Rapport annuel 2015-2016

sur les activités du Fonds de soutien aux proches aidants et sur celles de la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants, l'Appui national

Du 1er avril 2015 au 31 mars 2016

ENSEMBLE on fait avancer le Québec

Québec

Édition
La Direction des communications du ministère de la Famille

Le genre masculin utilisé dans le document désigne aussi bien les femmes que les hommes.

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2017
ISBN : 978-2-550-78653-5 (pdf)
ISBN : 978-2-550-78654-2 (imprimé)

© Gouvernement du Québec, 2017

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A3

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 16 de la Loi instituant le fonds de soutien aux proches aidants, j'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel 2015-2016 sur les activités du Fonds de soutien aux proches aidants et sur celles de la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants, l'Appui national*.

Le rapport soumis présente le détail des sommes versées et des projets financés ainsi qu'un bilan du nombre de proches aidants joints, des types de services financés et des résultats obtenus par l'Appui national pour la période du 1er avril 2015 au 31 mars 2016.

Ce bilan témoigne du travail accompli grâce au Fonds de soutien aux proches aidants. Je tiens à remercier notre partenaire, Sojecci II ltée, société de la famille Lucie et André Chagnon, pour sa contribution.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre,

Francine Charbonneau

TABLE DES MATIÈRES

NOTES EXPLICATIVES 7

1 États financiers du Fonds de soutien aux proches aidants 11

2 Année 2015-2016 : augmentation des services offerts aux proches aidants d'aînés 14

2.1 Déploiement des Appuis régionaux 14

2.2 Sommes versées et projets financés 16

2.2.1 Total des sommes versées 16

2.2.2 Nombre de projets financés par région 17

2.3 Bilan détaillé du nombre de proches aidants joints et des services financés 18

2.4 Service Info-aidant 25

2.5 Stratégie complémentaire 26

3 Appels de projets 28

4 Évaluation des résultats obtenus en regard des objectifs fixés 29

4.1 Déploiement de l'offre de services pour le maintien de la qualité de vie des aidants d'aînés 29

4.2 Création d'environnements favorables pour le maintien de la qualité de vie des aidants d'aînés 30

4.3 Capacité collective d'agir et cohérence des actions 31

4.4 Gestion rigoureuse des fonds de la Société de gestion 32

5 Modification au protocole d'entente 35

NOTES EXPLICATIVES

Le projet de loi nº 6, Loi instituant le fonds de soutien aux proches aidants, a été adopté le 8 octobre 2009. Le Fonds de soutien aux proches aidants a été constitué dans le but de soutenir les proches aidants qui fournissent, sans rémunération, des soins et du soutien régulier à domicile à des personnes aînées ayant une incapacité significative ou persistante susceptible de compromettre leur maintien à domicile. Il a commencé ses activités le 2 décembre 2009 et il est administré par le ministère de la Famille.

De la Loi instituant le fonds de soutien aux proches aidants découle un partenariat établi entre le gouvernement du Québec, par la voie du ministre responsable des Aînés, et Sojecci II ltée, société de la famille Lucie et André Chagnon, partenaires dans ce dossier. À cet effet, le 1er novembre 2009, les partenaires ont signé un protocole d'entente déterminant les modalités de gestion des contributions annuelles, les principes d'action, la stratégie d'intervention, les caractéristiques des projets, la durée de l'entente et les dispositions de résiliation.

Les partenaires se sont engagés, en signant ce protocole d'entente, à soutenir conjointement des projets émanant de l'une ou l'autre des régions administratives du Québec et ayant pour objet de répondre de manière appropriée aux besoins des différentes communautés locales. Jusqu'au terme de l'entente, le 31 octobre 2021, le ministre et Sojecci II ltée injecteront respectivement 150 millions et 50 millions de dollars, à raison, annuellement, de 15 millions par le ministre et de 5 millions par Sojecci II ltée. Pour le bénéfice des proches aidants, les objectifs poursuivis sont :

- l'augmentation, la diversification et la fourniture de services de répit;
- la fourniture de services d'accompagnement et de support individuel, communautaire ou social;
- le soutien efficace et continu des communautés locales œuvrant auprès d'eux;

- la fourniture de services de formation et d'apprentissage;
- le soutien à l'innovation de même qu'à l'acquisition et au transfert de connaissances en ces matières.

Les partenaires estiment que les besoins des proches aidants sont nombreux et qu'ils doivent être satisfaits de manière appropriée pour permettre aux proches aidants de poursuivre leur accompagnement auprès de leur entourage. En ce sens, les partenaires considèrent que la stratégie principale de la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants, l'Appui national, qui gère et administre les sommes versées par le Fonds de soutien, doit reposer sur la mobilisation et l'engagement, dans chacune des régions administratives du Québec. En effet, ces sommes visent à créer, à animer et à soutenir des carrefours d'accueil, de convergence de services ou d'orientation destinés aux proches aidants, en réponse aux besoins particuliers exprimés par les communautés locales de chaque région administrative.

Le ministre et Sojecci II ltée ont donc conclu une entente avec l'Appui national, en signant respectivement une convention de subvention et une convention de contribution. Toutes deux en vigueur à partir du 3 décembre 2009, ces conventions déterminent les modalités de versement, les conditions d'octroi des sommes, les responsabilités afférentes ainsi que les détails de gestion et de résiliation.

