



DIRA-Laval

Aide aux aînés victimes d'abus et de maltraitance

Rapport annuel d'activités 20252026

Notre mission est de dépister, d'informer, de référer et d'accompagner les personnes âgées victimes de violence, d'abus, de négligence ou d'intimidation.



TABLE DES MATIÈRES

Table des matières	3	3.1 Un leadership actif au sein du CCMVL	13
Mot de la présidente	4	3.2 Le maillage partenarial : Une priorité de la direction générale	14
Mot de la directrice générale	5	3.3 Répondre aux situations d'urgence : Un engagement sans faille	14
Introduction - Statut et mission	6	3.4 La magie de la rencontre : DIRA-Laval s'invite en RPA	15
Services de première ligne	6	4. Un engagement tangible envers l'information et la sensibilisation	15
1. Faits saillants des activités de DIRA-Laval en 2025-2026	7	4.1 Maintenir une visibilité constante	15
1.1 Accompagnement des aînés lavallois	7	4.2 Site Internet : Une porte d'entrée numérique simplifiée	16
1.2 Sensibilisation et information des aînés : Activités de conférences, présentations et kiosques	7-8	4.3 Une réponse concrète aux besoins croissants de la communauté	16
1.3 Développement des compétences : Clé du succès pour DIRA-Laval	9	4.4 Un engagement proactif : Aller à la rencontre de la communauté	17
2. Contribution de la communauté à la réalisation des activités	9	4.5 Analyse de la demande et des services individuels	18
2.1 Contribution RH : Partage de ressources professionnelles aux partenaires communautaires	9	4.6 La prépondérance de l'abus financier : Un constat alarmant	19
2.2 Ressources matérielles : Mise à disposition de locaux par la Ville de Laval	9	4.7 Protéger les droits des aînés : La mission cruciale de DIRA-Laval	20
2.3 Contribution financière	10	4.8 Travailleuse de milieu auprès des aînés vulnérables (ITMAV)	21-22
2.4 L'engagement précieux des bénévoles de DIRA-Laval	10	4.9 Accompagnement des locataires de résidences privées pour aînés relativement aux baux (Société d'habitation du Québec)	23
2.5 Semaine lavalloise des aînés	11	4.10 Coalition DIRA-SAVA - Rapport d'activités 2025-2026	24
2.6 Action de visibilité : Campagne de publipostage massif à l'échelle de Laval	11-12	5. Fonctionnement de DIRA-Laval	25
2.7 Une présence de proximité sur tout le territoire lavallois	13	5.1 Conseil d'administration (au 31 mars 2026)	25
2.8 Faciliter l'accès à nos services : La force des références	13	5.2 L'engagement bénévole : Le cœur de notre action	25
3. DIRA-Laval : Dynamisme, engagement et concertation au service des aînés	13	5.3 L'équipe professionnelle	25
		5.4 Accessibilité et heures d'ouverture	26
		5.5 Vie démocratique et gouvernance	26
		5.6 Comités de travail	26

Mot de la Présidente du Conseil d'Administration

Nous sommes heureux de vous partager le bilan des réalisations 2025-2026 de DIRA-Laval. Ce succès est le fruit du dévouement de nos administrateurs, de nos bénévoles et de nos employées, qui, soutenus par le leadership de notre directrice générale, madame Francine Côté Demers, œuvrent sans relâche pour soutenir les aînés de 50 ans et plus dans notre communauté.

Notre équipe a évolué cette année avec l'intégration d'un nouveau membre et le départ de deux administrateurs. Je les remercie sincèrement pour leur contribution. Leur expérience et expertise seront, j'en suis sûre, une véritable richesse pour les organisations qu'ils rejoindront.

Je tiens à saluer le dévouement des membres du conseil d'administration envers la cause de DIRA-Laval. Cette année, le conseil d'administration a priorisé une gouvernance exemplaire en s'assurant que chaque initiative contribue concrètement à notre Plan d'action. La saine gestion budgétaire a également été au cœur de nos préoccupations, avec un suivi rigoureux du financement et des états financiers.

À la suite de notre vaste offensive d'information auprès des partenaires locaux, nous avons franchi une étape décisive : le déploiement d'un projet d'envergure territoriale approuvé par le conseil d'administration. L'objectif était clair : investir chaque quartier lavallois pour faire connaître nos services au plus grand nombre et renforcer notre proximité avec la population.

De plus, face aux transformations rapides de notre société et aux enjeux touchant les personnes aînées, le conseil a décidé d'entamer une planification stratégique. Celle-ci vise à ajuster le positionnement de sa mission globale afin de mieux joindre les aînés de Laval, peu importe leur communauté culturelle d'origine.

Dans un monde continuellement en changement, la poursuite de notre action collective demeure essentielle pour garantir le respect et la promotion des droits des personnes aînées.



Me Lyne Perron

*Avocate à la retraite
Présidente du conseil d'administration*



Mot de la Directrice Générale

C'est avec une grande fierté que nous vous présentons le rapport annuel d'activités 2025-2026 de DIRA-Laval. Cette année illustre, une fois de plus, la pérennité de notre engagement, illustrée par le lancement d'initiatives novatrices et la consolidation de nos projets porteurs. Je tiens à souligner la qualité exceptionnelle de notre collaboration : le dévouement de notre équipe demeure le moteur indispensable de toutes nos réalisations.

Une présence accrue au cœur de nos quartiers

L'année 2025-2026 a été marquée par une campagne de communication sans précédent. Afin de briser l'isolement et de faire connaître nos services au plus grand nombre, nous avons orchestré une campagne de sensibilisation d'envergure : 110 000 dépliants ont été distribués directement dans les boîtes aux lettres des citoyens à travers les différents quartiers de Laval. Cette initiative nous a permis de renforcer notre proximité avec la population et d'assurer que chaque Lavallois, peu importe son secteur, sache qu'il peut compter sur le soutien de DIRA-Laval.

Ce déploiement massif n'est pas qu'un chiffre ; c'est une main tendue vers des milliers de familles et d'aînés qui, désormais, connaissent mieux leurs droits et nos services.

"Nous sommes là pour vous".

Poursuivre nos actions, renforcer notre impact

L'année à venir sera marquée par la continuité de deux projets cruciaux pour notre communauté :

- **Projet ITMAV** : Notre collaboration avec les instances gouvernementales se poursuit pour briser l'isolement. En allant directement à la rencontre des aînés vulnérables, nous assurons un filet de sécurité essentiel à leur bien-être.
- **Soutien aux résidents en RPA (FCAAP)** : Maintien de notre expertise en matière de baux, avec l'appui de la FCAAP et de la SHQ. Un service d'information et de soutien direct pour les résidents en habitation privée pour aînés.

Le projet Coalition DIRA – SAVA poursuit sa progression avec dynamisme, porté par le soutien visionnaire de la Fondation Mirella et Lino Saputo. Cette initiative nous permet d'intensifier nos actions de sensibilisation et d'intervention, offrant ainsi une réponse concrète et nécessaire au défi complexe de la maltraitance au sein de notre communauté.

