

# RAPPORT ANNUEL 2018-2019

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



## 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](http://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, 2020

Bibliothèque et Archives Canada, 2020

ISBN : 978-2-550-86316-8 (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, 2020

# **RAPPORT ANNUEL 2018-2019**

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**

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 2018-2019 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 les détails sur les sommes versées et les projets financés ainsi qu'un bilan du nombre de proches aidants qui sont rejoints par l'organisme, sur les types de services financés et sur les résultats obtenus par l'Appui national au cours de la période allant du 1er avril 2018 au 31 mars 2019.

Ce bilan témoigne du travail accompli au moyen du 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 responsable,

*ORIGINAL SIGNÉ*

Marguerite Blais

## TABLE DES MATIÈRES

<b>1</b>	<b>Notes explicatives</b> .....	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>États financiers du Fonds de soutien aux proches aidants</b> .....	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Année 2018-2019 : consolidation des services offerts aux proches aidants d'aînés</b> .....	<b>5</b>
3.1	Le déploiement des Appuis régionaux .....	5
3.2	Les sommes versées et les projets financés .....	6
3.2.1	<i>Total des sommes versées</i> .....	6
3.2.2	<i>Nombre de projets nationaux financés</i> .....	7
3.2.3	<i>Nombre de projets financés par région</i> .....	7
3.3	Le bilan détaillé du nombre de proches aidants rejoints et des activités financées.....	8
3.4	Le service Info-aidant .....	14
3.5	La stratégie complémentaire .....	15
<b>4</b>	<b>Appels de projets</b> .....	<b>15</b>
<b>5</b>	<b>Évaluation des résultats obtenus au regard des objectifs fixés</b> .....	<b>16</b>
5.1	L'accroissement du nombre et la diversification des proches aidants d'aînés ayant accédé à des services soutenus par les Appuis .....	16
5.2	Le soutien au déploiement de services d'une intensité et d'une qualité répondant aux besoins des proches aidants d'aînés.....	17
5.3	La complémentarité des actions entre les acteurs pouvant contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des proches aidants d'aînés .....	18
5.4	L'engagement de la société québécoise envers les proches aidants d'aînés .....	19
5.5	Des organisations performantes.....	19
<b>6</b>	<b>Modification au protocole d'entente</b> .....	<b>20</b>

## 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, partenaire dans ce dossier. À cette fin, le 1<sup>er</sup> novembre 2009, les partenaires ont signé un protocole d'entente qui détermine 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.

En signant ce protocole d'entente, les partenaires se sont engagés à soutenir conjointement des projets issus de l'une ou l'autre des régions administratives du Québec et ayant pour objet de satisfaire, 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 verseront, 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 soutien 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 ont pour but de créer, d'animer et de

soutenir des carrefours d'accueil, de convergence de services ou d'orientation destinés aux proches aidants, pour répondre aux besoins particuliers exprimés par les communautés locales de chaque région administrative.

La ministre et Sojecci II 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 II 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 être en mesure d'étaler, sur une période de 24 mois additionnels, soit jusqu'au 31 octobre 2021, les versements du montant cumulé pendant la première période de suspension des versements, laquelle a duré 29 mois. Le protocole d'entente et les conventions de subvention et de contribution ont été modifiés à cette fin.

En ce qui concerne le rapport annuel qu'il faut 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 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 qui sont rejoints par l'organisme et un bilan des types de services financés, ainsi qu'une évaluation des résultats obtenus par l'Appui national au regard des objectifs fixés pour la période allant du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019. 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.

Les données comprises dans le présent rapport proviennent de la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants, sauf lorsqu'une autre source est indiquée.

## 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 2018-2019, la partie gouvernementale a transféré 14 880 000 \$ à la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants. En 2015-2016, des modifications ont été apportées aux modalités et aux conditions de versement des subventions à la Société de gestion. Les versements mensuels ayant été suspendus pour une période de 39 mois, ils ont été repris le 1<sup>er</sup> avril 2016. Comme le prévoyaient les 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 fait le 1<sup>er</sup> avril 2016 par la partie gouvernementale. Le versement des autres sommes qui avaient été suspendues (35 960 000 \$) sera étalé sur une période additionnelle de 24 mois (du 31 octobre 2019 au 31 octobre 2021), pour laquelle une prolongation de l'entente a été signée. Au 31 mars 2019, il existe un excédent cumulé de 46 262 949 \$. De cette somme, 46 061 859 \$ sont avancés au Fonds général jusqu'à leur versement à la Société de gestion.

