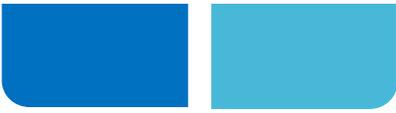




Rapport annuel 2018-2019





SOMMAIRE

1. COUP D'ŒIL SUR DIRA-ESTRIE	4-7
Mot de la présidente et de la coordonnatrice	
Mission	
Membres du conseil d'administration	
L'équipe de DIRA-Estrie	
2. PROJETS	8-12
Projet <i>DAMIA</i> – Demande d'Aide dans un contexte de Maltraitance ou d'Intimidation chez les Aînés	
Projet <i>Ce n'est pas correct !</i>	
Projet <i>Tendre la main aux aînés</i> (ITMAV)	
3. RÉALISATION DE NOTRE MISSION	12-19
Aide individuelle	
Activités de sensibilisation et de formation	
4. PROMOTION DE NOS ACTIONS	20-23
Représentation	
Médias	
Distinction	
5. PARTICIPATION AVEC LES PARTENAIRES	24
Concertations et collaborations	
6. PERFECTIONNEMENT	25
Formation au personnel et aux bénévoles	
7. PLAN D'ACTION	26
8. NOS PARTENAIRES FINANCIERS	27

1. COUP D'ŒIL SUR DIRA-ESTRIE

MOT DE LA PRÉSIDENTE ET DE LA COORDONNATRICE

Lucie Caroline Bergeron et moi sommes fières de vous présenter le rapport annuel 2018-2019. Une autre année qui s'inscrit dans la continuité et l'engagement de la mission de DIRA-Estrie. Nous sommes satisfaites de voir que la plupart des objectifs du plan d'action se sont réalisés.

La mise à jour de nos Statuts et règlements s'est concrétisée dans le cadre d'une assemblée générale spéciale tenue le 23 mai 2018.

Notre guide de l'emploi a été révisé et nous avons été en mesure de répondre aux demandes des employées en bonifiant certaines conditions tout en se conformant aux nouvelles exigences des normes du travail.

Nous avons complété la mise à jour de la terminologie sur la maltraitance dans nos différents outils de communication, et ce, en collaboration avec la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées.

Un guide sur la sécurité du personnel a été réalisé à notre grande satisfaction afin de mettre en pratique des principes de sécurité tant pour les rencontres à domicile qu'au bureau de DIRA-Estrie.

L'outil *Je prends ma place !* réalisé en 2018, a été mis en candidature pour le Prix Ensemble contre l'intimidation au gouvernement du Québec. DIRA-Estrie n'a pas été le lauréat, mais s'est tout de même démarqué en étant parmi les trois finalistes de la catégorie Organisation. La remise des prix à l'Assemblée nationale a été une belle expérience.

Deux projets se sont terminés avec succès : *DAMIA (Demande d'Aide en contexte de Maltraitance ou d'Intimidation chez les Aînés)* en collaboration avec la Chaire de recherche sur la maltraitance. Un projet colossal qui s'est finalisé par la rédaction d'un guide pratique qui sera partagé auprès de nos partenaires et autres organismes offrant des activités aux personnes âgées. Le projet *Ce n'est pas correct !* financé par l'Appui pour les proches aidants d'aînés de l'Estrie, a connu un vif succès et il se poursuivra pour l'année 2019-2020 en visant davantage les communautés culturelles et la communauté anglophone de l'Estrie.

Un nouveau service a vu le jour à DIRA-Estrie dans le cadre d'un projet financé par le Secrétariat aux aînés. Il s'agit de *Tendre la main aux aînés* qui est une initiative de travail de milieu auprès des personnes âgées en situation de vulnérabilité ou à risque de fragilisation.

Soucieux d'améliorer les services à la population, nous avons amélioré nos outils de sensibilisation et de formation afin de répondre davantage aux besoins exprimés par les milieux.

De belles collaborations se sont réalisées au cours de l'année avec des partenaires impliqués auprès des personnes âgées. Notre réseau de collaborateurs s'agrandit grâce au travail de chacun d'entre nous qui veillons à offrir un service de qualité à la population. Notre reconnaissance dans le milieu fait de DIRA-Estrie un organisme de référence pour du soutien clinique offert à plusieurs intervenants du réseau de la santé et des services sociaux, mais également auprès des organismes communautaires, institutions financières et autres professionnels.

Depuis plusieurs années, nous souhaitons que le financement de DIRA-Estrie augmente de façon significative afin d'engager des ressources supplémentaires en soutien à l'intervention. La coordonnatrice qui effectue à elle seule les interventions sur le territoire, voit une augmentation des heures consacrées à l'administration de l'organisme, passant de 17% en 2017 à 25% en 2018.