Nous tenons à saluer l'engagement de nos partenaires : le CISSS de Laval, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le Secrétariat aux aînés, la Société d'habitation du Québec, la Fondation Mirella et Lino Saputo ainsi que la Ville de Laval, qui soutient notre mission en nous accueillant gracieusement dans ses locaux.

Enfin, je tiens à remercier chaleureusement chaque membre de notre équipe, employées et bénévoles, dont le dévouement est le pilier de nos succès. Nous souhaitons également la bienvenue à nos nouveaux membres : votre confiance nous honore et renforce notre capacité à agir au service de la population lavalloise.



Francine Côté Demers

Directrice générale

Introduction – Statut et mission

Constitué en vertu de la Partie III de la Loi sur les compagnies du Québec et reconnu comme organisme communautaire autonome (ACA) de bienfaisance, DIRA-Laval a pour mission d'accueillir et d'écouter les personnes âgées de 50 ans et plus confrontées à l'abus, à la violence, à la maltraitance, à l'intimidation ou à la négligence.



Notre intervention repose sur une approche globale : dépister et dénoncer ces situations inacceptables, informer les victimes de leurs droits fondamentaux, leur offrir un accompagnement personnalisé et les orienter vers les ressources les mieux adaptées à leurs besoins.

DIRA EST UN ACRONYME QUI SIGNIFIE:

D DÉPISTER ET DÉNONCER

- Être à l'écoute et accueillir la personne âgée.
- Encourager la dénonciation.

I INFORMER

- Présenter des conférences et des causeries.
- Distribuer des documents.
- Tenir des kiosques.
- Site Internet : www.dira-laval.ca

R RÉFÉRER

- Référer aux différentes ressources, lorsque nécessaire.
- Collaborer avec les organismes gouvernementaux et communautaires.

A ACCOMPAGNER

- Accompagner la personne âgée, seule et démunie devant les cours de justice (Tribunal administratif du logement, Cour des petites créances).

Services de première ligne

Intervenant en première ligne, DIRA-Laval offre une gamme complète de services pour soutenir les aînés face à la maltraitance. Au-delà d'une écoute attentive et confidentielle, notre équipe se consacre au dépistage proactif des situations d'abus.



Nous nous faisons un devoir d'informer les personnes âgées sur leurs droits et les recours possibles, tout en assurant une référence efficace vers les ressources spécialisées. Enfin, notre accompagnement personnalisé constitue un pilier de notre action : en assistant les victimes dans leurs démarches administratives et judiciaires, nous leur offrons un soutien concret et sécurisant tout au long de leur parcours de reprise de pouvoir.

1. FAITS SAILLANTS DES ACTIVITÉS DE DIRA-LAVAL EN 2025-2026

1.1 Accompagnement des aînés Lavallois.

Le soutien direct aux aînés est au cœur des activités de DIRA-Laval. Offerts gratuitement et de manière individuelle, nos services sont accessibles tant aux victimes qu'à leurs proches ou aux intervenants du milieu (travailleurs sociaux, Urgence sociale de Laval, etc.).

Si une simple demande d'information peut être traitée par téléphone, les situations complexes font l'objet d'une intervention personnalisée. Nos rencontres se déroulent selon la préférence de l'aîné : à son domicile pour favoriser son confort, ou en toute confidentialité dans nos locaux du Centre communautaire Saint-Joseph. Chaque intervention débute par une évaluation rigoureuse des besoins, suivie d'un accompagnement étroit ou d'une orientation vers les ressources spécialisées. Un suivi systématique est assuré par nos intervenantes pour garantir la continuité du soutien.

Notre expertise inclut également :

- **Soutien administratif** : aide à la compréhension et à la complétion de formulaires divers ;
- **Défense de droits** : rédaction de correspondances officielles pour protéger et revendiquer les droits des aînés ;
- **Éducation et conseil** : information sur les programmes gouvernementaux, les enjeux de logement, la portée des mandats de protection et tout autre sujet juridique ou social pertinent.



1.2 Sensibilisation et information des aînés : Activités de conférences, présentations et kiosques.

DIRA-Laval agit proactivement pour prévenir la maltraitance par le biais de la sensibilisation et du réseautage. Nous cultivons des partenariats solides avec les milieux communautaires et institutionnels afin de créer un filet de sécurité autour des aînés.

À cet effet, nous offrons gratuitement une vaste gamme de conférences, causeries et présentations, adaptées aux résidences pour personnes âgées (RPA) et aux organismes.

- Présentation des services offerts par DIRA-Laval.
- Mesure d'assistance, procuration et mandat de protection.
- Testaments et successions.
- L'intimidation envers les personnes âgées.
- Les abus financiers.
- La fraude.
- Isolement et Angoisse.
- DMA (Directives médicales anticipées).



Pour l'année 2025-2026, 25 présentations ont été données par nos conférenciers.

DATE	SUJET	PARTICIPANTS
Avril 2025	Connaissez-vous vos droits?	13
	Testaments et successions	16
	Mesures d'assistance, procuration et mandat de protection (2)	20
Mai 2025	Intimidation	4
	Maltraitance envers les personnes âgées	21
	La fraude	7
Juin 2025	Les abus financiers	29
Juillet 2025	Le bail en RPA	45
Août 2025	Mesures d'assistance, procuration et mandat de protection	13
	Isolement et angoisse	25
Septembre 2025	Isolement et angoisse	50
Octobre 2025	Les abus financiers	29
	Mesures d'assistance, procuration et mandat de protection	5
Novembre 2025	La fraude	8
	Testaments et successions	22
Décembre 2025	Maltraitance envers les personnes âgées	20
	Mesures d'assistance, procuration et mandat de protection	15
Janvier 2026	Intimidation envers les personnes âgées	10
Février 2026	Intimidation envers les personnes âgées	25
	La fraude	20
Mars 2026	Testaments et successions	55
	Le bail en RPA	33
	Les abus financiers	20
	Mesures d'assistance, procuration et mandat de protection	24

Pour l'année 2025-2026, 11 kiosques d'informations ont été tenus par nos spécialistes.

DATE	SUJET	PARTICIPANTS
Août 2025	Kiosque Épicerie Métro	100
Septembre 2025	Kiosque Épicerie IGA	100
	Kiosque Caisse Desjardins de Laval (2)	100
Octobre 2025	Salon des Personnes proches aidantes de l'Alpa	110
Novembre 2025	Kiosque Caisse Desjardins de Laval (3)	148
Décembre 2025	Kiosque Caisse Desjardins de Laval	73
Janvier 2026	Salon de la Bienveillance au Boisé Notre-Dame	55
Février 2026	Kiosque Justice pour tous	29



1.3 Développement des compétences : Clé du succès pour DIRA-Laval

Pour DIRA-Laval, la formation continue de nos employés et bénévoles est un levier stratégique au service de notre mission. En perfectionnant les expertises et en intégrant de nouveaux savoir-faire, nous demeurons à l'avant-garde de notre secteur. Cet engagement garantit une intervention agile, parfaitement adaptée aux besoins de notre clientèle. Investir dans le développement des compétences est, pour notre organisation, une priorité absolue.

