouver de nouvelles sources de financement. Soyez assurés que la sensibilisation et la prévention auprès des aînés demeurent notre priorité. Il est important que nous leur transmettions de l'information sur leurs droits et surtout de les aider à reconnaître les indices de maltraitance afin qu'ils ne deviennent pas des victimes.

Je tiens personnellement à souligner l'engagement indéfectible de nos précieux bénévoles, des membres du Conseil d'administration et de nos conférenciers. Sans eux, nous ne pourrions atteindre nos objectifs.

Merci également à nos employées qui font de DIRA-Laval un organisme sur lequel les aînés peuvent compter.

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 : Accompanyer**
  - 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 2018 - 2019

### 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 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.

### 1.2 Projet QADA

Le financement reçu dans le cadre du programme Québec Amis des Aînés (QADA) dont le projet était d'offrir aux Lavallois de plus de 50 ans la possibilité de se rencontrer et de participer à des tables rondes sur les thèmes suivants : l'intimidation, l'angoisse et l'isolement. Et d'offrir également une activité musicale ludique dans les milieux de vie où avaient lieu les tables rondes. Cela nous a permis de rejoindre 622 personnes lors de nos tables rondes. Nous avons dépassé notre objectif qui était de 500 personnes. Pour ce qui est du volet musical nous avons rejoint 1366 personnes. Ce projet a été un franc succès.



### 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.

#### **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 âgées 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?

#### **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?

## 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?

## Les abus financiers

Maintenant disponible en format causerie

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

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.

## Contre la maltraitance envers les personnes âgées : repérage et références

**Nouveau! 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

**Nouveau! 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.

### Kiosques d'information et de sensibilisation :

2 mai 2018	Salon des organismes communautaires
6 novembre 2018	Salon des aidants ALPA

## 1.4 Participation des bénévoles et des employées à des formations

Septembre 2018	<b>Ateliers de formation Gouvernance</b> Organisée par la TRCAL	Diane Charbonneau
Janvier 2019	<b>Clinique PSOC</b> Organisée par la CDC	Johane Papineau
Février 2019	<b>PCBMI</b> (Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt) Organisé par ImpôtNet Québec	Diane Charbonneau
Février 2019	<b>Ateliers de formation Gouvernance</b> Organisée par la TRCAL	Claude Nichols
Février 2019	<b>Reddition de compte et gestion des surplus</b> Organisée par la CDC	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 de deux locaux au Centre communautaire Saint-Joseph prêtés gratuitement par la Ville de Laval. L'espace principal loge quatre employées soit, la directrice générale, l'adjointe administrative, une travailleuse de milieu ainsi qu'une intervenante. Deux autres employées, une responsable de projets et une chercheuse-intervenante, partagent un autre local avec une association qui l'utilise en soirée.

Nous réservons d'autres locaux pour :

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

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)

### 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)
- Programme Québec Ami des Aînés (QADA)

### 2.3.3 Autofinancement :

- 6<sup>e</sup> Tournoi de golf-bénéfice

Le lundi 4 juin 2018 s'est tenu notre 6<sup>e</sup> tournoi de golf-bénéfice au Club de golf St-François de Laval.



Nous remercions encore cette année nos commanditaires, nos partenaires ainsi que les golfeurs qui ont participé au tournoi. Merci également à toute notre équipe, nos bénévoles et aux membres de notre comité organisateur qui ont fait de ce tournoi un franc succès!

## 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 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
- 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
- **PUBLICATIONS**
  - Bulletin Vivre à Laval
  - Journal du Bel Âge
  - Courrier Laval
  - FADOQ – Région de Laval

- **COURRIELS**
  - Transmission aux bénévoles et aux employés 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	39
Conférences et présentations de DIRA-Laval	4
Dépliant DIRA-Laval et ITMAV	4
Famille, ami, voisin	37
Institutions financières	10
Organismes communautaires	18
Régie du logement	5
Résidence	2
Service de police	13
Site Internet DIRA-Laval	7
Référé par un usager de DIRA-Laval	31
Urgence sociale de Laval	14
Usager de DIRA-Laval connu	96
Autres	26

### 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)

M<sup>me</sup> Francine Côté Demers, vice-présidente du comité, 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 Présence à l'assemblée générale d'organismes communautaires

- Table régionale de concertation des aînés de Laval (TRCAL)
- Comité de concertation contre la maltraitance liée au vieillissement à Laval (CCMVL)