DIRA-Estrie est composé d'une petite équipe dynamique comprenant des bénévoles engagés qui nous ont permis de rayonner dans notre milieu de façon significative. Nous avons réussi à maintenir les services liés à notre mission par l'intervention auprès des personnes âgées victimes de maltraitance, la tenue d'activités de sensibilisation et de formation dans les 7 MRC de l'Estrie.

Nous tenons à exprimer notre gratitude au personnel, aux bénévoles et aux membres du conseil d'administration qui accomplissent la mission avec vigueur, entrain et dévouement tout au long de l'année, et ce, malgré les défis auxquels nous sommes confrontés. Nous soulignons la qualité de leur travail et de leur engagement et nous remercions tous ceux qui contribuent au rayonnement et à la croissance de DIRA-Estrie.

Céline Dostie, présidente

Lucie Caroline Bergeron, coordonnatrice

MISSION

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 Pommeraiie et de la Haute-Yamaska. Un rehaussement du financement de l'organisme est nécessaire afin de pouvoir desservir ces deux territoires.

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

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

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

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

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

- D** : Dénoncer les situations de maltraitance que vivent les aînés
- I** : Informer les aînés au sujet de leurs droits et des ressources disponibles pour leur venir en aide
- R** : Référer, au besoin, les aînés qui vivent de la maltraitance aux instances spécialisées susceptibles de leur venir en aide
- A** : Accompagner, lorsque requis et selon les ressources disponibles, les aînés qui vivent de la maltraitance dans les démarches qu'ils entreprennent afin de faire cesser ces situations

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

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*.

MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

En 2018-2019, le conseil d'administration était composé de :

Céline Dostie, présidente
Denis Hinse, vice-président
Francine Bernard, trésorière
Julien Cadieux Genesse, secrétaire
Nathalie Gagnier, administratrice
Audrey Viens, administratrice (arrivée en octobre 2018)
Alexandre Omann, administrateur (arrivé en décembre 2018)
Catherine Chouinard, vice-présidente (départ en juin 2018)
Samuel Rasmussen, administrateur (départ en septembre 2018)



Absent sur la photo : Alexandre Omann

L'ÉQUIPE DE DIRA-ESTRIE

En 2018-2019, le personnel de DIRA-Estrie était composé de :

Lucie Caroline Bergeron, coordonnatrice et intervenante
Micheline Claing, adjointe administrative
Céline Delorme, responsable des bénévoles, animatrice et chargée de projet *Ce n'est pas correct !*
Océane Clermont, travailleuse de milieu (arrivée en septembre 2018)
Marie-Philippe Dubuc, Chargée de projet *DAMIA* (départ en juillet 2018)
Johanne Ash, technicienne comptable contractuelle



Absente sur la photo : Johanne Ash

Les bénévoles jouent un rôle important au sein de DIRA-Estrie. En plus de s'engager sur le conseil d'administration, nos bénévoles s'impliquent activement par le soutien à l'intervention, l'animation d'activités de sensibilisation, de formation, la participation à des projets de recherche et par la tenue de kiosques sur le territoire desservi par l'organisme. **Les heures de bénévolat pour l'année 2018-2019 représentent 728 heures.** Leur place est essentielle au bon fonctionnement de l'organisme et nous tenons à les remercier pour leur apport inestimable.



2. PROJETS

DAMIA – Demande d’Aide dans un contexte de Maltraitance ou d’Intimidation chez les Aînés
Financé par le programme Québec ami des aînés

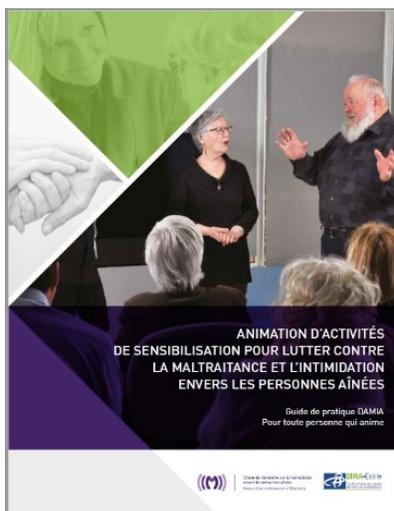
Ce projet a été pensé et coécrit avec la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées afin de mieux comprendre les freins et les leviers à la demande d’aide en situation de maltraitance ou d’intimidation et pour améliorer les pratiques de sensibilisation. Il s’agit d’un projet financé sur trois ans par le programme Québec ami des aînés et il est mené conjointement par la Chaire de recherche sur la maltraitance et DIRA-Estrie.

