

RAPPORT ANNUEL 2017-2018

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

MINISTÈRE DE LA SANTÉ

ET DES SERVICES SOCIAUX



19-830-04F

Édition

La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux

Le présent document est disponible uniquement en version électronique à l'adresse : www.msss.gouv.qc.ca section Publications.

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

Dépôt légal

Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2019

Bibliothèque et Archives Canada, 2019

ISBN : 978-2-550-83846-3 (version PDF)

Les photographies contenues dans cette publication ne servent qu'à illustrer les différents sujets abordés. Les personnes y apparaissant sont des figurants.

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion de ce document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction de ce document ou son utilisation à des fins personnelles, d'étude privée ou de recherche scientifique, mais non commerciales, sont permises à condition d'en mentionner la source.

© Gouvernement du Québec, 2019

Monsieur François Paradis
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 2017-2018 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 2017 au 31 mars 2018.

Ce bilan témoigne du travail accompli grâce au Fonds de soutien aux proches aidants. Je tiens à remercier notre partenaire, Sojecci Il Itée, 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,

original signé

Marguerite Blais

TABLE DES MATIÈRES

1	NOTES EXPLICATIVES	7
2	États financiers du Fonds de soutien aux proches aidants	9
3	Année 2017-2018 : consolidation des services offerts aux proches aidants d'aînés	11
3.1	DEPLOIEMENT DES APPUIS REGIONAUX.....	11
3.2	SOMMES VERSEES ET PROJETS FINANCES.....	12
3.2.1	<i>Total des sommes versées</i>	12
3.2.2	<i>Nombre de projets nationaux financés</i>	13
3.2.3	<i>Nombre de projets financés par région</i>	13
3.3	BILAN DETAILLE DU NOMBRE DE PROCHES AIDANTS JOINTS ET DES ACTIVITES FINANCEES.....	14
3.4	SERVICE INFO-AIDANT.....	20
3.5	STRATEGIE COMPLEMENTAIRE.....	21
4	Appels de projets	21
5	Évaluation des résultats obtenus en regard des objectifs fixés	22
5.1	L'ACCROISSEMENT DU NOMBRE ET LA DIVERSIFICATION DES PROCHES AIDANTS D'AINES AYANT ACCEDÉ A DES SERVICES SOUTENUS PAR LES APPUIS.....	22
5.2	LE SOUTIEN AU DEPLOIEMENT DE SERVICES D'UNE INTENSITE ET D'UNE QUALITE REpondant AUX BESOINS DES PROCHES AIDANTS D'AINES.....	23
5.3	LA COMPLEMENTARITE DES ACTIONS ENTRE LES ACTEURS POUVANT CONTRIBUER A L'AMELIORATION DE LA QUALITE DE VIE DES PROCHES AIDANTS D'AINES.....	24
5.4	L'ENGAGEMENT DE LA SOCIETE QUEBECOISE ENVERS LES PROCHES AIDANTS D'AINES.....	24
5.5	DES ORGANISATIONS PERFORMANTES.....	25
6	Modification au protocole d'entente	26

1 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, à soutenir conjointement des projets émanant de l'une ou l'autre des régions administratives du Québec et ayant pour objet de répondre de manière appropriée aux besoins des différentes communautés locales. Jusqu'au terme de l'entente, le 31 octobre 2021, le ministre et Sojecci II 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 permettre aux proches aidants de poursuivre leur accompagnement auprès de leur entourage. En ce sens, les partenaires considèrent que la stratégie principale de la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants, l'Appui national, qui gère et administre les sommes versées par le Fonds de soutien, doit reposer sur la mobilisation et l'engagement, dans chacune des régions administratives du Québec. En effet, ces sommes visent à créer, à animer et à soutenir des carrefours d'accueil, de convergence de services ou d'orientation destinés aux

proches aidants, en réponse aux besoins particuliers exprimés par les communautés locales de chaque région administrative.

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

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

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

« Le ministre responsable des Aînés dépose à l'Assemblée nationale, pour chaque année financière, un rapport sur les activités du fonds et sur celles de la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants et de tout autre organisme à qui le ministre verse des subventions ou des contributions pour les fins visées aux articles 1 et 2. Ce rapport doit notamment comprendre une liste des activités, des projets et des initiatives financés et faire également état, le cas échéant, des modifications apportées au protocole d'entente de partenariat conclu entre le ministre responsable des Aînés et Sojecci Il Itée. 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 2017 au 31 mars 2018. 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.