**Tableau 1 – États financiers au 31 mars 2019**

Fonds de soutien aux proches aidants		
État de la situation financière (non audité)		
au 31 mars 2019, y compris le comparatif au 31 mars 2018		
	31 mars 2019 (\$)	31 mars 2018 (\$)
<b>Actifs financiers</b>		
Intérêts courus à recevoir	201 090	136 226
Avances au Fonds général	40 061 859	45 294 470
	<u>46 262 949</u>	<u>45 430 696</u>
<b>Passif</b>		
	<u>–</u>	<u>–</u>
<b>Excédent cumulé</b>	<u>46 262 949</u>	<u>45 430 696</u>



Fonds de soutien aux proches aidants		
État des résultats et de l'excédent cumulé (non audités)		
au 31 mars 2019, y compris le comparatif au 31 mars 2018		
	31 mars 2019 (\$)	31 mars 2018 (\$)
Revenus		
Taxes à la consommation – Tabac	15 000 000	15 000 000
Intérêts sur le fonds général	712 253	329 951
	<u>15 712 253</u>	<u>15 329 951</u>
Dépenses		
Transfert pour l'octroi d'une subvention pour le soutien aux proches aidants –		
Soutien	14 880 000	14 880 000
	<u>14 880 000</u>	<u>14 880 000</u>
Excédent annuel	<u>832 253</u>	<u>449 951</u>
Excédent au début	<u>45 430 696</u>	<u>44 980 745</u>
Excédent à la fin	<u><u>46 262 949</u></u>	<u><u>45 430 696</u></u>

Source : Fonds de soutien aux proches aidants – États financiers (non audités) de l'exercice terminé le 31 mars 2019.

### **3 Année 2018-2019 : consolidation des services offerts aux proches aidants d'aînés**

#### **3.1 Le déploiement des Appuis régionaux**

L'article 4.1 du protocole d'entente dûment signé en novembre 2009 précise 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.

De plus, les CSA soutiennent financièrement divers projets qui favorisent 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 d'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 2019, 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.

Pour les Terres-Cries-de-la-Baie-James, une entente a été signée avec le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie-James pour la période allant du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2020 en ce qui concerne un projet de groupe de soutien s'adressant aux proches aidants dans la région de Chisasibi.

## 3.2 Les sommes versées et les projets financés

### 3.2.1 Total des sommes versées

Le total des sommes versées aux Appuis régionaux par l'Appui national, au 31 mars 2019, 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	824 566 \$
Appui Laurentides	1 367 449 \$
Appui Montérégie	2 575 256 \$
Appui Saguenay–Lac-Saint-Jean	799 013 \$
Appui Estrie	901 959 \$
Appui Chaudière-Appalaches	1 050 763 \$
Appui Laval	916 331 \$
Appui Lanaudière	1 100 886 \$
Appui Capitale-Nationale	1 760 935 \$
Appui Centre-du-Québec	641 143 \$
Appui Montréal	4 803 862 \$
Appui Abitibi-Témiscamingue	550 895 \$
Appui Jamésie	255 245 \$
Appui Mauricie	1 014 622 \$
Appui Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	407 892 \$
Appui Outaouais	811 274 \$
Appui Côte-Nord	560 014 \$
Terres-Cries-de-la-Baie-James	67 000 \$
<b>TOTAL</b>	<b>20 409 105 \$</b>

### 3.2.2 Nombre de projets nationaux financés

Du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019, quatre projets nationaux ont été financés par l'Appui national, ce qui représente une somme totale de 295 803 \$.

### 3.2.3 Nombre de projets financés par région



Du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019, 352 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 Le bilan détaillé du nombre de proches aidants rejoints et des activités financées

Du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019, 52 676 proches aidants d'aînés ont été rejoints par les 352 projets en cours, lesquels représentent, au total, près de 15,9 millions de dollars en matière d'investissements.