La troisième et dernière année du projet s’est concrétisée par la rédaction du Guide de pratique. Près de 450 personnes âgées ont contribué à identifier les freins et les leviers à la demande d’aide en situation de maltraitance ou d’intimidation par le biais de questionnaires et de focus groupe.

Ce guide de pratique nous permettra de revoir nos activités de sensibilisation existantes et les bonifier selon les besoins qui ont été identifiés par les aînés. Il nous permettra également d’en créer de nouvelles en se basant sur les recommandations qui ont été émises.

Le guide de pratique DAMIA contient deux fascicules :

Le premier fascicule *Maximiser les activités de sensibilisation sur la maltraitance et l’intimidation envers les personnes âgées* s’adresse aux personnes administratrices et coordonnatrices d’activités de sensibilisation. Il présente des connaissances générales sur la maltraitance et l’intimidation et propose des pistes d’action pour élaborer, planifier et animer des activités de sensibilisation.



Le second fascicule *Animation d’activités de sensibilisation pour lutter contre la maltraitance et l’intimidation envers les personnes âgées* s’adresse aux personnes, bénévoles ou employés, qui animent des activités de sensibilisation au sein d’organismes communautaires intervenant dans un contexte de maltraitance ou d’intimidation envers les personnes âgées. Il vise à préparer et à soutenir les animateurs d’activités de sensibilisation.

Le Guide, en version française et anglaise, est disponible sur le site de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées :

<http://maltraitancedesaines.com/fr>

et sur le site de DIRA-Estrie :

www.dira-estrie.org

Les 11 et 12 octobre 2018, la coordonnatrice, Lucie Caroline Bergeron, a participé avec Marie Beaulieu de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées, au Séminaire intersection à l'école nationale de police à Nicolet. Elles ont animé l'atelier *Maximiser nos stratégies pour sensibiliser les personnes âgées à la maltraitance et à l'intimidation*.

70 policiers ont participé aux 4 ateliers. Ceux-ci provenaient de diverses régions du Québec.



Le lancement du Guide *DAMIA* a eu lieu le 29 novembre 2018 au Centre de recherche sur le vieillissement. Lucie Caroline Bergeron, coordonnatrice, et Louise Lamalice, bénévole à DIRA-Estrie, ont participé à l'événement avec Marie Beaulieu et Caroline Pelletier de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées.

Mieux contrer la maltraitance et l'intimidation chez les aînés

Plusieurs éléments sont à considérer pour encourager les aînés à dénoncer la maltraitance et l'intimidation. Une équipe du Centre de recherche sur le vieillissement (CdRV), dirigée par Marie Beaulieu, a conçu un guide pratique permettant aux organismes communautaires de sensibiliser et de mieux accompagner les personnes âgées sur ces sujets presque tabous.

Le guide **DAMIA** (Demande d'aide en contexte de maltraitance et d'intimidation envers les aînés) a été conçu avec le Centre d'aide aux aînés victimes de maltraitance DIRA-Estrie ainsi qu'avec la participation de 450 personnes qui se sont confiées sur leurs hésitations à demander de l'aide lors de maltraitance ou d'intimidation.



Lancement du guide DAMIA avec Gina Bravo, directrice scientifique du CdRV; Marie Beaulieu, professeure-chercheuse à l'UdeS et au CdRV; Caroline Pelletier, travailleuse sociale et coordonnatrice du projet de recherche; Louise Lamalice, bénévole; Lucie-Caroline Bergeron, coordonnatrice et intervenante du Centre d'aide aux aînés victimes de maltraitance DIRA-Estrie

Déployée sur une période de trois ans, cette recherche propulse à l'échelle provinciale ce projet social inclusif. Le guide peut être téléchargé gratuitement sur le site de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées (maltraitancedesaines.com) et celui de DIRA-Estrie (dira-estrie.org).

L'ÉTUDE EN CHIFFRES :

- plus de 90 % des aînés demanderaient de l'aide auprès des ressources suivantes : organisme communautaire, CLSC, médecin, curé, famille, amis, police, Ligne aide abus aînés (LAAA), regroupement d'aînés, direction ou personnel de la résidence pour aînés;
- plus de 72 % des aînés en parleraient à un ami, alors que 66 % se tourneraient vers un membre de la famille;
- à l'idée de demander de l'aide, les aînés de 55 à 64 ans sont deux fois plus nombreux à avoir honte que les aînés de 84 ans et plus;
- près de 6 % des aînés ne demanderaient pas d'aide.

Nathalie Malo,

ADJOINTE SCIENTIFIQUE AU CdRV

Autre article sur la maltraitance en page 6.

