



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE ET UNIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

**de la Commission permanente
des relations avec les citoyens**

Le mardi 30 septembre 2014 — Vol. 44 N° 11

Consultations particulières sur l'examen des rapports sur les
activités du Fonds de soutien aux proches aidants et sur
celles de la Société de gestion L'Appui (3)

**Président de l'Assemblée nationale :
M. Jacques Chagnon**

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

Débats de l'Assemblée	145,00 \$
Débats de toutes les commissions parlementaires	500,00 \$
Pour une commission parlementaire en particulier	100,00 \$
Index (une session, Assemblée et commissions)	30,00 \$

Achat à l'unité: prix variable selon le nombre de pages.

Règlement par chèque à l'ordre du ministre des Finances et adressé comme suit:

Assemblée nationale du Québec
Direction de la gestion immobilière et des ressources matérielles
1020, rue des Parlementaires, bureau RC.85
Québec (Québec)
G1A 1A3

Téléphone: 418 643-2754
Télécopieur: 418 643-8826

Consultation des travaux parlementaires de l'Assemblée ou des commissions parlementaires dans Internet à l'adresse suivante:
www.assnat.qc.ca

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des relations avec les citoyens

Le mardi 30 septembre 2014 — Vol. 44 N° 11

Table des matières

Auditions (suite)	1
Baluchon Alzheimer	1
Les Entreprises d'économie sociale en aide à domicile (EESAD)	12

Intervenants

M. Maka Kotto, président suppléant

M. Raymond Bernier

M. Luc Fortin

M. David Birnbaum

Mme Marie Montpetit

Mme Diane Lamarre

M. Jean-François Lisée

Mme Lise Lavallée

M. Mathieu Traversy

- * Mme Anne-Élizabeth Pozzar, Baluchon Alzheimer
- * Mme Geneviève Ling, idem
- * Mme Izabela Piotrowski, idem
- * M. J. Benoit Caron, EESAD
- * Mme Marie-Claude Gasse, idem
- * Mme Hélène St-Laurent, idem

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mardi 30 septembre 2014 — Vol. 44 N° 11

**Consultations particulières sur l'examen des rapports sur les activités
du Fonds de soutien aux proches aidants et sur celles
de la Société de gestion L'Appui (3)**

(Seize heures trois minutes)

Le Président (M. Kotto) : Bien, alors, à l'ordre s'il vous plaît! Ayant constaté le quorum, je déclare la séance de la Commission des relations avec les citoyens ouverte. Je demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs téléphones cellulaires.

La commission est réunie afin de poursuivre les consultations particulières et auditions publiques concernant l'examen des rapports sur les activités du Fonds de soutien aux proches aidants.

Mme la secrétaire, y a-t-il des remplacements?

La Secrétaire : Oui, M. le Président. Mme Blais (Saint-Henri—Sainte-Anne) est remplacée par Mme Nichols (Vaudreuil); M. Bergeron (Verchères) par Mme Lamarre (Taillon).

Auditions (suite)

Le Président (M. Kotto) : Et je comprends qu'il y a consentement afin que le député de Rosemont remplace la députée de Duplessis pour le reste du mandat et que la députée... le député, dis-je, de Drummond—Bois-Francs remplace le député des Chutes-de-la-Chaudière pour la séance de cet après-midi.

Aujourd'hui, nous recevons Baluchon Alzheimer et le réseau des Entreprises d'économie sociale en aide à domicile.

Je rappelle le temps alloué pour la période de présentation et la période d'échange : 10 minutes pour l'exposé de l'organisme et 50 minutes pour les échanges avec les membres de la commission.

Alors, je veux tout d'abord souhaiter la bienvenue aux représentantes de Baluchon Alzheimer. Je vous invite, mesdames, à vous présenter et à faire votre exposé. Vous disposez de 10 minutes pour votre présentation.

Baluchon Alzheimer

Mme Pozzar (Anne-Élizabeth) : Merci, M. le Président, mesdames messieurs les députés et membres de la commission. Aujourd'hui, je suis accompagnée de deux collègues : à ma droite, Geneviève Ling, directrice des programmes et, à ma gauche, Izabela Piotrowski, directrice des services cliniques, et moi-même, Anne-Élizabeth Pozzar, adjointe à la direction générale.

Donc, permettez-moi tout d'abord de vous remercier de nous avoir invitées à pouvoir donner notre opinion dans le cadre de cette consultation particulière. Devant cette initiative du gouvernement du Québec et de la famille Chagnon de mener cette politique qui relève maintenant d'un enjeu de santé publique, nous tenons à souligner que nous sommes très heureux puisqu'elle permettra sûrement de pallier les situations difficiles que vivent les proches aidants d'âinés au Québec et, dans une plus large mesure, de faire face au défi du vieillissement de la population au Québec.

Donc, nous présenterons d'abord notre organisme brièvement avant de nous exprimer sur la gestion du Fonds de soutien aux proches aidants et L'Appui.

Donc, Baluchon Alzheimer est un organisme communautaire québécois à but non lucratif qui a vu le jour en 1999. Il est unique au Québec, car sa mission consiste à offrir des services de soutien, de répit et d'accompagnement de longue durée à domicile auprès des familles dont un membre est atteint de la maladie d'Alzheimer. Notre service consiste à mettre à la disposition de ces familles une accompagnatrice spécialisée, compétente et formée que l'on nomme une baluchonneuse pour remplacer l'aidant auprès de la personne malade. Elle propose un encadrement de quatre à 14 jours, 24 heures sur 24, à domicile.

Baluchon se distingue également des autres organismes par sa volonté de vouloir mettre en place un accompagnement aux aidants par la transmission de bonnes pratiques, de stratégies et d'habiletés afin de diminuer le sentiment de fardeau qu'ils peuvent vivre. Baluchon, c'est surtout 26 baluchonneuses qui parcourent 11 régions du Québec, soutenues par huit membres administratifs. En 2013-2014, c'est 47 000 heures de baluchonnage qui ont été offertes, et, au 31 mars 2014, notre budget annuel s'élevait à plus de 1 million de dollars. Depuis 2007, Baluchon entretient des liens étroits avec le ministère de la Santé et bénéficie d'un financement récurrent. Il lie ses efforts à ceux du réseau de la santé où les intervenants servent de pivot aux demandes de service. Depuis 2007 également, les services de Baluchon sont subventionnés à 60 % par le ministère de la Santé, et, depuis 2011, Baluchon reçoit également un financement du PSOC, le Programme de soutien aux organismes communautaires, à hauteur de 256 000 \$ par année. Cela permet aux familles de recevoir nos services pour un reste à charge de seulement 15 \$ par jour. Mais, bien qu'une entente solide existe entre notre organisme et le gouvernement et qu'elle nous assure un financement public stable et pérenne, nous sommes actuellement dans une situation délicate.

Face à un nombre toujours plus grand de demandes de répit par la population québécoise, nous sommes aujourd'hui dans une situation d'engorgement et nous nous voyons dans l'obligation de refuser des demandes de répit pour plusieurs régions, notamment Montréal, Lanaudière Nord et Montérégie, faute d'un manque de financement.

Relativement à L'Appui, Baluchon appuie favorablement cet examen sur les activités du Fonds de soutien aux proches aidants et sur la gestion de L'Appui. Procéder à une telle évaluation permettra d'optimiser l'utilisation de ce fonds, nous l'espérons, ainsi qu'améliorer L'Appui. Mais notre organisme y voit aussi l'occasion d'exprimer que, bien qu'il ait soutenu activement le projet de loi n° 6, il n'en a jamais bénéficié en raison de la mention d'exclusion énoncée à l'article 2 de cette loi. Donc, malgré que Baluchon soit directement concerné par les orientations de L'Appui, que ce soit dans sa mission, sa vision, ses valeurs, il n'a jamais reçu d'aide financière de sa part comme cela peut également être le cas pour les autres organismes qui ont rencontré le même critère d'exclusion à l'article 2 de la loi n° 6. Du fait que Baluchon bénéficie d'un financement du réseau de la santé via les agences de santé et de services sociaux, financement qui, rappelons-le, est limité, qui nous plafonne et qui ne nous permet pas de répondre à toutes les demandes de la population, cela nous exclut de recevoir un soutien financier de la part de L'Appui. Nous déplorons alors la rigidité de la loi n° 6 relativement à cet article 2 parce que Baluchon contribue directement aux objectifs qui ont été définis dans le cadre de cette loi et surtout parce que Baluchon s'inscrit pleinement dans la volonté du gouvernement du Québec de mettre en place des outils concrets pour permettre le maintien à domicile des personnes âgées en perte d'autonomie.

Donc, à la lumière de toutes ces considérations, nous proposons au ministre trois recommandations axées, d'une part, sur l'assouplissement de l'article 2 de la loi n° 6, mais également sur l'élargissement du mandat de L'Appui.

Donc, premièrement, nous recommandons de retirer la mention d'exclusion mentionnée à l'article 2 de la loi n° 6 afin que des organismes comme Baluchon, bénéficiant déjà d'un soutien du gouvernement via le ministère, puissent également percevoir de l'aide financière de L'Appui pour la pérennisation de sa prestation de services et ne plus se retrouver dans une situation d'engorgement ou de stagnation comme c'est actuellement le cas.

Deuxièmement, nous recommandons d'élargir le mandat de L'Appui national pour qu'il devienne le répondant des appels d'offres des organismes nationaux et qu'il ne soit plus relégué à un rôle de second plan derrière les Appuis régionaux; en fait, que celui-ci possède un pouvoir décisionnel.

Enfin, troisièmement, nous recommandons à ce que les organismes communautaires provinciaux puissent avoir des sièges réservés sur le conseil d'administration de L'Appui national. Il est essentiel, selon nous, d'impliquer sur le conseil d'administration des acteurs qui travaillent directement sur le terrain, directement en lien avec les aidants qui sont en demande de répit et qui savent appréhender le milieu si singulier de l'aidance.

Et, pour conclure, nous aimerions insister en rappelant que le maintien — mais surtout la protection — de ce fonds de soutien aux proches aidants est essentiel et qu'il doit rester à l'emploi exclusif de ce pour quoi ce fonds a vu le jour initialement. En d'autres termes, cela signifie que nous préconisons de sauvegarder ce fonds, mais surtout de le garder dédié aux proches aidants. Je vous remercie.

• (16 h 10) •

Le Président (M. Kotto) : Alors, merci pour votre présentation. Nous allons maintenant débiter la période d'échange. J'invite donc les membres à échanger avec les invités, en commençant par les députés formant le gouvernement. M. le député de Montmorency a la parole.

M. Bernier : Merci, M. le Président. Alors, bienvenue. Merci d'avoir accepté notre invitation. On est heureux de vous recevoir et de pouvoir mieux comprendre votre organisme et de comprendre également la situation que vous nous décrivez.

Je vais aller rapidement au niveau des questions. En ce qui regarde les demandes que vous avez déposées au niveau de L'Appui, est-ce que ces demandes-là pourraient considérer de nouveaux services ou des ajouts ou si c'était strictement par rapport à l'administration actuelle de vos activités? Est-ce qu'il y avait des nouvelles choses ou des nouveaux projets qui étaient déposés dans le cadre de ces demandes-là?

Mme Ling (Geneviève) : Bon, en fait, c'est une excellente question. Dernièrement, en 2012-2013, nous avons fait une demande auprès de L'Appui pour un projet innovateur. Étant donné que, déjà, selon les critères, comme nous l'avions mentionné dans le mémoire, on a toujours considéré qu'on était un peu exclus de fonds gérés par L'Appui parce que nous recevions déjà des fonds du gouvernement... Toutefois, en 2012-2013, on a proposé un projet qui rejoignait, qui impliquait, en fait, trois organismes communautaires, dont la Société Alzheimer de Montréal, la société Kérout, qui nous-mêmes, afin d'aider les aidants à pouvoir sortir. Nous, quand on offre notre service, on demande aux aidants de quitter le domicile pour aller à un autre endroit, pour qu'ils se ressourcent. Ça peut être inconfortable pour certains. On a des projets mis en place là-dessus.

Mais, spécifiquement, ce projet-là de 2012-2013 était pour organiser une espèce de ressourcement pour quelques aidants qui participaient... qui souhaiteraient participer, les amener à Charlevoix. On avait la place, on avait l'endroit. À ces endroits-là, on aurait permis d'avoir un support psychosocial, aussi, une situation pour les écouter, les entendre et travailler avec eux sur les stratégies, mettant à profit, donc, les expertises de Baluchon dans les stratégies aux proches aidants, les compétences de la Société Alzheimer auprès de l'écoute et du counseling puis également de Kérout, qui était un organisme qui aidait à trouver des endroits touristiques abordables, et faisables, et réalisables. Alors, c'est un projet qu'on avait trouvé, justement, innovateur, qui répondait aux critères de proches aidants puis, malheureusement, qui n'a pas été accepté à ce moment-là.

Le Président (M. Kotto) : Merci, Mme Ling. M. le député de Montmorency.

M. Bernier : Ça n'a pas été accepté à ce moment-là par L'Appui national ou ça a été présenté de façon régionale?

Mme Ling (Geneviève) : À L'Appui de Montréal.

M. Bernier : À L'Appui de Montréal, O.K. Donc, vous êtes allés directement au niveau de L'Appui Montréal, donc ce n'était pas au niveau de L'Appui national.

Mme Ling (Geneviève) : Non, parce que ce qu'on a compris, en fait, de la gestion de L'Appui, c'est que L'Appui national n'a pas de pouvoir décisionnel sur l'attribution des fonds, mais plutôt un pouvoir, en fait, d'information puis de partage de cette connaissance-là, mais que chacune des régions — et des appuis de chaque région — avait elle-même le pouvoir de décider d'appuyer ou non un projet.

D'ailleurs, c'est peut-être une question que quelqu'un pourra nous poser, mais, étant donné que... Je vous devance juste un peu parce qu'on s'est posé souvent cette question-là, c'est que Baluchon Alzheimer est un organisme communautaire national. Notre but, c'est d'aider les aidants, qu'ils se retrouvent à Chibougamau, à Montréal, à Repentigny ou à Portneuf; on veut aider puis on veut être présents. Notre offre de services, elle est la même d'un côté à l'autre du Québec. Actuellement, nous desservons 11 régions qui ont une entente signée avec Baluchon. Ce n'est pas qu'on ne veut pas aller aux autres endroits, c'est qu'il n'y a pas d'entente ou que les services ne sont pas demandés. Alors, pour nous, quand on propose un projet, on veut le proposer à l'ensemble des aidants du Québec parce qu'on a les ressources pour le faire et non pas favoriser une région où L'Appui a davantage de fonds ou est plus impliqué.

Le Président (M. Kotto) : Merci, Mme Ling.

M. Bernier : ...certaines régions, vous avez, bon, des difficultés à pouvoir donner un service plus important. Est-ce qu'il y a eu des demandes qui ont été faites, additionnelles, au niveau du ministère de la Santé, par rapport à votre financement qui est fourni par le ministère de la Santé? Est-ce qu'il y a eu des demandes de faites par rapport à ça?

Mme Ling (Geneviève) : Oui, des demandes ont été faites et refaites. En fait, c'est une situation à laquelle on a fait face l'année dernière également. C'est une chanson qu'on a pratiquée quelques fois au ministère en disant... En fait, c'est qu'on offre un service qui est tellement organisé maintenant et connu que les gens le demandent. Les intervenants pivots, dont parlait Mme Pozzar, sont les gens du CLSC qui nous réfèrent les cas, puis, des fois ils ne sont pas au courant, mais l'enveloppe budgétaire de certaines régions est coupée, et cette enveloppe budgétaire là n'est pas transférable d'une région à l'autre, c'est très, très fermé, alors ce qui fait que, par exemple, Montréal, Lanaudière Nord et Montérégie, depuis cet été, depuis juin 2014, n'a plus de journée disponible pour le baluchonnage, et ce, jusqu'au 31 mars 2015.

Le Président (M. Kotto) : Merci, Mme Ling.

Mme Pozzar (Anne-Élizabeth) : Avec Mme Guylaine Martin, la...