#### 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

### 3.4 Participation à divers événements

<b>Avril 2018</b>	Comité judiciaire ( <b>PIC</b> )	Francine Côté Demers
	Formation <b>Ville de Laval</b> – Département de l'environnement	Francine Côté Demers
	Conférence de presse – Lancement des affiches contre l'intimidation	Francine Côté Demers
<b>Mai 2018</b>	Sherbrooke, participation <b>DAMIA</b> (Guide pour les administrateurs et les superviseurs d'activités de sensibilisation)	Francine Côté Demers
	Salon des organismes <b>CISSS de Laval</b>	Francine Côté Demers
	Rencontre avec la <b>Ministre Charbonneau</b>	Francine Côté Demers Jocelyn Cousineau
	Rencontre du <b>CLAVA</b>	Francine Côté Demers
	<b>CNESST</b> – Cours de secouriste	Francine Côté Demers
	Rencontre avec la <b>CDC</b>	Francine Côté Demers
	Comité du 15 juin – Marche pour la bienveillance des personnes âgées	Francine Côté Demers
<b>Juin 2018</b>	Présentation aux pompiers	Francine Côté Demers
	Présentation <b>Cité de la Santé</b> – Gériatrie	Francine Côté Demers
	Conseil d'administration du <b>CLAVA</b>	Francine Côté Demers
<b>Juillet 2018</b>	Comité d'implantation – Structure	Francine Côté Demers
<b>Septembre 2018</b>	Présentation <b>Caisse populaire Ste-Dorothée</b>	Francine Côté Demers
	Comité d'implantation ( <b>PIC</b> )	Francine Côté Demers
	Conférence de presse pour la semaine des aînés	Francine Côté Demers
	Rencontre des bénévoles	Francine Côté Demers
	Comité <b>CLAVA</b> – Organisme	Francine Côté Demers
	Présentation <b>banque RBC</b> (boulevard Curé-Labelle)	Francine Côté Demers
	Présentation <b>CHSLD Laval</b>	Francine Côté Demers
<b>Octobre 2018</b>	Journée <b>ITMAV</b>	Francine Côté Demers Lyne Gravel
	Table de concertation et coordination du réseau territorial ( <b>volet SAD</b> )	Francine Côté Demers
	Formation <b>PIC</b>	Francine Côté Demers

	<b>Caisse populaire Ste-Rose</b> – Formation maltraitance financière	Francine Côté Demers
	Présentation de nos services au <b>CAAP</b>	Francine Côté Demers
<b>Novembre 2018</b>	Salon des proches aidants	Francine Côté Demers Martine Turgeon
	<b>Caisse populaire</b> – Formation maltraitance financière	Francine Côté Demers
<b>Décembre 2018</b>	<b>SCAMA</b> – Formation maltraitance financière	Francine Côté Demers
	<b>Caisse populaire Vimont</b> – Formation maltraitance financière	Francine Côté Demers
	<b>Caisse populaire Ste-Dorothée</b> – Formation maltraitance financière	Francine Côté Demers
	Comité 15 juin – Marche pour la bientraitance des personnes âgées	Francine Côté Demers
<b>Janvier 2019</b>	<b>Caisse populaire Ste-Rose</b> – Formation maltraitance financière	Francine Côté Demers
	Comité de concertation contre la maltraitance liée au vieillissement à Laval ( <b>CCMVL</b> )	Francine Côté Demers
<b>Février 2019</b>	Circle des fermières ( <b>CATAL</b> ) Formation maltraitance financière	Francine Côté Demers
	Rencontre avec le <b>PIC</b> (Programme d'intervention concerté)	Francine Côté Demers
	Comité 15 juin – Marche pour la bientraitance des personnes âgées	Francine Côté Demers
<b>Mars 2019</b>	Table ronde pour les immigrants Lavallois	Francine Côté Demers
	Comité de concertation contre la maltraitance liée au vieillissement à Laval ( <b>CCMVL</b> )	Francine Côté Demers
	<b>Caisse populaire St-Martin</b> – Formation maltraitance financière	Francine Côté Demers
	<b>DITSA – CISSS</b> – Présentation des services de DIRA-Laval	Francine Côté Demers
	<b>MADA</b> – Plan d'action	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 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. Réponse apportée aux besoins du milieu**

### **4.1 Activités et outils d'information et de consultation**

#### **4.1.1 Dépliant – Travailleuse de milieu**

Notre travailleuse de milieu poursuit ses initiatives et ses démarches visant à promouvoir le projet ITMAV, de sorte que 659 dépliant dédiés aux personnes âgées ont été distribués.

Afin de rejoindre des aînés en situation de vulnérabilité, nous nous basons sur une liste d'endroits établie précédemment et révisée régulièrement. Nous sollicitons les responsables de milieu par courriel et par téléphone et nous les informons sur le programme ITMAV. Nous utilisons notre dépliant pour les renseigner davantage au sujet de notre mandat. Nous rencontrons les responsables et acteurs du milieu (présidents de comité de loisirs, animateurs de loisirs, récréologues, présidents de comité de résidents, etc.) qui se montrent favorables au programme ITMAV.

