

A photograph of an elderly couple embracing outdoors. The man, on the left, has grey hair, wears glasses, and a light blue short-sleeved button-down shirt. The woman, on the right, has brown hair and wears a blue short-sleeved top. They are both smiling warmly. The background is a soft-focus green and yellow, suggesting a park or garden setting.

RAPPORT ANNUEL 2013/2014

société de gestion pour le soutien aux proches aidants

L'APPU POUR LES
PROCHES AIDANTS
D'ÂÎNÉS

NOTE

Dans ce document, le masculin est considéré dans son sens générique et désigne autant les femmes que les hommes.

ISBN 978-2-9813393-4-8

ISBN 978-2-9813393-4-8 (imprimé)

ISBN 978-2-9813393-5-5 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales
du Québec,

2014-10-01

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives Canada,
2014

lappui.org

EN PARTENARIAT AVEC

Famille
Québec 

Famille Chagnon

TABLE DES MATIÈRES

AVANT-PROPOS			
QUI SOMMES-NOUS	6		
LES PROCHES AIDANTS D'ÂÎNÉS	6		
Statistiques	6		
Caractéristiques et besoins	7		
TÉMOIGNAGE	8		
MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL	9		
GOVERNANCE			
ORIENTATIONS FONDAMENTALES	12		
Notre mission	12		
Notre vision	12		
La finalité	12		
Notre philosophie d'intervention, nos valeurs et principes d'action	12		
CONSEIL D'ADMINISTRATION ET ÉQUIPE	13		
PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2011-2014	14		
Un excellent bilan	14		
STRATÉGIE PRINCIPALE			
OFFRIR DES SERVICES	18		
Les projets financés	18		
Répartition des projets	18		
MOBILISER LES ACTEURS	20		
Tournée nationale d'information et de sensibilisation	20		
Composition des c.a. des Appuis régionaux	22		
Table de concertation nationale pour les aidants	22		
STRATÉGIE COMPLÉMENTAIRE			
FAVORISER LA RECONNAISSANCE DES PROCHES AIDANTS D'ÂÎNÉS	26		
Médiatisation	26		
Stratégie web	26		
Campagnes publicitaires	27		
Activités promotionnelles en région	28		
LA LIGNE INFO-AIDANT	28		
ACQUISITION ET TRANSFERT DE CONNAISSANCES	29		
La Journée de l'Appui	29		
Comité des pratiques prometteuses	29		
ÉTATS FINANCIERS			
BILAN AU 31 MARS 2014 ET 31 MARS 2013		32	
ÉTATS DES RÉSULTATS ET ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS		33	
REVUE DE PRESSE			
L'APPUI DANS LES MÉDIAS		36	

MON EX-MARI SE NOMME LUI-MÊME INTERVENANT DE PREMIÈRE LIGNE, CAR IL EST LE PREMIER À ACCOURIR POUR LES BESOINS QUOTIDIENS. IL DEVIENT CHAUFFEUR PRIVÉ, CUISINIER DE BONNES SOUPES AUX LÉGUMES DU MIDI, VEILLEUR DE SÉCURITÉ, BALAYEUR QUAND J'ÉCHAPPE UN VERRE SUR LA CÉRAMIQUE. IL EST MON BRAS DROIT LE PLUS SOLIDE ET LE PLUS CONSTANT.

Margot Lemire, proche aidante
Abitibi-Témiscamingue

AVANT-PROPOS

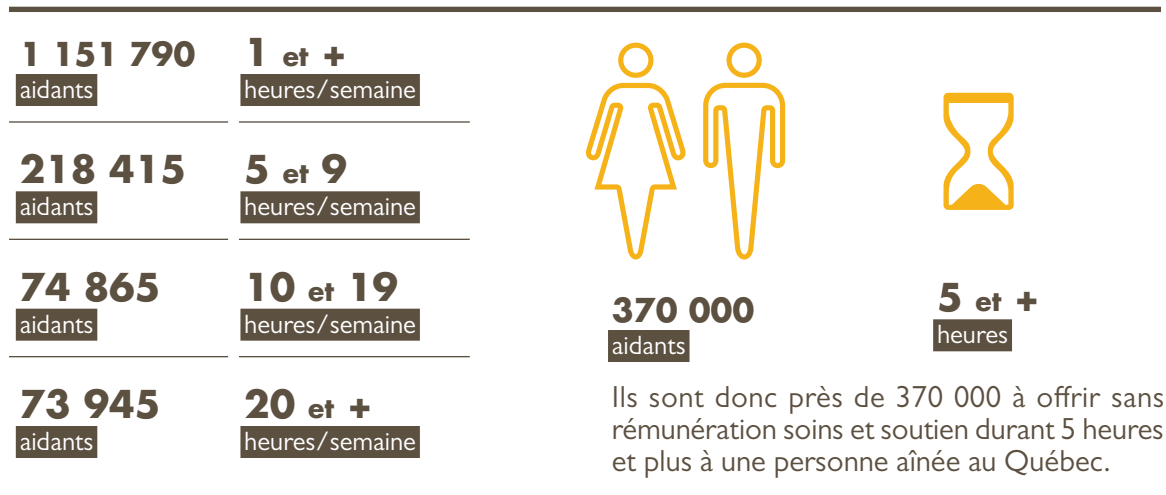
QUI SOMMES-NOUS

Au printemps 2007, le ministère de la Famille et des Aînés a mené, dans toutes les régions du Québec, une consultation publique sur les conditions de vie des aînés qui a donné lieu au dépôt du rapport *Préparons l'avenir avec nos aînés*. Parmi les préoccupations exprimées, le soutien des personnes les plus vulnérables et de leurs proches est revenu à maintes reprises. Pour répondre à ces préoccupations, le gouvernement du Québec a adopté à l'unanimité le projet de loi instituant un fonds de 200 millions de dollars sur dix ans pour le soutien aux proches aidants d'aînés du Québec, avec la contribution financière de la société de gestion de la famille Chagnon. Une société de gestion, nommée l'Appui national, a été instituée pour administrer, gérer et octroyer les contributions versées au fonds. La principale stratégie de la société de gestion a été de créer un Appui dans chaque région du Québec. Le mandat des Appuis régionaux est de mobiliser et d'impliquer, dans chacune des régions administratives, les instances et les acteurs légitimes et reconnus voués au soutien et au bien-être des proches aidants. Ces Appuis doivent soutenir le déploiement des services d'information, de formation, de soutien psychologique et de répit.