Le Président (M. Kotto) : Oui, Mme Pozzar. C'est juste pour l'enregistrement des noms.

Mme Pozzar (Anne-Élizabeth) : Avec Mme Guylaine Martin, qui est donc la directrice générale de Baluchon, nous avons envoyé depuis cet été deux rapports au ministère expliquant, avec des graphiques et en détail, pour ces trois régions-là qui sont en situation difficile, à quel point nous manquons de financement, et nous n'avons pas eu de retour jusqu'à présent. Mais sachez que nous avons à plusieurs reprises, entre guillemets, appelé au secours pour dire que nous n'avons plus de jours subventionnés et que nous ne pouvions plus répondre aux demandes.

M. Bernier : Et cette demande-là a été faite au niveau du ministère, au niveau central...

Mme Pozzar (Anne-Élizabeth) : Oui, directement du ministère, oui.

M. Bernier : ...dans une vision pour l'ensemble du Québec.

Mme Pozzar (Anne-Élizabeth) : Oui.

M. Bernier : O.K. Je vais laisser à mes collègues la possibilité de poser leurs questions également.

Le Président (M. Kotto) : M. le député de Sherbrooke a levé la main. À vous la parole.

M. Fortin (Sherbrooke) : Merci beaucoup, M. le Président, à mon tour de vous souhaiter la bienvenue, mesdames, à l'Assemblée nationale. J'aimerais aborder avec vous votre troisième recommandation. On a reçu plusieurs groupes la semaine dernière, et, dans plusieurs cas, il a été effectivement question de la gouvernance, oui, au niveau de L'Appui national, mais beaucoup au niveau des Appuis régionaux.

Dans votre troisième recommandation, vous adressez une recommandation pour L'Appui national. Vous dites que vous souhaitez que des organismes communautaires provinciaux puissent avoir des sièges réservés sur le C.A. de L'Appui national. Alors, je voulais tout simplement savoir qu'est-ce qui motivait cette recommandation-là. Est-ce que vous avez l'impression que la structure actuelle peut pénaliser — disons, peut-être pas la structure actuelle, mais la composition actuelle du conseil d'administration puis, oui, de L'Appui national, mais peut-être des appuis régionaux aussi — certains organismes de voir leurs projets reconnus ou d'être subventionnés à la hauteur désirée? Et, si oui, avez-vous des exemples concrets?

Le Président (M. Kotto) : Mme Ling.

• (16 h 20) •

Mme Ling (Geneviève) : Merci. Oui, bien, en fait, l'intérêt qu'on a à avoir un représentant d'un organisme communautaire national sur L'Appui national est évidemment pour faire partager de l'expérience, des besoins réels que des organismes, tel Baluchon... puis on s'entend qu'on ne demande pas à ce que Baluchon soit sur le C.A. de L'Appui national, mais qu'un organisme qui couvre le Québec, donc qui a des réalités différentes — ce n'est pas la même chose d'intervenir effectivement sur la Rive-Sud de Montréal qu'au Saguenay — donc d'avoir cette audition-là également et cette voix-là au dossier. Là où nous, on se fait souvent dire de faire attention, c'est qu'étant donné qu'on va avoir un service équivalent dans tout le Québec, donc de façon nationale, bien, on n'est pas entendus. On est une petite équipe, hein, nous sommes huit administrateurs... bien, huit dans l'administration, pas administrateurs du tout, mais dans l'administration. On ne peut pas se permettre... On n'a pas le temps ni les ressources financières ou monétaires pour faire des projets dans chacune des régions, dire : Voici, on a un projet pour nos aidants, on va le déposer à tel appui, on va le déposer... Puis chaque appui, comme bien des organismes, et c'est tout à fait normal, fonctionne avec ses propres règles, sa propre gestion, et c'est très bien ainsi. Mais, quand nous, on souhaite aller demander un projet qui ratisse plus large, qui veut couvrir l'ensemble du Québec, c'est là, où, nous, le bât blesse un peu. Alors, c'est pour ça, notre suggestion : qu'il y ait quelqu'un du communautaire, d'un communautaire provincial, national sur un comité de gestion de fonds qui devrait être national aussi, alors pour qu'il y ait une représentation de la réalité. C'est dans ce sens-là aussi.

Le Président (M. Kotto) : M. le député de Sherbrooke.

M. Fortin (Sherbrooke) : Donc, je veux juste être certain de bien comprendre. Donc, c'est : comme vous êtes une petite équipe, et vous voulez un peu maximiser vos ressources, et vous n'avez pas les moyens justement d'adresser vos demandes dans chaque appui régional; ce n'est pas... Vous ne faites pas cette recommandation-là parce que vous avez l'impression que vous avez été défavorisés dans le passé.

Mme Ling (Geneviève) : Peut-être que, bien, en fait, on a été défavorisés dans...

Le Président (M. Kotto) : Me Ling.

Mme Ling (Geneviève) : Oui. Pardon. Ou... Oui?

Mme Pozzar (Anne-Élizabeth) : Oui.

Le Président (M. Kotto) : Mme Pozzar.

Mme Pozzar (Anne-Élizabeth) : Oui. Je pense que cette recommandation-là, elle a été plus pensée en fonction de vouloir bien représenter, à L'Appui national, les réalités qui peuvent exister sur le terrain parce que, souvent, c'est vrai qu'il peut y avoir une petite distance entre ce qui se passe en haut de la pyramide et en bas. Et, en n'ayant pas seulement des aidants, parce que je pense que c'est déjà le cas sur le conseil d'administration de L'Appui national, mais d'avoir des professionnels, comme on a à Baluchon, qui travaillent directement avec les familles, qui connaissent les difficultés au quotidien, cela peut vraiment refléter les besoins qu'il peut y avoir, et, à ce moment-là, prendre les orientations adéquates. Ça, c'est un premier point.

Après, je vais le citer textuellement : Il est explicitement prévu, dans l'allocation du fonds attribué à L'Appui, qu'au moins 75 % du fonds de la société de gestion soutiennent des services pour les personnes... pour les aidants, pardon, de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou maladies apparentées. Donc, c'est sûr que nous, on se sent directement concernés parce que c'est notre première clientèle, et l'unique, et exclusive, donc cela est d'autant plus, pas normal, mais presque évident qu'un organisme comme Baluchon puisse avoir une place réservée sur le conseil d'administration de L'Appui national.

Le Président (M. Kotto) : M. le député de D'Arcy-McGee.

M. Birnbaum : Merci, M. le Président. Bienvenue, mesdames, et on vous salue pour le travail essentiel que vous faites.

Évidemment, nous avons un mandat pour examiner, évaluer les structures en place à la suite de l'adoption du projet de loi. Mais c'est un incontournable de ne pas prendre l'opportunité pour creuser, explorer l'ampleur du besoin et l'ampleur de la problématique. Ça me frappe que votre travail, assez répandu quand même, touche quelque 1 500 familles dont il y a un membre atteint d'Alzheimer. Tout à fait impressionnant. Mais on note en même temps qu'on parle de quelques — 10 fois plus — 105 000 familles touchées par cette problématique-là. Alors, je vous invite de nous parler un petit peu de comment vous sélectionnez les familles que vous êtes en mesure d'aider. Si vous avez des idées sur le comment pour 90 % de familles qui sont, j'imagine, souvent, souvent à la recherche du répit, mais dont on n'est pas en mesure de répondre à l'appel actuellement...

Le Président (M. Kotto) : Mme Piotrowski.

Mme Piotrowski (Izabela) : Oui. Donc, nous, comment qu'on fonctionne? C'est qu'on travaille en étroite collaboration avec le réseau de la santé. Donc, les demandes de baluchonnage sont transférées de la travailleuse sociale au bureau de Baluchon. Donc, quand on reçoit la demande, nous, on l'analyse, on communique avec la famille. On passe environ une heure de temps au téléphone avec la famille pour ouvrir une fiche d'inscription, pour bien connaître la réalité de l'aidant, de l'aidé qu'on va accompagner. Ensuite, je fais le parrainage entre la baluchonneuse et la famille. Donc, la famille... La baluchonneuse va sur place.

Et, en fait, comment que les familles reçoivent notre service? C'est qu'il y a notre directrice générale qui va... qui fait beaucoup de promotion, qui va dans différents endroits pour parler de Baluchon Alzheimer. Et, en fait, elle est beaucoup en lien avec les agences. Donc, on travaille dans 11 régions, et c'est vraiment son travail à elle d'aller faire de la promotion et de parler de Baluchon. Puis, une fois que la famille, elle a utilisé le service, dans les petites régions, ça va du bouche à oreille. Aussi, les familles, quand elles sont dans des groupes d'aidants, comme à la Société Alzheimer, elles se parlent souvent : Ah! j'ai reçu le service de baluchonnage, ça a bien été. Et donc, là, la famille communique avec nous.

Parce que c'est sûr qu'on offre du répit à long terme, de quatre à 14 jours, 24 heures sur 24, donc accepter quelqu'un d'étranger à la maison, il faut vraiment avoir confiance au bureau. Donc, ça va bien. Une fois que le service est accepté, la baluchonneuse... C'est des femmes qui sont bien... Elles connaissent bien leur travail. Donc, une fois qu'elles sont sur place, elles sont capables de rentrer en lien de confiance avec la famille et l'aidé, et l'aidant quitte, et, après ça, il redemande le service.

Le Président (M. Kotto) : M. le député de D'Arcy-McGee.

M. Birnbaum : Merci, M. le Président. En même temps, on a à s'entendre sur le fait qu'il y a plus que 100 000 familles à la recherche de ce répit-là qui ne sont pas en mesure d'être aidées actuellement.

Le Président (M. Kotto) : Mme Ling.

Mme Ling (Geneviève) : Merci. Bien, en fait, pour compléter, c'est qu'effectivement ce que Mme Piotrowski disait, c'est qu'on sait qu'il y a beaucoup de familles... Le premier entonnoir se passe au niveau des CLSC et des intervenants qui sont au courant des budgets qui leur sont alloués. Le seul frein que nous avons, à l'heure actuelle, est une question de financement. Chaque région a un budget spécifique. Chaque agence a déterminé, selon ses CSSS, quel argent sera remis. Dans certains coins sur la Rive-Sud de Québec, il y a seulement cinq jours pour tous leurs CSSS, pour toutes les familles par année. D'autres régions ont plutôt... Vous avez vu les chiffres, on parle de 200 quelques jours par année par famille.

Alors, nous, le choix, il est surtout déporté au CLSC, qui est au courant de son budget, puis ils font la première grille. Nous, quand on les prend au bureau, il y a une analyse clinique pour voir si on est en mesure de pouvoir leur offrir un service adéquat et professionnel, évidemment, ce qui est pas mal toujours le cas. On refuse très, très peu de dossiers quand ils nous arrivent.

Mais la façon d'aider, elle est très, très simple : pour aider les 100 quelques mille plus aidants avec un service comme Baluchon Alzheimer, c'est d'avoir plus de budget, d'avoir un soutien financier évidemment plus important. À la fois simple et très complexe.

Le Président (M. Kotto) : M. le député de D'Arcy-McGee.

M. Birnbaum : Ce qui m'amène, M. le Président, à une question sur vos recommandations qui touchent au financement éventuel de vos services essentiels. Et j'essaie de comprendre, parce qu'il y a une recommandation où on parle, et vous en avez fait mention tantôt, à l'idée d'élargir le mandat de L'Appui national. Mais, en même temps, votre lecture de la loi actuelle ne le permettrait pas, de vous aider, compte tenu que vous êtes déjà financés. Alors, comment vous réconciliez ces deux recommandations? Y a-t-il une façon de faire avancer votre cause sans avoir recours à faire des modifications à la loi?

Le Président (M. Kotto) : Mme Pozzar.

Mme Pozzar (Anne-Élizabeth) : Jusqu'à présent, on n'a pas envisagé d'autres possibilités, à moins qu'il y ait vraiment une modification dans la loi. Parce que la loi, c'est au-dessus de tout, c'est ce qui nous arrête. Donc, tant que la... Il faut que le règlement change, parce qu'il faut qu'on respecte le règlement.

Donc, à l'heure où on en discute, c'est sûr que c'est notre premier obstacle. On a besoin de plus de financement et, pour avancer, bien, ça prend certaines modifications, et probablement que, si on veut potentiellement avoir ou obtenir un soutien financier de L'Appui, ça passerait d'abord par l'exclusion de cette mention dans l'article 2 de la loi n° 6.

M. Birnbaum : Et donc, une fois que cette... advenant une modification à la loi, ce serait intéressant, de votre lecture, que L'Appui national ait le mandat décisionnel.

Mme Pozzar (Anne-Élizabeth) : Advenant d'une modification dans la loi, c'est sûr que nous, après, si on fait une demande, qu'on effectue une demande auprès de L'Appui national, on agrandit... on agrandira nos chances de pouvoir avoir un retour plus positif. Mais, avant ça, c'est plus difficile.

Le Président (M. Kotto) : Mme la députée de Crémazie.

Mme Montpetit : Merci. Peut-être simplement pour continuer sur les précisions que vous nous apportez sur les relations avec les CSSS, simplement pour m'assurer de bien comprendre. Ce que vous nous dites, c'est que 100 % du référencement est fait par le réseau de la santé, par les CSSS directement. Et, si c'est le cas, simplement aussi pour bien comprendre, par qui ce référencement-là est fait? Est-ce que c'est par le médecin de famille du patient? Donc, vous allez nous l'expliquer.

Et je comprends donc, c'est ça, vous nous parlez de goulot d'étranglement, donc ce n'est pas 100 % des gens qui pourraient être référés qui le seront vers le baluchon.

Le Président (M. Kotto) : Mme Ling.

• (16 h 30) •

Mme Ling (Geneviève) : Bien, en fait, il y a deux questions, dans cette question-là, si je comprends bien. Ce n'est pas 100 % des accompagnements qui sont référencés, en fait... référés par le réseau de la santé. Il y a un petit pourcentage, dû à un assouplissement de l'entente que nous avons eue avec le gouvernement à l'époque, qui nous a permis d'accepter des baluchonnages aussi qu'on va qualifier de non subventionnés. Dans la mesure où la famille peut déboursier un peu plus de frais, la fondation, puis Baluchon Alzheimer, peut prendre une partie du paiement. Donc, on a une petite... Les familles, si elles sont en moyens, parce qu'on s'entend que c'est plus cher, peuvent avoir recours à Baluchon et ainsi passer directement par Baluchon et non pas par leurs CSSS. On recommande toujours, par contre, de passer par le CSSS afin d'ouvrir la possibilité d'ouvrir le dossier. Puis, si jamais il y a de l'argent qui est de retour pour ce budget-là, ils pourront passer par un baluchonnage subventionné, oui.

Le Président (M. Kotto) : Mme la députée de Crémazie.

Mme Montpetit : Bien, simplement pour les deuxième et troisième volets, c'est ça, par qui, dans le fond, la référence se fait au sein du CSSS, et à quel point la proportion de gens qui pourraient être référés arrive vraiment au niveau de vos services?

Le Président (M. Kotto) : Mme Ling.

Mme Ling (Geneviève) : Oui, bien, en fait, c'est le travailleur social, la travailleuse sociale qui, la majorité des cas, réfèrent les dossiers. C'est eux qui font l'évaluation, qui jugent du besoin. Normalement, ce qu'ils font également, c'est qu'après discussion en services puis avec le programme ils vont décider de quelle famille a besoin d'un répit 24 heures sur 24, entre quatre et 14 jours et, eux, vont faire leurs priorités. Selon les régions, ils auront des priorités différentes. Donc, c'est vraiment l'intervenante sociale, en fait, qui sera impliquée à ce niveau-là. Et ce n'est pas... Les statistiques pour savoir combien de gens sont refusés, on ne les a pas parce qu'ils ne nous appellent pas. De temps en temps, ils nous appellent en grand dépit, en disant : Bien, j'ai des familles qui pourraient aller te voir, mais on sait qu'on n'a plus de journée, qu'est-ce qu'on fait? Ils vont appeler même un an et plus d'un an d'avance pour dire : Est-ce qu'on peut empiéter sur l'année prochaine déjà, pour voir. On n'a pas ces statistiques-là, c'est vraiment demandé au CSSS, oui.

