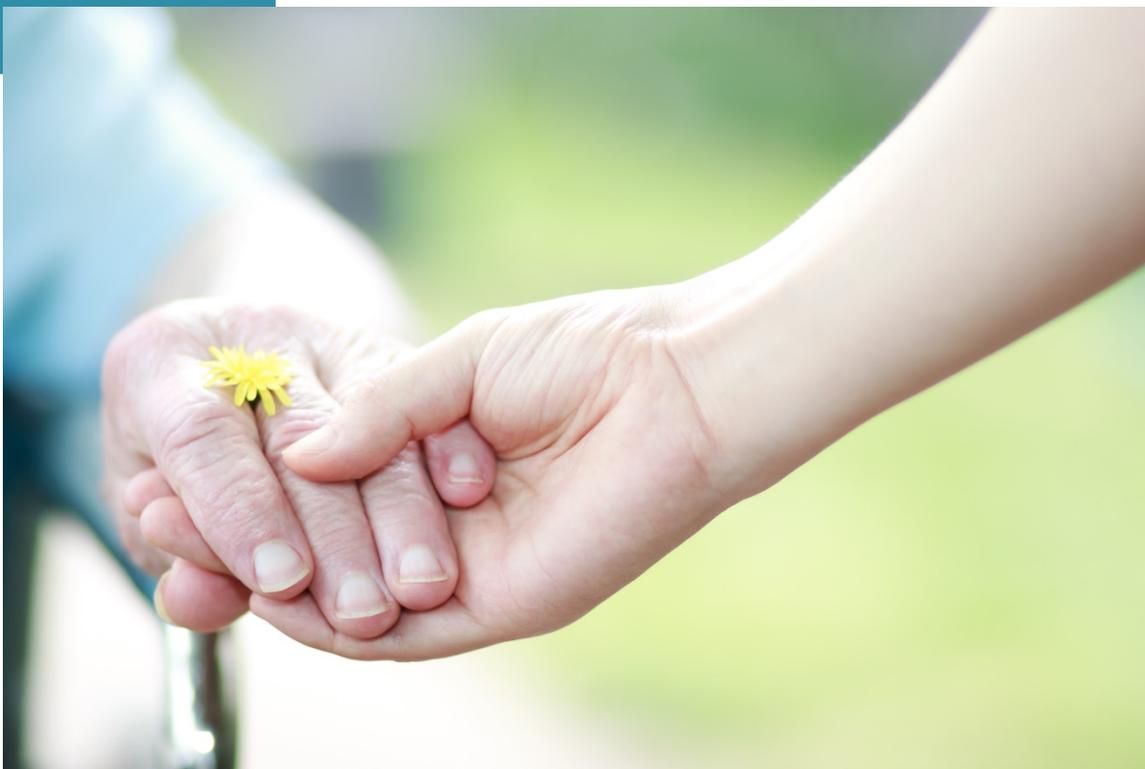


Rapport annuel 2020-2021



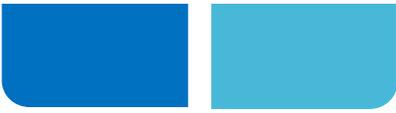




Table des matières

Mot du président et de la coordonnatrice	4
Notre organisme	5
Mission et principes	
Stratégies et champs d'activités	
Fonctionnement	
Volet administratif	7
Conseil d'administration	
Ressources humaines	
Services à la population	9
Définition des services individuels	
Statistiques	
Travailleur de milieu	
Activités de sensibilisation	
Activités de formation	
Projet réalisé	19
Une aide bienveillante	
Concertation et participation dans le milieu	22
Table de concertation et comités de travail	
Participation aux activités des partenaires	
Promotion des services	23
Médias sociaux	
Journaux	
Entrevues	
Formation du personnel	24
Nos partenaires financiers	25
Conclusion	
Texte d'Océane Clermont, intervenante.....	26



MOT DU PRÉSIDENT ET DE LA COORDONNATRICE



C'est avec beaucoup de fierté que nous vous présentons le rapport annuel 2020-2021. Une année qui s'est ponctuée de nombreux défis liés au contexte de pandémie. Une année qui nous a amené à développer de nouvelles façons de faire autant au niveau des activités de sensibilisation, de formation et même d'intervention. DIRA-Estrie est une petite équipe dynamique qui a su relever ce défi et continue d'œuvrer pour le bénéfice des personnes âgées de l'Estrie. Les employés ont démontré une forte capacité d'adaptation malgré les difficultés rencontrées et pour cela, nous les remercions chaleureusement.

Les efforts de sensibilisation se sont poursuivis autrement, soit par les réseaux sociaux et des publications dans différents journaux. Quelques activités ont été animées en présence à des moments où les rassemblements étaient permis et d'autres l'ont été de façon virtuelle. Une réflexion s'est enclenchée sur la façon de promouvoir le sujet de la maltraitance qui demeure toujours un sujet difficile à traiter. La bientraitance est une façon de prévenir la maltraitance et d'ailleurs, un projet de sensibilisation s'est réalisé en ce sens au cours de l'année. *Une aide bienveillante*, financé par l'Appui pour les proches aidants d'aînés de l'Estrie, a favorisé par ses activités, la reconnaissance du rôle de proche aidant, la prévention de la maltraitance envers les aînés et le développement d'attitudes bienveillantes envers son proche.

Au cours de l'année, il nous a été possible de consolider l'équipe par la mise en poste d'une intervenante en contexte de maltraitance, et ce, grâce à un rehaussement de financement du CIUSSS de l'Estrie-CHUS. Le référencement par les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux ainsi que par la Ligne Aide Abus Aînés amène depuis les dernières années une augmentation des signalements et l'ajout d'une intervenante est venu répondre plus efficacement aux demandes d'aide qui nous sont faites. La collaboration avec les intervenants du réseau et les partenaires est précieuse et importante à conserver car l'intervention en contexte de maltraitance nécessite l'expertise de tous et chacun pour tenter d'y mettre fin.