Étant donné l'existence de surplus cumulés importants dont l'Appui national bénéficiait, les versements du gouvernement et de Sojecci II ltée à l'Appui national ont été suspendus pour une période de trente-neuf (39) mois, soit de janvier 2013 à mars 2016 inclusivement. Les parties ont également convenu de prolonger la durée de leur partenariat pour pouvoir étaler sur vingt-quatre (24) mois supplémentaires, soit jusqu'au 31 octobre 2021, les versements du montant accumulé pendant la première période de suspension des versements, qui a duré vingt-neuf (29) mois. Le protocole d'entente et les conventions de subvention et de contribution ont été modifiés à cet effet.

En ce qui concerne le rapport annuel à produire, l'article 16 de la Loi instituant le fonds de soutien aux proches aidants édicte les principes de reddition de comptes suivants :

> « Le ministre responsable des Aînés dépose à l'Assemblée nationale, pour chaque année financière, un rapport sur les activités du fonds et sur celles de la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants et de tout autre organisme à qui le ministre verse des subventions ou des contributions pour les fins visées aux articles 1 et 2. Ce rapport doit notamment comprendre une liste des activités, des projets et des initiatives financés et faire également état, le cas échéant, des modifications apportées au protocole d'entente de partenariat conclu entre le ministre responsable des Aînés et Sojecci II ltée. La commission compétente de l'Assemblée nationale procède à l'étude de ce rapport tous les trois ans. »

Conformément à cet article, le présent rapport comprend le détail des sommes versées et des projets financés, un bilan du nombre de proches aidants joints et des types de services financés ainsi qu'une évaluation des résultats obtenus par l'Appui national en regard des objectifs fixés pour la période du 1er avril 2015 au 31 mars 2016. Il comprend aussi les activités financières du Fonds de soutien, c'est-à-dire le bilan de l'actif, du passif et de l'excédent cumulé.

1 États financiers du Fonds de soutien aux proches aidants

Les états financiers du Fonds de soutien aux proches aidants sont présentés ci-dessous. Le tableau 1 laisse voir qu'en 2015-2016, la partie gouvernementale n'a transféré aucune somme à la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants. En effet, des modifications ont été apportées aux modalités et conditions de versement des subventions à la Société de gestion, les versements mensuels ayant été suspendus pour trente-neuf (39) mois. Il existe, au 31 mars 2016, un excédent cumulé de 57 169 627 $. De cette somme, 57 142 056 $ sont avancés au Fonds général jusqu'à leur versement à la Société de gestion. Le versement des sommes suspendues sera étalé sur une période supplémentaire de vingt-quatre (24) mois, pour laquelle une prolongation de l'entente a été signée.

Tableau 1 – États financiers au 31 mars 2016

Fonds de soutien aux proches aidants
État de la situation financière
(non audité)
au 31 mars 2016, y compris le comparatif au 31 mars 2015

	31 mars 2016 ($)	31 mars 2015 ($)
Actifs financiers		
Intérêts courus à recevoir	27 571	39 099
Avances au Fonds général	57 142 056	42 011 784
	57 169 627	**42 050 883**
Passif	–	–
Excédent cumulé	**57 169 627**	**42 050 883**

Fonds de soutien aux proches aidants
État des résultats et de l'excédent cumulé (non audités)
au 31 mars 2016, y compris le comparatif au 31 mars 2015

	31 mars 2016 ($)	31 mars 2015 ($)
Revenus		
Taxes à la consommation – Tabac	15 000 000	15 000 000
Intérêts sur le Fonds général	118 744	161 796
	15 118 744	**15 161 796**
Dépenses		
Transfert pour l'octroi d'une subvention pour le soutien aux proches aidants – Soutien	0*	0*
Excédent annuel	**15 118 744**	**15 161 796**
Excédent au début	**42 050 883**	**26 889 087**
Excédent à la fin	**57 169 627**	**42 050 883**

***** Des modifications ont été apportées aux modalités et conditions de versement des subventions à la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants : les versements mensuels avaient été suspendus pendant vingt-neuf (29) mois en vertu du décret nº 171-2013 du 7 mars 2013, et cette suspension a été prolongée de dix (10) mois en vertu du décret nº 782-2015 du 30 juin 2015.

2 Année 2015-2016 : augmentation des services offerts aux proches aidants d'aînés

2.1 Déploiement des Appuis régionaux

L'article 4.1 du protocole d'entente dûment signé en novembre 2009 indique que les partenaires (ministre responsable des Aînés et Sojecci II ltée) ont convenu de ce qui suit :

> « [La] principale stratégie d'intervention de la Société de gestion reposera sur la mobilisation et l'implantation, dans chacune des régions administratives, des instances et des acteurs légitimes et reconnus voués au soutien et au bien-être des Proches aidants, en vue de créer, d'animer et de soutenir des carrefours d'accueil, de convergence de services ou de références destinés aux Proches aidants (ci-après, les "Carrefours de soutien"), en réponse aux besoins spécifiques exprimés par les communautés locales de chaque région administrative et dont le développement respectera les particularités régionales ainsi que les priorités issues de la concertation des acteurs. »

Les carrefours de soutien aux aidants (CSA) doivent soutenir, dans toutes les régions du Québec, la mobilisation et l'engagement des partenaires et des instances qui viennent en aide aux proches aidants. Ils doivent définir les services nécessaires et coordonner efficacement l'accès aux services.

Les CSA soutiennent aussi financièrement divers projets favorisant le soutien aux proches aidants de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, ou d'autres démences apparentées, ou de toute forme de dégénérescence physique ou mentale liée au vieillissement.