Nos dépliant conçus pour les aînés et 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.

#### 4.1.2 Autres outils d'information

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 de DIRA-Laval – Travailleuse de milieu
- Signets de DIRA-Laval
- Affiches – Conférence de DIRA-Laval
- Affiches – Travailleuse de milieu
- Copies de diaporamas et aide-mémoire des conférences de DIRA-Laval:
  - Halte à la fraude
  - Régime de protection
  - D.M.A.
  - Connaissez-vous vos droits?
  - Abus financiers
  - Résolution conflit et médiation
  - Préarrangements funéraires
- Brochures *Vieillir en sécurité*, produites par l'AQDR

## 4.2 Sites Internet

### 4.2.1 Site DIRA-Laval – [www.dira-laval.ca](http://www.dira-laval.ca)

Maintenir l'image corporative de DIRA-Laval s'inscrit dans notre plan d'action 2018-2019.

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



### 4.2.2 Site Internet Centre Info-aînés – [www.infoaineslaval.qc.ca](http://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 2018	22 378
2018 - 2019	1 096
31 mars 2019	23 474

#### DOCUMENTATION DISTRIBUÉE À LA POPULATION

2002 à 2018	162 604
2018 - 2019	2 511
31 mars 2019	165 115

#### RADIO ET TÉLÉVISION

2002 à 2018	79
2018- 2019	0
31 mars 2019	79

#### CONFÉRENCES, PRÉSENTATIONS ET KIOSQUES

2002 à 2018	689
2018 - 2019	42
31 mars 2019	731

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 2018 – 2019 :*

**2 789 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 à la Régie 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 2018 – 2019 :*

**308 dossiers**

<b>DOSSIERS OUVERTS DEPUIS 2002</b>		<b>SEXE</b>	
2002 à 2018	4 356	Femmes	219
2018 - 2019	308	Hommes	89
31 mars 2019	4 664	<b>ÂGE</b>	
<b>ACTIVITÉS EN 2018 - 2019</b>		50 à 59 ans	18
Entrevues au bureau	114	60 à 69 ans	52
Visites à domicile	272	70 à 79 ans	104
Accompagnements	5	80 ans et plus	126
		Âge non connu	8

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	79	Problème de santé mentale	14
Abus physique	11	Problèmes familiaux	24
Abus psychologique	40	Problèmes financiers	12
Aide à remplir des formulaires et lettres	14	Problèmes liés au logement	122
Mandat, succession, testament	10	Soins requis, maintien à domicile	11
Négligence	6	Violation des droits	3
Plaintes diverses	6	Autres	18

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 à la Régie du logement et devant les tribunaux administratifs, si nécessaire.

### QUARTIERS

Chomedey	74	Saint-François	5
Duvernay	15	Saint-Vincent-de-Paul	8
Fabreville	27	Sainte-Dorothée	13
Îles-de-Laval	0	Sainte-Rose	21
Laval-des-Rapides	83	Vimont/Auteuil	21
Laval-Ouest	3	Autres régions	4
Laval-sur-le-Lac	0	Inconnu	1
Pont-Viau	33		

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 : les chiffres qui en découlent

- Cette année, notre travailleuse de milieu a aidé 149 personnes âgées vulnérables au total; ce nombre inclut 27 personnes dont le dossier a été ouvert avant le 1<sup>er</sup> avril 2018.
- En tout, nous avons réalisé 542 interventions individuelles : 318 par téléphone et 224 en rendez-vous / en personne.
- Depuis le 1<sup>er</sup> avril 2018, 127 références vers les ressources ont été effectuées.

Plusieurs aînés que nous avons aidés nous ont référé des amis, des connaissances des membres de la famille.

Des affiches décrivant le rôle de la travailleuse de milieu que l'on retrouve dans les endroits fréquentés par les aînés constituent un point de repère pour eux. Notre travailleuse de milieu a également visité les aînés dans les centres communautaires et culturels, les organismes communautaires, les salles communautaires des résidences, leurs domiciles.

Nos liens s'implantent de plus en plus avec notre municipalité, particulièrement avec les policiers, les pompiers et l'équipe de l'urgence sociale. Aussi, nous poursuivons la promotion de nos services et la consolidation des liens avec tous nos collaborateurs. Les besoins et les demandes de la personne âgée orientent la travailleuse de milieu à lui proposer de la référer vers un organisme communautaire et/ou vers une ressource du réseau de la santé et des services sociaux.