LES PROCHES AIDANTS D'AÎNÉS

STATISTIQUES

Selon Statistique Canada, le nombre d'aidants offrant des soins ou de l'aide à une personne âgée de 65 ans et plus se chiffre à :



CARACTÉRISTIQUES ET BESOINS

L'Appui a mandaté la firme Léger marketing en 2013 pour effectuer une étude auprès des proches aidants d'aînés qui ne se reconnaissaient pas comme tels. À la lecture des conclusions de cette étude, on remarque que ces proches aidants consacrent en moyenne 4,2 heures par semaine à leur aidé. Il s'agit le plus souvent d'un membre de la famille qui, en général, n'habite pas avec la personne aidée. Parmi les aidants sondés, 25 % trouvent difficile de concilier l'aide apportée et leur propre vie et 73 % d'entre eux éprouvent le manque de connaissances comme un facteur contribuant au sentiment de non-compétence versus 39 % pour le manque de temps. Par ailleurs, peu s'identifient comme « proches aidants », pour les raisons suivantes :

- ils n'ont pas l'impression que l'aide apportée est suffisante pour être désignés ainsi;
- ils n'habitent pas avec la personne aidée;
- ils ne le font pas de façon formelle;
- ils ne sont pas désignés ainsi (légalement par exemple).

Qui plus est, à la grandeur du Québec, près de 1000 aidants ont permis aux Appuis régionaux de dresser le portrait des besoins des proches aidants d'aînés de leur région. Il en est ressorti que 59 % des proches aidants sont des femmes âgées entre 45 et 60 ans. De plus, les aidants expriment généralement les besoins suivants :

- Connaître les ressources pouvant leur fournir de l'aide et du soutien.
- Avoir à leur disposition des informations tout au long de la trajectoire de la maladie.
- Obtenir du soutien au moment où ils en ont besoin.
- Être valorisés par leur rôle et agir en qualité de partenaires dans la dyade aidant-aîné.
- Pouvoir obtenir un répit de qualité au moment opportun.



TÉMOIGNAGE

PROFESSION : RETRAITÉE ET PROCHE AIDANTE

Hier soir, j'ai dansé avec mon père de 92 ans sur une musique rétro. Il était 22 h 30 et je m'apprêtais à lui donner ses médicaments pour la nuit. Je suis proche aidante depuis près de douze ans et retraitée depuis bientôt cinq ans.

Tout a commencé en l'an 2000, nous avons décidé de faire construire un triplex pour nous permettre de vivre une expérience intergénérationnelle. La vie était douce et chacun avait son espace. Depuis trois ans maintenant, il habite chez moi, car il est devenu aveugle suite à une dégénérescence maculaire, en plus d'une surdité profonde et d'un cancer au rein. Il a maintenant 92 ans et est heureusement toujours très lucide.

Lorsque j'ai pris la décision d'être proche aidante, car c'est une décision réfléchie, je me suis dit que la seule façon possible était de m'entourer d'une équipe. Mais par où commencer? Certes, il y a le médecin en cabinet, mais il n'a pas une connaissance exhaustive des services disponibles, à part celle de nous référer au CLSC.

Alors là, à vos marques, partez! Pour mon père, 10 mois se sont écoulés pour obtenir une équipe entière, dont un médecin à domicile (oui, vous avez bien lu), une infirmière et les auxiliaires de notre CLSC. C'est à nous d'être le pivot de communication entre tout ce beau monde. Mais quel beau monde! Je considère que nous sommes privilégiés d'avoir accès à ces services à domicile. Toutes les

personnes rencontrées sont d'un professionnalisme et d'une compétence hors pair, mais ce sont surtout leurs qualités de cœur qui sont réconfortantes, autant pour l'aidé que pour la proche aidante que je suis. Ils m'ont accompagnée et m'accompagnent encore, se soucient de mon bien-être en même temps que de celui de mon père.

Et voilà que l'Appui prend forme. Tous les proches aidants n'ont qu'à retenir un numéro de téléphone. Un conseiller aux proches aidants nous renseigne et nous accompagne. Pour toutes les fois où j'ai eu à chercher par moi-même et à faire des prouesses et des pirouettes pour obtenir des informations, je suis tellement heureuse que dorénavant les proches aidants aient une ligne bien à eux, à placer bien haut dans leur coffre à outils.

À tous les proches aidants, je souhaite une trajectoire moins seule, moins isolée et beaucoup plus harmonieuse.

Lucie Piché
Gatineau

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE ET DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

La raison d'être de l'Appui réside dans la volonté et la détermination que partage chacun de ses membres de soutenir, chaque jour un peu plus, un peu mieux, les proches aidants d'aînés du Québec. L'exercice 2013-2014 a été marqué par cette détermination, une année où se sont multipliés de façon exponentielle les services d'information, de formation, de soutien psychologique et de répit, financés par un réseau des Appuis maintenant déployé dans les dix-sept régions du Québec. En plus de financer des services personnalisés aux aidants, le développement de la ligne Info-aidant s'est poursuivi, pour que désormais, chaque proche aidant d'aîné du Québec ait accès à des professionnels chargés de l'écouter, de l'informer et de l'orienter vers des services adaptés à ses besoins.

Comme en témoigne le présent rapport annuel, les Appuis ont donc déployé tous leurs efforts à bonifier l'offre de services destinée aux proches aidants d'aînés, mais aussi à mobiliser, un peu partout sur la province, les acteurs clés concernés par la proche aide. Ils se sont engagés dans une démarche d'accompagnement des milieux afin de développer une relation de partenaire entre l'Appui régional et les milieux locaux, et d'encadrer de façon juste et adaptée le déploiement de l'offre de services aux proches aidants. Cet accompagnement s'est aussi traduit par la diffusion des Guides des pratiques prometteuses, étape qui constitue en quelque sorte l'aboutissement d'un travail de longue haleine où les membres de l'Appui, avec les différents acteurs-clés du domaine, s'étaient consacrés à répertorier et valider les pratiques prometteuses dans les secteurs de la formation, de l'information et du répit.

À l'échelle nationale, nous avons poursuivi notre travail de mobilisation auprès des partenaires, dans le cadre d'une vaste tournée d'information et de sensibilisation. C'est donc dire que l'année 2013-2014 aura été marquée par la concertation, la mobilisation et les partenariats, dont plusieurs initiatives ont d'ailleurs été présentées à la Journée de l'Appui 2014.

Nous terminons en disant que c'est parce que nous sommes tous interpellés par la réalité des proches aidants d'aînés que nous nous sommes engagés, comme conseil d'administration, à réaliser la mission

de l'Appui. Et cet engagement n'aurait été possible sans la contribution et l'engagement sans faille des membres de chacun des conseils d'administration régionaux et de nos partenaires membres des comités de travail et des divers projets, alors : merci!

Merci également aux équipes de tous les Appuis, aux gestionnaires, aux professionnels et au personnel de soutien, qui consacrent chacune de leur journée, chacun de leurs efforts, à l'accomplissement de notre mission.

Merci surtout aux proches aidants qui prennent soin de nos aînés. Sachez que toutes nos actions n'ont qu'un but : contribuer au maintien ou à l'amélioration de votre qualité de vie.



Marie-Renée Roy

Marie-Renée Roy
Présidente



Michel Boivin

Michel Boivin
Directeur général

KNOWING THAT THERE ARE PLACES TO CALL WHEN YOU DON'T
KNOW HOW TO COPE AND WHAT HELP IS AVAILABLE IS SO
IMPORTANT. THANK YOU TO L'APPUI AS WELL.

