



# RAPPORT D'ACTIVITÉ

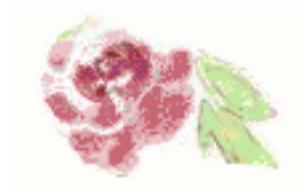
## 2021-2022



**DIRA-Estrie**

Centre d'aide aux aînés  
victimes de maltraitance

# TABLE DES MATIÈRES



|   |           |
|---|-----------|
| <b>MOT DE LA DIRECTRICE ET DU PRÉSIDENT</b> .....         | <b>3</b>  |
| <b>NOTRE ORGANISME</b> .....                              | <b>4</b>  |
| Mission .....   | 4         |
| Principes .....   | 4         |
| Champ d'activités .....                                   | 5         |
| Fonctionnement.....                                       | 6         |
| Merci à nos bénévoles.....                                | 8         |
| <b>NOS SERVICES À LA POPULATION</b> .....                 | <b>9</b>  |
| Services individuels .....                                | 9         |
| Statistiques 2021-2022 (aide individuelle) .....          | 12        |
| Activités de sensibilisation .....                        | 14        |
| Activités d'information et de formation .....             | 16        |
| <b>PROJET ITMAV (Travailleur de milieu)</b> .....         | <b>18</b> |
| De belles collaborations .....                            | 18        |
| Un banc pour les aînés .....                              | 19        |
| Café-rencontre avec la Table de quartier 4-Saisons .....  | 20        |
| Promotion des services .....                              | 20        |
| <b>CONCERTATION ET PARTICIPATION DANS LE MILIEU</b> ..... | <b>22</b> |
| Concertation et comités .....                             | 22        |
| Participation aux activités des partenaires .....         | 23        |
| <b>UNE PLANIFICATION STRATÉGIQUE TRIENNALE</b> .....      | <b>24</b> |
| Quatre enjeux principaux .....                            | 25        |
| DIRA aujourd'hui, DIRA demain? .....                      | 25        |
| <b>UNE VISIBILITÉ ACCRUE</b> .....                        | <b>25</b> |
| Promotion des services .....                              | 25        |
| Augmentation du nombre de membres.....                    | 26        |
| Articles et vidéos .....                                  | 26        |
| Cœur à cœur avec Océane.....                              | 27        |
| Les histoires de Paulette .....                           | 28        |
| <b>NOS PARTENAIRES FINANCIERS</b> .....                   | <b>29</b> |
| <b>NOS DONATEURS</b> .....                                | <b>29</b> |

# MOT DE LA DIRECTRICE ET DU PRÉSIDENT

## Une énergie nouvelle

C'est avec joie que nous vous présentons le rapport annuel de DIRA-Estrie pour l'année 2021-2022. Une année mouvementée en raison de la pandémie et des effets qui y sont associés, mais dynamisée en contrepartie par une énergie nouvelle au sein de l'organisme. De nouveaux membres au Conseil d'administration et une nouvelle collègue se sont joints à l'équipe, apportant leur dynamisme, leur créativité, leur enthousiasme à travailler pour une mission commune: lutter contre la maltraitance envers les aînés.

## Les effets de la pandémie

Les effets de la pandémie ont occasionné beaucoup de détresse chez les personnes âgées et le travail qui a été fait en cours d'année pour les accueillir, les soutenir, les accompagner a été remarquable. Nos efforts pour sensibiliser la population sur la maltraitance envers les aînés, le travail de milieu qui s'opère auprès des aînés plus vulnérables et une présence accrue sur les réseaux sociaux ont contribué en partie à l'augmentation des demandes d'aide liées à des situations de maltraitance.

## La motivation de poursuivre nos actions

Nous avons mis nos efforts à réaliser notre plan d'action et la majorité de nos objectifs ont été atteints. Malheureusement, le projet "Et si on se parlait" financé par le programme Québec ami des aînés, qui était prévu pour les deux prochaines années, a pris fin pour des raisons hors de notre contrôle liées à la diffi-

culté de recruter du personnel et au contexte de la pandémie. La planification stratégique élaborée en cours d'année nous a donné la motivation de poursuivre nos actions pour chercher d'autres sources de financement afin de réaliser pleinement notre mission sur le territoire desservi.

## De nouveaux partenariats

DIRA-Estrie a consolidé et développé de nouveaux partenariats sur le territoire, entre autres par des prêts de locaux dans les autres MRC et ce, lorsque les rencontres individuelles auprès de la clientèle ne peuvent se faire à domicile ou dans nos bureaux à Sherbrooke. Afin d'apporter notre soutien et notre contribution aux actions de prévention à la maltraitance sur le territoire, nous nous sommes intégrés à la table de concertation des aînés du Val-Saint-François et nous sommes engagés à travailler de concert avec les autres tables locales pour leurs actions préventives.

## Merci à l'équipe

Nous tenons à souligner le travail exceptionnel de l'équipe. Nous les remercions pour leur dévouement, leur engagement, leur persévérance, leur capacité d'adaptation et leur enthousiasme à poursuivre les actions reliées à notre mission.

Vous trouverez dans ce rapport toutes les activités réalisées pour l'année 2021-2022.

Bonne lecture!

**Lucie Caroline Bergeron**  
Directrice générale

**Denis Hinse**  
Président du conseil d'administration



## NOTRE ORGANISME

### 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 des valeurs d'honnêteté, de loyauté, de diligence, de respect et d'autodétermination. Elles sont également fondées sur le respect des principes suivants :



#### Maltraitance (définition)

« 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. »

Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les aînés, 2017-2022

- 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 demandent de l'aide par rapport à une situation de maltraitance, sans se substituer à elles.
- Le respect de la confidentialité des demandes et des démarches.



