



DIRA-Laval

Aide aux aînés victimes d'abus et de maltraitance

Rapport annuel d'activités **2024/2025**

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

TABLE DES MATIÈRES

| | | | |
|---|----|--|----|
| Table des matières | 3 | 3.1 DIRA-Laval participe activement à une table de concertation | 13 |
| Mot de la présidente | 4 | 3.2 Participation à divers évènements | 14 |
| Mot de la directrice générale | 5 | 3.3 Démontrant son engagement envers la communauté, DIRA-Laval se rend disponible lors d'évènements particuliers pour offrir son soutien | 15 |
| La légende des sceaux de l'action communautaire autonome (ACA) | 6 | 3.4 Le Répertoire de ressources pour les aînés lavallois a été un projet important pour notre communauté lavalloise! | 16 |
| Introduction - Statut et mission | 7 | 4. Un engagement tangible envers l'information et la sensibilisation | 17 |
| Services de première ligne | 7 | 4.1 Dépliants, brochures, etc. : | 17 |
| 1. Faits saillants des activités de DIRA-Laval en 2024-2025 | 8 | 4.2 Site Internet : Porte d'entrée numérique de DIRA-Laval pour l'information et la connexion ... | 18 |
| 1.1 Accompagnement des aînés lavallois | 8 | 4.3 DIRA-Laval : Une réponse concrète aux besoins croissants de la communauté en matière de maltraitance envers les aînés | 18 |
| 1.2 Sensibilisation et information des aînés : Activités de conférences, présentations et kiosques | 8 | 4.4 Un engagement proactif pour informer et sensibiliser la communauté lavalloise | 19 |
| 1.3 Développement des compétences : Clé du succès pour DIRA-Laval | 10 | 4.5 Nombre de demandes d'aide individuelles | 20 |
| 2. Contribution de la communauté à la réalisation des activités | 10 | 4.6 Travailleuse de milieu auprès des aînés vulnérables (ITMAV) | 22 |
| 2.1 Contribution RH : Partage de ressources professionnelles aux partenaires communautaires | 10 | 4.7 Accompagnement des locataires de résidences privées pour aînés relativement aux baux (Société d'habitation du Québec) | 24 |
| 2.2 Ressources matérielles : Mise à disposition de locaux par la Ville de Laval | 10 | 4.8 Coalition DIRA-SAVA : Un engagement collectif pour l'innovation sociale dans la lutte contre la maltraitance des aînés | 25 |
| 2.3 Contribution financière | 10 | 5. Fonctionnement de DIRA-Laval | 26 |
| 2.4 L'engagement précieux des bénévoles de DIRA-Laval | 11 | 5.1 Membres du conseil d'administration au 31 mars 2025 | 26 |
| 2.5 Semaine Lavalloise des Personnes Aînées : DIRA-Laval enflamme la piste country avec Danny Wilson! | 11 | 5.2 Bénévoles membres de DIRA-Laval | 26 |
| 2.6 Visibilité accrue grâce à la publicité gratuite de nos partenaires | 12 | 5.3 Membres du personnel | 26 |
| 2.7 Une présence accrue grâce à un réseau de distribution étendu | 12 | 5.4 Accessibilité – Heures d'ouverture | 27 |
| 2.8 Faciliter l'accès à nos services : La contribution des références externes | 13 | 5.5 Réunions du conseil d'administration et assemblée générale annuelle | 27 |
| 3 DIRA-Laval : Dynamisme, Engagement et Concertation au Service des Aînés | 13 | 5.6 Comités | 27 |

MOT DE LA PRÉSIDENTE

C'est avec plaisir que nous vous présentons le rapport annuel d'activités 2024-2025 de DIRA-Laval.

Je tiens à exprimer ma profonde gratitude aux membres du conseil d'administration, bénévoles et employées, supportés par notre directrice, madame Francine Côté Demers, qui ont permis à DIRA-Laval de continuer sa mission auprès des personnes aînées de plus de 50 ans.

Au cours de la dernière année, nous avons accueilli de nouveaux membres au sein du conseil d'administration et je les remercie personnellement pour leur engagement et leur soutien indéfectible envers notre mission. Le conseil d'administration s'est assuré d'une saine gouvernance en veillant à ce que les activités de DIRA-LAVAL permettent de réaliser les objectifs du Plan d'action. Le conseil d'administration s'est également assuré, par la révision des états financiers, de la bonne gestion du financement reçu. Enfin, notons que la politique de prévention et de prise en charge des situations de harcèlement psychologique ou sexuel et de violence conjugale a été modifiée pour répondre aux modifications législatives.

Toujours soucieux d'élargir la visibilité de DIRA-Laval et en prenant compte du portrait de la population aînée lavalloise, un projet a été initié par le conseil d'administration dont le premier objectif était d'identifier les problématiques pour lesquelles des actions concrètes devraient être prises afin de faire la promotion de services de DIRA-Laval auprès des personnes aînées. Par la suite, un blitz d'information et de sensibilisation a eu lieu dans les organismes, institutions et communautés côtoyant les aînés qui, jusqu'à présent, connaissent peu ou pas les services pouvant être fournis par DIRA-Laval. À la lumière de l'information recueillie, une stratégie sera développée pour accentuer la visibilité de DIRA-Laval auprès de la population.

Dans un monde continuellement en changement, les défis sont de plus en plus grands pour les personnes aînées, et il est essentiel que nous continuions à travailler ensemble pour défendre leurs droits.

M^e Lyne Perron
Avocate à la retraite
Présidente du conseil d'administration



MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

C'est avec une vive satisfaction que nous vous présentons le rapport annuel d'activités 2024-2025 de Dira-Laval. Cette année témoigne une fois de plus de notre engagement constant, marqué par le lancement de nouvelles initiatives et la consolidation de nos projets en cours. Je tiens à souligner le caractère profondément valorisant de collaborer avec une équipe aussi dévouée, dont l'engagement a été le moteur de nos réalisations.

Nos avancées marquantes en 2024-2025 :

- **Nouveau Répertoire de ressources pour les aînés lavallois :**
Un outil essentiel pour faciliter l'accès à l'information et aux services.
- **Conformité à la Loi 25 :** Mise en place rigoureuse de notre politique de confidentialité, assurant la protection des renseignements personnels.
- **Virage numérique :** Migration réussie vers Microsoft 365, optimisant notre efficacité opérationnelle.
- **Modernisation de notre présence web :** Mise à jour complète de notre site internet pour une expérience utilisateur améliorée.



Nous sommes heureux d'annoncer la reconduction pour la prochaine année de deux projets cruciaux :

- **Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV) :** En collaboration avec le ministère de la Santé et des Services sociaux et le Secrétariat aux aînés, nous poursuivons notre accompagnement essentiel auprès des aînés vulnérables.
- **Accompagnement en matière de baux (FCAAP) :** En partenariat avec la Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (FCAAP) et la Société d'habitation du Québec (SHQ), nous continuerons d'offrir information, aide et soutien aux résidents de RPA.