Ce projet d'une durée de trois ans s'est terminé au mois de décembre 2018. Le guide pratique a été largement diffusé par diverses communications. Nous souhaitons que les organisations œuvrant auprès des personnes âgées qui offrent des activités de sensibilisation sur la maltraitance puissent s'en inspirer, répondant ainsi aux besoins exprimés par les personnes âgées rencontrées en cours de projet. Nous remercions tous ceux et celles qui ont collaboré de près ou de loin à ce beau projet de recherche.



L'équipe de la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes âgées et DIRA-Estrie pour le projet *DAMIA*

CE N'EST PAS CORRECT !

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



Il s'agit du déploiement de l'outil de sensibilisation *Ce n'est pas correct !* qui est une approche permettant aux témoins de maltraitance envers une personne âgée d'identifier les indices et d'offrir du soutien de façon respectueuse et sécuritaire. Les animations ont eu lieu dans les groupes de soutien aux proches aidants, certaines associations d'ânés, des résidences pour retraités et autres milieux de vie. Les participants ont été outillés afin d'aborder plus facilement la problématique de maltraitance avec la personne âgée. Le projet régional d'un an s'est terminé le 31 mars 2019. **Au total, 446 participants ont assisté aux 32 activités dont 203 proches aidants d'ânés.**

Le projet a connu un beau succès auprès des groupes rejoints. Les commentaires recueillis démontrent clairement le besoin des proches aidants de parler de ce sujet, même s'il est parfois difficile à aborder. Ils ont apprécié les capsules vidéos et les exercices favorisant une meilleure compréhension de l'approche à adopter par une discussion VIV (Voir-Identifier-Vérifier).

Ce projet se poursuivra au cours de l'année 2019-2020 et ciblera principalement les communautés culturelles et anglophones de l'Estrie.



Une toute nouvelle approche qui permet aux témoins de maltraitance envers une personne aînée d'identifier les indices et d'offrir du soutien de façon respectueuse et sécuritaire.



INVITATION
AÎNÉS ET PROCHES
AIDANTS

MARDI 20 NOVEMBRE

AFÉAS 51 ESPIRIT
5045-504 DE L'ÉGLISE
2290 RUE GALLI OUEST
SHERBROOKE

14H

SI VOUS AVEZ
DES QUESTIONS:

Catherine Desormeaux
418-3-66-0679

Cette activité a été rendue possible grâce au soutien financier de : L'APPLA 5045 ESPIRIT
Adaptation d'un programme 2017 du programme Ce n'est pas correct! 11010, amis et familles présents pour les personnes aînées (C) 11010. Politique de gestion pour garantir la confidentialité envers les personnes âgées de 16/2022 de Centre d'aide aux aînés de l'Estrie



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 âgées 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 âgée le pouvoir d'agir sur sa destinée.

En septembre 2018, DIRA-Estrie a accueilli une nouvelle personne dans son équipe, Océane Clermont, travailleuse sociale de formation. Elle remplit le rôle de travail de milieu auprès des aînés de Sherbrooke. Elle cible les arrondissements du Mont-Bellevue et de Fleurimont et elle travaille en collaboration avec Jessica Calvé, travailleuse de milieu pour l'organisme Sercovie.

De belles initiatives sont mises en place pour assurer sa visibilité dans le milieu. Différentes occasions au cours de l'année peuvent devenir un prétexte pour entrer en contact plus facilement avec les personnes âgées. Océane se rend dans le milieu où sont les personnes âgées.



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

Publi-reportage

Une main tendue aux aînés

Le Centre d'aide aux aînés victimes de maltraitance (DIRA-Estrie) offre le nouveau service « Tendre la main aux aînés » qui s'adresse aux personnes de 65 ans et plus de Sherbrooke et pas seulement à celles aux prises avec un problème de maltraitance. Il s'agit de la mise en place d'un service de travailleuse de milieu qui contribue à briser l'isolement des personnes aînées et à favoriser leur autonomie et leur maintien dans la communauté.

« En fait, en tant que travailleuse de milieu, mon rôle consiste à écouter les aînés et les diriger vers le service qui répond le mieux à leurs besoins. J'accompagne les aînés pour les amener à développer leur pouvoir d'agir tout en tenant compte de leurs limites et de leur rythme », explique Océane Clermont de DIRA-Estrie.

Un service à portée de main

Ce nouveau service gratuit et confidentiel a été mis sur pied grâce à une subvention du ministère de la Famille – Secrétariat aux aînés du Québec. Depuis son arrivée en septembre, Océane a constaté que les personnes qui ont fait appel à son soutien l'ont grandement apprécié. « Je suis le pont entre les aînés et les ressources de la communauté. Par exemple, j'ai aidé une personne qui ne savait pas quelles démarches entreprendre pour s'inscrire au guichet d'accès à un médecin de famille », précise cette dynamique travailleuse de milieu.