## Champ d'activités

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

### Aide individuelle

La stratégie d'intervention est résumée dans l'acronyme DIRA :

**D: Dire**, encourager les aînés à nommer la situation de maltraitance vécue.

**I: Informer** les aînés au sujet de leurs droits et des recours possibles.

**R: Référer**, au besoin, vers d'autres instances pour leur venir en aide.

**A: Accompagner** lorsque requis dans les démarches pour mettre fin à la maltraitance.

L'intervention tend à outiller les aînés en situation de maltraitance afin qu'ils reprennent un pouvoir d'agir et le contrôle sur leur situation et fassent cesser la maltraitance vécue.

### Sensibilisation

DIRA-Estrie met en œuvre des activités de sensibilisation pour informer la population, plus spécifiquement les aînés, les aider à reconnaître les situations de maltraitance et ainsi prendre les moyens nécessaires pour les faire cesser. Grâce notamment à des jeux interactifs, des saynètes, des capsules vidéo et des conférences, nous encourageons les aînés à dire la situation de maltraitance vécue.



Les animations dans les résidences permettent de rejoindre un grand nombre d'aînés pour les sensibiliser à la maltraitance.

### Formation

Afin d'outiller toute personne œuvrant auprès des aînés à comprendre et reconnaître la maltraitance pour être en mesure de mieux intervenir, DIRA-Estrie offre également des sessions de formation, notamment aux bénévoles et employés d'organismes communautaires, aux proches aidants, aux étudiants de différents programmes collégiaux ainsi qu'aux employés d'autres secteurs d'activité. Les services de DIRA-Estrie sont offerts gratuitement.





## Ressources humaines en 2021-2022

### **Lucie Caroline Bergeron**

Directrice générale et intervenante (à l'emploi de DIRA-Estrie depuis 2009, directrice depuis sept. 2021)

### **Micheline Claing**

Adjointe administrative (de 2017 jusqu'en septembre 2021)

### **Jacinthe Laforte**

Adjointe à la direction (arrivée mi-août 2021)

### **Céline Delorme**

Animatrice et responsable des bénévoles (depuis 2013)

### **Océane Clermont**

Intervenante (depuis 2018)

### **Mathieu Schommer**

Travailleur de milieu (depuis 2020)

### **Jessie Caron-Audet**

Chargée de projet « Et si on se parlait... » (mai-sept. 2021)

### **May O'Malley**

Stagiaire techniques d'éducation spécialisée, Cégep de Sherbrooke

**Yves Gauthier** de la firme France Thibodeau, CPA inc.

Tenue de livre (depuis sept. 2021, en remplacement de **Johanne Ash**)

**Hélène Moreau**, CPA, CGA

Mission d'audit

*« DIRA-Estrie est constamment à la recherche de moyens nouveaux et plus efficaces pour diffuser le message de lutte contre la maltraitance envers les aînés. »* Lucie Caroline Bergeron, directrice générale



## Fonctionnement

Situés au Carrefour des aînés, les bureaux de DIRA-Estrie sont facilement accessibles à la clientèle. Ce milieu réunit sous son toit Sercovie, un centre d'activités physiques et culturelles très fréquenté par les aînés qui compte 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 d'excellents partenariats.

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.

En 2021-2022, l'équipe a repris les rencontres à domicile qui avaient été impossibles durant plusieurs mois en raison de la pandémie, tout en respectant les mesures de protection suivant les directives de la Santé publique.



Le personnel de DIRA-Estrie! De gauche à droite: Jacinthe Laforte, Mathieu Schommer, Océane Clermont, Céline Delorme et Lucie Caroline Bergeron



## Changements et continuité dans l'équipe

La planification stratégique effectuée en 2021-2022 (*voir page 24*) a permis de revoir certains éléments de la structure organisationnelle:

- Nouveau titre pour Lucie Caroline Bergeron: directrice générale! Félicitations et merci pour sa généreuse implication depuis 2009!
- Départ à la retraite de notre adjointe administrative depuis 2017, Micheline Claing. Merci pour quatre années de loyaux services et le meilleur des succès dans ses projets futurs!
- Ce poste d'adjointe a été transformé pour y inclure des responsa-

bilités liées aux communications et au développement du financement de l'organisme. Bienvenue à Jacinthe Laforte comme adjointe à la direction!

- Continuité au sein de notre équipe avec Céline Delorme, animatrice et responsable des bénévoles (arrivée en 2013), Océane Clermont, intervenante (en 2018) et Mathieu Schommer, travailleur de milieu (en 2020).

Entraide et collaboration, humour et plaisir sont au rendez-vous dans nos bureaux. Des éléments essentiels pour la motivation et la gestion du stress!

## Merci à nos bénévoles

Nous remercions nos bénévoles pour leur apport essentiel à la réalisation de notre mission! Voici les activités auxquelles ils ont participé en 2021-2022:

- Conseil d'administration (comités planification stratégique, communications et financement)
- Activités de sensibilisation et de formation (bénévoles: **Louise Lamalice** et **Céline Dostie**)
- Vidéos des *Histoires de Paulette* (comédiennes bénévoles : **Élaine Paré**, **Louise Lamalice** et **Isabelle Guérard** de l'AQDR-Sherbrooke, avec participation de notre directrice générale, Lucie Caroline Bergeron)
- Saynète filmée sur l'estime de soi (comédien bénévole : **Guy Nadeau**).



**367 heures de bénévolat!**



Océane Clermont, intervenante de DIRA-Estrie, en compagnie de notre bénévole Guy Nadeau (tournage d'une saynète sur l'estime de soi).

