



Rapport annuel 2014-2015

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

Du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015

Édition

La Direction des communications du ministère de la Famille

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

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2016

ISBN : 978-2-550-75536-4 (pdf)

© Gouvernement du Québec, 2016

**RAPPORT ANNUEL 2014-2015 SUR LES ACTIVITÉS DU FONDS DE SOUTIEN
AUX PROCHES AIDANTS ET SUR CELLES DE LA SOCIÉTÉ DE GESTION
POUR LE SOUTIEN AUX PROCHES AIDANTS, L'APPUI NATIONAL**

Du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015

**Déposé à l'Assemblée nationale par la ministre responsable des Aînés et de
la Lutte contre l'intimidation**

Avril 2016

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

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 16 de la Loi instituant le fonds de soutien aux proches aidants, j'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel 2014-2015 sur les activités du Fonds de soutien aux proches aidants et sur celles de la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants, l'Appui national*.

Le rapport soumis présente le détail des sommes versées et des projets financés ainsi qu'un bilan du nombre de proches aidants joints, des types de services financés et des résultats obtenus par l'Appui national pour la période du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015.

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

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

La ministre,



Francine Charbonneau

TABLE DES MATIÈRES

NOTES EXPLICATIVES	7
1 États financiers du Fonds de soutien aux proches aidants	11
2 Année 2014-2015 : une bonification de l'offre de services aux proches aidants d'ânés	14
2.1 DÉPLOIEMENT DES APPUIS RÉGIONAUX	14
2.2 SOMMES VERSÉES ET PROJETS FINANCÉS	16
2.2.1 <i>Total des sommes versées</i>	16
2.2.2 <i>Nombre de projets financés par région</i>	17
2.3 BILAN DÉTAILLÉ DU NOMBRE DE PROCHES AIDANTS JOINTS ET DES SERVICES FINANCÉS.....	18
2.4 SERVICE INFO-AIDANT	25
2.5 STRATÉGIE COMPLÉMENTAIRE	26
3 Appels de projets	28
4 Évaluation des résultats obtenus en regard des objectifs fixés	29
4.1 INTÉGRATION DES MEILLEURES PRATIQUES AU SEIN DES APPUIS RÉGIONAUX	29
4.2 DÉPLOIEMENT DE L'OFFRE DE SERVICES PAR LES APPUIS RÉGIONAUX.....	29
4.3 ÉVALUATION DE LA QUALITÉ DES SERVICES ET DE L'IMPACT SUR LA QUALITÉ DE VIE DES AIDANTS SELON LA STRATÉGIE D'ÉVALUATION 2011-2019	30
4.4 PLANIFICATION DE LA MISE EN ŒUVRE DE LA STRATÉGIE COMPLÉMENTAIRE.....	30
4.5 COMPLÉMENTARITÉ ET COHÉSION DES ACTEURS NATIONAUX CONCERNÉS PAR LE SOUTIEN AUX PROCHES AIDANTS.....	31
4.6 GESTION RIGOUREUSE DES FONDOS DE LA SOCIÉTÉ DE GESTION ET REDDITION DE COMPTES	32
5 Modification au protocole d'entente	33

NOTES EXPLICATIVES

Le projet de loi n° 6, Loi instituant le fonds de soutien aux proches aidants, a été adopté le 8 octobre 2009. Le Fonds de soutien aux proches aidants a été constitué dans le but de soutenir les proches aidants qui fournissent, sans rémunération, des soins et du soutien régulier à domicile à des personnes âgées ayant une incapacité significative ou persistante susceptible de compromettre leur maintien à domicile. Il a commencé ses activités le 2 décembre 2009 et il est administré par le ministère de la Famille.

