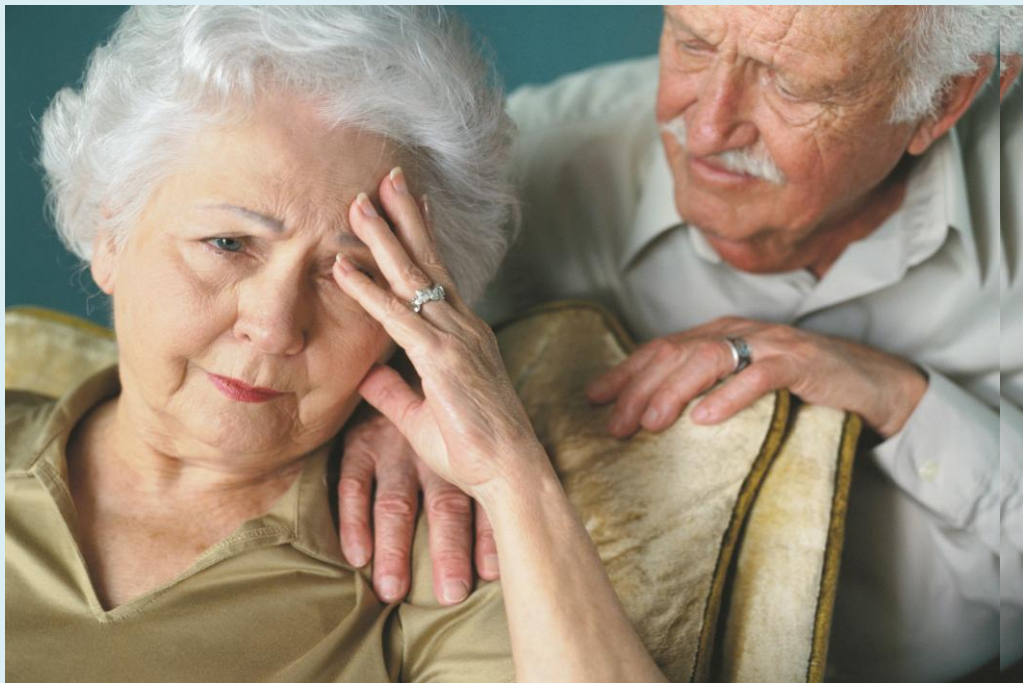


Rapport annuel d'activités

2013 -2014



DIRA-Laval Inc.

Table des matières

Mot de la présidente	5
Introduction.....	6
Statut et mission	6
Services offerts.....	6
Philosophie.....	6
But.....	6
1. Description des activités réalisées au cours de 2013 - 2014.....	7
1.1 Réponse aux demandes d'aide de la part des aînés lavallois.....	7
1.2 Conférences, causeries et kiosques pour informer les aînés	7
1.3 Formations organisées par DIRA-Laval.....	9
1.4 Participation des bénévoles et employés à des activités de formation.....	9
2. Contribution de la communauté à la réalisation des activités	10
2.1 Contribution en matière de ressources humaines.....	10
2.2 Contribution en matière de ressources matérielles.....	10
2.3 Contribution en matière de ressources financières	11
2.4 Contribution par l'entremise d'un réseau de bénévoles.....	12
2.5 Contribution sous forme de publicité gratuite dans d'autres réseaux	12
2.6 Contribution par l'entremise d'un réseau de distribution	13
2.7 Contribution par l'entremise de références provenant d'autres organismes	14
3. Démonstration du dynamisme et de l'engagement de l'organisme dans le milieu et de la concertation avec les ressources du milieu.....	14
3.1 Participation à des tables de concertation.....	14
3.2 Présence à l'assemblée générale d'organismes communautaires.....	15
3.3 Participation à des comités	15
3.4 Disponibilité dans la communauté lorsque celle-ci est touchée par des événements	15
3.5 Participation à des activités communes.....	16
4. Réponse apportée aux besoins du milieu.....	16
4.1 Accessibilité – Heures d'ouverture.....	16
4.2 Activités et outils d'information et de consultation.....	17
4.3 Sites Internet, formation et répertoire de ressources pour les aînés	17
4.4 Liens entre les activités réalisées, les services offerts et les besoins de la communauté.....	19
4.5 Nombre de personnes rejointes par les activités grand public.....	19
4.6 Nombre de demandes d'aide individuelles (dossiers ouverts)	20
5. Fonctionnement démocratique de DIRA-Laval	23
5.1 Membres du conseil d'administration	23
5.2 Bénévoles membres de DIRA-Laval.....	23
5.3 Assemblées du conseil d'administration et des membres.....	23

Mot de la présidente



Comme vous le savez déjà, monsieur Gilles Fournier, fondateur et président de DIRA-Laval ainsi que sa conjointe, madame Françoise Gosselin, ont annoncé le 6 juin 2013 qu'ils prenaient leur retraite. C'est donc à la suite de cette assemblée que j'ai été nommée présidente du Conseil d'administration. De nouveaux membres se sont également joints à notre équipe.

