

20^e ANNIVERSAIRE | 1994 - 2014



RAPPORT ANNUEL 2013-2014

Rapport d'activités

juin 2014

Au cours de l'année 2013-2014, DIRA-Estrie a bénéficié du soutien financier de plusieurs organismes.



Ainsi que

Gouvernement du Québec, Secrétariat aux aînés, programme Québec ami des aînés (QADA)

Nous remercions chaleureusement tous ces organismes de leur générosité.

En 2013-2014, le personnel de DIRA-Estrie était composé de :

*Lucie Caroline Bergeron, coordonnatrice
Stéphanie Roy, secrétaire-réceptionniste
Céline Delorme, chargée de projet
Annick Le Brun, chargée de projet
Lucie Cliche, chargée de projet
Équipe de bénévoles*

Le Conseil d'administration était composé des personnes suivantes :

*Jacqueline Giard, présidente
Céline Dostie, vice-présidente
Gervaise Corriveau, secrétaire
Hugues Tessier, trésorier (démission en mai 2013)
Louise Lamalice, trésorière
Catherine Chouinard, administratrice
Émilienne Mampuya, administratrice
René Roberge, administrateur*

DIRA-Estrie

*Carrefour des aînés 300, rue Du Conseil, bureau 337, Sherbrooke, (Québec) J1G 1J4
Secrétariat : 819 346-0679
Contact : info@dira-estrie.org
www.dira-estrie.org*

TABLE DES MATIÈRES

1.	MOT DE LA PRÉSIDENTE	1
2.	COUP D'OEIL SUR DIRA-Estrie.....	2
2.1	Bref historique	2
2.2	Mission et vision.....	2
2.3	Champs d'activité.....	2
2.4	Structure organisationnelle	2
2.5	Fonctionnement	3
2.6	Réseautage.....	4
3.	SERVICES À LA CLIENTÈLE.....	6
3.1	Dispenser des activités d'information sur la maltraitance des aînés	6
3.2	Dispenser des sessions de formation sur la maltraitance des aînés.....	7
3.3	Répondre aux demandes d'aide provenant de personnes âgées	8
3.4	Quelques caractéristiques des victimes de maltraitance.....	10
4.	RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT	12
4.1.	Projet SANC.....	12
4.2	Implantation du modèle de DIRA-Estrie pour la prévention et la lutte contre la maltraitance des aînés dans deux MRC de l'Estrie	12
4.3	Sentinelles contre la maltraitance des aînés dans un contexte de proche aidance)	12
4.4	Nouvelle subvention.....	13
5.	PROBLÈMES ET PERSPECTIVES.....	13
5.1	Difficultés et défis	13
5.2	Perspectives 2014-2015	14
	CONCLUSION	15

1. MOT DE LA PRÉSIDENTE

Voici le rapport d'activités pour l'année 2013-2014, qui marquait la 20^e année d'existence de notre organisme. Cet anniversaire fut pour nous l'occasion de réfléchir sur la situation actuelle et de fixer des balises pour les années à venir, dans le cadre d'un plan d'action qui comportait, outre les activités régulières, trois priorités liées à la visibilité, à la planification et au fonctionnement de notre organisme.

Au cours de l'année, l'Association estrienne pour l'information et la formation des aînés (AEIFA) est devenue DIRA-Estrie. La mission et le territoire demeurent les mêmes; le nom témoigne du partenariat avec DIRA-Laval; mais surtout, il définit notre stratégie d'intervention: **D**énoncer la maltraitance, **I**nformer, **R**éférer et **A**ccompagner les aînés. Cette nouvelle appellation a entraîné le rafraîchissement de notre image corporative et de notre matériel promotionnel. Au plan logistique, il faut signaler l'emménagement au Carrefour des aînés en septembre, l'installation dans des bureaux plus fonctionnels et l'implantation d'un calendrier d'opération sur 12 mois, ce qui assure la permanence de l'accueil.

Un comité fut chargé de l'organisation des fêtes du 20^e anniversaire dont le but était de renforcer la présence de DIRA-Estrie sur la place publique. En avril 2014, un gala réunit quelque 120 personnes représentant nos bailleurs de fonds, nos partenaires, ainsi qu'un bon nombre d'organismes communautaires provenant de toutes les MRC de l'Estrie. Les fêtes du 20^e anniversaire se prolongeront de mai à décembre 2014 dans un programme de six "Joyeuses rencontres", qui réuniront dans une ambiance festive, des aînés résidant dans toutes les MRC hors Sherbrooke.

En 2013-2014, avec deux employées au bureau et trois chargées de projet sur le terrain, les services à la clientèle ont connu un développement qui marquera les années à venir. Des subventions reçues de l'APPUI Estrie et du programme Québec ami des aînés (QADA) ont permis la réalisation de deux projets majeurs. Le premier visait à rejoindre une nouvelle clientèle, celle des proches aidants d'aînés; le second constituait une expérience pilote centrée sur le recrutement et la formation de bénévoles experts dans les MRC Des Sources et du Haut-Saint-François. Cette augmentation de l'effectif rémunéré et bénévole a permis de rejoindre plus d'aînés, résidant dans des localités jamais visitées auparavant. On trouvera dans ce rapport, des informations détaillées concernant le volume et les résultats des activités réalisées.

Pour l'année 2013-2014, DIRA-Estrie a bénéficié d'une hausse importante du financement de base reçu de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie. Un exercice de planification fut amorcé au Conseil d'administration en novembre 2013. Il visait le développement d'un plan stratégique triennal qui maximiserait l'utilisation de ces nouvelles ressources, permettrait de mieux servir la clientèle et d'augmenter l'efficacité de nos actions dans la prévention et la lutte contre la maltraitance des aînés. Cet exercice sera complété en 2014-2015.