**Tableau 3 – Répartition des sommes accordées par l'Appui national et par les Appuis régionaux, selon le type de service**

Type de service	Somme	Répartition selon les sommes décaissées
Information, formation et soutien psychosocial	8 732 882 \$	55 %
Répit	7 157 046 \$	45 %
Total	15 889 928 \$	100 %

**Tableau 4 – Répartition du nombre d'heures d'intervention reçues et du nombre de personnes rejointes, selon le type de service**

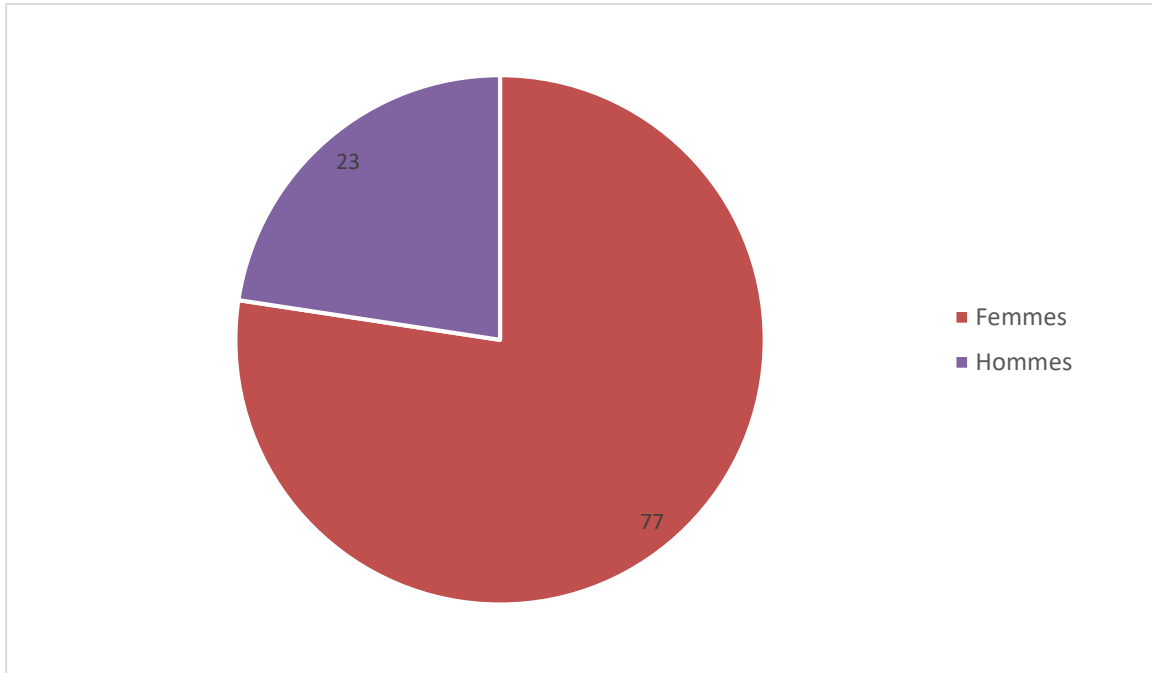
Type de service*	Nombre d'heures d'intervention reçues*	Répartition selon le nombre d'heures	Nombre de proches aidants rejoints	Nombre de personnes rejointes**
Information	52 457	9,1 %	23 052	
<i>Auditoire</i>				2 539 357
<i>Participants</i>				91 927
Formation	37 019	6,4 %	5 167	
Soutien psychosocial	101 415	17,7 %	19 541	
Répét	383 621	66,8 %	4 916	
<i>de groupe</i>			3308	
<i>individuel</i>			1608	
Total***	574 513	100 %	52 676	2 631 284

\* 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'obtenir une meilleure vue d'ensemble des résultats et une meilleure vue globale de la portée des activités de groupe offertes pour chaque type de service.