L'année 2013-2014 a été une année de transition et de restructuration. Nous avons apporté des changements au niveau de la distribution des tâches pour tirer le meilleur parti du champ de compétence de chacun des membres du personnel et pour maximiser les services offerts aux personnes victimes de maltraitance.

Cette année, nous avons offert plusieurs conférences dans différents centres et organismes afin de sensibiliser les aînés aux problèmes de la maltraitance, d'identifier les différentes formes d'abus, les dangers résultant de ne pas dénoncer et les bienfaits à le faire. Nous voulons leur transmettre le message que les personnes abusées ne sont pas seules. Nous avons traité plus de 5 280 appels téléphoniques et plusieurs demandes d'information. Nous avons ouvert au-delà de 336 dossiers pour des cas d'abus de toutes sortes et de maltraitance.

Nommé partenaire de l'APPUI pour les proches aidants, notre mission sera de rejoindre cette clientèle afin de l'informer et de la sensibiliser aux problèmes d'abus dont peuvent être victimes ceux qu'ils aident. En plus de venir en aide aux aînés, certains proches aidants peuvent, eux aussi, être victimes d'abus. Des conférences adaptées aux besoins des proches aidants leur seront offertes ainsi que notre soutien habituel.

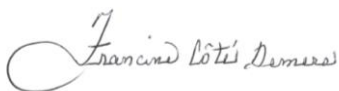
Notre équipe est composée de plusieurs bénévoles; c'est pourquoi nous mettrons sur pied un ensemble d'activités destinées à augmenter chez eux et chez elles leur sentiment d'appartenance à DIRA-Laval.

En juin dernier, nous avons organisé notre 1^{er} tournoi de golf sous la présidence d'honneur de l'honorable Jacques Demers, sénateur. Cette activité s'est avérée un franc succès.

Notre désir le plus grand est de changer la vie de nos aînés victimes d'abus et de maltraitance. Leur redonner l'espoir en la vie, leur redonner la tranquillité d'esprit, voilà ce que nous voulons pour eux, ils le méritent bien! Pour ce faire, nous devons être proactifs et innovateurs dans l'exercice de nos tâches. C'est ce à quoi nous travaillons sans relâche.

Bref, je tiens à remercier tous nos partenaires, nos employées ainsi que les membres du Conseil d'administration pour leur engagement et leur soutien tout au long de l'année.

La présidente,



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 au sens de la Loi de l'impôt sur le revenu.

1. DIRA-Laval s'est donné comme mission d'accueillir et écouter les personnes âgées de 50 ans et plus, qui se croient victimes d'abus, de violence et de négligence, dans le but qu'elles se prennent en main.
2. Dépister et dénoncer les cas d'abus, de violence et de négligence, informer les victimes de leurs droits, les accompagner et les assister dans leurs démarches et, au besoin, les référer aux organismes pouvant les aider.

Services offerts

Les services offerts par DIRA sont gratuits et de première ligne.

- D : Dépister et dénoncer la violence, les abus et la négligence envers les personnes âgées ;
- I : Informer et intervenir auprès des personnes âgées et auprès de la collectivité ;
- R : Référer la personne âgée à d'autres ressources lorsque nécessaire, et réévaluer notre intervention de façon continue ;
- A : Accueillir la personne âgée dans sa situation intolérable, sans préjugé, et l'accompagner dans ses démarches pour que cessent les gestes qui briment sa dignité.

Philosophie

« Nous n'avons pas le droit de laisser tomber une personne âgée lorsqu'elle fait appel à nous. Il est de notre responsabilité de la soutenir et d'assurer un suivi dans les diverses démarches qu'elle devra entreprendre. Donc, un accompagnateur de DIRA la secondera afin qu'elle ne soit plus victime de violence, d'abus et de négligence. »

But

En parler pour que ça cesse. Pour ce faire, il faut en parler et travailler en collaboration avec les CLSC, le Curateur public, le Département de police de Laval, l'Urgence sociale, la Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse, des avocats, des notaires, des partenaires communautaires, travailleurs sociaux, etc.

1. Description des activités réalisées au cours de 2013 - 2014

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

L'aide aux aînés occupe la plus grande part de nos activités. Elle se fait de façon individuelle et gratuite. La plupart des demandes se font par téléphone par la personne abusée ou par son entourage, un membre de sa famille, un ami. Nous recevons aussi des demandes de la part de travailleurs sociaux, de l'Urgence sociale et autres.