Donna Burr, proche aidante
Wakefield

GOUVERNANCE

ORIENTATIONS FONDAMENTALES

NOTRE MISSION

Contribuer au soutien des proches aidants qui fournissent, sans rémunération, des soins et du soutien régulier à domicile à des personnes âgées ayant une incapacité significative ou persistante susceptible de compromettre leur maintien à domicile.

NOTRE VISION

Des aidants avec une bonne qualité de vie.

LA FINALITÉ

La qualité de vie des proches aidants est améliorée par :

- un état de bien-être adéquat;
- une perception positive du soutien social formel (services de santé, sociaux et communautaires) et informel (familial, professionnel et entourage);
- une perception de contrôle sur leur situation d'aidant (empowerment individuel);
- leur perception de valorisation personnelle et sociale.

NOTRE PHILOSOPHIE D'INTERVENTION, NOS VALEURS ET PRINCIPES D'ACTION

L'Appui s'est doté d'une philosophie d'intervention, appuyée sur les valeurs de respect, de responsabilité partagée et d'équité, qui doit orienter sa réflexion, ses pratiques et ses décisions concernant les proches aidants d'ânés.

LE RESPECT

Le respect du proche aidant d'âné consiste à l'accueillir, à l'écouter et à lui démontrer de l'empathie. Le respect implique également de privilégier en tout temps ce qui est bien pour le proche aidant d'âné, tout en reconnaissant que ce bien peut différer du nôtre.

LA RESPONSABILITÉ PARTAGÉE

La responsabilité partagée consiste à inscrire dans notre intervention un esprit de solidarité sociale à l'endroit des proches aidants d'ânés.

L'ÉQUITÉ

L'équité à l'endroit du proche aidant d'âné, au-delà de l'égalité, consiste à privilégier l'accessibilité, la qualité et la répartition juste des services qui lui sont destinés.

Des principes d'action viennent également orienter les choix et les décisions prises à l'égard de notre mission :

- Cohérence
- Rigueur
- Complémentarité
- Respect
- Efficacité et efficience
- Partenariat et concertation
- Humanisme et approche client

CONSEIL D'ADMINISTRATION ET ÉQUIPE

Le conseil d'administration est formé de partenaires financiers, de proches aidants, de représentants ministériels du réseau de la santé et des services sociaux, du Secrétariat aux aînés et de conseillers en gestion et en communication. Il administre les affaires de l'Appui national et exerce les pouvoirs et fonctions qui lui sont dévolus.

LES OFFICIERS

Marie-Renée Roy, présidente
Sous-ministre adjointe, Politiques, analyse stratégique et action communautaire, ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

André Chagnon, vice-président
Président, SOJECCI II Ltée

LES MEMBRES

Guy Brochu
Premier vice-président et chef de la direction financière, SOJECCI II Ltée

Johanne Dumont
Sous-ministre associée, Secrétariat à la condition féminine

Catherine Ferembach
Sous-ministre adjointe, Secrétariat aux aînés, ministère de la Santé et des Services sociaux

Sylvain Gagnon
Sous-ministre adjoint, Direction générale des services sociaux, ministère de la Santé et des Services sociaux

Suzanne Garon
Professeur titulaire, Département de service social, Université de Sherbrooke

Pierre Winner
Proche aidant, directeur de projet, Direction des grands parcs et du verdissement de la ville de Montréal

Luc Beauregard*
Président-fondateur du Groupe conseil RES PUBLICA

* M. Beauregard a quitté le conseil d'administration de la Société de gestion en cours d'année.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2011-2014

UN EXCELLENT BILAN

En 2011, l'Appui national avait adopté comme stratégie principale de son plan stratégique triennal la « mobilisation des milieux régionaux et leur soutien dans la mise en place des Carrefours de soutien aux proches aidants (Appuis régionaux) et des guichets d'accès dans chaque région du Québec (ligne Info-aidant). » Dans la poursuite de cette stratégie, l'Appui avait adopté sept orientations à partir desquelles avaient été développés plusieurs objectifs.

Au terme de cette planification stratégique, l'Appui national peut se féliciter du travail accompli en regard de l'implantation des Appuis régionaux. À ce jour, dix-sept Appuis régionaux sont à pied d'œuvre partout à travers le Québec et une entente a été signée avec le territoire du Nunavik.

De plus, la stratégie d'évaluation 2011-2019 qui a été développée dans le cadre de cette planification stratégique, dans une perspective d'évaluation évolutive, en est une d'envergure, mais nécessaire dans le contexte d'implantation d'un nouveau modèle d'intervention comme celui de l'Appui. À ce jour, toutes les évaluations prévues ont été réalisées avec succès (projets pilotes, portail Web, implantation et fonctionnement des Appuis) et les recommandations qui en ont découlé font l'objet d'une intégration en continue qui permet d'améliorer le fonctionnement et les services financés par les Appuis régionaux.

Par ailleurs, l'Appui national s'est évertué à susciter des initiatives de partenariat et de concertation, telles que la création d'une Table de concertation nationale sur les proches aidants (TCNA). Cette table a contribué à l'élaboration d'ouvrages de référence d'une qualité indéniable, soit les Guides des pratiques prometteuses.

Des efforts importants ont aussi été consacrés à clarifier et préciser les messages de l'Appui dans son ensemble. En matière de communications externes, alors que s'achevait le déploiement des Appuis dans chacune des régions du Québec, un plan de communication déterminant, entre autres, les objectifs et stratégies de communication, a été adopté en avril 2013 par le conseil d'administration. Articulé sur deux ans à savoir, 2013-2014 et 2014-2015, ce plan a ainsi permis d'établir nos priorités de communication, l'idée étant que chaque Appui, peu importe le stade de développement où il se trouve, puisse se reconnaître dans les objectifs et stratégies proposés afin de les adapter à sa réalité régionale.

Quant au travail accompli en matière de procédure et d'outils de gestion, les vérifications comptables montrent que l'Appui national a mis en place des systèmes rigoureux de gestion financière et de régie interne. L'Appui national a aussi élaboré des planifications stratégiques et opérationnelles pour les années 2014 à 2017 lui permettant d'atteindre les objectifs relatifs à sa mission de façon la plus efficace et efficiente possible. Certains défis demeurent afin d'harmoniser et d'améliorer la reddition de comptes des projets financés et de la ligne Info-aidant, mais nous sommes confiants de disposer des stratégies et des ressources nécessaires à ces améliorations.



POUR TOUTES LES FOIS OÙ J'AI EU À CHERCHER PAR MOI-MÊME
ET À FAIRE DES PROUESSES POUR OBTENIR DES INFORMATIONS,
JE SUIS TELLEMENT HEUREUSE QUE DORÉNAVANT LES PROCHES
AIDANTS AIENT UNE LIGNE BIEN À EUX À PLACER BIEN HAUT
DANS LEUR COFFRE À OUTILS.