## Notre 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

### **Élaine Paré**

Secrétaire, inhalothérapeute retraitée

### **Marie-Chantal Falardeau**

Administratrice, co-coordonnatrice de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées

### **Nathalie Gagnier**

Administratrice, planificatrice financière, Banque TD

### **Louise Gagnon Hotte**

Administratrice, travailleuse sociale retraitée

# NOS SERVICES À LA POPULATION

## Services individuels

La demande d'aide en contexte de maltraitance parvient de la personne aînée 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 d'une résidence ou d'un autre milieu de vie. Un consentement de la personne aînée est nécessaire afin d'entamer une première rencontre téléphonique ou en personne avec elle.

### Rencontre individuelle

Après l'évaluation d'appel, si une rencontre avec la personne aînée est nécessaire et souhaitée, l'intervenante rencontre la personne au bureau de DIRA-Estrie, à domicile ou dans un autre lieu. 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 leur pouvoir d'agir, d'augmenter leur confiance et leur estime de soi, de développer une communication saine et de travailler sur les limites.

**« Le soutien, le temps accordé et l'accompagnement dans une démarche fait toute la différence pour les aînés. Nous sommes heureux d'apporter cette aide spécifique en contexte de maltraitance. »** L'équipe de DIRA-Estrie

## Notre raison d'être

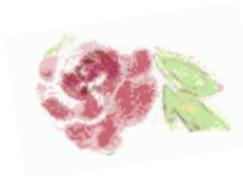
L'aide individuelle aux personnes aînées en situation de maltraitance est la raison d'être de DIRA-Estrie.

### Clientèle cible

- Personnes aînées, aptes, qui vivent une situation de maltraitance et consentent à recevoir de l'aide.
- Personnes aînées vulnérables à vivre une situation de maltraitance (nous les outillons afin qu'elles reprennent leur pouvoir d'agir, prévenant ainsi la maltraitance).

## 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.





## Les conséquences de la maltraitance

- **financières** : difficulté à subvenir à ses besoins essentiels.
- **physiques** : perte d'appétit, insomnie, malaises physiques, comorbidité.
- **psychologiques** : détresse, anxiété, idéations suicidaires, passage à l'acte.
- **sociales** : perte d'intérêt pour les activités sociales habituelles, isolement.

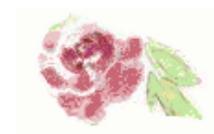
## Suivi téléphonique

Suite à la rencontre avec la personne âgée, 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

DIRA-Estrie est intervenu auprès de personnes âgées vulnérables pour prévenir la maltraitance. Nous avons écouté, réconforté, soulagé et orienté ces personnes vers des ressources selon les besoins exprimés, mais nous les avons surtout sensibilisés sur des conseils de sécurité et de vigilance.

*« Personne ne voulait m'entendre, ne voulait croire ce que je disais. L'intervenante de DIRA m'a crue, ça m'a sauvé la vie. » Une cliente*



## Pas un service d'urgence...

DIRA-Estrie reçoit souvent des demandes d'aide provenant de personnes qui ont observé des situations de maltraitance chez un proche ou une connaissance. On nous contacte dans l'objectif qu'on puisse intervenir directement auprès de la personne âgée (ou de la personne présumée maltraitante) afin de régler le problème. Malheureusement, notre pouvoir d'agir est limité et nous n'offrons pas un service d'urgence pour assurer la protection d'autrui. Si la sécurité de la personne est compromise, nous référons vers le service de police ou Urgence détresse (le 811, option 2).

Comme plusieurs autres organismes, nous sommes tenus de respecter le libre consentement à recevoir de l'aide ou non. Si l'âiné refuse, nous essayons de trouver avec l'appelant des stratégies qui favoriseront son acceptation à recevoir du soutien.

Nous intervenons auprès de la personne âgée apte et consentante à recevoir nos services. Le curateur public ou la Commission des droits de la personne et de la jeunesse peuvent intervenir pour protéger une personne inapte.

## Soutien clinique

La crédibilité et l'expérience acquises au fil des ans nous permettent de contribuer au développement des compétences et des connaissances au niveau de l'intervention en contexte de maltraitance.

Depuis les dernières années, une excellente collaboration se concrétise avec les intervenants du réseau de la santé et des services sociaux et ce, pour le bénéfice des aînés.



**« Plusieurs des personnes aînées rencontrées dans nos interventions ont de la difficulté à mettre leurs limites avec l'auteur de la maltraitance, surtout lorsqu'il s'agit d'un membre de la famille. »**

Les intervenantes de DIRA-Estrie



## Un travail en concertation

L'intervention en contexte de maltraitance est parfois complexe et nécessite l'apport d'autres intervenants du milieu pour résoudre une situation.

Nous travaillons en concertation avec les acteurs du milieu, avec le consentement de la personne concernée.

Il s'agit d'une collaboration étroite dans le respect des missions de chacun, pour la meilleure efficacité possible.

- Réseau de la santé et des services sociaux
- AQDR
- CAAP Estrie
- CAVAC Estrie
- Service de police
- Équijustice Estrie
- La Cordée
- JEVI
- etc.

(Pour plus de détails, voir page 22.)

## Statistiques 2021-2022 (aide individuelle)

### Particularités liées à la pandémie

- **Adaptation de nos services** (interventions par téléphone, au bureau avec les plexiglass en place ou à domicile en tenant compte des mesures sanitaires recommandées par la Santé publique).
- **Grande détresse chez les personnes âgées:** l'isolement social, l'inquiétude associée à la maladie, le confinement et l'intimidation au sujet du respect des mesures sanitaires ont été des facteurs aggravants de leurs conditions physiques et mentales.
- **Une augmentation de la consommation d'alcool et de drogues et des difficultés financières chez plusieurs enfants d'ânés** ont occasionné des situations de maltraitance. Des dynamiques familiales problématiques et complexes qui demandent beaucoup de doigté.
- **Soutien clinique offert à plusieurs intervenants** (réseau de la santé et des services sociaux, directions et employés de résidences, employés d'institutions financières, personnel et bénévoles d'organismes communautaires) pour échanger sur des stratégies d'intervention pour mettre fin à la maltraitance.