Une collaboration avec la Concertation estrienne contre la maltraitance envers les aînés s'est concrétisée par la mise en place de formation relevant du Secrétariat aux aînés dans le cadre du plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance. DIRA-Estrie a contribué à l'adaptation du matériel et à l'animation pour les responsables et les bénévoles d'organismes communautaires. L'animation de ces formations se poursuivra à la demande des organismes au cours de la prochaine année.

Enfin, nous remercions les membres du conseil d'administration qui soutiennent l'équipe dans leurs actions et favorisent l'avancement de la mission.



Denis Hinse
Président

Lucie Caroline Bergeron
Coordonnatrice





Mission

Depuis sa fondation en 1993, 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.

Principes

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

Stratégie

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

L'intervention tend à outiller les aînés maltraités afin qu'ils reprennent le contrôle sur leur situation et fassent cesser la maltraitance vécue.

La définition de la maltraitance qui guide notre champ d'action :

« Il y a maltraitance quand un geste singulier ou répétitif, ou une absence d'action appropriée, intentionnel ou non, se produit **dans une relation où il devrait y avoir de la confiance**, et que cela cause du tort ou de la détresse chez une personne aînée.»¹

Champs d'activités

Dans le cadre de sa mission, DIRA-Estrie réalise les activités suivantes :

- Accueillir et écouter les aînés de 65 ans ou plus, qui vivent ou qui croient vivre de la maltraitance ; les informer de leurs droits et recours, les accompagner lorsque requis et les assister, selon les ressources disponibles, dans leurs démarches et, au besoin, les référer aux services et organismes pouvant les aider.
- Sensibiliser la population en général aux différentes formes et types de maltraitance, l'informer des services offerts et l'inciter à dénoncer ces mauvaises pratiques.
- Dispenser des sessions de formation au repérage de la maltraitance aux personnes qui œuvrent auprès des aînés.
- Être constamment à la recherche de moyens nouveaux et plus efficaces pour diffuser le message de lutte contre la maltraitance envers les aînés.

Fonctionnement

Les bureaux situés au Carrefour des aînés sont facilement accessibles à la clientèle. Ce milieu réunit sous son toit Sercovie qui est un centre d'activités physiques et culturelles très fréquenté par les aînés et la popote roulante la plus importante du genre au Québec, ainsi que d'autres organismes travaillant auprès des aînés. Ce milieu favorise d'une belle façon l'accomplissement de notre mission et favorise un excellent partenariat.

Les bureaux sont ouverts du lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h00 à 16h30. Les personnes qui appellent pendant les heures de fermeture sont invitées à laisser un message sur la boîte vocale et elles reçoivent un retour d'appel dans les plus brefs délais.

Avec le contexte de pandémie, le télétravail a été organisé, permettant une poursuite des services offerts à la clientèle. Les bureaux ont aussi été aménagés selon les directives de la santé publique afin de recevoir la clientèle d'une façon sécuritaire répondant aux mesures sanitaires liées à la covid-19.

¹ Définition tirée *Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées 2017-2022*, p. 15 et qui est inspirée de celle de l'OMS (2002) dans *The Toronto Declaration on the Global Prevention of Elder Abuse*.

VOLET ADMINISTRATIF



Conseil d'administration

Denis Hinse,
Président, retraité de la Sûreté du Québec

Mario Dubois
Vice-président, retraité du Cégep de Sherbrooke

Francine Bernard
Trésorière, retraitée de la Banque TD

Audrey Viens
Secrétaire, notaire, Monty Sylvestre

Nathalie Gagnier
Administratrice, planificatrice financière, Banque TD

Anabelle Rondeau-Leclaire
Administratrice, chargée de projet, Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées

Johanne Ash
Représentante de la population (arrivée 2020 et départ en 2021)

Paul Robillard
Représentant de la population (arrivée et départ en 2021)

Le conseil d'administration s'est réuni 9 fois de façon virtuelle au cours de l'année.

Ressources humaines

Lucie Caroline Bergeron
Coordonnatrice et intervenante (depuis 2009)

Micheline Claing
Adjointe administrative (depuis 2018)

Céline Delorme
Chargée de projet, animatrice et responsable des bénévoles (depuis 2013)

Océane Clermont
Intervenante (travailleuse de milieu depuis 2018 et changement de poste en 2020)

Mathieu Schommer
Travailleur de milieu (depuis 2020)

Denise Ouellet
Commis comptable (arrivée et départ en 2020)

Firme comptable
La mission d'audit est réalisée par Mme Hélène Moreau, CPA, CGA

Nos bénévoles

Le contexte de pandémie a diminué considérablement l'implication de nos bénévoles dans les activités. En temps normal, ils animent des activités de sensibilisation, de formation et ils représentent DIRA-Estrie, entre autres, dans les salons pour aînés dans le but de sensibiliser la population à la maltraitance et de promouvoir nos services.

Au cours de l'année 2020-2021, quelques bénévoles ont été sollicités pour participer à une activité de correspondance avec des personnes âgées isolées.

Que ce soit pour siéger sur le conseil d'administration, de participer à des comités de travail ou de poursuivre des activités de sensibilisation, les bénévoles de DIRA-Estrie ont offert à l'organisme 207 heures de leur précieux temps. Nous tenons à les remercier chaleureusement et souhaitons de tout cœur reprendre nos activités régulières pour la prochaine année.



SERVICES À LA POPULATION



L'aide individuelle aux personnes âgées maltraitées est la raison d'être de DIRA-Estrie. La clientèle que nous desservons par nos interventions individuelles sont des personnes âgées, aptes, qui consentent à recevoir de l'aide pour une situation de maltraitance vécue. Lorsque la personne âgée a déjà un suivi psychosocial 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 l'intervenante de DIRA-Estrie.

Plusieurs des personnes âgées rencontrées dans nos interventions ont de la difficulté à mettre leur limite avec l'auteur de la maltraitance, surtout lorsqu'il s'agit d'un membre de la famille.

Les conséquences de la maltraitance auprès des personnes rencontrées en suivi individuel sont parfois désastreuses.