Le Président (M. Kotto) : M. le député de Montmorency, vous aviez une question.

M. Bernier : Oui, j'ai une dernière question à vous poser. Vous avez ouvert une petite lumière, là, que je veux vous poser comme question. Au moment où une famille communique avec vous directement, O.K., la famille a, soit au niveau financier, des possibilités ou elle a des assurances, à ce moment-là, est-ce qu'elle peut transiger directement avec vous et vous payer directement? Est-ce qu'il y a une partie de vos opérations, de vos budgets qui sont financés directement par les familles sans passer par de l'aide financière gouvernementale?

Le Président (M. Kotto) : Mme Piotrowski.

Mme Piotrowski (Izabela) : En fait, on a, lorsque les journées subventionnées ne sont plus disponibles, ce qui est le cas dans la région de Lanaudière Nord, Montréal et Montérégie... Donc, la famille, elle a la possibilité de communiquer avec nous directement, et on a la fondation Baluchon Alzheimer qui va payer une partie du baluchonnage. Donc, la famille, elle paie 100 \$ par jour, mais la fondation, elle a un budget limité, donc on permet juste 10 jours de baluchonnage non subventionné par mois. Donc, moi, en ce moment, j'ai déjà des familles qui m'appellent dans les régions où c'est qu'on n'a plus de journée subventionnée pour avoir un baluchonnage non subventionné, mais c'est déjà pris parce qu'il y a juste 10 journées. Donc, on n'a pas assez d'argent dans la fondation pour toutes ces...

M. Bernier : Puis pour la famille, à ce moment-là, c'est 100 \$ pour la journée?

Mme Piotrowski (Izabela) : Oui. Donc, nous, on encourage que ce soit toujours... comme Mme Ling l'a dit, de passer par le CLSC et le CSSS, parce qu'on veut que le service reste abordable et équitable et que toutes les sociétés... bien, en fait, les personnes puissent avoir accès, que ce soit un service abordable.

Le Président (M. Kotto) : Mme Pozzar.

Mme Pozzar (Anne-Élizabeth) : Merci. Juste pour information, une journée non subventionnée coûte à Baluchon 350 \$ ou proche de 350 \$, et, c'est sûr que, si la famille donne seulement 100 \$, ça sort directement du budget de Baluchon. Donc, pour nous, c'est à perte. Nous, on... Pourquoi on est limité à 10 jours? C'est parce que ça viderait nos comptes, tout simplement. C'est nous qui faisons la balance.

Le Président (M. Kotto) : M. le député, c'est bon?

Une voix : ...

Le Président (M. Kotto) : O.K. Alors, d'autres questions du côté gouvernemental? Nous allons passer du côté de l'opposition, avec la députée de Taillon.

Mme Lamarre : Merci, M. le Président. Alors, bienvenue. Merci d'être là. Merci de témoigner de votre travail. Vous vous distinguez, je crois, beaucoup de plusieurs autres organismes qu'on a entendus par la durée du baluchonnage que vous offrez, du gardiennage.

Est-ce que vous êtes capables de nous parler de comment ça répond ou comment vous vous distinguez et pourquoi, quelle est la pertinence de maintenir ce quatre jours à 14 jours? Peut-être par des expériences de certains patients, sans prendre trop de minutes parce qu'elles sont toutes comptées. Mais le choix que vous avez fait ou qui vous a été imposé... ou je ne sais pas comment vous avez décidé ça, mais pourquoi ce n'est pas seulement 24 heures, par exemple, mais pourquoi d'emblée c'est toujours quatre jours à 14 jours?

Le Président (M. Kotto) : Mme Piotrowski.

Mme Piotrowski (Izabela) : En fait, il y a déjà d'autres services, comme la société Alzheimer, je crois, qui donne du répit de moins de trois jours. Donc, nous, c'est vraiment 4-14 jours, 24 heures sur 24. C'est vraiment des journées consécutives parce qu'on veut que l'aidant puisse quitter la maison et aller se reposer. Donc, aussi, si le minimum, c'est quatre jours, donc, au fond, ça fait trois nuits. Donc, on veut vraiment qu'il puisse aller se reposer, oublier, reprendre ses énergies.

Et on se distingue aussi par le journal d'accompagnement. Donc, la baluchonneuse qui est sur place, elle rédige un journal d'accompagnement, donc elle fait des observations. Et aussi elle donne des stratégies pour alléger le fardeau quotidien des familles. Donc, quand on ouvre le dossier avec la famille, on leur demande : Qu'est-ce que vous trouvez le plus difficile au quotidien? Disons que c'est le manque de sommeil ou les soins d'hygiène, donc, la baluchonneuse va vraiment porter attention à ça pendant le baluchonnage pour pouvoir trouver des stratégies qui vont pouvoir aider la famille et garder à domicile le plus longtemps possible la personne.

Mme Lamarre : ...rapport aussi au CLSC qui vous avait référés ou à l'organisme qui vous avait référés?

Mme Piotrowski (Izabela) : Oui. On travaille en collaboration avec les travailleurs sociaux, les intervenants. Donc, moi, si, pendant un baluchonnage, la baluchonneuse remarque quelque chose ou n'est pas certaine des... il y a des choses à mentionner, donc moi, je communique directement avec la travailleuse sociale, et je lui dis : Ah, bien, peut-être qu'il faudrait aller voir qu'est-ce qu'il se passe auprès de cette famille et... Donc, il y a déjà des interventions qu'on a faites, puis ça a bien été.

Mme Lamarre : Vous avez parlé d'autres sources de financement, là, à partir de certains frais. Ça représente à peu près quelle proportion à peu près de votre budget de 1 million de dollars?

Mme Ling (Geneviève) : Votre question c'est?

Le Président (M. Kotto) : Mme Ling.

Mme Ling (Geneviève) : Pardon.

Mme Lamarre : Vous avez des sources gouvernementales pour le financement puis vous avez quelques sources supplémentaires. Quelle proportion... Comment ça se répartit en proportion?

Le Président (M. Kotto) : Mme Pozzar... Mme Piotrowski.

Mme Piotrowski (Izabela) : On est subventionnés par le ministère... par le gouvernement à 60 %. On a le PSOC.

Mme Ling (Geneviève) : Le PSOC.

Une voix : ...

Mme Ling (Geneviève) : On a aussi... Pardon, on a la... Pardon, oui.

Le Président (M. Kotto) : Je vous en prie.

Mme Ling (Geneviève) : Le ministère de la Famille et des Aînés, le PSOC et puis évidemment le programme qui avait été instauré à l'origine pour nous. Il y a aussi un pourcentage... 40 % se sépare en pourcentage de la cotisation des familles, qui paient minimalement 15 \$ par 24 heures, et puis des dons privés qui nous viennent aussi pour compléter le budget.

Le Président (M. Kotto) : Mme la députée de Taillon.

Mme Lamarre : Merci. Donc, votre demande d'abolir l'article... vous voudriez pouvoir également vous joindre aux autres organismes qui peuvent bénéficier de la fondation Appui. Quels seraient les critères qui feraient que vous vous qualifieriez, compte tenu que vous avez quand même un statut particulier?

Des voix : ...

Le Président (M. Kotto) : Mme Ling.

Mme Ling (Geneviève) : Oui, pardon. Bien, en fait... C'est parce qu'on est très enthousiastes au Baluchon, on y croit beaucoup, on veut toujours tous répondre en même temps. C'est que Baluchon a à coeur l'aidant, a à coeur d'aider l'aidant qui a décidé consciemment d'accompagner un être proche à domicile dans des moments qui ne sont pas simples. Puis il n'y a aucun aidant qui est formé comme infirmière, comme médecin ou intervenant social.

Plusieurs aidants sont atteints maintenant de détresse psychologique, de santé. Les chiffres qui semblent sortir sont époustouflants. Il y a beaucoup d'aidants qui vont être malades et hospitalisés avant la personne atteinte d'une maladie Alzheimer ou d'une maladie apparentée, qui, même, en décéderont avant la personne atteinte, tellement la détresse...

Baluchon, comme L'Appui... comme le but de ce fonds-là qui a été créé est d'aider ces aidants-là à les soutenir, donner des stratégies pour les encourager à poursuivre ce rythme-là, ce but-là qu'ils ont choisis, cette façon-là de faire qu'ils ont choisie. En assouplissant la loi, ça nous permet, à Baluchon, de temps en temps, tant qu'on n'aura pas un budget bonifié... On l'espère, dans les prochaines années, étant donné la réalité. D'assouplir la loi permettrait à Baluchon d'aller cogner à la porte de L'Appui — encore une fois, on a les mêmes valeurs, la même mission, le même but et le même mandat — puis de dire : Est-ce que vous pouvez nous aider pour cette année-ci afin de supporter davantage de familles, pour cette année-ci?

Également, le Baluchon, ce n'est pas seulement un organisme qui reste assis sur, déjà, ses connaissances, on est toujours à la recherche d'idées innovatrices, comment on peut intervenir davantage, comment on peut intervenir différemment et être à l'écoute.

Quelqu'un posait la question : Est-ce qu'on est capables de vérifier l'apport positif qu'on a? On est en plein processus de recherche, que nous avons subventionnée grâce à un don... un fonds de la CADA, je crois, afin de déterminer le rôle et l'impact de Baluchon chez les aidants dans leur statut psychologique, dans leurs stratégies, et tout ça. Donc, ça nous aiderait également à pouvoir faire preuve de projets innovateurs.

Le Président (M. Kotto) : Mme la députée de Taillon.

Mme Lamarre : Une toute dernière question avant de remettre la parole à notre président : Avez-vous rencontré la ministre depuis son entrée en fonction?

Le Président (M. Kotto) : Mme Pozzar, oui.

• (16 h 40) •

Mme Pozzar (Anne-Élizabeth) : Oui. Pas à ma connaissance, malheureusement.

Mme Lamarre : Et vous en avez fait la demande?

Mme Pozzar (Anne-Élizabeth) : Ah oui! On s'est adressés au ministère de la Santé. On s'est adressés... Oui, on demandait une rencontre pour pouvoir échanger sur, éventuellement, comment pouvoir débloquer du financement et pouvoir exposer notre situation, voir comment on aurait pu trouver des solutions ensemble.

Mme Lamarre : Merci.

Le Président (M. Kotto) : M. le député de Rosemont.

M. Lisée : Oui, alors, à mon tour de vous souhaiter la bienvenue, de vous féliciter pour votre travail. Si je comprends bien, le baluchonnage, c'est un concept que vous avez développé, qui n'existait pas avant vous et que... Maintenant, je vois qu'en Belgique vous avez une organisation soeur qui s'en inspire? C'est bien ça?

Des voix : Oui.

M. Lisée : Comment est-ce que les baluchonneuses sont formées ou sélectionnées?

Mme Piotrowski (Izabela) : Je peux répondre.

Le Président (M. Kotto) : Mme Piotrowski.

Mme Piotrowski (Izabela) : En fait, les baluchonneuses, c'est... Ce qu'on a dans l'équipe, on a des anciennes infirmières, des anciennes préposées ou des aidants... des baluchonneuses qui elles-mêmes ont eu un parent atteint de la maladie d'Alzheimer, donc qui connaissent bien la maladie. Et, quand on les engage, elles ont une formation de 35 heures, au début, sur la maladie et sur ce qu'est l'accompagnement pour Baluchon et elles ont deux ressourcements par année de 15 heures. C'est encore de la formation.

M. Lisée : Alors, je vois que vous avez un taux de satisfaction de près de 100 %. Et comment faites-vous le contrôle de qualité?

Mme Piotrowski (Izabela) : En fait, après chaque baluchonnage, on envoie à la famille un questionnaire — c'est à peu près 10 questions — et on leur demande comment qu'ils ont trouvé le baluchonnage, les points positifs, négatifs, est-ce que le journal d'accompagnement a été utile ou non.

Mme Ling (Geneviève) : ...

M. Lisée : Oui.

Le Président (M. Kotto) : Oui, allez-y.

Mme Ling (Geneviève) : ...pardon, mais rajouter que nous avons également une conseillère aux familles et aux baluchonneuses. La conseillère de Baluchon appelle, après chaque baluchonnage, chacune des familles pour voir... pour ouvrir une première porte, un peu à chaud, à vif, quand la transition s'est faite, afin de déjà aller tâter le terrain, voir est-ce que ça s'est bien passé ou non. En plus du formulaire. Puis, encore une fois, je vous mentionne la recherche qui est en cours, pour laquelle nous aurons les résultats en 2016, qui vise justement à voir quelle est la réalité de l'impact de Baluchon et comment son service arrive à maintenir une qualité puis un professionnalisme.

Le Président (M. Kotto) : M. le député de Rosemont.

M. Lisée : Est-ce qu'il y a... Bon, vous dites : Le baluchonnage se fait de quatre à 14 jours. Évidemment, je suppose qu'il y a certains aidants dont les besoins sont plus grands, dont la détresse psychologique ou la détresse physique... Est-ce qu'il y a un maximum de recours par année ou... Comment est-ce que vous calibrez la demande de baluchonnage par aidant?

Le Président (M. Kotto) : Mme Piotrowski.

Mme Piotrowski (Izabela) : C'est de quatre à 14 jours. Ça varie d'une région à l'autre. Il y a des régions qui acceptent juste sept jours par famille, mais, des fois, on peut accompagner une famille qui peut avoir jusqu'à 21 jours d'accompagnement, mais non consécutifs parce que c'est vraiment 14 jours pour que la baluchonneuse, aussi, puisse aller... être reposée quand elle fait les accompagnements. Mais, nous, en fait, c'est que, quand on reçoit la demande du CLSC, si le nombre de jours est autorisé, signé par le chef de programme, donc nous, on les attribue aux familles.

M. Lisée : O.K. Donc, c'est l'intervenant pivot qui... ou la personne responsable du dossier qui va justifier ou qui va autoriser un nombre de jours x selon les besoins de l'aidant et de la personne.

Mme Piotrowski (Izabela) : Oui.

M. Lisée : O.K. Donc, vous réferez évidemment au CSSS. Et vous n'êtes pas sans savoir que les CSSS vont passer à la moulinette si le projet de loi déposé la semaine dernière est adopté. Comment voyez-vous cette réforme-là et les répercussions qu'elle peut avoir sur votre travail?

Mme Ling (Geneviève) : Oui. En fait, la première inquiétude, ce n'est qu'une inquiétude, en fait, mais la seule chose qu'on se... où on se questionne puis on a hâte d'avoir les réponses, on est certains qu'on a... nous aurons oreille pour nous écouter, c'est qu'à l'heure actuelle ce sont les agences qui gèrent le budget et les ententes avec Baluchon. Alors, si la rumeur tient puis qu'il n'y a plus d'agence, alors, qui sera responsable de signer les ententes? Nous, peut-être, ça nous donnera un coup de main pour faire ça de façon plus générale puis dire : Voici le baluchonnage, ou peut-être que ça sera également... on va se retrousser les manches puis repenser les ententes. C'est certain qu'on est tout à fait à l'affût. On ne peut pas prédire. On ne sait pas les avantages ou les inconvénients que ça produira, mais c'est certain qu'on reste à l'affût de ces prochains développements là pour voir de quel côté on devra investir nos énergies.

Le Président (M. Kotto) : Merci, Mme Ling. Je rappelle que nous devons rester dans le cadre du mandat pour la suite des échanges.

M. Lisée : Oui, oui. Mais j'ai... Comment est-ce que l'État peut venir en aide à ces gens qui aident les aidants hier, aujourd'hui et demain?

Le Président (M. Kotto) : M. le député de Rosemont.