### Caractéristiques des personnes aidées

|           |                |
|-----------|----------------|
| <b>84</b> | Femmes         |
| <b>35</b> | Hommes         |
| <b>5</b>  | Couples        |
| <b>14</b> | 60-69 ans      |
| <b>56</b> | 70-79 ans      |
| <b>54</b> | 80 ans et plus |

### Services rendus

|            |                             |
|------------|-----------------------------|
| <b>158</b> | rencontres individuelles    |
| <b>124</b> | dossiers ouverts            |
| <b>25</b>  | accompagnements             |
| <b>807</b> | suivis téléphoniques        |
| <b>35</b>  | cas de soutien psychosocial |
| <b>30</b>  | cas de soutien clinique     |

### Types de maltraitance

|                   |           |
|-------------------|-----------|
| Psychologique     | <b>55</b> |
| Financière        | <b>46</b> |
| Organisationnelle | <b>1</b>  |
| Âgisme            | <b>1</b>  |
| Physique          | <b>9</b>  |
| Abus de droits    | <b>4</b>  |
| Sexuelle          | <b>3</b>  |
| Logement          | <b>5</b>  |

## Source des références

|           |                             |
|-----------|-----------------------------|
| <b>37</b> | CIUSSS-Estrie CHUS          |
| <b>21</b> | Ligne Aide Abus Aînés       |
| <b>18</b> | Organismes communautaires   |
| <b>16</b> | Connaissances               |
| <b>12</b> | Médias                      |
| <b>9</b>  | Travailleur de milieu       |
| <b>4</b>  | Ligne 211                   |
| <b>2</b>  | Activité de sensibilisation |
| <b>2</b>  | Institutions financières    |
| <b>1</b>  | Résidence pour aînés        |
| <b>1</b>  | Pharmacie                   |
| <b>1</b>  | Médecin                     |

*« J'avais quelqu'un à appeler en cas de détresse, de stress énorme, alors que normalement, non. Ça a fait toute la différence. »*

Une cliente

## Répartition par MRC

|           |                     |
|-----------|---------------------|
| <b>73</b> | Sherbrooke          |
| <b>11</b> | Val-Saint-François  |
| <b>10</b> | Memphrémagog        |
| <b>3</b>  | Granit              |
| <b>3</b>  | Coaticook           |
| <b>14</b> | Haut-Saint-François |
| <b>6</b>  | Des Sources         |
| <b>2</b>  | Montréal*           |
| <b>2</b>  | Haute-yamaska*      |



\*soutien téléphonique et référence vers la Ligne Aide Abus Aînés

## Activités de sensibilisation

Développée au fil des années afin de répondre aux diverses demandes, l'offre d'activités de sensibilisation et de formation de DIRA-Estrie est d'une belle variété, donnant de l'information sur la maltraitance et proposant des pistes de réflexions sur notre façon d'être bienveillants envers nos aînés.

### 1. Des histoires qui arrivent trop souvent

Quelques saynètes présentant des situations potentielles de maltraitance et d'intimidation afin d'en reconnaître les conséquences, de se familiariser avec le repérage des indices observables, d'envisager des pistes de solutions et de développer des attitudes et des comportements bienveillants.



### 2. Et si on se parlait de ton âge

Des saynètes et un quiz permettant de démystifier l'âgisme, de le reconnaître, d'en comprendre les conséquences pour la personne qui le subit et d'explorer des pistes de solutions.



### 3. Une aide bienveillante

Visant la reconnaissance du rôle de proche aidant et le développement d'attitudes et de comportements bienveillants envers son proche, cette activité s'articule autour de capsules vidéos présentant des mises en situation jouées par des membres des communautés culturelles.



### 4. « Ce n'est pas correct »

Échange autour de capsules vidéo permettant de reconnaître les indices de maltraitance, de comprendre les conséquences qui peuvent advenir si la personne maltraitée ne reçoit pas le soutien nécessaire et d'apprendre les gestes simples, pratiques et sécuritaires qui peuvent être posés.

Je m'inquiète  
pour vous...

## 5. Nos gestes du quotidien sont-ils bienveillants envers nos aînés ?

Activité autour de courtes saynètes mettant en lumière comment les aînés vivent parfois nos gestes du quotidien comme de la maltraitance à leur égard, ce qui peut avoir un impact sur leur état de santé et leur moral.



## 6. Je prends ma place !



Une activité autour d'une capsule vidéo qui permet d'aider la famille et les intervenants à reconnaître les situations d'intimidation envers les aînés et leurs conséquences

et de les outiller pour agir afin que les milieux de vie et les groupes associatifs participent à la promotion des valeurs favorisant le respect.

## 7. Les bons comptes font les bons amis

Quiz conçu spécialement pour une animation de groupe sur la maltraitance financière. Avec une touche d'humour, il sensibilise les participants à des réalités parfois complexes, leur permettant entre autres de reconnaître les situations de maltraitance financière ainsi que leurs conséquences.

### Activités de sensibilisation

**13** activités

**219** participants



Animations dans des résidences par Céline Delorme (première photo); notre stagiaire May O'Malley et notre travailleur de milieu Mathieu Schommer (deuxième photo); notre bénévole Louise Lamalice (troisième photo).

## Activités d'information et de formation

Au cours de l'année, DIRA-Estrie a reçu une demande pour animer une activité d'information sur la bientraitance auprès du personnel soignant d'un CHSLD.