Si vous connaissez un aîné qui a besoin d'une oreille attentive ou d'aide, entre autres pour résoudre un conflit, établir un budget ou recevoir des informations gouvernementales, vous pouvez joindre Océane Clermont. Elle se fera un plaisir de vous diriger vers les bonnes ressources.



OCÉANE CLERMONT
873 662-1610
Courriel : itmav@dira-estrie.org



Pour y voir plus clair
sur vos besoins
et les ressources pour y répondre.



OCÉANE CLERMONT,
Travailleuse de milieu
auprès des aînés
873-662-1610
itmav@dira-estrie.org

De nouveaux milieux de repérage et des stratégies diverses seront mises de l'avant au cours de la prochaine année pour rejoindre davantage de personnes aînées.

Un accroche-porte et une lampe de poche qu'elle remet aux personnes aînées qu'elle rencontre.

3. RÉALISATION DE NOTRE MISSION

AIDE INDIVIDUELLE

Au cours de l'année 2018-2019, **116 nouveaux dossiers** ont été ouverts. Bien que nous ayons le souci et la volonté de répondre le plus rapidement à la demande, une liste d'attente a dû être mise en place au cours de l'année. Certaines périodes ont été plus occupées que d'autres, tant par la gestion de l'organisme et des projets, que par les dossiers en cours qui demandent plusieurs suivis et accompagnements.

Bilan des demandes d'aide	2018-2019	2017-2018
Nouveaux dossiers	116	89
Rencontres au bureau	13	6
Rencontres à domicile	94	100
Accompagnements dans une démarche	18	11
Interventions de suivi	805	603
Soutiens cliniques intervenants CIUSSS de l'Estrie-CHUS	45	43
Soutiens cliniques organismes	15	11
Soutiens cliniques résidences	3	2
Soutiens cliniques institutions financières	5	4

Dans le cadre de l'intervention, un accompagnement est possible selon la situation et la disponibilité de l'intervenante. L'accompagnement vise à aider la personne à **reprendre le contrôle de sa situation** et à assurer une meilleure compréhension de la démarche à poursuivre.

Cet accompagnement réduit beaucoup l'anxiété de la personne aînée qui vit la problématique. Il arrive souvent que la famille ne puisse offrir cet accompagnement à son parent ou que la personne aînée n'ait pas de réseau de soutien pour entreprendre la démarche avec elle.

ACCOMPAGNEMENTS EFFECTUÉS

- ACEF Estrie (2)
- Aide juridique (1)
- Cabinet d'avocat (3)
- Comptable (1)
- Huissier (1)
- Institution financière (3)
- Milieu d'hébergement (1)
- Palais de justice (5)
- Solution Budget Plus (1)



Répartition des nouveaux dossiers par MRC	2018-2019	2017-2018
Sherbrooke	71	56
Haut-Saint-François	6	11
Coaticook	6	7
Memphrémagog	12	7
Val-Saint-François	7	5
Les Sources	9	3
Le Granit	3	0
*Haute Yamaska	1	2
*La Pommeraie	1	2

*La Pommeraie et Haute-Yamaska : Une intervention téléphonique a été faite auprès de ces personnes. Par la suite, les demandes ont été redirigées vers le CIUSSS de l'Estrie-CHUS et à la Ligne Aide Abus Aînés. En 2017-2018, les demandes pour ces deux territoires n'ont pas été comptabilisées puisqu'il n'y a eu qu'une référence vers le CIUSSS et à la Ligne Aide Abus Aînés.

Types de maltraitance	2018-2019	2017-2018
Matérielle / financière	50	46
Psychologique	46	24
Organisationnelle	2	9
Multiple (physique, financière, psychologique, violation des droits, sexuelle)	6	5
Violation des droits	7	4
Physique	5	1

Caractéristiques des aînés maltraités	2018-2019	2017-2018
Homme	23	17
Femme	88	67
Couple	5	5
50-59	1	2
60-69	12	15
70-79	39	30
80 et plus	64	42

Caractéristiques des personnes maltraitantes	2018-2019	2017-2018
Femme	47	32
Homme	69	55
Couple	0	2
Enfant	61	37
Connaissances	22	20
Autre membre de la parenté	17	9
Conjoint	7	2
Personnel d'établissement	7	4
Professionnel	2	4
Propriétaire	0	13

Références des demandes	2018-2019	2017-2018
CIUSSS de l'Estrie-CHUS	60	33
Ligne Aide Abus Aînés	11	2
Enfant de l'aîné	10	13
Personne ayant un autre lien de parenté	7	9
Organisme	12	10
Connaissance	7	11
Service de police	6	1
Institution financière	2	4
Résidence	1	3
Professionnel		3

