

# RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS



2021-2022



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



## Table des matières

<b>Mot du président et de la directrice générale .....</b>	<b>5</b>
<b>Introduction.....</b>	<b>6</b>
Statut et mission .....	7
Services de première ligne .....	7
<b>1. Description des activités réalisées en 2021 - 2022.....</b>	<b>8</b>
1.1 Réponses aux demandes d'aide de la part des aînés lavallois .....	8
1.2 Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt PCBMI.....	8
1.3 Conférences, présentations et kiosques pour informer les aînés .....	9
1.4 Participation des bénévoles et des employées à des formations .....	12
<b>2. Contribution de la communauté à la réalisation des activités .....</b>	<b>12</b>
2.1 Contribution en matière de ressources humaines.....	12
2.2 Contribution en matière de ressources matérielles.....	13
2.3 Contribution en matière de ressources financières .....	13
2.4 Contribution de nos bénévoles .....	13
2.5 Contribution sous forme de publicité gratuite dans d'autres réseaux.....	14
2.6 Contribution par l'entremise d'un réseau de distribution .....	14
2.7 Contribution par l'entremise de références provenant d'autres organismes.....	15
<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>15</b>
3.1 Participation à une table de concertation.....	15
3.2 Participation à divers événements.....	16
3.5 Disponibilité dans la communauté lorsque celle-ci est touchée par des événements particuliers.....	17
<b>4. Outils d'information et de consultation .....</b>	<b>17</b>
4.1 Dépliants, brochures, etc. ....	17
4.2 Sites Internet.....	18
4.3 Liens entre les activités réalisées, les services offerts et les besoins de la communauté .....	19
4.4 Nombre de personnes rejointes .....	19
4.5 Nombre de demandes d'aide individuelles.....	20
4.6 Travailleuse de milieu auprès des aînés vulnérables (ITMAV) .....	22
4.7 Accompagnement des locataires de résidences privées pour aînés relativement aux baux (MAMH) .....	24
<b>5. Fonctionnement de DIRA-Laval .....</b>	<b>25</b>
5.1 Membres du conseil d'administration au 31 mars 2022.....	25
5.2 Bénévoles membres de DIRA-Laval.....	25
5.3 Membres du personnel.....	25
5.4 Accessibilité – Heures d'ouverture .....	26
5.5 Réunions du conseil d'administration et assemblée générale annuelle .....	26
5.6 Comités .....	26



## Mot du président et de la directrice générale



Il nous fait plaisir de vous présenter notre rapport annuel d'activités 2021-2022.

Cette année fut, une fois de plus, remplie de défis reliés à la pandémie. Nous avons pu continuer à bien desservir notre clientèle vulnérable.



Nous tenons à souligner l'excellente collaboration avec le coordonnateur régional de la table de concertation du CCMVL (Comité concertation contre la maltraitance lié au vieillissement à Laval). Ensemble, nous avons co-animé une formation relevant du Secrétariat aux aînés dans le le cadre du plan d'action gouvernemental pour lutter contre la maltraitance. Plusieurs bénévoles et responsables d'organismes on pu en profiter. Cette formation se poursuivra encore cette année à la demande des organismes communautaires.

Nos projets ITMAV (MSSS) et CAAP sur le bail (MAMH) ont été reconduits pour la prochaine année, ce qui nous permettra de poursuivre notre travail auprès des aînés et de continuer à accompagner et à offrir un service d'information d'aide et d'accompagnement aux personnes vivant dans les résidences privées (RPA).

Merci à tous les employés et bénévoles ainsi qu'à nos précieux partenaires pour leur soutien et leur implication qui favorisent et améliorent notre mission.

*Jocelyn Cousineau*

*Francine Côté Demers*

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



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



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



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



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



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



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



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



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



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



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

## Introduction

### Statut et mission

DIRA-Laval est constitué en vertu de la Partie III de la Loi sur les Compagnies du Québec et est un organisme communautaire autonome (OCA) 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 2021 - 2022

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



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

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

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

Nous aidons aussi à:

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

### 1.2 Programme communautaire des bénévoles en matière d'impôt PCBMI

Service de préparation de déclarations d'impôt.

Ce service gratuit, fait par une bénévole, s'adresse à des personnes à revenu modeste et ayant une situation fiscale simple. Pour l'année 2021-2022, il y eu plus de 76 déclarations produites.



### 1.3 Conférences, présentations et kiosques pour informer les aînés

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

#### **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'occasion fait le larron**

Jeu d'équipe

L'abus et la fraude c'est sérieux, mais on peut aussi apprendre en s'amusant.

