Rapport annuel 2019-2020

DIRA-Estrie
Centre d'aide aux aînés victimes de maltraitance

TABLE DES MATIÈRES

COUP D'ŒIL SUR DIRA-ESTRIE……4-6

Présentation

Mot du président et de la coordonnatrice

Structure organisationnelle

PROJETS……7-13

Projet *Ce n'est pas correct !*

Projet *Tendre la main aux aînés* (ITMAV)

RÉALISATION DE NOTRE MISSION - statistiques……14-17

Aide individuelle

Activités de sensibilisation et de formation

PROMOTION DE NOS ACTIONS……18-19

Représentation

Médias

Distinction

CONCERTATION ET COLLABORATION……20-21

NOS PARTENAIRES FINANCIERS……22

COUP D'ŒIL SUR DIRA-ESTRIE

PRÉSENTATION

DIRA-Estrie est un organisme régional et sans but lucratif qui a pour mission de lutter contre la maltraitance envers les aînés de l'Estrie âgés de 65 ans et plus.

Les services sont gratuits et ils sont dispensés sur le territoire de l'Estrie, excluant les territoires de La Pommeraie et de la Haute-Yamaska. Un rehaussement du financement de l'organisme est nécessaire afin de pouvoir desservir ces deux territoires.

La vision de DIRA-Estrie est d'être connu en Estrie comme une ressource régionale efficace, compétente et fiable dans la lutte contre la maltraitance envers les aînés.

Toutes les actions de DIRA-Estrie sont guidées par les valeurs d'honnêteté, de loyauté, de diligence, de respect et d'autodétermination. Elles sont également fondées sur le respect des principes suivants :

- La nécessité de repérer, prévenir et contrer la maltraitance auprès des aînés
- L'importance de sensibiliser les aînés sur des attitudes d'affirmation de soi et de non-tolérance à la maltraitance
- Le devoir d'informer les aînés de leurs droits et des ressources disponibles, en évitant d'empiéter sur les champs d'intervention professionnels
- La volonté d'aider les personnes qui osent dénoncer la maltraitance, sans se substituer aux victimes elles-mêmes
- Le respect de la confidentialité des demandes et des démarches

Les activités reliées à la mission : Aide individuelle- Activités de sensibilisation- Activités de formation

La stratégie d'intervention de DIRA-Estrie est résumée dans l'acronyme DIRA, soit :

D : Dénoncer les situations de maltraitance que vivent les aînés.

I : Informer les aînés au sujet de leurs droits et des ressources disponibles pour leur venir en aide.

R : Référer, au besoin, les aînés qui vivent de la maltraitance aux instances spécialisées susceptibles de leur venir en aide.

A : Accompagner, lorsque requis et selon les ressources disponibles, les aînés qui vivent de la maltraitance dans les démarches qu'ils entreprennent afin de faire cesser ces situations.

MOT DU PRÉSIDENT ET DE LA COORDONNATRICE

C'est avec beaucoup de fierté que nous vous présentons le rapport annuel résumant les principales activités de DIRA-Estrie pour l'année 2019-2020.

Plusieurs objectifs du plan d'action ont été réalisés grâce à la collaboration des membres du conseil d'administration, des employés et des bénévoles. Entre autres : Une révision du guide de l'emploi afin d'améliorer les conditions de travail des employés. Nous avons introduit un outil d'évaluation pour le personnel dans l'objectif de leur apporter une rétroaction sur le travail effectué. Une formation sur les états financiers d'un OBNL a été offerte aux membres du conseil d'administration. Le projet *Ce n'est pas correct,* financé par l'Appui pour les proches aidants d'aînés de l'Estrie a été réalisé avec succès. Un nouveau projet ciblant spécifiquement les communautés culturelles de l'Estrie a été déposé et reçu positivement. Il se réalisera au cours de la prochaine année. L'équipe a amélioré les outils et approches d'intervention par diverses formations suivies au cours de l'année. Nous avons poursuivi nos activités de sensibilisation et de formation dans l'objectif de mieux outiller sur la problématique de maltraitance tout en ayant un souci de développer une approche bienveillante envers nos aînés. Les bénévoles de DIRA-Estrie ont été mis à contribution afin de mettre en commun des idées sur de nouvelles activités à développer répondant aux besoins de divers publics cibles.

