



PRÉVOYANCE
ENVERS LES AÎNÉS
DES LAURENTIDES INC.



RAPPORT ANNUEL 2017 - 2018



RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS

PRÉVOYANCE ENVERS LES ÂÎNÉS DES LAURENTIDES INC.

(du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018)

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Que de chemin parcouru depuis la restructuration de notre organisme il y a maintenant déjà trois ans. Un lien fort s'est établi avec nos partenaires, lequel nous a permis de signer deux protocoles de partenariat afin de contrer la maltraitance. De plus, nous avons maintenant réussi à bien nous faire connaître sur le territoire des deux MRC, des Laurentides et des Pays-d'en-Haut, sur lesquels nos services sont déployés. Par ailleurs, l'atteinte d'une certaine pérennité financière, par la reconnaissance de l'organisme par le Programme de soutien aux organismes communautaires, nous permet maintenant de consacrer nos efforts à notre mission de base : rejoindre et accompagner les aînés vivant des situations de vulnérabilité, de maltraitance ou d'abus.

Toutefois, plusieurs défis nous attendent toujours comme rejoindre les aînés isolés démunis ou abusés. Le programme des Éclaireurs que nous déployons actuellement sur le territoire de la MRC des Pays-d'en-Haut nous permettra d'atteindre une partie de cet objectif et notre réseau de Sentinelles bien formées pourra répondre aux demandes de plus en plus nombreuses.

L'expertise et la qualité de rassembleur de notre coordonnateur nous ont permis de tisser un solide lien d'appartenance au sein de nos bénévoles, lesquels sont notre force. De plus, grâce aux bonnes pratiques qu'il a su mettre en place, nous avons reçu le prix « Hommage bénévolat-Québec 2018 ». Sa présence aux différentes Tables de concertation et sa participation aux activités des aînés et aux levées de fonds contribue à déployer et à promouvoir notre organisme et ses bienfaits.

Je tiens à remercier les membres du conseil d'administration pour leur implication, leur vision et leur grande disponibilité. Je tiens également à remercier notre coordonnateur de même que toutes les Sentinelles qui font un excellent travail auprès de nos aînés vulnérables. Leur dévouement, leur capacité d'écoute et leur empathie font d'eux des êtres exceptionnels dont notre organisme ne pourrait se passer. Sans eux, la réalisation de notre mission serait impossible. Nous sommes fiers que le travail des dernières années à faire connaître nos services se répercute par un plus grand nombre de signalement permettant ainsi aux aînés vulnérables de bénéficier de l'accompagnement des Sentinelles.

Je tiens également à remercier la *Chaire de recherche sur la maltraitance envers les personnes aînées* de l'Université de Sherbrooke qui nous a permis de participer au projet de recherche *L'action bénévole dans la lutte contre la maltraitance matérielle et financière envers les personnes aînées*. Le rapport détaillé qu'elle nous a remis nous permettra de continuer d'améliorer nos pratiques et nos interventions dans les prochaines années.

Finalement, un merci tout particulier à monsieur François Marcil qui nous ouvre les portes de son magnifique jardin pour tenir une activité de financement.

Longue vie à Prévoyance, merci à vous tous et bonne lecture !

La présidente,

Françoise Lamond



HISTORIQUE

C'est en juin 1991 que le comité « Abus envers les aînés » se rencontre pour une première fois, formé de douze personnes venant de différents milieux de travail : conseillers municipaux, représentants de corps policiers municipaux et provinciaux, intervenants du CLSC et représentants d'organismes se dévouant auprès des aînés. Ce comité identifie les formes d'abus infligées aux aînés de la MRC des Laurentides et s'interroge sur les actions à prendre pour y répondre. Le comité établit qu'il faut informer, renseigner, prévenir, vérifier, dénoncer et faire un plan d'action en plus de créer un réseau de soutien pour briser l'isolement.

