



RAPPORT ANNUEL D'ACTIVITÉS

PRÉVOYANCE ENVERS LES AÎNÉS DES LAURENTIDES INC.

(du 1^{er} avril 2015 au 31 mars 2016)

MOT DE LA PRÉSIDENTE

L'année 2015-2016 marquera sûrement notre histoire et ce, pour plusieurs raisons dont, entre autres, la restructuration de l'organisme amorcée au terme de la précédente année, laquelle a conduit à l'embauche d'un coordonnateur, qui après avoir créé de solides outils de promotion a établi des partenariats avec les organismes locaux et les institutions gouvernementales en plus de recruter de nouveaux bénévoles. Ces Sentinelles ont toutes bénéficié d'une formation de qualité leur permettant de dispenser des services complets et de qualité aux aînés. C'est ainsi qu'au 31 mars 2016, Prévoyance envers les Aînés des Laurentides disposait de onze Sentinelles dûment formées et prêtes à prodiguer nos services sur l'ensemble du territoire et ce, autant à la clientèle francophone qu'anglophone.

Présent sur le territoire de la MRC des Laurentides depuis sa fondation, l'organisme a également étendu ses services sur le territoire de la MRC des Pays-d'en-Haut. De plus, nous avons élargie notre mission et bonifié notre offre de services. Prévoyance envers les Aînés dispense dorénavant ses services dans toutes situations affectant la qualité de vie des aînés et non plus seulement dans les situations d'abus et de maltraitance. Par exemple, les conflits de voisinage, les litiges avec les municipalités, la réception de mises en demeure, sont des situations devant lesquelles les aînés se sentent souvent démunis et nous pouvons dorénavant les accompagner dans tous ces types de problématiques.

Par son expertise en matière d'abus et de maltraitance envers les Aînés, Prévoyance envers les aînés est maintenant reconnu comme un acteur important sur les différentes Tables de concertation locales et régionale et poursuit son implication dans la communauté en plus de continuer de sécuriser la population vieillissante du territoire de la MRC des Laurentides en offrant les services du Programme Pair.

Cette progression de notre organisme au cours de la dernière année, nous la devons, en grande partie aux organisateurs communautaires du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides (CISSSL), Madame Ève Robinson-Chouinard et Monsieur François Gagnon, lesquels ont d'abord cru en notre cause et en nous. Ils nous ont assisté tout au long de notre restructuration et nous ont permis de cheminer vers cette meilleure qualité de services que nous destinons à nos aînés. C'est pourquoi, nous profitons de cette occasion pour les remercier chaleureusement pour leur expertise, leur professionnalisme et leurs bons conseils. Nous remercions également les membres du conseil d'administration pour leur vision et leur implication. Enfin, un grand merci à nos Sentinelles, ces personnes de cœur si dévouées et généreuses qui écoutent et accompagnent nos aînés vulnérables dans les moments difficiles.



Margaret Hourston
Présidente



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

Le conseil d’administration qui avait déjà été entièrement renouvelé à l’automne 2014, en prévision de la restructuration de l’organisme, a tenu neuf séances régulières ainsi qu’une Assemblée générale annuelle au cours de l’année 2015-2016. Deux administrateurs ont démissionné de leurs fonctions encours d’année, monsieur Grant MacKenzie et madame Lise Lalonde, laquelle a été remplacé par monsieur Claude Larivière. Au 31 mars 2016, le conseil d’administration était donc formé de :

- ❖ Madame Margaret Hourston, présidente
- ❖ Madame Françoise Lamond, vice-présidente
- ❖ Monsieur Jean Desnoyers, secrétaire-trésorier
- ❖ Madame Yolande Blanchard
- ❖ Madame Louise Gagnon-Moreau
- ❖ Monsieur Claude Larivière

Un poste est demeuré vacant au conseil d’administration durant l’année 2015-2016.



COMITÉS

Des comités ont été créés pour assurer le bon fonctionnement des opérations. Ces comités se sont réunis périodiquement et sont respectivement formés de :

Comité EXÉCUTIF :

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

Assistés au besoin de :

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

Comité COMMUNICATION :

- ❖ Margaret Hourston
- ❖ Louise Gagnon-Moreau, responsable du comité
- ❖ Yolande Blanchard
- ❖ Gilbert Lafrenière, coordonnateur
- ❖ François Gagnon, invité

Comité FINANCEMENT :

- ❖ Margaret Hourston
- ❖ Françoise Lamond
- ❖ Jean Desnoyers, responsable du Comité
- ❖ Gilbert Lafrenière
- ❖ Ève Robinson-Chouinard, invitée
- ❖ François Gagnon, invité

Le comité Financement a entre autres participé à la rédaction et au dépôt de sept demande de subventions :

- ✓ Projet Nouveaux Horizons (Programme fédéral) ;
- ✓ Fonds du développement des territoires (MRC Pays-d'en-Haut);
- ✓ Programme de soutien aux organismes communautaires (PSOC) ;
- ✓ Québec ami des aînés (QADA) ;
- ✓ Activité ponctuelle des aînés (Table des aînés Pays-d'en-Haut);
- ✓ Dons provenant des jugements prononcés à la Cour du Québec
- ✓ Soutien financier, CISSS des Laurentides, Direction SAPA



Comité de SUIVI :

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

Le comité de suivi, en plus de rencontres ponctuelles en lien avec la coordination des activités de l'organisme, a également participé à des rencontres avec l'organisme *Projet d'intervention individualisé de la Table des Aînés Antoine-Labelle*, partenaires de l'organisme pour le projet de déploiement de Sentinelles en lien avec l'octroi de la subvention reçue de la CRÉ.

