



## Rapport annuel d'activités **DIRA-Laval** 2023/2024

Notre mission est de dépister, d'informer, de référer et d'accompagner les personnes âgées victimes de violence, d'abus, de négligence ou d'intimidation.



## TABLE DES MATIÈRES

<b>Mot de la directrice générale</b> .....	3	<b>3. Démonstration du dynamisme, de l'engagement de l'organisme dans le milieu et de la concertation avec les ressources du milieu</b> .....	12
<b>La légende des sceaux de l'action communautaire autonome (ACA)</b> .....	4	3.1 Participation à une table de concertation .....	12
<b>Introduction</b> - Statut et mission .....	5	3.2 Participation à divers événements .....	13
Services de première ligne .....	5	3.3 Disponibilité dans la communauté lorsque celle-ci est touchée par des événements particuliers ....	16
<b>1. Description des activités réalisées en 2023 - 2024</b> .....	6	<b>4. Outils d'information et de consultation</b> .....	16
1.1 Réponses aux demandes d'aide de la part des aînés lavallois .....	6	4.1 Dépliants, brochures, etc. ....	16
1.2 Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt (PCBMI) .....	6	4.2 Sites Internet .....	16
1.3 Conférences, présentations et kiosques pour informer les aînés .....	7	4.3 Liens entre les activités réalisées, les services offerts et les besoins de la communauté .....	17
1.4 Participation des bénévoles et des employées à des formations .....	9	4.4 Nombre de personnes rejointes .....	17
<b>2. Contribution de la communauté à la réalisation des activités</b> .....	10	4.5 Nombre de demandes d'aide individuelles .....	18
2.1 Contribution en matière de ressources humaines .....	10	4.6 Travailleuse de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV) .....	19
2.2 Contribution en matière de ressources matérielles .....	10	4.7 Accompagnement des locataires de résidences privées pour aînés relativement aux baux (MAMH) .....	21
2.3 Contribution en matière de ressources financières .....	10	4.8 Coallition DIRA - SAVA .....	22
2.4 Contribution de nos bénévoles .....	11	<b>5. Fonctionnement de DIRA-Laval</b> .....	23
2.5 Contribution sous forme de publicité gratuite dans d'autres réseaux .....	11	5.1 Membres du conseil d'administration au 31 mars 2024 .....	23
2.6 Contribution par l'entremise d'un réseau de distribution .....	11	5.2 Bénévoles membres de DIRA-Laval .....	23
2.7 Contribution par l'entremise de références provenant d'autres organismes .....	12	5.3 Membres du personnel .....	23
		5.4 Accessibilité – Heures d'ouverture .....	24
		5.5 Réunions du conseil d'administration et assemblée générale annuelle .....	24
		5.6 Comités .....	24



## MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

*Je suis ravie de vous présenter notre rapport annuel d'activités pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024. Nous sommes fiers de constater la réalisation des objectifs fixés dans notre plan d'action annuel.*

*Nos projets, Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV) du ministère de la Santé et des Services sociaux et Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) sur les baux de la Société d'habitation du Québec (SHQ) seront reconduits pour la prochaine année. Ainsi, nous poursuivons notre travail d'accompagnement auprès des aînés et continuerons d'offrir un service d'information, d'aide et de support aux personnes vivant dans les résidences privées (RPA) ou en contexte de vulnérabilité.*

*Nous continuons également l'avancement du projet « Coalition DIRA — SAVA » qui vise à financer de nouveaux projets de sensibilisation et d'intervention dans la lutte contre la maltraitance pour répondre à la demande, un projet entièrement financé par la Fondation Mirella et Lino Saputo.*

*Nous offrons nos plus sincères remerciements à tous nos partenaires, le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval, le ministère de la Santé et des Services sociaux (Projet — ITMAV), la Société d'habitation du Québec (Projet — CAAP) sur le bail et la fondation Mirella et Lino Saputo (Coalition bienveillance).*

*Nous tenons à souligner le travail exceptionnel de notre équipe, merci pour votre dévouement et votre engagement à poursuivre les actions reliées à la mission de DIRA-Laval.*

*Enfin, nous ne pourrions fonctionner sans l'aide et l'appui de nos bénévoles et de notre Conseil d'administration. C'est grâce à votre support que nous pouvons offrir nos services à la population en réalisant les objectifs que se sont fixés les fondateurs de DIRA-Laval.*

**Francine Côté Demers**



## LA LÉGENDE DES SCEAUX DE L'ACTION COMMUNAUTAIRE AUTONOME (ACA)



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



## INTRODUCTION — Statut et mission

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

**DIRA-Laval** s'est donné comme mission d'accueillir et d'écouter les personnes âgées de 50 ans et plus, qui se croient victimes d'abus, de violence, de maltraitance, d'intimidation et de négligence.