Depuis tout récemment, Mme Francine Côté Demers, directrice générale de DIRA-Laval, a mis sur pied des présentations dédiées au personnel des institutions bancaires de notre territoire en association avec la police de Laval. Tout en sensibilisant les participants aux cas d'abus et de maltraitance chez les aînés, leur collaboration à diminuer les facteurs de vulnérabilité ou de fragilisation au sens large est encouragée. Les services de DIRA-Laval et ceux de notre travailleuse de milieu sont donc définis de sorte que cette dernière a pu aider des personnes âgées vulnérables. Il est entendu que chaque personne

peut vivre plusieurs problématiques parallèlement. Or, nous constatons des activités de concertation et entrevoyons la collaboration étroite et grandissante de notre travailleuse de milieu dans l'avenir. Le travail de cette dernière intervient en contexte de complémentarité à la prise en charge des cas d'abus et de maltraitance par la direction et le personnel de DIRA-Laval.

### ACTIVITÉS

Étant donné le succès de l'an dernier, des musiciens ont été réinvités par notre travailleuse de milieu pour présenter des spectacles dans les salles communautaires des résidences pour que les personnes âgées puissent avoir du plaisir en groupe. *De la Musique pour la Vie* demeure le thème que nous avons adopté pour cette activité musicale interactive. Les objectifs majeurs sont : briser la solitude et l'isolement, créer des liens avec d'autres personnes, stimuler la motricité à la mesure de la condition physique individuelle.



Il est à noter que notre travailleuse de milieu a participé avec DIRA-Laval et la ville de Laval à l'organisation d'une autre fête qui a eu lieu le 18 octobre 2018, dans le cadre de la semaine lavalloise des aînés. Il s'agissait d'une activité musicale interactive semblable à celle décrite au paragraphe précédent (dont le thème est : *De la Musique pour la Vie*) qui visait les mêmes objectifs. Les résultats sont éloquentes car les invités ont souligné qu'ils se sont vraiment amusés en dansant, en chantant, tout en manifestant leur désir de participer de nouveau à de tels événements dans l'avenir. Aussi, de nombreux commentaires

positifs de la part des invités exprimaient à quel point cette activité leur avait permis de « décrocher » de leur routine quotidienne, d'oublier temporairement leurs problèmes, en plus de leur rappeler des souvenirs.



Nous remercions le Ministère de la Santé et des Services sociaux grâce auquel nous avons pu aider de nombreux aînés vulnérables de notre région. Nous visons à persister dans la même direction, c'est-à-dire en ayant une approche accueillante et bienveillante, ce qui est fondamental dans l'établissement d'une relation de confiance qui traduit l'intérêt porté envers le bien-être de la personne rencontrée.

**Consciemment et consciencieusement, la personne aînée demeure au cœur de nos préoccupations et de nos interventions.**

---

### PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES EN 2018-2019

Autonomie fonctionnelle	17
Besoin de parler / d'échanger	9
Consommation / dépendance	1
Droits / Recours	6
Événement fragilisant	7
Isolement	2
Habitation	11
Maltraitance et abus	8
Méconnaissance des ressources	31
Santé physique	5
Santé mentale / psychologique	12
Sécurité alimentaire	1
Transport / Déplacement	7
Autres	5

---

## 5. Fonctionnement de DIRA-Laval

### 5.1 Membres du conseil d'administration au 31 mars 2019

Président	Jocelyn Cousineau
Vice-président	André Thibodeau
Trésorière-Secrétaire	Diane Charbonneau
Administratrice	Marie-Lynn Fournier
Administrateur	Conrad-H. Legault
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 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 842 heures de bénévolat en 2018 – 2019**

# Merci à tous nos bénévoles!

### 5.3 Membres du personnel

Directrice générale	Francine Côté Demers
Adjointe administrative	Johane Papineau
Intervenante	Louise Blais
Rechercheuse et intervenante	Monique Ringuet
Responsable des projets	Martine Turgeon
Travailleuse de milieu	Kymerlee-Lyne Gravel

## 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 :

- six réunions ordinaires du conseil d'administration;
- une assemblée générale annuelle le 31 mai 2018 à laquelle 13 personnes étaient présentes dont 9 membres bénévoles de DIRA-Laval.

## 5.6 Comités

- **Comité Bénévoles**  
Jocelyn Cousineau  
André Thibodeau  
Conrad-H. Legault
- **Comité Financement**  
Jocelyn Cousineau  
André Thibodeau  
Diane Charbonneau  
Francine Côté Demers
- **Comité des Projets**  
Carole Charpentier  
Marie-Lynn Fournier  
Jocelyn Cousineau  
Martine Turgeon  
Monique Ringuet

- **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  
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 déjeuner a eu lieu au Cosmopolitain de Laval, le 11 avril 2018.