Lucie Piché, proche aidante
Gatineau

STRATÉGIE PRINCIPALE

OFFRIR DES SERVICES

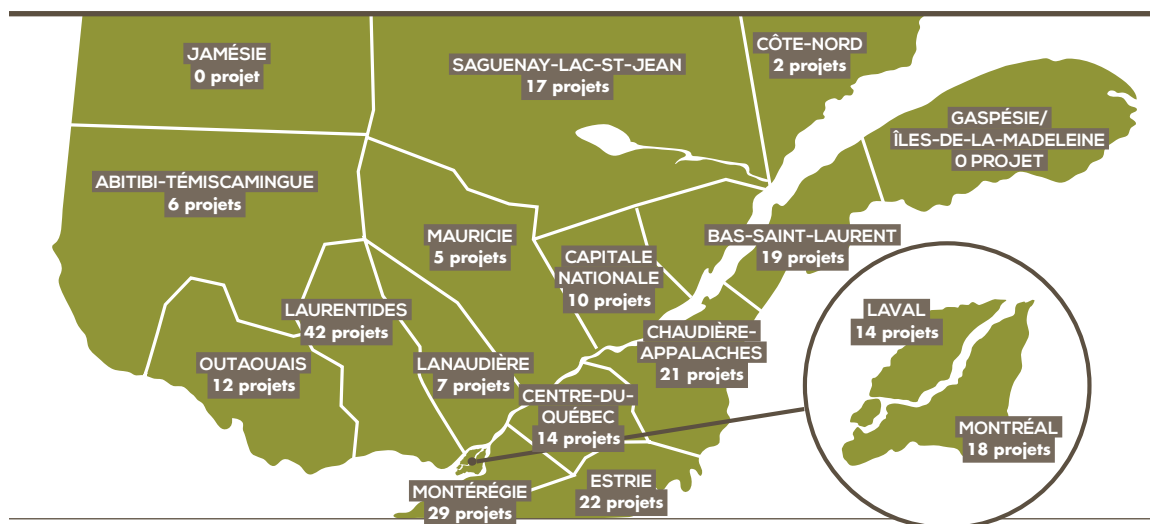
LES PROJETS FINANCÉS

Projets réalisés par les Appuis régionaux visent à accroître l'offre de services d'information, de formation, de soutien psychologique et de répit destinés aux proches aidants d'âinés partout sur le territoire de la province. Les Appuis régionaux misent sur le caractère personnalisé, précoce, complémentaire et accru des services qu'ils financent pour que ces derniers puissent faire une différence dans le quotidien des proches aidants d'âinés. De plus, chacun des services que financent les Appuis doit être complémentaire aux services déjà soutenus par le gouvernement.

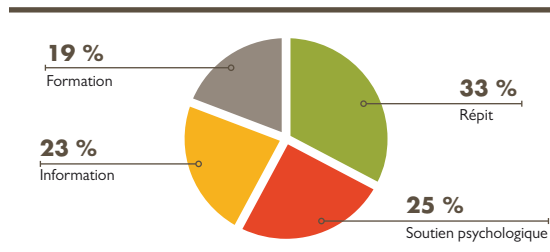
Durant la période du 1^{er} avril 2013 au 31 mars 2014, des ententes furent signées dans le cadre du financement de 158 projets. Les sommes octroyées totalisaient plus de **11 millions de dollars**.

C'est donc, au 31 mars 2014, **238 projets** destinés aux proches aidants d'âinés qui ont vu le jour depuis la création de l'Appui, pour un octroi de plus de **17 millions de dollars**. D'ici 2017, ces projets visent à rejoindre plus de 130 000 proches aidants d'âinés. Ce nombre de projets se répartit au Québec de la façon suivante :

RÉPARTITION DES PROJETS



Voici comment sont réparties les sommes octroyées depuis la création des Appuis, par type de service (notons toutefois que les projets peuvent toucher plus d'un type de service; le cas échéant, la classification est faite selon le service prédominant dans chacun des projets) :



La nature des projets financés varie grandement selon les besoins définis par les organismes locaux situés sur les territoires des Appuis régionaux.

Voici quelques exemples de projets financés au cours de l'année 2013-2014.

RÉGION	ORGANISME	PROJET	DESCRIPTION DU PROJET
Laval	Société Alzheimer de Laval	Consultation et suivi à domicile	Ce projet consiste à offrir un service de consultation à domicile qui s'adresse aux proches aidants d'une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer ou d'une affection connexe. Les rencontres avec un conseiller spécialisé permettent de répondre aux questions du proche aidant, de l'accompagner dans son cheminement et de lui offrir un support dans les situations difficiles.
Montérégie	Centre de bénévolat de St-Hyacinthe inc.	L'espace entre-aidants	Ce projet a comme objectif principal de fournir un lieu approprié où les aidants naturels pourront en toute quiétude participer à des formations adaptées, des ateliers répondant à leurs besoins ainsi que la possibilité de recourir à des services de soutien psychologique professionnels, en tout temps.
Chaudière-Appalaches	Huit coopératives de services à domicile	Un répit pour moi	Ce projet consiste à offrir un répit souple, adapté aux besoins des proches aidants dans toutes les MRC de Chaudière-Appalaches.
Bas-Saint-Laurent	ACEF de la Péninsule	Projet pilote de soutien aux proches aidants (de la Matanie) en matière de gestion des finances personnelles d'une tierce personne	Ce projet vise à outiller les proches aidants en matière de saine gestion des finances personnelles d'une tierce personne, en l'occurrence ici l'aidé. L'approche de formation est en groupe (30hrs/40 pers) et intègre un soutien individualisé de six heures par personne.
Laurentides	L'Antr'Aidant	Groupe de soutien permanent et suivis individuels liés au groupe de soutien	L'organisme a mis sur pied un groupe de soutien, ouvert et permanent, afin d'accompagner les proches aidants dans leur trajectoire spécifique. Un soutien psychosocial individuel est aussi possible pour les participants au groupe de soutien, selon leurs besoins.

MOBILISER LES ACTEURS

TOURNÉE NATIONALE D'INFORMATION ET DE SENSIBILISATION



Afin de mobiliser les acteurs concernés par la proche aidance, l'Appui national a entrepris une vaste tournée d'information et de sensibilisation sur la mission, l'impact du réseau des Appuis dans l'amélioration de la qualité de vie des proches aidants d'aînés auprès de l'ensemble des influenceurs, des organisations et regroupements provinciaux œuvrant dans les milieux de la Santé et des Services sociaux, d'action communautaire et d'économie sociale. Il s'agissait de sensibiliser directement ces acteurs qui travaillent quotidiennement dans les mêmes sphères d'activités que l'Appui. Les rencontres et activités diverses qui ont été réalisées dans le cadre de cette tournée ont permis de faire état des étapes franchies à ce

jour, des services offerts et des appels de projets à venir ainsi que d'identifier les piste de collaboration. Plusieurs partenaires ont souhaité poursuivre cette démarche de collaboration et discuter des opportunités de partenariats durables. De plus, de par sa participation à plusieurs activités, colloques et autres événements de relations publiques, ce sont plus de 6 000 partenaires et acteurs clés que l'Appui national a pu sensibiliser dans le cadre de sa tournée de sensibilisation.