M. Lisée : Sur votre demande de la mention d'exclusion, là, on comprend bien que la loi a été faite pour justement faire une distinction entre ceux qui étaient déjà financés et ceux qui ne l'étaient pas, même si, au moment de la création des Appuis, les deux cas de figure existaient. Et là vous dites, bon, si on faisait sauter la mention d'exclusion pour vous et pour d'autres organisations, ça vous permettrait d'avoir un bol d'air supplémentaire, oui, mais je suppose que les autres disent : Bien, au détriment de nous qui, nous, n'avons pas de financement. Alors, comment est-ce que vous répondez au contre-argument?

Le Président (M. Kotto) : Mme Ling.

Mme Ling (Geneviève) : En fait, c'est sûr qu'on est tout à fait à l'écoute de ça parce qu'encore une fois notre but, c'est d'aller avec tout le monde. On veut que la communauté, que les organismes communautaires arrivent à aider les aidants qui se dévouent corps et âme pour garder leurs proches à domicile. On ne veut pas, et on ne tient pas, et notre but n'est pas de demander toute l'enveloppe budgétaire, loin de là, absolument pas; par contre, d'avoir aussi une écoute, comme le projet qu'on a proposé en 2012-2013, qui était en partenariat, entre autres avec la Société Alzheimer de Montréal, pour qu'on soit capables de profiter de toute l'expertise qu'on a, au Québec, quand même aux proches des aidants. C'est une réalité assez nouvelle, soit, certains organismes ont 40 ans, d'autres 30 ans; Baluchon a plus de 15 ans maintenant. On a une expertise, on a les ressources, on peut le faire. On voit L'Appui puis notre participation ou notre droit aussi à avoir accès à ce fonds-là comme de participer positivement à l'aide aux aidants au Québec. C'est de cette façon-là. Mais jamais pour enlever évidemment de possibilités aux autres organismes.

Le Président (M. Kotto) : M. le député de Rosemont.

M. Lisée : Je vous remercie.

Le Président (M. Kotto) : C'est bon?

M. Lisée : Oui.

Le Président (M. Kotto) : Parfait. Mme Pozzar, oui.

Mme Pozzar (Anne-Élizabeth) : Oui.

Le Président (M. Kotto) : Allez-y.

Mme Pozzar (Anne-Élizabeth) : Bien, comme, juste pour compléter les propos de ma collègue, à défaut d'avoir une grande partie de l'enveloppe, ça peut être aussi seulement pour des petits projets ponctuels. Donc, ça resterait très ciblé, très encadré, et, à ce moment-là, le partage pourrait être plus équitable. Et, au risque de me répéter, il y avait la mention qui était prévue pour le fonds qu'il y ait un montant vraiment attribué aux personnes qui sont atteintes de la maladie d'Alzheimer. Il y a 75 %; le chiffre est là. Donc, après, on s'appuie sur ça. Puisque la clientèle, c'est la maladie d'Alzheimer ou les maladies apparentées, on se sent directement concernés, donc on se sent légitimes de pouvoir exposer notre situation.

Le Président (M. Kotto) : Merci. Nous allons continuer avec la deuxième opposition. Mme la députée de Repentigny, la parole est à vous.

Mme Lavallée : Merci. Dans votre document, vous dites... vous mentionnez qu'en 2014 c'était 1 950 jours que vous avez offerts. Dans le document que j'avais, donc, vous avez répondu à 193 familles... demandes d'aide. O.K. On parle d'un budget annuel d'un million, et les familles paient 15 \$ par jour; c'est leur contribution.

À combien vous estimez le nombre de demandes refusées? Parce que vous avez dit, tout à l'heure, qu'il y avait des demandes... Actuellement, vous refusez des demandes. Vous estimez ça à combien actuellement?

Le Président (M. Kotto) : Mme Piotrowski.

Mme Piotrowski (Izabela) : En fait, depuis le mois de juin, on a 17 familles qui sont en attente pour avoir le service. Mais ça, c'est juste dans la Montérégie, Lanaudière Nord et à Montréal, sans compter toutes les familles qui nous appellent à chaque jour pour avoir un service et qu'on leur dit qu'on n'est pas en mesure de pouvoir les aider.

Une voix : Donc, c'est quand même beaucoup.

Mme Piotrowski (Izabela) : Oui.

Mme Lavallée : Et, tout à l'heure, vous avez parlé de la formation. Ce que je comprends, les gens qui travaillent... qui offrent le service de baluchonnage, qui sont dans les maisons, c'est vous qui les formez. Donc, c'est des gens qui viennent... qui ont déjà... qui se sont déjà occupé de personnes malades. Comment vous vous assurez de la sécurité? Parce que, là, comment contrôler la qualité des personnes que vous avez à votre service et qui sont auprès des gens qui ne peuvent pas se défendre?

• (16 h 50) •

Mme Piotrowski (Izabela) : Donc, quand on fait les entrevues, on regarde s'il n'y a pas d'antécédents judiciaires. En fait, on a vraiment la formation de 35 heures. Il y a un suivi qui est fait quand on envoie la baluchonneuse chez la famille. La conseillère aux familles, elle appelle et elle demande comment ça va. Aussi, on appelle aux trois jours pour savoir comment ça se passe et aussi on a un service de garde 24 heures sur 24. Donc, si jamais il y a un problème pendant le baluchonnage, on peut rejoindre quelqu'un du bureau en tout temps. Et, nous aussi, comme mentionné par Mme Ling, à la fin du baluchonnage, la conseillère communique avec la famille pour demander comment ça se passe. Et aussi, quand, moi, je... On a deux coordonnatrices au bureau qui ouvrent le dossier avec la famille. Donc, on met les familles en confiance, puis on leur dit : Ayez confiance en nous. Si jamais il y a quelque chose qui ne marche pas, vous n'êtes pas certains, vous pouvez toujours communiquer avec nous. Souvent, les baluchonnages sont cédulés à l'avance, donc, si jamais les familles ont des questions, elles peuvent toujours nous rappeler, et la famille peut aussi demander une visite de courtoisie, donc elle peut rencontrer la baluchonneuse avant le début du baluchonnage. Et disons que, pour une quelconque raison, elle dit : Ah non! je ne suis pas certaine, peut-être que la chimie entre moi puis elle n'a pas passé, elle peut toujours refuser la baluchonneuse, on peut lui en proposer une autre, mais ça n'arrive presque jamais.

Mme Lavallée : Puis, si jamais l'argent coulait à flots dans votre organisation, que vous étiez capables d'offrir plus de services, est-ce que vous êtes en mesure d'avoir, de répondre à cette demande accrue là? Donc, avez-vous le personnel, les gens suffisants?

Le Président (M. Kotto) : Mme Pozzar.

Mme Pozzar (Anne-Élizabeth) : Actuellement, on a 26 baluchonneuses qui, donc, parcourent les 11 régions du Québec dans lesquelles on a signé des ententes de service. Mais c'est sûr que des CV — de femmes, bien sûr, notamment, beaucoup de femmes mais aussi, parfois, d'hommes qui sont expérimentés dans le milieu de la santé — il nous en arrive très souvent. Toutes les semaines, on a des CV pour des gens qui veulent devenir baluchonneuses. Donc, on sait que, probablement, on aurait à notre disposition un recrutement possible à effectuer, et ce serait dans nos possibilités.

Mme Lavallée : O.K. Puis j'ai vu que, donc, c'est différentes agences qui vous accordent les montants par région, hein, pour votre budget? Puis vous aviez une crainte par rapport à la nouvelle loi : Si les agences disparaissent, comment ça va se passer pour nous? Est-ce que vous considérez que ça pourrait être plus simple d'avoir une seule entente avec le ministère plutôt que plusieurs ententes pour répondre aux besoins des régions?

Le Président (M. Kotto) : Mme Ling.

Mme Ling (Geneviève) : Sans vouloir avoir aucun propos... ou de parti pris, effectivement, si vous avez regardé les chiffres, il y a des régions où les journées de baluchonnage sont moins utilisées. Au tout début, je vous disais également que le budget d'une région à l'autre n'est pas transférable. Alors, si on considère qu'il y a un budget ministériel qui avait été voté, là, pour que ça soit récurrent, évidemment que, nous, quand on regarde qu'il y a un budget qui avait été alloué pour de l'accompagnement à domicile entre quatre et 14 jours, puis qu'on voit qu'il y a des budgets, des enveloppes qui n'ont pas été utilisées dans d'autres régions, et qu'on voit certains autres CSSS manquer, peut-être que, parfois, on se dit : Si c'était un peu plus simple, puis qu'il y avait une entente, puis... on irait à la demande.

Ceci étant dit, l'esprit de la loi, à l'origine, c'était pour s'assurer que chacune des régions ait une aide équivalente et équitable. Il y a des régions qui demandent plus, plus fort que d'autres régions. Alors, ça aussi, on est conscientes de ça. Il n'y a pas de réponse simple, malheureusement. Est-ce que ça serait plus simple d'avoir une seule entente ministérielle? Nous ne l'avons jamais vécu jusqu'à maintenant.

Mme Lavallée : O.K.

Le Président (M. Kotto) : Mme la députée de Repentigny.

Mme Lavallée : Est-ce que vous considérez qu'actuellement les enveloppes qui sont accordées par région, c'est équitable?

Le Président (M. Kotto) : Mme Pozzar.

Mme Pozzar (Anne-Élizabeth) : Oui. Non, actuellement, au vu de ce qu'on peut observer, depuis 2008, l'allocation... en fait, la subvention se traduit en nombre de jours par région, et, depuis 2008, ce nombre de jours accordés pour chaque région n'a pas été révisé, donc, on s'entend que les besoins qui ont évolué avec la démographie ne sont plus du tout en adéquation avec la réalité de 2008. On sait que Montréal, c'est là où les demandes sont les plus concentrées.

On sait que, dans les régions plus éloignées, il y a moins de demandes parce qu'il y a juste tout simplement moins de population. Donc, c'est sûr que ça ne reflète pas bien... Les chiffres qui sont dans ce tableau avec le nombre de jours accordés par région ne reflètent pas bien les besoins du terrain.

Donc, c'est sûr que, sur ce point, ce serait intéressant de pouvoir se dire : Bon, il nous reste beaucoup de gens dans cette région, on n'a plus de jours à Montréal, on va simplement les transférer pour pouvoir continuer à offrir le service. Mais, à l'heure actuelle, comme le disait Mme Ling, c'est bien séparé, c'est bien divisé et on ne peut pas faire... ce n'est pas des vases clos, ce n'est pas des vases communicants. Et l'idéal, ce serait de pouvoir effectivement transférer les jours entre les régions. Mais, jusqu'à présent, ce n'est pas possible.

Mme Lavallée : Merci beaucoup.

Le Président (M. Kotto) : Et merci. Je vous remercie pour votre présentation. Je suspends les travaux quelques instants afin de permettre au prochain groupe de prendre place.

(Suspension de la séance à 16 h 55)

(Reprise à 16 h 58)

Le Président (M. Kotto) : Alors, je rappelle que le temps alloué pour la période de présentation est de 10 minutes et 50 minutes pour la période des échanges. Je souhaite la bienvenue aux représentants des Entreprises d'économie sociale en aide à domicile.

Je vous invite à vous présenter et à faire votre exposé. Vous disposez de 10 minutes pour votre présentation, je le rappelle.

Les Entreprises d'économie sociale en aide à domicile (EESAD)

M. Caron (J. Benoit) : Alors, je me permets de me présenter en premier, car je ferai l'introduction de notre mémoire. Mon nom est Benoît Caron. Je suis directeur général de la Fédération des coopératives de services à domicile et de santé du Québec. Je suis accompagné, à ma gauche, de madame...

Mme Gasse (Marie-Claude) : Marie-Claude Gasse. Je suis présidente de la Coalition des entreprises d'économie sociale en aide à domicile. Je suis aussi directrice générale de l'entreprise qui s'appelle Coup de main à domicile, qui est l'EESAD, située à Rimouski, dans le Bas-Saint-Laurent. Je siège à la table de concertation régionale de L'Appui Bas-Saint-Laurent et je suis aussi... Mon organisme est aussi porteur d'un projet local.

M. Caron (J. Benoit) : Et, à ma droite.

Mme St-Laurent (Hélène) : Hélène St-Laurent. Je suis porte-parole de l'Aile rurale des entreprises d'économie sociale en aide à domicile du Québec. Je suis aussi directrice d'une entreprise d'économie sociale en Haute-Gaspésie qui possède deux résidences pour personnes âgées et je suis membre du C.A. de L'Appui Gaspésie—Les Îles.

• (17 heures) •

M. Caron (J. Benoit) : Alors, Mmes les députées, MM. les députés, nous vous remercions de nous recevoir. Nous allons tenter d'être très structurés dans notre 10 minutes. C'est pour ça que je vais démarrer tout de suite. J'aurai l'occasion, un peu plus loin dans ma présentation, de vous parler un peu plus des entreprises d'économie sociale en aide à domicile, mais je commencerais par vous dire que, dans un contexte de vieillissement de la population québécoise et de l'augmentation du nombre de proches aidants, il est important que le Québec trouve des solutions innovantes afin de leur venir en aide. La mise en place de L'Appui, à la suite de l'adoption de la Loi instituant le fonds de soutien aux proches aidants par l'Assemblée nationale, en 2009, a été, à notre avis, un soutien important dans la mise en valeur du travail des proches aidants auprès de la population.

Les EESAD sont des actrices majeures dans l'ensemble des régions du Québec au niveau du soutien à l'autonomie et du développement des services à domicile. Il est donc logique qu'elles fassent partie de la solution en matière de répit pour les proches aidants. Attendu que les entreprises d'économie sociale en aide à domicile appliquent régulièrement sur les programmes de L'Appui ou des appuis, il est important pour les trois regroupements d'EESAD que nous représentons aujourd'hui de faire entendre la voix de leurs membres auprès de la Commission des relations avec les citoyens.

Afin de réaliser le mémoire que nous vous avons déposé, les trois regroupements souhaitent être plus proches de la réalité et en adéquation avec ce que vivent les entreprises d'économie sociale en aide à domicile qui font directement affaire avec les appuis régionaux. Nous avons donc procédé à une consultation des 102 entreprises d'économie sociale au Québec et on a eu le plaisir d'avoir 70 entreprises qui ont collaboré ou qui ont participé à la consultation, donc, en moyenne, ça représente donc 69 % des entreprises qui se sont prêtées au jeu de cet exercice.

Je préciserais dès le départ que le réseau des EESAD, je vous l'ai dit, c'est 102 entreprises d'économie sociale qui ont été et qui sont accréditées par le ministère de la Santé et des Services sociaux pour jouer ce rôle-là et rendre accessible à leurs usagers qui sont présents dans les 17 régions administratives un programme qui s'appelle le Programme d'exonération

financière pour des services d'aide à domicile, d'aide domestique, en fait, qu'on appelle aussi le PEFSAD. Ce programme-là, c'est 76 millions par année qui sont donnés ou qui soutiennent 90 000 usagers pour à peu près 6 millions d'heures de service, je l'ai dit, dans les 17 régions administratives. Ce programme-là est administré par la Régie de l'assurance maladie du Québec et provient, bien entendu, du ministère de la Santé et des Services sociaux.

Alors, nos 102 entreprises, les 102 entreprises du réseau, sont des entreprises qui sont, comme vous pouvez le constater, bien structurées et, bien entendu, en lien très étroit avec la Régie de l'assurance maladie du Québec et le ministère de la Santé et des Services sociaux. Je préciserai que c'est 6 800 préposés d'aide à domicile qui interviennent chez ces 90 000 usagers là et que ces 6 800 préposés là ont un métier, maintenant, au Québec, qui s'appelle préposé d'aide à domicile, qui est supporté aussi par une norme professionnelle reconnue par le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

L'historique des EESAD, ça vient d'où? Alors, la première coopérative de services à domicile a vu le jour en Estrie en 1989. Donc, on peut supposer que, quelque part cette année, en 2014, on va célébrer les 25 ans de ce type d'entreprises là. Rapidement, après 1989, plusieurs organismes ont profité d'un programme qui s'appelait Défi autonomie, qui, avec le temps, a mené à la création de ce groupe, de ce réseau d'EESAD là. Particulièrement à la suite du Sommet sur l'économie et l'emploi, on a connu un essor très important. On se souviendra que le Sommet sur l'économie et l'emploi a été tenu en 1996. Il réunissait des représentants des milieux gouvernementaux, patronaux, syndicaux et de la société civile. Les consensus dégagés lors de ce sommet ont permis l'élaboration et la mise en oeuvre de plusieurs propositions touchant la création d'emplois et la livraison de différents services à la population par l'entremise d'entreprises d'économie sociale, alors, notamment, dans le domaine de l'aide à domicile.