En 2013 - 2014, nos intervenants ont répondu à 336 demandes d'aide de la part des aînés.

Les réponses à des demandes d'information peuvent se faire directement par téléphone. Cependant, pour des situations requérant une intervention, nos intervenants rencontrent la personne à son domicile ou dans un local de DIRA-Laval. Après une évaluation des problèmes à régler et de l'aide à apporter, l'aîné peut être dirigé vers les ressources pouvant l'aider et/ou être accompagné dans ses démarches pour faire cesser l'abus dont il est victime.

Autres services offerts :

- Aider la personne aînée à remplir certains documents
- Rédiger des lettres de mise en demeure à un propriétaire, un fournisseur, etc.
- Informer les aînés sur les programmes gouvernementaux, les problèmes liés au logement, les mandats en prévision de l'incapacité, les testaments et autres
- Aider à régler des litiges par une médiation

1.2 Conférences, causeries et kiosques pour informer les aînés

Activités d'information

Nous offrons gratuitement des conférences et diverses activités d'information pour renseigner les aînés sur leurs droits et sur les moyens mis à leur disposition pour qu'ils se prennent en main et se sortent des impasses dans lesquelles ils se trouvent.

Cette année, DIRA-Laval a organisé 34 conférences et causeries.

Voici les titres et une description des 34 conférences données :

Les aînés et leurs droits

Le but de cette conférence est d'informer les aînés des principaux articles de loi qu'ils pourraient être appelés à utiliser pour leur défense, basés sur les nombreux cas traités par DIRA.

Les pré-arrangements funéraires

Les négociations en lien avec les pré-arrangements peuvent être émotives. De fait, une préparation s'impose avant de se lancer dans la négociation d'un contrat de pré-arrangement.

Présentation de DIRA-Laval

Présentation du fonctionnement de DIRA-Laval à divers organismes pour faire connaître nos services.

Le mandat en prévision de l'incapacité

Cette vidéo réfère à un cas vécu dont l'issue dramatique aurait pu être évitée. La méconnaissance des droits des parties en étant souvent la cause, les explications fournies par DIRA vont au-delà des pratiques courantes d'information, allant jusqu'à la citation de jurisprudences importantes pour la mise à jour des mandats en cas d'incapacité.

Les abus financiers

Cette conférence explique comment les agresseurs s'y prennent pour vous exploiter et pourquoi. Comment déceler l'exploitation financière et comment y mettre fin ?

Non à la fraude

Cette présentation est accompagnée d'une vidéo et d'une période d'animation pour que les participants puissent être en mesure de reconnaître les divers types de fraude et ainsi les éviter.

Frank et sa procuration

Présentation d'une vidéo suivie d'une période d'animation. Il s'agit du cas vécu de Frank. Un aide-mémoire remis à la fin permet à l'auditoire de retenir les faits saillants reliés à la procuration et d'éviter les méprises qui ont conduit Frank à la faillite.

Le Chemin de la sérénité

Il s'agit d'un jeu de société conçu pour un maximum de six personnes. Destiné aux centres de jour et aux petites résidences, ce jeu interactif favorise les échanges et le dialogue.

Auguste et Blanche

Un cas de maltraitance exercée par une fille égoïste qui manipule sa mère mourante par de l'abus physique, psychologique et matériel. Elle poursuit son stratagème auprès de son père devenu veuf. Hélas, il s'agit d'un cas vécu. Comment réagir en de telles circonstances ?

Comprendre mon bail

Les aînés locataires ignorent leurs droits dans ce domaine. Ils signent trop souvent des augmentations abusives et/ou des changements à l'annexe au bail pour conserver la paix et se retrouvent graduellement en difficulté financière. Cette causerie répond à toutes leurs questions.

Les 5 kiosques d'information :

- Le Relais communautaire de Laval
- Place des aînés, Semaine lavalloise des aînés
- Expo-Diabète, 15^e édition
- Centre Duvernay, avec un agent de la police de Laval
- Carrefour Laval, avec un agent de la police de Laval et la Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ)

1.3 Formations organisées par DIRA-Laval

Ces formations sont organisées pour les employées et membres de DIRA ainsi que pour plusieurs organismes tels que l'Urgence sociale de Laval, les travailleurs sociaux et les CSSS, les autres DIRA, les aînés, etc.