- **Les conséquences financières** : surendettement qui amène parfois à une faillite.
- **Les conséquences physiques** : perte d'appétit, insomnie, malaises physiques, comorbidité.
- **Les conséquences psychologiques** : détresse, anxiété, idéations suicidaires, passage à l'acte.
- **Les conséquences sociales** : perte d'intérêt pour les activités sociales habituelles, isolement.

Nous travaillons en étroite collaboration avec les autres partenaires du milieu : AQDR, CAAP Estrie, CAVAC Estrie, Service de police, Équijustice Estrie, La Cordée, JEVI. L'intervention en contexte de maltraitance est parfois complexe et nécessite l'apport d'autres intervenants du milieu pour résoudre une situation. Au fil des années, les liens entre les différents partenaires impliqués dans l'intervention se sont renforcés et nous avons appris à distinguer la mission de chacun afin d'orienter le plus efficacement possible l'intervention.

Définition des services individuels

Signalement maltraitance

La demande d'aide en contexte de maltraitance parvient de la personne âgée elle-même, d'un parent, d'une connaissance, d'un professionnel du réseau de la santé et des services sociaux, du service de police, de la Ligne Aide Abus Aînés, d'un organisme, d'une institution financière, du personnel de résidence ou d'un autre milieu de vie.

Rencontre individuelle

Après l'évaluation d'appel, si une rencontre avec la personne âgée est nécessaire et souhaitée, l'intervenante rencontre la personne au bureau de DIRA-Estrie ou à domicile. De l'information est transmise sur ses droits et les recours possibles. Parfois, certaines personnes ont seulement besoin d'une écoute et ne souhaitent pas entamer d'autres démarches. Une intervention est faite auprès d'elles afin de les outiller à reprendre un pouvoir d'agir, d'augmenter leur confiance et estime de soi, de développer une communication saine et de travailler sur les limites.

Accompagnement

Selon les besoins et les attentes exprimées par la personne aînée, un accompagnement vers une autre ressource peut être proposé pour mettre fin à la maltraitance. L'accompagnement peut être dirigé vers un autre organisme, institution financière, notaire, aide juridique, cabinet d'avocat, cour des petites créances, service de police, etc.

Suivi téléphonique

Suite à la rencontre avec la personne aînée, l'intervenante au dossier assure un suivi téléphonique avec elle pour suivre l'évolution de la situation. Avec son consentement, le suivi peut se faire vers les partenaires du milieu, intervenant du réseau, professionnel, membre de la famille.

Soutien psychosocial

Depuis plusieurs années, un bon nombre de personnes aînées ont contacté DIRA-Estrie pour obtenir de l'aide, sans que ce soit relié à la maltraitance. Ces appels d'aide n'ont jamais été comptabilisés, pourtant le soutien téléphonique offert a pu grandement aider ces personnes. Le contexte de pandémie vécue au cours de l'année a créé beaucoup de détresse chez plusieurs personnes aînées qui ont ressenti le besoin de nous contacter. Nous avons écouté, réconforté, soulagé et orienté ces personnes vers des ressources selon les besoins exprimés. Nous avons également communiqué avec des personnes connues de nos services au cours de l'année 2019-2020 chez qui la vulnérabilité était présente. Un soutien téléphonique psychosocial a été offert afin de s'assurer de leur sécurité.

Soutien clinique

Des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, des directions et employés de résidences, des employés d'institutions financières, du personnel et des bénévoles d'organismes communautaires ont contacté DIRA-Estrie au cours de l'année pour échanger sur des stratégies d'intervention. La crédibilité et l'expérience acquises au fil des ans favorisent les demandes de soutien en ce sens. Nous sommes heureux de pouvoir contribuer au développement des connaissances sur l'intervention en contexte de maltraitance.

Statistiques 2020-2021

Malgré le contexte de pandémie, DIRA-Estrie a poursuivi la promotion de la continuité des services tout au long de l'année afin d'encourager les personnes aînées maltraitées à nous contacter.

Les interventions pouvaient se faire par téléphone, au bureau avec les plexiglass en place ou à domicile avec les mesures sanitaires recommandées par la Santé publique.

Grâce à l'ajout d'une intervenante, nous n'avons pas eu de liste d'attente au cours de l'année. Les dossiers ont été plus complexes et ont demandé davantage de suivis.

SERVICES RENDUS	TOTAL
Signalement maltraitance	73
Rencontre individuelle	122
Accompagnement	12
Suivi téléphonique	917
Soutien psychosocial	272
Soutien clinique	69

Accompagnement

- Avocat
- Notaire
- Aide juridique
- Service de police
- Institution financière
- Organisme communautaire
- Gestion d'immeuble
- Commission des droits de la personne

L'accompagnement dans une démarche pour mettre fin à la maltraitance contribue à diminuer le stress chez la personne aînée et apporte un réconfort.

Témoignages

« Merci de venir avec moi, je n'aurais pas eu le courage d'y aller seule. »

« Votre présence est réconfortante, merci d'être là! »

Type de maltraitance	2020-2021 : 73
Psychologique	34
Financière	26
Organisationnelle	4
Multiple (plus de deux types)	4
Physique	3
Abus de droits	2
Sexuelle	0

Répartition par MRC	Total
Sherbrooke	50
Val-Saint-François	7
Memphrémagog	6
Granit	3
Coaticook	3
Haut-Saint-François	3
Des Sources	1

Caractéristiques des personnes aînées maltraitées	Total
Femmes	60
Hommes	13
60-69 ans	16
70-79 ans	28
80 ans et plus	29

Source des références	Total
CIUSSS-Estrie CHUS	21
Ligne Aide Abus Aînés	15
Médias	11
Organisme communautaire	7
Résidence pour aînés	6
Connaissance	5
Travailleur de milieu	3
Activité de sensibilisation	3
Membre de la famille	1
Service de police	1

Lorsqu'une demande est adressée à DIRA-Estrie et que les besoins évoqués ne cadrent pas dans notre mission, nous nous efforçons de trouver la ressource adéquate à la situation. Nous sommes à même de constater qu'il y a des besoins non comblés dans le milieu et que certaines personnes se retrouvent difficilement sans soutien.