À l'époque, on parlait d'aide domestique. Avec le temps, cependant, tout ça a évolué, et on a pris... on a développé d'autres services qui dépassent l'aide domestique. Comme par exemple, tantôt, quand je vous ai présenté des EESAD, je vous ai parlé d'aide à domicile, particulièrement d'un programme qui touche l'aide domestique, mais il faut préciser que la plupart des entreprises... la majorité des entreprises interviennent maintenant aussi au niveau des activités de la vie quotidienne et, dans plusieurs cas, au niveau du répit et de la présence-surveillance chez les clientèles dont on parlera un peu plus loin.

Donc, les EESAD font partie du réseau de l'économie sociale du Québec, et leur clientèle est à domicile, bien entendu, mais en résidence pour personnes âgées également. Ce sont principalement, dans 72 % des cas, des femmes, et, dans 72 % également des cas, des personnes de plus de 65 ans.

En parallèle, L'Appui a pour mission, comme on le sait, d'offrir des services de répit aux proches aidants. Bien entendu, ces proches aidants là ont près d'eux un aidé à soutenir. Quelquefois, moi, je me plais à dire qu'en aidant l'aidé, on aide l'aidant parce que, bien entendu, l'aidant est surtout sollicité quand peut-être que l'aidé n'a pas toute l'aide nécessaire pour continuer son soutien à domicile.

Considérant la proximité, donc, entre la clientèle des EESAD et les proches aidants soutenus par le réseau de L'Appui, nous en sommes venus, de concert, sur certains dossiers, de manière naturelle, à collaborer avec les appuis régionaux. En effet, le fait que les EESAD interviennent auprès d'ainés et de personnes en perte d'autonomie amène inévitablement les entreprises à être en contact avec les proches des usagers, comme je l'ai mentionné. C'est donc dans ce contexte que, depuis quelques années, les EESAD ont été amenées à travailler tant avec L'Appui national, particulièrement par nous, les regroupements nationaux, mais également, au niveau des EESAD, au niveau régional, avec les appuis régionaux.

Dans les faits, le réseau des EESAD estime qu'il est souhaitable de miser sur une approche partenariale fondée sur la collaboration des intervenants et la complémentarité des expertises au plus grand bénéfice des usagers et de leur entourage. Ceci inclut le support en regard de la conciliation travail-famille, bien entendu, avec laquelle les proches aidants doivent souvent conjuguer, notamment pour les générations intermédiaires devant dispenser, on le sait, des soins à une personne âgée, soutenir une personne âgée, tout en ayant une famille à la maison et une profession.

Il est donc devenu apparent, pour le réseau des EESAD qu'une collaboration avec le réseau de L'Appui serait bénéfique pour l'ensemble des personnes représentées par les différents réseaux, et ce, toujours en complémentarité d'actions de l'un et de l'autre. On sait maintenant — vous allez le voir dans les graphiques que vous avez dans le mémoire — que 50 % des entreprises ont profité... 50 % des entreprises d'économie sociale qui ont présenté des projets, il y en a donc 50 % qui n'ont pas eu accès, mais 50 % ont profité des programmes de L'Appui.

Donc, tout de suite vers nos recommandations : la consultation menée auprès des EESAD semble faire ressortir un sentiment mitigé envers les appuis régionaux. Avant tout, les EESAD ont exprimé, notamment dans la partie Commentaires de la consultation, l'importance des programmes de L'Appui. Donc, on reconnaît que c'est important et qu'ils ont joué un rôle dans le soutien et l'accompagnement des proches aidants à travers l'ensemble du Québec. Pour beaucoup de répondants, leur appui régional a bien rempli sa mission d'asseoir autour de la table l'ensemble des partenaires clés provenant des milieux de la santé associatifs, communautaires et les proches aidants d'ainés afin de mobiliser l'ensemble des acteurs disponibles afin de répondre aux besoins des proches aidants.

Toutefois, les répondants considèrent aussi qu'il existe un problème autour de la complexité des démarches à faire, puis on vous en reparlera peut-être plus longuement, là, dans la période de questions. Donc, une complexité au niveau des démarches à faire afin de pouvoir appliquer et de pouvoir répondre aux critères d'admissibilité dans le cadre des programmes. Les EESAD ont, dans leur ADN, dans leur fondement, le soutien à domicile des personnes les plus vulnérables. On le sait, on a une solide expérience, on parle de 25 ans, de plusieurs milliers d'usagers. Elles peuvent donc avoir de la difficulté à concevoir qu'on ne reconnaisse pas plus leur expérience et leur savoir-faire dans ce domaine-là.

Finalement, les EESAD souhaitent une amélioration de l'efficacité et de l'efficacités des programmes de L'Appui afin que davantage de financement — et ça, je pense qu'il y en a d'autres qui vous l'ont précisé — soit consacré à soutenir les proches aidants plutôt que de se perdre dans les structures de fonctionnement. Par ailleurs, pour les EESAD, la combinaison...

Le Président (M. Kotto) : Merci. Merci, M. Caron.

Des voix : ...

Le Président (M. Kotto) : Je vais demander consentement à savoir si vous pouvez continuer ou pas. Consentement?

Une voix : ...

M. Caron (J. Benoit) : J'ai deux phrases, alors...

Le Président (M. Kotto) : ...

M. Caron (J. Benoit) : Par ailleurs, pour les EESAD, la combinaison des services de répit, présence-surveillance et les services d'aide à la vie quotidienne et à la vie domestique font, à notre avis, un tout. Et, très souvent, on devrait éviter de multiplier les interventions, donc on devrait prioriser les organisations, les intervenants qui ont une expertise, qui peuvent être complémentaires à l'intervention qu'on veut faire auprès des aidés pour les proches aidants. Je vous ferai grâce des sept recommandations, j'imagine que vous avez pris un grand plaisir à en prendre connaissance, mais, considérant que je n'ai plus de temps, je tenterai, autant que faire se peut, durant la période de questions, de vous en faire part. Et je compte sur mes collègues, bien entendu.

Le Président (M. Kotto) : Merci, M. Caron. Vous en aurez sûrement l'occasion. Alors, je vais passer à la période d'échange en commençant avec les députés formant le gouvernement. La parole est au député de Sherbrooke.

• (17 h 10) •

M. Fortin (Sherbrooke) : Merci beaucoup, M. le Président. Messieurs mesdames, bienvenue à l'Assemblée nationale. Je vais aller, moi aussi, directement à vos recommandations parce qu'effectivement ça m'interpelle et je voudrais échanger avec vous là-dessus. Dans votre deuxième recommandation, vous dites qu'on doit limiter et encadrer les frais administratifs des appuis régionaux. C'est un petit peu, dans le fond, le but de notre mandat : c'est de voir comment le fonds est administré et comment on peut le rendre plus efficient.

Alors, j'aurais deux questions pour vous à cet effet-là. Là, présentement, on est dans une structure où est-ce qu'il y a trois paliers : il y a L'Appui national, les appuis régionaux, et évidemment les sommes qui vont dans les organismes communautaires. Alors, il y a trois niveaux où est-ce qu'il y a des frais administratifs. Est-ce que vous, vous verriez d'un bon oeil que cette structure-là soit revue? Et sinon, si vous maintenez votre position qu'on doit encadrer les frais administratifs des appuis régionaux, concrètement, selon vous, comment on devrait le faire?

Mme Gasse (Marie-Claude) : J'ose y aller.

Le Président (M. Kotto) : Mme Gasse.

Mme Gasse (Marie-Claude) : Ceux qui me connaissent bien savent que la structure me donne un peu des boutons. Moi, ce qu'on... Quand on travaille, ce qu'on veut, c'est que l'utilisateur reçoive les services auxquels il a droit. Et plus on met de l'argent dans de la structure, moins il y a de services sur le terrain.

On a entendu, dans cette commission-ci, par les autres intervenants, que les appuis régionaux sont devenus des structures qui vont accompagner les organismes à déposer des projets et que L'Appui national est devenu une autre structure qui va accompagner leur structure qui accompagne les organismes à déposer des projets. Donc, vous comprendrez que ça fait tout un lot de structures pour lesquels c'est de plus en plus difficile que l'argent se rende — excusez-moi — directement sur le terrain.

Le Président (M. Kotto) : M. Caron.

M. Caron (J. Benoit) : C'est sûr que je ne vous cacherai pas qu'on a fréquemment, depuis quelques années... bien, depuis toujours, mais, au cours des dernières années, lors de rencontres provinciales, on travaille beaucoup en réseautage, donc on a souvent 70, 80 des entreprises dont on vous parle qui sont dans la salle, et c'est unanime, ça, tout le monde a, à un moment donné, au cours des dernières années, dénoncé l'investissement qui était fait en matière de frais administratifs par rapport aux services qui étaient rendus sur le terrain. En préparation de la rencontre d'aujourd'hui, en plus de la consultation, on est allés sonder aussi. C'est sûr qu'on note une amélioration, mais on considère quand même qu'à l'époque dans laquelle nous sommes on connaît les orientations actuelles, bien, on peut peut-être s'interroger. L'important, là, si les structures sont là, et que c'est efficace, et qu'elles se traduisent en services concrets sur le terrain, bien, pourquoi pas? Mais il faut voir aussi au niveau financier.

Le Président (M. Kotto) : M. le député de Sherbrooke.

M. Fortin (Sherbrooke) : J'aurais une question additionnelle, M. le Président. Relativement à votre dernière recommandation concernant la ligne Info-aidant, vous dites que l'efficacité et l'efficience de cette ligne-là devraient être analysées. C'est la première fois qu'on soulève ce point-là. La semaine dernière, il y a quelques intervenants qui ont dit

que, bon, il n'y avait peut-être pas un volume d'appels très élevé, mais qu'on en fasse une analyse, c'est la première fois, à ma connaissance, qu'on nous fait cette recommandation-là. Et vous sous-entendez déjà que, si l'analyse... l'analyse pourrait être négative. Et je voudrais savoir un petit peu, vous, quels sont les constats que vous faites qui vous amènent à faire cette recommandation-là? Parce que, j'imagine, si vous faites cette recommandation-là, c'est que vous jugez vous-même que la ligne n'est pas efficace.

Le Président (M. Kotto) : Mme Gasse.

Mme Gasse (Marie-Claude) : Ce qu'on entend, c'est qu'effectivement ça ne sonne pas beaucoup. Donc, quand on regarde qu'est-ce que ça coûte pour mettre cette ligne-là en place, ça fait un peu cher de l'appel. Donc, il faudrait aller voir un petit peu plus loin. Et c'est encore une fois du dédoublement de structures.

Les proches aidants ont une ligne Info-aidant; on va avoir une ligne pour les abus, maltraitements; on a une ligne pour l'Info-Santé; on a une ligne pour les carrefours d'information pour les aînés. Donc, ça fait beaucoup de lignes, et, à un moment donné, à vouloir trop aider, on perd un peu le fil. Le proche aidant qui a besoin d'aide, il va dire : J'appelle où? Et, s'il a besoin d'aide, souvent on le détecte un peu trop tard dans le temps, et il a déjà besoin de beaucoup d'aide. Donc, nous, on pense que l'endroit où il devrait appeler, c'est dans les guichets uniques des CSSS pour qu'il puisse y avoir une évaluation et qu'on regarde : Est-ce qu'il y a des besoins dans le milieu, et comment on fait pour répondre à ces besoins-là de la manière la plus adéquate possible? Donc, dans le rapport annuel 2012-2013, parce que celui de 2013-2014 de L'Appui national n'a pas été publié, on parle de 400 000 \$ pour cette ligne téléphonique là. Donc, nous, on dit : On devrait peut-être aller voir plus loin. Est-ce qu'on doit conserver ça ou on devrait investir cet argent-là directement en services sur le terrain?

M. Fortin (Sherbrooke) : Merci, M. le Président.

Le Président (M. Kotto) : Je vous en prie. M. le député de D'Arcy-McGee.

M. Birnbaum : Merci, M. le Président, et merci d'être venus nous parler de votre travail. Vous avez dit que, quand même, probablement 50 % de vos membres qui ont postulé pour des projets ont réussi, et j'imagine que vous diriez que vos membres défendraient leur mandat régional et les particularités de la région où ils travaillent. Pouvez-vous imaginer une structure simplifiée où un organisme panprovincial comme L'Appui national serait en mesure d'octroyer l'argent de façon très responsable, qui répondrait aux besoins des régions, malgré leurs particularités?

Le Président (M. Kotto) : M. Caron.

M. Caron (J. Benoit) : C'est un commentaire que certains de nos membres nous ont fait qu'effectivement il y a peut-être un palier qui pourrait... c'est ça, pourrait peut-être être plus efficace si L'Appui national avait plus de pouvoirs. Ça ne veut pas dire, cependant, qu'il ne pourrait pas... que L'Appui national ne pourrait pas se référer à un comité consultatif ou à une organisation, une table quelconque au niveau régional pour s'assurer de la couleur régionale. Mais il y a une disparité, hein? Je veux dire, on a été en contact avec des membres chez nous dans certaines régions où ça va très bien. Les échanges, l'analyse des dossiers, c'est lourd. Ça, tout le monde s'entend pour dire que l'élaboration d'un projet, c'est excessivement exigeant, la reddition de comptes est beaucoup... très exigeante. On nous faisait même le commentaire que la reddition de comptes au niveau des projets de L'Appui était beaucoup plus complexe que le programme de 76 millions avec le gouvernement du Québec, dont je vous ai parlé tantôt, là, et ce 76 millions, on ne l'a pas pour 10 ans, là, pour une année, O.K.? Alors, bien entendu, plusieurs ont mentionné qu'on pourrait peut-être simplifier un peu tout ça. Puis je ne sais pas si, Marie-Claude, tu veux ajouter à...

Le Président (M. Kotto) : Mme Gasse.

Mme Gasse (Marie-Claude) : Bien, de 50 % d'entreprises qui ont eu des projets, on n'a pas spécifié combien de fois ils ont dû déposer des projets, par contre, pour être capables de les obtenir. Donc, de mettre en place des structures qui vont encadrer pour être sûr que l'argent va aux bonnes places, on n'a rien contre. Par contre, quand on a un réseau d'entreprises comme le nôtre, qui est partout au Québec et qui a développé cette expertise-là, d'être obligé de déposer un projet, un autre projet : Bien là, non, ça ne passe pas, parce que nous, on est des spécialistes du répit, et le répit n'était pas priorisé, parce que ça coûtait trop cher, donc on a préféré prioriser les autres objectifs, c'est ce que L'Appui nous répondait. Vous comprendrez que, quand il y a des argent qui stagnent en quelque part où on nous dit : L'argent ne se rend pas sur le terrain, on a envie de lever la main pour dire : Faites quelque chose, parce qu'on a la structure, tout est prêt pour offrir le service, mais l'argent ne descend pas.

Le Président (M. Kotto) : M. le député de D'Arcy-McGee.

M. Birnbaum : Si je peux vous parler justement d'une suggestion pour que l'analyse des programmes soit faite de manière transversale, voilà une suggestion, pouvez-vous élaborer comment ça pourrait se faire différemment, l'analyse des projets?

Le Président (M. Kotto) : Mme Gasse ou M. Caron.