2 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 2017-2018, la partie gouvernementale a transféré 14 880 000 \$ à la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants. Des modifications ont été apportées aux modalités et aux conditions de versement des subventions à la Société de gestion en 2015-2016. Les versements mensuels ayant été suspendus pour 39 mois, ces derniers ont repris au 1^{er} avril 2016. Comme prévu aux ententes de modifications au protocole d'entente et à la convention de subvention, le versement de la somme de 12 400 000 \$, correspondant aux 10 mois de suspension des versements, a été réalisé le 1^{er} avril 2016 par la partie gouvernementale. Le versement des autres sommes suspendues (35 960 000 \$) sera étalé sur une période supplémentaire de 24 mois (du 31 octobre 2019 au 31 octobre 2021), pour laquelle une prolongation de l'entente a été signée. Il existe, au 31 mars 2018, un excédent cumulé de 45 430 696 \$. De cette somme, 45 294 470 \$ sont avancés au Fonds général jusqu'à leur versement à la Société de gestion.

Tableau 1 – États financiers au 31 mars 2018

Fonds de soutien aux proches aidants		
État de la situation financière (non audité)		
au 31 mars 2018, y compris le comparatif au 31 mars 2017		
	31 mars 2018 (\$)	31 mars 2017 (\$)
Actifs financiers		
Intérêts courus à recevoir	136 226	22 456
Avances au Fonds général	45 294 470	44 958 289
	<u>45 430 696</u>	<u>44 980 745</u>
Passif		
	<u>–</u>	<u>–</u>
Excédent cumulé	<u>45 430 696</u>	<u>44 980 745</u>

Fonds de soutien aux proches aidants		
État des résultats et de l'excédent cumulé (non audités)		
au 31 mars 2018, y compris le comparatif au 31 mars 2017		
	31 mars 2018 (\$)	31 mars 2017 (\$)
	<hr/>	<hr/>
Revenus		
Taxes à la consommation – Tabac	15 000 000	15 000 000
Intérêts sur le fonds général	329 951	91 118
	<hr/>	<hr/>
	15 329 951	15 091 118
Dépenses		
Transfert pour l'octroi d'une subvention pour le soutien aux proches aidants –		
Soutien	14 880 000	27 280 000
	<hr/>	<hr/>
Excédent annuel	449 951	(12 188 882)
	<hr/>	<hr/>
Excédent au début	44 980 745	57 169 627
	<hr/>	<hr/>
Excédent à la fin	45 430 696	44 980 745
	<hr/> <hr/>	<hr/> <hr/>

3 Année 2017-2018 : consolidation des services offerts aux proches aidants d'aînés

3.1 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 à ceux-ci.

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 des appels de projets.

Les CSA sont maintenant appelés « Appuis régionaux ».

Au 31 mars 2018, dix-sept Appuis régionaux poursuivaient leur déploiement dans les régions suivantes : le Bas-Saint-Laurent, les Laurentides, la Montérégie, le Saguenay-Lac-Saint-Jean, l'Estrie, Chaudière-Appalaches, Laval, Lanaudière, la Capitale-Nationale, le Centre-du-Québec, Montréal, l'Abitibi-Témiscamingue, la Jamésie, la Mauricie, la Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine, l'Outaouais et la Côte-Nord. Une entente particulière pour la région du Nunavik a également été conclue avec la Régie régionale de la santé et des services sociaux (RRSSS) du Nunavik.

Pour les Terres-Cries-de-la-Baie-James, aucune entente n'était en vigueur au 31 mars 2018. Par ailleurs, une entente a été signée avec le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie-James pour la période du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2020 pour un projet de groupe de soutien pour les proches aidants dans la région de Chisasibi.