Notre animatrice, Céline Delorme, a donc conçu une activité en ce sens : « Parlons un peu de bientraitance! »

### Parlons un peu de bientraitance !

Être bientraitant, c'est manifester un ensemble de comportements et d'attitudes qui prennent en compte et respectent la personne âgée dans sa globalité, en s'adaptant à ses besoins et à ses choix afin qu'elle préserve son intégrité toute sa vie.

Cette session d'information est conçue pour le personnel soignant tel que les préposées aux bénéficiaires, les infirmières ou toute autre personne prenant soin d'un aîné. Elle se base sur la Charte de la bientraitance des aînés de l'Estrie, faisant ressortir des points précis afin d'amorcer un échange sur les attitudes et les comportements qui sont bienveillants envers la clientèle.

### Activité d'information sur la bientraitance

**10** activités

**90** participants  
(employés d'un CHSLD)

*« Ce sont des trucs qu'on connaît, mais qu'on oublie des fois dans notre quotidien. C'est bon qu'on nous les rappelle. »*

Une préposée aux bénéficiaires, participante à l'activité d'information sur la bientraitance.



Céline Delorme et Océane Clermont, animant une activité de sensibilisation dans un HLM de Sherbrooke.

## Formations aux groupes communautaires

### Formations sur la maltraitance

9 sessions de formations

136 participants

- Collège Champlain
- Cégep de Sherbrooke
- Séminaire de Sherbrooke
- Centre professionnel 24 juin
- Organismes communautaires

Le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les aînés (2017-2022) comporte plusieurs mesures. L'une d'entre elles est d'actualiser et déployer la formation conçue par la Ligne Aide Abus Aînés sur la maltraitance envers les personnes âgées aux professionnels du réseau de la santé et des services sociaux ainsi qu'aux intervenants du milieu communautaire. Au cours de l'année 2021-2022, le contexte pandémique ainsi que la démission de la coordonnatrice régionale ont retardé la poursuite de cet objectif pour le milieu communautaire (pour lequel DIRA-Estrie devait offrir de la formation). Nous avons tout de même proposé à la Concertation estrienne contre la maltraitance des personnes âgées de poursuivre le projet en attendant l'embauche d'un prochain coordonnateur. Des formations sont ainsi prévues pour 2022-2023.

Outre les formations pour le milieu communautaire, DIRA-Estrie offre ses activités pour les établissements scolaires.

*« Une formation vivante, pleine d'exemples concrets issus du terrain. Ça aide vraiment à comprendre le phénomène de la maltraitance. »* Une étudiante en éducation spécialisée



L'animatrice de DIRA-Estrie, Céline Delorme, jouant une saynète avec l'enseignante du Collège Champlain, Vanessa Salvatore, devant une classe

## PROJET ITMAV (Travailleur de milieu)

Le programme Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV), financé par le Secrétariat aux aînés du Ministère de la Santé et des Services sociaux, fait partie du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022. Il a comme objectif 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



Mathieu Schommer, notre travailleur de milieu

*« J'étais sur le bord de faire une crise! Mathieu m'a écouté et ça m'a permis de me calmer et de voir plus clairement quelles étaient mes options. » Un client*

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 âgée le pouvoir d'agir sur sa destinée.

## De belles collaborations

### Carrefour de l'Estrie

Le repérage au Carrefour de l'Estrie a pu se poursuivre au printemps 2021 à raison d'un matin par semaine pour aller à la rencontre des personnes âgées. De plus, le travailleur de milieu a fait la promotion de son service dans une édition du journal du centre commercial, qui est distribué aux commerçants, en sensibilisant ceux-ci au référencement qu'ils peuvent faire vers le travailleur de milieu pour les aînés dans le besoin.

### Résidence Le VÜ

Le travailleur de milieu offre une présence d'un matin par semaine à la résidence Le VÜ afin d'entrer en contact avec les résidents. La résidence lui a offert un local pour recevoir les personnes individuellement. Ce type de repérage lui a permis de rencontrer un bon nombre d'aînés qui voulaient se confier, discuter, être référés pour une situation problématique ou simplement briser leur isolement. Ce projet en constante demande va se poursuivre tout au long de l'année 2022.

### Travail de milieu 2021-2022

**87** nouveaux dossiers

**25** hommes

**62** femmes

**163** référencements

**147** suivis (téléphoniques et en personne)

**1091** personnes rejointes par des activités collectives (à l'extérieur et en virtuel)

## Comités et concertation

Mathieu siège au comité Santé mentale et vieillissement de la Table de concertation secteur personnes âgées de Sherbrooke et a également participé à deux rencontres du comité Vie de quartier nord à l'été 2021. Il fait de même partie de la Communauté d'apprentissage ITMAV Estrie et MRC Brome-Missisquoi, qui tient environ six rencontres par année, ainsi que du projet pilote de codéveloppement des intervenants de milieu chapeauté par une organisatrice communautaire du CIUSSS-Estrie CHUS.

## Un banc pour les aînés

À l'été 2021, l'ITMAV de DIRA-Estrie et celle de Sercovie a repris le projet Un banc pour les aînés dans une version adaptée aux mesures sanitaires et aux besoins des aînés de Sherbrooke : les sorties « jasette-marche » dans les parcs de Sherbrooke. Cette fois, l'objectif était plus grand, soit d'encourager les personnes participantes à rencontrer d'autres aînés pour briser l'isolement dû aux confinements et de leur donner une occasion de se dégourdir pour être prêts à participer aux activités offertes par les organismes de Sherbrooke à l'automne.

Avec cette nouvelle formule, les aînés ont été invités à apporter leur chaise de camping et une collation pour jaser pendant une heure, puis à marcher dans le parc durant l'heure suivante.