M. Caron (J. Benoit) : Avant de laisser la parole à... C'est sûr qu'il y a une disparité au niveau de l'analyse des projets. Donc, quand on parle de transversalité, il y a également... Puis ça, je me suis... J'ai pris le plaisir hier soir d'écouter cinq heures de votre émission, là, et plusieurs sont revenus à la charge en disant : Bien, ce n'est pas toujours pareil, ça dépend des régions, et on ne considère pas — puis ça, c'est un commentaire que j'ai identifié, fréquent — tout ce qui existe déjà. Donc, dans la transversalité, on a la prétention d'avoir une solide expérience au niveau de l'intervention auprès des personnes en perte d'autonomie, considérant les 25 ans et l'envergure des mandats qu'on réalise, là, par l'entremise de nos préposés d'aide à domicile. Je vous l'ai dit tantôt, c'est des entreprises collectives, c'est des entreprises exploitées à des fins non lucratives : on n'est pas là pour faire du cash, on est là pour aider les gens.

Alors, chez nous, dans les EESAD, on aurait apprécié avoir une considération toute particulière, comme la société Alzheimer, ou comme Baluchon, ou comme les tables de concertation. Tous ces gens-là, tous les acteurs qui sont venus vous rencontrer, arrivaient avec une expérience extraordinaire, qui, on doit l'avouer, court sur plusieurs années, hein? Alors, on aurait apprécié, tout le monde, je pense, que ce soit considéré.

Donc, je laisse sur la transversalité, M. le Président, Mme Gasse.

Le Président (M. Kotto) : Mme Gasse.

• (17 h 20) •

Mme Gasse (Marie-Claude) : Nous, ce qu'on préconise, c'est de travailler en complémentarité pour avoir une meilleure efficacité. Le problème qu'on rencontre actuellement avec les Appuis, c'est qu'en ayant un Appui par région, avec tout autant de conseils d'administration, les règles sont différentes pour tout le monde. Donc, nous, les EESAD, c'est un réseau qui offre les mêmes services, ou à peu près, à la grandeur du Québec et qui tend à se développer. Donc, d'essayer de déposer 17 projets de répit différents, avec des normes qui sont différentes, pour desservir une clientèle que, majoritairement, on dessert déjà, on trouve que ça n'a pas de bon sens. On sait que le PEFSAD est un programme actuellement où... qui finance directement l'utilisateur pour s'acheter des services. Donc, 1 \$ investi dans le PEFSAD, c'est 1 \$ directement sur le terrain. Est-ce qu'à ce moment-là il n'y aurait pas possibilité, quand on parle, entre autres, de répit, de faire passer l'argent par une autre structure pour être capable de le rendre sur le terrain?

Et, nous, notre spécialité, c'est répit à domicile. Ça n'enlève rien aux autres formes de répit qui se sont développées aussi, mais, en recevant des projets de manière individuelle, ce que ça fait aussi, c'est qu'il y a certaines organisations qui ont senti des affaires, il y a de l'argent à faire là, ils ont mis des structures en place pour dire : Bien, regarde, moi, je vais m'inventer un proche aidant, je suis capable d'aller donner du support, je suis capable d'aller donner du répit, déposent une demande à L'Appui, et ça peut être accepté quand il y a quelqu'un d'autre à côté qui fait exactement la même chose. Donc, quand on parlait de structures tantôt, oui, il y a la structure administrative, mais il y a tous les dédoublements de structures qui ont toutes le même objectif : de donner des services sur le terrain.

Le Président (M. Kotto) : M. le député de D'Arcy-McGee.

M. Birnbaum : Même si on ne touchait pas aux structures ou, si on touchait aux structures, même si on simplifiait les formulaires, il y a une préoccupation — que vous partagerez avec nous, j'imagine — sur la pérennité des programmes octroyés et aidés par ce régime-là. Parce qu'on parle d'un fonds ponctuel et on peut espérer, mais, pour l'instant, il y a une date butoir. Comment est-ce que vous vous préparez et vos organismes membres s'orientent vers la pérennité des services qui sont financés par ce programme-là?

Le Président (M. Kotto) : Mme Gasse.

Mme Gasse (Marie-Claude) : Oui, merci. En fait, les EESAD offrent déjà toute une gamme de services, et j'ai nommé tantôt... qui sont... Il y a beaucoup de proches aidants qui font affaire avec les EESAD pour des services. Donc, ça peut être de l'entretien ménager, préparation de repas, de la lessive, ça peut être des courses. Il y a aussi des programmes de répit qui se sont développés au courant des années, parce qu'avant l'arrivée de L'Appui il y avait déjà des besoins sur le terrain. Donc, il y a, par exemple, dans certaines régions, des fondations d'hôpital ou de CLSC qui ont mis des sous pour dire : On va faire du répit aux proches aidants. Les CLSC, avec les fermetures de lits... Pas les CLSC, mais les CSSS, avec les fermetures de lits dans les CHSLD, ont aussi dégagé des sous pour faire du répit, et c'est souvent des achats de services externes avec les EESAD.

Un des problèmes qu'on a, le répit, c'est que du répit à domicile, ça coûte cher parce que c'est du un pour un. On sait qu'on a les normes du travail à respecter, on est au Québec, et c'est totalement correct, mais les argentés, actuellement, qui sont dans les programmes de L'Appui, selon nous, ne seront pas suffisants. Donc, même si on facilite la structure puis qu'on envoie le plus d'argent possible sur le terrain, quand on parle de répit, on va devoir trouver d'autres solutions. Et là je pense que le ministère de la Santé, le ministère des aînés et plein d'autres ministères vont devoir s'asseoir ensemble pour regarder comment on va le faire.

Donc, les structures sont là, le personnel est là. Ils sont déjà formés pour ça. C'est déjà des clientèles qu'on dessert pour d'autres services. Tout ce qui manque, c'est de voir comment on fait pour optimiser l'argent dans la machine pour donner encore plus de services ou de meilleurs services.

Le Président (M. Kotto) : M. le député de Montmorency? Non, Mme St-Laurent. Excusez-moi, je ne vous avais pas vue.

Mme St-Laurent (Hélène) : C'est pour ça qu'il y a des entreprises qui n'ont pas présenté de projet : parce qu'elles le faisaient déjà. Ça fait que pourquoi aller présenter des projets, faire une semaine de travail pour des choses qu'on fait déjà? Il y a des gens, il y a des entreprises qui ont trouvé que ça ne valait pas la peine.

Le Président (M. Kotto) : M. le député de Montmorency.

M. Bernier : Merci, M. le Président. Alors, bienvenue. Merci d'être là. Effectivement, vous avez un rôle très, très important dans la société québécoise et vous permettez à plusieurs personnes, dans des situations difficiles... Et le fait, comme vous l'avez mentionné, d'aider l'aidant... d'aider l'aidé aide l'aidant, c'est effectivement là... Plusieurs familles ont eu à le vivre.

En ce qui regarde votre financement, c'est ce qui me préoccupe, votre financement... Vous en avez parlé tout à l'heure, du ministère, de l'aide financière de 76 millions annuels. Bon, si on regarde l'ensemble de vos partenaires ou de vos organismes avec qui vous travaillez, bon, donc il y a une bonne partie des budgets qui vient du gouvernement, du ministère de la Santé actuellement par rapport à leurs activités, oui?

Le Président (M. Kotto) : M. Caron.

M. Caron (J. Benoit) : Oui. Alors, merci de poser la question. Ça va nous permettre de démystifier cet aspect-là. Le PEFSAD, c'est un programme qui s'adresse à l'utilisateur. Alors, il y a deux types d'aide dans le PEFSAD, dans le programme d'exonération financière : une aide fixe et une aide variable, et, en fonction du revenu de la personne, la personne va aller chercher le minimum de l'aide ou le maximum de l'aide. Actuellement, le maximum de l'aide est à 13 \$, après de multiples représentations gouvernementales de notre part auprès des antécédents gouvernements. Alors, maintenant, l'aide financière pour l'utilisateur le plus pauvre, c'est 13 \$. L'entreprise va vendre ses services — parce que, bon, il y a eu toute une évolution depuis 25 ans, là, le salaire minimum a augmenté — je vous dirais, une moyenne, 20 \$ dans la province de Québec. Donc, Mme Tremblay, qui est une dame âgée de modestes revenus, va recevoir 13 \$ d'aide financière, et elle va elle-même assumer la différence, le 7 \$.

Donc, la majorité des sommes du PEFSAD s'adressent à l'utilisateur. Pour administrer le programme, on a... Les EESAD ont une modeste participation du programme, et le reste de l'argent des revenus des EESAD, c'est de l'autofinancement, là. Et c'est une entreprise d'économie sociale, ce n'est pas un organisme communautaire. Donc, c'est une entreprise qui vend ses services à une clientèle.

M. Bernier : Donc, l'argent est versé directement à la personne qui reçoit le service.

M. Caron (J. Benoit) : Après, je ne pourrais pas vous dire, sur le 76 millions, mais je dirais que c'est la grande, grande majorité du 76 millions qui s'en va directement à l'utilisateur. On pourrait vous donner le chiffre exact, là. Il y a une portion qu'on appelle des mesures compensatoires, qui servent à... parce qu'administrer le PEFSAD puis faire des rapports à la RAMQ, ça demande du temps aussi un peu, là, alors ce temps-là est compensé, hein? C'est des mesures compensatoires. Il n'est pas rémunéré, il est compensé.

M. Bernier : O.K., ce qui explique...

Le Président (M. Kotto) : ...

M. Bernier : Merci. Ce que j'essayais de voir, là, par rapport au Baluchon qui est venu tout à l'heure, où ils nous disaient qu'eux avaient appliqué sur des programmes ou sur des projets qu'ils avaient déposés puis que malheureusement, parce qu'il y avait des sommes qui provenaient du ministère, ils n'avaient pas été retenus, possiblement en ce qui regarde le dédoublement, ce qui n'est pas votre cas, parce que finalement, vous autres, tout ce que vous faites, c'est ça, c'est une administration, donc vous n'avez pas d'argent direct par rapport à des programmes comme tels, que vous mentionniez tout à l'heure, au niveau de...

M. Caron (J. Benoit) : Je ne peux pas affirmer hors de tout doute qu'aucune des 102 entreprises ne va pas chercher une opportunité de financement, là, mais ce n'est pas l'esprit des entreprises d'économie sociale en aide à domicile.

M. Bernier : Parce que ça clarifie, ça clarifie le point. Pour moi, c'est important qu'on puisse faire la différence entre vos organisations et l'autre organisation.

Quelques-uns de vos membres participent au conseil d'administration de L'Appui dans les appuis régionaux. Est-ce qu'eux ont à juger les projets qui sont référés? Est-ce qu'à ce moment-là eux soumettent des projets, à ce moment-là, sur L'Appui régional? Oui?

Le Président (M. Kotto) : Mme St-Laurent.

Mme St-Laurent (Hélène) : Oui, on soumet, mais on dénonce notre conflit d'intérêts puis on se retire. Donc, on va chercher souventefois des gens extérieurs. Ça peut être des gens de l'agence, des gens des CRE, des gens des... qui sont quand même autour des CSSS, qui, eux autres, vont s'asseoir puis qui vont regarder les projets qui sont là.

M. Bernier : Mais vous avez souligné le dédoublement, là, dans certaines régions, de services. Mais à ce moment-là vous, quand... vous avez quand même la possibilité d'éclairer, si on veut, les membres qui auront à juger de ces projets-là. Donc, ça évite, là, d'avoir ce genre de dédoublement. Mais vous n'êtes pas présents partout dans les régions.

Le Président (M. Kotto) : Mme Gasse.

Mme Gasse (Marie-Claude) : En fait, dans ce qu'on a lu, on est présents dans 14 des 17 régions, mais, dépendamment de chaque conseil d'administration, chaque région est différente. Donc, ce qu'Hélène vient de nommer, ça se passe comme ça dans la Gaspésie—Les Îles. Dans le Bas-Saint-Laurent, au contraire, on a mis en place un comité d'analyse dans lequel tous les organismes qui sont susceptibles de déposer des projets n'ont pas le droit de siéger pour ne pas être en conflit d'intérêts. Donc, quand le projet va revenir au comité régional, bien, on accepte les recommandations du comité d'analyse, mais on n'a pas pu commenter.

M. Bernier : Dans vos recommandations, vous soulevez un point qui amène des interrogations, vous dites : «...les projets admis par L'Appui [doivent être] exclusivement consacrés au soutien des proches aidants d'ainés comme [le prévoit la loi].» À votre connaissance, est-ce qu'il y a des projets qui sont retenus et qui ne cadrent pas dans la loi actuelle?

Mme Gasse (Marie-Claude) : Malheureusement, oui.

Le Président (M. Kotto) : Mme Gasse.

• (17 h 30) •

Mme Gasse (Marie-Claude) : Ce qu'on a remarqué dans, je vous dirais, la dernière année et demie, c'est qu'il y a eu une énorme pression sur la structure qu'est L'Appui parce que le ministère de la Santé disait : Bien, écoutez, il y a de l'argent qui dort là, l'argent ne se rend pas sur le terrain; si vous n'êtes pas capables de l'engager, bien, on va l'utiliser pour faire d'autres choses. Donc, ça a créé des pressions dans différentes régions, et, à un moment donné, il a fallu qu'on mette un peu le pied sur la pédale du frein parce qu'on se rendait compte qu'il y a des projets qui avaient tendance à être acceptés, même si ce n'était pas auprès de la bonne clientèle visée, parce qu'il fallait que l'argent se rende sur le terrain. Donc, oui, il y a eu certains projets, dans certaines régions, qui ont été acceptés qui n'étaient pas vraiment pour des proches aidants d'ainés.

M. Bernier : Comme on a vu, comme... Si vous avez écouté nos débats durant ces cinq heures, je vous félicite, vous êtes très patients.

Comme vous avez vu, les services ne sont pas égaux selon les régions, hein? Et, selon certains endroits, je comprends, là, que ça devient plus difficile de développer des projets ou de présenter des projets. Mais je pense qu'effectivement ça serait peut-être intéressant à ce moment-là qu'on puisse, si on veut, souligner ou dénoncer ces choses-là si ça se produit parce qu'à ce moment-là ce sont d'autres organisations qui sont prêtes à donner le service qui ne peuvent pas le donner parce que ça a été fait à d'autres personnes.

Rapidement, parce que je sais que le temps passe vite, moi, j'aimerais vous entendre sur... parce que vous avez parlé de structures qui... la lourdeur des structures, vous avez parlé des frais d'administration. J'aimerais vous entendre... Il reste quand même plusieurs années, et, l'objectif de notre commission parlementaire avant toute chose, c'est d'essayer de rentabiliser et d'essayer de voir de quelle façon on peut améliorer ce programme-là qui est quand même important, et il y a encore des sommes très importantes disponibles, là, par rapport à ces projets-là. Ça serait quoi, vos recommandations pour qu'on ait effectivement plus d'argent vers les proches aidants, vers les personnes et moins sur l'administration, mais être capables aussi d'être plus proactifs par rapport aux demandes qui sont faites par les gens et mieux servir, si on veut, la population qui en a besoin?

Le Président (M. Kotto) : Mme Gasse.

Mme Gasse (Marie-Claude) : Je pense qu'on l'a nommé.

M. Bernier : ...recommandations à vous autres comme...

Mme Gasse (Marie-Claude) : Oui, on l'a nommé, puis je pense qu'il y a d'autres groupes qui sont venus qui l'ont nommé aussi. Je pense qu'une des solutions faciles, ce serait de reconnaître l'expertise des entreprises qui sont déjà sur le terrain et qui desservent déjà cette clientèle-là. Si on est capables de les reconnaître et de faire des ponts au niveau national... Parce que vous disiez : Il faut dénoncer. On l'a fait, vous savez, on est montés dans les différents ministères et on est allés aussi à L'Appui national dire : Il y a des choses qui ne sont pas normales. Il faut qu'on soit capables de travailler ensemble parce que les objectifs qu'on poursuit sont les mêmes. Donc, comment on fait pour faire tomber ces barrières-là puis pour être capables de donner les services? Bien, on se fait répondre : C'est compliqué parce que, dans chacune des régions, c'est des conseils d'administration qui sont autonomes et indépendants. Donc, ce qu'on en comprend, c'est que L'Appui national n'a pas nécessairement de pouvoir autre que les recommandations qu'il peut faire dans les différents Appuis. Peut-être qu'en redonnant ce pouvoir-là ou en modifiant la façon de pouvoir traiter des ententes nationales et de reconnaître ces expertises-là, je pense qu'il y a beaucoup d'entreprises qui pourraient faciliter l'argent sur le terrain.