**DIRA-Laval** dépiste et dénonce les cas d'abus, de violence et de négligence, informe les victimes de leurs droits, les accompagne et les assiste dans leurs démarches et, au besoin, les réfère aux organismes pouvant les aider.



### **DIRA** EST UN ACRONYME QUI SIGNIFIE:

**D: DÉPISTER ET DÉNONCER**

DIRA-Laval est à l'écoute et accueille la personne aînée; DIRA-Laval encourage la dénonciation.

**I: INFORMER**

Présentation de conférences et de causeries. Présence à des kiosques. Distribution de documents. 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 (Tribunal administratif 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 RÉALISÉS EN 2023 - 2024

### 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 Saint-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.

### 1.2 PROGRAMME COMMUNAUTAIRE DES BÉNÉVOLES EN MATIÈRE D'IMPÔT (PCBMI)

#### **Service de préparation de déclarations d'impôt.**

Ce service gratuit, fait par une bénévole, s'adresse à des personnes à revenu modeste et ayant une situation fiscale simple.

**Pour l'année 2023-2024, il y eu 73 déclarations produites.**

*Au nom du Comité de Milieu de vie (CMV) du Manoir de la Giraudière, je tiens à vous remercier pour votre précieuse collaboration et votre disponibilité pour assister nos résidents dans leurs démarches pour faire respecter leurs droits.*

**Louis-Philippe Constantin**, Président CMV La Giraudière



### 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.

#### À BIEN Y PENSER ! (EXPLOITATION FINANCIÈRE)

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

#### CONNAISSEZ-VOUS VOS DROITS ?

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

#### CONTRE LA MALTRAITEMENT ENVERS LES PERSONNES AÎNÉES ET TENDRE VERS LA BIEN-TRAITEMENT

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.

#### DIRECTIVES MÉDICALES ANTICIPÉES (DMA)

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

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





## ISOLEMENT ET ANGOISSE

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

Il existe des solutions, parlons-en.

## LA FRAUDE

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

## L'INTIMIDATION ENVERS LES PERSONNES ÂGÉES

Vous vous questionnez sur les risques d'intimidation dans votre milieu de vie ?

Notre conférencier vous donnera de l'information sur les différentes formes d'intimidation et sur la façon de la prévenir.

## LES ABUS FINANCIERS

Comment les abuseurs s'y prennent-ils pour vous exploiter et pourquoi le font-ils ?

Notre conférencier vous explique qu'il est possible de déceler et de mettre fin à l'exploitation financière.

## PRÉSENTATION DES SERVICES OFFERTS PAR DIRA-Laval

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

## PROCURATION, MESURE D'ASSISTANCE ET MANDAT DE PROTECTION

Quand et pourquoi rédiger une procuration ? La procuration est-elle valide si je deviens inapte ? Qu'advient-il si je deviens inapte sans avoir rédigé un mandat de protection ? Celui-ci, est-il encore valide à mon décès ?

Voici quelques-unes des questions auxquelles répondront nos conférenciers.

## TESTAMENTS ET SUCCESSIONS

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

*Nous aimerions vous remercier pour votre présentation.  
Nous avons appris que DIRA-Laval offre plusieurs ressources  
afin d'aider les personnes âgées. Merci aussi d'avoir pris le  
temps de répondre à nos questions!*

**Cercle des fermières de Chomedey**



POUR L'ANNÉE 2023-2024, 27 PRÉSENTATIONS ONT ÉTÉ DONNÉES PAR NOS CONFÉRENCIERS.

