

COMMISSION PARLEMENTAIRE DES RELATIONS AVEC LES CITOYENS
Consultations particulières et auditions publiques concernant l'examen des rapports sur les activités du Fonds de soutien aux proches
aidants pour
les exercices financiers terminés le 31 mars 2011, 2012, 2013

**PLAN DE PRÉSENTATION (version longue)
DE L'APPUI BAS-SAINT-LAURENT¹**

lors de l'audience à la commission le 23 septembre 2014 – 11 h
Salle Louis-Hyppolyte-La Fontaine
Assemblée nationale – Québec

INTRODUCTION

Présentation des représentants de L'Appui Bas-Saint-Laurent

Présentation de nos objectifs de communication devant les membres de la commission :

- **DÉMONTRER L'IMPACT DE NOS ACTIONS :**
 - Clientèle spécifique/besoins spécifiques
 - L'agir en prévention
 - L'agir en complémentarité
 - L'agir en mobilisation et concertation
- **FAIRE ÉTAT DU TRAVAIL ACCOMPLI À CE JOUR :**
 - Mobilisation/concertation
 - L'Appui : lieu de convergence des partenaires
 - L'approche territoriale
 - Soutien à la concertation dans l'optique de briser le travail en « silos » et développer une approche partenariale dans la réflexion et dans l'action
 - Déploiement de l'offre de services concertée
 - Soutien financier – investissements réalisés
- **JUSTIFIER LA PERTINENCE DE POURSUIVRE L'ACTION ET LES INVESTISSEMENTS DE SOUTIEN AU BÉNÉFICE DES PROCHES AIDANTS D'AÎNÉS**

remerciements aux membres de la commission

¹ La grande majorité de l'information présentée ici est issue du plan organisationnel et du plan stratégique 2013-2016.

QUI SOMMES-NOUS (MISSION, VISION VALEURS, MODÈLE DE FONCTIONNEMENT)

mission (raison d'être)

Fort d'une préoccupation régionale concertée déjà présente depuis 2008², L'Appui Bas-Saint-Laurent (L'Appui BSL) s'inscrit comme un regroupement intersectoriel de partenaires qui est spécifiquement dédié à soutenir et améliorer la qualité de vie des proches aidants d'âinés de la région du Bas-Saint-Laurent.

vision

L'Appui BSL est inspiré par une vision d'amélioration significative des conditions de vie des proches aidants. Pour ce faire, L'Appui BSL veut doter la région de leviers qui seront garants d'une pérennité dans l'action afin d'adéquatement soutenir les proches aidants. L'Appui BSL est donc convaincu qu'une région comme la nôtre, avec ses grandes distances, sa faible densité de population et sa réalité socioéconomique souvent précaire, doit renforcer le tissu communautaire et la concertation locale et régionale, éléments essentiels pour une viabilité à long terme des actions de soutien aux personnes proches aidantes.

valeurs

Le premier engagement de L'Appui BSL est auprès des personnes proches aidantes qui, jour après jour, donnent de leur temps, de leur énergie et surtout de leur cœur, auprès d'un âiné en besoin. Pour traduire ce soutien indéfectible auprès du proche aidant, la valeur repère est la **RECONNAISSANCE**.

La poursuite de notre engagement est inspirée et guidée par trois autres valeurs qui orientent également notre réflexion, nos pratiques et surtout nos décisions. Il s'agit du **RESPECT**, de la **RESPONSABILITÉ PARTAGÉE** et de l'**ÉQUITÉ**.

Le **RESPECT** est empreint de sollicitude envers ceux pour qui nous accomplissons notre mission

La **RESPONSABILITÉ PARTAGÉE**, quant à elle, inscrit une obligation de solidarité sociale dans la manière d'intervenir envers les communautés, entre les partenaires et surtout à l'endroit des proches aidants.

L'**ÉQUITÉ** est une valeur qui assure que la qualité et la pertinence des services seront préservées pour tous.

En plus de ces valeurs partagées nationalement et endossées régionalement, L'Appui BSL ajoute une valeur qui prend tout son sens dans notre réalité territoriale, soit l'**ACCESSIBILITÉ**. Force est de constater en prenant connaissance de notre contexte régional sociosanitaire et socioéconomique que l'accessibilité est une valeur à maintenir pour assurer la réalisation des autres valeurs (respect, responsabilité partagée et équité).

En matière de gouvernance, et dans la foulée des actions soutenues et déjà entreprises par la Conférence régionale des éluEs, le choix d'être une « table de concertation » constitue un modèle unique de gouvernance au Québec à l'intérieur du réseau des Appuis régionaux. Nous n'avons pas la prétention de dire ou même de penser que notre modèle est meilleur, mais nous avons la conviction d'agir dans l'esprit d'un développement d'une culture partenariale, qui nous le souhaitons, aura le dessus sur une approche de travail en silo, qui prive trop souvent les acteurs régionaux et locaux d'une synergie plus grande au bénéfice des personnes et des communautés qui forment notre région.

² La Conférence régionale des éluEs du Bas-Saint-Laurent (CREBSL), dans son rôle de concertation régionale et dans le cadre d'une entente spécifique, assume la coordination d'une table régionale de partenaires dédiée à l'adaptation des services pour l'amélioration des conditions de vie des personnes âinées (2008-2013) et dont une des cibles traite du soutien aux proches aidants.