Le projet Coalition DIRA – SAVA progresse avec dynamisme, grâce au soutien financier de la Fondation Mirella et Lino Saputo. Cette initiative vise à intensifier nos actions de sensibilisation et d'intervention dans la lutte contre la maltraitance, répondant ainsi à un besoin criant de la communauté.

Nous exprimons notre profonde gratitude envers nos précieux partenaires : le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) de Laval, le ministère de la Santé et des Services sociaux et le Secrétariat aux aînés (pour le projet ITMAV), la Société d'habitation du Québec (pour le projet CAAP sur le bail), la Fondation Mirella et Lino Saputo (pour la Coalition bientraitance) et la Ville de Laval, pour la mise à disposition gracieuse de nos locaux.

Enfin, un immense merci à toute notre équipe – employées et bénévoles – pour votre engagement à la réalisation des objectifs de Dira-Laval au service de la population. Nous tenons également à accueillir chaleureusement nos nouveaux membres et à les remercier pour la confiance qu'ils nous témoignent, contribuant ainsi au succès de notre organisme.

Francine Côté Demers
Directrice générale

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

En vertu de la Partie III de la Loi sur les Compagnies du Québec et reconnu comme organisme communautaire autonome (ACA) de bienfaisance (au sens de la Loi de l'impôt sur le revenu), DIRA-Laval a pour vocation d'accueillir et d'écouter les aînés de 50 ans et plus qui s'estiment victimes d'abus, de violence, de maltraitance, d'intimidation ou de négligence.

Notre action consiste à dépister et dénoncer ces situations inacceptables, à informer les victimes de leurs droits fondamentaux, à leur offrir un accompagnement personnalisé dans leurs démarches et à les orienter vers les ressources d'aide les plus adaptées à leurs besoins.



DIRA EST UN ACRONYME QUI SIGNIFIE:

- D** **DÉPISTER ET DÉNONCER**
- Être à l'écoute et accueillir la personne aînée.
 - Encourager la dénonciation.
- I** **INFORMER**
- Présentation de conférences et de causeries.
 - Distribution de documents.
 - Présence à des kiosques.
 - Site Internet : www.dira-laval.ca
- R** **RÉFÉRER**
- Réfère aux différentes ressources, lorsque nécessaire.
 - 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 englobent l'écoute, le dépistage, l'information, la référence et l'accompagnement. Plus précisément, DIRA-Laval offre une gamme complète de services pour répondre aux besoins des aînés confrontés à diverses formes de maltraitance.

L'organisme assure une écoute attentive et empathique, permettant aux victimes de s'exprimer en toute confidentialité. Le dépistage vise à identifier les situations à risque et les cas avérés d'abus, tandis que l'information transmise aux aînés porte sur leurs droits, les recours disponibles et les stratégies pour se protéger. En matière de référence, DIRA-Laval oriente les victimes vers les ressources spécialisées appropriées. Enfin, l'accompagnement personnalisé de DIRA-Laval peut inclure une assistance dans les démarches administratives et judiciaires, offrant ainsi un soutien concret et constant aux aînés dans leur cheminement vers le rétablissement et la sécurité.

1. FAITS SAILLANTS DES ACTIVITÉS DE DIRA-LAVAL EN 2024-2025

1.1 ACCOMPAGNEMENT DES AÎNÉS LAVALLOIS.

L'aide aux aînés constitue la part la plus importante des activités de DIRA-Laval. Elle est offerte de manière individuelle et gratuite. La plupart des demandes d'aide proviennent directement de la personne victime d'abus, mais peuvent également être initiées par un membre de sa famille, un ami, un travailleur social, un intervenant de l'urgence sociale de Laval ou d'autres sources.

Les réponses aux demandes d'information peuvent être fournies par téléphone. Cependant, si les situations nécessitent une intervention donnant lieu à une rencontre avec une intervenante, cette rencontre peut avoir lieu soit au domicile de la personne ou soit dans un local réservé à cet effet au Centre communautaire Saint-Joseph. Suite à une évaluation de la situation et des besoins d'aide, la personne aînée est accompagnée dans ses démarches ou orientée vers les ressources appropriées. Les intervenantes de DIRA-Laval assurent un suivi auprès de toutes les personnes qu'elles accompagnent.

Nous aidons aussi à :

- Faciliter la complétion de documents administratifs et autres.
- Rédaction de diverses correspondances pour la protection et la revendication de leurs droits
- Informer les aînés sur leurs droits et les renseigner sur les programmes gouvernementaux disponibles, les enjeux liés au logement, la portée des mandats de protection, et d'autres sujets pertinents.

1.2 SENSIBILISATION ET INFORMATION DES AÎNÉS : ACTIVITÉS DE CONFÉRENCES, PRÉSENTATIONS ET KIOSQUES.

DIRA-Laval mène également des actions de sensibilisation auprès du public et développe des partenariats avec d'autres organismes communautaires et institutionnels.

De plus, DIRA-Laval offre gratuitement des conférences, des causeries, des présentations et diverses activités d'information aux résidences pour personnes aînées et aux organismes communautaires.

- Connaissez-vous vos droits?
- Contrer la maltraitance envers les personnes aînées et tendre vers la bienveillance
- Directives médicales anticipées (DMA)
- Isolement et Angoisse
- La Fraude
- L'intimidation envers les personnes âgées
- Les abus financiers
- Présentation des services offerts par DIRA-Laval
- Procuration, mesure d'assistance et mandat de protection
- Testaments et successions

POUR L'ANNÉE 2024-2025, 24 PRÉSENTATIONS ONT ÉTÉ DONNÉES PAR NOS CONFÉRENCIERS.

| DATE | SUJET | PARTICIPANTS | DATE | SUJET | PARTICIPANTS |
|----------------|-------------------------------------|--------------|---------------|-----------------|--------------|
| Avril 2024 | Fraude | 12 | Octobre 2024 | Protection | 23 |
| | Bail en RPA | 70 | | Testaments | 20 |
| | | | | Procuration (2) | 16 |
| Mai 2024 | Procuration | 7 | Novembre 2024 | DIRA | 12 |
| | Maltraitance | 10 | | Testaments | 33 |
| | Testaments | 9 | | Bail en RPA | 100 |
| Juin 2024 | Exploitation financière | 21 | Janvier 2025 | Procuration | 17 |
| Août 2024 | Bail en RPA | 65 | Février 2025 | DMA (2) | 26 |
| | | | | DIRA | 47 |
| | | | | Bail en RPA | 70 |
| Septembre 2024 | Procuration, assistance, protection | 8 | Mars 2025 | Vos droits | 25 |
| | | | | Procuration | 8 |
| | | | | Bail en RPA | 40 |
| | | | | Isolement | 1 |

POUR L'ANNÉE 2024-2025, 7 KIOSQUES D'INFORMATIONS ONT ÉTÉ TENUS PAR NOS SPÉCIALISTES.