1. *La maltraitance et l'incapacité : le rôle du Curateur public*
Conférence du Curateur public du Québec
2. *Vous avez le droit de connaître vos droits :
Lutter contre l'abus et la maltraitance des personnes âgées*
Conférence de la Commission des droits de la personne et de la jeunesse
3. *Le mandat en prévision de l'incapacité*
Par L. Paul Leclerc, médiateur agréé et bénévole DIRA-Laval
4. *Comprendre mon bail,*
Par Michel Vallée, secrétaire du c.a. et bénévole DIRA-Laval

1.4 Participation des bénévoles et employés à des activités de formation

- Colloque SOS Violence conjugale
- Forum régional :
Consultation sur le Plan quinquennal de développement 2013 -2014
- Conférence : *L'aide juridique et les alternatives*
- Atelier de formation des administrateurs, par la TRCAL
- Conférence : *Au volant de ma santé*, par la SAAQ
- Conférence : *Comprendre le comportement de la personne âgée atteinte de troubles cognitifs et mieux l'accompagner dans les soins au quotidien*, par L'APPUI

- Conférence : *Les aidants naturels : vous avez plus de pouvoir que vous le pensez*, par l'ALPA
- Formations organisées par la Ville de Laval pour les bénévoles:
 - Gestion des conflits
 - Responsabilité des administrateurs et des bénévoles
- Journée régionale sur le suicide et les aînés de Laval

2. Contribution de la communauté à la réalisation des activités

2.1 Contribution en matière de ressources humaines

Partage de ressources professionnelles :

- Notre répondante municipale à la Ville de Laval nous offre les services professionnels suivants :
 - Accompagnement dans notre vie associative
 - Soutien dans nos initiatives
 - Assistance via une collaboration municipale
 - Guide dans nos choix stratégiques
 - Courroie de transmission d'un réseau élargi de ressources
 - Outils promotionnels gratuits :
 - Affichage sur les panneaux prismes
 - Portail de la Ville de Laval
 - Cyberbulletin
 - Répertoire des organismes communautaires
 - Affichage sur les panneaux électroniques
 - Réseau de distribution de dépliants, affiches, etc.
 - Impression de documents, photocopies
 - Prêt d'équipement
 - Soutien professionnel : incorporation, animation AGA, modification des règlements généraux, conseil sur la gestion, etc.
- Nous avons aussi le soutien d'une organisatrice communautaire au CSSS de Laval.

2.2 Contribution en matière de ressources matérielles

Locaux

DIRA-Laval bénéficie de deux locaux prêtés par la Ville de Laval au Centre communautaire Saint-Joseph. L'espace principal loge les bureaux de la présidente, de l'adjointe administrative ainsi que celui d'une intervenante. Nous partageons un autre local avec une association. Deux employées occupent ce local durant la journée. En soirée, le local est occupé par un autre organisme.

Nous réservons au besoin d'autres locaux pour :

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

2.3 Contribution en matière de ressources financières

2.3.1 Financement de base à la mission globale :

Agence de la santé et des services sociaux de Laval :

- Programme de soutien à l'action communautaire (PSOC)
- Programme Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA)

2.3.2 Autres sources de financement non récurrent :

- Subvention du ministère de la Santé et des Services sociaux
- Soutien à l'action bénévole, députation provinciale de Laval
- Subvention de L'APPUI pour les proches aidants de Laval
- Subvention du fonds PRÉSÂGES

2.3.3 Autofinancement :

- 1^{er} tournoi de golf-bénéfice de DIRA-Laval
Organisé par notre présidente et sous la présidence d'honneur de l'Honorable Jacques Demers, sénateur et ex-entraîneur-chef du Canadien de Montréal, en juin 2013.
- Dons reçus de la part d'entreprises et de donateurs privés
- Revenus d'intérêts et autres

2.3.4 Surplus cumulé (actif net non affecté) par rapport aux dépenses

DIRA-Laval a participé au questionnaire de la Fondation DONNER, filiale de l'Institut Frase. Le résultat a été publié à partir des données fournies par 57 organismes à but non lucratif à travers le Canada dans la catégorie *Services aux personnes âgées*.

Dans le *Rapport confidentiel sur le rendement de DIRA-Laval*, il est écrit à l'article 2.4 au sujet du surplus cumulé (actif net non affecté) par rapport aux dépenses :

« Ici encore, cette variable mesure la capacité de l'organisme à faire face aux périodes financières difficiles. De façon optimale, le surplus accumulé devrait égaliser les dépenses d'une année de façon à permettre de poursuivre la prestation de services sans aucun revenu. Les surplus en bas de ce montant augmentent la pression sur l'organisme et peuvent créer de l'instabilité dans le processus de planification. »

Notre cote est de 9.2 sur 10

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

Bénévole, membre de DIRA-Laval

Les membres bénévoles de DIRA-Laval sont des personnes retraitées ou préretraitées qui acceptent de travailler bénévolement au sein de DIRA-Laval et dont la candidature a été acceptée par le Conseil d'administration. Ils doivent signer notre code d'éthique et respecter les buts et objectifs de notre organisme.

Contrairement à la plupart des organismes et associations de retraités, DIRA ne vend pas de carte de membre.