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

Les partenaires se sont engagés, en signant ce protocole d'entente en vigueur pour 10 ans, à soutenir conjointement des projets émanant de l'une ou l'autre des régions administratives du Québec et ayant pour objet de répondre de manière appropriée aux besoins des différentes communautés locales. Jusqu'au terme de l'entente, le 31 octobre 2019, le ministre et Sojecci II Itée injecteront respectivement 150 millions et 50 millions de dollars, à raison, annuellement, de 15 millions par le ministre et de 5 millions par Sojecci II Itée. Pour le bénéfice des proches aidants, les objectifs poursuivis sont :

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

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

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

Le ministre et Sojecci II Ltée ont donc conclu une entente avec l'Appui national, la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants, en signant respectivement une convention de subvention et une convention de contribution. Toutes deux en vigueur en date du 3 décembre 2009, ces conventions déterminent les modalités de versement, les conditions d'octroi des sommes, les responsabilités afférentes ainsi que les détails de gestion et de résiliation.

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

« Le ministre responsable des Aînés dépose à l'Assemblée nationale, pour chaque année financière, un rapport sur les activités du fonds et sur celles de la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants et de tout autre organisme à qui le ministre verse des subventions ou des contributions pour les fins visées aux articles 1 et 2. Ce rapport doit notamment comprendre une liste des activités, des projets et des initiatives financés et faire également état, le cas échéant, des

modifications apportées au protocole d'entente de partenariat conclu entre le ministre responsable des Aînés et Sojecci II Ltée. La commission compétente de l'Assemblée nationale procède à l'étude de ce rapport tous les trois ans. »

Conformément à cet article, le présent rapport comprend le détail des sommes versées et des projets financés, un bilan du nombre de proches aidants joints et des types de services financés ainsi qu'une évaluation des résultats obtenus par l'Appui national en regard des objectifs fixés pour la période du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015. Il comprend aussi les activités financières du Fonds de soutien, c'est-à-dire le bilan de l'actif, du passif et de l'excédent cumulé.

1 États financiers du Fonds de soutien aux proches aidants

Les états financiers du Fonds de soutien aux proches aidants sont présentés ci-dessous. Le tableau 1 laisse voir qu'en 2014-2015, la partie gouvernementale n'a transféré aucune somme à la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants. En effet, des modifications ont été apportées aux modalités et conditions de versement des subventions à la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants, les versements mensuels ayant été suspendus pour 29 mois. Il existe, au 31 mars 2015, un excédent cumulé de 42 050 883 \$. De cette somme, 42 011 784 \$ sont avancés au Fonds général jusqu'à leur versement à la Société de gestion. Les sommes suspendues seront versées à la fin de l'entente de 10 ans.

Fonds de soutien aux proches aidants		
État des résultats et de l'excédent cumulé (non audités)		
au 31 mars 2015, y compris le comparatif au 31 mars 2014		
	31 mars 2015 (\$)	31 mars 2014 (\$)
Revenus		
Taxes à la consommation – Tabac	15 000 000	15 000 000
Intérêts sur le Fonds général	161 796	96 171
	<u>15 161 796</u>	<u>15 096 171</u>
Dépenses		
Transfert pour l'octroi d'une subvention pour le soutien aux proches aidants – Soutien	0*	0*
	<u>15 161 796</u>	<u>15 096 171</u>
Excédent annuel	<u>15 161 796</u>	<u>15 096 171</u>
Excédent au début	<u>26 889 087</u>	<u>11 792 916</u>
Excédent à la fin	<u><u>42 050 883</u></u>	<u><u>26 889 087</u></u>

* Des modifications ont été apportées aux modalités et conditions de versement des subventions à la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants, les versements mensuels ayant été suspendus pendant 29 mois en vertu du décret 171-2013 du 7 mars 2013.

2 Année 2014-2015 : une bonification de l'offre de services aux proches aidants d'ânés

2.1 Déploiement des Appuis régionaux

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

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

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

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

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

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

Les CSA sont maintenant appelés « Appuis régionaux ».

Au 31 mars 2015, 18 Appuis régionaux poursuivaient leur déploiement dans les régions suivantes : le Bas-Saint-Laurent, les Laurentides, la Montérégie, le Saguenay–Lac-Saint-Jean, l'Estrie, la Chaudière-Appalaches, Laval, Lanaudière, la Capitale-Nationale, le Centre-du-Québec, Montréal, l'Abitibi-Témiscamingue, la Jamésie, la Mauricie, la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, l'Outaouais, la Côte-Nord et le Nunavik.