	Sujet	Participants		Sujet	Participants
Avril 2023	Fraude Procuration	87 6	Novembre 2023	Exploitation Procuration Fraude	30 6 158
Mai 2023	Procuration, mesures d'assistance, mandat de protection.	12	Décembre 2023	DMA	40
Juin 2023	Procuration	12	Janvier 2024	Services DIRA	35
Juillet 2023	DMA	30	Février 2024	Procuration	3
Septembre 2023	Exploitation financière	34	Mars 2024	Testament Procuration DMA	10 32 6
Octobre 2023	DMA Intimidation	302 30			

## 1.4 PARTICIPATION DES BÉNÉVOLES ET DES EMPLOYÉES À DES FORMATIONS

La formation continue des employés et des bénévoles de DIRA-Laval est essentielle pour l'atteinte de nos objectifs. Elle offre aux employés l'opportunité d'améliorer leurs compétences existantes et d'en acquérir de nouvelles.

Dans notre domaine d'activités toujours en mouvance, il est important de rester à jour et d'acquérir de nouvelles compétences afin de répondre et d'aider notre clientèle de façon efficace.

La formation continue des employés est un investissement précieux pour notre organisation et sera toujours encouragée par notre organisation.



## 2. CONTRIBUTION DE LA COMMUNAUTÉ À LA RÉALISATION DES ACTIVITÉS

### 2.1 CONTRIBUTION EN MATIÈRE DE RESSOURCES HUMAINES

#### **PARTAGE DE RESSOURCES PROFESSIONNELLES AVEC :**

- La coordonnatrice spécialisée lutte contre la 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 (5) employées soit, la directrice générale, l'adjoindte administrative, une travailleuse de milieu, une intervenante ainsi qu'une conseillère en baux.

### 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 2023 - 2024 (ITMAV);
- Projet d'accompagnement des locataires de résidences privées pour aînés relativement aux baux (MAMH) 2023 – 2024;
- Soutien à l'action bénévole, députés provinciaux de Laval (SAB);
- Fondation Mirella et Lino Saputo - Coalition DIRA-SAVA 2023-2024.





## 2.4 LES MEMBRES DE DIRA-Laval

### MEMBRES RÉGULIERS

Les membres réguliers 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. 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 réguliers de DIRA-Laval :

- Administrateurs;
- Membres de comités;
- Conférenciers;
- Intervenants auprès des aînés;
- Aide aux tâches cléricales et administratives;
- Accompagnateurs (conférences et causeries);

### MEMBRES UTILISATEURS

Les membres utilisateurs de DIRA-Laval sont des personnes en démarche active de service ou qui ont déjà reçu des services de DIRA-Laval. Les membres utilisateurs ont le droit de recevoir les avis de convocation aux assemblées, d'assister à ces assemblées et d'y voter.

Contrairement à la plupart des organismes et associations de retraités, DIRA-Laval ne vend pas de carte de membre. Pour l'année 2023-2024, DIRA-Laval a ajouté soixante-neuf (69) nouveaux membres.

## 2.5 CONTRIBUTION SOUS FORME DE PUBLICITÉ GRATUITE DANS D'AUTRES RÉSEAUX

### SUR LE WEB ET INFOLETTRES

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

### COURRIELS

- Transmission aux bénévoles et aux 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	47
Conférences et présentations de DIRA-Laval	6
Dépliant DIRA-Laval et ITMAV	2
Famille, ami, voisin	34
Institutions financières	1
Organismes communautaires	78
Tribunal administratif du logement	3
Résidence	7
Service de police	3
Site Internet DIRA-Laval	20
Référé par un usager de DIRA-Laval	15
Urgence sociale de Laval	13
Usager de DIRA-Laval connu	149
Autres	11
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 âgées, par la concertation des professionnels et des organismes qui sont directement concernés, notamment DIRA-Laval.



## 3.2 PARTICIPATION À DIVERS ÉVÈNEMENTS

### AVRIL 2023

Coalition Bientraitance	Francine Côté Demers
Processus d'intervention concerté	Francine Côté Demers
CDC Groupe Soutien	Francine Côté Demers
CCVML (Comité concertation vieillissement Laval)	Francine Côté Demers
CDC Cadre normatif PSOC MSSS	Francine Côté Demers
CDC réunion membres (am)	Francine Côté Demers
Formation curateur (pm)	Francine Côté Demers
Semaine Lavalloise des aînés	Francine Côté Demers
PSOC	Francine Côté Demers