À l'échelle régionale, les Appuis régionaux ont aussi exercé un rôle d'agent de mobilisation efficace et respectueux des acteurs qui étaient déjà en place avant l'arrivée de notre organisation. Voici quelques exemples de ces efforts de mobilisation :

- Le ROMAN / Appui Montérégie était présent au Colloque annuel et à la Journée de réflexion de la Société Alzheimer qui se sont tenus à l'automne, ainsi qu'à la septième édition du Salon des aînés de Chambly. Enfin, à l'hiver, le ROMAN / Appui Montérégie était présent au colloque de la Table Régional de Concertation des Aînés de la Montérégie. Au total de ces quatre événements, ce sont 196 personnes qui ont reçu de la documentation et qui ont pu discuter sur les services offerts par le ROMAN / Appui Montérégie et ses organismes membres.
- Dans le cadre du « Projet d'implantation ciblée en GMF pour la clientèle atteinte de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée » mené par le CSSS de Laval, aussi appelé « projet arrimage », un partenariat s'est créé avec l'Appui Laval et la Société Alzheimer de la région afin de faciliter la cohésion et la complémentarité des services, l'identification et le suivi des besoins des proches aidants. Un protocole de référence permet maintenant aux intervenants de référer les proches aidants vers l'Appui Laval et/ou la Société Alzheimer et ainsi créer un lien avec les ressources du milieu.

- Au Bas-Saint-Laurent, des plans d'accompagnement de l'Appui BSL envers le milieu ont été réfléchis, rédigés, convenus. Bien que relativement sommaires, ces plans ont permis de mesurer la capacité de déploiement dans chaque territoire, de cerner la dynamique du milieu et les besoins de support, d'identifier les forces, les initiatives en cours, les particularités et les projets concertés potentiels dans chaque milieu. Ils permettent surtout de convenir avec les acteurs du milieu d'un portrait de la dynamique locale et de l'approche de soutien qui est à développer pour rendre optimal le déploiement de l'offre de services aux proches aidants d'ainés.
- L'Appui Montréal en avril 2013, a invité les acteurs de l'Île liés à la question de la « proche aidance » à cinq rencontres territoriales de concertation sur le déploiement du soutien aux proches aidants d'ainés de Montréal. Ces rencontres avaient pour objectifs de dresser un portrait du soutien offert aux proches aidants d'ainés par territoire de CSSS, de cerner les besoins prioritaires des proches aidants, d'identifier les priorités de développement et ce que l'équipe de l'Appui Montréal devrait faire pour favoriser le développement du soutien aux proches aidants d'ainés sur ce territoire. Une soixantaine d'organisations ont participé à ces rencontres et douze plans territoriaux de développement du soutien aux proches aidants d'ainés de l'île de Montréal (un par territoire de CSSS) ont été développés.

COMPOSITION DES C.A. DES APPUIS RÉGIONAUX

De plus, la composition des conseils d'administration des Appuis constitue à elle seule une autre manifestation que les Appuis régionaux se sont révélés des agents de mobilisation efficaces, puisque la plupart des acteurs clés dans le soutien des proches aidants d'âinés des régions siègent à leurs conseils. Voici comment les conseils d'administration des Appuis sont répartis, en moyenne :

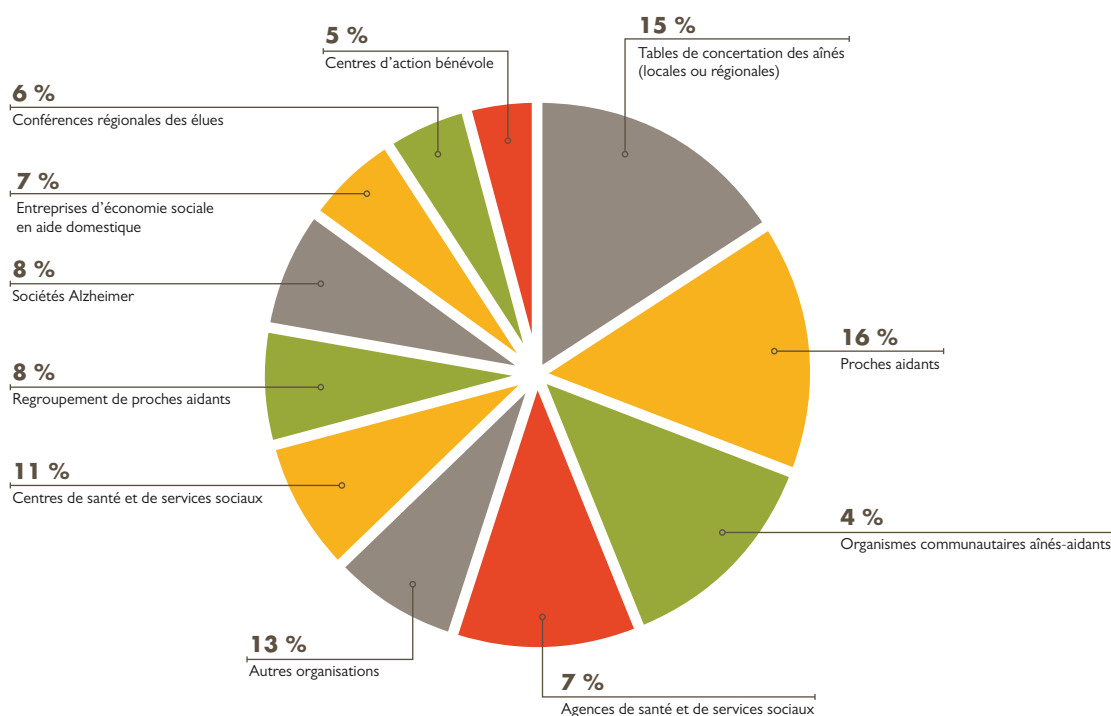


TABLE DE CONCERTATION NATIONALE POUR LES AIDANTS

Par ailleurs, l'Appui national s'est doté (en concordance avec sa Stratégie complémentaire) d'une Table de concertation nationale sur les proches aidants. Elle regroupe des représentants des divers ministères concernés par la situation des proches aidants d'âinés et a pour mandat de permettre aux acteurs importants de se concerter pour assurer une cohérence et une complémentarité des actions respectives et de se doter d'une vision commune des enjeux et des priorités d'actions à poser afin d'améliorer la qualité de la vie des proches aidants des aînés.



POUR MOI, ÊTRE PROCHE AIDANTE, C'EST D'ABORD ET AVANT
TOUT UNE HISTOIRE D'AMOUR.