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

2.2 Sommes versées et projets financés

2.2.1 Total des sommes versées

Le total des sommes versées aux Appuis régionaux par l'Appui national au 31 mars 2015 apparaît dans le tableau 2.

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

Appui régional	Somme versée
Appui Bas-Saint-Laurent	780 552 \$
Appui Laurentides	1 000 172 \$
Appui Montérégie	2 868 206 \$
Appui Saguenay–Lac-Saint-Jean	650 643 \$
Appui Estrie	856 149 \$
Appui Chaudière-Appalaches	889 895 \$
Appui Laval	816 249 \$
Appui Lanaudière	937 381 \$
Appui Capitale-Nationale	939 238 \$
Appui Centre-du-Québec	475 503 \$
Appui Montréal	2 669 817 \$
Appui Abitibi-Témiscamingue	349 775 \$
Appui Jamésie	160 801 \$
Appui Mauricie	524 565 \$
Appui Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	306 082 \$
Appui Outaouais	479 138 \$
Appui Côte-Nord	414 228 \$
Appui Nunavik	29 296 \$
TOTAL	15 147 691 \$*

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

2.2.2 Nombre de projets financés par région



Du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015, 316 projets étaient en cours de réalisation dans les différentes régions. Les projets en cours incluent ceux qui se sont terminés pendant l'année financière.

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

Du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015, 51 772 proches aidants d'aînés ont été joints par les 316 projets en cours, lesquels représentent au total plus de 11 millions de dollars d'investissements.

Tableau 3 – Répartition des proches aidants joints selon le type de projet

Type de projet*	Nombre de projets	Nombre d'heures financées	Répartition selon le nombre de projets	Nombre de proches aidants joints
Information	75	Non comptabilisé	24 %	18 015
Formation	19	17 106	6 %	5 459
Soutien psychosocial	107	42 691	34 %	16 820
Répit	115	191 244	36 %	11 478
Total	316	251 041	100 %	51 772

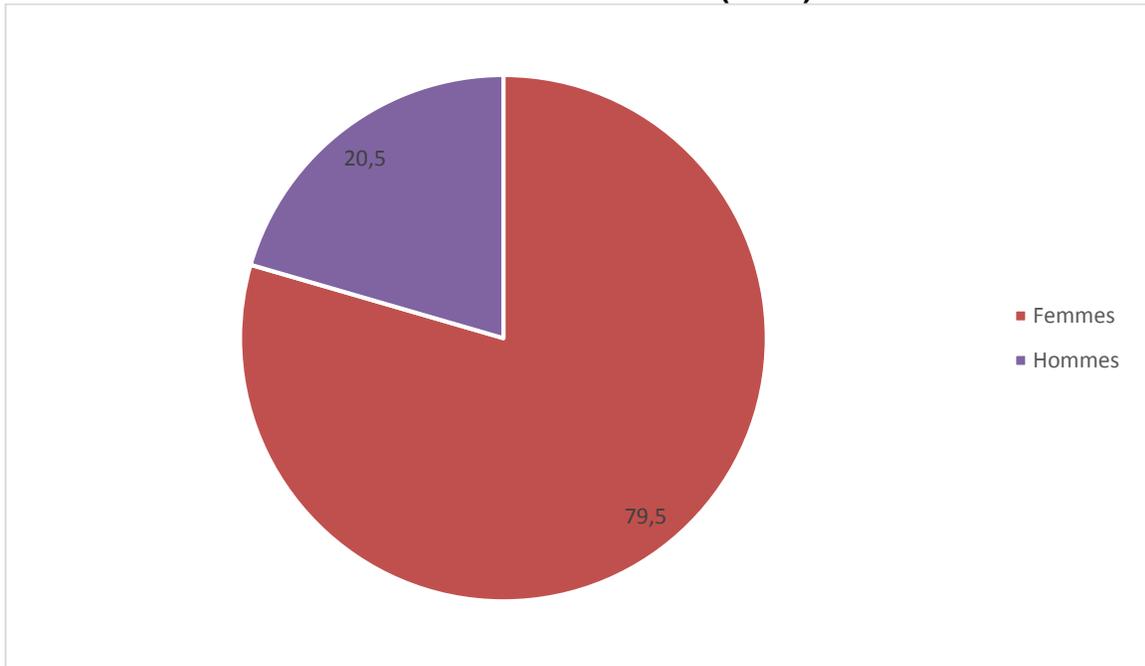
* Un même projet peut comprendre plusieurs types de services offerts; le type de projet a été déterminé selon le principal service offert.