| DATE | SUJET | PARTICIPANTS |
|---------------|-----------------------------|--------------|
| Octobre 2024 | Axion 50+ (2 jours) | 60 |
| Octobre 2024 | Mini-salon L'Oasis de Laval | 37 |
| Octobre 2024 | Kiosque Centre Laval | 115 |
| Novembre 2024 | Salon l'Alpa | 70 |
| | Forum Barreau Laval | 50 |
| Mars 2025 | Kiosque Résidences Soleil | 42 |



1.3 DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES : CLÉ DU SUCCÈS POUR DIRA-LAVAL

Pour DIRA-Laval, la formation continue de ses employées et bénévoles est un levier essentiel à l'atteinte de sa mission. Elle permet non seulement d'améliorer les compétences existantes et d'en acquérir de nouvelles, mais aussi de rester à la pointe des évolutions de notre domaine. Cet engagement envers le développement des compétences garantit une réponse efficace et adaptée aux besoins de notre clientèle. Nous encourageons vivement la formation continue, un investissement précieux pour notre organisation.

2. CONTRIBUTION DE LA COMMUNAUTÉ À LA RÉALISATION DES ACTIVITÉS

2.1 CONTRIBUTION RH : PARTAGE DE RESSOURCES PROFESSIONNELLES AUX PARTENAIRES COMMUNAUTAIRES :

Notre organisation collabore activement avec les partenaires suivants par le partage de ressources professionnelles en matière de ressources humaines :



- Coordonnatrice spécialisée, lutte contre la maltraitance envers les aînés, CISSS de Laval
- Organismes de soins de santé communautaires, CISSS de Laval
- Infirmiers et travailleurs sociaux
- Équipe de l'Urgence sociale de Laval
- AQDR Laval Laurentides
- Service de police de la Ville de Laval
- Divers organismes communautaires

2.2 RESSOURCES MATÉRIELLES : MISE À DISPOSITION DE LOCAUX PAR LA VILLE DE LAVAL

La Ville de Laval contribue significativement au fonctionnement de DIRA-Laval en mettant gracieusement à sa disposition un local au Centre communautaire Saint-Joseph. Ce soutien essentiel permet d'offrir un espace de travail à notre équipe de cinq (5) personnes : la directrice générale, l'adjointe administrative, la travailleuse de milieu, l'intervenante et la conseillère en baux.



2.3 CONTRIBUTION FINANCIÈRE

L'importance de la contribution financière pour un organisme communautaire est vitale et multidimensionnelle. Elle est essentielle pour assurer sa pérennité, son efficacité et sa capacité à remplir sa mission auprès de la communauté. Sans un financement adéquat et stable, la capacité de notre organisme à répondre aux besoins sociaux et à contribuer au bien-être collectif serait grandement compromise.

Financement de base :

- Programme de Soutien à l'Action Communautaire (PSOC)

Financements spécifiques de projets :

- Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité 2024-2025 (ITMAV)
- Accompagnement des locataires de résidences privées pour aînés relativement aux baux (SHQ) 2024-2025
- Soutien à l'action bénévole, députés provinciaux de Laval (SAB)
- Coalition DIRA-SAVA 2024-2025 (Fondation Mirella et Lino Saputo)



2.4 L'ENGAGEMENT PRÉCIEUX DES BÉNÉVOLES DE DIRA-LAVAL

MEMBRES RÉGULIERS

Les membres réguliers de DIRA-Laval sont des personnes retraitées ou préretraitées qui offrent généreusement leur temps et leur expertise à l'organisme. Ils adhèrent pleinement à la mission, aux objectifs et au code d'éthique de DIRA-Laval.

DIRA-Laval valorise l'apport unique de ses bénévoles, qui mettent à profit leurs riches expériences personnelles et professionnelles au bénéfice des personnes aînées. L'adhésion en tant que membre bénévole est soumise à l'approbation du conseil d'administration.

Les fonctions essentielles assurées par nos bénévoles :

- Administrateurs
- Conférenciers
- Accompagnateurs (lors de conférences et de causeries)

MEMBRES UTILISATEURS

Les membres utilisateurs de DIRA-Laval sont des personnes qui bénéficient activement ou ont déjà bénéficié des services de notre organisme. Leur statut leur confère le droit de recevoir les avis de convocation aux assemblées, d'y assister et d'y exercer leur droit de vote.

À l'inverse de nombreuses associations de retraités, l'adhésion à DIRA-Laval ne passe pas par l'achat d'une carte de membre. L'année 2024-2025 a été marquée par l'arrivée de quarante et un (41) nouveaux membres utilisateurs, témoignant de la pertinence de nos services.

2.5 SEMAINE LAVALLOISE DES PERSONNES AÎNÉES : DIRA-Laval enflamme la piste country avec Danny Wilson!

Dans le cadre vibrant de la Semaine Lavalloise des Personnes Aînées, l'équipe dynamique de DIRA-Laval a orchestré un Rendez-vous Musique et Danse Country des plus enjoués. L'évènement a connu un succès retentissant grâce à la participation spéciale de l'artiste country bien connu, Danny Wilson!

Les membres de DIRA-Laval ont répondu en grand nombre à cette invitation à la joie et à la convivialité. L'après-midi a été rythmé par les sonorités entraînantes de la musique country, emportant sur la piste aussi bien les danseurs country expérimentés que ceux qui découvraient avec enthousiasme le plaisir de la danse en ligne. L'énergie était palpable et les sourires nombreux, témoignant du plaisir partagé par tous.

Ce Rendez-vous Musique et Danse Country a non seulement permis de bouger et de s'amuser, mais il a également renforcé les liens au sein de la communauté aînée de Laval, dans l'esprit festif et inclusif de la semaine thématique.



2.6 VISIBILITÉ ACCRUE GRÂCE À LA PUBLICITÉ GRATUITE DE NOS PARTENAIRES

La collaboration avec divers acteurs de la communauté de Laval se traduit par une diffusion gratuite d'informations sur DIRA-Laval au sein de leurs plateformes :

Diffusion web et infolettres via :

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

Relais d'informations par courriel :

- Nos bénévoles et employées reçoivent et partagent les informations de nos partenaires.
- Nous informons directement notre réseau d'organismes et de partenaires par courriel.