Lucie Boileau, proche aidante
Longueuil

STRATÉGIE COMPLÉMENTAIRE

FAVORISER LA RECONNAISSANCE DES PROCHES AIDANTS D'AÎNÉS

Au terme de l'exercice 2013-2014, le bilan est très positif et ce, tant sur le plan des activités de sensibilisation dans les médias conventionnels (radio, télévision, imprimés) sur la reconnaissance du rôle des proches aidants d'aînés que sur celui des médias sociaux. De plus, des outils promotionnels ont été développés, distribués et mis à la disposition des régions.

Néanmoins, il reste du chemin à faire. La reconnaissance et la valorisation du rôle des aidants dans la société sont des enjeux importants qui peuvent représenter des embûches dans l'atteinte de notre mission. L'Appui national s'attardera à ces enjeux au cours des années à venir.

MÉDIATISATION



L'Appui national poursuit un objectif sociétal, celui de favoriser une mobilisation populaire autour des proches aidants d'aînés, en déployant des efforts pour que ces derniers soient ultimement au cœur des préoccupations des Québécois. La priorité de médiatisation visait aussi à camper la crédibilité de l'Appui. Des offensives en relations médias, tant sur le plan national que régional, ont donc été menées. Des dossiers sur la réalité des proches aidants ont été orchestrés dans le quotidien La Presse, à l'émission TVA nouvelles, à l'émission radio d'Isabelle Maréchal, au 98.5 FM, dans le quotidien 24 heures, etc. Au total, c'est 4 456 300 lecteurs, téléspectateurs et auditeurs qui ont vu, lu ou entendu parler de la réalité des proches aidants et de la mission de l'Appui.

Parallèlement à ces offensives, l'Appui a présenté, par le biais d'un mémoire, ses observations au gouvernement du Québec dans le cadre de la Commission de la santé et des services sociaux au sujet de la parution de L'Autonomie pour tous, le livre blanc de l'ex-ministre Réjean Hébert pour doter le Québec d'un programme d'assurance autonomie.

STRATÉGIE WEB

Le positionnement de l'Appui sur le Web à titre de porte d'entrée incontournable pour obtenir de l'aide en proche aidance d'aînés s'est concrétisé en 2013-2014 avec une augmentation de 45 % du nombre de visites par rapport à sa première année d'opérations. Depuis son lancement (mai 2012), le portail Web de l'Appui a reçu 116 093 visites (70 % de nouveaux visiteurs, 30 % de visiteurs qui reviennent). La moyenne est de 4 pages vues par visite. Le trafic a augmenté de 140 % par rapport à la même période l'année dernière. La

116 093 VISITES UNE AUGMENTATION DE 45 % DU NOMBRE DE VISITES

pluralité des sources de notre site (18 contributeurs) a permis une diversité dans les niveaux de contenu et une mise à jour quotidienne du site. Par exemple, en 2013-2014, 1 815 nouvelles et événements régionaux ont ainsi été publiés.

Au printemps 2013, l'Appui a mandaté la firme SOM pour réaliser l'évaluation du site de l'Appui. Les notes moyennes attribuées au site varient entre 8 et 9,1 sur 10, ce qui traduit une opinion favorable largement partagée pour chacune des dimensions mesurées. L'aspect qui suscite la plus forte adhésion est la facilité à trouver le site de l'Appui sur Internet (note de 9,1).

Du côté des médias sociaux, notre page Facebook connaît un vif succès et a plus que doublé ses abonnés, avec plus de 8 000 amis Facebook. Notre compte Twitter compte 211 abonnés, majoritairement des organismes. 85 % de nos visiteurs sont des femmes, majoritairement âgées entre 45 et 54 ans.

CAMPAGNES PUBLICITAIRES

L'Appui a également mené des campagnes publicitaires pour sensibiliser autant les aidants que la population québécoise en général sur la reconnaissance de ce rôle important et sur les services disponibles. Ces campagnes se sont essentiellement déployées à la télévision, à la radio, sur le Web et dans les imprimés.



En ce qui a trait à la campagne télévisuelle, elle a connu un vif succès. En effet, suite à un sondage post-campagne mené par Léger marketing, on note particulièrement que les publicités ont été appréciées par près des deux tiers des Québécois francophones et trois quarts des proches aidants d'ânés. Ceci corrobore encore une fois l'idée que les proches aidants se sont sentis particulièrement interpellés par le contenu de ces dernières. Par ailleurs, les proches aidants d'ânés ont retenu de ces publicités qu'il est important de demander de l'aide avant de s'épuiser ou « pour garder l'équilibre ».

Suite au visionnement des publicités, près du quart des Québécois se sont identifiés en tant que proches aidants d'ânés, alors que spontanément, seulement 12 % se définissaient comme tels avant la campagne. De plus, près de la moitié des répondants ont également été en mesure de cibler des proches aidants parmi les personnes de leur entourage, une proportion significativement supérieure chez les gens étant eux-mêmes des proches aidants d'ânés. Ces résultats portent à croire que l'objectif premier de la campagne, qui constituait à augmenter la reconnaissance des proches aidants d'ânés, a été atteint.

De plus, 824 contacts téléphoniques ont été enregistrés à la ligne Info-aidant durant le premier mois de la campagne (3 au 28 février 2014), multipliant par quatre le nombre de contacts enregistrés mensuellement avant la campagne (875 contacts téléphoniques du 1^{er} octobre 2013 au 31 janvier 2014). Au total, ont été enregistrés 1946 contacts téléphoniques durant les deux mois de la campagne soit, du 1^{er} février au 31 mars 2014.

En ce qui concerne le Web, du 3 février au 31 mars 2014, le portail Web a reçu 31 371 visites, une augmentation de 143 % par rapport à la même période l'année dernière. La page Facebook a acquis 3 972 nouveaux membres (+107 %). Le compte Twitter a acquis 23 nouveaux abonnés (+33 %).