En mai 2013, le trésorier Monsieur Hugues Tessier a quitté le Conseil d'administration. Son mandat fut complété par Madame Louise Lamalice. Au nom du CA, je remercie sincèrement toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de la mission de DIRA-Estrie à titre de membres du Conseil d'administration, de membres du personnel ou de bénévoles, ainsi que les organismes qui, par leur soutien financier ou opérationnel, favorisent l'avènement d'une communauté de plus en plus respectueuse de ses aînés.

Jacqueline Giard
Présidente du Conseil d'administration

2. COUP D'OEIL SUR DIRA-Estrie

2.1 Bref historique

DIRA-Estrie, anciennement connu sous le nom de l'Association estrienne pour l'information et la formation des aînés (AEIFA) a été fondée en 1991 et a reçu ses premières lettres patentes en 1993. Elle partageait alors un local et des services avec l'Association québécoise pour la défense des droits des retraités (AQDR). En septembre 2013, l'AEIFA-DIRA a emménagé au Carrefour des aînés, qui réunit sous son toit un centre d'activités physiques et culturelles très fréquenté par les aînés, la Popote roulante la plus importante du genre au Québec, ainsi que quelques organismes travaillant à la promotion et à la défense des droits des aînés. Ce milieu favorise de belle façon l'accomplissement de notre mission.

2.2 Mission et vision

La mission de DIRA-Estrie est d'offrir des services et des ressources aux personnes âgées de l'Estrie, ainsi qu'aux individus et groupes qui interviennent auprès d'elles, dans le but de prévenir et de contrer les abus et la maltraitance. La vision de DIRA-Estrie est d'être reconnue comme la ressource régionale par excellence dans la lutte contre les abus et la maltraitance envers les personnes âgées.

2.3 Champs d'activité

Dans le cadre de sa mission, DIRA-Estrie met en œuvre les activités et les moyens suivants :

- Accueillir et écouter les personnes âgées de 55 ans et plus, qui sont ou croient être victimes d'abus, de violence ou de négligence.
- Informer les victimes de leurs droits, les accompagner et les assister dans leurs démarches et, au besoin, les référer aux services et organismes pouvant les aider.
- Recueillir et organiser l'information de pointe sur la situation des abus envers les personnes âgées en Estrie et développer des outils de communication appropriés.
- Informer et sensibiliser la population aux différentes formes de maltraitance envers les aînés.
- Dispenser des sessions de formation sur la maltraitance à l'intention des personnes intervenant auprès des aînés, dont les employés, préposés aux bénéficiaires, professionnels, ou bénévoles œuvrant dans les établissements ou organismes du réseau de l'éducation, de la santé et des services sociaux, ainsi que dans les services financiers ou dans d'autres secteurs d'activité.

2.4 Structure organisationnelle

Depuis sa fondation, DIRA-Estrie est un organisme autonome et sans but lucratif, dédié à la lutte contre les abus et la maltraitance envers les personnes de 55 ans et plus. DIRA-Estrie est administré par un Conseil d'administration de sept membres et le Comité exécutif comprend quatre postes (présidence, vice-présidence, secrétariat et trésorerie).

Le personnel comprend une coordonnatrice à temps plein et une secrétaire-réceptionniste. En 2013-2014, trois chargées de projet à temps partiel travaillaient à la réalisation de projets spécifiques. Les opérations de tenue de livres, paie et comptabilité sont assumées par une comptable et la gestion financière est soumise à un audit.

Le bénévolat est assuré par une équipe de personnes préretraitées ou retraitées qui disposent d'une expérience professionnelle dans divers champs de spécialisation (services sociaux, secteur financier, service policier, notariat, communautaire, éducation). Ces bénévoles proviennent des MRC de Sherbrooke, Coaticook, Val-Saint-François, Haut-Saint-François et Des Sources. Ils secondent la coordonnatrice dans les activités de sensibilisation et de formation et dans les interventions individuelles. La plupart des membres du Conseil d'administration font également du bénévolat, sur le terrain, ou pour prêter main forte au personnel.

Les bénévoles jouent un rôle important au sein de DIRA-Estrie. Le registre des bénévoles compte actuellement 37 membres, incluant les membres du CA. C'est plus de 630 heures de bénévolat qui ont été faites au sein de l'organisme par ces gens dévoués à la mission de DIRA-Estrie. Sans leur apport, la réalisation de notre mission sur le territoire serait compromise.

En 2013-2014, le personnel et les membres du CA ont participé aux activités de perfectionnement et de ressourcement suivantes :

- Formation en santé mentale, dispensée par La Cordée, Ressource alternative en santé mentale ;
- Formation sur les techniques d'impact en approche individuelle, par Danie Beaulieu, consultante en psychologie ;
- Formation sur la prévention des abus financiers, par Marjorie Labrecque de la Caisse du Nord de Sherbrooke ;
- Formation offerte par la CSST Urgence-vie ;
- Journée régionale sur le suicide chez les aînés en Estrie ;
- Formation sur les politiques salariales dans les organismes communautaires offerte par le ROC Estrie.

2.5 Fonctionnement

Les bureaux situés au Carrefour des aînés sont facilement accessibles par la clientèle aînée. Ils sont ouverts de 8 h 30 à 16 h 30 du lundi au vendredi, avec pause de 12 h 00 à 13 h 00. Les personnes qui appellent pendant les heures de fermeture du bureau sont invitées à laisser un message sur la boîte vocale et reçoivent un retour d'appel sans délai. Grâce à l'augmentation du soutien financier de base, DIRA-Estrie peut maintenant assurer la permanence de l'accueil pendant toute l'année.

