

Info-aidant : 10 ans au service des personnes proches aidantes

Montréal, le 8 novembre 2022 • Info-aidant, un service de l'Appui pour les proches aidants, célèbre ses 10 ans. Créé en 2012, il offre un soutien adapté à la réalité des personnes proches aidantes, partout au Québec. À l'occasion de cet anniversaire et de la Semaine nationale des personnes proches aidantes, du 6 au 12 novembre, l'Appui revient sur la raison d'être d'Info-aidant et présente son nouveau service de clavardage.

Un service unique au Québec

Info-aidant est un service unique d'écoute, d'information et de références disponible dans tout le Québec pour les personnes proches aidantes ainsi que pour celles et ceux qui les côtoient (membres de l'entourage, professionnels et intervenants, employeurs, etc.).

Confidentiel, professionnel et gratuit, Info-aidant permet entre autres de référer les proches aidants vers les services de proximité les plus adaptés à leurs besoins.

140 000 interventions en 10 ans

Depuis 2012, Info-aidant a réalisé 140 000 interventions. Ce nombre a connu une croissance constante au fil des ans, passant de 1 000 interventions lors des premières années, à près de 30 000 au cours des douze derniers mois. Cela représente 11 000 personnes rejointes l'an dernier, dont 10 400 qui contactaient le service pour une première fois.

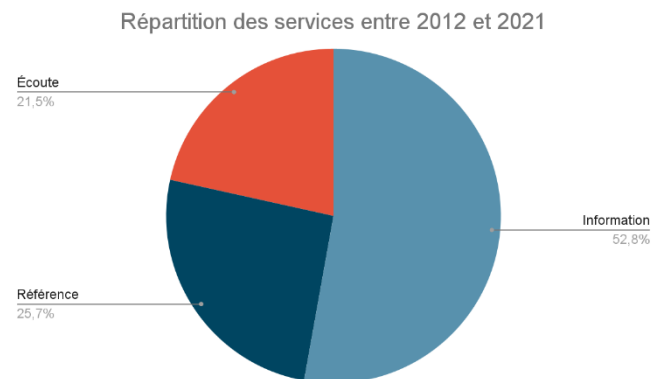
Écoute, information, référence : des besoins variés et en croissance

Alors qu'actuellement une personne sur quatre est proche aidante au Québec, ce chiffre tend à augmenter avec l'accroissement des maladies chroniques et le vieillissement de la population. Leur accompagnement relève donc d'un besoin toujours plus important, d'autant que les proches aidants sont souvent confrontés à des défis complexes et ont besoin de ressources adaptées à leur réalité. « Être aidant implique parfois de chambouler sa vie. Il peut y avoir une crainte « d'encombrer » son entourage avec ses difficultés, un sentiment de solitude, l'impression que personne ne pourra vraiment nous comprendre... », explique Julie Bickerstaff, directrice d'Info-aidant.

Durant la décennie écoulée, la moitié des personnes proches aidantes a consulté Info-aidant pour des besoins en informations (52,82 %) : connaître les services disponibles, en savoir plus sur la maladie, comprendre le rôle de l'aidant, éclaircir une problématique fiscale font partie des sujets les plus abordés.

Le quart des utilisateur (-trices) du service ont besoin de références : ils cherchent des services d'aide à proximité, pour trouver du répit ou joindre un groupe de soutien, par exemple.

Enfin, près de 20 % des proches aidants contactent Info-aidant pour bénéficier d'une écoute bienveillante et ventiler un trop-plein d'émotions.



Une présence en toutes circonstances

L'équipe de 24 conseillères et conseillers possède des expertises diversifiées et complémentaires (travail social, psychoéducation, sexologie, psychologie ou autres professions en relation d'aide) lui permettant d'accompagner les personnes proches aidantes sur une multitude d'enjeux. Elle est habitée par le souci constant d'offrir un service pertinent, humain et de qualité.

Linda, proche aidante durant cinq ans de son conjoint touché par un cancer, en témoigne : « *Durant la dernière année de ma proche aidance, j'ai trouvé mon rôle difficile. **J'étais parfois dépassée**. Je ne voulais pas mettre de pression sur mon conjoint ; il n'avait ni l'énergie ni les capacités d'accueillir mes états d'âmes. J'ai appelé à quelques reprises et, à chaque fois, je me sentais beaucoup mieux en raccrochant. Info-aidant m'a été d'un secours inestimable !* »

Ces dernières années, alors que nous devons tous nous adapter pour faire face à la crise mondiale découlant de la pandémie de COVID-19, le service Info-aidant était **aux premières loges pour constater l'exacerbation de l'épuisement, de l'isolement et de la détresse** vécue par les personnes proches aidantes. Parallèlement, les demandes d'information ont explosé dès le début de la crise, atteignant un pic de 501% en avril 2020. En réponse à ce besoin pressant, **Info-aidant a dès lors élargi ses heures d'ouverture pour être accessible 7 jours sur 7**.

Le clavardage : un nouveau moyen de faire appel à Info-aidant

Info-aidant est **un service bilingue, ouvert tous les jours**, de 8 h à 20 h, par téléphone au 1 855 852-7784 et par courriel à info-aidant@lappui.org. Pour mieux s'adapter aux préférences et aux contraintes des personnes proches aidantes, **Info-aidant est maintenant accessible par clavardage**. « *Pour certains, il est parfois plus facile de partager ce qui les préoccupe en écrivant. Une personne peut être dans les transports en commun, au travail ou aux côtés de son proche et avoir besoin de soutien. La mise en place du clavardage pourra dorénavant rejoindre un plus grand nombre de personnes. C'est notre objectif depuis 10 ans, nous faisons le maximum pour répondre présents en nous adaptant aux besoins du moment* », confie Guillaume Joseph, directeur général de l'Appui pour les proches aidants. Le clavardage est accessible au www.appui.org.

- 30 -

À propos de l'Appui pour les proches aidants

Fondé en 2009, l'Appui pour les proches aidants est un organisme à but non lucratif financé par le gouvernement du Québec. Son mandat principal consiste à soutenir le déploiement de services de répit, de soutien psychosocial, de formation et de transfert de connaissances par le financement des organismes présents dans les milieux, et ce, à l'échelle du Québec. L'Appui propose aussi un service professionnel, Info-aidant, qui apporte écoute, information et références aux proches aidants et aux professionnels. Il est confidentiel et gratuit.

Source : www.lappui.org

Renseignements : Romane Constantin - romane.constantin@winkstrategies.com - (438) 448-9153