2. CONTRIBUTION DE LA COMMUNAUTÉ À LA RÉALISATION DES ACTIVITÉS

2.1 Contribution RH : Partage de ressources professionnelles aux partenaires communautaires :

Soucieuse de l'excellence de ses pratiques, notre organisation mise sur la mise en commun d'expertises avec les partenaires suivants :

- Coordinatrice spécialisée, lutte contre la maltraitance envers les aînés, CISSS de Laval
- Organisatrice communautaire, CISSS de Laval
- Infirmiers et travailleurs sociaux
- Équipe de l'Urgence sociale de Laval
- AQDR Laval Laurentides
- Service de police de la Ville de Laval
- Divers organismes communautaires



2.2 Ressources matérielles : Mise à disposition de locaux par la ville de Laval

DIRA-Laval tient à souligner l'appui majeur de la Ville de Laval, qui assure le fonctionnement de notre organisme par le prêt gracieux d'un local au Centre communautaire Saint-Joseph. Cet espace permet de nous regrouper : la direction générale, le soutien administratif et notre équipe d'intervention spécialisée.



2.3 Contribution financière

L'importance de la contribution financière pour un organisme communautaire est vitale et multidimensionnelle. Elle est essentielle pour assurer sa pérennité, son efficacité et sa capacité à remplir sa mission auprès de la communauté. Sans un financement adéquat et stable, la capacité de notre organisme à répondre aux besoins sociaux et à contribuer au bien-être collectif serait grandement compromise.



Financement de base :

- Programme de Soutien à l'Action Communautaire (PSOC) – CISSS de Laval

Financements spécifiques de projets :

- Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité 2025-2026 (ITMAV) – MSSS, Secrétariat aux aînés
- Accompagnement des locataires de résidences privées pour aînés relativement aux baux 2025-2026 – SHQ
- Soutien à l'action bénévole, députés provinciaux de Laval (SAB)
- Coalition DIRA-SAVA 2025-2026 – Fondation Mirella et Lino Saputo



2.4 L'engagement précieux des bénévoles de DIRA-Laval

Membres réguliers

Les membres réguliers de DIRA-Laval sont des retraités ou préretraités qui consacrent généreusement leur temps et leur expertise à notre cause. Véritables piliers de l'organisme, ils adhèrent avec conviction à notre mission et à notre code d'éthique.

Nous valorisons l'apport inestimable de nos bénévoles, qui transforment leurs riches expériences personnelles et professionnelles en un soutien direct aux aînés. Notez que toute adhésion est soumise à l'approbation du conseil d'administration.

L'engagement bénévole se décline en plusieurs rôles clés :

- **Administration** (Conseil d'administration)
- **Conférences** (Partage d'expertise)
- **Accompagnement** (Soutien lors de conférences et causeries)



Membres utilisateurs

Les membres utilisateurs de DIRA-LAVAL regroupent les personnes qui ont bénéficié de l'accompagnement de notre organisme ou qui en bénéficient encore. Ce statut leur permet de participer activement à la vie démocratique de l'association, notamment par leur présence et leur droit de vote aux assemblées.

Distincte de nombreux regroupements de retraités, l'adhésion à DIRA-Laval est accessible sans frais, ne nécessitant l'achat d'aucune carte de membre. Cette année, nous avons accueilli 23 nouveaux membres utilisateurs, une croissance qui confirme la pertinence et la nécessité de nos interventions.

2.5 Semaine lavalloise des aînés

Lors de la Semaine lavalloise des aînés, DIRA-Laval a fait vibrer la communauté avec son **Rendez-vous Musique, Danse et Souvenirs**. Porté par la présence de l'artiste **Danny Wilson**, l'évènement a remporté un succès éclatant ! Nos membres ont envahi la piste de danse au rythme de sonorités entraînantes, réunissant initiés et néophytes dans une ambiance électrisante. Bien plus qu'un après-midi festif, cette rencontre a célébré le plaisir de bouger ensemble et a tissé des liens durables, illustrant parfaitement l'esprit inclusif de cette semaine thématique. Nous tenons à souligner la présence de l'ambassadrice des personnes âgées de Laval, madame **Sandra El-Helou**, conseillère municipale de Souvenir-Labelle.



2.6 Action de visibilité : Campagne de publipostage massif à l'échelle de Laval

Objectif de l'initiative

Afin de briser l'isolement des aînés et de s'assurer que chaque citoyen lavallois connaisse les ressources offertes par DIRA-Laval, une opération de sensibilisation d'envergure a été déployée cette année. L'objectif principal était de démocratiser l'accès à l'information sur la bientraitance et de rejoindre les personnes plus vulnérables, souvent éloignées des outils numériques.

Faits saillants de l'opération

- **Volume de diffusion** : 110 000 dépliants ont été distribués directement dans les foyers lavallois.
- **Couverture géographique** : L'envoi a ciblé l'ensemble des secteurs de la Ville de Laval, assurant une présence dans chaque quartier, des zones plus urbanisées aux secteurs résidentiels excentrés.
- **Contenu partagé** : Le dépliant présentait de manière claire et accessible nos services de soutien, nos coordonnées, ainsi que notre rôle essentiel dans la promotion de la bientraitance.