Aussi, en septembre 1992, ce même comité décide de fonder Prévoyance envers les Aînés des Laurentides pour venir en aide aux aînés. L'organisme Prévoyance envers les Aînés Inc. voit ainsi officiellement le jour le 14 mai 1993, date de son enregistrement au Registre des entreprises. Après trois ans de rencontres, de consultations et de levées de fonds, c'est en 1994 que le programme d'aide individuel aux retraités (PAIR) est implanté dans la MRC des Laurentides, lequel optimisera son service en novembre 1995. Au fil des années, l'organisme intensifie son champ d'action en réalisant, entre autres, un vidéo pour sensibiliser et informer la population des différentes formes d'abus, en organisant un colloque et en présentant des conférences. Par la suite, le projet d'un réseau de Sentinelles voit le jour.

En 2015, l'organisme procède à une restructuration complète amenant un vent nouveau au sein du conseil d'administration. De plus, un coordonnateur est embauché en mai 2015, suivant la réception d'une subvention de la CRÉ des Laurentides. Le recrutement et la formation de onze nouvelles Sentinelles a lieu en octobre 2015 ce qui permet d'élargir les activités sur le territoire de la MRC des Pays-d'en-Haut et de poursuivre la mission déjà amorcée sur le territoire la MRC des Laurentides.

Au cours de l'année 2015, la mission et l'offre de service de l'organisme ont été élargie. Initialement, Prévoyance envers les aînés des Laurentides avait pour seule mission de traiter les cas d'abus et de maltraitance alors que l'offre de services s'étant désormais à toutes situations qui affectent la qualité de vie des aînés. Aussi, que ce soit un cas de conflit entre voisins, de litige avec la municipalité, de réception d'une mise en demeure, toutes les personnes aînées qui se sentent démunies ou en situation de stress pouvant affecter leur qualité de vie, peuvent recevoir des services de l'organisme. La présence d'une Sentinelle qui conseillera la personne aînée, la dirigera vers les ressources spécialisées et l'accompagnera dans sa démarche pourra permettre de régler la situation.

MISSION

À des fins purement sociales, l'organisme vise l'amélioration de la qualité de vie des aînés par des activités de prévention, de sensibilisation, d'information et de sécurisation des aînés vivant des situations de vulnérabilité. Il s'agit d'activités à caractères strictement non-lucratives et sans intentions de gains pécuniaires pour les membres de la corporation.

OBJECTIFS

- Favoriser la participation et le pouvoir d'agir des aînés ;
- Rejoindre les aînés vivant des situations de vulnérabilité par un réseau d'aide et de soutien bénévole (Sentinelles) ;
- Établir, développer et maintenir un programme d'assistance individuelle aux aînés (programme PAIR) ;
- Offrir écoute, soutien, réconfort et accompagnement aux aînés vivant des situations de vulnérabilité ;
- Informer, orienter et accompagner les aînés vivant des situations de vulnérabilité vers les ressources et les services appropriés ;
- Sensibiliser la population aux situations de vulnérabilité, d'abus et de maltraitance faits aux aînés;
- Collaborer avec les acteurs concernés dans le cadre de programmes de prévention;
- Organiser des campagnes de souscription dans le but de recueillir des fonds pour les fins ci-haut mentionnées.

CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'année 2017 a été marquée par un changement au niveau de la présidence du conseil d'administration. Ce poste est maintenant occupé par madame Françoise Lamond depuis le 11 septembre 2017 alors que madame Margaret Hourston ayant occupé la présidence du conseil d'administration pendant trois ans soutien maintenant la nouvelle présidente à titre de vice-présidente. De plus, deux nouveaux administrateurs se sont joints au conseil d'administration au cours de la dernière année comblant ainsi tous les postes du conseil d'administration. Au 31 mars 2018, le conseil d'administration était donc formé de :

- ❖ Madame Françoise Lamond, présidente
- ❖ Madame Margaret Hourston, vice-présidente
- ❖ Monsieur Jean Desnoyers, secrétaire-trésorier
- ❖ Monsieur Claude Larivière, administrateur
- ❖ Madame Suzanne St-Michel, administratrice
- ❖ Madame Nicole Janelle, nouvelle administratrice depuis le 8 juin 2017
- ❖ Monsieur Jean-Paul Déom nouvel administrateur depuis le 20 novembre 2017

COMITÉS

Les comités créés au cours des dernières années ont poursuivi leurs travaux pour assurer le bon fonctionnement des opérations. Ces comités se sont réunis périodiquement et sont respectivement formés de :