2.7 UNE PRÉSENCE ACCRUE GRÂCE À UN RÉSEAU DE DISTRIBUTION ÉTENDU

Afin de rendre ses informations et ses services accessibles au plus grand nombre, DIRA-Laval s'appuie sur un réseau de distribution diversifié :

Grâce à la Ville de Laval, nos informations sont disponibles dans :

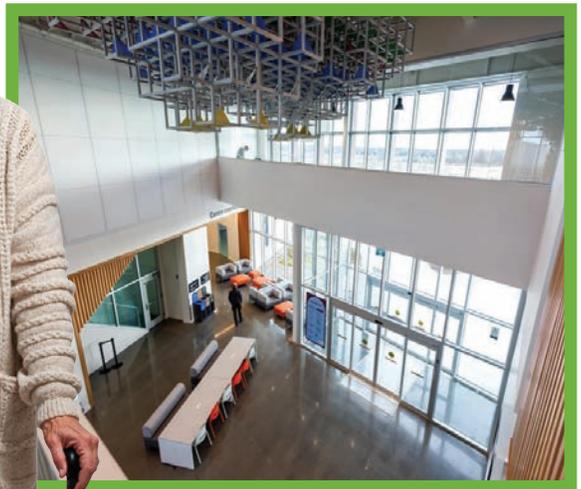
- Les bibliothèques municipales
- Les centres communautaires
- Les bureaux de loisirs

Nous sommes également présents via :

- Les nombreux organismes communautaires de Laval
- Les Centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) et les Centres locaux de services communautaires (CLSC) de Laval
- Le Comité des usagers du CISSS de Laval



Bibliothèque Yves Thériault



Espace citoyen des Confluents

2.8 FACILITER L'ACCÈS À NOS SERVICES : LA CONTRIBUTION DES RÉFÉRENCES EXTERNES

Un réseau solide d'organismes partenaires joue un rôle essentiel en dirigeant vers DIRA-Laval les personnes aînées qui pourraient bénéficier de notre soutien. Ces références externes permettent d'assurer que ceux qui en ont besoin trouvent plus facilement les services adaptés à leur situation, témoignant de la complémentarité de nos actions au sein de la communauté.

Nos demandes d'assistance proviennent majoritairement d'un réseau diversifié incluant les aînés eux-mêmes, leurs familles, les organismes communautaires et les partenaires du secteur de la santé et des services sociaux.

| CONTRIBUTION DES RÉFÉRENCES EXTERNES | | | |
|--|----|--|----|
| CISSS Laval | 35 | Service de police | 1 |
| Conférences et présentations de DIRA-Laval | 2 | LAMAA (Ligne Aide Maltraitance Adultes et Aînés) | 14 |
| Dépliants DIRA-Laval et ITMAV | 2 | ITMAV | 1 |
| Famille, amis, voisins | 16 | Site Internet DIRA-Laval | 6 |
| Institutions financières | 5 | Référés par un usager de DIRA-Laval | 27 |
| Organismes communautaires | 29 | Urgence sociale de Laval | 7 |
| Tribunal administratif du logement | 1 | Usagers de DIRA-Laval connus | 77 |
| Résidences | 7 | Autres | 5 |

3 DIRA-LAVAL : DYNAMISME, ENGAGEMENT ET CONCERTATION AU SERVICE DES AÎNÉS

3.1 DIRA-LAVAL PARTICIPE ACTIVEMENT À UNE TABLE DE CONCERTATION

L'engagement de DIRA-Laval dans la lutte contre l'abus et la maltraitance envers les personnes aînées est une priorité. Cette implication se concrétise notamment par la participation active de Francine Côté Demers aux réunions du conseil d'administration et aux rencontres des organismes du CCMVL (Comité de concertation pour contrer la maltraitance liée au vieillissement à Laval).

Au sein de ces instances cruciales, dont la mission est de contrer toutes les formes de maltraitance envers les aînés, Francine Côté Demers représente fièrement DIRA-Laval. Sa participation active illustre l'importance que l'organisme accorde à la concertation des professionnels et des organisations directement concernés par cette problématique essentielle. En collaborant étroitement avec d'autres acteurs clés du milieu au sein du CCMVL, DIRA-Laval contribue activement à l'élaboration de stratégies et d'actions concertées pour protéger les aînés de notre communauté.

3.2 PARTICIPATION À DIVERS ÉVÈNEMENTS

| | |
|-----------------------|---|
| Avril 2024 | Coalition bientraitance (DIRA-SAVA) Ville de Laval (Semaine lavalloise des aînés) Conférence Exploitation financière (Résidence Chartwell) |
| Mai 2024 | Fédération des centres d'assistance aux plaintes (FCAAP) Comité de concertation vieillissement Laval (CCVML) Société d'assurance automobile du Québec (SAAQ) Coalition bientraitance (DIRA-SAVA) Comité animation du troisième âge (CATAL) Processus d'intervention concertés Ligne aide maltraitance adultes aînés (LAMAA) |
| Juin 2024 | Comité 15 juin - Marche pour la bientraitance des aînés Processus d'intervention concertés Réunion annuelle |
| Septembre 2024 | Corporation de développement communautaire de Laval (CDC) Municipalités amies des aînés (MADA) Plan d'action Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS) Comité de concertation vieillissement Laval (CCVML) Formation - Sanction pénale (CISSS) |
| Octobre 2024 | Activité annuelle DIRA-Laval - Danse country Processus d'intervention concertés Corporation de développement communautaire de Laval (CDC) Kiosque Résidence L'Oasis de Laval Fédération des centres d'assistance aux plaintes (FCAAP) Coalition bientraitance (DIRA-SAVA) Comité 15 juin - Marche pour la bientraitance des aînés |
| Novembre 2024 | Centre d'action bénévole (CAB) - Présentation DIRA-Laval Salon des proches aidants Coalition bientraitance (DIRA-SAVA) Formation - C'est pas correct Table Régionale De Concertation Des Aînés De Laval (TRCAL) Corporation de développement communautaire de Laval (CDC) |

Décembre 2024 Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS)
Comité 15 juin - Marche pour la bientraitance des aînés
Comité de concertation vieillissement Laval (CCVML)

Janvier 2025 Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS)
Association pour Aînés Résidant à Laval (APARL)
Coalition bientraitance (DIRA-SAVA)
Processus d'intervention concertés

Février 2025 Barreau Laval - Forum régional sur l'accessibilité à la justice
Comité de concertation vieillissement Laval (CCVML)
Société Alzheimer Laval (SAL)
Comité 15 juin - Marche pour la bientraitance des aînés
Coalition bientraitance (DIRA-SAVA)
Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS)
Corporation de développement communautaire de Laval (CDC)
Situation maltraitance cohabitation communauté anglophone
Loi 25
Table Régionale De Concertation Des Aînés De Laval (TRCAL)

Mars 2025 Police de Laval - Filtrage
Fédération des centres d'assistance aux plaintes (FCAAP)
Loi 25
Comité 15 juin - Marche pour la bientraitance des aînés
Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS)
Corporation de développement communautaire de Laval (CDC)
Coalition bientraitance (DIRA-SAVA)
Processus d'intervention concertés
Comité de concertation vieillissement Laval (CCVML)