Au cours de l'année 2013-2014, le Conseil d'administration a tenu sept réunions régulières et deux rencontres de planification triennale. Le but de cet exercice était de passer sous la loupe l'ensemble de l'organisation : modèle d'intervention, structure, fonctionnement, gestion, activités, etc. de façon à maximiser l'utilisation des nouvelles ressources financières et à améliorer les services offerts à la clientèle. Cet exercice de planification a déjà livré des résultats tangibles en ce qui concerne la visibilité de notre organisme (nouvelle image corporative, nouveau nom, nouveau logo, nouveau site web) et sa présence sur la place publique en Estrie. Un programme visant à souligner les 20 années d'existence de DIRA-Estrie est en cours de réalisation : Gala du 20^e anniversaire le 30 avril dernier ; six « Joyeuses rencontres » dans les MRC ; présence accrue dans les médias. La promotion des services à la clientèle en est facilitée.



Conseil d'administration 2013-2014

Gervaise Corriveau, secrétaire et présidente du Comité 20^e anniversaire, **Jacqueline Giard**, présidente, **Émilienne Mampuya**, administratrice, Me **Catherine Chouinard**, administratrice, **Louise Lamalice**, trésorière, **Céline Dostie**, vice-présidente, **René Roberge**, administrateur (absent sur la photo)

L'Assemblée générale a été convoquée à sa réunion annuelle en mai 2013, et à une réunion spéciale en janvier 2014, pour entériner le changement aux Statuts et règlements visant l'adoption du nom DIRA-Estrie.

Conformément à nos pratiques, le Comité exécutif s'est réuni au besoin, de façon formelle ou informelle. Le comité le plus actif a été le Comité du 20^e anniversaire, qui a pris à sa charge l'ensemble des opérations : programmation, planification financière, sollicitation de dons et de commandites, organisation et réalisation du Gala et des Joyeuses rencontres.

2.6 Réseautage

Depuis toujours, DIRA-Estrie travaille avec des professionnels et des organismes communautaires dont la collaboration est essentielle à l'accomplissement de sa mission. On pense ici aux organismes qui signalent des cas de maltraitance ou réfèrent des demandes d'aide ; aux intervenants sociaux des CSSS des différentes MRC, qui demandent la collaboration de DIRA-Estrie dans des dossiers de maltraitance envers les aînés ; à ceux qui travaillent avec nous au traitement des demandes ; aux organismes qui sollicitent notre expertise sur la maltraitance et nous font bénéficier en retour de leur propre expérience ; enfin, nous pensons à tous les autres organismes qui nous invitent à participer à leurs activités ou à leurs réjouissances. La représentation de DIRA-Estrie est assurée par les membres du CA et par la coordonnatrice.

DIRA-Estrie est membre de trois organismes auprès desquels il délègue des représentants, soit : la Table régionale de concertation des aînés de l'Estrie, la Table de concertation des organismes communautaires de Sherbrooke, secteur personnes âgées et son sous-comité mauvais traitement, ainsi que la Table de concertation contre les mauvais traitements faits envers les personnes âgées de l'Estrie. De plus, son personnel et les membres de son Conseil d'administration participent à un grand nombre de réunions et d'activités qui font appel à son expertise dans le domaine de la maltraitance des aînés.

En 2013, la coordonnatrice a participé à l'animation de 15 ateliers d'appropriation du Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées, en collaboration avec Monsieur Paul Martel, coordonnateur régional pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées de l'Estrie. En tout, 161 partenaires multisectoriels et bénévoles ont participé à ces ateliers sur tout le territoire de l'Estrie. Ces

formations ont favorisé la visibilité de DIRA-Estrie auprès des partenaires multisectoriels et des intervenants du réseau de la santé et des services sociaux. DIRA-Estrie fait désormais partie des partenaires principaux à contacter dans des dossiers de maltraitance envers les aînés dans toutes les MRC de l'Estrie.

Au mois de mars 2013, DIRA-Estrie a participé à un colloque sur la maltraitance envers les personnes aînées à Trois-Rivières. La coordonnatrice a été invitée comme paneliste pour présenter la mission, les services et le fonctionnement de DIRA-Estrie. Cet événement a permis de créer des contacts avec d'autres organismes de cette région et a révélé des besoins de formation sur la maltraitance chez les intervenants de ce milieu.



Panelistes au Colloque de Trois-Rivières

André Sauvé, directeur des Services sociaux, **Onil Lebel**, Sûreté du Québec, **France Cormier**, animatrice du panel, **Lucie Caroline Bergeron**, coordonnatrice de DIRA-Estrie, **Maryse Soulières**, Ligne AAA, **Richard Lévesque**, Sécurité publique de Trois-Rivières

Quelques entrevues à la radio ont été réalisées cette année, dont une à CFLX, Sherbrooke, et une autre sur les ondes de CIBL, Montréal, dans le cadre d'une série portant sur la maltraitance. L'émission «Des aînés et des droits» sensibilise les personnes âgées aux différentes formes de maltraitance et les informe sur les différentes façons de s'en protéger.

Depuis quelques années, DIRA-Estrie entretient une collaboration avec la Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées du Centre de recherche sur le vieillissement de l'Université de Sherbrooke et du CSSS-IUGS. Le rapport final d'un projet de recherche réalisé en collaboration avec notre organisme et portant sur la contribution et l'encadrement des bénévoles dans la lutte contre la maltraitance envers les aînés a été publié en 2013.