*« La marche et nos discussions, ça m'a permis de reprendre confiance en moi »*

Une participante



Cette version « jasette-marche » a permis de contrer le déconditionnement physique, cognitif et social de cette clientèle particulièrement fragilisée par la pandémie.

Bref, le projet Un banc pour les aînés peut encore une fois être qualifié de réussite, comme en témoigne le fait que cette activité très appréciée était attendue par des aînés et des partenaires pour le printemps 2022!



Mathieu Schommer, notre travailleur de milieu, en compagnie de la députée Geneviève Hébert et de participantes à une « jasette-marche »





Des participantes à une « jasette-marche ».

## Café-rencontre avec la Table de quartier 4-Saisons

C'est à la suite d'une demande des aînés du quartier Jardins-Fleuris dans Fleurimont que le travailleur de milieu, la Table de quartier 4-Saisons ainsi qu'une agente de mobilisation du secteur ont décidé de démarrer un café-rencontre à leur intention, dans le but de briser l'isolement et de créer des liens. Depuis l'automne 2021, tous les mercredis matin, plusieurs aînés viennent discuter et prendre un café dans un local prêté par la Table de quartier.

## Promotion des services

### Distribution de cartons

Mathieu, en équipe avec la travailleuse de milieu de Sercovie, a distribué des cartons annonçant ses services dans plusieurs commerces et organismes de la ville de Sherbrooke.

### Un compte Facebook

Pour entrer en relation avec différents intervenants et de promouvoir ses activités, Mathieu s'est créé un compte Facebook « Itmav-DIRA-Estrie ». Il a reçu plusieurs messages d'aînés qui avaient besoin d'aide via cette messagerie.



**Itmav Dira-Estrie**

130 amis • 27 en commun



Amis

Envoyer un message





## Une équipe bien formée!

L'équipe de DIRA-Estrie a suivi plusieurs formations cette année pour continuer son développement professionnel et rester motivée.

- Agir contre la culpabilité (CAB\*)
- Apprendre et repérer les signes précurseurs d'idées suicidaires auprès des aînés (JEVI, organisée par la Maison de la Famille de Sherbrooke) Atelier de soutien et de codéveloppement pour les travailleurs de milieu
- Carte d'identité relationnelle (virtuel) CAB
- Colloque sur le financement « Réinventer son financement tout en conservant son ADN »
- Déconditionnement des aînés en temps de pandémie
- Démystifier les services de la Commission des droits de la personne
- Développer l'approche client dans une dynamique communautaire (CAB)
- Être proche aidant.e et LGBTQ+: des enjeux multiples (webinaire, Fondation Émergence)
- Formation à l'Institut de recherche sur le vieillissement et la santé mentale de Montréal
- Gestion de crise et intervention auprès des aînés
- L'autocompassion (CAB)
- La communication interculturelle (atelier)
- La perte d'audition (Le Bel Âge)
- La population vulnérable en temps de crise (Centraide)
- La santé mentale et la consommation des personnes âgées (APPAMM-Estrie\*)
- Le magicien des peurs (CAB)
- Le Process Communication Model (Expérience Incubateur via le ROC\*).
- Le repérage et les signalements en maltraitance
- Les priorités et apprivoiser le stress au travail (CAB)
- Les troubles de l'humeur (APPAMM-Estrie)
- Les troubles de personnalité limite (APPAMM-Estrie, organisée par la Maison de la famille de Sherbrooke).
- Les types de fraudes et comment les prévenir (AQDR)
- Nos choix et droits en RPA (AQDR de Sherbrooke)
- Prévenir et dénouer les conflits au mieux (Le Bel Âge) ·
- Rendre sa cause plus sexy (Centre Saint-Pierre via le CAB)
- Se positionner sur les médias sociaux (La Puce, ressources informatique)
- Tout savoir sur l'évolution de la protection des personnes en situation de vulnérabilité (Les webinaires Mieux protéger)
- Utiliser ses émotions en contexte de travail (CAB)

\* Lexique des acronymes:

APPAMM: Association des proches de personnes atteintes de maladie mentale de l'Estrie

CAB: Centre d'action bénévole de Sherbrooke

ROC: Regroupement des organismes communautaires de Sherbrooke

## 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.



### Concertation et comités

- 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 », réalisé par la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées et les résidences pour retraitées Chartwell.
- Concertation estrienne contre la maltraitance envers les aînés
  - Comité exécutif
  - Comité formation du milieu communautaire
- Table de concertation des organismes communautaires, secteur personnes aînées de Sherbrooke
  - Comité prévention maltraitance – Sherbrooke
  - Comité d'arrimage clinique santé mentale et vieillissement
- Table régionale de concertation des aînés de l'Estrie
- Processus d'intervention concertée
- Comité de table de quartier Quatre-saisons
- Table locale des aînés du Val-Saint-François

### La campagne du ruban mauve



Le Comité de prévention de la maltraitance de Sherbrooke organise depuis plusieurs années une activité soulignant la Journée mondiale de lutte contre la maltraitance des personnes aînées, le 15 juin.

Le contexte de pandémie a empêché encore une fois en juin 2021 l'animation d'une activité pour la population de Sherbrooke. Des capsules radio enregistrées en 2020 par les membres du comité ont été rediffusées sur les ondes de 107,7 Estrie et Ryhme FM durant cette semaine.