#### **Un brin de causerie**

Table ronde

La pandémie vous a fait vivre de longues périodes sans beaucoup parler ? DIRA-Laval vous propose une joyeuse rencontre de 90 minutes sur divers sujets.

#### **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'incapacité

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'incapacité? Comment éviter d'être victime d'un mandataire abuseur? Qui peut intervenir en de telles circonstances?

## Les abus financiers

Conférence



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

D'où proviennent les conflits liés 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 directives médicales anticipées

Conférence

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

## Les préarrangements funéraires

Conférence

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

## Présentation des services offerts par DIRA-Laval

Présentation PowerPoint en français ou en anglais

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

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

Présentation PowerPoint

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

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

## Isolement et Angoisse

Table ronde

En cette période de pandémie, 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.

## Testaments, successions et procurations

Présentation PowerPoint

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

## Résolution de conflit et médiation

Présentation PowerPoint



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

Une distribution de nos dépliants sur la médiation est faite périodiquement auprès des aînés pour qu'ils puissent profiter de ce service en toute connaissance de cause. Nous avisons également les CLSC et le Service de police de Laval de ce moyen de résolution de conflit.

## Le processus de deuil

En collaboration avec LUMI-VIE

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

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

Janvier 2022	<b>Clinique PSOC</b> Organisée par la CDC	Johane Papineau
Mars 2022	<b>Reddition saveur ACA</b>	Francine Côté Demers Johane Papineau
	<b>Politique salariale</b>	Francine Côté Demers Johanne Papineau

## 2. Contribution de la communauté à la réalisation des activités

### 2.1 Contribution en matière de ressources humaines

#### Partage de ressources professionnelles avec :

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



## 2.2 Contribution en matière de ressources matérielles

### Locaux

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

Nous réservons d'autres locaux pour :

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

## 2.3 Contribution en matière de ressources financières

### 2.3.1 Financement de base à la mission globale :

- Programme Soutien à l'action communautaire (PSOC)



### 2.3.2 Autres sources de financement :

- Programme Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité 2021 - 2022 (ITMAV)
- Projet d'accompagnement des locataires de résidences privées pour aînés relativement aux baux (MAMH)
- Soutien à l'action bénévole, députés provinciaux de Laval (SAB)

## 2.4 Contribution de nos bénévoles

### Membres bénévoles de DIRA-Laval

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

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

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

Fonctions remplies par les membres bénévoles de DIRA-Laval :

- Administrateurs
- Membres de comités
- Conférenciers
- Accompagnateurs (conférences et causeries)
- Intervenants auprès des aînés
- Aide aux tâches cléricales et administratives
- Service d'aide pour les impôts des aînés
- Organisation d'un tournoi de golf

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

- **SUR LE WEB ET INFOLETTRES**
  - 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	30
Conférences et présentations de DIRA-Laval	6
Dépliant DIRA-Laval et ITMAV	10
Députés	1
Famille, ami, voisin	63
Institutions financières	6
Organismes communautaires	50
Régie du logement	4
Résidence	13
Service de police	7
Site Internet DIRA-Laval	7
Référé par un usager de DIRA-Laval	10
Urgence sociale de Laval	9
Usager de DIRA-Laval connu	122
Autres	20
ITMAV	3