DIRA-Estrie entretient une nouvelle collaboration avec la Fédération des aînées et aînés francophones du Canada, dont Mme Céline Romanin est la coordonnatrice. Des outils de sensibilisation développés dans le cadre d'un projet national sont utilisés par DIRA-Estrie dans les activités réalisées auprès des proches aidants, des communautés culturelles et des étudiants inscrits dans les programmes de soins à la personne.

Enfin, il importe de mentionner que le protocole d'entente signé avec DIRA-Laval en janvier 2011 a été renouvelé en 2014. Cette entente vise le soutien mutuel par l'échange de matériel et de services. Une rencontre entre quelques membres des deux conseils d'administration a permis d'identifier de nouvelles pistes susceptibles de mener à la formation d'un véritable réseau DIRA.

3. SERVICES À LA CLIENTÈLE

3.1 Dispenser des activités d'information sur la maltraitance des aînés

Dispenser l'information sur la maltraitance des aînés à la population en général, et particulièrement aux personnes aînées, se situe au centre de la mission de DIRA-Estrie. À cette fin, DIRA-Estrie recueille et organise l'information de pointe sur la situation de la maltraitance en Estrie et ailleurs, développe des outils de communication appropriés et dispense l'information sous des formes variées. Le tableau 1 présente un sommaire comparatif des activités réalisées en 2013-2014 et 2012-2013.

Tableau 1 : Bilan des activités d'information

Les activités	Année 2013-2014	Année 2012-2013*
Activités de sensibilisation	103 activités : 1593 présences	66 activités : 1374 présences
Kiosques d'information	10 kiosques : 863 présences	5 kiosques : 110 présences
Journaux	181 communications	122 communications
Radio	8 communications	5 communications
Télévision	4 communications	10 communications
Internet / réseaux sociaux	40 communications	26 communications
Autre publicité	1015 publications	487 publications
Dépliants DIRA-Estrie	4212 dépliants distribués	4787 dépliants distribués

Note * : Année de transition : couvre une période de 15 mois, soit du 1^{er} janvier 2012 au 31 mars 2013.

En comparant ces données à celles de l'an passé, on constate une nette augmentation au niveau du volume des activités de sensibilisation, suite aux projets réalisés dans les MRC des Sources, du Haut-Saint-François et du Granit. Les villes et villages visités sont : Asbestos, Danville, Wotton, Saint-Georges-de-Windsor, Saint-Adrien, Saint-Camille, Ham-sud, Saint-Gérard, East Angus, Weedon, Scotstown, Sawyerville, Lingwick, Cookshire-Eaton, La Patrie, Chartierville, Marbleton, Johnville, Ascot Corner, Mégantic, Stratford, Piopolis, Lac Drolet, Lambton, Magog et évidemment Sherbrooke et ses arrondissements.

Les activités réalisées en collaboration avec le Service d'aide aux Néo-Canadiens se sont poursuivies en 2013. Les communautés afghane, colombienne et africaine ont reçu de l'information sur la maltraitance envers les aînés.

Le répertoire des services offerts par DIRA-Estrie est distribué partout sur le territoire par les chargés de projet et les bénévoles. La programmation est plus diversifiée qu'auparavant et rencontre les besoins de nouvelles clientèles. Ainsi, une activité de sensibilisation des proches aidants à la négligence involontaire a été ajoutée au répertoire.

Les rencontres avec les intervenants psychosociaux des différents CSSS de l'Estrie se sont poursuivies cette année. La présentation de l'organisme, de sa mission, ainsi que des services et collaborations possibles ont été mis de l'avant pour inviter les intervenants à faire appel à DIRA-Estrie dans des dossiers de maltraitance. Une telle collaboration peut se traduire par des rencontres individuelles avec l'utilisateur afin de le sensibiliser aux façons de prévenir la maltraitance, de l'inciter à adopter des comportements

adéquats, ou de l'accompagner dans une démarche d'aide. Ces rencontres dans les CSSS ont effectivement entraîné des demandes de collaboration dans plusieurs cas de maltraitance.

3.2 Dispenser des sessions de formation sur la maltraitance des aînés

DIRA-Estrie dispense des sessions de formation sur la maltraitance à l'intention des personnes intervenant auprès des aînés. La formation est dispensée dans l'établissement ou l'organisme qui en fait la demande.

En 2013-2014, la demande pour les activités de formation a augmenté, la clientèle s'est diversifiée et la formation a rejoint de multiples catégories d'intervenants : professionnels travaillant dans le secteur privé ; employés d'entreprises offrant des services aux aînés ; bénévoles à DIRA-Estrie ou dans d'autres organismes, intervenants et membres des organismes œuvrant auprès des communautés culturelles, proches aidants, étudiants inscrits dans les programmes de soin à la personne, employés de services à domicile, étudiants en Techniques de travail social au Cégep de Sherbrooke, employés de résidence pour personnes âgées. Tous désirent s'outiller pour mieux comprendre la problématique de la maltraitance envers les aînés et être plus en mesure de détecter les cas de maltraitance.

La demande pour les activités de formation dispensées par DIRA-Estrie est en croissance depuis quelques années. De plus en plus d'employés des institutions financières de la région font appel à nous pour avoir du soutien dans l'intervention à entreprendre auprès de leurs membres qu'on soupçonne d'être abusés financièrement.

La participation de DIRA-Estrie dans l'animation des formations sur le *Guide de référence pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées* a amené une demande accrue pour nos activités de formation régulières. De nouvelles organisations ont formulé des demandes pour leurs personnels, membres, étudiants et bénévoles. Les enseignants chargés des programmes de soins à la personne du Centre professionnel 24 Juin planifient maintenant à leur calendrier une session de formation sur la maltraitance envers les aînés. La plupart des formations sont animées par les chargées de projet et par les bénévoles de DIRA-Estrie qui ont été formés à cet effet. Le tableau 2 compare le volume des activités de formation pour les années 2013-2014 et 2012-2013.