De plus, les personnes aînées ayant une problématique de santé mentale et celles ayant un déficit cognitif se confrontent souvent avec une difficulté d'obtenir des services répondant à leurs besoins. La maltraitance n'étant pas validée, il est difficile d'intervenir dans un tel contexte et parfois, ces personnes sont réfractaires à recevoir des services du réseau de la santé et des services sociaux.

Travailleur de milieu

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.

Au cours de l'année 2020-2021, Océane Clermont, travailleuse de milieu a laissé ce poste pour se consacrer à l'intervention en contexte de maltraitance. Mathieu Schommer a rejoint l'équipe de DIRA-Estrie et a poursuivi le travail amorcé en développant de nouveaux partenariats.

Besoin de parler ?

Je suis là pour vous écouter !



Bonjour, mon nom est Mathieu Schommer et je suis travailleur de milieu pour l'organisme Dira-Estrie auprès des aînés de 65 ans et plus des arrondissements des Nations et de Fleurimont.

Que ce soit pour parler d'un conflit que vous vivez avec une personne, des questionnements sur une situation difficile, des obstacles personnels ou simplement le goût de discuter en toute confidentialité.

Je suis présent pour vous écouter, vous informer, vous référer et vous accompagner vers les bonnes ressources de la communauté selon vos besoins.

Au plaisir d'échanger avec vous ☺

N'hésitez pas à référer et en parler aux aînés de votre entourage

Coordonnées :

Mathieu Schommer

Travailleur de milieu auprès des aînés

DIRA-Estrie

Téléphone : **873-662-1610**

Courriel : itmav@dira-estrie.org

**Service gratuit grâce au soutien financier du secrétariat aux aînés
Du Gouvernement du Québec.**



La promotion du travail de milieu s'est poursuivie tout au long de l'année via les journaux de quartier et la page Facebook afin de favoriser le référencement. Le travailleur de milieu est demeuré présent pour les personnes âgées, même en contexte de pandémie. Le besoin d'être écouté et de pouvoir parler a soulagé bon nombre d'âinés de la communauté.

CAPSULES SUR LA MALTRAITANCE

UN ÉTÉ BIENVEILLANT

Le beau temps s'installe tranquillement et vient réchauffer nos cœurs qui ont été secoués dans les derniers mois. Chaque personne y a vécu toutes sortes d'expériences et est passée par toute une palette d'émotions. En ces jours où on peut parfois se sentir plus vulnérable, il peut être rassurant de faire des actes bienveillants à notre égard.

Té ou ; la bienveillance, on peut aussi s'en donner à soi-même, quand on prend le temps de s'écouter et de s'occuper de nous. Ça peut être par exemple de partager ce qu'on vit à une oreille attentive, ou encore de faire des petites activités quotidiennes qui nous resourcent.

Si vous connaissez une personne aînée qui aurait besoin de :

- Ventiler, parler, être écoutée.
- D'être référée vers les bonnes ressources, peu importe son besoin.
- Si vous êtes vous-mêmes une personne aînée et en ressentez le besoin ou si vous avez des questions sur les services de la travailleuse de milieu.

La travailleuse de milieu offre une oreille chaleureuse et prend le temps de regarder avec vous quelles ressources pourraient vous aider.

Ses coordonnées :
Océane Clermont, travailleuse de milieu pour les aînés
 873-662-1610
 itmav@dira-estrie.org

Ce service est gratuit grâce au soutien financier du Secrétariat aux aînés du Gouvernement du Québec.

DIRA-Estrie
 Centre de soins aux aînés
 101 rue de la Maltraiance

REGARDS

ON VEUT VOUS FAIRE RAYONNER!

En 2020, Regards veut faire connaître à ses lecteurs les organismes et les gens qui œuvrent dans le quartier.

Organismes communautaires, commerçants, clubs sportifs, associations étudiantes ou institutions privées, on veut vous faire RAYONNER!

Présentez-nous votre équipe, votre vision, votre programmation, vos nouvelles couleurs ou vos projets à venir pour la communauté.

On veut vous CONNAÎTRE!

Avec votre collaboration, un cahier spécial de 4 pages sera réalisé pour vous au coût de 500 \$. Seront inclus :

- ▼ Rédaction du contenu;
- ▼ Mise en page;
- ▼ Visibilité de votre organisation pendant un ou deux mois dans le journal Regards;
- ▼ PDF du cahier spécial réutilisable pour d'autres fins de promotion.

Pour plus de détails ou pour réserver votre cahier publicitaire, contactez l'équipe du journal Regards :
 Tél. : 819-342-0996
 journalregards@gmail.com

JUILLET - AOUT 2020

CAPSULES SUR LA MALTRAITANCE

BESOIN DE PARLER ? JE SUIS LÀ POUR VOUS ÉCOUTER !

Pour certains, le temps des fêtes est synonyme de réjouissance, mais pour d'autres, cela peut être une période plus difficile.

Si vous avez le cœur gros face à l'approche des Fêtes et que vous venez du stress, de la solitude ou de l'incertitude en lien avec une situation particulière, DIRA-Estrie offre un service de travail de milieu pour les aînés de 65 ans et plus dans les arrondissements Des Nations et de Fleurimont.

Le travailleur de milieu est présent pour écouter les aînés, les informer, les offrir et les accompagner selon leurs besoins vers les bonnes ressources de la communauté.

Notre travailleur de milieu, Mathieu, est en poste pour les aînés qui ont besoin :

- D'écoute, besoin de ventiler (peu importe leurs besoins)
- De l'aide pour trouver les bonnes ressources pour leurs besoins, du référencement et de l'accompagnement.

Je invite pas à référer et à en parler aux aînés de votre entourage.