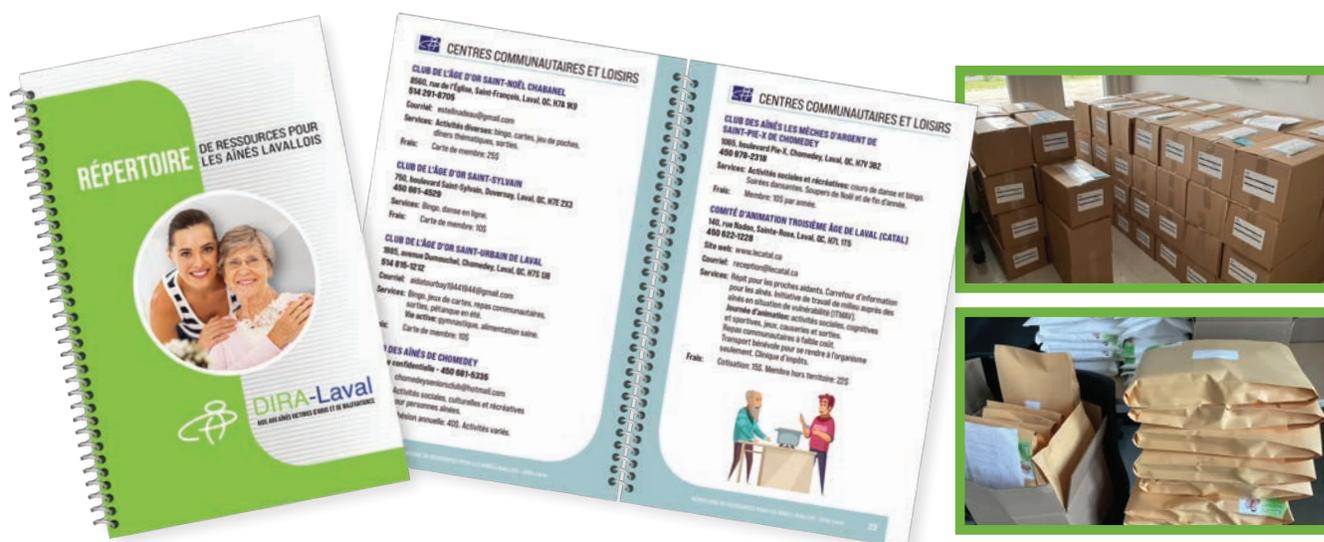
3.3 DÉMONTRANT SON ENGAGEMENT ENVERS LA COMMUNAUTÉ, DIRA-LAVAL SE REND DISPONIBLE LORS D'ÉVÈNEMENTS PARTICULIERS POUR OFFRIR SON SOUTIEN.

Bien que sa mission première soit d'aider les aînés victimes d'abus et de maltraitance, DIRA-Laval se distingue par sa capacité à intervenir rapidement dans des situations critiques telles que la violence physique, l'abus financier, l'insalubrité ou les évictions.

Pour assurer une réponse prompte et efficace à ces urgences, DIRA-Laval collabore étroitement avec l'Urgence sociale, le Service de police de Laval et les travailleurs sociaux des CLSC. Cette synergie permet d'offrir un soutien immédiat aux cas signalés par notre organisme. Cette collaboration est un pilier essentiel de notre approche pour résoudre les situations extrêmes et garantir aux personnes en difficulté une assistance constante et multidimensionnelle.

3.4 LE RÉPERTOIRE DE RESSOURCES POUR LES AÎNÉS LAVALLOIS A ÉTÉ UN PROJET IMPORTANT POUR NOTRE COMMUNAUTÉ LAVALLOISE!

La préparation et la livraison du Répertoire de ressources pour les aînés lavallois représentent une initiative cruciale de DIRA-Laval pour soutenir et informer notre population vieillissante. La phase de préparation est méticuleuse et commence par une collecte exhaustive d'informations sur les ressources et les services disponibles à Laval pour les aînés. Cela inclut les organismes communautaires, les services de santé, les options de logement, les activités de loisirs, les programmes de soutien financier et bien d'autres encore. La phase de préparation a été entièrement réalisée par un membre bénévole du Conseil d'administration de DIRA-Laval, madame Hélène Dubé.



Madame Dubé a contacté ces différentes entités, a vérifié l'exactitude des informations et a organisé le tout de manière claire et accessible. La conception du répertoire a été également une étape clé, visant à offrir une navigation intuitive et une présentation visuellement attrayante, en tenant compte des considérations d'accessibilité pour les personnes âgées.

Une fois la phase de préparation terminée, la livraison du répertoire a été tout aussi importante. Différentes stratégies ont été mises en place pour s'assurer qu'il atteigne efficacement sa cible. Cela a inclus la distribution dans les centres communautaires, les organismes communautaires, les bibliothèques, les résidences pour aînés ainsi que tous les partenaires de DIRA-Laval. Dix mille (10,000) répertoires ont été imprimés et la livraison à plus de cent trente-huit (138) organisations lavalloises a été entièrement préparée et payée par DIRA-Laval.

Une version numérique accessible en ligne sur le site WEB de DIRA-Laval est également essentielle pour rejoindre un public plus large et permettre des mises à jour régulières.

En somme, la préparation rigoureuse et la livraison efficace du Répertoire de ressources pour les aînés lavallois ont été essentielles pour en faire un outil précieux et utilisé par ceux qui en ont le plus besoin. C'est un investissement dans le bien-être et l'autonomie de nos aînés, leur offrant une porte d'entrée vers les ressources qui peuvent améliorer leur qualité de vie.

4 UN ENGAGEMENT TANGIBLE ENVERS L'INFORMATION ET LA SENSIBILISATION

4.1 DÉPLIANTS, BROCHURES, ETC. :

DIRA-Laval accorde une importance primordiale à l'information et à la sensibilisation de la communauté lavalloise. C'est pourquoi l'organisme met à disposition et distribue activement une variété de documents informatifs lors de ses interventions, conférences et sur simple demande. Ces outils concrets permettent de rejoindre différents publics et de fournir des informations essentielles de manière accessible.

La distribution active de ces outils d'information et de consultation démontre l'engagement continu de DIRA-Laval à informer, sensibiliser et outiller la communauté lavalloise pour prévenir et contrer la maltraitance envers les personnes âgées.

Parmi les documents diffusés, on retrouve notamment :

- **Des dépliants de DIRA-Laval – Intervention (en français et en anglais) :** Ces outils présentent l'organisme, sa mission d'aide aux aînés victimes d'abus et de maltraitance, ainsi que les modalités d'intervention et les coordonnées pour obtenir de l'aide. La disponibilité en deux langues témoigne de l'engagement de DIRA-Laval à rejoindre une plus large partie de la communauté lavalloise.



- **Des affiches – Conférences de DIRA-Laval :** Ces supports promotionnels permettent d'annoncer les événements d'information et de sensibilisation organisés par l'organisme, contribuant à éduquer la communauté sur les enjeux de la maltraitance envers les aînés.

- **Des dépliants et affiches ITMAV – Travailleuse de milieu :** Ces documents spécifiques, en français et en anglais, mettent en lumière le rôle crucial de la travailleuse de milieu (ITMAV) au sein de DIRA-Laval, soulignant son action proactive auprès des aînés et les services de proximité offerts.