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

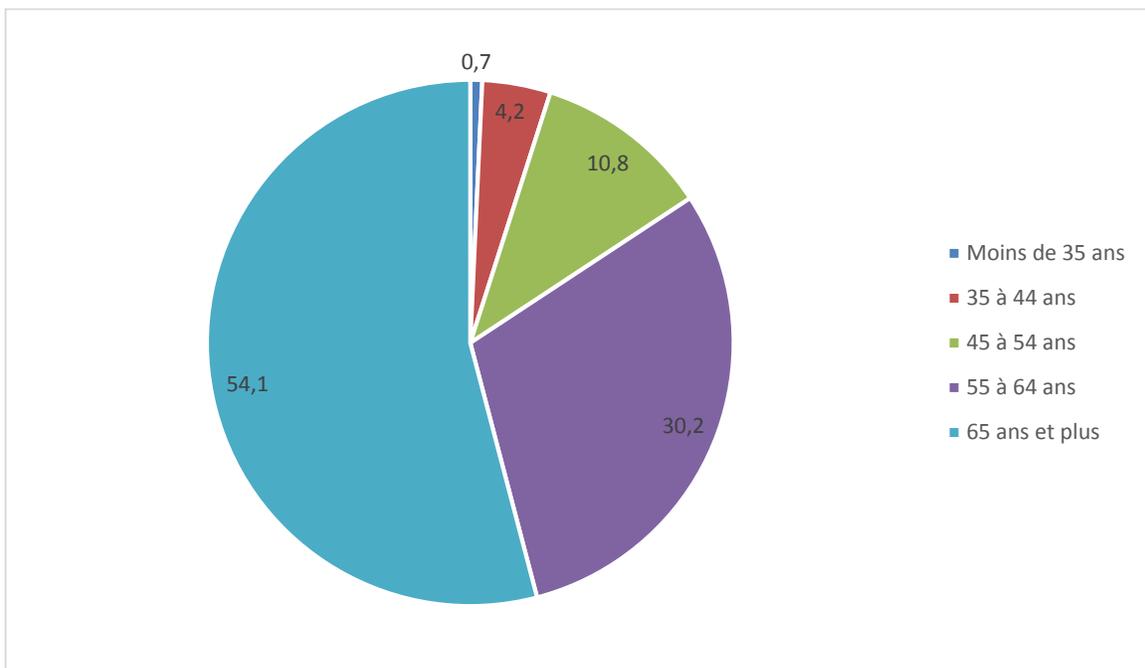
Type de projet*	Somme	Répartition selon les sommes décaissées
Information	1 902 224 \$	17 %
Formation	361 992 \$	3 %
Soutien psychosocial	4 927 034 \$	44 %
Répit	4 091 580 \$	36 %
Total	11 282 830 \$	100 %