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

### 3.1 Participation à une table de concertation

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

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



## 3.2 Participation à divers événements

<b>Avril 2021</b>	Visioconférence <b>formation Maltraitance</b>	Francine Côté Demers
	Visioconférence avec <b>L'Appui</b> (partenaire)	Francine Côté Demers
	Visioconférence avec le <b>CISSS de Laval</b>	Francine Côté Demers
	Webinaire avec le <b>Curateur public du Québec</b> «Mandat protection»	Francine Côté Demers
	Visioconférence avec la <b>CDC</b> (Cadre gestion consultation)	Francine Côté Demers
	Présentation «Exploitation financière» <b>Caisse populaire de Laval</b>	Francine Côté Demers
	Visioconférence avec <b>L'Appui</b> (partenaire)	
<b>Mai 2021</b>	Visioconférence <b>formation Maltraitance</b>	Francine Côté Demers
	Visioconférence avec le Comité de concertation contre la maltraitance liée au vieillissement à Laval ( <b>CCMVL</b> )	Francine Côté Demers
	Visioconférence <b>formation Maltraitance</b>	Francine Côté Demers
	Visioconférence avec la <b>CDC</b> (Politique salariale)	Francine Côté Demers
	Visioconférence avec le Comité de concertation contre la maltraitance liée au vieillissement à Laval ( <b>CCMVL</b> )	Francine Côté Demers
<b>Juin 2021</b>	Webinaire <b>Impacts de la covid chez les aînés</b>	Francine Côté Demers
	Visioconférence avec <b>L'Appui</b> (partenaire)	Francine côté Demers
	Visioconférence <b>L'Âgisme</b>	Francine Côté Demers
<b>Juillet 2021</b>	Visioconférence <b>ITMAV</b>	Francine Côté Demers
	Visioconférence avec le <b>CISSS de Laval</b>	Francine Côté Demers
<b>Août 2021</b>	Visioconférence avec le Comité de concertation contre la maltraitance liée au vieillissement à Laval ( <b>CCMVL</b> )	Francine Côté Demers
<b>Septembre 2021</b>	Visioconférence avec la <b>CDC</b> (AGA)	Francine Côté Demers
<b>Novembre 2021</b>	<b>Femme dynamique</b> «conférence maltraitance»	Francine Côté Demers
	Visioconférence avec le Comité de concertation contre la maltraitance liée au vieillissement à Laval ( <b>CCMVL</b> ) <b>Approche auprès des aînés vulnérables</b>	Francine Côté Demers
	Visioconférence avec la <b>CDC</b> (formation Recrutement et rétention)	Francine Côté Demers
	Webinaire Ordonnance de protection – <b>Secrétariat aux aînés</b>	Francine Côté Demers
<b>Décembre 2021</b>	Visioconférence avec le Comité de concertation contre la maltraitance liée au vieillissement à Laval ( <b>CCMVL</b> )	Francine Côté Demers
	Visioconférence «Inclusion sociale»	Francine Côté Demers
	Visioconférence avec <b>L'Appui</b> (partenaire)	Francine Côté Demers
<b>Janvier 2022</b>	Visioconférence – <b>CCMVL</b> marche 15 juin	Francine Côté Demers

	Visioconférence avec la CDC (Rassemblement mobilisation)	Francine Côté Demers
	Visioconférence Table régionale de concertation des aînés de Laval ( <b>TRCAL</b> ) Formation	Francine Côté Demers
<b>Février 2022</b>	Visioconférence Table régionale de concertation des aînés de Laval ( <b>TRCAL</b> ) Bénévoles	Francine Côté Demers
	Visioconférence avec le Comité de concertation contre la maltraitance liée au vieillissement à Laval ( <b>CCMVL</b> )	Francine Côté Demers
<b>Mars 2022</b>	Visioconférence <b>MAMH</b>	Francine Côté Demers
	Visioconférence Table régionale de concertation des aînés de Laval ( <b>TRCAL</b> ) Formation	Francine Côté Demers
	Visioconférence avec la <b>CDC</b> (Reddition ACA)	Francine Côté Demers
	Visioconférence avec la <b>Police</b> «Fraude amoureuse»	Francine Côté Demers
	Visioconférence avec la <b>CDC</b> (Politique salariale)	Francine Côté Demers
	Visioconférence – <b>CCMVL</b> marche 15 juin	
	Visioconférence avec le Comité de concertation contre la maltraitance liée au vieillissement à Laval ( <b>CCMVL</b> )	

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

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

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

## 4. Outils d'information et de consultation

### 4.1 Dépliants, brochures, etc.

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

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

## 4.2 Sites Internet

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

Maintenir l'image corporative de DIRA-Laval s'inscrit dans notre plan d'action 2021-2022.

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



### 4.2.2 Site Internet Centre Info-aînés – [www.infoaineslaval.gc.ca](http://www.infoaineslaval.gc.ca)

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



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

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

De plus, grâce à nos conférences, causeries, kiosques et tables rondes, nous réussissons à joindre un plus grand nombre de personnes 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 2021	24 033
2021 - 2022	96
<b>31 mars 2022</b>	<b>24 129</b>

#### DOCUMENTATION DISTRIBUÉE À LA POPULATION

2002 à 2021	167 403
2021 - 2022	940
<b>31 mars 2022</b>	<b>168 343</b>

#### CONFÉRENCES, PRÉSENTATIONS ET KIOSQUES

2002 à 2021	779
2021 - 2022	8
<b>31 mars 2022</b>	<b>787</b>

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 2021 – 2022 :