- **Une brochure « Être locataire dans une résidence privée pour aînés » :** Cet outil essentiel fournit des informations claires et concises sur les droits et obligations des aînés en matière de bail dans les RPA, un aspect crucial pour leur sécurité et leur bien-être.
- **Un encart « Un problème avec votre bail. Nous pouvons vous aider en respectant vos droits » :** Ce document ciblé offre une aide directe aux aînés confrontés à des difficultés liées à leur bail, soulignant l'engagement de DIRA-Laval à les soutenir concrètement dans la défense de leurs droits.

4.2 SITE INTERNET : PORTE D'ENTRÉE NUMÉRIQUE DE DIRA-LAVAL POUR L'INFORMATION ET LA CONNEXION

Le site internet de DIRA-Laval, www.dira-laval.ca, est un outil central et indispensable au service de sa mission auprès des aînés de Laval victimes d'abus. Accessible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, il informe, sensibilise et connecte la communauté.

Conscients des besoins spécifiques des aînés, la refonte du site en 2025 a priorisé une navigation conviviale et une accessibilité optimale, facilitant ainsi leur accès essentiel à l'information et au soutien.



4.3 DIRA-LAVAL : UNE RÉPONSE CONCRÈTE AUX BESOINS CROISSANTS DE LA COMMUNAUTÉ EN MATIÈRE DE MALTRAITANCE ENVERS LES AÎNÉS

Les activités de représentation menées avec conviction par notre directrice, nos intervenantes et nos bénévoles portent leurs fruits. DIRA-Laval est de plus en plus sollicité par les services sociaux (CLSC), l'Urgence sociale de Laval, le Service de police de la Ville de Laval, les institutions bancaires et divers organismes communautaires. Parallèlement, nos initiatives de sensibilisation et d'information, conférences, causeries, kiosques, permettent de tisser un lien direct avec les personnes aînées elles-mêmes, souvent isolées et confrontées à des situations d'abus, d'intimidation et de maltraitance. En allant à leur rencontre, DIRA-Laval brise l'isolement et offre une porte d'entrée vers l'aide et le soutien dont elles ont besoin.

Il est également significatif de constater que le bouche-à-oreille et la confiance des usagers actuels portent leurs fruits. Des personnes sont référées à DIRA-Laval par d'autres aînés ayant déjà bénéficié de nos services. Cette recommandation par les pairs souligne la qualité et la pertinence de l'accompagnement offert.

4.4 UN ENGAGEMENT PROACTIF POUR INFORMER ET SENSIBILISER LA COMMUNAUTÉ LAVALLOISE

Soucieux de prévenir la maltraitance envers les aînés à travers l'ensemble du territoire de Laval, DIRA-Laval offre gracieusement des conférences et des présentations adaptées aux besoins des résidences pour personnes retraitées, des centres de loisirs et des organismes communautaires.

Ces initiatives proactives permettent de sensibiliser directement les aînés, leur entourage et les professionnels aux différentes formes d'abus (physique, psychologique, financier), à la maltraitance, à l'intimidation et à la négligence. En se déplaçant au cœur de la communauté, DIRA-Laval facilite l'accès à une information essentielle et encourage la détection précoce et le signalement des situations problématiques. Cet engagement témoigne de la volonté de l'organisme d'être un acteur clé dans la protection et le bien-être des aînés de Laval.

| PERSONNES REJOINTES LORS DES PRÉSENTATIONS, CONFÉRENCES, KIOSQUES | |
|---|--------|
| 2002 à 2024: | 25 287 |
| 2024 à 2025: | 1 014 |
| 31 mars 2025: | 26 301 |

| DOCUMENTATION DISTRIBUÉE À LA POPULATION | |
|--|---------|
| 2002 à 2024: | 172 581 |
| 2024 à 2025: | 2 617 |
| 31 mars 2025: | 175 198 |

| DOCUMENTATION DISTRIBUÉE: CONFÉRENCES, PRÉSENTATIONS ET KIOSQUES | |
|--|-------|
| 2002 à 2024: | 882 |
| 2024 à 2025: | 195 |
| 31 mars 2025: | 1 077 |



4.5 NOMBRE DE DEMANDES D'AIDE INDIVIDUELLES

Communications en 2024 – 2025 : 2 681 appels

En 2024-2025, DIRA-Laval a répondu à un volume important de demandes, totalisant deux mille six cent quatre-vingt-un (2 681) communications (appels téléphoniques, courriels et autres). Ce chiffre témoigne de l'activité soutenue de l'organisme, qui s'est également manifestée par de nombreuses rencontres au bureau et chez les clients, ainsi que par des accompagnements au Tribunal administratif du logement et auprès d'institutions financières. Malheureusement, la tendance observée se poursuit : les dossiers traités sont de plus en plus lourds et complexes, nécessitant un investissement accru en recherche, en travail et en collaboration.

Dossiers ouverts en 2024 – 2025 : 234 dossiers

| DOSSIERS OUVERTS DEPUIS 2002 | |
|------------------------------|-------|
| 2002 à 2024 | 6 506 |
| 2024 à 2025 | 234 |
| 31 mars 2025 | 6 740 |

| ACTIVITÉS EN 2024 – 2025 | |
|--------------------------|-----|
| Entrevues au bureau | 47 |
| Visites à domicile | 153 |

| SEXE | |
|--------|-----|
| Femmes | 175 |
| Hommes | 59 |

| ÂGE | |
|----------------|-----|
| 50 à 59 ans | 8 |
| 60 à 69 ans | 40 |
| 70 à 79 ans | 80 |
| 80 ans et plus | 102 |
| Âge non connu | 4 |
| Âge Moyen | 78 |

L'abus financier représente une problématique majeure et profondément préoccupante. Il est déchirant de constater à quel point la vulnérabilité de nos aînés est exploitée par des personnes de confiance, souvent au sein même de leur famille. Cette situation est aggravée par la recrudescence des fraudes téléphoniques, où des individus sans scrupules usurpent l'identité de proches pour soutirer de l'argent. Trop souvent, les aînés sont victimes d'une pluralité d'abus et de maltraitances, les laissant dans un état de détresse et d'insécurité.

| PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES | | | |
|---|----|-----------------------------------|-----|
| Abus matériel et financier | 48 | Problème de santé mentale | 11 |
| Abus physique | 4 | Problèmes familiaux | 30 |
| Abus psychologique | 16 | Problèmes financiers | 5 |
| Aide à remplir des formulaires et lettres | 19 | Problèmes liés au logement | 106 |
| Déclarations du revenu | 2 | Soins requis, maintien à domicile | 19 |
| Mandat, succession, testament | 8 | Violation des droits | 1 |
| Négligence | 5 | Autres | 18 |

Méconnaissance des droits locatifs : DIRA-Laval, un soutien essentiel pour les aînés

Un grand nombre d'aînés qui sollicitent notre aide méconnaissent leurs obligations en matière de résiliation de bail, les exposant parfois à des difficultés financières importantes suite à des décisions mal informées. Les questions relatives au renouvellement de bail sont également fréquentes.