3.2 Sommes versées et projets financés

3.2.1 Total des sommes versées

Le total des sommes versées aux Appuis régionaux par l'Appui national au 31 mars 2018 est présenté 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	629 962 \$
Appui Laurentides	886 788 \$
Appui Montérégie	2 970 771 \$
Appui Saguenay–Lac-Saint-Jean	605 255 \$
Appui Estrie	709 517 \$
Appui Chaudière-Appalaches	961 110 \$
Appui Laval	1 030 384 \$
Appui Lanaudière	866 537 \$
Appui Capitale-Nationale	1 615 113 \$
Appui Centre-du-Québec	475 888 \$
Appui Montréal	4 274 359 \$
Appui Abitibi-Témiscamingue	491 651 \$
Appui Jamésie	128 392 \$
Appui Mauricie	869 610 \$
Appui Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	391 767 \$
Appui Outaouais	844 052 \$
Appui Côte-Nord	416 568 \$
RRSSS du Nunavik	0 \$
TOTAL	18 167 724 \$*

* 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.

3.2.2 Nombre de projets nationaux financés

Du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018, quatre projets nationaux ont été financés par l'Appui national pour un total de 185 016 \$.

3.2.3 Nombre de projets financés par région



Du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018, 366 projets étaient en cours de réalisation dans les différentes régions. Ce nombre inclut les projets qui se sont terminés pendant l'année financière et ceux financés par l'Appui national.

3.3 Bilan détaillé du nombre de proches aidants joints et des activités financées

Du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018, 44 378 proches aidants d'aînés ont été joints par les 366 projets en cours, lesquels représentent au total près de 16,2 millions de dollars d'investissements.

Tableau 3

**Répartition des sommes accordées par l'Appui national
et les Appuis régionaux selon le type de service**

Type de service	Somme	Répartition selon les sommes décaissées*
Information, formation et soutien psychosocial	9 064 463 \$	56,1 %
Répît	7 095 876 \$	43,9 %
Total	16 160 338 \$	100 %

* Le total peut être différent de la somme des lignes, puisque les décimales ont été arrondies.

Note : En 2017-2018, les services d'information, de formation et de soutien psychosocial ont été regroupés lors de la reddition de comptes puisque les activités en découlant étaient souvent similaires ou réalisées en concomitance. De plus, en allégeant la reddition de comptes concernant ces services, des données plus précises concernant le répît pouvaient être obtenues, notamment le financement spécifique pour ce type de service ainsi que des précisions sur les différents types de répît offerts.

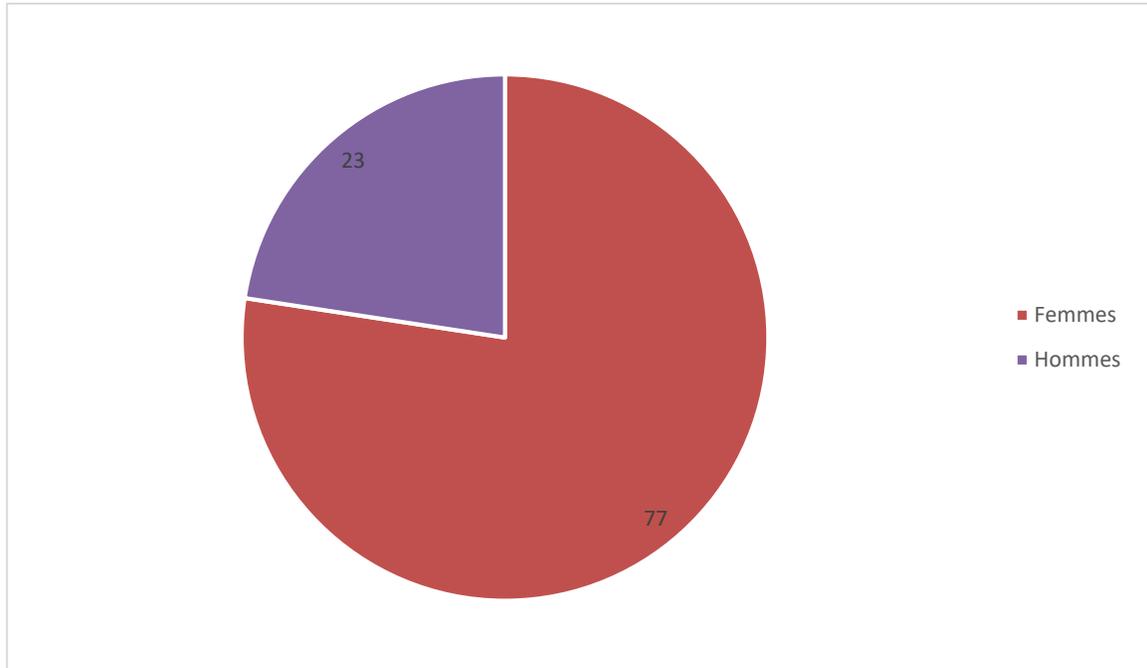
Tableau 4
Répartition du nombre d'heures d'intervention reçues et des personnes jointes selon le type de service