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

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



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



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

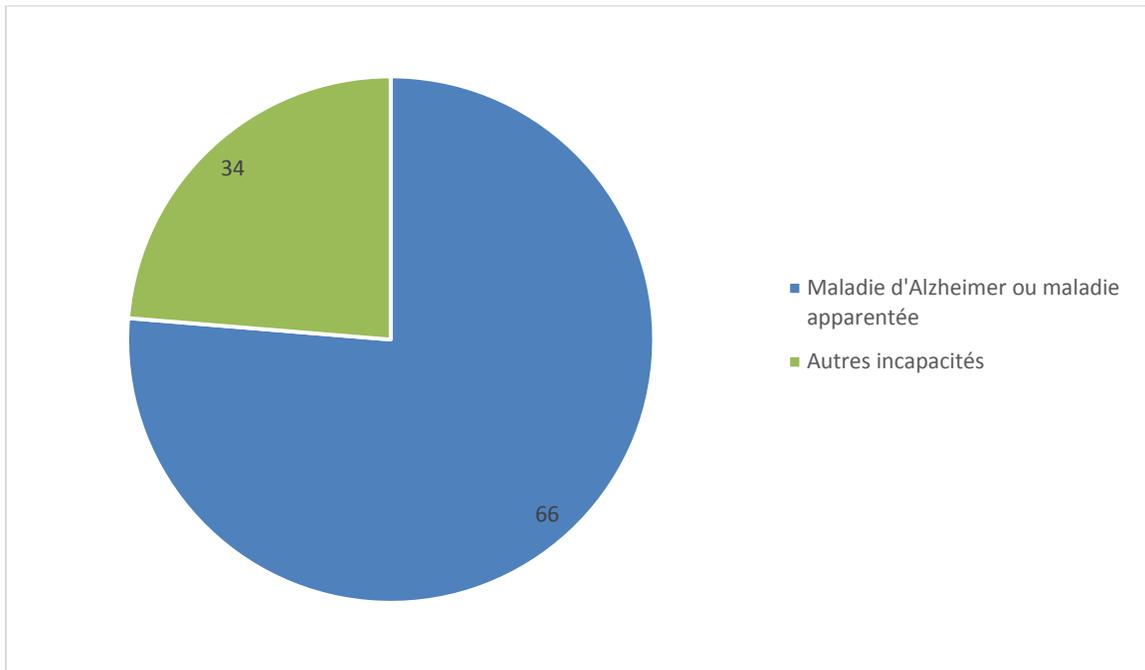


Tableau 5 – Nombre de proches aidants joints par Appui régional

Appui régional	Nombre
Appui Bas-Saint-Laurent	717
Appui Laurentides	4 720
Appui Montérégie	19 615
Appui Saguenay–Lac-Saint-Jean	747
Appui Estrie	1 306
Appui Chaudière-Appalaches	5 243
Appui Laval	2 109
Appui Lanaudière	2 569
Appui Capitale-Nationale	3 923
Appui Centre-du-Québec	1 577
Appui Montréal	2 316
Appui Abitibi-Témiscamingue	1 360
Appui Jamésie	32
Appui Mauricie	1 533
Appui Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	1 169
Appui Outaouais	2 235
Appui Côte-Nord	601
Appui Nunavik	Aucun*
Total	51 772

* L'Appui Nunavik a été créé en septembre 2014. Aucun projet n'a encore été financé, donc aucun proche aidant n'a été joint.

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

Tableau 6 – Sommes accordées aux Appuis régionaux, par l'Appui national, pour des services d'information

Appui régional	Somme totale accordée
Appui Bas-Saint-Laurent	-
Appui Laurentides	83 935 \$
Appui Montérégie	968 263 \$
Appui Saguenay–Lac-Saint-Jean	-
Appui Estrie	197 653 \$
Appui Chaudière-Appalaches	-
Appui Laval	120 804 \$
Appui Lanaudière	165 460 \$
Appui Capitale-Nationale	133 804 \$
Appui Centre-du-Québec	35 020 \$
Appui Montréal	24 750 \$
Appui Abitibi-Témiscamingue	21 165 \$
Appui Jamésie	48 431 \$
Appui Mauricie	-
Appui Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	27 020 \$
Appui Outaouais	63 685 \$
Appui Côte-Nord	12 233 \$
Appui Nunavik	-
Total	1 902 224 \$*

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

Tableau 7 – Sommes accordées aux Appuis régionaux, par l'Appui national, pour des services de formation