Face à ces défis, DIRA-Laval se mobilise activement. Grâce à l'expertise de ses intervenantes, l'organisme aide les aînés à faire valoir leurs droits par la rédaction de mises en demeure et par un accompagnement essentiel au Tribunal administratif du logement et, si nécessaire, devant d'autres instances administratives.

| QUARTIERS | | | |
|-------------------|----|--------------------------|----|
| Chomedey | 82 | Saint-François | 3 |
| Duvernay | 16 | Saint-Vincent-de-Paul | 16 |
| Fabreville | 13 | Sainte-Dorothée | 5 |
| Laval-des-Rapides | 36 | Sainte-Rose | 9 |
| Laval-Ouest | 1 | Vimont/Auteuil | 13 |
| Pont-Viau | 30 | Autres régions / Inconnu | 10 |

Assistance administrative : Un soutien essentiel pour simplifier le quotidien des aînés

Au-delà des problématiques de logement et d'abus, notre soutien s'étend à l'assistance administrative essentielle pour les aînés.

Nous les accompagnons dans le remplissage de formulaires complexes et les aidons à organiser leurs documents personnels.

Un aspect crucial de notre intervention consiste à nous assurer qu'ils aient accès à tous les bénéfices et à toutes les subventions auxquels leur situation leur donne droit, allégeant ainsi leur fardeau administratif et financier.



4.6 TRAVAILLEUSE DE MILIEU AUPRÈS DES AÎNÉS VULNÉRABLES (ITMAV)

En tout, quatre-vingt-onze (91) nouveaux dossiers ont été ouverts entre le 1er avril 2024 et le 31 mars 2025. Voici la répartition des personnes aînées dans les diverses catégories selon leur problématique principale au moment de la demande initiale de service(s) :

| PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES EN 2024 - 2025 | | | |
|---|----|-------------------------------|----|
| Autonomie fonctionnelle | 9 | Maltraitance et abus | 5 |
| Besoin de parler / d'échanger | 7 | Méconnaissance des ressources | 14 |
| Droits / Recours | 6 | Santé physique | 8 |
| Évènement fragilisant | 9 | Santé mentale / psychologique | 1 |
| Isolement | 2 | Transport / Déplacement | 5 |
| Habitation | 17 | Autres | 8 |

Cette année, huit cent trois (803) dépliants ont été distribués au total et plus de trois cents (300) personnes aînées ont été rejointes, tel que développé ci-dessous.

Par exemple, dans un contexte d'activité en plein air du mois de juin, notre participation à Laval en Marche bientraitance des aînés fut une des occasions de rejoindre des personnes aînées.

Ensuite, la Journée annuelle des personnes travailleuses de milieu et gestionnaires d'ITMAV fut très enrichissante. Cet évènement de novembre à Drummondville organisé par l'équipe du Projet d'accompagnement et de soutien aux organismes porteurs d'ITMAV (PASO-ITMAV), le Secrétariat aux aînés et le gouvernement du Québec s'inscrit dans les activités d'apprentissage et de réseautage. L'issue de cette journée est l'amélioration des pratiques, ce qui nous mène à l'essentiel, soit les retombées positives sur le bien-être global de la clientèle.

Afin de rejoindre des aînés vulnérables et/ou à risque de fragilisation, nous renouvelons les « formules gagnantes » comme les kiosques. D'ailleurs, l'un d'eux a pris place à l'automne lors du Salon ALPA des personnes proches aidantes au Château Royal de Laval qui a reçu trois cent soixante-quatorze (374) visiteurs. Les proches aidants rencontrés sont souvent des sentinelles qui pourraient éventuellement nous mettre en lien avec les aînés qu'ils aident. Ces derniers sont susceptibles de bénéficier de nos services, tout autant que les proches aidants eux-mêmes, lorsqu'ils sont âgés de 50 ans et plus. Notre participation à ce salon a été également déterminante au point de vue du réseautage, étant donné les soixante-dix (70) autres kiosques présents. Nous avons pu consolider les liens professionnels avec des collaborateurs de ressources de notre territoire, incluant des acteurs clés du Réseau de la santé et des services sociaux, et initier le contact avec d'autres.

Par ailleurs, de nouveaux partenariats ont été créés via une invitation à participer avec cinquante (50) autres professionnels au Forum régional sur l'accessibilité à la justice organisé par le Barreau de Laval en février. Ultimement, cette démarche pourra faciliter les activités de concertation et de référencement, puisque nous avons interagi avec des représentants d'organisations pertinentes en lien avec le thème. Ainsi, nous avons pu raffiner notre niveau de connaissances relativement à la variété des services offerts à Laval. De ce fait, nous pourrions aider davantage notre clientèle vivant des enjeux juridiques par le transfert d'informations à propos des ressources du milieu afin que les gens puissent savoir que plusieurs options sont envisageables.

D'autre part, une quarantaine de visites de milieu ont eu lieu. Entre autres, toutes les bibliothèques lavalloises ont été visitées. Nous nous sommes donc présentées aux personnes qui travaillent à l'accueil, au personnel disponible et à la clientèle aînée que nous avons rencontrée sur place. Nous avons effectué de brèves présentations du programme ITMAV et des services offerts par notre travailleuse de milieu. Dans les centres communautaires de Laval, les visites de milieu se sont déroulées de façon similaire, en plus de nous informer au sujet des ressources destinées aux citoyens aînés dans chacun de ces centres et de noter leurs horaires respectifs. De ce fait, d'autres possibilités d'actions de repérage et de réseautage pourront être déployées dans l'avenir. De plus, des visites d'organismes communautaires visaient à entretenir nos relations professionnelles de collaboration et de partenariat avec ces ressources, autant qu'à repérer et rejoindre des aînés en situation de vulnérabilité parmi la clientèle.

Dans le même ordre d'idées, des RPA ont été visitées où nous nous sommes entretenues avec les résidents et avec des acteurs clés comme les membres des comités de loisirs et des comités de milieu de vie (CMV) ainsi qu'avec les employés de ces résidences.

En résumé, ce qui précède documente les 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 nous dénombrons 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 soutient les locataires des cinquante et une (51) Résidences privées pour aînés (RPA) de Laval.

Ce résumé présente nos activités pour la période du 1er avril 2024 au 31 mars 2025.

L'année écoulée a été marquée par un renforcement de notre programme d'aide au bail en RPA. Nous avons multiplié les **kiosques d'information** dans diverses résidences, offrant ainsi une précieuse occasion de rencontrer les résidents. Ces échanges nous ont permis de mieux comprendre leur quotidien, leurs appréciations et leurs préoccupations face aux difficultés rencontrées. Nous avons répondu à leurs nombreuses questions et proposé des rencontres individuelles pour aborder leurs situations personnelles en toute confidentialité.