Comité EXÉCUTIF :

- ❖ Françoise Lamond
- ❖ Margaret Hourston
- ❖ Jean Desnoyers

Assistés au besoin de :

- ❖ Gilbert Lafrenière, coordonnateur
- ❖ Ève Robinson-Chouinard, invitée
- ❖ François Gagnon, invité

Comité COMMUNICATION :

- ❖ Françoise Lamond
- ❖ Suzanne St-Michel, responsable du comité
- ❖ Nicole Janelle
- ❖ Gilbert Lafrenière, coordonnateur

Comité FINANCEMENT :

- ❖ Françoise Lamond
- ❖ Margaret Hourston
- ❖ Jean Desnoyers, responsable du Comité

Assistés au besoin de :

- ❖ Gilbert Lafrenière, coordonnateur,
- ❖ Ève Robinson-Chouinard, invitée
- ❖ François Gagnon, invité

Le Comité Financement a travaillé à la rédaction et au dépôt de nombreuses demandes de subventions et vu à l'organisation de deux activités de levée de fonds, soit un souper bénéfice et une visite du Jardin de François. Certaines demandes de subvention se sont avérées positives et nous ont permis de terminer l'année avec un bilan positif, à savoir :

➤ Programme de soutien aux organismes communautaires du CISSS (PSOC) :	38 000.00\$
➤ Comité régional des Élus (CRÉ) Dernier versement :	22 101.00\$
➤ Subvention du Fonds de développement des territoires de la MRC des Pays-d'en-Haut :	7 500.00\$
➤ Don du CISSS des Laurentides :	7 000.00\$
➤ Souper bénéfice :	3 620.00\$
➤ Dons privés :	2 240.00\$
➤ Fonds régional de promotion de l'accessibilité à des services de santé et des services sociaux en langue anglaise (FRASLA) :	1 606.00\$
➤ Dons institutions financière :	1 500.00\$
➤ Dons des municipalités :	1 500.00\$
➤ Visite du Jardin de François :	1 075.00\$
➤ Dons des députés du comté de Bertrand et du comté de Labelle :	1 000.00\$

➤ Don de Centraide Gatineau, Labelle, Hautes Laurentides :	1 000.00\$
➤ Dons de campagne socio-financement :	150.00\$
➤ Dons de CANADON :	77.00\$

RÉALISATIONS

Des actions ont été prises et des outils ont été créés pour permettre à l'organisme de réaliser sa mission :

- ✓ Recrutement et formation de 7 nouvelles Sentinelles pour le secteur de la MRC des Pays-d'en-Haut ;
- ✓ Structure et mise en place du Programme des Éclaireurs;
- ✓ Signature d'un protocole de collaboration avec le Service de police de la ville de Mont-Tremblant;
- ✓ Signature d'un protocole de collaboration en maltraitance dans la MRC Pays-d'en-Haut;
- ✓ Version anglophone du site internet de l'organisme et des documents de présentation;
- ✓ Création et mise à jour d'une page Facebook;
- ✓ Élaboration des priorités d'actions 2018-2019;
- ✓ Suivi du plan d'actions 2017-2020;

RECRUTEMENT ET FORMATION DES SENTINELLES

Les Sentinelles sont des personnes habilitées à apporter soutien et assistance aux aînés éprouvant des inquiétudes. Une Sentinelle écouterait et guiderait l'aîné vers la ressource la plus apte à résoudre son problème. À la demande de l'aîné, la Sentinelle pourra l'accompagner dans les étapes à franchir vers la solution. Les personnes retenues pour devenir sentinelles doivent suivre la formation au préalable, adhérer au Code d'éthique de l'organisme et signer un engagement de confidentialité. Une sentinelle doit être discrète et respectueuse, faire preuve d'une confidentialité totale, ne pas juger et démontrer une grande capacité d'écoute active.

Sept nouvelles Sentinelles ont été recrutées et formées pour le secteur de la MRC des Pays-d'en-Haut, ce qui porte à 21 le nombre total de Sentinelles pour notre organisme. De ce nombre, sept sont formées pour la MRC des Laurentides et 13 pour la MRC des Pays-d'en-Haut. L'une d'elles est bilingue et a reçu la formation pour les deux territoires afin d'offrir les services à la clientèle anglophone des deux MRC.