Tableau 2 : Bilan des activités de formation

Année 2013-2014	Année 2012-2013 (15 mois)
3 sessions de formation Centre 24 Juin, Sherbrooke	1 session de formation Centre 24 Juin, Sherbrooke
2 sessions de formation Cégep de Sherbrooke	1 session de formation Centre 24 Juin, Windsor
9 sessions de formation à des proches aidants	2 sessions de formation proches aidants
30 sessions de formation aux employés et bénévoles de DIRA-Estrie	8 sessions de formation aux bénévoles de DIRA-Estrie et intervenants de proximité
3 sessions de formation à des employés et membres d'organismes	3 sessions de formations aux intervenants des communautés culturelles
2 sessions de formation à des bénévoles d'un autre organisme	2 sessions de formation à des bénévoles d'un autre organisme communautaire
15 sessions de formation sur le Guide de référence en maltraitance	5 sessions de formation aux chargées de projet de DIRA-Estrie
	Formation d'un stagiaire

Cette année, compte tenu du déménagement et de l'incertitude quant à la date de prise de possession de nos nouveaux locaux, DIRA-Estrie n'a pas offert de stage aux étudiants. Par contre, on prévoit en offrir un à l'hiver 2015.

Enfin, DIRA-Estrie a accepté deux nouvelles demandes de l'Université de Sherbrooke à l'effet d'accueillir quatre étudiants de la Faculté de droit désireux de réaliser une démarche de recherche dans le milieu communautaire, dans le cadre du programme Pro Bono. L'une de ces études portait sur la confidentialité des dossiers des victimes de maltraitance. L'autre portait sur le contenu des statuts et règlements d'un organisme communautaire.

3.3 Répondre aux demandes d'aide provenant de personnes âgées

L'aide individuelle aux aînés victimes de maltraitance est la raison d'être de DIRA-Estrie, qui met en œuvre les activités suivantes :

- Accueillir et écouter les personnes âgées de 55 ans ou plus qui sont ou croient être victimes de maltraitance.
- Informer les victimes de leurs droits, les accompagner et les assister dans leurs démarches et, au besoin, les référer aux services et organismes pouvant les aider

Les demandes d'aide provenant des personnes âgées ou de leurs proches parviennent à DIRA-Estrie par différents canaux : souvent par appel téléphonique ou par courriel, parfois sur référence de la ligne Aide Abus Aînés, de professionnels du système de la santé et des services sociaux, ou d'intervenants d'autres organismes communautaires. Il n'est pas rare qu'après avoir participé à une activité de sensibilisation dans son milieu, une personne âgée décide de nous contacter pour nous faire part de la situation de maltraitance qu'elle vit. Le déménagement au Carrefour des aînés a aussi amené une visibilité à DIRA-Estrie auprès de la population et des bénévoles de Sercovie. Certains dossiers ont été ouverts suite à une collaboration avec le personnel de Sercovie, particulièrement celui de la Popote roulante.

S'il s'agit de simples demandes d'information, la réponse se fait par la même voie. Sinon, la demande peut être suivie d'une rencontre, le plus souvent au domicile ou à la résidence de la personne âgée, parfois au bureau de DIRA-Estrie. S'il s'agit bien d'un cas de maltraitance, et si cette personne veut entreprendre une démarche, elle peut le faire seule, ou avec accompagnement quand la chose est à la fois possible et pertinente. Le but est que cette personne puisse se prendre en mains et arriver à faire cesser les abus. Si la demande provient de l'entourage de la personne âgée ou d'un intervenant professionnel, il se peut que la démarche d'aide se fasse en collaboration. Le tableau 3 présente un bilan des demandes d'aide individuelle pour les années 2013-2014 et 2012-2013.

Tableau 3 : Bilan des demandes d'aide individuelles

Portrait global de l'aide individuelle	2013-2014	2012-2013 (15 mois)
Nombre de demandes d'information	78	87
Nombre de nouveaux dossiers ouverts	68	77
Nombre de rencontres individuelles	95	101
Nombre d'accompagnement dans une démarche	23	18
Nombre d'interventions de suivi	556	632
Nombre de références	57	45
Nombres de collaboration avec un autre intervenant	51	62
Nombre total de personnes ayant reçu de l'aide	203	209

Le tableau 4 présente la répartition des demandes provenant des diverses MRC de l'Estrie.

Tableau 4 : Répartition des demandes par MRC

Répartition des nouveaux dossiers par MRC	2013-2014	2012-2013 (15 mois)
Sherbrooke	37	53
Memphrémagog	2	6
Val-Saint-François	5	7
Haut-Saint-François	7	1
Coaticook	2	5
Des Sources	11	2
Granit	4	3

Ces données brossent un portrait sommaire de la nature et du volume des demandes provenant des aînés qui sont ou croient être victimes de maltraitance.

L'analyse des dossiers et des démarches individuelles entreprises révèle que la complexité des situations de maltraitance qui nous sont signalées nécessite depuis quelques années un suivi plus lourd auprès de la clientèle. Certains dossiers qui étaient fermés ont été réouverts car la maltraitance avait repris. Le suivi peut se faire autant auprès de l'aîné et de la famille qu'auprès des intervenants reliés au dossier. Notons que le consentement préalable de la personne aînée au sujet du partage d'information avec d'autres personnes est absolument requis.