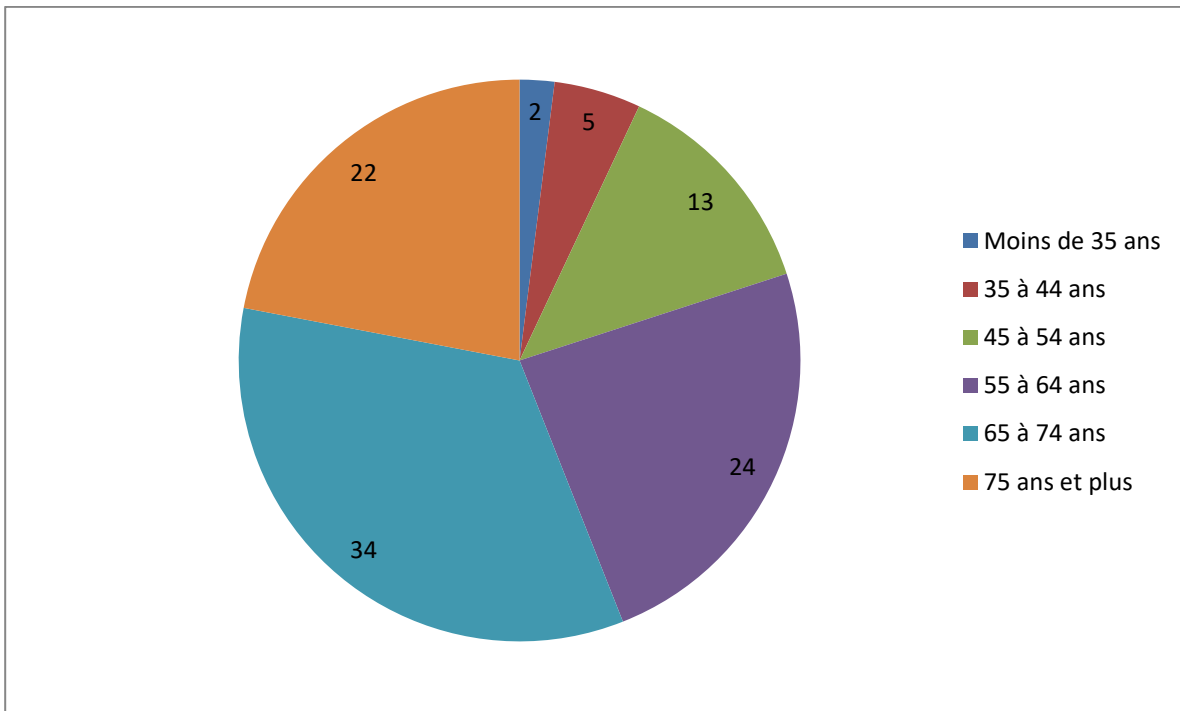
\*\* Le nombre de personnes rejointes concerne les activités d'information au grand public, telles que la production ou la distribution de dépliants, la conception d'un site Web ou une émission de télévision. Les éléments mesurables utilisés sont l'auditoire et le nombre de participants, qui ne sont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