Pour ce faire, les CSA assurent la réalisation d'un portrait diagnostique de la situation des proches aidants des aînés dans leur région, élaborent un plan

stratégique et un plan d'action annuel, mettent en place des mécanismes d'évaluation et procèdent à un appel de projets.

Les CSA sont maintenant appelés « Appuis régionaux ».

Au 31 mars 2016, 17 Appuis régionaux poursuivaient leur déploiement dans les régions suivantes : le Bas-Saint-Laurent, les Laurentides, la Montérégie, le Saguenay–Lac-Saint-Jean, l'Estrie, la Chaudière-Appalaches, Laval, Lanaudière, la Capitale-Nationale, le Centre-du-Québec, Montréal, l'Abitibi-Témiscamingue, la Jamésie, la Mauricie, la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, l'Outaouais et la Côte-Nord. Une entente particulière pour la région du Nunavik a également été conclue avec la Régie régionale de la santé et des services sociaux (RRSSS) du Nunavik.

Pour les Terres-Cries-de-la-Baie-James, aucune entente n'est signée, mais des démarches sont en cours avec des représentants de cette région.

2.2 Sommes versées et projets financés

2.2.1 Total des sommes versées

Le total des sommes versées aux Appuis régionaux par l'Appui national au 31 mars 2016 apparaît dans le tableau 2.

Tableau 2 – Répartition des sommes versées aux Appuis régionaux par l'Appui national

Appui régional	Somme versée
Appui Bas-Saint-Laurent	626 109 $
Appui Laurentides	1 119 146 $
Appui Montérégie	3 038 807 $
Appui Saguenay–Lac-Saint-Jean	676 147 $
Appui Estrie	778 096 $
Appui Chaudière-Appalaches	925 901 $
Appui Laval	879 435 $
Appui Lanaudière	949 712 $
Appui Capitale-Nationale	1 272 800 $
Appui Centre-du-Québec	463 729 $
Appui Montréal	3 479 106 $
Appui Abitibi-Témiscamingue	222 184 $
Appui Jamésie	115 963 $
Appui Mauricie	600 347 $
Appui Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	386 946 $
Appui Outaouais	523 902 $
Appui Côte-Nord	393 562 $
RRSSS du Nunavik	81 000 $
TOTAL	**16 532 890 $***

* Le total peut être différent de la somme des lignes, puisque les données sont extraites du bilan global transmis par l'Appui national, dans lequel les décimales ont été arrondies.

2.2.2 Nombre de projets financés par région

Du 1er avril 2015 au 31 mars 2016, 324 projets étaient en cours de réalisation dans les différentes régions. Ce nombre inclut les projets qui se sont terminés pendant l'année financière.

2.3 Bilan détaillé du nombre de proches aidants joints et des services financés

Du 1er avril 2015 au 31 mars 2016, 43 223 proches aidants d'aînés ont été joints par les 324 projets en cours, lesquels représentent au total plus de 13 millions de dollars d'investissements.

Tableau 3 – Répartition du nombre de projets, du nombre d'heures et des personnes jointes selon le type de projet

Type de projet*	Nombre de projets	Nombre d'heures financées	Répartition selon le nombre de projets	Nombre de proches aidants joints	Nombre de personnes jointes**
Information	75	Non comptabilisé	23,2 %	12 531	
Auditoire					204 090
Participants					9 035
Formation	21	21 714	6,5 %	5 768	
Soutien psychosocial	108	77 759	33,3 %	16 775	
Répit	120	249 745	37,0 %	8 149	
Total	**324**	**349 218**	**100 %**	**43 223**	**213 125**

* Un même projet peut comprendre plusieurs services offerts; le type de projet a été déterminé selon le principal service offert.

** Le nombre de personnes jointes concerne les activités d'information grand public, telles que : la production ou la distribution de dépliants, la conception d'un site Web, ou une émission de télévision. Les éléments mesurables utilisés sont l'auditoire et le nombre de participants, qui ne sont pas nécessairement des proches aidants.

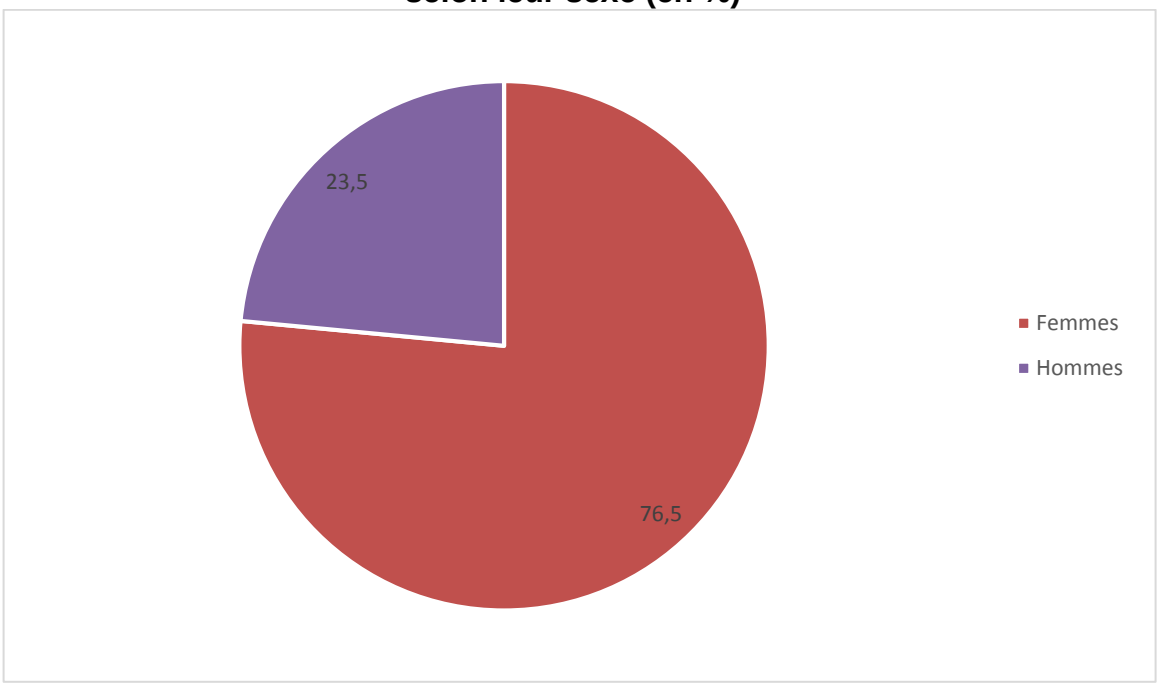
Tableau 4 – Répartition des sommes accordées par l'Appui national et les Appuis régionaux selon le type de projet