Pour ce qui est des types de maltraitance, le tableau 5 montre une constance au niveau des types de maltraitance qui sont le plus souvent dénoncés.

Tableau 5 : Comparaison des types de maltraitance

Types de maltraitance	2013-2014	2012-2013 (15 mois)
Maltraitance psychologique	25	29
Maltraitance financière	22	35
Maltraitance physique	1	0
Négligence	2	4
Droits des aînés	11	1
Maltraitance multiple	6	8
Logement	1	--

La maltraitance financière, souvent accompagnée de maltraitance psychologique, figure parmi les plus importantes formes de maltraitance au sujet desquelles notre intervention est sollicitée. Dans les cas de maltraitance psychologique, il s'agit souvent de manipulation, de violence verbale ou d'abus de pouvoir pour contrôler les décisions des parents vieillissants. Une grande partie du travail de sensibilisation fait cette année auprès de la clientèle consista à aider les personnes âgées à mieux s'affirmer devant l'abuseur potentiel. Celles-ci doivent apprendre à mettre des limites et à s'engager dans une communication non violente pour faire respecter leurs besoins.

3.4 Quelques caractéristiques des victimes de maltraitance

Selon les termes de notre mission, nous accueillons les demandes d'aide provenant des personnes de 55 ans ou plus de la région de l'Estrie qui sont ou croient être victimes de maltraitance, ou de leurs proches. Les tableaux 6 et 7 présentent des données quantitatives et qualitatives se rapportant aux caractéristiques des victimes de maltraitance et des personnes qui l'ont dénoncée.

Tableau 6 : Données sur les caractéristiques des victimes de maltraitance

Données concernant les victimes	2013-2014	2012-2013 (15 mois)
Homme	11	44
Femme	51	25
Couple	6	8
50 à 59 ans	6	1
60 à 69 ans	16	12
70 à 79 ans	22	30
80 et plus	22	32
Âge inconnu	2	2

Tableau 7 : Données sur les caractéristiques des personnes ayant dénoncé

Données concernant les personnes ayant dénoncé un cas de maltraitance	2013-2014	2012-2013 (15 mois)
Victime elle-même	16	38
Enfant de la victime	22	12
Personnes ayant un autre lien de parenté	9	8
Personne connue de la victime	5	0
Service social	9	9
Autre	7	10

À ces données, il faut ajouter que plusieurs personnes que nous avons aidées demeurent encore à domicile mais ont des problèmes de santé importants qui nécessitent l'intervention de services extérieurs. Quelques références au CSSS ont dû être faites après évaluation de la situation de la maltraitance car des déficits cognitifs graves ou des problèmes de santé mentale nécessitaient une prise en charge par le réseau de la santé et des services sociaux. Une meilleure collaboration avec le CSSS-IUGS permet dorénavant de référer ces cas à l'attention de l'accueil psychosocial afin qu'on y prenne la relève pour assurer le suivi du dossier.

Malgré des problèmes de santé autre que mentale et cognitive, la plupart des victimes sont des gens autonomes, capables de prendre des décisions mais qui ont besoin de soutien dans les démarches de résolution de problème. Plusieurs personnes âgées ont de la difficulté à faire connaître les limites qu'elles considèrent comme acceptables, et surtout à les faire respecter. Lorsque les auteurs de maltraitance sont des membres de la famille, les parents âgés ont de la difficulté à y mettre fin car ils craignent l'effritement des liens familiaux. Parfois, il s'agit d'une dynamique familiale malsaine ou d'une crise qui dure depuis plusieurs années et qui a été mal résolue, voire pas du tout. Le tableau 8 mentionne quelques caractéristiques des abuseurs.

Tableau 8 : Quelques caractéristiques des abuseurs

Caractéristiques des abuseurs	2013-2014	2012-2013 (15 mois)
Sexe masculin	29	31
Sexe féminin	37	41
Couple	2	5
Fils ou fille de la victime	35	33
Conjoint de la victime	3	3
Autre membre de la parenté	11	9
Personnel de résidence	0	0
Connaissance	6	19
Autre	13	13

La majorité des abuseurs ont un lien de parenté avec la victime et 29% des victimes ont dénoncé elles-mêmes la maltraitance subie. C'est pourquoi les rencontres d'information sur la problématique de la maltraitance doivent se poursuivre afin que les personnes âgées prennent conscience de l'importance de dénoncer les abus subis pour obtenir l'aide adéquate. Malheureusement, il y a encore trop de personnes âgées qui ne reconnaissent pas la maltraitance qu'elles subissent.

3.5 Exemples de démarches ayant bénéficié d'un accompagnement

Voici quelques exemples de démarches ayant bénéficié d'un accompagnement en 2013-2014.

- Accompagnement de personnes auprès d'organismes œuvrant au niveau de la gestion du budget personnel ;
- Rencontres familiales dans des dossiers de conflits familiaux reliés à la maltraitance financière et psychologique ;
- Accompagnement de personnes chez le notaire pour annulation de procuration et mandat en cas d'incapacité ;
- Interventions auprès d'institutions financières dans des cas d'abus financiers;
- Accompagnement de personnes auprès de l'Aide juridique et dans un cabinet d'avocat;
- Accompagnement d'une personne auprès de propriétaire d'établissement d'hébergement dans un conflit relié à de la maltraitance psychologique.