Hélène disait tantôt : Il y a des organismes qui ne déposent même pas de demandes. Il y a des entreprises qui passent une semaine pour monter un projet, ils le déposent, il est refusé. Ils disent : Bon, une deuxième fois, on va redéposer le projet. On le redépose, il est refusé. Dans certains cas, on parle de 20 000 \$, 25 000 \$ dans... Ce qu'on a fait comme tour, là, ceux qui ont eu des enveloppes, il y a une moyenne de 25 000 \$ d'enveloppe. Il y a des organismes dont le nom... Moi, j'ai 5 millions à gérer par année, 20 000 \$ d'enveloppe pour donner du répit quand j'en fais déjà autrement, s'il faut que je passe une semaine à remplir les papiers, puis que je repasse une autre semaine à me concerter, puis une autre semaine pour faire de la reddition de comptes, ça vient compliquer l'affaire.

Et j'oserais rajouter que parfois L'Appui va faire des demandes pour changer nos missions, changer nos structures. Si on leur dit : Bien, nous, faire une heure de répit, ça coûte 20 \$, ça coûte 22 \$, il y a une raison, il a été évalué comme ça. Dans certaines régions, par exemple, il y avait des projets avec les CSSS où le CSSS disait : C'est correct, on va chercher du financement — ça ne sera pas très long, c'est un exemple — et le proche aidant ne paie rien du tout. Et là on déposait un projet à L'Appui, L'Appui disait : Non, moi, s'il ne paie rien du tout, ça ne marche pas, il va payer 3 \$ de l'heure.

Le Président (M. Kotto) : Merci.

Mme Gasse (Marie-Claude) : Comment on fait pour partager ces deux programmes-là?

Le Président (M. Kotto) : Merci. Merci. Nous allons continuer avec l'opposition officielle pour une quinzaine de minutes d'échange. La parole au député de Rosemont.

M. Lisée : Merci, M. le Président. Merci à vous trois d'être là. Merci pour tout ce que vous faites. Et effectivement, moi, j'étais présent comme conseiller lors du sommet de 1996 où l'importance de ce travail avait été reconnue et qu'un premier élan avait été donné. Le gouvernement du Québec a été parmi les premiers à voir l'importance, l'intérêt et à faire des modifications législatives et réglementaires permettant un essor de ces entreprises d'économie sociale, entre autres, et donc je suis très content de voir le chemin parcouru à travers ces années.

Je suis content de voir la lucidité aussi dont vous faites preuve. Vous n'êtes pas les premiers à venir nous dire qu'il y a des difficultés avec la reddition de comptes. Dans votre mémoire, vous avez mis quelques témoignages. Vous avez consulté l'ensemble de vos membres. Il y a un témoignage ici qui dit : «L'an dernier, lors du premier appel d'offres, nous avons dû recommencer trois fois notre demande de financement. Pourtant ça fait 25 ans qu'on présente des projets et nous n'avons jamais eu autant de difficultés à satisfaire aux exigences de présentation de projet. Lors de la reddition de comptes, L'Appui a étudié à la loupe toutes les pièces affectées aux comptes et nous a régulièrement appelés pour demander des justifications ainsi que rejeter certaines pièces.»

Et là on peut dire : Bon, bien, oui, il y a toujours des gens qui sont insatisfaits de la reddition de comptes, puis c'est normal, puis il ne faut pas s'en formaliser, mais là, dans votre petit sondage de satisfaction, vous avez 37 % de vos associations... de vos entreprises qui sont satisfaits ou extrêmement satisfaits et 43 % qui sont insatisfaits ou extrêmement insatisfaits. Mais c'est énorme, ça, 43 % de taux d'insatisfaction. C'est plus bas que le taux d'insatisfaction du gouvernement actuel, c'est dire que c'est très élevé.

M. Bernier : ...

M. Lisée : Écoutez... Comparativement, on fait un bon travail, dit le député de Montmorency.

M. Bernier : ...

M. Lisée : Absolument. Non, non, mais j'applaudis à votre remarque. Et vous dites : Bon, «les répondants considèrent [...] qu'il existe un problème autour de la complexité des démarches à faire afin de pouvoir appliquer et de pouvoir [se conformer aux] critères d'admissibilité». Bon, vous n'êtes pas les premiers à nous le dire, mais, parmi ceux qui nous l'ont dit déjà, on a dit : Mais ça s'améliore et ça s'améliore considérablement, ce qui avait un peu ralenti nos ardeurs, en disant : Bon, bien, si ça s'améliore, c'est un problème qui est en train de se régler. Est-ce que c'est votre expérience, que ça s'améliore? Et, si oui, est-ce que ça s'améliore suffisamment?

Le Président (M. Kotto) : M. Caron.

M. Caron (J. Benoit) : Il est certain que ce que vous avez traduit... J'aimerais beaucoup dire... J'aime bien le Dr Boivin, j'aime bien L'Appui. On espère que ce sera de précieux partenaires éventuellement. Notre objectif n'est pas du tout de livrer un message qui n'est pas celui qu'on a reçu. Et c'est là qu'il est important... On n'a fait que le travail de consulter, de compiler assez objectivement, là. On n'a pas traduit ou fait un roman avec ça, là. On a pris les résultats puis on vous les a présentés.

Alors, malheureusement, au moment où on se parle, selon la consultation qu'on a faite, c'est très partagé. Il y a effectivement des entreprises qui nous disent : Bon, bien, tout le monde s'entend sur une chose, là : c'est excessivement lourd, aussi bien dans la présentation de projets qu'à la reddition. Ça, c'est unanime, là, je n'ai pas entendu grand monde dire que c'était facile. Cependant, il y a des régions ou des milieux où on nous dit : Bon, c'est... j'en ai quand même eu puis j'ai réussi. Ce n'est quand même pas des grosses sommes, hein? La moyenne est de 25 000 \$. Mme Gasse vous disait que son entreprise, qui n'est pas la plus grosse au Québec, là, sans vouloir la diminuer, c'est 5 millions, hein? On voit la différence.

Alors, bien entendu, peut-être que c'est un nouveau programme qui a été élaboré avec une préoccupation de rigueur. Je pense qu'il faut reconnaître ça, hein? Puis c'est correct, ça, on est dans une ère où on souhaite la rigueur. Alors, je pense que ça, c'est correct. Peut-être que l'exercice que vous faites aujourd'hui servira peut-être à doser ce qui est nécessaire puis à alléger un peu. Mais je ne peux pas vous dire qu'il y a eu une amélioration. Nos questions ne nous permettaient pas de mesurer sur les trois dernières années. Peut-être que Mme Gasse et Mme St-Laurent, qui sont sur le terrain, pourront en témoigner, là, mais, de notre côté, on ne pouvait pas souligner une amélioration quelconque.

Le Président (M. Kotto) : Mme Gasse.

Mme Gasse (Marie-Claude) : J'oserais dire : Est-ce que c'est vraiment les processus de dépôt de projets qui ont été simplifiés ou les organisations, à force de déposer des projets, ont adapté leurs projets pour qu'ils répondent aux critères? C'est la question qu'on doit aussi se poser.

M. Lisée : D'accord.

Le Président (M. Kotto) : Mme St-Laurent.

Mme St-Laurent (Hélène) : Je vous dirais que nous, en tout cas, au niveau de la Gaspésie et des Îles, on a fait beaucoup de pressions en disant : On va les changer, les règles. Et c'est sûr que L'Appui national n'aimait pas vraiment, mais on a dit : Regarde, la dernière... la première fois où ils ont fait les appels de projets, il y a eu quatre projets, les quatre projets ont été refusés. La fois d'après, on a dit : Regardez, on n'en présente pas un, personne. Ça fait qu'ou bien vous améliorez votre façon de faire ou... On a fait un peu de chantage, et là il y en a six qui ont été acceptés. Donc, ça a fonctionné.

Le Président (M. Kotto) : M. le député de Rosemont.

M. Lisée : Merci. Lorsque vous dites que vous voulez que L'Appui reconnaisse le savoir-faire des entreprises d'économie sociale — et là je reste sur la question de la complexité des demandes et de la reddition de comptes — qu'est-ce que vous voulez dire exactement en termes de : Faites-nous confiance? Quelle marge de manoeuvre vous demandez par rapport à la réalité actuelle?

Le Président (M. Kotto) : M. Caron.

• (17 h 40) •

M. Caron (J. Benoit) : Mme Gasse ou Mme St-Laurent voudront sûrement intervenir, là, mais moi aussi, j'étais là en 95, 96, là, puis force est de constater que, depuis la première entreprise, en 89, il s'est écoulé 25 ans. Il s'est écoulé aussi une expérience développée avec le ministère de la Santé et des Services sociaux, qui n'est pas le ministère le plus simpliste, là, avec la Régie de l'assurance maladie du Québec, qui n'est pas du tout simpliste, alors, veux veux pas, on a une certaine expérience dans l'administration d'un programme et dans l'intervention auprès de 90 000 personnes qui ont exactement le même profil que les aidés chez qui on doit intervenir pour aider les proches aidants, hein? Alors, au démarrage de L'Appui, moi, comme directeur général d'une fédération regroupant un nombre important d'entreprises, je croyais que nous serions un partenaire ciblé — je ne dirai pas «privilegié», je dirais «ciblé» — parce que... à cause de cette expérience-là — tu sais, c'est long, 25 ans, là — mais non, pas du tout.

M. Lisée : Alors, si je vous comprends bien, vous voulez dire : Nous, on fait déjà de la reddition de comptes auprès du ministère de la Santé, et donc c'est déjà fait, alors reconnaissez que cette reddition de comptes là, elle est faite, et, lorsqu'on dépose des projets, acceptez les projets selon leur valeur et selon la... en répondant à la question de savoir si ça répond à un besoin, et laissez-nous tranquilles.

M. Caron (J. Benoit) : Je n'irais pas jusque-là, non. Mais je pense — puis je vais laisser la parole à Mme Gasse, là — qu'il est... On intervient chez le même usager avec une préposée qui, très souvent... une préposée d'aide à domicile qui a l'expérience qu'il faut pour faire de l'aide domestique, de l'aide à la personne et du répit, de la présence-surveillance. Alors, spontanément, au lieu de reconstruire parallèlement un système ou des structures qui vont pouvoir aller offrir ça — ce que Mme Gasse vous disait tantôt — n se disait : On vous sert sur un plateau d'argent le moyen de livrer ce pour quoi vous existez.

M. Lisée : O.K.

Le Président (M. Kotto) : Mme Gasse, vous voulez ajouter quelque chose?

Mme Gasse (Marie-Claude) : C'est exactement ça. La structure existe déjà; les portes d'entrée sont déjà ouvertes. On travaille en étroite collaboration avec les intervenants du CLSC. C'est quotidien. Il y a des demandes qui rentrent à tous les jours. On a le personnel, on a du personnel qui est formé pour donner ce genre de services là. Tout ce qui manque, c'est qu'il n'y a pas personne actuellement au Québec qui finance le répit. Le répit n'est pas inclus dans le panier de services du PEFSAD. Donc, le seul moyen qu'on a pour être capables d'aller chercher un peu de financement pour rendre l'argent

sur le terrain, c'est de cogner à L'Appui, dire : Vous avez l'argent, on a la structure, l'expertise, et on est prêts à procéder, on est-u capables de trouver un moyen de faire pour qu'on puisse procéder rapidement? Parce que les besoins sont là, et ils sont là de plus en plus à tous les jours.

Le Président (M. Kotto) : M. Caron.

M. Caron (J. Benoit) : Certains de nos membres, puis ça, ça a été à plusieurs reprises, nous ont témoigné d'expériences, par exemple, où leur projet... une EESAD, des EESAD, — j'ai vu des groupes d'EESAD, là, dans une région dans laquelle on est, même — ont déposé, conjointement avec des organismes du milieu, des projets, et finalement on a préféré... on préférerait accepter un projet où la livraison des services serait faite par des bénévoles plutôt que par une entreprise collective accréditée où des préposés d'aide à domicile ont une formation et une expérience. On préférerait... On choisissait des projets où c'étaient des bénévoles qui allaient... Il y a des grandes interrogations.

Le Président (M. Kotto) : M. le député de Rosemont.

M. Lisée : Alors, si j'essaie d'aller au bout de votre logique, puis vous allez me corriger si je vais trop loin, mais finalement vous dites : Bon, voilà 20 millions de dollars qui ont été mis à la disposition des aidants sur un certain nombre de thèmes, y compris l'Alzheimer, mais pas seulement, n'aurait-il pas été plus simple de reconnaître l'existence des EESAD, la société canadienne d'Alzheimer, de Baluchon, et donc d'un certain nombre d'organisations préexistantes déjà accréditées, déjà reconnues par le ministère de la Santé, et dire à ces organisations-là : Pouvez-vous répondre aux besoins?, et, si vous ne pouviez pas répondre aux besoins, faire un appel de projets pour ce qui n'était pas couvert par votre expertise, et ça aurait été plus simple que de créer des Appuis régionaux et l'ensemble de ces choses-là. Est-ce que je comprends bien ce que vous dites?

Le Président (M. Kotto) : M. Caron.

M. Caron (J. Benoit) : Moi, je ne dis pas ça, monsieur... Moi, je ne vais pas jusqu'à dire ça, M. Lisée. Moi, ce que... D'où je suis, ce que j'aurais vu et ce que j'aurais apprécié, c'est ce que je vous ai dit tantôt, c'est qu'on était un réseau avec une solide expertise, qui pouvait être un partenaire primordial, là, un important partenaire, et on aurait aimé simplement être considérés. Ce qui a mené à la création de L'Appui, tout ça, bon, on n'a pas toute l'histoire, peut-être. Il y avait peut-être des éléments qui auraient... Le 20 millions n'aurait peut-être pas été là s'il n'y avait pas eu le parcours qui est là actuellement. Donc, je ne veux pas juger ce parcours-là, je veux simplement tenter d'aller livrer les services sur le terrain au meilleur intérêt des usagers. Et, oui, comme réseau, on aurait apprécié être très présents.

Le Président (M. Kotto) : Mme St-Laurent.

Mme St-Laurent (Hélène) : Oui. Bien, je dirais que, dans plusieurs régions au Québec, quand L'Appui est arrivé, est venu au monde, il y avait déjà plusieurs régions, avec les CSSS, qui avaient des projets pilotes sur du répit-accompagnement pour les personnes atteintes d'Alzheimer. Donc, on avait déjà des gens de formés sur le terrain par la société Alzheimer pour faire ça. Et, quand L'Appui est arrivé, on reconnaissait plus ou moins, on disait : Non, non, on ne financera pas les mêmes choses. On disait : Bien là, on fait quoi, nous? Notre monde est déjà formé, on n'est pas admissible. Ça fait que c'est là que les... ce qu'il y avait déjà sur le terrain a eu plus ou moins de reconnaissance. C'est comme si on était partis à neuf, à nouveau.

Le Président (M. Kotto) : Mme Gasse.

Mme Gasse (Marie-Claude) : Vous savez, depuis que L'Appui est présent, je pense que la problématique des besoins des proches aidants a été remise sur la place publique de manière beaucoup plus importante. Et, ne serait-ce que de ça, je pense que c'est quelque chose qui est très positif. Ce qu'on dit, c'est que, maintenant que c'est fait, maintenant qu'on a favorisé la concertation partout dans les régions, on a-tu un moyen d'arrêter d'en parler puis de commencer à procéder? Ça fait que c'est juste ça qu'on dit. On n'est pas les seuls, il y a différentes organisations qui sont là au niveau national, qui sont déjà campées. Comment on peut faire maintenant, à partir d'aujourd'hui, pour être capables de remettre le proche aidant ou de remettre l'utilisateur au cœur des discussions et de dire : C'est quoi, maintenant, le besoin? Comment je fais pour y répondre? Puis pas y répondre dans six mois, parce que peut-être que, dans six mois, le besoin ne sera plus le même. Donc, il faut qu'aujourd'hui on trouve le moyen d'aller répondre à ce besoin-là rapidement, et plusieurs organisations sont déjà prêtes pour le faire.