Comités de milieu de vie (CMV) : Suite à l'entrée en vigueur d'un nouveau règlement sur la certification (art. 56.1 et 56.6), la majorité des RPA de plus de quatre-vingt-dix-neuf (99) unités locatives ont désormais l'obligation de soutenir la création d'un CMV. Notre collaboration avec les responsables de ces comités s'est avérée essentielle pour accroître la visibilité de nos services auprès des résidents. Nous avons ainsi pu réaliser neuf (9) présentations, dont sept (7) conférences et deux (2) kiosques d'information.

Par ailleurs, au cours de cette période, nous avons diffusé plus de six cents (600) dépliants d'information dans les résidences, certains organismes communautaires, au bureau de la Fédération de l'Âge d'Or du Québec (FADOQ) et au Tribunal administratif du logement (TAL).

De plus, trois cents (300) guides intitulés « 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) sont de précieux partenaires qui nous réfèrent régulièrement de nouveaux bénéficiaires.

Depuis avril 2024, nous avons traité trois cent cinquante (350) demandes d'aide et d'information, incluant cinquante (50) nouveaux dossiers, vingt (20) demandes d'accompagnement et cent quatre-vingt-quinze (195) suivis auprès de nos clients. Ces chiffres comprennent également les demandes conjointes de trois résidences déposées au Tribunal administratif du logement (TAL) concernant le remboursement de services non offerts durant la pandémie.

La formation continue est essentielle pour améliorer notre expertise et optimiser notre accompagnement auprès des aînés.

Formations suivies :

- Webinaire « Vieillesse et précarité résidentielle »
- Webinaire « Certification »
- Webinaire « TAL : fixation de loyer »

Grâce à la Fédération des CAAP, nous avons également participé à quatre (4) cliniques juridiques animées par Me Morneau-Sénéchal, spécialiste en droit du logement.

Activités marquantes :

- Juin 2024 : Marche pour la bienveillance
- Octobre 2024 : Évènement country.

Nous prévoyons d'autres initiatives l'année prochaine afin de mieux faire connaître nos services et d'aider un nombre croissant de locataires des Résidences pour personnes âgées de Laval.

4.8 COALITION DIRA-SAVA : UN ENGAGEMENT COLLECTIF POUR L'INNOVATION SOCIALE DANS LA LUTTE CONTRE LA MALTRAITANCE DES AÎNÉS

DIRA-Laval est un membre fondateur de la Coalition DIRA-SAVA, un regroupement de cinq organismes communautaires partageant un engagement profond dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées. Animée par une vision commune, cette coalition a été créée dans le but de concevoir et de mettre en œuvre un projet d'innovation sociale porteur de changements significatifs.

La Coalition DIRA-SAVA ambitionne de contribuer activement à la consolidation et à la valorisation de pratiques d'intervention novatrices, spécifiquement adaptées au contexte communautaire. Cette démarche proactive vise à optimiser l'efficacité des actions menées sur le terrain et à offrir un soutien toujours plus pertinent aux aînés vulnérables.

Pour mener à bien ce projet ambitieux, la Coalition DIRA-SAVA bénéficie de l'expertise reconnue de l'équipe du domaine de lutte contre la maltraitance du Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS). Cet accompagnement scientifique rigoureux garantit une approche éclairée et basée sur les meilleures pratiques en gérontologie sociale.

Le soutien essentiel de la Fondation Mirella et Lino Saputo témoigne de la reconnaissance de l'importance de cette initiative et permet à la Coalition DIRA-SAVA de déployer son projet d'innovation sociale avec les ressources nécessaires. Cet engagement collectif et cette collaboration stratégique positionnent DIRA-Laval comme un acteur clé dans l'avancement des pratiques de lutte contre la maltraitance des aînés à Laval et potentiellement au-delà.

Francine Côté-Demers, DIRA-Laval

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

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

Lucie Caroline Bergeron, DIRA-Estrie

Jacques Brosseau, Carrefour Montrose, Montréal

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 2025

| | |
|-----------------------|-----------------|
| Présidente | Lyne Perron |
| Vice-Président | Gérald Vigeant |
| Trésorière-Secrétaire | Hélène Dubé |
| Administrateur | André Thibodeau |

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

5.2 BÉNÉVOLES MEMBRES DE DIRA-LAVAL

La force de DIRA-Laval réside dans son équipe de bénévoles retraités et préretraités, dont l'empathie, l'initiative et la volonté d'aider les aînés maltraités sont remarquables. Leur capacité à s'appuyer sur leurs parcours personnels et professionnels, enrichis par leur formation, leur permet d'offrir un soutien unique et adapté aux besoins spécifiques des aînés vulnérables.

Votre contribution essentielle est grandement appréciée.

Grâce à la générosité de nos bénévoles, DIRA-Laval a bénéficié de 335 heures de soutien inestimable en 2024-2025.

5.3 MEMBRES DU PERSONNEL

DIRA-Laval s'appuie sur une équipe de professionnelles dévouées, possédant l'expertise nécessaire pour répondre aux besoins complexes des aînés victimes de maltraitance.

C'est grâce à l'engagement et à la compassion de notre personnel que DIRA-Laval peut offrir un soutien concret et adapté, changeant positivement la vie des aînés dans le besoin.

| | |
|--------------------------|-----------------------|
| Directrice générale: | Francine Côté Demers |
| Intervenante: | Louise Blais |
| Travailleuse de milieu: | Lyne Kymberlee Gravel |
| Conseillère en baux: | Élaine Pinsonneault |
| Adjointe administrative: | Carole Béfart |



5.4 ACCESSIBILITÉ – HEURES D'OUVERTURE

Chez DIRA-Laval, l'accessibilité est une priorité. Nos bureaux, situés dans un édifice avec ascenseur pour les personnes à mobilité réduite, sont ouverts du lundi au jeudi, de 8 h 00 à 16 h 00.

Durant la période des fêtes, en raison de la fermeture du centre communautaire où nous sommes situés, nos bureaux seront inaccessibles pour deux semaines. Nous vous prions de laisser un message vocal si vous nous contactez pendant cette période.

5.5 RÉUNIONS DU CONSEIL D'ADMINISTRATION ET ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE

Au cours de l'année 2024-2025, le conseil d'administration de DIRA-Laval s'est réuni à huit (8) reprises. L'assemblée générale annuelle, moment essentiel pour notre organisation, s'est tenue le 12 juin 2024 avec la participation de quatorze personnes.

5.6 COMITÉS

Comité Rédaction du « Plan d'action »

- Francine Côté Demers
- Lyne Kymberlee Gravel
- Élane Pinsonneault



Comité rédaction de la Politique de prévention et de prise en charge des situations de harcèlement psychologique ou sexuel et de violence conjugale

- Francine Côté Demers
- Lyne Perron
- Carole Béfot

Comité Rédaction de la Politique de protection des renseignements personnels et politique de confidentialité

- Francine Côté Demers
- Carole Béfot





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

Télocopieur : 450 681-1163

Courriel : info@dira-laval.ca

Site Web : www.dira-laval.ca