En 2017-2018, nos sentinelles ont bénéficié de 4 journées de formation continue touchant différents thèmes, tels que:

- ✓ La violence conjugale chez les aînés : par madame Suzanne Carignan, conférencière;
- ✓ Les enjeux du vieillissement : par madame Julie Gravel, conférencière;
- ✓ Le Book humanitaire, sa création et ses réalisations : par sa fondatrice, madame Rachel Lapierre;
- ✓ Programme de lutte contre l'intimidation en milieu de vie des aînés : par monsieur Jean-Paul Déom.

Mise en place du Programme des Éclaireurs :

À l'été 2017, l'organisme a obtenu une subvention de 15 000.00\$ du Fonds de développement des territoires de la MRC des Pays-d'en-Haut pour créer et diffuser le Programme des Éclaireurs. Avec une première tranche reçue de

7 500.00\$, nous avons conçu une formation qui s'adressera aux gens qui sont en contact dans leur milieu de vie ou de travail avec des aînés pouvant démontrer des signes de vulnérabilité. Nos Sentinelles iront, de façon bénévole, offrir une courte formation aux employés de commerces ou de services publics qui deviendront suivant cette formation des Éclaireurs.

En effet, qui est le mieux placé pour REPÉRER les aînés vulnérables d'une municipalité que la coiffeuse, le pharmacien, la Coop de services ménagers, le Centre d'action bénévole, la caissière à l'épicerie, le policier, etc... C'est pourquoi, le programme des Éclaireurs permet de mobiliser et d'impliquer ces personnes présentes dans la communauté pour être « les yeux et les oreilles » de Prévoyance. Ces Éclaireurs seront sensibilisés par leur formation à reconnaître les signes associés à la maltraitance et pourront repérer plus facilement les aînés à risque d'abus et, avec leur consentement, les référer à Prévoyance. Une fois référé, les Sentinelles prendront le relai auprès de l'aîné pour lui apporter soutien et assistance. Les Sentinelles pourront alors guider l'aîné référé vers la ressource la plus appropriée pour résoudre la situation et ce, dans un environnement sain et sécuritaire.

La formation des Sentinelles qui dispenseront la formation aux Éclaireurs est maintenant complétée et nous espérons former 150 Éclaireurs sur le territoire de la MRC des Pays-D'en-Haut au cours de l'année 2018. Une deuxième phase de formation sera par la suite offerte dans la MRC des Laurentides.

Élaboration et signatures d'ententes et de protocole de collaboration :

- ❖ Entente de collaboration avec le service de police de la Ville de Mont-Tremblant :

Cette entente entre le Service de police de la Ville de Mont-Tremblant et Prévoyance envers les Aînés consiste à mettre en œuvre un programme de référence policière par relance téléphonique. Elle permet de signaler, par le biais d'un formulaire, les personnes aînées en situation de vulnérabilité qui, dépistées au cours d'interventions policières, acceptent que leurs informations nominatives soient divulguées à Prévoyance, afin qu'une Sentinelle communique avec elles. L'entente précise le fonctionnement du programme, les personnes visées, les parties concernées et leurs responsabilités. Elle inclut les formulaires de référence et de suivi. L'entente prévoit également un mécanisme de coordination et de suivi afin d'assurer le bon fonctionnement du programme. Les personnes visées par cette entente sont les personnes aînées vivant une situation de vulnérabilité et toute personne constituant le filet social de la personne aînée.

- ❖ Entente de collaboration et d'accompagnement pour contrer la maltraitance envers les personnes aînées de la MRC des Pays-d'en-Haut :

Les objectifs généraux sont d'améliorer la référence et l'accès à des services d'aide aux personnes aînées, de supporter les différents intervenants impliqués auprès des personnes aînées de la MRC des Pays-d'en-Haut pour offrir des services et des interventions de qualité et adaptés aux besoins spécifiques de cette clientèle, d'assurer une meilleure concertation et collaboration entre les organismes et intervenants impliqués et enfin d'assurer un meilleur dépistage des situations de maltraitance envers les aînés. Les signataires de cette entente sont : Le Centre intégré de santé et de services sociaux (CISSS) des Laurentides, Prévoyance envers les aînés des Laurentides, l'Entraide bénévole des Pays-d'en-Haut, le Réseau FADOQ – Région des Laurentides, le CAVAC des Laurentides, Marteau et Plumeau, les Caisses Desjardins. La Sûreté du Québec – MRC des Pays-d'en-Haut a également collaboré à cette entente.