Retombées et impact

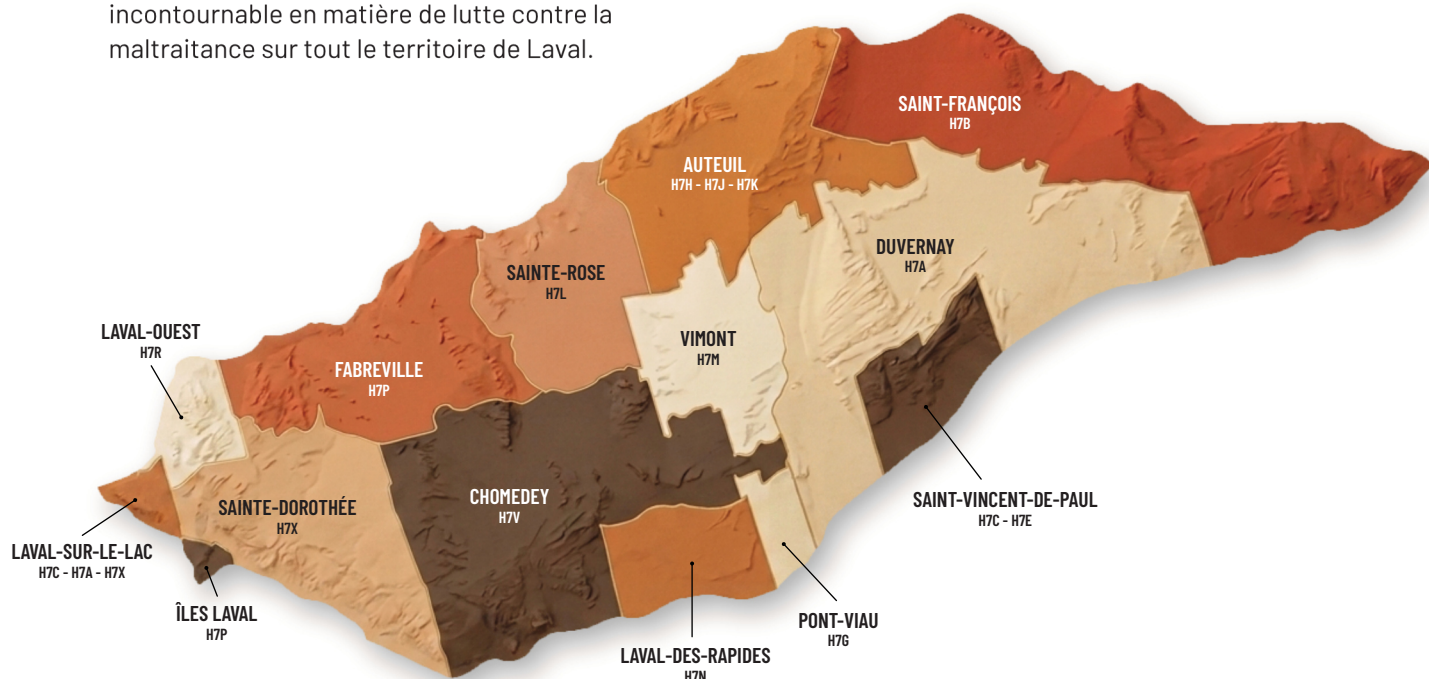
Cette stratégie de publipostage a permis de :

- **Maximiser la portée** : En entrant directement dans le domicile des citoyens, DIRA-Laval a franchi la barrière de l'invisibilité pour de nombreux aînés.
- **Soutenir nos partenaires** : Cette action complète le travail de diffusion web réalisé en collaboration avec la Ville de Laval, la TRCAL, la CDC et l'Appui pour les proches aidants, créant ainsi une stratégie de communication 360° (numérique et papier).



Suite à cet envoi, une hausse de la notoriété de l'organisme a été observée confirmant l'importance d'une présence physique dans la boîte aux lettres des citoyens.

Le succès de cette distribution confirme que le publipostage demeure un outil indispensable pour rejoindre notre clientèle cible. Cette initiative positionne plus que jamais DIRA-Laval comme la référence incontournable en matière de lutte contre la maltraitance sur tout le territoire de Laval.



2.7 Une présence de proximité sur tout le territoire lavallois

Pour garantir l'accessibilité de ses services, DIRA-Laval déploie ses outils d'information à travers un vaste réseau de points de chute stratégiques. Grâce à une collaboration étroite avec la Ville de Laval, nos ressources sont disponibles dans :

- **Les lieux de vie municipaux** : bibliothèques, centres communautaires et bureaux des loisirs.
- **Le réseau de la santé (CISSS de Laval)** : CLSC, CHSLD et via le Comité des usagers.
- **Le milieu associatif** : les nombreux organismes communautaires partenaires de la région.

2.8 Faciliter l'accès à nos services : la force des références

La complémentarité de nos actions au sein de la communauté lavalloise repose sur un réseau de partenaires engagés. Ce maillage stratégique est essentiel pour orienter les personnes âgées vers les ressources appropriées et garantir une prise en charge rapide et adaptée. Nos requêtes émanent d'un écosystème diversifié, témoignant de la confiance du milieu envers notre expertise.

- **Les aînés et leurs proches** : Démarches volontaires et cercles familiaux.
- **Le milieu communautaire** : Organismes partenaires de première ligne.
- **Le réseau de la santé** : Professionnels du CISSS de Laval et des services sociaux.

CONTRIBUTION DES RÉFÉRENCES EXTERNES			
CISSS Laval	48	Résidences	10
Conférences et présentations de DIRA-Laval	1	Service de police	5
Dépliants DIRA-Laval et ITMAV	23	LAMAA (Ligne Aide Maltraitance Adultes et Aînés)	5
Famille, amis, voisins	28	Référés par un usager de DIRA-Laval	11
Institutions financières	5	Urgence sociale de Laval	4
Organismes communautaires	13	Usagers de DIRA-Laval connus	68
Tribunal administratif du logement	2	Autres	6

3. DIRA-LAVAL : DYNAMISME, ENGAGEMENT ET CONCERTATION AU SERVICE DES AÎNÉS

3.1 Un leadership actif au sein du CCMVL

La lutte contre la maltraitance envers les aînés exige une action coordonnée. DIRA-Laval place la concertation au cœur de sa stratégie, une priorité qui se manifeste par l'implication soutenue de **Francine Côté Demers** au sein du **Comité de concertation pour contrer la maltraitance liée au vieillissement à Laval (CCMVL)**. En siégeant activement et en participant aux rencontres de cet organisme pivot, Francine Côté Demers porte la voix de DIRA-Laval et contribue directement à :

- **L'élaboration de stratégies régionales** : Participer au développement d'actions structurantes pour le territoire lavallois.
- **Le maillage professionnel** : Renforcer les liens avec les organisations dédiées à la protection des aînés.
- **L'influence stratégique** : Assurer que les réalités du terrain vécues par DIRA-Laval alimentent les réflexions de cette instance cruciale.

3.2 Le maillage partenarial : Une priorité de la direction générale

Au cours de l'année, la directrice générale de DIRA-Laval a activement participé à de nombreux événements stratégiques afin de renforcer le positionnement de l'organisme sur l'échiquier lavallois. Ces activités de réseautage sont essentielles et permettent à DIRA-Laval de demeurer au cœur des décisions communautaires et de multiplier les opportunités de collaboration.

ÉVÈNEMENTS	PARTICIPATION	ÉVÈNEMENTS	PARTICIPATION
Rencontres PIC discussion cas	5	Colloque (Québec / Magog)	2
Comité régional PIC	2	Loi 25	1
Table Régionale De Concertation Des Aînés De Laval (TRCAL)	6	Alzheimer formation	1
Corporation de développement communautaire de Laval (CDC)	6	Salon de proches aidants	1
Comité DIRA-SAVA	7	Salon Boisé notre dame	1
Comité de concertation contre la maltraitance liée au vieillissement à Laval (CCMVL)	4	Journée reconnaître et agir en maltraitance	1
La Marche pour bientraitance des personnes âgées - Comité 15 juin	5	Justice barreau Laval	1
Initiatives de travail de milieu auprès des aînés en situation de vulnérabilité (ITMAV) Gestionnaires	4	Info Justice formation	1
Fédération des Centres d'assistance et d'accompagnement aux plaintes	5	CNESST psychosociaux	1
Comité de fraude	1	Fraude amoureuse formation	1
Vivre et vieillir ensemble	1	Maltraitance sexuelle	1

3.3 Répondre aux situations d'urgence : Un engagement sans faille

Au-delà de sa mission régulière, DIRA-Laval se distingue par sa capacité d'intervention rapide lors de situations critiques. Qu'il s'agisse de violence physique, d'abus financier, d'insalubrité sévère ou de menaces d'éviction, notre équipe se mobilise pour offrir un soutien immédiat aux aînés les plus vulnérables.