On constate depuis les dernières années un nombre grandissant de demandes d'aide qui nous sont référées par des intervenants et des professionnels du CIUSSS de l'Estrie-CHUS. La ligne téléphonique Aide Abus Aînés réfère également davantage les gens de l'Estrie, compte tenu que nous pouvons avoir avec un contact direct avec la clientèle. **La hausse de financement est nécessaire afin d'augmenter le personnel pouvant répondre à la demande et éviter ainsi une liste d'attente.**

Interventions ITMAV	
Nombre de dossiers	75
Homme	32
Femme	36
Nombre de rencontres	93
Nombre de personnes rejointes lors de toutes les présentations des activités collectives de la travailleuse de milieu	670
Nombre d'accompagnements	12

Présence régulière à différents endroits pour faire le repérage :

- Résidence Cité Fleurie (Fleurimont)
- Résidence Soleil (Fleurimont)
- Tim Hortons (Mont-Bellevue)
- McDonald dans l'Est (Fleurimont)
- Restaurant Valentine (Mont-Bellevue)
- Café des Galeries Quatre Saisons (Fleurimont)

Divers lieux sont visités par la travailleuse de milieu de façon ponctuelle : organismes communautaires, associations d'aînés, milieux de loisirs, commerces de proximité. Au cours de la prochaine année, d'autres lieux de repérage seront visés afin d'augmenter sa visibilité dans le milieu.

RÉFÉRENCES VERS LES RESSOURCES DU MILIEU

DIRA-Estrie accroît sa connaissance des ressources du milieu et est en mesure de référer la clientèle lorsque la situation le nécessite. Parfois, leur collaboration est requise au cours de l'intervention :

<ul style="list-style-type: none">● Aide juridique● ACEF Estrie● Appui Estrie● AQDR● Association des locataires de Sherbrooke● Autorité des marchés financiers● Avocats● CAAP Estrie● CAVAC Estrie● Chambre de la sécurité financière● CIUSSS de l'Estrie-CHUS● Clinique juridique des aînés● Commissaire régional aux plaintes● Commission des droits de la personne et des droits de la jeunesse (CDPDJ)● Conseillers financiers	<ul style="list-style-type: none">● Cour du Québec, Division des petites créances● Curateur public● Équijustice Estrie● JEVI● La Cordée● Les petits frères● Ligne Aide Abus Aînés● Maison de la famille de Sherbrooke● Notaires● Personnel de résidence● Popote roulante de Sherbrooke● Professionnels de la santé● Regroupement des aidants naturels● Réseau d'amis● Sécurité publique
--	---

ACTIVITÉS DE SENSIBILISATION ET DE FORMATION

DIRA-Estrie met en œuvre des activités de sensibilisation pour informer la population, plus spécifiquement les personnes aînées, aux différents types de maltraitance. Ces activités prennent la forme de causerie, jeu interactif, saynète, capsule vidéo, kiosque d'information, conférence pour informer sur la problématique, mais également pour les encourager à dénoncer les situations de maltraitance vécues. Nous tentons de rejoindre les personnes aînées de différentes façons pour les sensibiliser sur une problématique qui est encore trop souvent tabou et incomprise.

Nos bénévoles et notre personnel en action



Activité *Je prends ma place !* AREQ Estrie



Kiosque au Souk avec notre bénévole Normand Jubinville



Saynète animée par notre bénévole Louise Lamalice et Céline Delorme, animatrice



Kiosque au salon FADOQ avec notre bénévole Ninon Chénier et Céline Delorme, animatrice



Kiosque au salon des organismes communautaires à Magog Normand Jubinville et Céline Delorme

26 activités de sensibilisation	32 activités du projet <i>Ce n'est pas correct !</i>	9 kiosques d'information
543 participants	446 participants	980 personnes rencontrées

Les activités de sensibilisation ont été présentées dans les associations et résidences pour personnes âgées, les centres d'action bénévoles, les groupes de soutien aux proches aidants et à des groupes d'étudiants de l'Université de Sherbrooke. Afin de répondre à un besoin exprimé par quelques organismes ayant une clientèle anglophone, quelques activités ont été traduites afin de les présenter dans leur milieu.

DIRA-Estrie offre également des activités de formation afin de mieux faire comprendre et repérer la maltraitance envers les personnes âgées. Différents groupes sont touchés par ces formations dont les bénévoles et employés d'organismes communautaires, les proches aidants, les étudiants de différents programmes d'éducation et les employés de divers secteurs d'activité.