4. RECHERCHE ET DÉVELOPPEMENT

4.1. Projet SANC

(Projet présenté par le Service d'aide aux Néo-canadiens de Sherbrooke au programme Nouveaux Horizons)

DIRA-Estrie était partenaire du Service d'aide aux Néo-canadiens pour la réalisation de ce projet commencé en 2012 et terminé en juin 2013. Ce projet a permis de dispenser des sessions d'information et de formation à des intervenants du Service d'aide aux Néo-canadiens et à des aînés provenant des communautés africaine, afghane, colombienne et bhoutanaise. Les sujets abordés étaient la maltraitance envers les aînés, les abus financiers, le testament et le mandat d'inaptitude, et la maltraitance en contexte de proche aidance. Un recueil résumant le contenu couvert a été traduit en cinq langues.

4.2 Implantation du modèle de DIRA-Estrie pour la prévention et la lutte contre la maltraitance des aînés dans deux MRC de l'Estrie

(Projet subventionné par le programme Québec ami des aînés)

Ce projet a débuté en avril 2013 et s'est terminé en mars 2014. Il consistait à implanter dans la MRC Des Sources et la MRC du Haut-Saint-François, le modèle développé par DIRA-Estrie pour la prévention et la lutte contre la maltraitance des aînés. Les principales opérations comprenaient : le recrutement de bénévoles préretraités ou retraités ayant des compétences professionnelles spécifiques et désireux de s'engager socialement dans le mieux-être des aînés, ainsi que la sélection, la formation et l'encadrement de ces recrues dans leurs premières interventions. Ces bénévoles sont devenus des personnes-ressources dans leur localité, constituant en quelque sorte le début d'un réseau de veille régional. Il s'agissait d'un projet qui permettait de définir, mettre en place et expérimenter l'infrastructure requise pour étendre et rendre plus efficaces les initiatives visant la prévention et la lutte contre la maltraitance dans une région donnée. Le projet a été réalisé en partenariat avec les tables locales de concertation contre les mauvais traitements faits aux aînés dans ces deux MRC, et avec les autres organismes œuvrant dans ce coin du territoire estrien.

Au total, 16 bénévoles ont été recrutés; ils proviennent de divers champs d'expertise : droit, éducation, santé et services sociaux, sécurité publique, communautaire. Ces bénévoles ont pour la plupart déjà commencé à intervenir de diverses façons sur le terrain.

4.3 Sentinelles contre la maltraitance des aînés dans un contexte de proche aidance

(Projet subventionné par L'APPUI Estrie aux proches aidants de l'Estrie)

Ce projet a débuté en avril 2013 et s'est terminé en mars 2014. Les MRC du Haut-Saint-François, Des Sources et du Granit ont été visitées pour la réalisation de ce projet. Au départ, la MRC du Val-Saint-François devait faire partie des MRC ciblées, mais pour des raisons hors de notre contrôle, nous avons dû reporter notre intervention dans cette MRC à une autre année. Des activités collectives d'information et de sensibilisation à la maltraitance des aînés et des sessions de formation sur la détection de la maltraitance, la prévention, l'intervention et les ressources à contacter ont été animées par une chargée de projet. Des activités individuelles ont été réalisées en réponse aux demandes provenant des proches aidants afin de les accompagner dans la démarche de résolution de problèmes liés à la maltraitance et de leur procurer le soutien psychologique nécessaire. Un total de 25 activités de sensibilisation et de formation ont été offertes aux proches aidants dans les territoires visés et 219 personnes ont participé à ces activités.



Remise de la subvention, juin 2013

Jacqueline Giard, présidente du Conseil d'administration de DIRA-Estrie. **Geneviève Côté**, directrice générale de l'APPUI pour les proches aidant d'aînés, **Céline Delorme**, chargée de projet de DIRA-Estrie

4.4 Nouvelle subvention

Une nouvelle demande de subvention a été accordée par L'APPUI Estrie aux proches aidants pour l'année 2014-2015. Les activités réalisées dans la phase 1 du projet seront reconduites pendant la phase 2 dans les MRC du Val-Saint-François, Coaticook et Memphrémagog.

5. PROBLÈMES ET PERSPECTIVES

5.1 Difficultés et défis

Les finances

L'année 2013-2014 se solde par un surplus de l'ordre de 61 000 \$ au budget d'opération. Ceci est dû à plusieurs facteurs :

- La date à laquelle le montant du financement annuel de base a été connu. A ce moment-là, les prévisions budgétaires et le plan d'effectif avaient été adoptés.
- Le déménagement de la Coopérative de maintien à domicile, qui devait obligatoirement se faire à la fin juin, et l'emménagement au Carrefour des aînés, qui se fit dans un local temporaire le 3 septembre et dans les locaux permanents le 15 octobre. Il y eut donc un arrêt des opérations pendant deux mois et un fonctionnement à vitesse réduite pendant les six semaines suivantes, ce qui entraîna une réduction des activités. Les services furent maintenus mais le volume de la demande subit une baisse temporaire.
- La réalisation de deux projets dont l'un visait l'implantation du modèle DIRA dans les deux MRC Des Sources et du Haut-Saint-François et l'autre l'intervention auprès des proches aidants d'aînés dans trois MRC. Il eut été irresponsable de s'engager dans la mise en place d'une infrastructure permanente sans connaître les résultats des deux projets-pilotes ci-dessus.
- La volonté ferme du Conseil d'administration de prendre le temps nécessaire pour planifier l'allocation des nouvelles ressources. Afin d'en maximiser l'utilisation certes, mais aussi afin d'éviter de contracter des obligations qui auraient risqué, dans quelques années, de placer DIRA-Estrie dans la même impasse financière dans laquelle il se trouvait avant l'attribution des nouvelles ressources.

L'exercice de planification triennale amorcé en 2013-2014 a permis de formuler diverses hypothèses pour l'utilisation de ce surplus d'opération et des ressources correspondant au nouveau financement annuel, ainsi qu'en témoignent les prévisions budgétaires établies pour 2014-2015.