Une intervention concertée pour un impact maximal. Pour garantir une réponse prompt et sécuritaire, nous avons bâti un maillage solide avec les services d'urgence de la région. Cette synergie repose sur une collaboration étroite avec :

- **L'Urgence sociale et le Service de police de Laval (SPL).**
- **Les travailleurs sociaux des CLSC.**

Cette approche interdisciplinaire constitue une composante essentielle de notre action, permettant de résoudre des situations extrêmes grâce à une assistance constante et multidimensionnelle.

3.4 La magie de la rencontre : DIRA-Laval s'invite en RPA

Cette année, DIRA-Laval a choisi une approche originale et rassembleuse pour aller à la rencontre des aînés. Plusieurs Résidences pour personnes âgées (RPA) de Laval ont eu le plaisir d'accueillir **Yan le Magicien** pour un spectacle haut en couleur, gracieusement offert par notre organisme.

Au-delà de l'émerveillement et des rires, ces moments privilégiés ont permis de :

- **Renforcer les liens** : Créer un contact direct et chaleureux avec les résidents dans leur milieu de vie.
- **Sensibiliser en douceur** : Profiter de ce climat de confiance pour faire connaître les services de DIRA-Laval et rappeler l'importance de la bientraitance.
- **Solidifier les partenariats** : Collaborer étroitement avec les directions des RPA pour assurer un filet de sécurité autour des aînés.

Une initiative qui prouve que l'information passe aussi par le cœur et le divertissement !



4. UN ENGAGEMENT TANGIBLE ENVERS L'INFORMATION ET LA SENSIBILISATION

L'éducation et la sensibilisation de la communauté lavalloise sont au cœur des priorités de DIRA-Laval. À travers une stratégie de communication de proximité, l'organisme outille les aînés, leurs proches et les partenaires pour mieux prévenir et contrer la maltraitance.

4.1 Maintenir une visibilité constante

Qu'il s'agisse de dépliants, de brochures ou d'affiches, DIRA-Laval mise sur des outils concrets et accessibles. Ces documents sont distribués activement lors de nos conférences, durant nos interventions terrain ou sur simple demande, assurant ainsi une présence constante auprès de la population.

Principaux documents diffusés :

Dépliants de DIRA-Laval (Intervention) : Offerts en français et en anglais, ils présentent notre mission, nos modalités d'intervention et nos coordonnées. Cette approche bilingue reflète notre volonté de rejoindre l'ensemble de la diversité lavalloise.

Affiches promotionnelles : Utilisées pour annoncer nos conférences, ces affiches maximisent la portée de nos événements éducatifs sur les enjeux de la maltraitance.

Outils ITMAV (Dépliants et affiches) : Documents bilingues mettant en valeur le rôle proactif de notre travailleuse de milieu (Initiative de travail de milieu auprès des aînés vulnérables) et l'importance des services de proximité.

Brochure « Être locataire dans une résidence privée pour aînés » : Un guide essentiel vulgarisant les droits et obligations liés aux baux en RPA, garantissant ainsi une meilleure protection du milieu de vie des aînés.

Encart « Un problème avec votre bail ? » : Un outil d'aide directe et ciblée pour soutenir les locataires dans la défense de leurs droits fondamentaux.

4.2 Site Internet : Une porte d'entrée numérique simplifiée

Le site **www.dira-laval.ca** constitue la pierre angulaire de notre stratégie numérique. Accessible en tout temps, il agit comme un pont entre l'organisme et la communauté.

- **Mission** : Informer, sensibiliser et offrir un premier point de contact sécurisant pour les victimes d'abus.
- **Accessibilité** : Suite à une refonte majeure en 2025, le site offre désormais une navigation intuitive et simplifiée, spécifiquement adaptée aux besoins des aînés.



4.3 DIRA-Laval : Une réponse concrète aux besoins croissants de la communauté

Le rayonnement de DIRA-Laval, porté avec conviction par notre direction, nos intervenantes et nos bénévoles, se traduit aujourd'hui par une reconnaissance accrue de notre expertise. Cette présence active sur le terrain renforce notre rôle dans la lutte contre la maltraitance à Laval.

Un réseau de partenaires mobilisé

La pertinence de nos activités de représentation porte ses fruits : DIRA-Laval est désormais un interlocuteur privilégié pour les acteurs clés du milieu. Nous collaborons étroitement avec :

- **Le réseau de la santé et des services sociaux (CLSC)** ;
- **La sécurité publique** (Service de police de la Ville de Laval et Urgence sociale) ;
- **Le secteur financier** (institutions bancaires) ;
- **Le milieu associatif** (organismes communautaires variés).

Aller vers l'aîné : Briser l'isolement

Parallèlement à ces alliances stratégiques, nos initiatives de proximité — conférences, causeries et kiosques d'information — nous permettent de tisser un lien direct avec les aînés. En allant à leur rencontre, souvent là où ils se sentent les plus isolés, nous transformons une situation d'abus ou d'intimidation en une **porte d'entrée vers le soutien et la sécurité**.

La force du bouche-à-oreille : Un gage de confiance

L'un des indicateurs les plus significatifs de notre succès demeure la recommandation par les pairs. Il est fréquent que de nouveaux usagers nous soient référés par des aînés ayant eux-mêmes bénéficié de nos services. Ce cercle de confiance témoigne non seulement de la qualité de notre accompagnement, mais aussi de l'impact réel et positif de DIRA-Laval sur la vie des personnes aînées.

4.4 Un engagement proactif : Aller à la rencontre de la communauté

La prévention est le premier rempart contre la maltraitance. C'est avec cette conviction que DIRA-Laval déploie une stratégie de sensibilisation de proximité, en offrant gracieusement des conférences et des présentations sur l'ensemble du territoire lavallois.

Une expertise adaptée à chaque milieu

Nos interventions sont conçues sur mesure pour répondre aux réalités spécifiques des différents milieux de vie :

- **Résidences privées pour aînés (RPA)** : Pour informer les résidents de leurs droits et renforcer leur sécurité.
- **Centres de loisirs** : Pour rejoindre les aînés actifs et prévenir l'isolement.
- **Organismes communautaires** : Pour outiller les intervenants et les proches aidants.