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

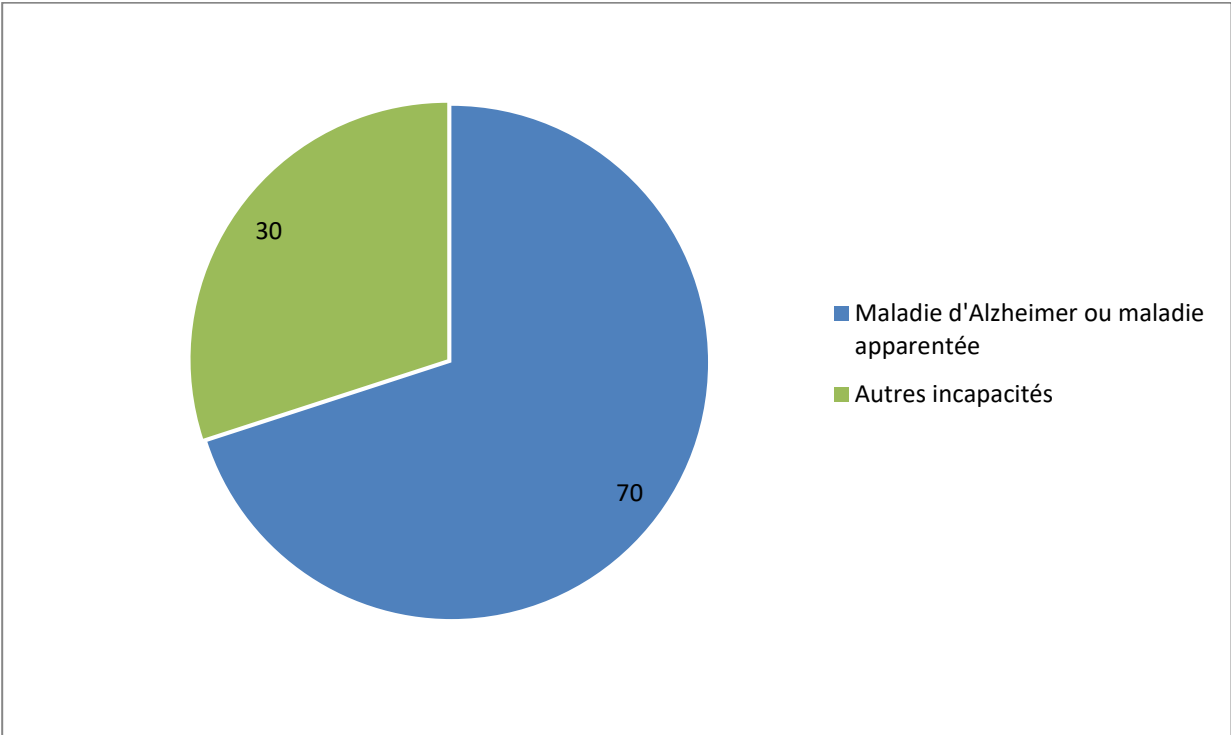
**Graphique 1 – Répartition des proches aidants rejoints, selon leur sexe (en %)**



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



**Graphique 3 – Répartition des proches aidants rejoints, selon l'incapacité de la personne aidée (en %)**





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

Appui	Nombre
Appui national	10 648
Appui Bas-Saint-Laurent	2 115
Appui Laurentides	4 681
Appui Montérégie	5 954
Appui Saguenay–Lac-Saint-Jean	1 879
Appui Estrie	2 438
Appui Chaudière-Appalaches	2 600
Appui Laval	1 503
Appui Lanaudière	2 754
Appui Capitale-Nationale	1 296
Appui Centre-du-Québec	1 497
Appui Montréal	8 618
Appui Abitibi-Témiscamingue	793
Appui Jamésie	162
Appui Mauricie	2 643
Appui Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	1 217
Appui Outaouais	908
Appui Côte-Nord	970
Terres-Cries-de-la-Baie-James	n. d.*
Total	52 676

\* En ce qui concerne la région des Terres-Cries-de-la-Baie-James, l'information sur le nombre de proches aidants rejoints n'est pas disponible.

**Note.** Les variations du nombre, par région, de proches aidants rejoints s'expliquent, notamment, non seulement 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 nombre de proches aidants plus grand que celui obtenu par 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	295 803 \$
Appui Bas-Saint-Laurent	474 778 \$
Appui Laurentides	661 633 \$
Appui Montérégie	1 466 831 \$
Appui Saguenay–Lac-Saint-Jean	190 211 \$
Appui Estrie	323 090 \$
Appui Chaudière-Appalaches	355 478 \$
Appui Laval	247 583 \$
Appui Lanaudière	545 165 \$
Appui Capitale-Nationale	266 553 \$
Appui Centre-du-Québec	214 164 \$
Appui Montréal	2 137 568 \$
Appui Abitibi-Témiscamingue	195 797 \$
Appui Jamésie	97 370 \$
Appui Mauricie	595 252 \$
Appui Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine	161 426 \$
Appui Outaouais	332 646 \$
Appui Côte-Nord	115 149 \$
Terres-Cries-de-la-Baie-James	56 413 \$
Total	8 732 882 \$*

\* 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	115 825 \$
Appui Laurentides	393 266 \$
Appui Montérégie	658 160 \$
Appui Saguenay–Lac-Saint-Jean	358 159 \$
Appui Estrie	291 253 \$
Appui Chaudière-Appalaches	503 652 \$
Appui Laval	419 056 \$
Appui Lanaudière	301 021 \$
Appui Capitale-Nationale	1 093 880 \$
Appui Centre-du-Québec	248 781 \$
Appui Montréal	1 803 400 \$
Appui Abitibi-Témiscamingue	220 297 \$
Appui Jamésie	15 840 \$
Appui Mauricie	131 682 \$
Appui Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	95 124 \$
Appui Outaouais	218 941 \$
Appui Côte-Nord	278 123 \$
Terres-Cries-de-la-Baie-James	10 587 \$
Total	7 157 047 \$

### 3.4 Le service Info-aidant

Depuis sa création, le 6 novembre 2012, et ce, jusqu'au 31 mars 2019, le service Info-aidant (SIA) a fait 62 098 interventions. Pour l'année 2018-2019, le nombre de ses interventions s'élève à 19 154.