Type de projet*	Somme	Répartition selon les sommes décaissées
Information	1 472 636 $	11 %
Formation	620 164 $	5 %
Soutien psychosocial	5 459 065 $	42 %
Répit	5 487 414 $	42 %
Total	**13 039 279 $**	**100 %**

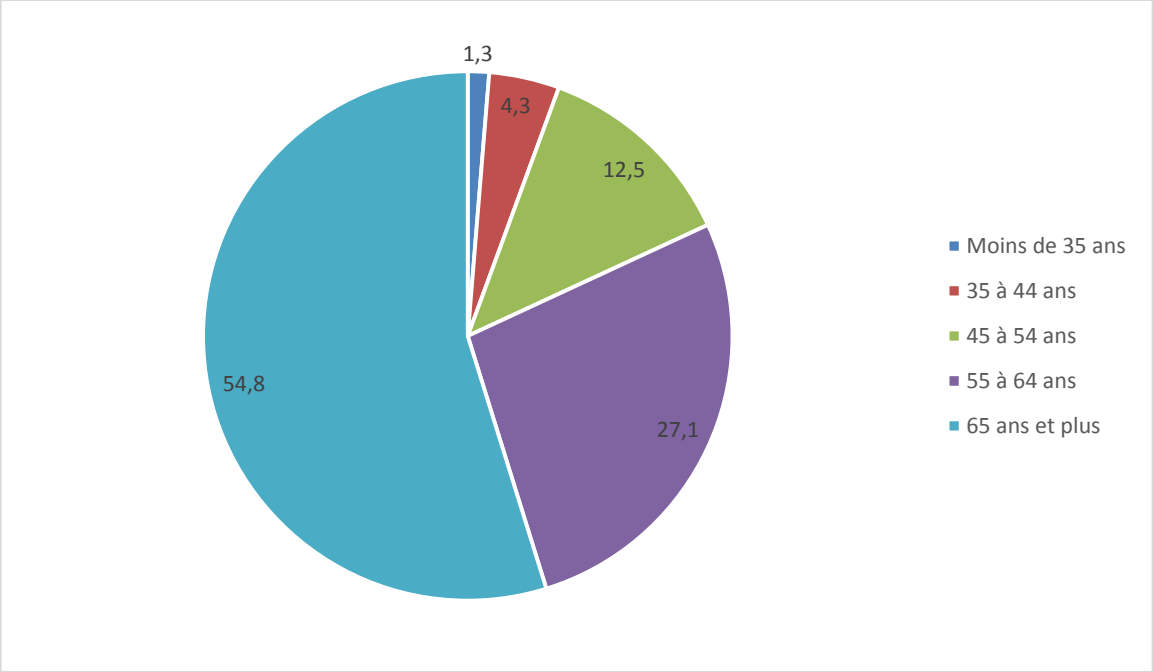
* Un même projet peut comprendre plusieurs services offerts; le type de projet a été déterminé selon le principal service offert.

Note : En 2015-2016, les services de répit représentaient la plus grande somme investie, mais le nombre de proches aidants joints par ce type de service n'est pas proportionnel à cette somme. En effet, en raison des coûts qui leur sont associés, les services de répit ne peuvent pas joindre autant de proches aidants que les services de soutien psychosocial ou de formation. Le nombre d'heures d'intervention est aussi à prendre en considération.

Graphique 1 – Répartition des proches aidants joints selon leur sexe (en %)



Graphique 2 – Répartition des proches aidants joints selon leur groupe d'âge (en %)



Graphique 3 – Répartition des proches aidants joints selon l'incapacité de l'aidé (en %)