Éduquer pour mieux protéger

En abordant de front des sujets complexes tels que l'intimidation, la négligence et les diverses formes d'abus – qu'ils soient physiques, psychologiques ou financiers – DIRA-Laval remplit une triple mission :

1. **Sensibiliser** : Faire connaître les signes précurseurs de la maltraitance.
2. **Faciliter** : Offrir un accès direct à l'information sans barrière géographique ou financière.
3. **Mobiliser** : Encourager la détection précoce et le signalement sécuritaire des situations problématiques.

Notre impact : En se déplaçant au cœur de la communauté, DIRA-Laval ne se contente pas d'informer; l'organisme agit comme un catalyseur de bien-être, affirmant sa position d'acteur clé dans la protection des droits des aînés à Laval.

PERSONNES REJOINTES LORS DES PRÉSENTATIONS, CONFÉRENCES, KIOSQUES	
2002 à 2025	26 301
2025 à 2026	1 244
31 mars 2026	27 545

DOCUMENTATION DISTRIBUÉE À LA POPULATION PAR LES PROGRAMMES DE DIRA-LAVAL	
2002 à 2025	175 198
2025 à 2026	112 994
31 mars 2026	288 192

DOCUMENTATION DISTRIBUÉE: CONFÉRENCES, PRÉSENTATIONS ET KIOSQUES	
2002 à 2025	1 077
2025 à 2026	2 994
31 mars 2026	4 071



4.5 Analyse de la demande et des services individuels

L'année 2025-2026 a été marquée par une sollicitation constante, confirmant le rôle indispensable de DIRA-Laval comme filet de sécurité pour les aînés lavallois.

Les statistiques clés en un coup d'œil

- **Communications traitées** : 2 581 (Appels téléphoniques, courriels et suivis divers).
- **Nouveaux dossiers ouverts** : 210 dossiers complets.

Une activité soutenue et diversifiée

Au-delà des chiffres, l'engagement de nos intervenantes s'est déployé sur plusieurs fronts pour répondre aux besoins spécifiques de chaque personne :

- **Interventions de proximité** : Nombreuses rencontres réalisées tant à nos bureaux qu'au domicile des usagers pour assurer un lien de confiance.
- **Accompagnements spécialisés** : Présence accrue auprès du Tribunal administratif du logement (TAL) pour la défense des droits des locataires et interventions stratégiques auprès des institutions financières.

DOSSIERS OUVERT DEPUIS 2002	
2002 à 2025:	6 740
2025 à 2026:	210
31 mars 2026:	6 950

ÂGE			
50 à 59 ans	8	80 ans et plus	101
60 à 69 ans	38	Âge non connu	3
70 à 79 ans	60	Âge moyen	78

ACTIVITÉS EN 2025-2026	
Entrevues au bureau	43
Visites à domicile/Accompagnement	58

SEXE	
Femmes	149
Hommes	61

Une complexité croissante des enjeux

Une tendance préoccupante se confirme cette année : la lourdeur multidimensionnelle des dossiers. DIRA-Laval fait face à des situations de plus en plus complexes qui exigent :

- Un investissement de temps accru pour chaque situation ;
- Des recherches juridiques et sociales approfondies ;
- Une collaboration étroite et soutenue avec les partenaires du réseau.

Constat : Bien que le nombre de dossiers demeure élevé, c'est l'intensité du travail requis pour chacun d'eux qui définit véritablement notre bilan cette année. Chaque dossier représente une vie humaine nécessitant une expertise de pointe et une écoute attentive.

4.6 La prépondérance de l'abus financier : Un constat alarmant

L'abus financier s'impose aujourd'hui comme une problématique majeure et complexe. Au-delà des chiffres, la réalité humaine derrière ces dossiers est d'une grande préoccupation pour notre équipe.

Une trahison de la confiance. Il est particulièrement éprouvant de constater que la vulnérabilité des aînés est trop souvent exploitée par des personnes de confiance. Dans une majorité de cas, ces abus surviennent au sein même du cercle familial, brisant des liens affectifs essentiels et laissant les victimes dans un profond désarroi.

L'émergence des cybermenaces et fraudes. À cette détresse relationnelle s'ajoute la recrudescence des **fraudes technologiques et téléphoniques**. Des individus sans scrupules utilisent désormais des tactiques sophistiquées d'usurpation d'identité, se faisant passer pour des proches ou des institutions pour soutirer des fonds. Cette menace externe accentue le sentiment d'insécurité des aînés face à un monde numérique de plus en plus complexe.

PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES	
Abus matériel et financier	55
Abus physique	6
Abus psychologique	17
Aide à remplir des formulaires et lettres	15
Déclarations du revenu	2
Mandat, succession, testament	4
Négligence	4
Problème de santé mentale	12
Problèmes familiaux	13
Problèmes financiers	1
Problèmes liés au logement	98
Soins requis, maintien à domicile	25
Violations des droits	1
Autres	7

La multiplicité des formes de maltraitance. L'abus financier est rarement un incident isolé. Nos intervenantes observent fréquemment une **pluralité de maltraitements** : l'exploitation financière s'accompagne souvent d'abus psychologiques, de violence ou de négligence.

Notre regard : Cette accumulation de préjudices place les aînés dans un état de détresse extrême. DIRA-Laval demeure en première ligne pour identifier ces situations croisées et offrir un soutien holistique afin de restaurer la dignité et la sécurité financière de ceux qui nous sollicitent.



4.7 **Protéger les droits des aînés : La mission cruciale de DIRA-Laval**

De nombreux aînés nous contactent sans bien connaître leurs obligations liées à la résiliation ou au renouvellement de leur bail, ce qui peut entraîner des conséquences financières lourdes. Pour pallier ce manque d'information, DIRA-Laval déploie son expertise. Nos intervenantes accompagnent activement les usagers dans leurs démarches juridiques, de la rédaction de mises en demeure jusqu'à la représentation devant le Tribunal administratif du logement (TAL) ou d'autres instances.

QUARTIERS			
Chomedey	68	Saint-François	6
Duvernay	13	Saint-Vincent-de-Paul	10
Fabreville	12	Sainte-Dorothée	6
Laval-des-Rapides	34	Sainte-Rose	7
Laval-Ouest	3	Vimont / Auteuil	24
Pont-Viau	22	Autres régions / Inconnu	5

L'assistance administrative : Simplifier le quotidien et maximiser les revenus

En complément de nos actions contre les abus et les litiges de logement, DIRA-Laval offre un service d'accompagnement administratif rigoureux. Nos intervenantes aident les aînés à naviguer dans la complexité des formulaires et à structurer leurs documents personnels. Ce soutien est stratégique : il garantit que chaque personne accède à l'ensemble des subventions et prestations auxquelles elle a droit, sécurisant ainsi sa situation financière tout en réduisant son stress administratif.