### MAI 2023

Plan action maltraitance CISSS	Francine Côté Demers
Comité 15 juin	Francine Côté Demers
Fatigue chez intervenant (CISSS)	Francine Côté Demers
Préparation documentation pour 15 juin	Francine Côté Demers
Comité 15 juin dîner, réunion	Francine Côté Demers
I.T.M.A.V. réunion gestionnaire	Francine Côté Demers
Coalition	Francine Côté Demers
PIC Cas	Francine Côté Demers
CA lunch Zibo	Francine Côté Demers
CCVML (am)	Francine Côté Demers
Comité 15 juin (Marche)	Francine Côté Demers
TRCAL (am)	Francine Côté Demers
Coalition (pm)	Francine Côté Demers
St-Hyacinthe congrès	Francine Côté Demers
Coalition (am)	Francine Côté Demers
Réunion PIC	Francine Côté Demers
Zoom PIC	Francine Côté Demers

### JUIN 2023

Comité 15 juin	Francine Côté Demers
AGA	Francine Côté Demers
Réunion SAVA (Brosseau J)	Francine Côté Demers
CREGÈS (Vulnérabilité)	Francine Côté Demers
Marche sur la maltraitance	Francine Côté Demers



### **JUIN 2023** (Suite)

Mieux comprendre (CISSS)	Francine Côté Demers
TRACAL (am)	Francine Côté Demers
Estrie (pm) (Bienveillance coalition)	Francine Côté Demers
Estrie	Francine Côté Demers
CROC (Loi 25)	Francine Côté Demers
CCVML	Francine Côté Demers

### **JUILLET 2023**

TRCAL	Francine Côté Demers
Teams CISSS	Francine Côté Demers

### **AOÛT 2023**

PIC Teams	Francine Côté Demers
Coalition	Francine Côté Demers
CCVML	Francine Côté Demers
Coalition	Francine Côté Demers

### **SEPTEMBRE 2023**

TRCAL (Concertation)	Francine Côté Demers
Formation RPA FCAAP	Francine Côté Demers
ZOOM Curateur	Francine Côté Demers
Coalition ZOOM (am)	Francine Côté Demers
Renseignement confidentiel ZOOM (pm)	Francine Côté Demers
Formation CAAP	Francine Côté Demers

### **OCTOBRE 2023**

CCVML	Francine Côté Demers
Reddition compte (CISSS)	Francine Côté Demers
Maltraitance financière	Francine Côté Demers
MSSS - Québec	Francine Côté Demers

### **NOVEMBRE 2023**

Panel Maltraitance	Francine Côté Demers
Coalition ZOOM	Francine Côté Demers
Réunion AMF	Francine Côté Demers
CCVML	Francine Côté Demers
AMF	Francine Côté Demers
Coalition ZOOM	Francine Côté Demers
Webinaire – Bien en résidence	Francine Côté Demers



### **NOVEMBRE 2023** (Suite)

PIC rencontre annuelle (am)	Francine Côté Demers
Formation ordonnance protection	Francine Côté Demers
CDC membres Saint-Joseph (am)	Francine Côté Demers
Santé mentale aînés (PM)	Francine Côté Demers
Fraude conférence (MOI) Thérèse Casgrain	Francine Côté Demers

### **DÉCEMBRE 2023**

Coalition	Francine Côté Demers
Curateur formation ZOOM	Francine Côté Demers
Collaboration 811	Francine Côté Demers
CCVML Teams	Francine Côté Demers

### **JANVIER 2024**

Coalition proximité	Francine Côté Demers
Gestion de crise CISSS	Francine Côté Demers
Présentation info-social	Francine Côté Demers
Réunion Saputo (am) re Coalition	Francine Côté Demers
Communauté pratique (pm)	Francine Côté Demers
CCVML (am)	Francine Côté Demers
Cercle fermière : Services DIRA-Laval	Francine Côté Demers

### **FÉVRIER 2024**

Commissaire aux plaintes réunion	Francine Côté Demers
Reddition de compte ITMAV	Francine Côté Demers
Formation : Vérification judiciaire	Francine Côté Demers
SLA	Francine Côté Demers
CA	Francine Côté Demers
Coalition ZOOM	Francine Côté Demers
Formation curateur (Tutelle)	Francine Côté Demers
Webinaire Accompagner (am)	Francine Côté Demers
LAAA plateforme (pm)	Francine Côté Demers
Coalition communauté	Francine Côté Demers

### **MARS 2024**

Réunion PIC	Francine Côté Demers
Rencontre Teams PIC	Francine Côté Demers
Fraude amoureuse (am)	Francine Côté Demers
Mesure Assistance Curateur	Francine Côté Demers
Formation TAC	Francine Côté Demers



### 3.3 DISPONIBILITÉ DANS LA COMMUNAUTÉ LORSQUE CELLE-CI EST TOUCHÉE PAR DES ÉVÉNEMENTS PARTICULIERS

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

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

## 4. OUTILS D'INFORMATION ET DE CONSULTATION

### 4.1 Dépliants, brochures, etc.

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

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

### 4.2 SITE INTERNET

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 2023-2024.