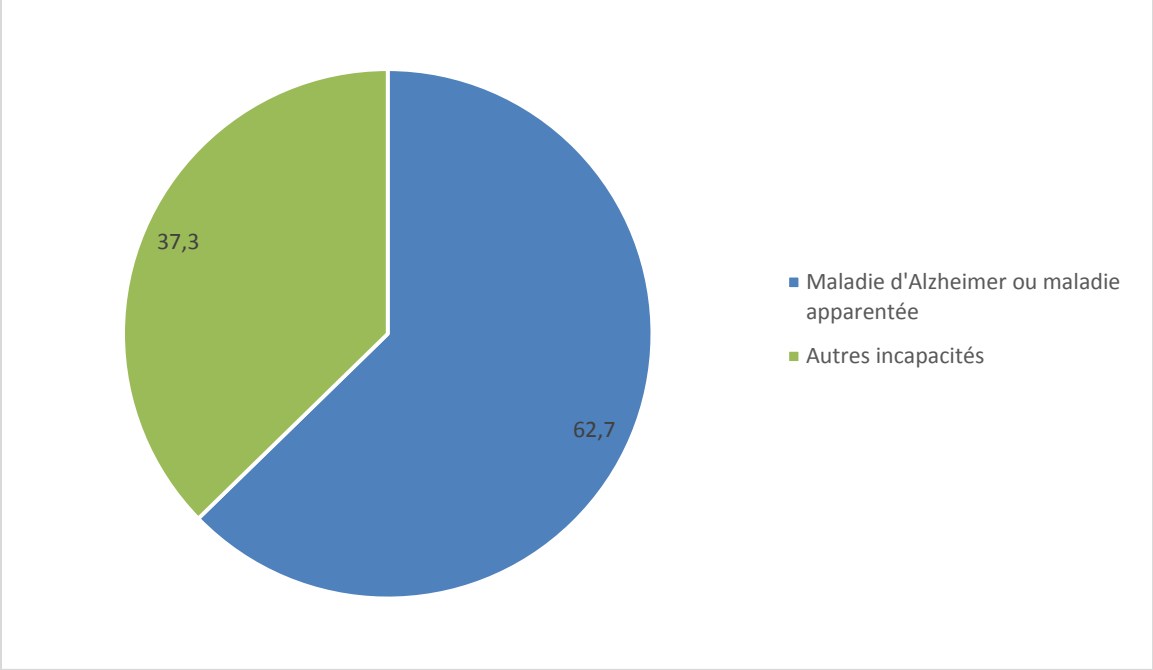


Tableau 5 – Nombre de proches aidants joints par Appui régional

Appui régional	Nombre
Appui Bas-Saint-Laurent	908
Appui Laurentides	2 251
Appui Montérégie	14 339
Appui Saguenay–Lac-Saint-Jean	1 247
Appui Estrie	2 179
Appui Chaudière-Appalaches	4 077
Appui Laval	1 891
Appui Lanaudière	3 007
Appui Capitale-Nationale	1 772
Appui Centre-du-Québec	1 771
Appui Montréal	3 676
Appui Abitibi-Témiscamingue	69
Appui Jamésie	54
Appui Mauricie	1 842
Appui Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	1 576
Appui Outaouais	2 039
Appui Côte-Nord	525
RRSSS du Nunavik	Aucun*
Total	**43 223**

* En ce qui concerne la région du Nunavik, un seul projet est en cours, mais aucun proche aidant n'a été joint.

Note : Les variations du nombre de proches aidants joints par région s'expliquent notamment par l'ampleur des sommes investies dans les projets, mais également par le type de projets soutenus. En effet, pour des sommes équivalentes, les services d'information atteignent habituellement un plus grand nombre de proches aidants que les services de répit et de soutien psychosocial.

Tableau 6 – Sommes accordées pour des services d'information

Appui régional	Somme totale accordée
Appui Bas-Saint-Laurent	35 260 $
Appui Laurentides	71 910 $
Appui Montérégie	352 149 $
Appui Saguenay–Lac-Saint-Jean	51 508 $
Appui Estrie	140 559 $
Appui Chaudière-Appalaches	52 400 $
Appui Laval	179 624 $
Appui Lanaudière	126 542 $
Appui Capitale-Nationale	24 671 $
Appui Centre-du-Québec	29 322 $
Appui Montréal	76 003 $
Appui Abitibi-Témiscamingue	–
Appui Jamésie	11 397 $
Appui Mauricie	108 717 $
Appui Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	44 192 $
Appui Outaouais	50 693 $
Appui Côte-Nord	117 689 $
RRSSS du Nunavik	–
Total	**1 472 636 $***

* Le total peut être différent de la somme des lignes, puisque les données sont extraites du bilan global transmis par l'Appui national, dans lequel les décimales ont été arrondies.

Tableau 7 – Sommes accordées pour des services de formation

Appui régional	Somme totale accordée
Appui Bas-Saint-Laurent	–
Appui Laurentides	34 808 $
Appui Montérégie	92 382 $
Appui Saguenay–Lac-Saint-Jean	–
Appui Estrie	7 180 $
Appui Chaudière-Appalaches	12 000 $
Appui Laval	8 860 $
Appui Lanaudière	–
Appui Capitale-Nationale	119 363 $
Appui Centre-du-Québec	–
Appui Montréal	31 777 $
Appui Abitibi-Témiscamingue	–
Appui Jamésie	2 214 $
Appui Mauricie	24 879 $
Appui Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	76 632 $
Appui Outaouais	176 721 $
Appui Côte-Nord	33 348 $
RRSSS du Nunavik	–
Total	**620 164 $***

* Le total peut être différent de la somme des lignes, puisque les données sont extraites du bilan global transmis par l'Appui national, dans lequel les décimales ont été arrondies.