107,7 Estrie: **40 000** auditeurs  
93,7 Ryhme FM: **24 000** auditeurs

## Participation aux activités des partenaires

- Assemblée générale annuelle de Centraide Estrie, du CAB Sherbrooke, de CAAP Estrie de la CDC de Shebrooke, du ROC Estrie et AGA spéciale de l'APPUI aux proches aidants d'ânés Estrie
- Forum « autour du feu » organisé par la ville de Sherbrooke
- Journée de concertation régionale spéciale « Habiter notre milieu : un antidote à l'isolement » de la Table de concertation régionale des aînés de l'Estrie
- Déjeuner de Noël CDC Sherbrooke
- Mobilisation virtuelle RQ-ACA
- Mobilisation locale ROC Estrie
- Activité de la maison des grands-parents dans le cadre de la semaine sherbrookoise des rencontres interculturelles
- Activité au Centre d'éducation populaire de Sherbrooke dans le cadre de la semaine sherbrookoise des rencontres interculturelles.
- Dîner avec la table de concertation des aînés du Val-Saint-François



L'équipe de DIRA-Estrie à la manifestation « Engagez-vous pour le communautaire » organisée par le ROC Estrie le 25 octobre 2021.



# UNE PLANIFICATION STRATÉGIQUE TRIENNALE

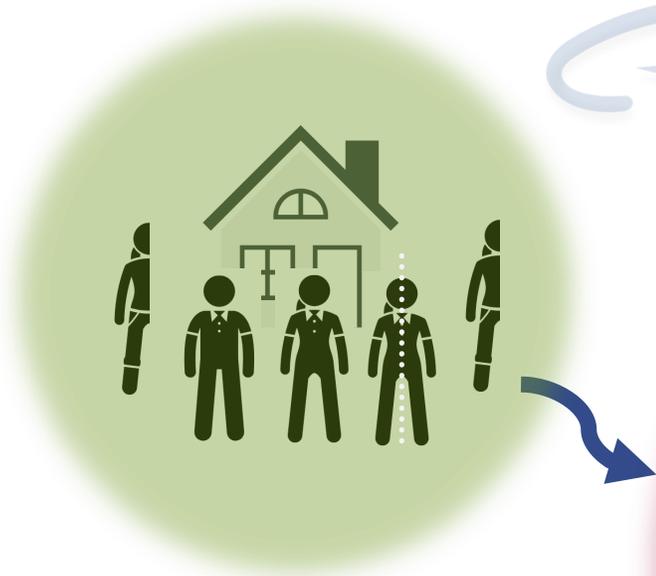
DIRA-Estrie a réalisé de mai à septembre 2021 un processus de planification stratégique guidé par le consultant Charles Brûlotte grâce à une subvention de Service Québec.

## Quatre enjeux principaux :

1. Un financement optimal pour consolider et développer les services offerts;
2. Une plus grande visibilité auprès de la population et des partenaires;
3. Des effectifs en nombre suffisant pour soutenir la mission de DIRA;
4. Une structure opérationnelle plus efficace (logiciels et outils de gestion).

La démarche a été très motivante pour tout le monde et nous sommes bien alignés pour faire les actions nécessaires pour réaliser notre mission!

### DIRA-Estrie aujourd'hui

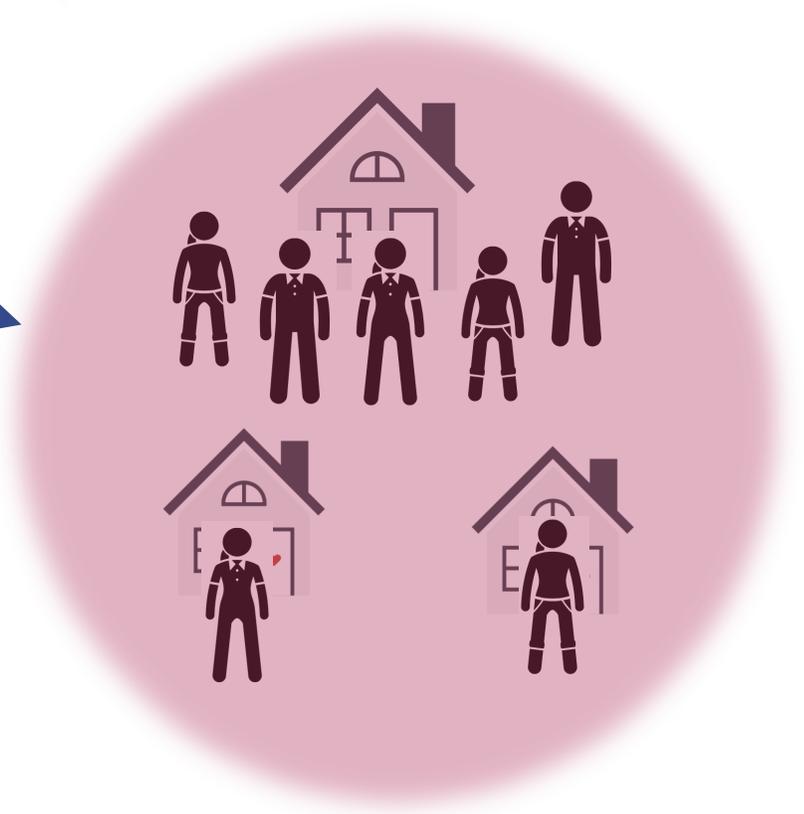


Nos effectifs actuels pour effectuer l'intervention, le travail de milieu, l'animation, l'accueil, l'administration et les communications.

Note: les pointillés séparant une personne en deux signalent que notre directrice joue également un rôle d'intervenante.

Les « demi-personnes » représentent des employées à temps partiel.

### DIRA-Estrie demain ?



Effectifs requis pour répondre à la demande

# UNE VISIBILITÉ ACCRUE

## 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. Des dépliants ont également été distribués lors des animations et des séances d'information et de formation, ce qui a d'ailleurs permis de recruter de nouveaux membres!