Nos perspectives s'annoncent belles pour DIRA-Estrie. Nous pourrons ouvrir un poste d'intervenant dans l'année à venir. À ce jour, l'intervention n'était assurée que par la coordonnatrice. Avec la venue d'une nouvelle ressource, les délais pour l'intervention en contexte de maltraitance se verront donc diminués, ce qui permettra de répondre plus rapidement aux demandes d'aide.

Nous ne pouvons pas passer sous silence la fin d'année qui a été chamboulée par le contexte de pandémie, nous plongeant tous dans une réorganisation afin de maintenir les services. Le télétravail a dû faire partie de notre quotidien afin d'assurer la sécurité de tous. Nous tenons à remercier les employés qui ont démontré leur capacité d'adaptation, leur solidarité, leur bienveillance et leur dévouement afin de garder un lien avec la communauté.

Nous remercions enfin tous les bénévoles qui contribuent au rayonnement et à la mission de DIRA-Estrie, ainsi que tous nos partenaires qui nous soutiennent dans nos actions pour le mieux-être de nos aînés.

Denis Hinse, Président

Lucie Caroline Bergeron, Coordonnatrice

STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

Le conseil d'administration

Denis Hinse, Président
Nathalie Gagnier, Vice-présidente
Audrey Viens, Secrétaire
Francine Bernard, Trésorière
Anabelle Rondeau-Leclaire, Administratrice

L'équipe de travail

Lucie Caroline Bergeron, Coordonnatrice-intervenante
Micheline Claing, Adjointe administrative
Céline Delorme, Animatrice-chargée de projet
Océane Clermont, Travailleuse de milieu

Nos bénévoles

Ils s'impliquent activement par l'animation d'activités de sensibilisation, de formation et la représentation dans le but de sensibiliser la population à la maltraitance envers les aînés. Leur collaboration est grandement appréciée pour le bon fonctionnement de l'organisme et nous tenons à les remercier chaleureusement.

PROJETS

CE N'EST PAS CORRECT! - Financé par l'Appui pour les proches aidants d'aînés de l'Estrie

Ce n'est pas correct !
Voisins, amis et familles présents pour les personnes aînées

Les témoins de situations potentielles de maltraitance ne savent pas toujours comment aider la personne aînée qui vit la problématique. Ils savent pourtant que quelque chose n'est pas correct. Les proches aidants peuvent, de façon volontaire ou involontaire, avoir des comportements de maltraitance envers leur proche. À l'inverse, le proche aidant peut aussi vivre ces comportements de la part de l'aidé. Le projet *Ce n'est pas correct !* est une approche permettant aux témoins de situations de maltraitance d'identifier les indices potentiels et d'offrir du soutien de façon respectueuse et sécuritaire. Au cours de l'année 2019-2020, un effort a été fait pour rejoindre la communauté anglophone et les communautés culturelles de l'Estrie.

Anglophone	Communautés culturelles	Francophone	Total
11 activités : MRC Memphrémagog, Haut-Saint-François, Val-Saint-François et Sherbrooke	6 activités : Sherbrooke	11 activités : MRC Memphrémagog, Coaticook, Haut-Saint-François, Val-Saint-François, Granit et Sherbrooke	28 activités
144 participants / 34 proches aidants	51 participants / 17 proches aidants	193 participants / 62 proches aidants	388 participants / 113 proches aidants