RÉALISATIONS

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

- ✓ Embauche d'un coordonnateur (mai 2015);
- ✓ Création d'une formation de base d'une durée de deux journées pour les nouvelles Sentinelles;
- ✓ Rédaction et adoption d'un Code d'éthique s'adressant au personnel et aux bénévoles;
- ✓ Modification des objets de la Charte;
- ✓ Modification des Règlements généraux de l'organisme;
- ✓ Rédaction d'un formulaire de référence de la clientèle vers les services (autorisation de divulgation d'informations);
- ✓ Rédaction et adoption d'une politique de remboursement des dépenses admissibles pour le personnel et les bénévoles;
- ✓ Rédaction et adoption d'un document d'informations pour les bénévoles portant sur les qualités et rôles des sentinelles;
- ✓ Rédaction d'un formulaire de confidentialité pour le personnel et les bénévoles (Sentinelles et administrateurs);

RÉALISATIONS (suite)

- ✓ Rédaction et envoi de soixante-dix lettres de sollicitation aux conseillers municipaux, organismes ou individus pour le recrutement de Sentinelles;
- ✓ Création d'un feuillet d'informations pour le public;
- ✓ Recrutement de Sentinelles;
- ✓ Suivi du plan d'actions 2014-2017;

RECRUTEMENT ET FORMATION DES SENTINELLES

Les Sentinelles sont des personnes habilitées à apporter soutien et assistance aux aînés éprouvant des inquiétudes. Une Sentinelle écoutera et guidera 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.

Onze sentinelles ont été recrutées et formées pour l'ensemble du territoire desservi. De ce nombre, cinq sont formées pour la MRC des Laurentides et cinq pour la MRC des Pays-d'en-Haut. Une onzième sentinelle, bilingue, a reçu la formation pour les deux territoires et offre les services à la clientèle anglophone sur les deux territoires. La formation développée par l'organisme a également été offerte à dix sentinelles de la région Antoine-Labelle, en collaboration avec l'organisme *Projet d'intervention individualisé de la Table des Aînés Antoine-Labelle*:

- ✓ Vingt-et-une Sentinelles (MRC des Laurentides (5), MRC des Pays-d'en-Haut (5), (1) bilingue sur les deux territoires et Antoine-Labelle (10)) ont reçu la formation de base;
- ✓ Onze Sentinelles (MRC des Laurentides et MRC des Pays-d'en-Haut) ont également été formées sur l'utilisation d'une tablette (4 journées) ;
- ✓ Onze Sentinelles ont reçues une demi-journée de formation continue;



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;
- ✓ Deux rencontres du Comité Accessibilité aux services, sensibilisation, promotion de CASA des Laurentides;
- ✓ Deux assemblées de concertation de CASA des Laurentides;
- ✓ Deux rencontres du Comité de développement des communautés;
- ✓ Une rencontre du Comité régional Abus de la Table de Concertation Régionale des Aînés des Laurentides (TCRAL);

De plus, nous participons activement au projet de recherche Action bénévole auprès des aînés maltraités, coordonné par la Chaire de recherche de l'Université de Sherbrooke.

PRÉSENTATION DES SERVICES AUPRÈS DES PARTENAIRES DU MILIEU

Afin de faire connaître l'offre de services de l'organisme, (type de services, clientèle visée, territoires desservis, possibilités de partenariat), vingt-cinq organismes communautaires ont été rencontrés, six élus municipaux, deux députés provinciaux et trois services de police)

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.

L'organisme participe également aux présentations du Programme Aîné-Avisé dans les communautés et à ce jour a déjà rencontré 257 personnes lors de huit café rencontres tenus à :

- Labelle (CHSLD) ;
- La Conception (Âge d'Or sous-sol de l'église) ;
- La Minerve (Sous-sol de l'église) ;
- Ville de Mont-Tremblant (Bibliothèque) ;
- Huberdeau (Résidence Vallée de la Rouge) ;
- Saint-Faustin-Lac Carré (Bibliothèque) ;
- Val-David (Déjeuner causerie de FADOQ Laurentides)
- Dîner communautaire du CABL ;

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. Aussi, au cours de l'année 2015-2016, l'organisme a procédé à neuf nouvelles inscriptions au programme PAIR portant à quatre-vingt-dix-neuf le nombre d'abonnés.

ACCOMPAGNEMENTS EFFECTUÉS PAR LES SENTINELLES

Le déploiement Sentinelles nouvellement formées a eu lieu en octobre 2015, la majorité des trente-deux cas accompagnements de l'année 2015-2016 ce sont donc effectués entre le mois d'octobre 2015 et le 31 mars 2016. Plusieurs demandes sont parvenues des partenaires, notamment du Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides (CISSSL) du Centre d'action bénévole des Laurentides (CABL), de la Table des Aînés des Pays-d'en-Haut et de quelques municipalités.

PARTENAIRES ET COLLABORATION

- 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);
- Chambres de commerce;
- 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;
- Garde manger des Pays-d'en-Haut;
- L'Antraidant;
- L'Appui Laurentides pour les proches aidants d'aînés;
- Laurentian Care;
- Mesures alternatives des Vallées du Nord;
- MRC des Laurentides;
- MRC des Pays-d'en Haut;
- Municipalités;
- OMH ET OBNL D'HABITATION (intervention socio-communautaire);
- Palliaccio;
- Résidence 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;
- 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;



PRIORITÉS D' ACTIONS 2016-2017

- Pérenniser le financement de Prévoyance (Comité financement);
- Augmenter la visibilité et la présence de Prévoyance sur le territoire de la MRC des Pays-d'en-Haut;
- Développer le volet des Éclaireurs sur l'ensemble du territoire;
- Développer la vie associative (Comité des communications);
- Création d'un site internet en français et en anglais;
- Effectuer un bilan du plan d'actions 2014-2017;
- Élaborer un plan d'actions 2017-2020