**2 261 appels**

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

### Dossiers ouverts en 2021 – 2022 :

**363 dossiers**

#### DOSSIERS OUVERTS DEPUIS 2002

2002 à 2021	5 258
2021 - 2022	363
<b>31 mars 2022</b>	<b>5 621</b>

#### ACTIVITÉS EN 2021 - 2022

Entrevues au bureau	62
Visites à domicile	191
Accompagnements	2

#### SEXE

Femmes	267
Hommes	96

#### ÂGE

50 à 59 ans	17
60 à 69 ans	45
70 à 79 ans	117
80 ans et plus	170
Âge non connu	14

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	62	Problème de santé mentale	9
Abus physique	3	Problèmes familiaux	23
Abus psychologique	21	Problèmes financiers	4
Aide à remplir des formulaires et lettres	19	Problèmes liés au logement	147
Déclarations du revenu	54	Soins requis, maintien à domicile	19
Mandat, succession, testament	14	Violation des droits	6
Négligence	8	Autres	22

### 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	138	Saint-François	6
Duvernay	16	Saint-Vincent-de-Paul	7
Fabreville	20	Sainte-Dorothée	10
Laval-des-Rapides	81	Sainte-Rose	23
Laval-Ouest	3	Vimont/Auteuil	21
Laval-sur-le-Lac	1	Autres régions	7
Pont-Viau	28	Inconnu	7

### Autres :

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

## 4.6 Travailleuse de milieu auprès des aînés vulnérables (ITMAV)

La situation épidémiologique de la Covid-19 ayant perduré et ce, parallèlement à certaines restrictions, le repérage direct est toujours beaucoup plus limité qu'avant l'avènement de la Covid-19. Nous faisons face à des réticences légitimes pour permettre la reprise des visites de milieu par notre travailleuse de milieu dans les salles communautaires et les aires communes de résidences pour personnes aînées.

Des initiatives et des actions sont donc survenues, par exemple, lors de discussions avec les directions et les employés des résidences pour aînés, avec les responsables des comités de résidents afin que notre travailleuse de milieu puisse arriver à des compromis. Ces derniers devaient être sécuritaires, devaient protéger la santé en réduisant les risques de contamination tout en lui permettant de promouvoir ses services pour continuer d'aider les personnes aînées vulnérables. Par exemple, certains responsables de milieu de RPA lui ont permis de se présenter brièvement et d'introduire le programme ITMAV à l'extérieur du bâtiment, tout près de la porte d'entrée et de remettre des dépliants aux résidents qui circulent vers l'extérieur ou vers l'intérieur de la résidence.

D'autre part, étant soutenue par la force du réseautage et par de très bonnes relations professionnelles entretenues au fil du temps, le repérage indirect a donc été la formule gagnante pour s'adapter au contexte de la Covid-19. Plus précisément, divers acteurs de milieu ont référé des personnes aînées en situation de vulnérabilité et/ou de fragilisation que la travailleuse de milieu a contactées directement par la suite. Elle a pu ainsi discuter des besoins, proposer des options de services, faciliter la mise en place des services choisis en effectuant les références lorsque la personne aînée le souhaitait et lui donnait son autorisation verbale. Les références ont été acheminées vers le réseau de la santé et des services sociaux et/ou vers les ressources de la communauté. Notre travailleuse de milieu effectue le suivi des demandes et informe l'aîné(e) de l'état des demandes. D'emblée, nous invitons la clientèle à ne pas hésiter à nous contacter.

Puis, entre le 1<sup>er</sup> avril 2021 et le 31 mars 2022, 597 dépliants ont été distribués au total. Cette année, notre travailleuse de milieu a ouvert 138 nouveaux dossiers. Ci-dessous se trouve la répartition des personnes aînées dans les diverses catégories selon leur problématique principale au moment de la demande de service(s) :

## PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES EN 2021 - 2022

Autonomie fonctionnelle	26
Besoin de parler / d'échanger	3
Droits / Recours	13
Événement fragilisant	6
Isolement	8
Habitation	14
Maltraitance et abus	7
Méconnaissance des ressources	32
Santé physique	7
Santé mentale / psychologique	2
Sécurité alimentaire	1
Transport / Déplacement	8
Autres	11

Au cours de l'année, notre travailleuse de milieu a effectué 159 références vers les ressources qui sont supportées par de nombreuses équipes que nous considérons comme des collaborateurs.