Au cours de l'année 2018, **2 formations** ont été offertes. L'une à un groupe d'étudiants au Collège Champlain dans le programme d'éducation spécialisée et l'autre aux bénévoles de DIRA-Estrie.

Au total, **38 participants** ont reçu de nouvelles connaissances sur le sujet de la maltraitance envers les personnes âgées.



Les formations du Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, en collaboration avec la Concertation estrienne, reprendront au cours de l'année 2019-2020. Une mise à jour de la formation destinée aux partenaires multisectoriels et aux bénévoles a dû être faite.

4. PROMOTION DE NOS ACTIONS

REPRÉSENTATION

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

La présence de DIRA-Estrie :

- Soirée reconnaissance des bénévoles organisée par la Ville de Sherbrooke
- Conférence régionale dans le cadre de la campagne du ruban mauve
- Consultation au plan d'action VADA
- Buffet interculturel organisé par l'organisme Actions interculturelles de développement et d'éducation (AIDE)
- Pique-nique à l'Office municipale de Valcourt



Participation de Céline Delorme à la journée internationale des bénévoles organisée par le Centre d'action bénévole de Sherbrooke



Événement de rapprochement interculturel dans le cadre du projet *Collaborer pour redonner aux aînés leur rôle social dans la collectivité estrienne*, organisé par la Fédération des communautés culturelles de l'Estrie



MÉDIAS

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

49 publications sur la page Facebook	3179 dépliants en français et 217 en anglais ont été distribués
10 capsules sur le sujet de la maltraitance envoyées à 125 endroits : <ul style="list-style-type: none"> ➤ 43 résidences et Offices municipaux d'habitation ➤ 31 organismes locaux ➤ 7 organismes régionaux ➤ 11 associations d'ainés ➤ 4 centres communautaires ➤ 29 journaux communautaires et municipaux 	1040 feuillets ITMAV distribués
4 articles dans les journaux pour faire la promotion de la travailleuse de milieu	385 cartes de la travailleuse de milieu remis aux personnes âgées
1 entrevue à la radio de Radio-Canada	
1 entrevue à l'émission <i>Tant qu'à consommer</i> à la radio CFLX	

La coordonnatrice et la responsable des bénévoles ont participé à la réalisation de capsules vidéos ayant pour objectif de promouvoir la mission et les services de DIRA-Estrie.



Projet de la table des organismes communautaires, secteur personnes âgées de Sherbrooke



Journée des organismes communautaires à Magog

DISTINCTION

Au cours de l'année 2018, DIRA-Estrie a soumis sa candidature au prix Ensemble contre l'intimidation pour l'outil de sensibilisation *Je prends ma place!* Une courte vidéo réalisée par le Ministère de la Famille a mis en lumière la mission de l'organisme et l'outil développé. L'originalité du DVD et des fascicules d'animation réside dans le contenu qui suggère des actions adaptées aux différents acteurs d'une situation : la personne âgée intimidée, le témoin, l'intimidateur, le proche et l'intervenant.



Je prends ma place! c'est cinq actions pour prendre sa place contre l'intimidation !

- S'affirmer
- Agir
- Apprendre à reconnaître ses torts
- Être alerte
- Accompagner



DIRA-Estrie a été retenu parmi les trois finalistes dans la catégorie Organisation. Le 5 novembre 2018, Céline Delorme et Lucie Caroline Bergeron ont participé à la cérémonie officielle de la remise des prix. DIRA-Estrie tient à remercier Marika Lussier-Therrien et Marie-Philippe Dubuc, chargées de projet qui ont contribué de façon exceptionnelle à l'obtention de cette distinction.



<https://www.mfa.gouv.qc.ca/fr/intimidation/prix/Pages/DIRA-Estrie-2018.aspx>

5. PARTICIPATION AVEC LES PARTENAIRES

CONCERTATION

DIRA-Estrie est membre de différentes tables de concertation auprès desquelles la coordonnatrice et la travailleuse de milieu participent activement :

- Comité prévention maltraitance issu de la table des organismes communautaires – secteur personnes âgées de Sherbrooke
- Concertation estrienne contre la maltraitance des personnes âgées
- Processus d'intervention concertée à titre d'organisme impliqué dans l'intervention
- Table de quartier Quatre-Saisons (ITMAV)
- Table de quartier du centre-ville (ITMAV)

COLLABORATION

- Participation au comité de travail dans le cadre du projet *DAMIA*
- 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 aux activités locales des différentes MRC entourant la campagne du ruban mauve pour la Journée mondiale de lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées (15 juin). Cet événement nous a permis de réaliser des activités dynamiques qui sont allées chercher une participation significative et une belle visibilité pour DIRA-Estrie



Activité du ruban mauve dans la MRC du Val-Saint-François avec notre bénévole Normand Jubinville

Les bénévoles et le personnel de DIRA-Estrie étaient présents aux activités entourant la campagne du ruban mauve dans les MRC du Val-Saint-François, Les Sources, Coaticook et Sherbrooke, rejoignant plus de **400 personnes**.