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





### 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, nos intervenantes 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.		DOCUMENTATION DISTRIBUÉE À LA POPULATION		CONFÉRENCES, PRÉSENTATIONS ET KIOSQUES	
2002 à 2023	24 457	2002 à 2023	170 202	2002 à 2023	806
2023 à 2024	830	2023 à 2024	2 379	2023 à 2024	76
31 mars 2024	25 287	31 mars 2024	172 581	31 mars 2024	882

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.

*Je tiens à souligner surtout le professionnalisme de votre intervention qui a permis de calmer les résidents et fait comprendre à la Direction le rôle du Comité de Milieu de vie (CMV) et de DIRA-Laval pour la défense des droits des personnes âgées.*

**Louis-Philippe Constantin**, Président CMV La Giraudière



## 4.5 NOMBRE DE DEMANDES D'AIDE INDIVIDUELLES

### Communications en 2023 – 2024 : 3 266 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 aux institutions financières. Malheureusement, nous constatons, cette année encore, que les dossiers sont beaucoup plus lourds et complexes que par le passé. Ils exigent beaucoup plus de recherche, de travail et de collaboration.

### Dossiers ouverts en 2023 – 2024 : 398 dossiers

DOSSIERS OUVERT DEPUIS 2002		SEXE	
2002 à 2023	6 108	Femmes	295
2023 à 2024	398	Hommes	103
31 mars 2024	6 506		
ACTIVITÉS EN 2023 - 2024		ÂGE	
Entrevues au bureau	47	50 à 59 ans	16
Visites à domicile	153	60 à 69 ans	62
		70 à 79 ans	144
		80 ans et plus	159
		Âge non connu	17

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	65	Problème de santé mentale	13
Abus physique	11	Problèmes familiaux	34
Abus psychologique	23	Problèmes financiers	7
Aide à remplir des formulaires et lettres	25	Problèmes liés au logement	149
Déclarations du revenu	127	Soins requis, maintien à domicile	25
Mandat, succession, testament	14	Violation des droits	7
Négligence	5	Autres	35



## PROBLÈMES LIÉS AU LOGEMENT

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

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

QUARTIERS			
Chomedey	115	Saint-François	8
Duvernay	19	Saint-Vincent-de-Paul	9
Fabreville	14	Sainte-Dorothée	10
Laval-des-Rapides	94	Sainte-Rose	18
Laval-Ouest	6	Vimont/Auteuil	36
Laval-sur-le-Lac	1	Autres régions	10
Pont-Viau	55	Inconnu	3

### 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 EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ (ITMAV)

En tout, cent trois (103) nouveaux dossiers ont été ouverts entre le 1<sup>er</sup> avril 2023 et le 31 mars 2024.

Voici la répartition des personnes âgées dans les diverses catégories selon leur problématique principale au moment de la demande initiale de service(s) :



## 4.6 TRAVAILLEUSE DE MILIEU AUPRÈS DES AÎNÉS EN SITUATION DE VULNÉRABILITÉ (ITMAV)

PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES EN 2023 - 2024	
Autonomie fonctionnelle	12
Besoin de parler / d'échanger	3
Droits / Recours	11
Événement fragilisant	8
Isolement	6
Habitation	9
Maltraitance et abus	4
Méconnaissance des ressources	28
Pauvreté	1
Santé physique	8
Santé mentale / psychologique	1
Sécurité alimentaire	1
Transport / Déplacement	8
Autres	3

Cette année, mille deux cent trente-cinq (1235) dépliants ont été distribués au total et plus de trois cents (300) personnes âgées ont été rejointes de diverses façons, comme détaillé ci-dessous.