Coordonnées :
Mathieu Schommer
 Travailleur de milieu auprès des aînés
DIRA-Estrie
 Téléphone : 873-662-1610
 Courriel : itmav@dira-estrie.org

Services gratuits grâce au soutien financier du secrétariat aux aînés.

Gouvernement du Québec.

DIRA-Estrie
 Centre de soins aux aînés
 101 rue de la Maltraiance

REGARDS

ON VEUT VOUS FAIRE RAYONNER!

En 2020, Regards veut faire connaître à ses lecteurs les organismes et les gens qui œuvrent dans le quartier.

Organismes communautaires, commerçants, clubs sportifs, associations étudiantes ou institutions privées, on veut vous faire RAYONNER!

Présentez-nous votre équipe, votre vision, votre programmation, vos nouvelles couleurs ou vos projets à venir pour la communauté.

On veut vous CONNAÎTRE!

Avec votre collaboration, un cahier spécial de 4 pages sera réalisé pour vous au coût de 500 \$. Seront inclus :

- ▼ Rédaction du contenu;
- ▼ Mise en page;
- ▼ Visibilité de votre organisation pendant un ou deux mois dans le journal Regards;
- ▼ PDF du cahier spécial réutilisable pour d'autres fins de promotion.

Pour plus de détails ou pour réserver votre cahier publicitaire, contactez l'équipe du journal Regards :
 Tél. : 819-342-0996
 journalregards@gmail.com

DÉCEMBRE 2020 - JANVIER 2021

Dira Estrie a mis à jour son statut.
 22 avril 2020

NOTE IMPORTANTE

Océane 🧡, la travailleuse de milieu, est encore disponible pour recevoir les appels des personnes âgées qui auraient besoin de :

- ✓ Parler / ventiler / être écoutées 🧡
- ✓ Besoin d'être référées vers les bonnes ressources, peu importe leur besoin !

Vous en ressentez le besoin ou vous avez des questions sur ses services ? 🧡
 Appelez-là! 🧡
 Vous connaissez des aînés qui auraient besoin ? Partagez la bonne nouvelle 🧡

Ses coordonnées :
 📞 873-662-1610
 📧 itmav@dira-estrie.org

Ce service est gratuit grâce au soutien financier du Secrétariat aux aînés du Gouvernement du Québec.

6 10 partages

J'aime Commenter Partager

Écrivez un commentaire...

Appuyez sur Entrée pour publier.

Dira Estrie
 25 juin 2020

Oyé, Oyé! 🧡

Nous avons le plaisir de vous présenter Mathieu Schommer, le nouveau travailleur de milieu auprès des personnes âgées qui remplacera Océane dans ses fonctions à partir de maintenant!

Eh oui, Océane change de rôle, mais reste au sein de l'équipe de DIRA-Estrie.

Le service de travail de milieu demeure donc disponible pour toute personne aînée de Sherbrooke, des arrondissements Des Nations et de Fleurimont. 🧡

Ce service est toujours GRATUIT et CONFIDENTIEL, grâce au soutien financier du Secrétariat aux aînés du Gouvernement du Québec.

Pour les aînés qui ont besoin :

- ✓ D'écoute, besoin de ventiler (peu importe leurs besoins)
- ✓ De l'aide pour trouver les bonnes ressources pour leurs besoins, du référencement

Mathieu est présent et ses oreilles sont à l'écoute 🧡
 Ses coordonnées demeurent les mêmes qu'avant :

873-662-1610
 itmav@dira-estrie.org

Océane vous remercie de la confiance que vous lui avez accordé jusqu'à maintenant 🧡

N'hésitez pas à contacter Mathieu 🧡

Un banc pour les aînés...la collaboration se poursuit!

Étant donné le contexte particulier de la pandémie, les travailleurs de milieux n'ont pas pu offrir de présence récurrente dans les milieux publics comme les années précédentes. Le repérage individuel a dû être diversifié afin de s'adapter à la crise et aux mesures sanitaires.

Pour ce faire, les travailleurs de milieux ont d'abord commencé par recontacter la plupart de la clientèle rencontrée dans la dernière année, afin de réévaluer les besoins de celle-ci et de briser la solitude engendrée ou renforcée par le confinement de la première vague de cas.

Autrement, le repérage individuel a dû se faire par le biais du bouche-à-oreille entre organismes communautaires et au sein des résidences. En effet, ils les ont tous recontacté afin de rappeler l'existence de leur service pendant la crise.

À l'été 2020, les travailleurs de milieux ont poursuivi le nouveau projet de repérage individuel mis en place en 2019 en collaboration avec la travailleuse de milieu de Sercovie. Rappelons que l'objectif du projet était de sillonner les parcs de la Ville de Sherbrooke, s'installer sur un banc et inviter les aînés à venir s'y asseoir pour parler, briser leur isolement et leur offrir de l'information et du référencement. Le projet « *Un banc pour les aînés* » s'est donc poursuivi sur plusieurs mois.

Une oreille attentive pour les aînés qui ont besoin de parler en ces temps difficiles, du temps à leur consacrer et des ressources à partager.



Mathieu Schommer, travailleur de milieu - DIRA-Estrie

Mélanie Lavallière, travailleuse de milieu en remplacement de Jessica Calvé - Sercovie

De nouveaux partenariats !

Collaboration avec une résidence pour personnes âgées

Afin de s'adapter au contexte de pandémie, un nouveau type d'activité de repérage individuel a vu le jour. En effet, le travailleur de milieu a entamé une présence récurrente, à raison d'un matin par semaine, dans une résidence de Sherbrooke, afin de favoriser le repérage individuel auprès des résidents et offrir un espace sécuritaire pour recevoir les confidences et briser l'isolement des aînés. Jusqu'à présent, ce projet est en constante progression et rejoint déjà plusieurs personnes âgées.