ACTIVITÉS PROMOTIONNELLES EN RÉGION

- Pour la semaine des proches aidants 2013, l'Appui Laval a présenté en partenariat avec le CSSS de Laval une conférence de Daniel Geneau, neuropsychologue, sur le thème « Comprendre le comportement de la personne âgée atteinte de troubles cognitifs et mieux l'accompagner dans les soins au quotidien ». Plus de 140 proches aidants ont participé à cette conférence captivante où chacun est reparti mieux outillé pour comprendre la maladie et intervenir auprès d'une personne atteinte de troubles cognitifs.
- Une campagne promotionnelle a aussi été diffusée sur les ondes de Rythme FM Mauricie (160 messages de 15 secondes) et sur les ondes de Rouge FM Mauricie (147 messages de 15 secondes). 13 000 dépliants et 1 000 affiches ont également été distribués dans toutes les caisses, pharmacies, GMF, cliniques, entreprises d'aide domestique, club de l'Âge d'Or, bibliothèques, centres de loisirs et de nombreux organismes communautaires de la région.
- L'Appui Montérégie a mené à l'automne une grande campagne diffusée simultanément dans une vingtaine de médias locaux. Sur les deux pages centrales privilégiées dans cette campagne, une page a été réservée à de l'information destinée aux aidants en général et l'autre aux coordonnées et services des organismes faisant partie du territoire du journal local concerné. Ainsi on évalue à tout près d'un million de copies de ces journaux qui ont circulé dans les différentes communautés.
- Grâce au financement de l'Appui Centre-du-Québec, les trois associations locales de proches aidants du territoire se sont concertées afin de créer un outil hybride permettant à la personne de s'identifier comme proche aidant et de reconnaître son risque d'épuisement. Ce projet a aussi permis une campagne de sensibilisation afin de rejoindre un plus grand pourcentage de la population centricoise et des proches aidants éloignés des services de soutien. Des séances d'information ont eu lieu sous le thème « Prévenir pour mieux soutenir ». De plus, un outil simple et concret a été remis aux différents professionnels de la santé et aux organisations communautaires afin de les sensibiliser à la réalité des proches aidants. C'est plus de 1 000 outils qui auront été distribués.

LA LIGNE INFO-AIDANT

La ligne Info-aidant est un service-conseil d'écoute, d'information et de référence. Des conseillers aux proches aidants accompagnent les aidants tout au long de leur trajectoire en les orientant vers les ressources régionales et/ou locales adaptées à leurs besoins. À l'heure actuelle, tous les proches aidants d'âinés du Québec ont accès à la ligne Info-aidant. Depuis son ouverture, ce sont 4 752 contacts directs avec des proches aidants qui auront été réalisés, dont 3 712 durant l'année 2013-2014.

ACQUISITION ET TRANSFERT DE CONNAISSANCES

Ce volet de la Stratégie complémentaire de l'Appui compte deux réalisations majeures, soit la Journée de l'Appui 2014 et les Guides des pratiques prometteuses.

LA JOURNÉE DE L'APPUI



En termes de transfert de connaissances, la Journée de l'Appui 2014 s'est révélée un succès sur toute la ligne et sera désormais tradition pour l'Appui. Cet événement permet le réseautage d'acteurs venus de partout au Québec et le partage d'expériences gagnantes qui inspirent et mobilisent les acteurs concernés par la proche aidance.

Sous le thème « Apprendre. S'inspirer. Conjuguez pour les proches aidants d'aînés », cette journée, qui s'est tenue le 26 mars 2014 à l'hôtel Delta Montréal, a été l'occasion de présenter des initiatives concrètes de partenariats entre divers acteurs impliqués dans le soutien aux aidants d'aînés. Les activités au programme ont été fort appréciées et nous avons recueilli d'excellents commentaires de la part des quelque 200 participants. Mis à part les membres du réseau des Appuis (employés et membres des conseils d'administration), le tiers des participants provenaient du réseau de la santé et les deux tiers des milieux associatif, institutionnel et communautaire.

Suite à l'évaluation de cette Journée, les participants ont complété le formulaire d'évaluation et 93 % des répondants se sont dits satisfaits ou très satisfaits de leur expérience en général. 97 % des participants se sont dits satisfaits ou très satisfaits de l'organisation logistique de la Journée, et 97 % des participants se sont dits satisfaits ou très satisfaits de la qualité et de la pertinence des présentations.

COMITÉ DES PRATIQUES PROMETTEUSES

À cela s'ajoute les travaux du Comité des pratiques prometteuses qui ont permis de répertorier, sélectionner et valider les meilleurs types d'activités et d'outils dans les domaines du répit, de l'information et de la formation.

Les Guides des pratiques prometteuses en information/formation et en répit ont été diffusés sur le portail Web de l'Appui à l'hiver 2013. Les Appuis régionaux demeurent les principaux relayeurs auprès des organisations de services et l'Appui national continuera à les soutenir dans leurs démarches de sensibilisation et d'intégration.

Pour l'année à venir (2014-2015), l'intégration des pratiques prometteuses demeurera au cœur des actions de l'Appui.

MA MAMAN NE PARLE PLUS. CE SONT LES YEUX DANS LES YEUX QUE NOUS TRAVERSONS LE TEMPS. LES YEUX DANS LES YEUX POUR POURSUIVRE NOS CONVERSATIONS, NOS RIRES, ET SE PARLER DE CET IMMENSE AMOUR QUE L'ON A L'UNE POUR L'AUTRE.

Danielle Robinson, proche aidante
Windsor

ÉTATS FINANCIERS

SOCIÉTÉ DE GESTION POUR LE SOUTIEN AUX PROCHES AIDANTS

BILAN AU 31 MARS 2014 ET 31 MARS 2013

	31 MARS 2014	31 MARS 2013
Actif		
Actif à court terme		
Encaisse	3 014 962 \$	3 227 143 \$
Placements à court terme	20 000 000 \$	12 020 000 \$
Débiteurs	610 387 \$	546 745 \$
	23 625 349 \$	15 793 888 \$
Placements à long terme	17 000 000 \$	37 000 000 \$
Immobilisations corporelles	124 535 \$	132 782 \$
	40 749 884 \$	52 926 670 \$
Passif		
Passif à court terme		
Créditeurs et charges à payer	251 938 \$	171 019 \$
Apports reportés	40 373 411 \$	52 622 869 \$
Apports reportés afférents aux immobilisations corporelles	124 535 \$	132 782 \$
	40 497 946 \$	52 755 651 \$
Actifs nets		
	40 749 884 \$	52 926 670 \$

Extrait des états financiers audités pour lesquels un rapport d'audit a été émis le 10 juillet 2014.

Une copie des états financiers audités complets est disponible sur demande.

ÉTATS DES RÉSULTATS ET ÉVOLUTION DES ACTIFS NETS

EXERCICES CLOS LES 31 MARS 2014 ET 2013

	2014	2013
Produits		
Contributions pour les activités	12 225 815 \$	6 552 397 \$
Revenus d'intérêts sur placements	865 412 \$	849 933,00 \$
Amortissement d'apports reportés afférents aux immobilisations corporelles	31 890 \$	29 075 \$
	13 123 117 \$	7 431 405 \$
Charges		
Carrefours de soutien aux aidants	10 135 596 \$	5 036 161 \$
Stratégie complémentaire		
Programme national de sensibilisation	581 072 \$	-
Ligne Info-aidant	281 787 \$	361 308 \$
Portail Web pour les aidants	172 294 \$	109 999 \$
Formation financière et stratégique	123 041 \$	116 786 \$
Divers	28 501 \$	107 922 \$
	1 186 695 \$	696 015 \$
Frais d'accompagnement aux régions		
Boîtes à outils pour le déploiement des carrefours	42 662 \$	40 136 \$
Administration et exploitation		
Salaires et avantages sociaux	1 200 815 \$	1 069 314 \$
Honoraires	169 303 \$	164 777 \$
Table nationale des régions	79 712 \$	69 787 \$
Loyer	76 805 \$	81 700 \$
Dépenses reliées au personnel	74 917 \$	118 053 \$
Plan d'évaluation et reddition de compte	71 821 \$	70 115 \$
Frais de bureau	52 901 \$	56 272 \$
Amortissement des immobilisations corporelles	31 890 \$	29 075 \$
	1 758 164 \$	1 659 093 \$
	13 123 117 \$	7 431 405 \$
Excédent des produits sur les charges et actifs nets à la fin de l'exercice	-	-

ÊTRE PROCHE AIDANTE, C'EST PRESQUE UN DON DE SOI. NE
JAMAIS PENSER AU RETOUR. DE QUOI QUE CE SOIT. TOUS LES
JOURS, JE NOUS FABRIQUE UN BONHEUR, POUR MON MARI,
ET POUR MOI.