Depuis l'automne 2018, les activités du SIA sont centralisées à l'Appui national. Le processus de centralisation s'est déroulé graduellement de la mi-avril 2018 au 17 septembre de la même année. L'équipe du SIA national est constituée d'une douzaine de conseillers et de conseillères (à temps plein et à temps partiel), d'une personne à la coordination et d'une agente de bureau.

En 2018-2019, des outils d'orientation et de promotion (par exemple, des affiches et des dépliants) ont été actualisés et rendus disponibles. Une nouvelle plateforme de gestion des appels a également été mise en fonction au cours de l'hiver 2019.

### **3.5 La 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 se compose de projets tels que la mise en œuvre d'un portail Web, le financement de campagnes promotionnelles et médiatiques, la tenue de la Journée de l'Appui, réunissant les partenaires nationaux et régionaux touchés par la question de 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.

Mis en ligne le 14 mai 2012, le site Web avait reçu un total de 1 112 991 visites au 31 mars 2019, dont 261 160 en 2018-2019.

Au 31 mars 2019, la page Facebook de l'Appui comptait 25 557 abonnés. Du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019, il y a eu 1 616 nouvelles mentions « J'aime ».

Au 31 mars 2019, le nombre d'abonnés au compte Twitter de l'Appui était de 1 041. En 2018-2019, 147 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 2018-2019, la totalité des dix-sept Appuis régionaux a lancé des appels de projets. Au total, 194 nouveaux projets ont été soutenus, ce qui correspond à un investissement de près de 7,6 millions de dollars pour la période allant du 1<sup>er</sup> avril 2018 au 31 mars 2019.

## **5 Évaluation des résultats obtenus au 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 renseignements présentés dans les pages suivantes donnent les principaux résultats obtenus pour l'exercice 2018-2019, au regard des cibles annuelles et de la variation selon les résultats de l'année précédente.

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

- ✓ Le nombre de proches aidants d'aînés rejoints par les projets financés par l'Appui s'est accru de 16 % en 2018-2019, pour atteindre un total de 52 676 aidants rejoints.
- ✓ Le nombre d'interventions faites par le SIA a augmenté de 30 % en 2018-2019 (allant de 14 745 à 19 154 interventions). La cible annuelle révisée à la hausse était établie à 16 000 interventions.
- ✓ La fréquentation du site Web de l'Appui et l'utilisation du répertoire des services ont augmenté. Alors que 200 000 visites par 140 000 visiteurs uniques étaient ciblées, ce sont 261 160 visites qui ont été effectuées par 180 086 visiteurs uniques. En ce qui concerne l'utilisation du répertoire des services, la cible révisée à la hausse était de 40 000 visites uniques. Cette cible a été dépassée avec 52 126 visites uniques.
- ✓ L'Appui a pour objectif d'augmenter la proportion de proches aidants d'aînés en emploi ayant accédé aux services financés par les Appuis. En 2018-2019, ce sont 56 % des proches aidants d'aînés en situation d'emploi qui ont été rejoints par les projets, ce qui dépasse la cible, qui était établie à 24%. Pour le SIA, les données relatives au statut d'emploi n'ont pas pu être compilées en 2018-2019, mais elles devraient l'être au cours de la prochaine année.
- ✓ L'Appui a aussi pour objectif d'augmenter la proportion d'hommes rejoints par les projets financés et par le SIA. Pour l'ensemble du réseau des Appuis, la cible 2018-2019 était de 22 %. Les résultats compilés montrent que les hommes ont représenté 23 % de la clientèle rejointe. Malgré tous les efforts déployés sur le terrain auprès des organisations financées, il est difficile d'accroître la proportion d'hommes rejoints. Toutefois, pour le SIA, l'Appui a dépassé sa cible de 30 %, puisque 43 % des dossiers pour lesquels une intervention a été faite concernaient des hommes.