4.8 Travailleuse de milieu auprès des aînés vulnérables (ITMAV)

En tout, 84 nouveaux dossiers ont été ouverts entre le 1er avril 2025 et le 31 mars 2026. Voici la répartition des personnes aînées dans les diverses catégories selon leur problématique principale au moment de la demande initiale de service(s) :

PROBLÉMATIQUES RENCONTRÉES EN 2025 – 2026			
Autonomie fonctionnelle	9	Maltraitance et abus	5
Besoin de parler / d'échanger	13	Méconnaissance des ressources	20
Droits / Recours	5	Santé physique	4
Évènement fragilisant	6	Santé mentale / psychologique	1
Isolement	2	Transport / Déplacement	5
Pauvreté	2	Sécurité alimentaire	1
Habitation	9	Autres	2

Cette année, plus de 600 personnes aînées ont été rejointes. Par exemple, dans un contexte d'activité en plein air du mois de juin, notre participation à Laval en Marche bientraitance des aînés fut une des occasions de rejoindre des personnes aînées.

Afin de rejoindre des aînés vulnérables et/ou à risque de fragilisation, nous renouvelons les « formules gagnantes » comme les kiosques. D'ailleurs, l'un d'eux a pris place à l'automne lors du Salon des personnes proches aidantes de Laval organisé par l'ALPA. Les proches aidants rencontrés sont souvent des sentinelles qui pourraient éventuellement nous mettre en lien avec les aînés qu'ils aident. Ces derniers sont susceptibles de bénéficier de nos services, tout autant que les proches aidants eux-mêmes, lorsqu'ils sont âgés de 50 ans et plus. Notre participation à ce salon a été également déterminante au point de vue du réseautage, étant donné qu'il y avait au-delà de 70 autres kiosques présents. Nous avons pu consolider les liens professionnels avec des collaborateurs de ressources de notre territoire, incluant des acteurs clés du Réseau de la santé et des services sociaux, et initier le contact avec d'autres.

D'autres kiosques ont pris place dans diverses succursales de la Caisse Desjardins, dans des épiceries, dans des RPA incluant celui du Boisé Notre-Dame lors du Salon de la bienveillance qui figure parmi les événements de l'année tout comme le kiosque du Salon Justice pour tous organisé par le Barreau de Laval.

Ensuite, une trentaine de visites de milieu ont eu lieu. Entre autres, des bibliothèques lavalloises ont été visitées. Nous nous sommes donc présentées au personnel disponible et à la clientèle aînée que nous avons rencontrée sur place. Nous avons effectué de brèves présentations du programme ITMAV et des services offerts par notre travailleuse de milieu. Dans les centres communautaires de Laval, les visites de milieu se sont déroulées de façon similaire, en plus de nous informer au sujet des ressources destinées aux citoyens aînés dans chacun de ces centres et de noter leurs horaires respectifs. De ce fait, d'autres possibilités d'actions de repérage et de réseautage pourront être déployées dans l'avenir. De plus, des visites d'organismes communautaires visaient à entretenir nos relations professionnelles de collaboration et de partenariat avec ces ressources, autant qu'à repérer et rejoindre des aînés en situation de vulnérabilité parmi la clientèle.

D'autre part, la Journée annuelle des ITMAV 2025 fut très enrichissante. Cet événement s'inscrit dans les activités d'apprentissage et de réseautage. Il a eu lieu le 8 et le 9 octobre à Québec et a été organisé par l'équipe du Projet d'accompagnement et de soutien aux organismes porteurs d'ITMAV (PASO-ITMAV), le Secrétariat aux aînés et le gouvernement du Québec. L'issue de cette journée est l'amélioration des pratiques, ce qui nous mène à l'essentiel, soit les retombées positives sur le bien-être global de la clientèle.

En résumé, ce qui précède documente les réalisations, initiatives et succès. En ayant en tête la devise du projet ITMAV, à savoir : « De l'espoir pour les aînés vulnérables », qui est intentionnellement mise de l'avant, c'est donc avec fierté que nous dénombrons une cinquantaine d'actions concrètes et fructueuses en personne.

Consciemment et consciencieusement, la personne aînée demeure au cœur de nos préoccupations et de nos interventions.



4.9 Rapport d'activités : Accompagnement des locataires en RPA

Période : 1^{er} avril 2025 au 31 mars 2026

Partenaire : Société d'habitation du Québec (SHQ)

Survol de l'année

Notre service d'aide et d'accompagnement soutient activement les locataires des 51 résidences privées pour aînés (RPA) de Laval. L'année 2025-2026 a été marquée par une intensification de notre programme d'aide au bail. Grâce à une présence accrue sur le terrain (kiosques, conférences, rencontres individuelles), nous avons consolidé notre compréhension des enjeux quotidiens des résidents afin de mieux répondre à leurs préoccupations en toute confidentialité.

Rayonnement et Représentation

Pour accroître la visibilité de nos services et rejoindre les aînés là où ils se trouvent, notre équipe a multiplié les points de contact :

- **Présence de proximité :** Tenue de kiosques d'information en RPA, mais aussi dans des lieux stratégiques comme les Caisses Desjardins, les marchés d'alimentation et le Salon des Proches Aidants.
- **Diffusion d'information :** Distribution de plus de 2 750 dépliant (RPA, organismes communautaires, FADOQ et Tribunal administratif du logement).
- **Partenariats clés :** Collaboration étroite avec les Comités de milieu de vie (CMV) et des alliés stratégiques tels que l'AQDR, le CAAP Laval et la FADOQ, qui assurent un maillage efficace pour le référencement des bénéficiaires.

Impact des services d'aide

Depuis avril 2025, notre équipe a traité un volume important de demandes, témoignant du besoin croissant de soutien :

TYPE D'INTERVENTION	NOMBRE	TYPE D'INTERVENTION	NOMBRE
Demande d'aide et d'information	437	Demandes d'accompagnement	30
Nouveaux dossiers ouvert	27	Suivi de dossiers clients	136

Expertise et Formation continue

Afin d'offrir un accompagnement de haute qualité et de rester à l'affût des évolutions législatives, notre équipe a participé à plusieurs formations spécialisées :

- **Enjeux légaux :** Webinaires sur la Loi 25, la modification de bail et la fixation de loyer au TAL.
- **Soutien juridique :** Participation à cinq cliniques juridiques animées par Me Morneau-Sénéchal, experte en droit du logement.
- **Codéveloppement :** Échanges réguliers avec la Fédération des CAAP pour résoudre des cas complexes et partager les meilleures pratiques.

Faits saillants et Innovations

Au-delà de l'aide technique, nous misons sur des activités sociales pour briser l'isolement et faciliter l'approche :

- **Engagement social :** Participation à la Marche pour la bientraitance (juin 2025).
- **Vie culturelle :** Évènements "Musique, danse et souvenirs" lors de la Semaine lavalloise des aînés.
- **Nouveauté - "Magie et Information" :** L'intégration de spectacles de magie en RPA a permis de faire connaître Dira-Laval de manière ludique et humaine, facilitant ainsi la transmission d'informations essentielles.

Perspectives : Forts de ces succès, nous prévoyons de nouvelles initiatives pour l'année à venir afin d'étendre notre portée et d'assurer une défense rigoureuse des droits des locataires aînés de Laval.