Présence sur le territoire, intervenants intégrés à la communauté, bureau et matériel

L'implantation du modèle de DIRA-Estrie pour la prévention et la lutte contre la maltraitance des aînés dans les deux MRC de l'Estrie mentionnées ci-dessus a nécessité l'ouverture de deux bureaux dans ces MRC. Pendant une année, les chargées de projet résidant dans la MRC ont sillonné leur territoire pour faire la promotion de nos services, recruter et former des bénévoles. Ce service rapproché, offert par des intervenants de la place, a été apprécié des gens du milieu. Avec la fin du projet, le mandat des chargées de projet est terminé et le local a été libéré. Il nous reste des bénévoles bien ancrés dans leur localité, mais sans encadrement et sans matériel d'animation. C'est un grand souci pour nous de trouver des moyens de maintenir le contact avec les intervenants et la population, pour éviter que les acquis ne s'effritent avec le temps.

Modèle d'intervention

Si on remonte de quelques années en arrière, les interventions étaient toutes pratiquées par la coordonnatrice, avec l'aide occasionnelle d'un bénévole. Avec l'augmentation des demandes pour les services d'information et de formation ainsi que des demandes d'aide individuelle, le personnel rémunéré ne pourra répondre à toutes les demandes et il faudra compter de plus en plus sur des bénévoles habilités à intervenir de façon autonome.

Demandes de l'extérieur

La popularité du modèle DIRA entraîne une augmentation des demandes de formation des intervenants et des bénévoles dans d'autres régions. Or DIRA-Estrie est financée et mandatée pour lutter contre la maltraitance des aînés en Estrie. Il n'en demeure pas moins que ces besoins devront recevoir l'attention nécessaire et qu'une solution devra être trouvée pour soutenir la formation d'équipes de lutte contre la maltraitance des aînés sur l'ensemble du territoire québécois, en commençant par les régions qui en font actuellement la demande.

5.2 Perspectives 2014-2015

Compléter la planification triennale

Le surplus dégagé en 2013-2014 nous donne la marge de manœuvre nécessaire pour repenser le plan d'effectif et les prévisions de dépenses pour les années à venir. L'objectif est de maximiser l'utilisation des ressources pour améliorer les services offerts aux aînés victimes de maltraitance.

Ouvrir deux points de services à l'extérieur de Sherbrooke

Afin de répondre adéquatement aux besoins de la population de l'Estrie en matière de maltraitance envers les aînés, il est actuellement envisagé d'ouvrir deux points de service hors Sherbrooke. Le découpage envisagé serait le suivant : un premier point de service à Coaticook, desservant les MRC de Coaticook, Memphrémagog et du Granit ; et un second situé à Asbestos et desservant les MRC Des Sources, du Val-Saint-François et du Haut-Saint-François. Mais ce ne sont là que des hypothèses de travail ; la réalisation

de ce projet de développement devra se faire par étapes, des ressources supplémentaires seront nécessaires et la collaboration des organismes de la MRC sera essentielle au succès du projet

Ajuster le modèle d'intervention

Avant d'être reconnus comme bénévoles, les personnes nouvellement recrutées doivent suivre une formation sur la maltraitance, le rôle du bénévole et la relation d'aide. Cette formation en atelier doit être complétée par la pratique. Afin de procurer à tous les bénévoles une exposition maximale au travail sur le terrain, les intervenantes de DIRA-Estrie devront se faire accompagner d'un bénévole quand elles pratiquent des interventions individuelles ou de groupe auprès des aînés, lorsque la situation le permet. Comme tous les bénévoles ont des aptitudes et des compétences différentes, ceci permettrait à la coordonnatrice d'identifier les forces et les faiblesses de chacun, afin de les affecter aux tâches qui conviennent à leur profil.

Faire appel à des services professionnels

La complexité de certains cas de maltraitance nécessite parfois la consultation, voire l'intervention, de professionnels experts dans un domaine spécifique, par exemple, droit, notariat, gestion financière pour ne nommer que ceux-là. Certains aînés peuvent se payer de tels services, d'autres pas. Nous réfléchissons actuellement à la possibilité de recourir à des professionnels quand il n'existe pas d'autres solutions. Ceci devrait se faire sur une base expérimentale au départ et des fonds devraient être réservés à cet effet dans le budget annuel.

Jeter les bases d'un réseau DIRA

Le concept DIRA est vendeur. Une présentation dans un colloque ou autre rassemblement suffit à provoquer l'enthousiasme envers cette stratégie de lutte contre la maltraitance des aînés. Quatre organismes, situés à Sherbrooke, Laval, Joliette et Matane, oeuvrent présentement sous la bannière DIRA et des collaborations sont déjà en place. Il est envisagé de consolider ces partenariats afin de faire profiter chacune des parties de l'expérience des autres et d'apporter un soutien à distance aux actions émergentes dans d'autres régions du Québec.

CONCLUSION

L'année 2013-2014 constituera une année charnière dans l'histoire de DIRA-Estrie. Elle fut marquée principalement par des changements organisationnels importants, par une augmentation des ressources matérielles et humaines et par une extension des services sur l'ensemble de l'Estrie. Pour nous à l'interne, ce fut l'année où la contribution de DIRA-Estrie à l'amélioration de l'environnement de vie des aînés fut reconnue sur la place publique et financée en conséquence.

Que toutes les personnes, à tous les paliers de gouvernement et de responsabilité, soient remerciées de leur appui et de leur soutien concret.

Cette confiance nous donne un nouvel élan pour les années à venir.