PARTICIPATIONS AUX INSTANCES DE CONCERTATION DANS LA COMMUNAUTÉ

Impliqué dans la communauté, Prévoyance envers les Aînés des Laurentides participe activement à différentes tables de concertation et comités de travail et ce, dans le but de faire connaître ses services et d'apporter un soutien à ces derniers en lien avec l'expertise développée auprès de la clientèle aînée vulnérable. L'organisme a ainsi, au cours de la dernière année, participé à :

- ✓ Quatre rencontres de la Table des Aînés de la MRC des Pays-d'en-Haut;
- ✓ Cinq assemblées de concertation de CASA des Laurentides;
- ✓ Trois rencontres du Comité de développement des communautés de la MRC des Laurentides;
- ✓ Sept rencontres de comité local en prévention des abus fait aux aînés de la MRC des Laurentides;
- ✓ Trois rencontres du comité local en prévention des abus de la MRC des Pays-d'en-Haut

PRÉSENTATION DE l'organisme AUPRÈS DES PARTENAIRES DU MILIEU :

Afin de faire connaître l'offre de services de l'organisme, (programmes offerts, types de services, clientèle visée, territoires desservis, possibilités de partenariat), nous avons fait une présentation à :

- ✓ Table des maires de la MRC des Pays-d'en-Haut : 10 maires ;
- ✓ Bénévoles de l'Entraide bénévole des Pays-d'en-Haut lors de la journée reconnaissance : 80 bénévoles ;
- ✓ Coop Chiffon Magique, journée reconnaissance : 50 bénévoles ;
- ✓ Salon des bénévoles des Pays-d'en-Haut : 150 participants ;
- ✓ Clinique JuriPop, Sainte-Adèle : 80 participants ;
- ✓ Journée des Aînés de Pays-d'en-Haut au Mont-Gabriel : 250 citoyens aînés ;
- ✓ Forum des administrateurs de la FADOQ : 125 participants ;
- ✓ Maison des Lucioles, Ste-Lucie : 8 personnes ;

pour un total 8 présentations et de 753 personnes rencontrées.

SENSIBILISATION ET PRÉVENTION

Chaque jour, des aînés subissent des abus psychologiques et même physiques, de la négligence ou de l'exploitation financière. Dans notre société, certains aînés sont aussi victimes d'âgisme. Prévoyance envers les aînés des Laurentides sensibilise la population à ces égards et dénonce toutes formes d'abus et de préjugés envers les aînés. Prévoyance envers les aînés incite aussi les victimes et les témoins à rompre le silence.



Comme moyens de sensibilisation, Prévoyance envers les aînés des Laurentides participe aux conférences auprès des aînés organisées par la FADOQ, édite et distribue de la documentation et participe à des rencontres sociales tels les diners communautaires.

Dans le cadre du Programme Aîné-Avisé, nous avons participé au cours de l'année 2017-2018 à 10 conférences dans les communautés et avons rencontré 370 personnes :

- Sainte-Agathe-des-Monts (Manoir Quatre Saisons) : 40 personnes ;
- Mont-Tremblant (Villa des Générations) : 40 personnes ;
- Saint-Sauveur-des-Monts (Manoir de la Vallée et Manoir de la Falaise) : 9 personnes ;
- Sainte-Agathe-des-Monts (Villa Notre-Dame) : 30 personnes ;
- Municipalité de Piedmont : 15 personnes ;
- Dîner communautaire de Mont-Tremblant : 65 personnes ;
- Saint-Sauveur-des-Monts (Habitat St-Sauveur) : 16 personnes ;
- Sainte-Agathe-des-Monts (personnel de Coop Chiffon Magique) : 50 personnes ;
- Val-David (Dîner communautaire) : 70 personnes ;
- Sainte-Agathe-des-Monts (personnel du Centre d'action Bénévole) : 37 personnes ;

pour un total 10 conférences (7 dans la MRC des Laurentides et 3 MRC Pays-d'en-Haut) regroupant 372 personnes.