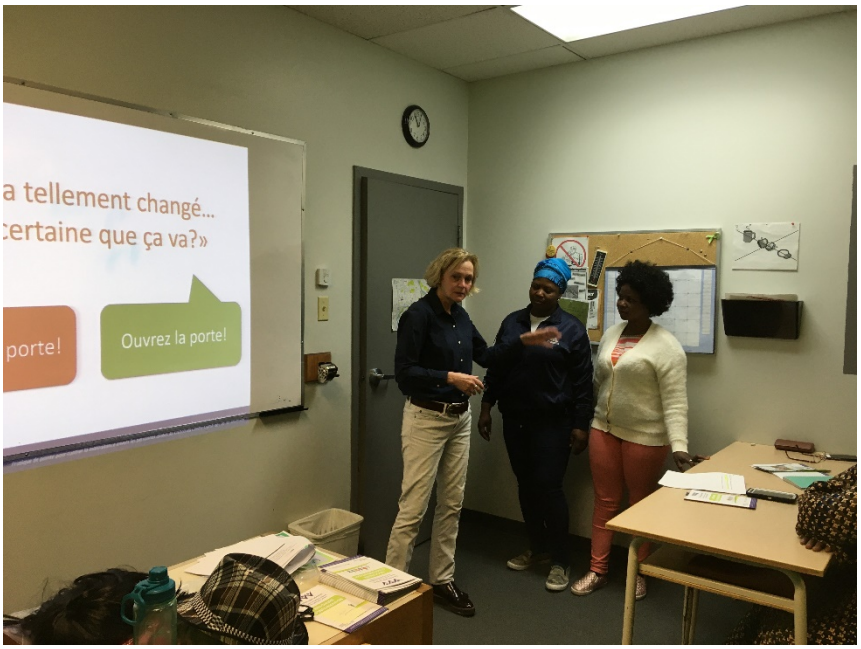
2 activités pour les anglophones, 2 pour les communautés culturelles et 1 pour les francophones ont dû être annulées en raison de la crise sanitaire liée au COVID-19.

« Pour aider, il faut savoir ouvrir la porte ! »

L'exercice présenté, « ouvrir la porte » ou « fermer la porte », qui se traduit par une réponse solidaire en ayant une discussion VIV (Voir, Identifier et Vérifier) ou par une réponse non solidaire, a favorisé un échange entre eux et également avec la chargée de projet sur différentes opinions et réflexions en regard de leur propre situation. L'activité a permis de prendre conscience que la façon dont on peut agir avec l'aidé peut avoir plus d'impact que l'on pense.

Nos gestes du quotidien sont-ils bienveillants?

Des capsules vidéos, PowerPoint, exercices, saynètes ont fait partie des différents outils d'animation pour réaliser le projet. La chargée de projet a participé à plusieurs événements des communautés culturelles afin de créer des liens de collaboration pour la tenue de ses activités.



TENDRE LA MAIN AUX AÎNÉS - Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV)
Financé par le Secrétariat aux aînés

Le programme ITMAV fait partie du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022. L'objectif du programme est de soutenir la mise en place ou le maintien de travailleurs de milieu permettant de repérer les aînés en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilisation en vue de favoriser leur connexion ou reconnexion avec les ressources pertinentes de leur communauté. Le travailleur de milieu contribue à briser l'isolement et il agit dans un contexte d'accompagnement laissant ou redonnant à la personne aînée le pouvoir d'agir sur sa destinée.

« Je suis là pour prendre le temps de vous écouter, de vous informer et de vous référer vers les bonnes ressources de la communauté. »

De belles initiatives au cours de l'année

Durant l'été 2019, un nouveau projet a vu le jour dans la Ville de Sherbrooke : Un banc pour les aînés. Il est inspiré d'une démarche ontarienne qui a débuté en 2016. Le projet sherbrookois est né d'une alliance entre les travailleuses de milieu auprès des aînés et le regroupement Ville amie des aînés (VADA). Il vise à rejoindre des aînés isolés ou des proches aidants, à créer des liens de confiance avec eux, à les écouter et à les accompagner vers les services qui sauront répondre à leurs besoins.

Océane Clermont (DIRA-Estrie) et Jessica Calvé (Sercovie)

L'été 2019 a permis aux travailleuses de milieu d'effectuer des essais et de réfléchir à des stratégies optimales pour la réalisation du projet *Un banc pour les aînés.* À titre d'exemple, un plan de communication comprendra des stratégies visuelles, du bouche-à-oreilles et d'autres astuces créatives pour faire connaître le projet, rejoindre encore plus d'aînés et faire parler du travail de milieu à Sherbrooke.

Collaboration avec le service de transport de la ville de Sherbrooke

À bord des autobus de Sherbrooke, elle tend la main aux aînés

Depuis la mi-janvier, la travailleuse de milieu, Océane Clermont, sillonne Sherbrooke en autobus en vue de rencontrer des personnes aînées qui auraient besoin de parler ou encore d'être référées vers d'autres organismes.