Ainsi, entre le 1er avril 2023 et le 31 mars 2024, six (6) kiosques ont été mis sur pied. Mon implication et mon entraînement dans le déploiement de ceux-ci qui sont, en soi, des événements auxquels j'ai participé, en particulier celui à l'accueil d'une succursale des Caisses Desjardins. Effectivement, en collaboration avec la directrice générale de Dira-Laval, nous avons été invitées par le siège social de Desjardins dans le cadre des événements de la 34e semaine lavalloise des aînés, celle-ci étant programmée au début du mois d'octobre 2023. Quatre (4) autres kiosques ont pris place dans des Résidences privées pour aînés (RPA) et un autre dans un centre de loisirs.

Puis, de brèves présentations du programme ITMAV et des services offerts dans le cadre de mes fonctions de travailleuse de milieu ont eu lieu, entre autres, lors de visites de milieu informelles dans une dizaine de RPA et autres édifices où habitent des retraités et semi-retraités.

Cette démarche proactive m'a permis de rencontrer des résidents, des membres des comités de loisirs et de milieu de vie, des membres de l'administration, des infirmières, des agentes de location, des personnes attirées à la planification des loisirs.

Nous demeurons en contact pour programmer des kiosques éphémères prochainement ou toute autre formule qui permettrait de rejoindre des aînés vulnérables et/ou à risque de fragilisation.



Ensuite, j'ajoute des rencontres et activités de concertation, autant avec des acteurs clés du réseau de la Santé et des Services sociaux qu'avec ceux du domaine privé. D'autre part, en vue de diversifier mes actions, j'énonce neuf (9) organismes communautaires qui ont été visités. Typiquement, j'ai l'occasion de réaliser des présentations, de discuter avec le personnel et avec la clientèle. De plus, vingt-deux (22) visites de milieu ont été effectuées dans les centres communautaires localisés dans les différents quartiers de Laval. Je m'entretiens avec les moniteurs, la clientèle aînée et les responsables de ressources qui sont sur place et qui desservent les aînés.

En résumé, ce qui précède documente mes réalisations, initiatives et succès. En ayant en tête la devise du projet ITMAV, à savoir : « De l'espoir pour les aînés vulnérables », qui est intentionnellement mise de l'avant, c'est donc avec fierté que je dénombre une cinquantaine d'actions concrètes et fructueuses en personne.

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

#### **4.7 ACCOMPAGNEMENT DES LOCATAIRES DE RÉSIDENCES PRIVÉES POUR AÎNÉS RELATIVEMENT AUX BAUX (Société d'habitation du Québec)**

Notre service d'aide et d'accompagnement est offert aux locataires des quarante-cinq (45) résidences privées de Laval.

Nous vous présentons le résumé des activités pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2023 au 31 mars 2024.

La dernière année nous a permis de promouvoir encore plus notre programme d'aide au bail en Résidence privée pour aînés (RPA). Nous avons été en mesure d'offrir des kiosques d'informations dans plusieurs résidences. Ceci nous a permis de rencontrer les résidents de celles-ci, de les écouter nous parler de leur milieu de vie, de ce qu'ils apprécient à leur résidence, ainsi que leurs inquiétudes lors de situations problématiques. Nous avons répondu à leurs nombreuses questions et leur avons donné l'opportunité de nous rencontrer, en privé, pour leurs situations personnelles.

Comité de milieu de vie (CMV) : Selon un nouveau règlement sur la certification (art. 56.1 et 56.6), la plupart des résidences privées pour aînés (de plus de quatre-vingt-dix-neuf (99) unités locatives) ont désormais l'obligation de soutenir la création d'un comité de milieu de vie. Les rencontres avec les responsables de ces comités nous ont grandement aidées à faire connaître nos services auprès des résidents et nous ont permis de faire neuf (9) présentations, dont trois (3) conférences et cinq (5) kiosques d'informations.

De plus, lors de cette dernière année, nous avons distribué plus de mille (1000) cartons d'informations dans les résidences, dans certains organismes communautaires, au bureau de la Fédération de l'Âge d'Or du Québec (FADOQ) ainsi qu'au Tribunal administratif du logement (TAL).

Trois cents (300) guides « Être locataire dans une résidence privée pour aînés » produits par le gouvernement du Québec ont été distribués lors de nos rencontres.