Témoignage de la direction de la résidence

« Nous sommes plus que satisfaits des services de Mathieu, Il est dévoué, efficace et très collaborateur. Sa présence et son soutien sont les bienvenus avec la situation actuelle. Nos aînés sont frappés de plein fouet et arrivent difficilement à se sortir à tête de l'eau. Merci pour tout ce que DIRA fait. Vous êtes une équipe formidable ! »

Collaboration avec le Carrefour de l'Estrie

Une nouvelle collaboration a été mise en place au Carrefour de l'Estrie. Juste avant la fermeture due au confinement, le centre commercial a accepté que le travailleur de milieu puisse faire du repérage auprès des personnes âgées à la foire alimentaire, ainsi qu'à des endroits stratégiques. Malgré le peu de temps passé sur place, le travailleur de milieu a pu rencontrer plusieurs personnes âgées présentes. Le repérage pourra continuer aussitôt le confinement levé.

Interventions du travailleur de milieu 2020-2021	
Nombre de nouveaux dossiers	56
Hommes	15
Femmes	41
Nombre de référencement	119
Nombre de suivis (téléphoniques et rencontres en personne)	137
Nombre de personnes rejointes par des activités collectives (à l'extérieur et en virtuel)	677

Activités de sensibilisation

Dispenser l'information sur la maltraitance envers les aînés est au cœur de la mission de DIRA-Estrie. Nous devons poursuivre les efforts de sensibilisation pour prévenir la maltraitance. Le projet réalisé de 2015 à 2018 avec la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les aînés, amenant la production du guide de pratique DAMIA (Demande d'aide en contexte de maltraitance et d'intimidation chez les aînés), nous a permis de repenser nos activités afin de maximiser la participation. Le sujet de la maltraitance est encore tabou et souvent peu attrayant. Certains éléments doivent être considérés pour la création d'activités afin d'encourager les gens à participer.

Différentes activités de sensibilisation sont offertes par DIRA-Estrie pour sensibiliser les aînés sur la problématique de la maltraitance. De façon générale, ce sont les saynètes animées par nos bénévoles qui sont les plus populaires. Les commentaires recueillis par les participants nous révèlent qu'il s'agit d'une façon plus ludique de parler d'un sujet difficile qu'est la maltraitance. La mise en scène permet de dédramatiser des moments de la vie quotidienne qui peuvent aboutir en situation de maltraitance. Les aînés se reconnaissent plus facilement dans le jeu des personnages.

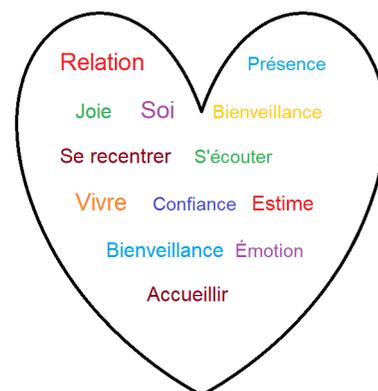
L'année 2020-2021 a été une année difficile pour tout le monde. DIRA-Estrie a tenté de mettre en place des activités virtuelles auprès des résidences pour personnes âgées, mais aucune d'entre elles n'étaient équipées pour recevoir ce mode d'animation.

Au cours de l'hiver, quelques bénévoles et employés de DIRA-Estrie ont mis en branle un projet de correspondance avec quelques résidents plus isolés d'une résidence de Sherbrooke. Un petit projet pilote pour venir combler une solitude due au confinement chez des gens qui n'ont pas ou peu de réseau de soutien. Cette activité où des bénévoles de DIRA-Estrie ont pu s'impliquer, **Des mots qui relient**, se poursuivra au cours de la prochaine année et tentera de viser d'autres personnes esseulées. L'objectif est de briser l'isolement et en même temps de sensibiliser sur la maltraitance, la bienveillance et les ressources de la communauté.

La bienveillance est un des éléments de prévention contre la maltraitance envers les aînés. Cela se caractérise par des gestes et des attentions du quotidien envers soi et envers autrui : reconnaître nos besoins et les combler, reconnaître nos limites et notre pouvoir, développer la bienveillance envers l'autre.

Quelques activités de sensibilisation ont été offertes sur des sujets tels que : la bienveillance, confiance et estime de soi, besoins et émotions. Notre intervenante a animé quelques activités en présence des participants pour des groupes d'aînés en action à Sercovie et d'une résidence pour aînés. Une activité a été animée en mode virtuel.

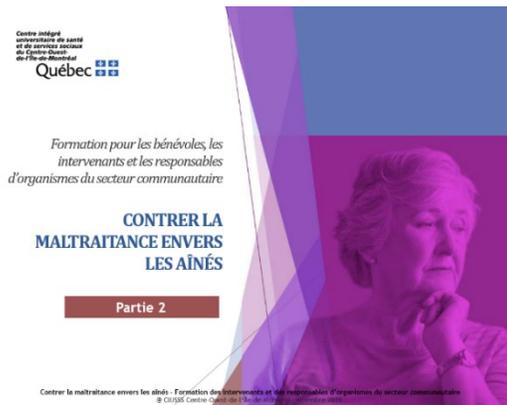
4 activités
57 participants



Activités de formation

Depuis 2010, le Québec a fait de la maltraitance envers les personnes âgées une priorité par l'intermédiaire de ses deux plans d'action gouvernemental pour la contrer. Il s'agit d'une problématique préoccupante et avec le vieillissement de la population, on peut envisager que le nombre de personnes maltraitées pourrait augmenter. Un des objectifs du plan gouvernemental est d'informer et former les acteurs du milieu communautaire sur les notions liées à la maltraitance envers les aînés et le signalement vers les ressources appropriées.

Le CIUSSS Centre-Ouest-de-l'île-de-Montréal a développé une formation spécifiquement pour les intervenants et responsables d'organismes communautaires. En collaboration avec la coordonnatrice régionale spécialisée en matière de lutte à la maltraitance envers les aînés de l'Estrie, DIRA-Estrie a revu et adapté la formation afin qu'elle réponde aux besoins des acteurs du milieu. Des animations ont débuté au cours de l'année 2020-2021 en mode virtuel pour des organismes du territoire desservi. Elles se poursuivront à la demande au cours de la prochaine année. Nous souhaitons qu'elles puissent être présentées en présence des participants, mais demeurons disponibles pour l'animer en mode virtuel si nécessaire.