Nos 18 membres bénévoles sont des retraités ou des préretraités issus de divers milieux dont la finance, le droit, la santé et les services sociaux, l'éducation, l'assurance, l'immobilier, la gestion d'entreprise, la fiscalité, la vente, etc.

Fonctions remplies par les bénévoles de DIRA-Laval :

- Administrateurs (le conseil d'administration est uniquement composé de bénévoles)
- Conférenciers
- Intervenants
- Membres et responsables de différents comités
- Aide aux tâches cléricales et administratives

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

Cette contribution s'établit comme suit :

- Site Internet de la Ville de Laval
- Site Internet de la Table régionale de concertation des aînés de Laval (TRCAL)
- Site Internet du Comité lavallois en abus et violence envers les aînés (CLAVA)
- Site Internet du Réseau d'information des aînés du Québec (RIAQ)
- Site Internet Macommunauté.ca Laval
- Journal du Centre communautaire Petit Espoir
- Babillard du Courrier Laval
- Journal Le Bel Âge
- Semainiers paroissiaux
- Site Internet du Comité des usagers du CSSS

2.6 Contribution par l'entremise d'un réseau de distribution

Par la Ville de Laval dans :

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

Les popotes roulantes suivantes :

- Bonjour, Aujourd'hui et Après
- Centre d'entraide du Marigot
- Centre de services communautaires et d'aide au maintien à domicile
- Groupe d'entraide La Rosée
- Le Relais communautaire de Laval
- Popote roulante de Sainte-Rose
- Popote roulante Saint-Ferdinand
- Popote roulante St-Noël-Chabanel
- Service d'entraide bénévole Vimont-Auteuil

Les organismes suivants :

- Amicale Saint-Vincent-de-Paul
- Association pour aînés résidant à Laval
- Club d'âge d'or Notre-Dame-des-Écores
- Club d'âge d'or Saint-François
- Club d'âge d'or Saint-Sylvain
- Club d'âge d'or Saint-Vincent-de-Paul
- Club de loisirs du Manoir du Ruisseau
- Aide aux personnes âgées défavorisées ou handicapées de Laval
- Centre d'implication libre de Laval
- Association des locataires de la résidence Vimont
- Tous les CHSLD et les CLSC de Laval
- Le Comité des usagers du CSSS de Laval
- Certaines cliniques médicales
- Quelques pharmacies

Les principaux appuis de la télévision :

- TVRL, émission *Ça vaut le détour*
- TVRL, émission *Ici et maintenant*

Kiosques d'information :

- Le Relais communautaire de Laval
- Place des aînés, Semaine lavalloise des aînés
- Expo-Diabète, 15^e édition
- Centre Duvernay, avec un agent de la police de Laval
- Carrefour Laval, avec un agent de la police de Laval et la Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ)

2.7 Contribution par l'entremise de références provenant d'autres organismes

Certaines de nos demandes d'assistance proviennent d'autres organismes tels :

- L'Urgence sociale de Laval
- Les institutions financières
- La Régie du logement
- Les travailleurs sociaux du CSSS
- Les infirmières
- Les travailleurs du milieu
- Les travailleurs au maintien à domicile
- La FADOQ Laval
- L'AQDR Laval-Laurentides

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

3.1 Participation à des tables de concertation

- **Table régionale de concertation des aînés de Laval (TRCAL)**
DIRA-Laval participe aux réunions.
- **Réseau d'information des aînés du Québec (RIAQ)**
Un de nos administrateurs est membre du conseil d'administration
- **Comité lavallois en abus et violence envers les aînés (CLAVA)**
Notre présidente en est secrétaire du conseil d'administration.
- **Corporation de développement communautaire de Laval (CDC)**
Nous en sommes membres.
- **Table de concertation en violence conjugale et agressions à caractère sexuel de Laval (TCVCASL)**
Une de nos administratrices y représente DIRA-Laval.

3.2 Présence à l'assemblée générale d'organismes communautaires

- l'APPUI pour les proches aidants de Laval
- la Table régionale de concertation des aînés de Laval (TRCAL)
- le Comité lavallois en abus et violence envers les aînés (CLAVA)
- Le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP)

3.3 Participation à des comités

- **Concertation régionale pour les aînés de Laval (CRAL)**

Notre présidente participe à ce comité qui répond à une volonté des organismes œuvrant auprès des aînés de collaborer pour améliorer leurs conditions de vie et les sortir de leur isolement.

- **Projet BAAL (Bienvenue aux aînés à Laval)**

DIRA-Laval participe à ce projet qui a pour objectif d'offrir aux aînés un environnement adapté à leurs besoins, de promouvoir et encourager leur participation à la vie communautaire et de rendre disponible une série de services près de leur milieu de vie naturel afin qu'ils puissent y demeurer le plus longtemps possible.