**1322**  
dépliants  
distribués

**Site Web**  
**8447** vues  
**3174** visiteurs

**Facebook**  
**23 134**  
(portée de la page)  
**650**  
visites

## Effervescence dans les communications!

L'équipe et le conseil d'administration de DIRA-Estrie ont travaillé sur plusieurs outils de communication pour un meilleur rayonnement de l'organisme et une clarification de ses services:

- Arbre décisionnel pour expliquer le cheminement d'une intervention
- Nouveau dépliant
- Révision des modalités d'adhésion
- Formulaire d'adhésion en ligne
- Infolettre
- Plan de communications

Travaux en cours qui seront finalisés en 2022-2023!

## Augmentation du nombre de membres

La planification stratégique triennale a amené le conseil d'administration à viser une augmentation significative du nombre de membres, dans le but de créer une base solide soutenant la cause de la bienveillance des aînés.

DIRA-Estrie a également décidé d'offrir une activité annuelle réservée aux membres. Plus de détails à venir!



Si vous ne l'avez pas déjà fait...

### Devenez membre dès aujourd'hui:

- [En cliquant ici \(rapport annuel PDF\)](#)
- En scannant le code QR
- Ou en téléchargeant le formulaire sur notre site Internet: [www.dira-estrie.org](http://www.dira-estrie.org)

## Articles et vidéos

### La capsule mensuelle

Dix fois par année, nous envoyons une capsule écrite à plus d'une centaine d'organisations travaillant avec les aînés et médias locaux ou communautaires, dont certains la publient régulièrement. En 2022, nous en avons proposé une nouvelle mouture: *Cœur à cœur avec Océane*, un courrier dans lequel notre interve-

nante Océane Clermont répond aux questions sur la maltraitance et la bienveillance envers les personnes âgées (*voir ci-contre*). N'hésitez pas à nous envoyer vos questions! Les capsules Cœur avec cœur se retrouvent aussi sur le site Internet de DIRA-Estrie.

**OBJECTIF :**

**Doubler le  
nombre de  
membres!**



**C'est gratuit!**



Sherbrooke, 21 mars 2022

Bonjour,

*Ma sœur vit de la maltraitance de la part de son fils depuis plusieurs mois. Il lui parle de façon méchante et se montre très envahissant. Elle a l'air triste et désemparée, mais ne fait rien pour changer la situation. Je suis inquiète pour elle et je ne comprends vraiment pas qu'elle n'ait pas fait de démarches à ce propos. Pourriez-vous aller la voir ou l'appeler ? Elle n'est pas au courant que je vous ai écrit.*

– Jeannine

Bonjour Jeannine,

Chez DIRA-Estrie, nous accompagnons les personnes dans un contexte volontaire. Pour que nous puissions contacter votre sœur, il faudrait avant tout obtenir son consentement à recevoir notre aide.

Est-ce que vous avez parlé de votre inquiétude à votre sœur? Est-ce que cette relation a toujours été aussi tendue entre elle et son fils ou est-ce un comportement nouveau entre eux?

Vous pourriez lui nommer ce que vous observez et ce qui vous inquiète tout en ayant une attitude d'ouverture et de non-jugement pour ne pas la brusquer.

Puis, vous pourriez lui demander quels sont ses besoins par rapport à tout ça et comment elle se sent dans la situation.

Si vous êtes à l'aise, vous pouvez encourager votre sœur à faire appel à nous en lui expliquant que nos rencontres sont confidentielles. Nous pourrions discuter de ce qui la préoccupe et entrevoir des solutions qui ont du sens pour elle. Tout ceci dans le but qu'elle reprenne du pouvoir dans sa situation.

Si vous avez d'autres questions, n'hésitez pas à contacter notre équipe d'intervention!

– Océane

## Les Histoires de Paulette

Céline Delorme, la responsable de l'animation et des bénévoles, a conçu en collaboration avec les autres employés de DIRA, une série de brèves vidéos de sensibilisation :

*Les histoires de Paulette.*

Incarné par la secrétaire de notre conseil d'administration, Éleine Paré, le personnage de Paulette se retrouve dans diverses situations fréquemment vécues par les aînés; les personnes qu'elle rencontre par hasard ont alors le choix d'agir avec indifférence, impatience ou... bienveillance.



Photo extraite de la vidéo *Paulette et la joggeuse.*

Visionnez-les sur notre page Facebook ou sur YouTube, et surveillez ses différents chapeaux!



Photo extraite de la vidéo *Paulette et les sacs d'épicerie*



## 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 *Et si on se parlait...* était réalisé

En partenariat avec :



Le projet de planification stratégique était financé par



dans le cadre du programme Québec ami des aînés.

Le projet ITMAV est financé par le gouvernement du Québec, Secrétariat aux aînés.

## NOS DONATEURS

Nous remercions aussi de tout cœur les individus et les entreprises qui ont généreusement fait un don à DIRA-Estrie au cours de la dernière année. De tels revenus autonomes sont précieux et nous sommes reconnaissants de votre soutien!

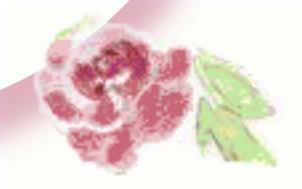
Nous voulons notamment souligner la contribution de la Banque TD pour financer le projet de correspondance avec des aînés isolés, *Des mots qui relient*, qui a commencé à l'hiver 2021 et s'est terminé à l'été 2021, ainsi que les dons que nous avons reçus de la Résidence Le VÜ à Sherbrooke.



**NOUVEAU!**

**Faites un don en ligne  
à DIRA-Estrie !**

[Cliquez ici \(rapport en PDF\)](#), scannez  
le code QR ou rendez-vous sur notre  
site Web: [www.dira-estrie.org](http://www.dira-estrie.org)!



[www.dira-estrie.org](http://www.dira-estrie.org)

300 rue du Conseil, bureau 337, Sherbrooke QC J1G 1J4

819-346-0679