Type de service*	Nombre d'heures d'intervention reçues*	Répartition selon le nombre d'heures	Nombre de proches aidants joints	Nombre de personnes jointes**
Information	119 267	19,2 %	18 629	
<i>Auditoire</i>				1 576 856
<i>Participants</i>				65 896
Formation	44 531	7,2 %	4 441	
Soutien psychosocial	98 363	15,8 %	15 947	
Répit	358 640	57,8 %	5 361	
<i>de groupe</i>			3779	
<i>individuel</i>			1582	
Total	620 801	100 %	44 378	1 642 752

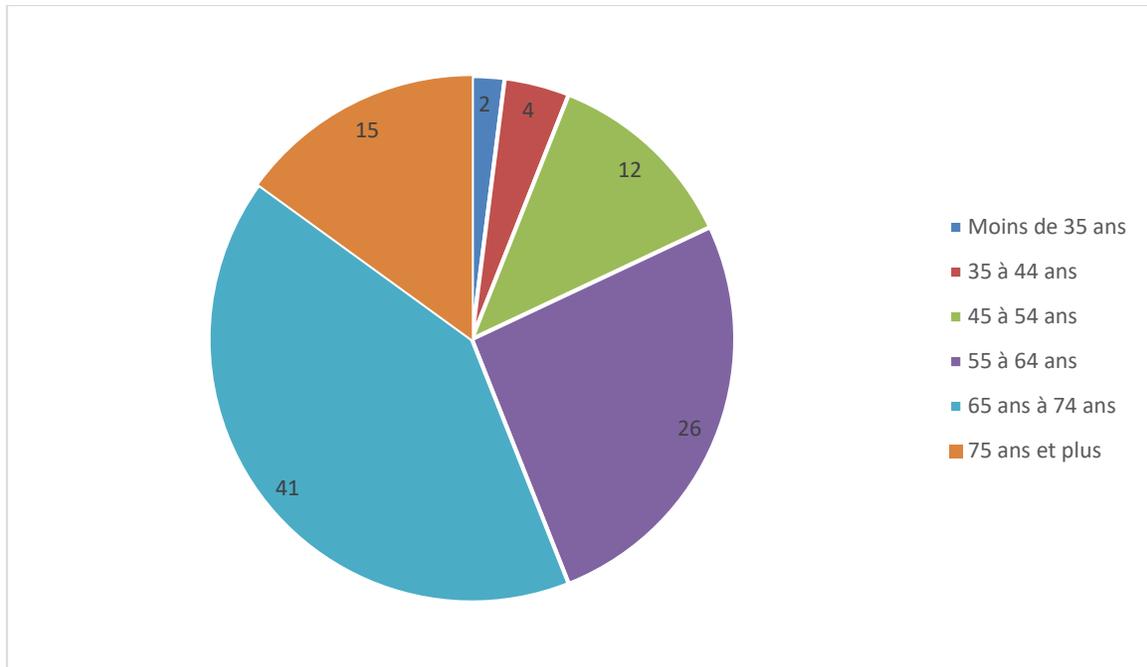
* Le nombre d'heures d'intervention reçues correspond à la somme des heures reçues par les proches aidants selon le type de service. Comparées au nombre de projets, ces données permettent d'avoir une meilleure vue d'ensemble des résultats ainsi que de la portée des activités de groupe offertes pour chaque type de service.