- **Comité organisateur des actions de sensibilisation à la maltraitance envers les personnes âgées** dans le cadre de la Journée mondiale de lutte contre la maltraitance.

DIRA-Laval y participe avec d'autres organismes tels la FADOQ, l'AQDR, etc.

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

L'Urgence sociale de Laval

En plus de sa mission première qui est de venir en aide aux personnes abusées ou qui subissent de la maltraitance, DIRA-Laval est appelé à intervenir rapidement dans certains cas comme la violence physique, les abus financiers, la salubrité, les évictions, etc. Pour ce faire, DIRA-Laval travaille en étroite collaboration avec l'Urgence sociale de Laval qui assure 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.

3.5 Participation à des activités communes

- **Autres DIRA**

DIRA-Estrie, DIRA-Joliette, DIRA-Bas-Saint-Laurent

Nous continuons à appuyer et à accompagner les DIRA régionaux dans les limites de nos ressources. DIRA-Laval leur fournit des modèles de conférences et de présentations diverses accompagnés de vidéos et de dépliants. Nous les invitons à participer à nos ateliers locaux de formation et les avisons de tous les projets de subventions qui pourraient leur être utiles.

Des échanges d'informations entre les DIRA se sont révélées une source de partage d'un savoir-faire fort instructif. DIRA-Estrie a développé un guide de formation pour les bénévoles et les intervenants.

- **AQDR Laval-Laurentides**

- Participation au projet *Bienvenue Aux Aînés Lavallois*
- Conférences données par des bénévoles de DIRA-Laval

- **FADOQ région Laval**

Participation au Comité organisateur des actions de sensibilisation à la maltraitance envers les personnes âgées

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

Participation à la préparation des activités prévues pour souligner de la Semaine lavalloise des aînés

- **Comité lavallois d'aide aux aînés (CLAVA)**

4. Réponse apportée aux besoins du milieu

4.1 Accessibilité – Heures d'ouverture

Les bureaux de DIRA-Laval sont facilement accessibles et l'édifice a un ascenseur pour les personnes à mobilité réduite. Ils sont ouverts de 9 h à 16 h 30 du lundi au vendredi, avec une pause de midi à 13 h.

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 deux semaines. Les personnes qui appellent durant les heures de fermeture sont invitées à laisser un message dans notre boîte vocale, elles reçoivent un retour d'appel le plus tôt possible, habituellement dans les quarante-huit (48) heures.

4.2 Activités et outils d'information et de consultation

Dépliants explicatifs de DIRA-Laval distribués lors des activités d'information ainsi qu'aux organismes ciblés :

2 050 dépliants ont été distribués afin de faire connaître les services de DIRA-Laval.

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

Selon le type d'activités, nous distribuons des documents aux participants
Des documents sont distribués lors de conférences, sur demandes, etc. :

- Abus financiers, DIRA-Laval
- Info-aînés Laval, Répertoire de ressources pour les aînés, DIRA-Laval
- La violence, les abus et la négligence, dépliant de DIRA-Laval
- Médiation, mesure alternative de justice, DIRA-Laval
- Questions sur les abus : Vrai ou faux ?, DIRA-Laval
- Questions sur les pré-arrangements, DIRA-Laval
- Texte sur la fraude : Vrai ou faux ?, DIRA-Laval
- Signet Centre Info-aînés Laval, DIRA-Laval
- Vieillir sans violence, Fondation Dr Philippe Pinel
- DIRA, une innovation
- Les aînés et leurs droits
- Les abus financiers

4.3 Sites Internet, formation et répertoire de ressources pour les aînés

4.3.1 Site Internet DIRA-Laval - www.dira-laval.ca

Ce site, conçu en 2006, présente tout particulièrement la mission, l'historique et le fonctionnement de DIRA-Laval. L'on y retrouve également les différents services que nous offrons tel que les causeries offertes aux organismes, le service de médiation, les critères pour choisir une résidence privée, etc.

Nombres de visites au 14 avril 2014 : 22 090.

4.3.2 Site Internet Centre Info-aînés - www.infoaineslaval.qc.ca

Ce site a été élaboré par DIRA-Laval pour répondre aux questions fréquemment posées par les aînés qui possèdent l'Internet et pour leur faciliter ainsi l'accès aux services mis à leur disposition. On y retrouve 30 rubriques de recherche et quelque 600 textes de référence.

En quatre ans, ce site a reçu 331 376 visites.