Appui régional	Somme totale accordée
Appui Bas-Saint-Laurent	2 667 \$
Appui Laurentides	6 634 \$
Appui Montérégie	90 945 \$
Appui Saguenay–Lac-Saint-Jean	–
Appui Estrie	7 660 \$
Appui Chaudière-Appalaches	–
Appui Laval	44 126 \$
Appui Lanaudière	–
Appui Capitale-Nationale	59 566 \$
Appui Centre-du-Québec	–
Appui Montréal	–
Appui Abitibi-Témiscamingue	14 192 \$
Appui Jamésie	–
Appui Mauricie	–
Appui Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	63 130 \$
Appui Outaouais	–
Appui Côte-Nord	73 073 \$
Appui Nunavik	–
Total	361 992 \$*

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

Tableau 8 – Sommes accordées aux Appuis régionaux, par l'Appui national, pour des services de soutien psychosocial

Appui régional	Somme totale accordée
Appui Bas-Saint-Laurent	419 560 \$
Appui Laurentides	310 490 \$
Appui Montérégie	1 083 638 \$
Appui Saguenay–Lac-Saint-Jean	33 190 \$
Appui Estrie	214 201 \$
Appui Chaudière-Appalaches	504 800 \$
Appui Laval	91 352 \$
Appui Lanaudière	260 565 \$
Appui Capitale-Nationale	117 968 \$
Appui Centre-du-Québec	219 567 \$
Appui Montréal	1 345 258 \$
Appui Abitibi-Témiscamingue	–
Appui Jamésie	–
Appui Mauricie	83 344 \$
Appui Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	83 521 \$
Appui Outaouais	140 101 \$
Appui Côte-Nord	19 481 \$
Appui Nunavik	–
Total	4 927 034 \$*

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

Tableau 9 – Sommes accordées aux Appuis régionaux, par l'Appui national, pour des services de répit

Appui régional	Somme totale accordée
Appui Bas-Saint-Laurent	150 075 \$
Appui Laurentides	318 172 \$
Appui Montérégie	407 116 \$
Appui Saguenay–Lac-Saint-Jean	452 256 \$
Appui Estrie	194 395 \$
Appui Chaudière-Appalaches	223 250 \$
Appui Laval	302 716 \$
Appui Lanaudière	207 566 \$
Appui Capitale-Nationale	351 485 \$
Appui Centre-du-Québec	59 219 \$
Appui Montréal	837 894 \$
Appui Abitibi-Témiscamingue	124 515 \$
Appui Jamésie	–
Appui Mauricie	258 463 \$
Appui Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	24 072 \$
Appui Outaouais	–
Appui Côte-Nord	180 386 \$
Appui Nunavik	–
Total	4 091 580 \$*

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

2.4 Service Info-aidant

Depuis sa création, le 6 novembre 2012, et jusqu'au 31 mars 2015, le service Info-aidant a reçu 9 454 appels téléphoniques. Pour l'année 2014-2015, 4 822 appels ont été traités au service Info-aidant.

Un conseiller Info-aidant était présent dans 13 Appuis régionaux en 2014-2015. L'Appui national assure ce service pour les quatre régions qui n'ont pas de conseiller Info-aidant en raison d'un bassin d'appels et d'un budget restreints, et ce, en plus d'assurer un service de suppléance pour l'ensemble des Appuis régionaux.

2.5 Stratégie complémentaire

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

« Par une stratégie accessoire et complémentaire à la stratégie principale, la Société de gestion favorisera également des Projets visant :

4.10.1 la sensibilisation de la population, d'une façon efficace et soutenue, au rôle déterminant des proches aidants et le développement d'une culture favorisant la reconnaissance de leur apport, avec l'objectif d'améliorer et de faciliter le soutien continu des communautés locales œuvrant auprès des proches aidants;

4.10.2 à fournir des services de formation et d'apprentissage, et notamment, à cette fin, promouvoir la formation, la réalisation de recherche-action ou de projets pilotes ainsi que le développement d'outils; et

4.10.3 à soutenir l'acquisition et le transfert de connaissances. »

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

Le portail Internet, mis en ligne le 14 mai 2012, avait reçu un total de 327 060 visites au 31 mars 2015, dont 152 312 en 2014-2015.