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

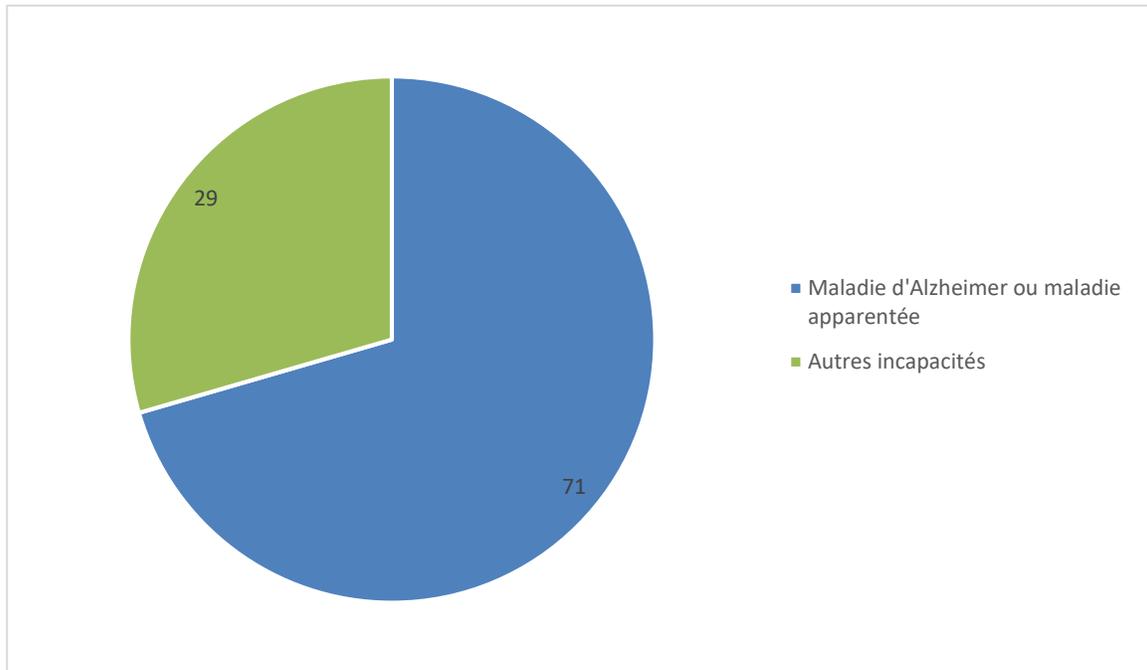
Graphique 1 – Répartition des proches aidants joints selon leur sexe (en %)



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



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



**Tableau 5 – Nombre de proches aidants joints par
l'Appui national et les Appuis régionaux**

Appui	Nombre
Appui national	6 219
Appui Bas-Saint-Laurent	2 538
Appui Laurentides	2 460
Appui Montérégie	4 400
Appui Saguenay–Lac-Saint-Jean	1 596
Appui Estrie	1 952
Appui Chaudière-Appalaches	3 473
Appui Laval	1 450
Appui Lanaudière	2 137
Appui Capitale-Nationale	1 656
Appui Centre-du-Québec	1 942
Appui Montréal	7 052
Appui Abitibi-Témiscamingue	1 087
Appui Jamésie	123
Appui Mauricie	3 014
Appui Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	1 175
Appui Outaouais	1 497
Appui Côte-Nord	607
RRSSS du Nunavik	Aucun*
Total	44 378

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

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

Tableau 6 – Sommes accordées pour des services d'information, de formation et de soutien psychosocial

Appui	Somme totale accordée
Appui national	185 016 \$
Appui Bas-Saint-Laurent	445 418 \$
Appui Laurentides	535 230 \$
Appui Montérégie	1 851 708 \$
Appui Saguenay–Lac-Saint-Jean	104 752 \$
Appui Estrie	297 590 \$
Appui Chaudière-Appalaches	586 675 \$
Appui Laval	243 665 \$
Appui Lanaudière	498 234 \$
Appui Capitale-Nationale	465 713 \$
Appui Centre-du-Québec	192 664 \$
Appui Montréal	2 082 730 \$
Appui Abitibi-Témiscamingue	187 341 \$
Appui Jamésie	62 501 \$
Appui Mauricie	621 321 \$
Appui Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	214 627 \$
Appui Outaouais	395 952 \$
Appui Côte-Nord	93 328 \$
RRSSS du Nunavik	–
Total	9 064 463 \$*

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

Tableau 7 – Sommes accordées pour des services de répit

Appui	Somme totale accordée
Appui national	–
Appui Bas-Saint-Laurent	138 848 \$
Appui Laurentides	345 015 \$
Appui Montérégie	924 417 \$
Appui Saguenay–Lac-Saint-Jean	355 014 \$
Appui Estrie	315 541 \$
Appui Chaudière-Appalaches	179 887 \$
Appui Laval	413 992 \$
Appui Lanaudière	417 197 \$
Appui Capitale-Nationale	986 299 \$
Appui Centre-du-Québec	193 121 \$
Appui Montréal	1 876 269 \$
Appui Abitibi-Témiscamingue	239 854 \$
Appui Jamésie	23 979 \$
Appui Mauricie	98 663 \$
Appui Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	92 859 \$
Appui Outaouais	251 137 \$
Appui Côte-Nord	243 796 \$
RRSSS du Nunavik	–
Total	7 095 876 \$*

* 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.