3 formations en mode virtuel

15 participants

Une présentation a également été animée auprès d'étudiants à la maîtrise en travail social de l'Université de Sherbrooke. Les services de DIRA-Estrie, ainsi que des vignettes cliniques, ont été présentées afin de bien comprendre l'intervention au communautaire en contexte de maltraitance et la collaboration avec les partenaires du milieu.

1 présentation
25 participants

PROJET – Une aide bienveillante

Financé par l'Appui pour les proches aidants d'ainés de l'Estrie



Pour les personnes âgées immigrantes, il peut être difficile de départager entre ce qui est abusif et culturellement accepté. L'effort fourni et les ressources investies dans certaines situations peuvent avoir des conséquences pour le proche aidant : détérioration de l'état de santé physique et mentale, les finances personnelles, la vie professionnelle, les relations sociales et familiales. Plusieurs facteurs de risque peuvent avoir des impacts sur leur relation avec la personne âgée et peuvent contribuer à des situations potentielles de maltraitance intentionnelle et non intentionnelle.



Le projet **Une aide bienveillante** s'est déroulé du 1er avril 2020 au 31 mars 2021. Il a consisté à la production audiovisuelle de saynètes rédigées spécifiquement pour les personnes issues des communautés culturelles. L'outil développé vise la reconnaissance du rôle de proche aidant, la prévention de la maltraitance envers les aînés et le développement d'attitudes bienveillantes envers son proche.

Quelques personnes issues des communautés culturelles et des bénévoles de DIRA-Estrie ont gentiment accepté de jouer les mises en scène et d'être figurants. Nous tenons à les remercier chaleureusement :

Gina Carrasuilla, Roberta Lia Marques, Broulaye Diarassouba, Delbe Yobo, Louise Lamalice, Marie-Claire Alphamendo, Espérance Mbaha, Jemina Lalemva, Victorine Naderaud Delbé, Brice Obianga, Johanne Ash.

Le contexte de pandémie a changé notre plan initial pour ce projet. D'abord, les activités devaient se dérouler en présence des participants. Voyant l'impossibilité de le faire, la réalisation des scènes sur vidéo est devenue l'outil nécessaire à développer pour réaliser notre projet et les objectifs y découlant. Beaucoup d'efforts ont été faits pour promouvoir le projet. Les mesures sanitaires liées au contexte de pandémie ont chamboulé notre façon de promouvoir efficacement les activités du projet. Les moyens technologiques n'étant pas accessibles à tous, il a été difficile de rejoindre tous les groupes que nous avons visés.

Les communautés culturelles étaient d'abord le public cible pour nos activités, mais nous avons étendu la diffusion de l'activité à la population en général pour le bénéfice de tous.

La promotion via Facebook et les journaux locaux a permis de rejoindre les gens pour nos activités virtuelles. Cinq (5) activités ont quand même pu se faire en présence des participants au mois de novembre 2020 et mars 2021.

L'outil développé pourra servir à des groupes intéressés hors de la région desservie et nous permettra aussi de poursuivre l'animation pour les années à venir. Les bénévoles de DIRA-Estrie pourront être formés à animer cette nouvelle activité de sensibilisation.



SEMAINE SHERBROOKEISE DES RENCONTRES interculturelles
Du 20 au 27 novembre 2020

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

DIRA-Estrie vous invite dans le cadre de la semaine sherbrookoise des rencontres interculturelles à notre activité !

Une aide bienveillante *

Vous aidez un aîné qui vous est cher ?
C'est ça être un proche aidant !
Se pourrait-il que nos paroles soient parfois blessantes ?
Et si on osait s'en parler !
Venez assister à nos mises en scènes jouées par des membres de différentes communautés culturelles.

Mardi 24 novembre de 13h30 à 14h30.
Offert via la plateforme numérique ZOOM.
ID de réunion : 881 3368 5814
Activité gratuite et ouverte au public.

Cette activité a été rendue possible grâce au soutien financier de : **L'APPLA** POUR LES BÉNÉVOLES ESTRIE



Appeler J'aime déjà Message

Écrivez un commentaire...

Dira Estrie
★ Favoris · 15 février

DIRA-Estrie vous invite à participer à cet événement virtuel du 10 mars prochain ! C'est un rendez-vous! 😊

Une aide bienveillante

MER, 10 MARS
Une aide bienveillante !
Mont Cler était intéressé

Mont Cler Océ Ane et 3 autres personnes

J'aime Commenter Partager

Les activités ont été présentées aux groupes suivants :

- Semaine sherbrookoise des rencontres interculturelles
- Résidence Unique
- AREQ régionale
- La table de quartier 4 saisons
- La maison des grands-parents
- Commun'action Ste-Jeanne D'Arc
- Association de la Côte d'Ivoire
- L'Archidiocèse e Sherbrooke
- L'Accorderie
- Événement Facebook avec Les petits frères
- Centre d'éducation populaire
- La rose des vents
- Centre d'action bénévole de Coaticook
- Office municipale d'habitation de Sherbrooke
- Cercle des fermières de Sherbrooke
- Famille espoir

16 activités

**142
participants**

Témoignages

« On réalise que ce n'est pas toujours facile être dans le rôle d'un proche aidant »

« Très touchant, ce sont des situations similaires que nous avons vécues lorsque nous avons immigré au Québec avec nos enfants. »



CONCERTATION ET PARTICIPATION DANS LE MILIEU



La concertation, la collaboration et les partenariats sont importants dans le milieu communautaire. DIRA-Estrie est soucieux d'entretenir ces liens qui favorisent le travail de qualité sur le terrain. Dans la mesure du possible et selon les ressources humaines dont nous disposons, nous collaborons aux demandes qui nous sont faites et participons à différents comités de travail.