France Boyer Bujold, proche aidante
Laval

**REVUE
DE PRESSE**

L'APPUI DANS LES MÉDIAS

3,3 millions \$ pour les proches aidants



Une convention d'aide financière vient d'être signée par l'Appui national et l'Appui Mauricie, des organismes qui ont pour but de soutenir le travail des proches aidants. Sur la photo, on retrouve Guillaume Joseph, directeur aux opérations de l'Appui national, ainsi que Brian Dickinson, chef du programme de soutien à domicile au CSSS de Trois-Rivières et président de l'Appui Mauricie.

Photo: Stéphane Lessard



Martin Francoeur

Le Nouvelliste

(Trois-Rivières) L'Appui Mauricie, un organisme qui contribue au soutien des proches aidants, vient de signer une importante convention d'aide financière avec la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants. Cette entente prévoit que l'Appui Mauricie disposera d'un fonds de 3 374 350 \$ sur cinq ans pour le développement des services visant à soutenir les proches aidants qui, sans rémunération, aident leurs aînés.

Grâce à cette entente, l'organisme pourra remplir plus efficacement sa mission et améliorer ses services. La Mauricie, rappelle-t-on, compte environ 46 970 proches aidants âgés de 15 ans et plus qui viennent en aide à une personne vivant avec une incapacité. Ces proches aidants, ne pouvant bien souvent assumer tout le travail eux-

mêmes, se retrouvent parfois en situation d'épuisement. Et puisque la plupart des proches aidants sont des adultes de 45 à 64 ans qui sont sur le marché du travail, la conciliation travail-enfants-aînés n'est pas toujours évidente.

«Actuellement, la majorité des services offerts sont orientés vers la personne aidée et non vers la personne proche aidante. Vu l'importance d'agir pour soutenir le proche aidant dans son rôle et lui permettre de maintenir une qualité de vie, les acteurs locaux et régionaux de la Mauricie se sont mobilisés et concertés pour mettre en place l'Appui Mauricie», explique Brian Dickinson, président de l'organisme.

L'Appui Mauricie agit principalement sur quatre champs d'intervention, à commencer par le financement des services à offrir aux proches aidants d'aînés. L'organisme soutient aussi la prestation des services offerts aux proches aidants, fournit un service régional d'écoute active et de référencement, et travaille en concertation et en mobilisation avec les acteurs concernés par le soutien des proches aidants d'aînés.

L'Appui Mauricie fait partie du Réseau des Appuis au Québec, organismes mis en place dans la foulée de la création d'un fonds de soutien aux proches aidants de 200 millions \$ sur 10 ans, notamment grâce à la contribution financière de la famille Chagnon. Pour gérer ce fonds, la Société de gestion de soutien aux proches aidants - également appelé l'Appui national - a été mis sur pied en novembre 2009. Pour accomplir sa mission, cette société de gestion a adopté une stratégie qui vise à mobiliser les milieux régionaux et à les soutenir dans la mise en place d'un carrefour régional de soutien aux proches aidants. La Mauricie est la 17^e et dernière région du Québec à se doter d'un tel «Appui» régional.

© La Presse, ltée. Tous droits réservés.

Le Nouvelliste, juin 2013



Coup de pouce, avril 2013



Ici Radio-Canada.ca, avril 2014



La Presse, décembre 2013

Une formation pour soutenir les proches aidants

Au Québec, près de 1,2 million de proches aidants, également appelés aidants naturels, apportent soutien et soins de santé aux personnes en perte d'autonomie ou nécessitant des soins particuliers pour de longues périodes.

PATRICIA FILIATRAULT
CLIPP

Les recherches scientifiques montrent que les obligations des proches aidants à l'égard de la personne qu'ils aident représentent un lourd fardeau psychologique pour eux. Ils sentent qu'ils n'en font jamais assez ou qu'ils sont impuissants face à tous les défis qu'ils doivent relever. Toutefois, il est essentiel d'apprendre à bien gérer le stress lié à ce rôle qui leur incombe pour continuer à vivre une vie saine.

C'est dans cette optique que la chercheuse Francine Ducharme, titulaire de la Chaire Desjardins en soins infirmiers à la personne âgée et à la famille et membre du Cen-

tre de recherche de l'Institut universitaire de gériatrie de Montréal, a mis sur pied un programme de formation à la gestion du stress appelé MeSSAGES. Cette formation est offerte en ligne, ce qui permet d'y accéder de chez soi, et ce, quelle que soit l'heure de la journée.

Déroulement

MeSSAGES dure sept semaines à raison d'une session hebdomadaire d'une durée approximative de 60 minutes. Des groupes de 8 à 10 proches aidants sont accompagnés par une professionnelle de la santé afin de réaliser différentes étapes qui les mèneront à trouver des façons nouvelles et plus efficaces pour faire face aux difficultés et au stress qu'un aidant peut rencontrer au

quotidien.

De plus, tout au long de la formation, les aidants ont la possibilité d'échanger avec leurs pairs dans le cadre d'un forum de discussion qui leur est dédié.

Cette formation est offerte gratuitement grâce à une subvention accordée en 2012 par le ministère de la Famille et des Aînés (aujourd'hui géré par le ministère de la Santé et des Services sociaux) et au soutien du Bureau de la recherche, développement et valorisation de l'Université de Montréal. L'Association québécoise des infirmières et infirmiers en gériatrie donne également son appui à ce programme. Visitez le www.aidant.ca pour en savoir plus sur cette formation.

L'Appui est un organisme ayant pour mission de con-

Programme
gratuit
et offert
en ligne

Informations

Une ligne Info-aidant a été mise sur pied par l'organisme. Contactez-les du **lundi au vendredi, de 8 h à 18 h, au 1 855 852-7784**. Leur site Web www.lappui.org propose également une multitude de services, et ce, par province.

La formation aide les proches aidants à gérer le stress lié au rôle qui leur incombe. — PHOTO PHOTOCOM

tribuer au soutien des proches aidants qui fournissent, sans rémunération, des soins et du soutien régulier à des personnes âgées ayant une incapacité significative ou persistante susceptible de compromettre leur maintien à domicile.