3.4 Service Info-aidant

Depuis sa création, le 6 novembre 2012, et jusqu'au 31 mars 2018, le service Info-aidant (SIA) a réalisé 42 944 interventions. Pour l'année 2017-2018, il a traité 14 745 appels.

Un conseiller Info-aidant était présent dans treize Appuis régionaux en 2017-2018. L'Appui national assure ce service pour les quatre Appuis régionaux qui, en raison d'un bassin d'appels et d'un budget restreints, n'ont pas de conseiller Info-aidant. De plus, l'Appui national assure un service de suppléance pour l'ensemble des Appuis régionaux.

En 2017-2018, des outils d'orientation et de promotion (ex. affiches et dépliants) ont été actualisés et rendus disponibles. Une nouvelle plateforme de gestion des appels est également en développement.

3.5 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 financement des projets nationaux présentés à la section 3.2.2 fait partie de la stratégie complémentaire.

Le site Web, mis en ligne le 14 mai 2012, avait reçu un total de 851 831 visites au 31 mars 2018, dont 182 028 en 2017-2018.

Au 31 mars 2018, la page Facebook de l'Appui comptait 23 941 abonnés. Entre le 1^{er} avril 2017 et le 31 mars 2018, il y a eu 2 910 nouvelles mentions « J'aime ».

Au 31 mars 2018, le nombre d'abonnés au compte Twitter de l'Appui était de 894. En 2017-2018, 161 nouveaux abonnés se sont ajoutés. Ces abonnés sont majoritairement des influenceurs (journalistes, organismes nationaux, organismes du réseau de la santé et des services sociaux, personnalités politiques). Les principaux acteurs d'influence en matière de proche aidance s'y sont abonnés.

4 Appels de projets

En 2017-2018, seize Appuis régionaux sur dix-sept ont lancé des appels de projets. La région des Laurentides n'a pas lancé d'appels de projets, car son enveloppe budgétaire annuelle était déjà engagée pour des projets pluriannuels en cours. L'Appui national a également lancé un appel de projets en 2017-2018. En ce qui concerne la région du Nunavik, la RRSSS ne procède pas par appels de projets. Une entente spécifique a été signée avec l'Appui national afin que la RRSSS développe elle-même un projet de répit.

Au total, 205 nouveaux projets ont été soutenus, ce qui correspond à un investissement de près de 7,9 millions de dollars pour la période du 1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018.

5 Évaluation des résultats obtenus en regard des objectifs fixés

Les résultats de l'Appui national sont présentés selon les orientations et les objectifs principaux du plan stratégique 2017-2020. Les sections qui suivent décrivent les actions les plus importantes et pour lesquelles il était prévu que les objectifs soient atteints en 2017-2018.

5.1 L'accroissement du nombre et la diversification des proches aidants d'aînés ayant accédé à des services soutenus par les Appuis

- ✓ L'Appui national a financé quatre projets nationaux visant le développement d'initiatives numériques et de solutions technologiques permettant de soutenir les proches aidants d'aînés, pour un montant total de 600 000 \$ sur deux ans.
- ✓ Le nombre d'utilisations du SIA s'est accru en 2017-2018. Au total, ce sont 2 518 utilisations du SIA qui ont été faites, alors que la cible était fixée à 500.
- ✓ La fréquentation du site Web de l'Appui et l'utilisation du répertoire des services ont augmenté. Les nombres de visites et de visiteurs uniques sur le portail Internet de l'Appui ont dépassé la cible. En effet, il était prévu que 175 000 visites par 122 500 visiteurs uniques soient réalisées sur le site Web. C'est plutôt 182 028 visites qui ont été effectuées par 123 484 visiteurs uniques. Concernant l'utilisation du répertoire des services, la cible était de 12 250 visites uniques. Elle a été dépassée avec 42 283 visites uniques.
- ✓ Le nombre d'abonnés au compte Twitter de l'Appui, à sa page Facebook ainsi qu'à l'Appuilette a aussi augmenté. Des activités de promotion ont été réalisées afin de joindre davantage de proches aidants d'aînés par ces médias.
- ✓ L'Appui national avait pour cible d'augmenter la proportion de proches aidants d'aînés en emploi ayant accédé aux services financés par les Appuis. En ce qui concerne les projets nationaux, la cible de 35 % a été atteinte. Il est également prévu que le SIA collecte ces données à partir de 2018-2019. Afin de mieux cibler les besoins des proches aidants d'aînés en emploi, l'Appui a financé un projet de recherche avec le Pôle santé HEC Montréal.
- ✓ L'Appui national avait également pour cible d'augmenter à 35 % la proportion d'hommes ayant accédé aux services soutenus financièrement par l'Appui