L'Association québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées (AQDR), le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes de Laval (CAAP Laval) ainsi que la Fédération de l'Âge d'Or du Québec (FADOQ) nous réfèrent continuellement de nouveaux clients.



Depuis avril 2023, deux cent vingt (220) demandes d'aide et d'informations, dont trente-huit (38) demandes d'accompagnements et cent soixante-treize (173) rencontres de suivi auprès des clients existants en incluant les demandes conjointes de trois (3) résidences déposées au Tribunal administratif du logement (TAL) pour un remboursement de services non offerts durant la pandémie. La formation demeure primordiale afin d'améliorer nos connaissances et nous aider à accompagner les personnes âgées.

- Formations : Webinaire « Maltraitance en RPA »
- Webinaire « Bien en résidence »
- Webinaire « Fermetures de RPA »

La fédération des CAAP nous a aussi permis de participer à deux (2) cliniques juridiques avec M<sup>e</sup> Morneau-Sénéchal, spécialiste en droit du logement. Plusieurs activités sont prévues pour la prochaine année afin de faire connaître nos services et aider le plus de résidents locataires de Résidences pour personnes âgées de Laval.

## 4.8 COALITION DIRA – SAVA

Cinq (5) organismes communautaires engagés dans la lutte à la maltraitance envers les aînés ont formé la Coalition DIRA-SAVA dans le but de réaliser un projet d'innovation sociale. La Coalition souhaite contribuer à la consolidation et à la valorisation de pratiques innovantes d'intervention en contexte communautaire. L'équipe du domaine d'expertise de lutte contre la maltraitance du Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS) accompagnera la Coalition dans cette démarche.

***Cette démarche est soutenue par la Fondation Mirella et Lino Saputo.***

**Lucie Caroline Bergeron**, DIRA-Estrie

**Francine Côté-Demers**, DIRA-Laval

**Marie-Christine Floch**, Carrefour bienveillance 50+, Vaudreuil – Dorion

**Jacques Brosseau**, Carrefour Montrose, Montréal

**Michèle Osborne**, Centre Action génération des aînés, Vallée de-la-lièvre

**Serge Tremblay**, Chargé de projet

**Philippe Toupin**, Agent de projet



## 5. FONCTIONNEMENT DE DIRA-Laval

### 5.1 MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION AU 31 MARS 2024

Présidente (par intérim)	<b>Lyne Perron</b>
Trésorière-Secrétaire (par intérim)	<b>Hélène Dubé</b>
Administrateur	<b>André Thibodeau</b>
Administrateur (par intérim)	<b>Gérald Vigeant</b>

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

### 5.2 BÉNÉVOLES MEMBRES DE DIRA-Laval

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

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

**Nos bénévoles nous ont accordé 347 heures de bénévolat en 2023 – 2024**

**MERCI À TOUS NOS BÉNÉVOLES!**

### 5.3 MEMBRES DU PERSONNEL

Directrice générale	<b>Francine Côté Demers</b>
Adjointe administrative	<b>Carole Béfort</b>
Intervenante	<b>Louise Blais</b>
Travailleuse de milieu	<b>Kymerlee-Lyne Gravel</b>
Conseillère en baux	<b>Élaine Pinsonneault</b>



## 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 00 à 16 h 00, du lundi au jeudi, sur rendez-vous.

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

## 5.5 RÉUNIONS DU CONSEIL D’ADMINISTRATION ET ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

### **DIRA-Laval a tenu cette année :**

sept (7) réunions ordinaires du conseil d’administration;  
une assemblée générale annuelle le 12 juin 2023 à laquelle  
10 personnes étaient présentes dont 5 membres bénévoles de DIRA-Laval.

## 5.6 COMITÉS

### **Comité « Plan d’action »**

Francine Côté Demers - Kymberlee-Lyne Gravel - Elaine Pinsonneault

## **DIRA-Laval**

**AIDE AUX AÎNÉS VICTIMES  
D'ABUS ET DE MALTRAITANCE**

**1450, boulevard Pie-X, bureau 217  
Laval (Québec) H7V 3C1**

**Téléphone : 450 681-8813**

**Télécopieur : 450 681-1163**

**Courriel : [diralaval@videotron.ca](mailto:diralaval@videotron.ca)**

**Sites Web : [www.dira-laval.ca](http://www.dira-laval.ca)**

*Photographies par Freepik et Stockcake*