« Parfois, c'est difficile de demander de l'aide et ce que je trouve extraordinaire avec le travail de milieu, c'est qu'on va vers eux. »

Interventions ITMAV	
Nombre de dossiers	129
Hommes	62
Femmes	67
Nombre de rencontres	197
Participants aux activités collectives de la travailleuse de milieu	935
Nombre d'accompagnements	18

Présence régulière auprès des aînés :

- Trois restaurants Tim Hortons (Mont-Bellevue et Fleurimont)
- Restaurant Valentine
- Restaurant McDonald's dans l'Est (Fleurimont)
- Galeries Quatre-Saisons (Fleurimont)
- Autobus de la Ville de Sherbrooke
- Parcs des arrondissements Des Nations et Fleurimont

470 outils promotionnels et 445 dépliants

9 articles dans les journaux

RÉALISATION DE NOTRE MISSION

STATISTIQUES – AIDE INDIVIDUELLE

RÉPARTITION DES INTERVENTIONS POUR L'ANNÉE 2019-2020

Nouveaux dossiers	113
Rencontres au bureau	8
Rencontres à domicile	77
Interventions téléphonique de suivi	890
Soutien clinique	63
Accompagnements dans une démarche	15

Les accompagnements ont été effectués vers :

- Syndic de faillite
- Notaire
- Banque
- Service de police
- ACEF Estrie
- CIUSSS
- Cour des petites créances
- Avocat

RÉPARTITION PAR MRC	
Sherbrooke	85
Val-Saint-François	7
Haut-Saint-François	7
Des Sources	5
Memphrémagog	3
Coaticook	3
Granit	1
Haute-Yamaska (tél.)	2

TYPES DE MALTRAITANCE	
Financière	50
Psychologique	45
Physique	6
Organisationnelle	4
Multiple	4
Sexuelle	3
Abus de droits	1

« Accompagner quelqu'un c'est, ni se placer devant, ni derrière, ni à la place.

C'est être à côté. »

RÉFÉRENCES DES DEMANDES	
CIUSSS	39
Connaissance	17
Organismes	16
Médias	10
Ligne aide abus aînés	8
Activités de sensibilisation	6
Service de police	5
Résidences	5
Professionnels	3
Enfants de la personne aînée	2
Institutions financières	2

CARACTÉRISTIQUES DES PERSONNES MALTRAITANTES	
Homme	53
Femme	50
Couple	10
Enfant	49
Connaissance	27
Autre lien de parenté	19
Conjoint	6
Propriétaire	6
Employé	4
Professionnel	2

CARACTÉRISTIQUES DES AÎNÉS MALTRAITÉS	
Femme	75
Homme	33
Couple	5
60-69 ans	13
70-79 ans	42
80 ans et plus	58

Les personnes aînées qui demandent les services de DIRA-Estrie ont été référées par différentes instances ou par le biais d'activités de sensibilisation ou des médias. Lorsque la personne aînée est déjà suivie par un intervenant du réseau de la santé et des services sociaux, un consentement lui est demandé afin d'entrer en communication avec lui et voir si une collaboration est souhaitée au dossier. Autrement, l'intervention est prise en charge par une intervenante de DIRA-Estrie. Elle informe la personne aînée sur ses droits et ses recours, elle travaille sur le pouvoir d'agir, l'estime et la confiance en soi, la communication saine et elle propose un accompagnement si cela est souhaité dans les démarches pour faire cesser la maltraitance. Le type d'accompagnement peut se faire vers un autre organisme communautaire, institution financière, notaire, aide juridique, cabinet d'avocat, cour des petites créances, etc.

L'intervention tend à outiller la personne aînée afin qu'elle reprenne le contrôle sur sa situation et fasse cesser la maltraitance vécue.

Plusieurs dossiers que DIRA-Estrie a traités au cours de l'année se sont faits en collaboration avec d'autres intervenants. Il est à noter que lorsque les besoins de la personne aînée vont au-delà de notre mission, nous la référons vers les instances appropriées.

Les facteurs de risque et de vulnérabilité touchent autant la personne maltraitante. Nous n'intervenons pas directement auprès d'elle, mais dans la mesure du possible, nous pouvons la référer vers des ressources d'aide appropriées à ses besoins.

STATISTIQUES - ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION ET DE FORMATION

Les bénévoles et le personnel de DIRA-Estrie ont animé des activités de sensibilisation et de formation dans plusieurs milieux de vie, associations, organismes communautaires, centres de jour et milieux scolaires au cours de l'année. Différents outils d'animation sont utilisés selon les publics cibles afin de mieux sensibiliser et développer une approche d'intervention en contexte de maltraitance.