- ✓ La cible ayant pour but d'augmenter le nombre de projets financés qui offrent des services en langue anglaise a été atteinte. En effet, les quatre projets financés par l'Appui national offrent des services en anglais. De plus, une partie du contenu du site Web, le répertoire des ressources de l'Appui et le service Info-aidant sont disponibles en anglais.

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

- ✓ Le déploiement de l'offre de services des Appuis régionaux s'est poursuivi en 2018-2019. En effet, c'est une somme de près de 15,9 millions de dollars que les Appuis, y compris l'Appui national, ont accordée aux organismes, comparativement à près de 16,2 millions de dollars en 2017-2018. Cette baisse résulte du fait qu'en 2017-2018, certains Appuis avaient financé un plus grand nombre de projets que d'habitude, pour écouler des réserves budgétaires cumulées. En 2018-2019, le seuil de financement est revenu à la normale.
- ✓ En 2018-2019, l'Appui avait pour cible d'amener à 100 % la proportion de projets ayant adhéré à une démarche d'amélioration continue de la qualité des services. Cette cible a été atteinte. En effet, tous les projets financés par l'Appui national doivent se référer aux *Guides des pratiques prometteuses* et rendre compte des actions particulières accomplies pour l'amélioration continue de leurs pratiques.
- ✓ En 2018-2019, l'Appui poursuivait la formation de 400 intervenants locaux et régionaux par l'intermédiaire de son programme national de formation. Cette année, seulement 254 intervenants ont été rejoints par le programme. Conjugués avec les résultats de 2017-2018 où 688 intervenants avaient été rejoints, les résultats sont considérés comme satisfaisants puisque la formation de 800 intervenants était ciblée pour ce programme pilote échelonné sur deux ans. Par ailleurs, le programme se poursuivra en 2019-2020, avec une plus grande latitude, à l'échelle régionale, à propos du choix des thèmes à aborder.
- ✓ Pour une deuxième année consécutive, l'Appui et le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) ont mobilisé les directions générales des Appuis régionaux et des membres des directions du Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) des centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et des centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) pour participer à une journée annuelle d'échanges. Cette activité permet d'aborder des enjeux relatifs au développement des services régionaux et à la complémentarité de ceux-ci, en plus de permettre la planification de travaux entre les partenaires de chacune des régions.

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

- ✓ L'Appui travaille actuellement en collaboration avec la Fédération québécoise des Sociétés Alzheimer et le MSSS dans le but de convenir ensemble d'un modèle cadre d'entente de référencement à déployer partout dans le réseau de la santé et des services sociaux (RSSS). Ces ententes auront pour objectif d'agir, en faisant preuve de précocité, auprès des proches aidants d'aînés, et ce, en permettant aux intervenants du RSSS de référer les proches aidants vers le service Info-aidant ou vers une Société Alzheimer locale.
- ✓ En 2018-2019, l'Appui a poursuivi la conclusion d'ententes de partenariat avec des acteurs touchés par la question du maintien et de l'amélioration de la qualité de vie des proches aidants d'aînés, notamment avec la Fédération québécoise des Sociétés Alzheimer, l'Institut national d'excellence en santé et services sociaux (INESSS) et le Collectif Rêve d'Aîné. L'Appui est également impliqué dans plusieurs partenariats avec le MSSS, comme la communauté virtuelle de pratique pour les proches aidants d'aînés, le Plan d'action gouvernemental 2018-2023 – Un Québec pour tous les âges, ainsi que le Plan d'action gouvernemental pour contrer la maltraitance envers les personnes âgées. Enfin, l'Appui national a été consulté dans le contexte du projet de loi 18 du Curateur public du Québec, lequel projet de loi a été déposé à l'Assemblée nationale le 10 avril 2019.
- ✓ En 2018-2019, l'Appui a poursuivi sa mobilisation de la Table de concertation nationale des aidants par la tenue de quatre rencontres qui ont permis la poursuite d'actions collectives pour la Semaine nationale des proches aidants. Des rencontres ont également eu lieu en ce qui a trait aux travaux intersectoriels du Comité sur la cohérence et la complémentarité des actions, auxquels participent également la Direction des orientations des services aux aînés et aux proches aidants et le Secrétariat aux aînés du MSSS. Ces rencontres ont mené, notamment, à l'organisation de la journée d'échanges entre les représentants des CISSS-CIUSSS et des Appuis régionaux du 9 avril 2019.
- ✓ L'Appui national s'assure également d'accentuer les liens, la connaissance mutuelle et le partage d'information entre les organismes qu'il soutient pour les projets nationaux. À cette fin, une rencontre annuelle a été tenue en mars 2019 et d'autres sont prévues au cours de l'année 2019-2020.