Le Président (M. Kotto) : M. le député de Rosemont.

M. Lisée : Vous disiez tout à l'heure que, bon, compte tenu de la disponibilité des fonds et parfois de la nécessité de les dépenser rapidement à la fin de l'exercice budgétaire, il y a des organismes qui se présentent avec des projets, qui soit n'étaient pas dans ce milieu-là avant... Mais on voit, enfin, avec les difficultés financières que l'ensemble des organisations ont, effectivement, on voit très bien qu'il y a du développement qui est fait pas en fonction des besoins, pas en fonction de la mission mais en fonction de la disponibilité de fonds, alors c'est tout à fait normal, mais est-ce que, donc, vous voyez ça?

Est-ce que vous voyez aussi des entreprises à but lucratif qui essaient de s'inscrire dans ce champ-là ou des... On l'a vu dans d'autres cas, surtout la collecte de vêtements usagers, que des fausses fondations se créent en lien avec une entreprise à but lucratif pour tenter d'utiliser des fonds publics. Est-ce que c'est des expériences que vous avez?

Mme Gasse (Marie-Claude) : Non, je ne pense pas que... Je ne pense pas qu'il y a...

Le Président (M. Kotto) : Mme Gasse, vous avez moins de deux minutes pour répondre.

Mme Gasse (Marie-Claude) : Oui. Je ne pense pas qu'il y a des entreprises privées qui ont tenté de mettre la main sur des sous là-dedans. Par contre, il y a des petites organisations. Benoit parlait tantôt de bénévoles qui s'improvisent. J'ai déjà vu dans une région un projet qui a été accepté pour un petit groupe de proches aidants. Une fois qu'ils ont reçu le financement, ils sont allés cogner à la porte de l'EESAD à côté en disant : Bien là, j'ai eu 7 000 \$ pour faire du répit, comment je peux faire ça? Ça, pour moi, je trouve ça inconcevable. Qu'est-ce qui fait que l'argent a été placé là quand on ne sait pas comment la rendre sur le terrain, quand il y a des structures qui sont déjà prêtes pour le faire?

Le Président (M. Kotto) : Oui, M. le député de Terrebonne, pour moins d'une minute.

M. Traversy : On garde toujours le meilleur pour la fin, M. le Président. Alors, je dois vous dire que je n'étais pas présent au sommet de 1996, mais que je vais tenter quand même, là, de faire quelques observations.

Des voix : Ha, ha, ha!

M. Traversy : On a parlé de beaucoup de choses, des dossiers lourds, de la reddition de comptes, vous avez parlé de votre savoir-faire, vous avez parlé de votre budget avec les députés aussi du gouvernement, vous avez également mentionné la disparité entre les régions du service que vous octroyez. Mme Gasse exposait tantôt que les besoins se faisaient de plus en plus sentir, que les besoins étaient là. C'est dans quelle région en particulier que vous les sentez, vous qui êtes présente sur le terrain avec vos entreprises d'économie sociale, juste pour nous donner un son de cloche où le besoin se fait sentir?

Le Président (M. Kotto) : Mme Gasse, pour 23 secondes.

Mme Gasse (Marie-Claude) : Partout. On ne se cachera pas, le vieillissement de la population amène des défis et des beaux défis, mais font aussi que la capacité de payer de l'État n'est pas toujours là. Donc, le peu d'argent qui est là, il faut qu'on arrive à bien l'utiliser, et le besoin est à la grandeur du Québec, partout où il y a des aînés.

Le Président (M. Kotto) : Merci. Alors, je vous remercie, monsieur mesdames, pour votre présentation. Ah! Pardon, je vous ai oubliée. Ma faute.

Mme Lavallée : Bien, c'est parce qu'il a dit : On garde le meilleur pour la fin. Je suis la fin.

Le Président (M. Kotto) : Oui, bien, c'est ça, c'est son propos qui m'a induit en erreur. Mme la députée de Repentigny, pour les 10 dernières minutes.

Mme Lavallée : Merci. Merci beaucoup, merci d'être présents. Dans votre document, vous parlez effectivement de la lourdeur de la paperasserie qui est demandée aux entreprises d'économie sociale. Concrètement, ça veut dire quoi? Qu'est-ce qu'on vous demande tant qui est compliqué? Êtes-vous capables de nous donner des exemples?

Le Président (M. Kotto) : Mme Gasse.

• (17 h 50) •

Mme Gasse (Marie-Claude) : Je vais changer de chapeau, O.K.? Je vais aller comme directrice dans mon entreprise. L'Appui nous demandait de nous concerter. Donc, dans les premiers projets qu'on devait déposer, on devait aller chercher tous les autres acteurs dans le milieu, aller chercher des lettres d'appui, aller chercher... pour être capables de déposer notre projet qui était long comme ça. Parce qu'avant de faire le projet, avant d'être allés valider les besoins, il faut dire exactement qu'est-ce qu'on va faire, quelle activité on va faire, combien de proches aidants on va rejoindre, quand est-ce qu'on va le faire, dans le temps. Et, quand on vient pour donner le service, on valide le besoin, peut-être que ce qu'on a identifié, ça ne répond pas du tout au besoin, il faut recommencer.

Ensuite de ça, on a dit : On va y aller avec une justice distributive. On a dit : C'est une bonne chose, là où il y a plus de population, il devrait y avoir plus d'argent. Il y a certaines entreprises qui ont un volet régional. Moi, je suis locale, ça me concerne moins. Il y a des entreprises, chez moi, qui ont une mission régionale. Donc, pour être capables de déposer un projet à L'Appui régional, il fallait qu'ils passent par l'ensemble des comités locaux de chacune des MRC pour déposer un projet. Ça n'avait pas de bon sens, ils ne l'ont pas fait.

Donc, au début, en plus, à toutes les fois que... même si on est allés chercher toutes les lettres d'appui, et on est allés cogner aux portes des municipalités, on est allés dans les CSSS, on est allés dans les tables de concertation d'aînés, dans les autres organismes communautaires, dans les... On amenait une pile comme ça qui appuyait notre projet pour se

faire dire : Bien, finalement, vous, c'est le répit, puis le répit, bien, pour l'instant, ce n'est pas ça qu'on répond, on n'a pas assez d'argent, on commence par les autres objectifs, donc on n'accepte pas le projet. O.K. Un autre appel d'offres. On dit : On va aller dans le répit. On refait les démarches, et là on dit : On va bonifier. Les huit EESAD du Bas-Saint-Laurent se sont mises ensemble en disant : Le projet de répit qu'on va déposer, peu importe où le proche aidant habite au Bas-Saint-Laurent, il va avoir les mêmes services aux mêmes conditions. Et là on nous a dit : Ça coûte encore trop cher, on ne peut pas accepter votre projet. Mais on en acceptait des plus petits à côté qui coûtaient moins cher, même si l'expertise n'était pas là.

Chez nous, on a décidé de finalement changer un peu notre objectif, nos missions. Tant qu'à dire : On accepte des projets partout et des frais d'administration partout, le comité local a dit : Bien, on va prendre l'enveloppe qui est disponible dans notre MRC, et on va finir par déposer un projet commun, et, ensuite de ça, on va s'organiser pour répartir, pour s'assurer que l'argent se rend sur le terrain et qu'il y aille plus facilement, sans dédoublement de structures. C'est comme ça qu'on a fini par aller les chercher. Mais tout ça, dans le temps, c'est des documents qu'il faut récupérer. Il faut faire des réunions, il faut faire des rencontres, il faut aller convaincre les gens pour se faire dire à l'autre bout : Bien non, ce n'est pas les objectifs qu'on priorise.

Donc, oui, ça, ça s'est beaucoup amélioré, sauf que cette lourdeur-là existe encore et elle n'est malheureusement pas unique au Bas-Saint-Laurent.

Le Président (M. Kotto) : Mme la députée de Repentigny.

Mme Lavallée : Ce que je comprends, c'est : il y a une lourdeur au niveau des papiers, mais c'est aussi beaucoup de temps que vous perdez parce que j'imagine que le processus vous demande plusieurs semaines pour vous rendre à la demande?

Mme Gasse (Marie-Claude) : J'avais évalué, au minimum, une semaine à temps plein. Au minimum...

Mme Lavallée : À temps plein.

Mme Gasse (Marie-Claude) : ...pour 21 000 \$, le premier projet que j'ai déposé, sur un budget de 5 millions. Donc, au deuxième appel, j'ai dit : Non, merci, je n'ai pas le temps.

Le Président (M. Kotto) : Mme St-Laurent.

Mme St-Laurent (Hélène) : Non, bien, c'est ça. Et il y a autre chose, aussi, c'est qu'à toutes les fois qu'on va demander l'approbation, si c'est au CSSS, tu représentes le projet, mais, des fois, ils disent : Bien là, tu peux-tu mettre une petite variante? Nous autres, ça ne rentre pas vraiment dans notre mission, on aimerait mieux si vous faisiez ça. Ça fait que, des fois, ça nous fait refaire le document quasiment au complet pour réussir à répondre aux demandes de chacun.

Le Président (M. Kotto) : Mme Gasse.

Mme Gasse (Marie-Claude) : Et j'aurais envie d'ajouter, juste... On nous a fait des documents de reddition de compte et des documents de budget qui sont séparés par colonnes, et ça, moi, ça me donne des boutons, et je le nomme à toutes les fois autour de la table. Il y a une colonne «administration», il y a une colonne «communication-concertation», il y a une colonne «projets», il y a une colonne «Info-aidant», et on met des salaires dans tout ça. Donc, j'ai des frais d'administration qui vont se retrouver dans les projets, mais, à l'autre bout, ça ne paraît pas dans le pourcentage qui est associé à «Administration». Donc, les outils qu'on nous dit standard pour être capable de faire une meilleure reddition de comptes, selon moi, diluent l'information, et l'information ressort biaisée.

Mme Lavallée : O.K.

Le Président (M. Kotto) : Mme la députée.

Mme Lavallée : Dans la recommandation 2, vous recommandez une augmentation de l'efficacité et de l'efficience du programme afin que davantage de financement aille sur le terrain. De quelle façon vous le voyez, ça? Avez-vous déjà des solutions à proposer pour que ça soit effectivement plus efficient?

Le Président (M. Kotto) : M. Caron.

M. Caron (J. Benoit) : Durant l'agréable soirée que j'ai passée hier, j'ai constaté que d'autres aussi disaient que la... Puis, même, je pense que c'est le regroupement des proches aidants qui disait que, selon les statistiques qu'il avait fait, 60 % des sommes des premières années ont été consacrées à l'administration, et aujourd'hui ça s'est rebalancé un peu. Moi, je n'ai pas fait ces statistiques-là, mais, par contre, dans mes consultations provinciales, alors des rencontres qu'on a plusieurs fois par année, c'est revenu constamment, ça. Tout le monde affirme, peut-être à tort, là, moi, je n'ai pas de... je n'ai pas fait d'investigation, là, mais tout le monde s'entend, nos membres, pour dire : Le temps... l'envergure de l'administration des programmes, de l'analyse des dossiers, de l'accompagnement pour les dossiers, des redditions de comptes consomment une part tellement importante des sommes qui pourraient être disponibles pour aller livrer les services sur le terrain.

Le Président (M. Kotto) : Mme Gasse.

Mme Gasse (Marie-Claude) : Et j'oserais ajouter qu'une difficulté qu'on rencontre, c'est que, dans les plus petites régions où l'enveloppe budgétaire est beaucoup moins importante, bien, ces frais de structure là prennent beaucoup trop de place, parce qu'on n'est pas capable de les amortir sur l'ensemble. Donc, est-ce qu'on devrait prendre l'image d'autres... je ne dirai pas d'autres ministres ou d'autres où on parle de fusion d'administration possible pour diminuer les structures, s'organiser pour que l'argent se rende sur le terrain? Peut-être qu'on aurait intérêt à s'inspirer.

Mme Lavallée : Donc, une de vos solutions, ce serait de diminuer effectivement les structures. C'est le problème qu'on voit ailleurs aussi.

Le Président (M. Kotto) : Mme St-Laurent.

Mme St-Laurent (Hélène) : Bien, ça pourrait...

Mme Lavallée : Ce serait plus facile.

Le Président (M. Kotto) : Mme St-Laurent, oui.

Mme St-Laurent (Hélène) : Ça pourrait être jumelé à des organismes déjà existants. Ça aurait changé quoi que la direction de L'Appui régional soit dans un centre d'action bénévole, dans les mêmes locaux? Ça n'aurait rien changé, alors que là, ça leur prend leurs locaux à eux autres, leurs lignes à eux autres, leurs choses à eux autres, c'est tout à eux autres, alors qu'on aurait pu mettre des choses en commun.

Mme Lavallée : Parfait. Et la recommandation 4, vous recommandiez des analyses de projet de façon à ce qu'il n'y ait pas de dédoublement. Tout à l'heure, vous en avez parlé, ce qu'on constate actuellement, c'est qu'il y a du dédoublement dans leur façon de voir les projets?

Le Président (M. Kotto) : M. Caron.

M. Caron (J. Benoit) : ...du répit, là, alors de la présence-surveillance ou du répit. Comme les Appuis, comme ces programmes-là existent, comme il y a 20 millions sur la table, peut-être que certains intervenants qui en faisaient très peu ou n'en faisaient pas du tout ont l'intention maintenant d'en faire, tu sais. Nous, où on a un problème, c'est qu'on en fait depuis très longtemps, là, comme d'ailleurs le groupe que vous avez rencontré avant nous. Je pense qu'ils ont une solide expérience, une solide expertise. Alors, quand on parle d'analyse transversale, c'est de façon à s'assurer que... de ne pas multiplier les intervenants, et, si on a des groupes qui ont une expertise dans un créneau particulier, parce que ça peut être complémentaire... Marie-Claude utilisait le mot «complémentaire» tantôt, je trouve qu'il est très à propos. Ce qu'on parle, quand on parle d'analyse transversale, c'est de considérer l'ensemble des intervenants qui ont déjà une expertise et qui pourraient jouer un rôle complémentaire dans la livraison du service ou encore dans le profil de clientèle.

Le Président (M. Kotto) : Mme Gasse.

Mme Gasse (Marie-Claude) : Et je donnerais un exemple où certains organismes ont déposé des projets, par exemple en soutien psychologique. Donc, ils veulent l'offrir, ils ont les sous pour le faire, mais, pour offrir ce soutien psychologique là, ça prend quelqu'un pour aller à la maison pour faire le répit, et là ils ne savent pas à quelle porte aller cogner. Donc, moi, je pense que le rôle de L'Appui, c'est aussi de descendre ces barrières-là pour dire : Bien, regarde, vous, vous faites du soutien psychologique, vous avez besoin de répit, bien, là, si on jumelait ça ensemble, on pourrait avoir un match qui est gagnant, là. Donc, je pense qu'on a intérêt à essayer d'améliorer les collaborations encore au lieu de travailler en silo.

Mme Lavallée : Donc, ce que je comprends, c'est une faiblesse de L'Appui actuellement.

Mme Gasse (Marie-Claude) : Bien, les projets sont analysés actuellement de manière individuelle.

Mme Lavallée : O.K. Merci beaucoup.

Le Président (M. Kotto) : Bien, merci. Alors, je vous réitère mes remerciements pour votre présentation. La commission ajourne ses travaux au mercredi 1er octobre.

Une voix : Sine die, finalement. Ajourne ses travaux sine die.

Le Président (M. Kotto) : O.K. Au premier octobre à 15 heures?

Une voix : Non, sine die, ça vient juste, juste d'être annulé.

Le Président (M. Kotto) : Ça vient de?

Une voix : Ça vient d'être annulé. Ajourné sine die.

Le Président (M. Kotto) : O.K. Alors, la commission ajourne ses travaux sine die.

(Fin de la séance à 17 h 59)