ARTICLES LES PLUS RECHERCHÉS	NOMBRE DE VISITES
Cliniques et centres médicaux de Laval	20 040
Office municipal d'habitation de Laval	17 797
Ville de Laval - Bureaux municipaux Laval	13 735
Centre de prélèvements du CSSS de Laval	13 511

4.3.3 Banque de données informatisée sur Internet

Cette banque de données permet d'avoir accès à plus de 30 types d'informations où l'on retrouve de nombreuses réponses aux questions soulevées par les aînés victimes de maltraitance, avec références à diverses lois et jurisprudence appropriées. Elle est accessible uniquement aux intervenants du réseau DIRA. Ce système unique constitue un outil exceptionnel pour répondre avec diligence à notre clientèle.

4.3.4 Répertoire de ressources pour les aînés

DIRA-Laval a condensé sur une centaine de pages les données contenues sur son site Info-aînés Laval pour les publier dans son Répertoire de ressources pour les aînés.

Nous en sommes rendus à deux publications totalisant 30 000 copies qui ont été distribuées dans les résidences pour aînés, dans les CLSC et CHSLD, les centres de gérontologie, les organismes communautaires, etc. Nous avons distribué plus de 2 000 copies provenant de la dernière impression de 15 000 copies.

Cette publication est très dispendieuse. Sans les commandites, DIRA-Laval ne pourrait pas assumer une telle dépense. Or, la demande pour le répertoire ne cesse de croître et nous n'avons plus de copies disponibles.

Nous projetons en faire une réimpression avec une mise à jour en 2014-2015. Pour ce faire, nous avons besoin de l'appui de la Conférence régionale des élus de Laval et ainsi que de commanditaires avant d'entreprendre une troisième publication.

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

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

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

Plusieurs demandes proviennent d'organismes tels l'AQDR, la FADOQ, le CSSS de Laval ainsi qu'à la suite de la consultation du *Répertoire de ressources pour les aînés*.

4.5 Nombre de personnes rejointes par les activités grand public

Personnes rejointes par les activités grand public

- Dépliants dans notre réseau : 2 050
bibliothèques, centres communautaires,
popotes roulantes, organismes communautaires
- Journaux :
Communiqués dans le Courrier Laval 131 000
- Télévision 66 000
- Conférences et causeries dans les résidences et
organismes 821
- Kiosques 953
- Répertoire de ressources pour les aînés + 30 000
- Napperons dans les restaurants et résidences 7 720

POPULATION REJOINTE DIRECTEMENT			
	Lors des présentations	Lors des demandes d'aide	Population totale rejointe
De 2002 à 2013	13 550	10 700	24 250
En 2013 - 2014	1 200	7 000	8 200
Au 31 mars 2014	14 750	17 700	32 450

DOCUMENTATION DISTRIBUÉE À LA POPULATION			
	Lors des présentations	Population en général	Documentation distribuée
De 2002 à 2013	71 000	55 000	126 000
En 2013 - 2014	3 500	14 050	17 550
Au 31 mars 2014	74 500	69 050	143 550

PARTICIPATIONS RADIO ET TÉLÉ	
	Nombre de participations
De 2002 à 2013	51
En 2013 - 2014	2
Au 31 mars 2014	53

PUBLICATIONS DANS LES JOURNAUX	
	Nombre de publications
De 2002 à 2013	368
En 2013 - 2014	23
Au 31 mars 2014	391

CONFÉRENCES ET PRÉSENTATIONS	
De 2002 à 2013	407
En 2013 - 2014	34
Au 31 mars 2014	441

DIRA-Laval offre des conférences et des causeries gratuites dans les résidences pour personnes âgées et pour les organismes intéressés à informer leur clientèle sur les abus, la maltraitance et la négligence faite aux aînés. Nous couvrons tout le territoire de Laval.

Une nouveauté depuis janvier 2014; grâce à une subvention de L'APPUI pour les proches aidants, nous rejoignons cette clientèle par des conférences adaptées à leurs besoins.

4.6 Nombre de demandes d'aide individuelles (dossiers ouverts)

NOMBRE D'APPELS TÉLÉPHONIQUES : 5 280

Les appels téléphoniques témoignent du niveau d'activités de même que le nombre de rencontres au bureau ou chez le client, plus les accompagnements à la Régie du logement, devant les tribunaux administratifs, les institutions financières, etc.

DOSSIERS OUVERTS DEPUIS 2002	
De 2002 à 2013	2 812
En 2013 - 2014	336
Au 31 mars 2014	3 148

ACTIVITÉS EN 2013 -2014	
Entrevues au bureau	197
Visites à domicile	259
Accompagnements	40

NOMBRE DE DOSSIERS OUVERTS EN 2013 2014 : 336 dossiers

Le nombre de demandes d'aide a diminué cette année, nous avons cependant remarqué que les cas que nous traitons sont beaucoup plus lourds et complexes. Ils exigent beaucoup plus d'heures de travail auprès des aînés.