Programme PAIR

(programme d'aide individuelle pour les retraités)

Prévoyance envers les aînés des Laurentides est l'agence responsable du programme PAIR dans la MRC des Laurentides. Offert gratuitement, le programme Pair est un service personnalisé d'appels automatisés qui joint les aînés pour s'assurer de leur bon état de santé. Les abonnés reçoivent ces appels à des heures prédéterminées, une ou plusieurs fois par jour. Si l'abonné ne répond pas, une alerte est lancée. Une vérification est systématiquement enclenchée par les responsables du système afin de vérifier si l'abonné est en détresse. Grâce aux appels de Pair, plusieurs vies ont pu être sauvées. Le nombre d'abonnés au programme PAIR est passé de 99 en 2015-2016 à 120 au 31 mars 2017 et à 119 au 31 mars 2018.

Cliniques de vaccination :

La présence de l'organisme dans les cliniques de vaccination contre la grippe saisonnière des territoires de la MRC des Laurentides et de la MRC des Pays-d'en-Haut à l'autonome 2017 a permis aux Sentinelles, de façon bénévoles et à la demande du CISSS, de rencontrer la population et de compléter le formulaire Prisma-7, outil utilisé pour l'identification des aînés en perte d'autonomie. Cette opération nous permet également d'informer les aînés sur les services existants leur permettant de demeurer le plus longtemps possible à domicile et ce, malgré la perte d'autonomie pouvant survenir.

Nombre de cliniques : 27

Demandes de service reçues et accompagnement effectués par les Sentinelles :

133 demandes de services (78 en 2016-2017) :

TERRITOIRES :

- ❖ Appels provenant du territoire de la MRC des Laurentides : 94 (49 en 2016-2017) ;
- ❖ Appels provenant de la MRC des Pays-d'en-Haut : 39 (29 en 2016-2017) ;

Références et origine des appels :

- ✓ Demandes provenant du CISSS : 23
- ✓ Demandes référées par les services de police : 18
- ✓ Demandes référées par des organismes communautaires : 16
- ✓ Demandes dans le cadre du programme Pair : 16
- ✓ Demandes lors des conférences : 14
- ✓ Demandes provenant des personnes elles-mêmes : 13
- ✓ Demandes initiées par des Sentinelles : 10
- ✓ Demandes provenant des familles : 9
- ✓ Demandes provenant de résidences privées pour aînés : 5
- ✓ Demandes lors de rencontres de dépistage cliniques de vaccination : 4
- ✓ Demandes provenant de voisins : 3
- ✓ Demandes provenant de municipalités : 2

PARTENAIRES ET COLLABORATION

- Book Humanitaire
- Centre d'action bénévole Laurentides;
- Centre d'aide aux victimes d'actes criminels des Laurentides (CAVAC);
- Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides (CISSSL);
- Coop Chiffon Magique;
- Coopérative de solidarité d'aide domestique Marteau et Plumeau;
- Entraide bénévole des Pays-d'en-Haut;
- Coop Sore – proches aidants;
- FADOQ – Mouvement des aînés des Laurentides;
- L'Antraidant;
- L'Appui Laurentides pour les proches aidants d'aînés;
- Mesures alternatives des Vallées du Nord;
- MRC des Laurentides;
- MRC des Pays-d'en-Haut;
- Municipalités;
- OMH ET OBNL D'HABITATION (intervention socio-communautaire);
- Palliacco;
- Résidences privées d'hébergement;
- Service de police municipale de la Ville de Mont-Tremblant;
- Société Alzheimer des Laurentides;
- Soupe et compagnie des Pays-d'en-Haut;
- SPCA des Laurentides
- Sûreté du Québec;
- Table des aînés des Pays-d'en-Haut;
- CASA des Laurentides (Concert Action pour le soutien à l'autonomie des Aînés);
- Transport adapté et collectif des Laurentides;
- 4 Korners Family Resource Center
- Monsieur Claude Cousineau, député du Comté de Bertrand;
- Monsieur Sylvain Pagé, député du Comté de Labelle;