Sans relâche, les employés et les bénévoles de DIRA-Laval constituent des acteurs clés du milieu. Ils collaborent activement au programme ITMAV en expliquant les divers services offerts par notre travailleuse de milieu et ce, directement à la clientèle aînée lorsque l'occasion se présente et aussi aux collaborateurs. De plus, ils participent en distribuant des dépliants et en référant des aînés vulnérables ou à risque de fragilisation qu'ils ont repérés et qui ont accepté de recevoir de l'aide.

Les gens qui travaillent dans les résidences pour aînés, tout comme les responsables des comités de résidents et de loisirs et les proches aidants d'aînés font également partie des acteurs clés du milieu. Ces derniers, étant directement «sur le terrain», peuvent permettre la prise de contact initiale entre des personnes aînées vulnérables et notre travailleuse de milieu. Dans le même sens, ce qui précède s'applique aux aînés lavallois qui ont déjà bénéficié des services de notre travailleuse de milieu antérieurement.

***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 (MAMH)

Ce service d'aide et d'accompagnement est offert aux locataires des 52 résidences privées de Laval.

Malheureusement, la pandémie qui persiste ne nous a pas permis de promouvoir les services à l'intérieur des résidences, il était encore impossible de présenter des conférences. Bien que la plupart des accompagnements se soit déroulée par téléphone ou par courriel,

plusieurs visites ont été faites au domicile des locataires, ou à la direction des RPA, pour les accompagner dans leurs démarches. Entre autres, nous avons accompagné trois groupes de résidents qui ont déposé des demandes conjointes auprès du TAL, en utilisant un nouveau formulaire qui permet à un ou plusieurs locataires d'une même RPA de réclamer un remboursement pour des services inclus dans leur bail, mais qui n'ont pas été fournis durant la pandémie.

Comme notre mandat est de pouvoir informer les locataires de RPA de leurs droits concernant leur bail, nous avons constaté, par exemple, que plusieurs résidences remettent aux locataires des avis de renouvellement qui ne mentionnent pas le choix de refuser l'augmentation tout en désirant renouveler le bail, tel qu'indiqué sur le formulaire du tribunal administratif du logement. Il en revient à nous de les informer de ce choix et qu'ils sont ainsi en mesure de pouvoir négocier l'augmentation jugée trop élevée.

Nous continuons à distribuer des cartons publicitaires à travers plusieurs résidences, ainsi que des brochures produites par le gouvernement du Québec intitulées : Être locataire dans une résidence privée pour aînés. Nous avons distribué plus de 280 cartons et brochures au courant de l'année.

Une capsule publicitaire enregistrée en 2021 continue d'être diffusée à la télévision régionale de Laval.

D'autres organismes comme la FADOQ, l'AQDR et le CAAP Laval nous réfèrent des clients qui demandent des informations concernant leur bail.

Depuis le mois de mars 2021, plus de 75 nouveaux dossiers ont été ouverts. Que ce soit pour des demandes d'informations et des questionnements concernant leur hausse de loyer ou d'autres situations concernant leur logement ou avec la direction, les locataires de RPA continuent d'apprécier nos services et se sentent rassurés.

Nous envisageons de continuer de promouvoir nos services et de pouvoir aider le plus de gens possibles dans la prochaine année.



## 5. Fonctionnement de DIRA-Laval

### 5.1 Membres du conseil d'administration au 31 mars 2022

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

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

### 5.2 Bénévoles membres de DIRA-Laval

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

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

**Nos bénévoles nous ont accordé 282 heures de bénévolat en 2021 – 2022.**

# MERCI À TOUS NOS BÉNÉVOLES!

### 5.3 Membres du personnel

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

## 5.4 Accessibilité – Heures d'ouverture

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

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

## 5.5 Réunions du conseil d'administration et assemblée générale annuelle

DIRA-Laval a tenu cette année :

- sept réunions ordinaires du conseil d'administration;
- une assemblée générale annuelle le 15 juin 2021 à laquelle 10 personnes étaient présentes dont 5 membres bénévoles de DIRA-Laval.

## 5.6 Comités

- **Comité Bénévoles**  
Jocelyn Cousineau - André Thibodeau - Francine Côté Demers
- **Comité Rédaction du Plan d'action**  
Jocelyn Cousineau - André Thibodeau - Francine Côté Demers
- **Comité Ressources humaines**  
Jocelyn Cousineau - André Thibodeau - Francine Côté Demers
- **Comité Tournoi de golf**  
Francine Côté Demers - Michel Demers - France Daoust - Jacques Daoust  
André Thibodeau - Claude Nichols - Johane Papineau