L'équipe est soucieuse d'entretenir des liens de collaboration avec les différents partenaires du territoire desservi. Dans la mesure du possible et selon les ressources humaines dont elle dispose, elle collabore de façon ponctuelle à des demandes qui lui sont faites.

6. PERFECTIONNEMENT



Au cours de l'année, le personnel et les bénévoles ont participé à plusieurs activités de développement afin de les outiller dans le cadre de leurs fonctions.

- Formation sur l'immigration 101 animée par le Service d'aide aux Néo-Canadiens de Sherbrooke
- Formation sur la prévention du suicide chez les personnes âgées animée par l'organisme JEVI
- Formation sur le trouble de personnalité limite animée par une travailleuse sociale de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec
- Formation sur le deuil, animée par le Centre de développement professionnel PRAXIS
- Formation *Rôle et pouvoirs des administrateurs des OBNL*, animée par Karine Jobin, avocate du cabinet Monty Sylvestre
- Formation *1 problème, 36 solutions : repenser ses façons de faire pour amplifier son savoir-faire*, offerte par les Rendez-vous annuels PRÉSÂGE
- Formation sur le transfert et contre-transfert en intervention organisée par l'organisme Momenthom
- Formation pour les adjointes administratives des organismes communautaires, animée par le Regroupement des organismes communautaires
- Formation *Je suscite et maintiens l'engagement des bénévoles* organisée par le Centre d'action bénévole de Sherbrooke
- Formation *Utiliser son langage du corps pour communiquer avec IMPACT*, organisée par le Centre d'action bénévole de Sherbrooke
- Formation pour les gestionnaires de bénévoles, organisée par le Centre d'action bénévole de Sherbrooke
- Soutien clinique offert aux travailleuse de milieu de Sercovie et DIRA-Estrie par Lucie Caroline Bergeron, coordonnatrice et intervenante à DIRA-Estrie. L'objectif de ces rencontres, qui ont lieu à un intervalle de trois semaines, est d'avoir un espace pour mieux s'outiller dans le travail de repérage et sur la façon d'entrer en relation avec les personnes âgées plus isolées ou à risque de vulnérabilité. Elles permettent également de ventiler lors de situations difficiles vécues et de s'offrir un soutien psychologique mutuel dans la pratique

7. PLAN D'ACTION



Plusieurs actions sont prévues pour l'année 2019-2020. Elles s'orienteront autour de trois grands axes : consolidation de l'organisation, entretien des relations externes et amélioration des services offerts à la clientèle.

CONSOLIDER L'ORGANISATION

- Assurer la relève au CA
- Augmenter le membership
- Trouver d'autres sources de financement pour consolider l'équipe actuelle
- Assurer des heures à l'animatrice à la fin du projet financé par l'Appui Estrie
- Réviser le guide de l'emploi et introduire des outils d'évaluation
- Formation au CA pour comprendre les états financiers d'un OBNL
- Consolider l'équipe de bénévoles

ENTREtenir LES RELATIONS EXTERNES

- Consolider les partenariats existants et établir de nouveaux partenariats
- Réaliser le projet *Ce n'est pas correct !* financé par l'Appui pour les proches aidants d'aînés de l'Estrie
- Établir une entente avec la Concertation estrienne contre la maltraitance des personnes âgées pour la poursuite de la formation du guide de référence
- Présenter de nouveaux projets (ITMAV ou autres)
- Participer à la campagne du ruban mauve dans les différentes MRC de l'Estrie

AMÉLIORER LES SERVICES À LA POPULATION

- Aider les aînés de 65 ans et plus qui vivent une situation de maltraitance
- Favoriser une meilleure compréhension de la maltraitance envers les aînés
- Améliorer nos outils et approches d'intervention
- Outiller les personnes qui œuvrent auprès des aînés



Projet *Ce n'est pas correct !* 2019-2020, financé par L'Appui Estrie.

8. NOS PARTENAIRES FINANCIERS



DIRA-Estrie tient à remercier chaleureusement les bailleurs de fonds pour le soutien financier reçu au cours de l'année 2018-2019 :



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



DIRA-Estrie

Centre d'aide aux aînés
victimes de maltraitance

Carrefour des aînés

300, rue du Conseil, bureau 337

Sherbrooke (Québec) J1G 1J4

819-346-0679

info@dira-estrie.org

www.dira-estrie.org