Tableau 8 – Sommes accordées pour des services de soutien psychosocial

Appui régional	Somme totale accordée
Appui Bas-Saint-Laurent	283 393 $
Appui Laurentides	294 722 $
Appui Montérégie	1 379 719 $
Appui Saguenay–Lac-Saint-Jean	114 922 $
Appui Estrie	138 424 $
Appui Chaudière-Appalaches	487 700 $
Appui Laval	76 967 $
Appui Lanaudière	274 800 $
Appui Capitale-Nationale	186 501 $
Appui Centre-du-Québec	147 047 $
Appui Montréal	1 706 810 $
Appui Abitibi-Témiscamingue	–
Appui Jamésie	–
Appui Mauricie	149 915 $
Appui Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	148 144 $
Appui Outaouais	46 386 $
Appui Côte-Nord	23 615 $
RRSSS du Nunavik	–
Total	**5 459 065 $***

* Le total peut être différent de la somme des lignes, puisque les données sont extraites du bilan global transmis par l'Appui national, dans lequel les décimales ont été arrondies.

Tableau 9 – Sommes accordées pour des services de répit

Appui régional	Somme totale accordée
Appui Bas-Saint-Laurent	176 253 $
Appui Laurentides	483 454 $
Appui Montérégie	878 302 $
Appui Saguenay–Lac-Saint-Jean	366 485 $
Appui Estrie	253 150 $
Appui Chaudière-Appalaches	177 300 $
Appui Laval	333 469 $
Appui Lanaudière	245 153 $
Appui Capitale-Nationale	628 215 $
Appui Centre-du-Québec	127 662 $
Appui Montréal	1 135 934 $
Appui Abitibi-Témiscamingue	139 223 $
Appui Jamésie	–
Appui Mauricie	200 663 $
Appui Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	34 826 $
Appui Outaouais	59 006 $
Appui Côte-Nord	198 321 $
RRSSS du Nunavik	50 000 $
Total	**5 487 414 $***

* Le total peut être différent de la somme des lignes, puisque les données sont extraites du bilan global transmis par l'Appui national, dans lequel les décimales ont été arrondies.

2.4 Service Info-aidant

Depuis sa création, le 6 novembre 2012, et jusqu'au 31 mars 2016, le service Info-aidant a réalisé 17 060 interventions. Pour l'année 2015-2016, il a traité 7 630 appels.

Un conseiller Info-aidant était présent dans 13 Appuis régionaux en 2015-2016. L'Appui national assure ce service pour les quatre Appuis régionaux qui, en raison d'un bassin d'appels et d'un budget restreints, n'ont pas de conseiller Info-aidant. De plus, l'Appui national assure un service de suppléance pour l'ensemble des Appuis régionaux.

2.5 Stratégie complémentaire

L'article 4.10 du protocole d'entente dûment signé en novembre 2009 par les partenaires stipule ceci :

> « Par une stratégie accessoire et complémentaire à la stratégie principale, la Société de gestion favorisera également des Projets visant :
> 4.10.1 la sensibilisation de la population, d'une façon efficace et soutenue, au rôle déterminant des proches aidants et le développement d'une culture favorisant la reconnaissance de leur apport, avec l'objectif d'améliorer et de faciliter le soutien continu des communautés locales œuvrant auprès des proches aidants;
> 4.10.2 à fournir des services de formation et d'apprentissage, et notamment, à cette fin, promouvoir la formation, la réalisation de recherche-action ou de projets pilotes ainsi que le développement d'outils; et
> 4.10.3 à soutenir l'acquisition et le transfert de connaissances. »

Ainsi, la stratégie complémentaire est composée de projets tels que la mise en œuvre d'un portail Internet, le financement de campagnes promotionnelles et médiatiques, la réalisation de la Journée de l'Appui, réunissant les partenaires nationaux et régionaux concernés par la proche-aidance, ainsi que des activités visant l'acquisition et le transfert de connaissances.

Le portail Internet, mis en ligne le 14 mai 2012, avait reçu un total de 500 119 visites au 31 mars 2016, dont 173 059 en 2015-2016.

Au 31 mars 2016, la page Facebook de l'Appui comptait 13 761 abonnés. Entre le 1er avril 2015 et le 31 mars 2016, il y a eu 3 741 nouvelles mentions « J'aime ».

Au 31 mars 2016, le nombre d'abonnés au compte Twitter de l'Appui était de 520. En 2015-2016, 198 nouveaux abonnés se sont ajoutés. Ces abonnés sont majoritairement des influenceurs (journalistes, organismes nationaux, organismes du réseau de la santé et des services sociaux, personnalités politiques). Les principaux acteurs d'influence en matière de proche-aidance s'y sont abonnés.

3 Appels de projets

En 2015-2016, les 17 Appuis régionaux ont lancé des appels de projets. Dans la région du Nunavik, un montant de 50 000 $ a été accordé pour le financement de services. Au total, 201 nouveaux projets ont été soutenus, ce qui correspond à un investissement de près de 7,5 millions de dollars pour la période du 1er avril 2015 au 31 mars 2016.

4 Évaluation des résultats obtenus en regard des objectifs fixés

Les résultats de l'Appui national sont présentés selon les orientations et axes principaux du plan d'action 2015-2017. Les sections qui suivent décrivent les actions les plus significatives et pour lesquelles il était prévu que les objectifs soient atteints en 2015-2016.