La page Facebook de l'Appui a dépassé, cette année, le cap des 10 000 abonnés, sa page étant passée de 7 751 mentions J'aime au 1^{er} avril 2014 à 10 020 au 31 mars 2015. Cette augmentation est expliquée par la qualité et la constance du contenu, par la présence des outils de partage sur le site, par l'utilisation du logo Facebook dans des outils promotionnels et enfin, par la campagne menée pendant la Semaine nationale des proches aidants en novembre 2014. À ce moment, l'Appui a réalisé une campagne publicitaire télévisuelle et dans les médias sociaux ainsi qu'une exposition photo intitulée *Solidaires*.

Le nombre d'abonnés du compte Twitter a plus que doublé, étant passé de 154 à 322 en un an. Ces abonnés sont majoritairement des influenceurs (journalistes, organismes nationaux, organismes du réseau de la santé et des services sociaux, personnalités politiques). Les principaux acteurs d'influence en matière de proche-aidance s'y sont abonnés.

3 Appels de projets

En 2014-2015, 16 Appuis régionaux sur un total de 18 ont lancé des appels de projets. L'Appui Chaudière-Appalaches n'a pas réalisé d'appel de projets puisque son enveloppe budgétaire annuelle disponible était engagée dans des projets en cours, tandis que l'Appui Nunavik n'en a pas lancé parce qu'il était en phase d'implantation.

Au total, 152 nouveaux projets ont été soutenus, ce qui correspond à un investissement de plus de 3,7 millions de dollars pour la période du 1^{er} avril 2014 au 31 mars 2015.

4 Évaluation des résultats obtenus en regard des objectifs fixés

Les résultats de l'Appui national sont présentés selon les principaux objectifs mentionnés dans son plan d'action 2014-2015.

4.1 Intégration des meilleures pratiques au sein des Appuis régionaux

- ✓ L'Appui national a révisé ses guides des pratiques prometteuses pour en faire des manuels simplifiés destinés aux organisations actives auprès des proches aidants d'aînés.
- ✓ La majorité des Appuis régionaux ont intégré des éléments des pratiques prometteuses dans leurs outils et leurs activités.
- ✓ Six activités réseaux (Table des directions générales et Table des présidences des Appuis régionaux) ont été organisées par l'Appui national afin d'assurer le partage des meilleures pratiques.

4.2 Déploiement de l'offre de services par les Appuis régionaux

- ✓ Le déploiement de l'offre de services des Appuis régionaux a poursuivi sa progression en 2014-2015. En effet, c'est une somme de plus de 11,3 millions de dollars que les Appuis régionaux ont accordée aux organismes, comparativement à plus de 6,5 millions de dollars en 2013-2014.

4.3 Évaluation de la qualité des services et de l'impact sur la qualité de vie des aidants selon la stratégie d'évaluation 2011-2019

- ✓ La stratégie d'évaluation 2011-2019 a été revue. Cette démarche de révision a été réalisée dans le contexte où plusieurs travaux et consultations en cours et à venir au sein du réseau des Appuis recoupaient les objets d'évaluation prévus à la stratégie d'évaluation.
- ✓ En 2014-2015, l'évaluation de la ligne Info-aidant a été réalisée. Le service offert a été évalué comme étant d'une grande qualité. Les pistes d'amélioration concernent l'accessibilité au service (prolongation des heures d'ouverture, accroissement du personnel, etc.) et les communications (visibilité, explications sur le service, document sur les ressources disponibles).
- ✓ Comme prévu à la stratégie, la première phase d'évaluation de la qualité des services et des impacts sur la qualité de vie des proches aidants a été effectuée. Le questionnaire a été élaboré et testé auprès d'un échantillon d'aidants.