DONNÉES QUALITATIVES CONCERNANT LES VICTIMES	
Femme	244
Homme	79
50 à 59 ans	26
60 à 69 ans	79
70 à 79 ans	105
80 ans et plus	110
Âge non connu	16

Des problématiques rencontrées, l'abus financier et matériel est le plus fréquent. On voit de plus en plus de membres de la famille qui abusent de la vulnérabilité de leurs parents ou profitent de leur inaptitude. Bien souvent, l'abuseur utilise aussi l'abus psychologique pour faire du chantage, de l'intimidation, du harcèlement, du dénigrement, de la violence physique, etc. On peut retrouver plusieurs types de maltraitance chez une même personne.

TYPES DE MALTRAITANCE RENCONTRÉES EN 2013-2014	
Abus physique	8
Abus psychologique	28
Abus matériel et financier	76
Violation des droits	8
Logement	145
Négligence	2
Violence familiale	9
Violence conjugale	0
Violence sexuelle	0
Autres	107

Nous travaillons en collaboration avec l'Urgence sociale de Laval et les travailleurs sociaux pour sortir ces personnes de l'abus qu'elles subissent et leur redonner leur pouvoir.

Logement :

La plupart des personnes âgées ont une méconnaissance de leurs obligations relativement à la résiliation de leur bail en vertu de l'article 1974 du Code civil du Québec. Ils signent un nouveau bail dans une autre résidence alors que leur bail n'est pas terminé, pensant qu'ils n'ont qu'un avis de 2 mois à donner à leur propriétaire, ce qui les place dans des conditions financières très difficiles. Il y a aussi le propriétaire qui augmente de façon abusive le montant du loyer, celui qui refuse de faire des réparations nécessaires, ne chauffe pas convenablement l'appartement, etc.

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

Autres :

Nous aidons les aînés à remplir différents formulaires tels que la demande du supplément du revenu garanti et autres documents. Il arrive que nous les aidons à mettre de l'ordre dans leurs papiers et que nous nous assurons que la personne âgée reçoit bien toutes les subventions et bénéfices auxquels elle a droit.

À partir des conférences que nous offrons, nous recevons aussi beaucoup d'appels demandant des informations sur le mandat en prévision de l'incapacité, la procuration, le testament, etc. Nous répondons régulièrement à des demandes.

DOSSIERS OUVERTS - RÉPARTITION PAR QUARTIERS			
Chomedey	123	Pont-Viau	23
Duvernay	23	Saint-François	10
Fabreville	13	Saint-Vincent-de-Paul	13
Îles-de-Laval	0	Sainte-Dorothée	9
Laval-des-Rapides	42	Sainte-Rose	28
Laval-Ouest	5	Vimont/Auteuil	19
Laval-sur-le-Lac	0	Autres régions	15
		Inconnu	13

Le quartier Chomedey a le plus grand nombre de résidences pour retraités. Il est donc normal que nous ayons plus de demandes de la part des aînés y habitant.

Il y a aussi Pont-Viau et Laval-des-Rapides, qui sont des quartiers où il y a plus de pauvreté.

5. Fonctionnement démocratique de DIRA-Laval

5.1 Membres du conseil d'administration

Présidente	Francine Côté Demers
1 ^{er} vice-président	Conrad-H. Legault
2 ^e vice-présidente	Denise Béland
Trésorier	Claude Trudeau
Secrétaire	Michel Vallée
Administratrice	Denise Douville

Les membres du conseil d'administration sont tous des bénévoles.

5.2 Bénévoles membres de DIRA-Laval

Les bénévoles de DIRA sont des retraités et préretraités qui proviennent de divers milieux dont la finance, le droit, la santé et les services sociaux, l'enseignement, l'immobilier, l'ingénierie, la fiscalité, la gestion, etc. Ils doivent témoigner de l'empathie à l'égard des aînés, démontrer de l'initiative et le goût d'aider les aînés victimes de maltraitance.

Ces 18 bénévoles constituent la banque d'experts qui nous permet d'offrir un éventail unique de services d'assistance auprès des personnes âgées démunies et abusées.

Ils ont donné à DIRA-Laval plus de 2 500 heures de bénévolat en 2013 - 2014.

5.3 Assemblées du conseil d'administration et des membres

DIRA-Laval a tenu cette année :

- dix assemblées ordinaires du conseil d'administration,
- deux assemblées spéciales et,
- son assemblée générale annuelle le 6 juin 2013,
22 personnes étaient présentes dont 14 membres de DIRA-Laval.



1450, boul. Pie-X, bureau 217, Laval (Québec) H7V 3C1
Tél. : 450 681-8813 - Téléc. : 450 681-1163
diralaval@videotron.ca • www.dira-laval.ca