4.1 Déploiement de l'offre de services pour le maintien de la qualité de vie des aidants d'aînés

- ✓ Le déploiement de l'offre de services des Appuis régionaux a poursuivi sa progression en 2015-2016. En effet, c'est une somme de plus de 13 millions de dollars que les Appuis régionaux ont accordée aux organismes, comparativement à plus de 11,3 millions de dollars en 2014-2015.
- ✓ L'Appui national a réalisé différentes actions visant à favoriser l'amélioration continue des services offerts aux aidants d'aînés :
    - Partage de 40 bulletins de veille avec les Appuis régionaux sur les meilleures pratiques en matière de proche-aidance;
    - Soutien clinique et formation continue des conseillers du service Info-aidant;
    - Production d'une analyse comparative des paramètres des projets financés, dans le but d'outiller les Appuis régionaux dans le processus de sélection de projets. L'Appui national souhaitant pousser plus loin l'analyse de paramètres, il devra attendre l'implantation de nouveaux outils de reddition de comptes de projets harmonisés.
- ✓ L'Appui a soutenu le déploiement complet de l'offre de services par les Appuis régionaux, ce qui s'est concrétisé par :
    - la poursuite, par les conseillers aux régions de l'Appui national, de leur implication dans tous les comités d'analyse de projets des Appuis régionaux;

- le suivi, par l'Appui national, visant à favoriser l'atteinte à 95 % des cibles annuelles de financement de projets des Appuis.

✓ Pour terminer, les activités d'évaluation ont été effectuées selon la stratégie d'évaluation 2011-2019. Les actions suivantes ont été réalisées dans ce cadre :

- La stratégie d'évaluation 2011-2019 révisée a été adoptée en juillet 2015. Toutefois, à la suite des travaux sur la pérennité de l'Appui, certaines activités d'évaluation et échéances ont été revues;
- Une évaluation du fonctionnement en réseau des Appuis (Appui national et Appuis régionaux) a été menée en 2015-2016. Les résultats de cette évaluation sont positifs, à l'exception de certaines préoccupations qui ont été soulevées concernant les communications internes, les modes de décision et l'harmonisation des calendriers de travail.

4.2 Création d'environnements favorables pour le maintien de la qualité de vie des aidants d'aînés

✓ L'Appui national avait pour objectif global de déployer sa stratégie complémentaire en assurant le développement d'actions nationales visant la valorisation des aidants, la formation, l'apprentissage, l'acquisition et le transfert de connaissances, et la recherche-action. Cet objectif s'est réalisé par ces différentes actions déployées par l'Appui national :

- Le développement et la mise en œuvre du plan de communication 2015-2017, axé sur la valorisation des proches aidants d'aînés. En raison des difficultés de remplacement au poste de directeur des communications, le plan de communication n'a pas pu être finalisé comme prévu, en octobre 2015. Il a plutôt été terminé en avril 2016;
- L'augmentation de la visibilité de l'Appui sur son site Web et sur les réseaux sociaux. L'augmentation n'a toutefois pas atteint les cibles, puisqu'elles avaient été établies en fonction de la réalisation d'une

campagne de communication dans les médias de masse, qui n'a pas eu lieu;

- La réalisation, par un mandat confié à l'Institut de la statistique du Québec, d'un portrait statistique sur le profil démographique des proches aidants d'aînés, leurs besoins et l'utilisation des services;
- Le lancement d'un appel d'offres visant la formation d'intervenants en répit sur l'intervention auprès des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et autres maladies apparentées, sur l'approche de proximité et sur l'accompagnement par la musique;
- Le soutien de projets nationaux de recherche-action. Le lancement de l'appel de projets devait avoir lieu en 2015-2016, mais il a été retardé à l'automne 2016 afin que les projets ciblés s'inscrivent davantage en complémentarité avec les projets soutenus par les Appuis régionaux.

4.3 Capacité collective d'agir et cohérence des actions

- ✓ Dans le but de contribuer à la complémentarité et à la cohésion des acteurs nationaux concernés par le soutien aux aidants, l'Appui national a réalisé les actions suivantes :
  - La collaboration aux travaux intersectoriels du Comité sur la cohérence et la complémentarité des actions, auquel participent également le ministère de la Santé et des Services sociaux et le Secrétariat aux aînés du ministère de la Famille. Dans le cadre des travaux de ce comité, une consultation auprès de répondants du réseau de la santé et des services sociaux et des Appuis régionaux a été réalisée, et un rapport sur les résultats de cette consultation a été produit;
  - La réalisation et l'évaluation des projets pilotes Arrimage, qui visent l'intervention en précocité des professionnels de la santé auprès des proches aidants d'aînés atteints de la maladie d'Alzheimer et autres maladies apparentées. Les résultats de l'évaluation ont montré la valeur ajoutée de ce type de projet pour les proches aidants;

- La participation au Réseau québécois des lignes de soutien sociocommunautaires;
- Les rencontres avec des partenaires nationaux intéressés par la proche-aidance d'aînés (Pharmacies Jean Coutu, Association des médecins psychiatres du Québec, Ordre des ergothérapeutes du Québec et Commissaire à la santé et au bien-être). Ces rencontres ont permis à l'Appui national de se faire connaître, d'être plus au fait de la mission et des actions de ses partenaires, d'arrimer certaines actions avec eux ainsi que d'établir ou de consolider des collaborations.

✓ L'Appui national avait également pour objectif d'améliorer le mode de fonctionnement en réseau des Appuis (Appui national et Appuis régionaux). Pour ce faire, il a :

- suivi l'adoption des principes directeurs de fonctionnement par tous les conseils d'administration (C. A.) des Appuis régionaux;
- évalué la satisfaction à l'égard du mode de fonctionnement en réseau des Appuis régionaux, ce qui a indiqué qu'ils sont généralement satisfaits;
- poursuivi le travail collectif au sein des comités réseau. Seize directeurs généraux des Appuis étaient impliqués au sein d'au moins un comité réseau;
- organisé cinq activités réseau (Table des directions générales et Table des présidences des Appuis régionaux), visant notamment à uniformiser le fonctionnement des Appuis.