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

- ✓ En 2018-2019, l'Appui national s'est donné pour mandat de sensibiliser et d'alimenter de grands acteurs nationaux touchés par la question de la conciliation travail-famille des proches aidants d'aînés. Toutefois, ce projet s'étant révélé d'une grande complexité, l'Appui a révisé sa stratégie d'action et a choisi de limiter ses actions en la matière en 2018-2019. Il collaborera davantage en 2019-2020 avec des acteurs nationaux et gouvernementaux que cet enjeu concerne.
- ✓ L'Appui a dépassé sa cible qui consistait à sensibiliser, en 2018-2019, trois acteurs ou groupes d'acteurs du milieu de la santé aux réalités vécues par les proches aidants d'aînés. Cinq acteurs ou groupes d'acteurs nationaux ont été sensibilisés. À cette fin, mentionnons que l'Appui bénéficie d'une notoriété grandissante puisque cet organisme 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 adressées au grand public devaient être accomplies. Cette cible a été atteinte. Une vaste campagne nationale s'est déroulée en octobre 2018 avec madame Rebecca Makonen comme porte-parole. Cette campagne a eu des répercussions concrètes sur l'utilisation du SIA et sur la fréquentation du portail Web de l'appui. Une enquête post-campagne a par ailleurs révélé une augmentation de 2 % du nombre de proches aidants d'aînés prêts à se reconnaître comme tels, soit 23 %. La Semaine nationale des proches aidants de novembre a été l'occasion d'une première, soit le regroupement de dix partenaires nationaux réunis autour d'une campagne collective : #TousProchesAidants. Puis, l'Appui s'est donné, dans son site Web, une nouvelle section intitulée « Autour des proches aidants ». Celle-ci regroupe les principaux outils de l'Appui en matière de sensibilisation et de valorisation. L'Appui en a fait la promotion de manière continue.

## 5.5 Des organisations performantes

- ✓ En 2018-2019, 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 2018-2019, soit une légère diminution de 0,45 % (allant de 8,45 % à 8 %). Comparativement à l'an dernier, une légère augmentation des frais d'administration des Appuis régionaux a été observée, passant à 5,3 % alors qu'elle était de 5,1 %.



- ✓ L'Appui avait également pour but d'investir plus de 80 % des sommes dans des projets et des services directs aux proches aidants d'aînés. Cette année, les projets financés ont représenté 79 % des sommes décaissées.
- ✓ La stratégie d'évaluation continue de l'Appui a permis la réalisation en 2018-2019 d'une importante enquête d'appréciation des services reçus par les proches aidants d'aînés. Les résultats de cette évaluation montrent des taux de satisfaction très importants en ce qui concerne les différents services déployés. En effet, une quasi-totalité des répondants ayant reçu des services d'information, de formation, de soutien psychosocial ou de répit les recommanderaient.
- ✓ Par ailleurs, deux évaluations ont été reportées à 2019-2020. L'évaluation du SIA a été reportée pour laisser au service, centralisé en septembre 2018, une année d'exploitation complète. L'évaluation en ce qui concerne l'apport de l'Appui à la mobilisation, à la concertation et au partenariat entre les acteurs touchés par la question de la proche aidance a également été reportée pour ce qui est des enjeux de disponibilité des ressources humaines et de priorité à donner aux mandats.

## **6 Modification au protocole d'entente**

En 2018-2019, aucune modification n'a été apportée au protocole d'entente de partenariat.