4.4 Planification de la mise en œuvre de la stratégie complémentaire

- ✓ Comme prévu, des objectifs spécifiques concernant la stratégie complémentaire ont été intégrés au plan stratégique 2014-2017.
- ✓ En 2014-2015, toutes les activités prévues au plan de communication ont été réalisées. Ces activités ont été concentrées sur la valorisation du rôle de proche aidant d'aînés. La campagne *Solidaires* a été lancée, à l'occasion de la Semaine nationale des proches aidants, le 2 novembre 2014. Cette campagne s'est principalement articulée autour de deux initiatives : l'exposition photo *Solidaires* ainsi que le microsite *Solidaires.ca*.

- ✓ Un comité d'experts, le comité consultatif sur la valorisation du rôle des proches aidants d'aînés, a été mis en place. Il a pour mission de déterminer des recommandations en vue d'orienter les prochaines stratégies et actions de l'Appui en matière de valorisation.

4.5 Complémentarité et cohésion des acteurs nationaux concernés par le soutien aux proches aidants

- ✓ Un comité intersectoriel réunissant l'Appui national, le ministère de la Santé et des Services sociaux et le Secrétariat aux aînés du ministère de la Famille a été formé. Ce dernier a déterminé les principaux enjeux et priorités d'action et s'est doté d'un plan de travail.
- ✓ Plusieurs partenariats ont été établis entre le réseau de la santé et des services sociaux et l'Appui. Ces partenariats concernent le projet Arrimage qui vise la sensibilisation des professionnels de la santé, ainsi que le programme de formation du Comité interuniversitaire et interprofessionnel de développement professoral continu en enseignement des soins aux personnes âgées.
- ✓ Une dizaine de rencontres ont été tenues avec des partenaires nationaux intéressés par la proche-aidance d'aînés. Ces rencontres ont permis à l'Appui de se faire connaître, d'être plus au fait de la mission et des actions de ses partenaires, d'arrimer certaines actions ainsi que d'établir ou de consolider des collaborations avec les acteurs rencontrés.

4.6 Gestion rigoureuse des fonds de la Société de gestion et reddition de comptes

- ✓ Les cibles inhérentes aux frais administratifs du réseau des Appuis ont été respectées. Pour l'Appui national et les Appuis régionaux, il était prévu que le pourcentage des dépenses annuelles consacré aux frais administratifs soit inférieur à 10 %. Pour l'Appui national, ces frais, selon les états financiers déposés, ont représenté 8,5 % des dépenses totales en 2014-2015. Pour leur part, les frais administratifs des Appuis régionaux, selon les états financiers déposés, étaient de 6,6 % en 2014-2015.
- ✓ Il était prévu que l'Appui national réalise la reddition de comptes conformément aux attentes des bailleurs de fonds. L'Appui national a transmis aux bailleurs de fonds l'ensemble des documents et informations disponibles et attendus en matière de reddition de comptes. Globalement, les rapports trimestriels et la reddition de comptes annuelle ont été remis aux bailleurs de fonds sous la forme et dans les délais convenus. Cependant, certaines informations liées notamment à la reddition de comptes des projets n'ont pu être transmises de façon complète et définitive dans les délais prescrits. Cette situation s'explique par le fait que l'Appui national est dépendant des redditions de comptes des Appuis régionaux et que ces derniers sont, à leur tour, dépendants de celles des organismes financés. Ainsi, le retard d'un organisme financé a une incidence directe sur la capacité de l'Appui national à produire une reddition complète et définitive dans les délais prescrits (31 juillet). Malgré l'amélioration continue des processus et outils liés à la reddition de comptes, il est à prévoir que cette réalité se poursuivra au cours des prochaines années. Dans ce contexte, l'Appui national doit se résoudre à fournir des données provisoires et sommaires au 31 juillet et à fournir un rapport complet des projets financés à l'automne (fin septembre ou début octobre).

5 Modification au protocole d'entente

En 2014-2015, les partenaires n'ont apporté aucune modification au protocole d'entente.