national et à 30 % la proportion d'hommes qui ont recours au SIA. En 2017-2018, ces cibles n'ont pas été atteintes (17 % pour les projets soutenus par l'Appui et 22 % pour le SIA). Des stratégies sont développées afin de tenter de joindre davantage d'hommes avec les services financés.

- ✓ La cible visant à augmenter le nombre de projets financés qui offrent des services en langue anglaise a été atteinte. En effet, tous les projets financés par l'Appui national offrent des services en anglais. De plus, le site Web et le répertoire des ressources de l'Appui ont été traduits en anglais.

5.2 Le soutien au déploiement de services d'une intensité et d'une qualité répondant aux besoins des proches aidants d'âinés

- ✓ Le déploiement de l'offre de services des Appuis régionaux a poursuivi sa progression en 2017-2018. En effet, c'est une somme de près de 16,2 millions de dollars que les Appuis, y compris l'Appui national, ont accordée aux organismes, comparativement à plus de 13,7 millions de dollars en 2016-2017.
- ✓ L'Appui national avait pour cible, en 2017-2018, que la proportion de projets ayant adhéré à une démarche d'amélioration continue de la qualité des services soit de 100 %. Cette cible a été atteinte. Tous les projets financés par l'Appui national sont évalués. De plus, l'Appui national offre un soutien à l'intégration des meilleures pratiques auprès des Appuis régionaux et des partenaires.
- ✓ En 2017-2018, l'Appui national prévoyait que 400 intervenants aient suivi une formation offerte ou soutenue par l'Appui. Cet objectif a été atteint par la mise en œuvre de l'entente de deux ans signée avec les Sociétés Alzheimer et la Fédération québécoise des Sociétés Alzheimer, dans le cadre de laquelle 688 intervenants en répit ont été formés. Un renouvellement de cette entente est en cours pour une troisième année.
- ✓ Différentes actions seront réalisées dans le but de consolider, avec les partenaires concernés, l'offre de services de répit. À cet effet, découlant de la journée d'échange du 21 mars 2018 organisée entre les représentants des centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS), des centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) et des Appuis régionaux, des actions concrètes seront mises en œuvre pour l'amélioration de l'offre de services de répit.

5.3 La complémentarité des actions entre les acteurs pouvant contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des proches aidants d'aînés

- ✓ En 2017-2018, trois ententes de partenariats ont été conclues avec des acteurs concernés par le maintien et l'amélioration de la qualité de vie des proches aidants d'aînés, soit avec le Groupe Jean Coutu, avec l'Association québécoise des retraité(e)s des secteurs public et parapublic ainsi qu'avec l'Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec. Ces ententes misaient globalement sur l'orientation de la clientèle des partenaires vers le SIA de l'Appui. L'Appui a également établi des collaborations avec Biblio-Aidants et le Bel Âge. D'autres partenariats sont aussi en développement avec quelques ordres professionnels. L'Appui collabore par ailleurs à l'une des mesures du Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées 2017-2022 visant à sensibiliser les proches aidants d'aînés au phénomène de la maltraitance, notamment en partageant des pratiques et des outils avec les représentants de la Ligne Aide Abus Aînés.
- ✓ L'Appui avait aussi pour cible de participer à cinq instances de concertation nationales dans le but de réaliser des activités de concertation avec des associations ou des regroupements pertinents au profit des proches aidants d'aînés. En 2017-2018, l'Appui a poursuivi sa mobilisation de la Table de concertation nationale des aidants par la tenue de deux rencontres qui ont permis le choix d'un slogan commun pour la Semaine nationale des proches aidants 2018. Des rencontres ont également eu lieu pour les travaux intersectoriels du Comité sur la cohérence et la complémentarité des actions, auquel participent également le ministère de la Santé et des Services sociaux et le Secrétariat aux aînés du ministère de la Famille. Ces rencontres ont mené à l'organisation de la journée d'échange entre les représentants des CISSS, des CIUSSS et des Appuis régionaux.
- ✓ L'Appui national s'assure également d'accentuer les liens, la connaissance mutuelle et le partage d'informations entre les organismes qu'il soutient pour les projets nationaux. À cet effet, une rencontre annuelle est prévue à l'été 2018.