4.10 Coalition DIRA-SAVA - Rapport d'activités 2025-2026

Pour une troisième année, nous poursuivons notre implication active au sein de la Coalition DIRA-SAVA, qui regroupe cinq organismes communautaires engagés dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées. Cette collaboration s'inscrit dans le cadre d'un projet d'innovation sociale visant à consolider et à valoriser les pratiques d'intervention novatrices du milieu communautaire auprès des personnes âgées en situation de maltraitance.

Soutenue financièrement par la Fondation Mirella et Lino Saputo, cette initiative permet de maintenir des ressources dédiées à l'intervention et à l'accompagnement des personnes âgées en situation de maltraitance.

Actions réalisées par la Coalition DIRA-SAVA au cours de l'année 2025-2026

Au cours de la dernière année, les travaux de la Coalition se sont poursuivis et les actions suivantes ont été menées :

La poursuite de la démarche de recherche-action en collaboration avec le Centre de recherche et d'expertise en gérontologie sociale (CREGÉS), visant notamment à combler certaines lacunes en matière de connaissances scientifiques dans ce champ d'intervention. Cette démarche permet, entre autres, de documenter les pratiques d'accompagnement communautaire en contexte de maltraitance envers les personnes âgées ;

L'avancement des travaux entourant l'élaboration d'un cadre de référence pour les services d'accompagnement communautaire auprès des personnes âgées en situation de maltraitance ;

La consolidation de la communauté d'apprentissage des intervenantes DIRA et SAVA, favorisant le partage d'expertises et le développement de savoirs communs entre les organismes partenaires ;

L'intensification des démarches de représentation et de concertation auprès des instances gouvernementales. Avec l'appui stratégique de la firme TACT, nos démarches auprès de Santé Québec ont notamment permis de faire valoir auprès des hauts fonctionnaires le caractère essentiel de nos services et leur complémentarité avec le réseau en place ;

L'obtention d'une prolongation d'un an du financement des services DIRA et SAVA de la part de la Fondation Mirella et Lino Saputo, permettant d'assurer la stabilité des services jusqu'en mars 2027.

Malgré des retombées significatives pour les populations rejointes, les organismes membres de la Coalition DIRA-SAVA continuent de faire face à des défis importants, notamment en matière de sous-financement. Cette réalité limite leur capacité à répondre adéquatement à une demande croissante et à assurer la pérennité de leurs actions. Dans ce contexte, la Coalition réitère l'importance de mettre en place un financement stable et durable, permettant de consolider les services existants, de créer de nouveaux postes d'intervention et d'assurer un accompagnement de qualité pour les personnes âgées en situation de vulnérabilité à l'échelle du Québec.

Afin de soutenir cet objectif, la Coalition a proposé aux hauts fonctionnaires un programme national s'appuyant à la fois sur l'expertise développée au cours des 30 dernières années et sur les connaissances issues de la recherche participative menée en collaboration avec le CREGÉS. La mise en œuvre d'un tel programme constitue un levier structurant qui gagnerait à être inscrit parmi les priorités du prochain plan d'action gouvernemental en matière de lutte à la maltraitance.

Par son ancrage terrain, la richesse de ses partenariats et la complémentarité de ses actions en recherche et en intervention, la Coalition DIRA-SAVA et ses membres occupent une place stratégique dans la lutte contre la maltraitance envers les personnes âgées au Québec. Elle poursuit ainsi son engagement à contribuer à des changements durables, en collaboration étroite avec les instances gouvernementales.

Les organismes membres de la Coalition DIRA-SAVA sont :

- Carrefour Bienveillance 50+ (Vaudreuil-Soulanges)
- Carrefour Montrose (Montréal)
- Centre Action Générations des Aînés de la Vallée-de-la-Lièvre
- DIRA-Estrie
- DIRA-Laval

5. FONCTIONNEMENT DE DIRA-LAVAL

5.1 Conseil d'administration (au 31 mars 2026)

Le conseil d'administration est composé de membres bénévoles engagés qui veillent à la saine gouvernance de DIRA-Laval.

Présidente	Lyne Perron
Vice-Président	Gérald Vigeant
Trésorière-Secrétaire	Hélène Dubé
Administratrice	Monique Trachy



5.2 L'engagement bénévole : Le coeur de notre action

La force de DIRA-Laval repose sur le dévouement exceptionnel de ses bénévoles, retraités et préretraités. Par leur empathie, leur esprit d'initiative et leur riche parcours professionnel, ils offrent un soutien humain et adapté aux réalités des aînés vulnérables.

Une année de générosité

Au cours de l'exercice 2025-2026, nos bénévoles ont généreusement offert 326 heures de soutien. Votre contribution est essentielle à la réalisation de notre mission; nous vous en sommes profondément reconnaissants.

5.3 L'équipe professionnelle

DIRA-Laval s'appuie sur une équipe de professionnelles chevronnées. Grâce à leur expertise technique et leur compassion, elles transforment concrètement le quotidien des aînés victimes de maltraitance en leur offrant des solutions adaptées et sécurisantes.

Direction générale:	Francine Côté Demers
Intervention:	Louise Blais
Travail de milieu:	Lyne Kymberlee Gravel
Conseil en baux:	Elaine Pinsonneault
Soutien administratif:	Carole Béfot



5.4 Accessibilité et heures d'ouverture

Chez DIRA-Laval, nous mettons tout en œuvre pour faciliter l'accès à nos services. Nos bureaux sont situés dans un édifice entièrement adapté aux personnes à mobilité réduite (avec ascenseur).

- **Horaires réguliers** : Du lundi au jeudi, de 8 h 00 à 16 h 00.
- **Période des fêtes** : En raison de la fermeture annuelle du centre communautaire, nos bureaux sont fermés durant deux semaines. En cas de besoin pendant cette période, nous invitons les usagers à nous laisser un message vocal.

5.5 Vie démocratique et gouvernance

L'implication et la rigueur de nos administrateurs assurent la pérennité de notre mission.

- **Réunions du CA** : Au cours de l'exercice 2025-2026, le conseil d'administration s'est réuni à neuf (9) reprises.
- **Assemblée générale annuelle (AGA)** : Ce rendez-vous démocratique essentiel s'est tenu le **18 juin 2025**.

5.6 Comités de travail

Comité Rédaction du « Plan d'action »

Afin de mener à bien nos projets stratégiques, des comités spécifiques sont formés pour approfondir certains dossiers clés.

Comité de rédaction du « Plan d'action »

- Francine Côté Demers
- Lyne Kymberlee Gravel
- Élane Pinsonneault
- Louise Blais





**1450, boulevard Pie-X
Local 217, Laval (Québec)
H7V 3C1**

**Téléphone: 450 681-8813
Télécopieur: 450 681-1163
Courriel: info@dira-laval.ca
Site Web: www.dira-laval.ca**