- 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 âgées et les résidences pour retraitées Chartwell.
- Collaboration avec la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées en partenariat avec le CIUSSS de l'Estrie-CHUS au projet *Maltraitance psychologique et financière envers les personnes âgées ayant des incapacités au Québec*.
- Participation au groupe de travail pour le maintien des services et le respect des droits des personnes âgées en résidence privée.
- Concertation estrienne contre la maltraitance envers les aînés
 - Comité exécutif
 - Comité formation du milieu communautaire
 - Comité trajectoire de services
- Comité prévention maltraitance – Sherbrooke
- Comité d'arrimage-clinique en santé mentale Sherbrooke-personnes âgées
- Processus d'intervention concertée
- Participation à des rencontres ponctuelles de la table locale, secteur personnes âgées de Sherbrooke
- Rencontres de soutien clinique entre intervenants partenaires du Carrefour des aînés
- Comité de table de quartier Quatre-saisons
- Participation à des rencontres avec la stagiaire en travail social de la résidence Le VÜ pour la mise en place d'un projet de sentinelles impliquant les résidents.
- Participation à des rencontres avec l'agente de développement du Comité de vie du Quartier Nord



Le contexte de pandémie a empêché l'animation d'activités. DIRA-Estrie a participé avec des membres du comité prévention maltraitance à l'enregistrement de capsules sur la maltraitance sur les ondes de 107,7 Estrie et Ryhme FM.
288 diffusions des messages
107,7 Estrie : 40 000 auditeurs
93,7 Ryhme FM : 24 000 auditeurs

Participation aux activités des partenaires :

- AGA Sercovie
- AGA CDC
- AGA ROC Estrie
- AGA CAAP Estrie
- Conférence de presse Centraide Estrie
- Lancement de la semaine sherbrookoise des rencontres interculturelles
- Présentation du cadre de gestion PSOC
- Participation au ZOOMBA de la CDC
- Forum mobilisation immigration Estrie

PROMOTION DES SERVICES

L'équipe de DIRA-Estrie est soucieuse de faire la promotion des services offerts à la population. D'habitude, les kiosques d'information à des salons pour aînés nous permettent de rejoindre un plus grand public. Cette année, la promotion s'est concrétisée en grande partie par la rédaction dans différents journaux de la région et par le biais de notre page Facebook.



Site web

visites

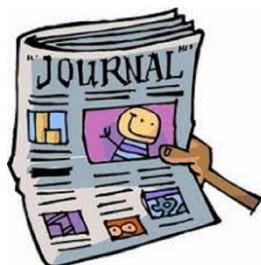
32 574



Facebook

Personnes
rejointes

9154



5 entrevues : radio-télévision

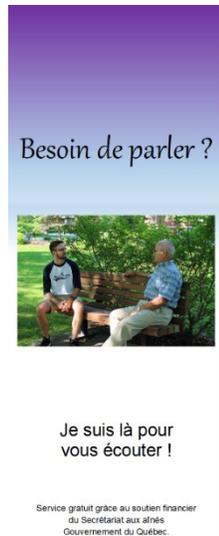
10 publications à 132 destinataires
(résidences, associations, journaux,
organismes)

4 articles journal Regards,
tirage 4950

1075 dépliants



LUTTER CONTRE LA
MALTRAITANCE
ENVERS LES
AÎNÉS



FORMATION DU PERSONNEL

DIRA-Estrie est soucieux d'offrir à son personnel des formations afin de les outiller dans le cadre de leurs fonctions. Il est important pour les administrateurs de DIRA-Estrie de s'assurer que les employés maintiennent à jour leurs connaissances et en développent de nouvelles. Toutes les activités auxquelles les employés ont participé l'ont été en mode virtuel, présentées par des organismes communautaires, associations, Chaire de recherche, table de concertation et Université.

- Alliées multiplicateurs/ racisme et discrimination avec le RIFE (sou forme de formation et forum)
- Compétences personnelles et professionnelles en santé mentale
- Conférence en ligne sur l'approche Carpe-Diem donnée par la société d'Alzheimer de l'Estrie
- Conférence Négociateur avec le trauma sans trauma
- Formation « Marketing social »
- Formation « prendre la parole »
- Formation « Relations interpersonnelles : gérer ses différends et ses différences »
- Formation Carpe diem de la Société Alzheimer de l'Estrie
- Formation de l'APPAMM-Estrie sur les troubles de l'humeur et la consommation
- Formation de l'APPUI Estrie « Comment intervenir en situation de refus »
- Formation de l'AQDR sur la fraude
- Formation écoute active
- Formation Éducaloi sur la différence entre le mandat de protection et la procuration
- Formation gestion du stress
- Formation Jevi sur le repérage des idées suicidaires auprès des personnes âgées
- Formation sur l'usure de compassion
- Formation Technologie en travail collaboratif
- Formation Urgence ou priorité
- Nouveaux modes d'intervention à distance – défis et bonnes pratiques
- Proches aidants et personnes aidées réfractaires à demander de l'aide, stratégies d'intervention

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

CONCLUSION

Un joli texte de notre intervenante Océane Clermont qui illustre bien l'intervention de DIRA-Estrie auprès des personnes âgées maltraitées.
Merci Océane !

On nous appelle en urgence
Pour défaire les incohérences
Démêler les situations
Se retrouver dans les émotions
Fils, petite-fille et cousin
Ont brisé la confiance du jour au lendemain
*« Donne-moi tes biens, je vais m'en occuper
Surtout pas les prendre une fois le dos tourné »*

On nous appelle pour être accompagné
Reprendre du pouvoir, dans cette situation insensée
« Ma fille m'a encore crié après »
Oser s'affirmer
Mettre ses limites, se respecter

Se déposer dans un espace sécuritaire
Ouvrir la bouche, ne plus se taire
Un pas à la fois, comprendre et vivre ce qu'il se passe
À son rythme, sortir de cette impasse

On nous appelle pour être entendu
Ouvrir son cœur et être cru
Pour avoir le courage de se relever
De se dire, de pleurer
Reprendre sa vie en main, revivre enfin
Retrouver ses ressources intérieures
Mettre de la lumière dans la noirceur
Comprendre que dans la vie
Nous sommes notre meilleur outil.



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