5.4 L'engagement de la société québécoise envers les proches aidants d'aînés

- ✓ En 2017-2018, l'Appui national avait pour cible de sensibiliser trois acteurs ou groupes d'acteurs du milieu de la santé aux réalités vécues par les proches aidants et à l'importance d'intégrer le concept du « proche aidant partenaire ». Six acteurs ou groupes d'acteurs ont été sensibilisés. À cet effet, mentionnons que l'Appui

bénéficie d'une notoriété grandissante puisque celui-ci est davantage sollicité à titre d'expert ou de partenaire.

- ✓ L'Appui avait aussi pour objectif de sensibiliser le grand public à la reconnaissance et à la valorisation des proches aidants d'aînés. Pour ce faire, trois activités grand public devaient être réalisées. Cette cible a été atteinte. L'Appui s'est doté d'une nouvelle section sur son site Web intitulée « Autour des proches aidants ». Elle regroupe ses principaux outils de sensibilisation et de valorisation. L'Appui en a fait la promotion de manière continue. De plus, lors de la Semaine nationale des proches aidants 2017, un plan de valorisation et le slogan *Parce que les proches aidants d'aînés sont tout autour de nous* ont permis la réalisation d'activités par les Appuis régionaux, les organismes qu'ils financent et l'Appui national. Toutefois, la principale activité de sensibilisation, soit la campagne publicitaire, a été reportée à l'automne 2018, pour s'arrimer avec la centralisation du SIA.

5.5 Des organisations performantes

- ✓ En 2017-2018, l'Appui a respecté les cibles inhérentes aux frais administratifs du réseau des Appuis, qui doivent être inférieurs à 10 % des dépenses annuelles de l'Appui national et des Appuis régionaux. Les frais d'administration de l'Appui national sont demeurés stables en 2017-2018, soit une légère augmentation de 0,35 % (de 8,1 % à 8,45 %). Les frais d'administration des Appuis régionaux ont enregistré une légère diminution comparativement à l'an dernier, passant de 5,6 % à 5,1 %.
- ✓ L'Appui visait également à investir plus de 80 % des sommes pour des projets et des services directs aux proches aidants d'aînés. À eux seuls, les projets financés par les Appuis ont représenté 78 % des sommes décaissées par les Appuis. En ajoutant les dépenses régionales pour le SIA, la proportion des sommes investies dans les projets et les services directs aux proches aidants d'aînés atteint 81,2 %.
- ✓ En 2017-2018, l'Appui national avait comme objectif d'assurer l'évaluation des effets et des impacts engendrés par les Appuis et la mise en œuvre des mesures d'amélioration continue. L'Appui a dû modifier les échéanciers de certaines des activités liées à la réalisation de cet objectif afin de s'adapter aux projets majeurs tels que la centralisation du SIA et la campagne publicitaire.
 - L'évaluation sur l'appréciation des services par les proches aidants d'aînés est en cours malgré un léger retard de recrutement des participants. Les résultats de cette évaluation seront précieux pour la poursuite du financement des projets et des services.

- L'évaluation des stratégies et des services Web de l'Appui a été devancée en prévision des activités pour la campagne publicitaire. Le rapport sera disponible en juin 2018.
- L'évaluation du fonctionnement et de la performance de l'Appui est amorcée. Un premier bilan global des projets a été réalisé à l'automne 2017. L'évaluation de la performance des Appuis reste à terminer. L'harmonisation des outils de financement et les nouvelles données de reddition disponibles à partir de juillet 2018 vont permettre de développer des indicateurs de réalisation plus objectifs.

6 Modification au protocole d'entente

En 2017-2018, aucune modification n'a été apportée au protocole d'entente de partenariat.