Activités de sensibilisation	Kiosque d'information	Activités de formation
15 activités	8 kiosques	5 activités
255 participants	461 personnes rencontrées	108 participants

DIRA-ESTRIE
DIRA-Estrie
LES TYPES DE MALTRAITANCE
Psychologique
Physique
Sexuelle
Materielle ou financiere
Violation des droits
Organisationnelle
Âgisme
PRÉVENIR ET CONTRER LA
MALTRAITANCE

PROMOTION DE NOS ACTIONS

REPRÉSENTATION

DIRA-Estrie participe à différentes activités du territoire pour faire connaître sa mission et ses services, mais également pour entretenir des liens avec les partenaires. Entre autres :

- Soirée reconnaissance au Centre de recherche sur le vieillissement
- Conférence de presse de l'AQDR
- Soirée de Centraide Estrie
- Assemblée générale annuelle de L'Appui pour les proches aidants d'aînés de l'Estrie
- Assemblée générale annuelle de Sercovie
- Participation à diverses activités de la Semaine sherbrookoise des rencontres interculturelles
- Fête du nouvel an lunaire de la communauté vietnamienne
- Rencontre avec l'Observatoire estrien du développement des communautés

Fête Vietnamienne pour le nouvel an lunaire

MÉDIAS

Au cours de l'année, la couverture médiatique s'est répartie comme suit :

69 publications	10 capsules mensuelles envoyées à 141 destinataires	4 entrevues radio	1742 dépliants français 225 dépliants anglais

DISTINCTION

Le Guide de pratique DAMIA, Lauréat dans la catégorie *Agir pour et avec l'usager, ses proches et la population,* lors du Gala d'excellence du CIUSSS de l'Estrie-CHUS, le 23 octobre 2019.

Le guide de pratique DAMIA est issu du projet de recherche-action *La maltraitance et l'intimidation envers les personnes aînées: Bonifier la pratique de sensibilisation des organismes communautaires favorisant le passage de la prise de conscience à la demande d'aide* (DAMIA) mené conjointement par la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées et DIRA-Estrie de 2015 à 2018.

De gauche à droite :

Céline Delorme, Fanta Fane, Caroline Pelletier, Louise Lamalice, Marie Beaulieu, Julien Cadieux-Genesse, Lucie Caroline Bergeron, Jocelyn Lacroix

CONCERTATION ET COLLABORATION

L'équipe est soucieuse d'entretenir des liens de collaboration avec les différents partenaires du territoire. Dans la mesure du possible et selon les ressources humaines dont elle dispose, elle collabore de façon ponctuelle à des demandes qui lui sont faites. Cette année, DIRA-Estrie a collaboré, entre autres :

- Participation au comité aviseur pour le projet *Améliorer la vie collective en résidence privée pour aînés : établir les besoins en matière de lutte contre la maltraitance entre résidents et de promotion du « bien vivre ensemble ».* Ce projet est réalisé par la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées et les résidences pour retraitées Chartwell.

- Collaboration avec la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées en partenariat avec le CIUSSS de l'Estrie-CHUS au projet *Maltraitance psychologique et financière envers les personnes aînées ayant des incapacités au Québec.*

- Participation au groupe de travail pour le maintien des services et le respect des droits des personnes aînées en résidence privée.

- Participation aux activités entourant la campagne du ruban mauve pour la Journée mondiale de lutte contre la maltraitance envers les personnes aînées. (15 juin) Le thème de l'édition 2019 à Sherbrooke : *On sème la bientraitance*

« La bientraitance c'est accueillir les personnes aînées en respectant leur histoire, leur dignité, leur rythme et leur singularité. »

NOS PARTENAIRES FINANCIERS

DIRA-Estrie tient à remercier chaleureusement les bailleurs de fonds pour le soutien financier reçu au cours de l'année.

Le projet *Tendre la main aux aînés* est financé par le gouvernement du Québec, Secrétariat aux aînés

DIRA-Estrie

Centre d'aide aux aînés victimes de maltraitance

Carrefour des aînés

300, rue du Conseil, bureau 337

Sherbrooke (Québec) J1G 1J4

819-346-0679

info@dira-estrie.org

www.dira-estrie.org