4.4 Gestion rigoureuse des fonds de la Société de gestion

✓ L'un des objectifs de l'Appui national consistait à assurer une gestion efficiente du réseau des Appuis, et ce, des manières suivantes :

- En respectant les cibles inhérentes aux frais administratifs du réseau des Appuis, qui doivent être inférieurs à 10 % des dépenses annuelles de l'Appui national et des Appuis régionaux. Pour l'Appui national, ces frais, selon les états financiers déposés, ont

représenté 7,0 % des dépenses totales en 2015-2016. Pour leur part, les frais administratifs des Appuis régionaux, selon les états financiers déposés, étaient de 5,8 %;

- En produisant les rapports synthèses trimestriels pour assurer le suivi des objectifs de financement visant l'engagement de l'ensemble des fonds disponibles annuellement et des objectifs des plans de financement à long terme.

✓ Les obligations en matière de reddition de comptes de la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants devaient également être remplies par la réalisation des actions suivantes :

- Modifier les outils de gestion et de reddition de comptes dans une perspective de gestion axée sur les résultats. Ces outils devaient être révisés en 2015-2016 avec l'élaboration d'une plate-forme Web intégrée. Toutefois, en raison des coûts trop élevés de cette solution, la révision des outils a été reportée à 2016-2017;
- Compléter la reddition de comptes de l'Appui national conformément aux attentes des bailleurs de fonds. Globalement, les rapports trimestriels et la reddition de comptes annuelle ont été remis aux bailleurs de fonds sous la forme et dans les délais convenus. Cependant, certaines informations, liées notamment à la reddition de comptes des projets, n'ont pu être transmises de façon complète et définitive dans les délais prescrits. Cette situation s'explique par le fait que l'Appui national est dépendant des redditions de comptes des Appuis régionaux et que ces derniers sont, à leur tour, dépendants de celles des organismes financés. L'Appui national poursuit cependant son travail d'amélioration continue et d'harmonisation des outils de reddition de comptes, ce qui contribuera à améliorer les délais.

✓ L'Appui national avait aussi pour objectif d'assurer l'application de principes de saine gouvernance au sein des Appuis régionaux, ce qui a été réalisé par la formulation de recommandations sur la composition de leurs C. A. En effet, après le dépôt du rapport de gouvernance de l'Institut sur la

gouvernance d'organisations privées et publiques au C. A. de l'Appui national, en octobre 2015, ce dernier a entamé son processus de soutien aux Appuis régionaux afin que se réalise la révision de leur gouvernance. Le retrait du C. A. des Appuis de toutes les personnes issues d'organisations financées a été reçu favorablement par les acteurs concernés. Au moment de produire la reddition de comptes annuelle, en juin 2016, il n'y avait qu'un seul Appui qui n'avait pas complété sa révision de gouvernance, ce qui a été fait en septembre 2016. De plus, quelques sièges demeurent vacants dans certains Appuis, mais ils devraient être comblés au courant de l'année 2016-2017.

- ✓ Une réflexion sur l'avenir et la pérennité de l'Appui national a été entreprise. Ce dernier poursuit son travail de définition des indicateurs de pérennité et a soumis, à l'été 2016, une proposition à son C. A., axée sur la réalisation de la mission, soit l'amélioration de la qualité de vie des proches aidants d'aînés. L'Appui national fait également partie du comité-conseil d'évaluation des activités du Fonds de soutien aux proches aidants, comité piloté par le ministère de la Famille. En 2015-2016, l'Appui national a participé aux trois rencontres du comité-conseil. Les acteurs du réseau des Appuis (administrateurs et directeurs généraux) ainsi que ceux de l'Appui national participent aussi aux consultations réalisées par le Ministère dans le cadre de l'évaluation.
- ✓ L'Appui national a entamé des travaux pour l'élaboration des nouvelles conventions d'aide financière avec les Appuis régionaux. Celles-ci seront plus explicites quant aux rôles et obligations des parties prenantes, et donneront des orientations plus précises sur les budgets des Appuis régionaux ainsi que sur l'utilisation de ceux-ci.

5 Modification au protocole d'entente

Le 30 juin 2015, après analyse de la situation financière de l'Appui national, qui présentait toujours des surplus cumulés, le décret nº 782-2015 a été adopté. Il visait à suspendre les versements du gouvernement et de Sojecci II ltée pour une période supplémentaire de dix (10) mois, soit jusqu'au 31 mars 2016. Ces sommes dont le paiement a été suspendu seront versées à l'Appui national le 1er avril 2016, pour lui permettre de poursuivre ses activités et de s'acquitter de ses engagements financiers. Les versements mensuels (prévus le dernier jour ouvrable de chaque mois) reprendront en avril 2016. Les parties ont également convenu de prolonger la durée de leur partenariat pour pouvoir étaler, sur vingt-quatre (24) mois supplémentaires (du 31 octobre 2019 au 31 octobre 2021), le versement du montant accumulé pendant la première période de suspension des versements, qui a duré vingt-neuf (29) mois.

L'adoption de ce décret a donné lieu à une modification du protocole d'entente de partenariat. L'entente de modification au protocole d'entente de partenariat a été signée par les partenaires. Elle est entrée en vigueur le 1er juin 2015.

Famille Québec