Contexte général lié au vieillissement et proches aidants d'ainés

Institut de la statistique du Québec :

- La proportion des 65 ans a plus que doublé entre 1971 et 2011.
- En 2013, pour l'ensemble du Québec ce groupe d'âge représentait 16,6 %
- Leur proportion devrait passer de 14 % (2006) à 26 % (2031) au Québec.
- La population du Bas-Saint-Laurent est nettement plus âgée que la moyenne du Québec. Elle atteint 20 % et même à plus dans certaines MRC (Les Basques/26,3 %, la Matanie/21,8% le Témiscouata/21,3 %).
 - En 2031 on estime que les personnes de plus de 65 ans représenteront 35,5 % de la population bas-laurentienne

Dans ce contexte de vieillissement démographique, la question du « prendre soin » devient un enjeu de société :

- 21 % des personnes de 65 ans et plus ont besoin d'aide pour accomplir leurs activités de la vie quotidienne. Ce taux passe à 60 % chez les personnes âgées de 80 ans et plus.

Au Bas-Saint-Laurent

- 73 % des aidants ont entre 45 et 64 ans, et un quart sont eux-mêmes des personnes de plus de 65 ans. 8 000 personnes âgées de notre région requièrent de l'aide dans leurs activités quotidiennes, dont 5 500 qui ont plus de 85 ans (projection 2016).

Selon une estimation pour 2016, 5 185 de ces personnes souffriraient de troubles cognitifs (démences ou Alzheimer).

Au moins 4 000 aidants³ sont impliqués, dont environ 1 000 pour des personnes atteintes de troubles cognitifs.

Bas-Saint-Laurent : population de 201 000

un très grand territoire (320 km de littoral),réparti dans 8 territoires de MRC,

114 villes et municipalités dont seulement 3 ont plus de 10 000 habitants (Villes). 99 municipalités ont moins de 2000 habitants dont 70, moins de 1000 habitants

une des régions les moins densément peuplées au Québec

42 municipalités sont identifiées comme « dévitalisées »

Trois défis pour notre région

- Accessibilité et maintien des services de proximité
- Efforts, coûts et distances pour rejoindre des personnes et des partenaires
 - Impact sur la participation sociale

³ Estimé très conservateur. Si on extrapole certaines données de l'Enquête sociale générale de 2007 de Statistique Canada ; pour le nombre de proches aidants donnant 5 heures et plus par semaine à un aîné, ce total de personne proches aidantes pourrait atteindre plus de 11 000.

MODÈLE DE FONCTIONNEMENT ADOPTÉ RÉGIONALEMENT

La Conférence régionale des éluEs du Bas-Saint-Laurent (CREBSL), dans son rôle de concertation régionale et dans le cadre d'une entente spécifique, assumait depuis 2008 la coordination d'une table régionale de partenaires dédiée à l'adaptation des services pour l'amélioration des conditions de vie des personnes âgées (2008-2013). L'une des cibles traitait du soutien aux proches aidants. **En 2010, l'opportunité d'un extraordinaire levier s'est présentée à nous avec le déploiement d'une stratégie nationale de soutien accru aux proches aidants d'ânés : la mise en place du réseau des Appuis.**

Dès les premières rencontres qui ont amené à la mise en place de *L'Appui BSL*, des intentions de gouvernance se dessinaient : la présence d'une variété de partenaires, l'implication de la Conférence régionale des éluEs (CRÉ), la volonté de transparence, d'accessibilité et d'équité. Une décision a aussi été prise pour privilégier le travail en table de partenaires plutôt que sous la forme d'un conseil d'administration, ce qui représente davantage les modes actuels de fonctionnement dans la région lorsqu'il est question de travail intersectoriel.

C'est ainsi que La Conférence régionale des éluEs du Bas-Saint-Laurent a eu le mandat de soutenir le processus de mise sur pied de *L'Appui Bas-Saint-Laurent* et a été nommée fiduciaire du soutien financier accordé à la région pour mener à bien cette mission. Des protocoles d'entente ont alors été signés entre l'Appui national et la CRÉBSL, ainsi qu'entre cette dernière et *L'Appui BSL*.

Nous avons toujours porté en tant que CRÉ, une préoccupation pour l'équité entre les personnes et les collectivités de notre région. Pour y parvenir, il nous faut des leviers qui seront garants d'une pérennité dans l'action afin d'adéquatement les soutenir.

Dans une région comme la nôtre, notre rôle est aussi de renforcer le tissu communautaire et la concertation locale et régionale qui sont assurément des éléments essentiels pour une viabilité à long terme dans tous les domaines de notre développement social, y compris celui du soutien aux proches aidants d'ânés, piliers d'une vision de maintien à domicile de nos personnes vieillissantes qui souhaitent par-dessus tout pouvoir demeurer dans leur milieu de vie le plus longtemps possible.

ENJEUX RÉGIONAUX ET DÉPLOIEMENT DE L'OFFRE DE SERVICE

modèle de fonctionnement adopté

Nous avons choisi au BSL un modèle unique de fonctionnement en nous regroupant sous la forme d'une table de concertation. Ce choix est directement lié au mandat de mobilisation et de développement de la concertation sur l'ensemble du territoire pour assurer un déploiement optimal de l'offre de services aux proches aidants d'âinés. Dès le départ, il nous est apparu essentiel de miser sur nos forces régionales pour mener à bien notre mandat, en étant une table de concertation relevant directement de la Conférence régionale des éluEs du Bas-Saint-Laurent.

enjeux ⁴

- **Le déploiement de l'offre de services aux proches aidants d'âinés**
- **La primauté de la qualité de vie des proches aidants d'âinés**
- **L'accessibilité et la qualité des services offerts aux proches aidants d'âinés**
- **La performance du partenariat régional**

L'enveloppe financière accordée à la région du BSL – 5 ans /10 ans (5,8M)

L'approche de justice distributive adoptée et son cadre de répartition par MRC

État du déploiement de l'offre de services au BSL à ce jour

Les enveloppes de soutien par MRC et les résultats à ce jour

Les heures de services données aux proches aidants d'âinées

Modèle régional développé pour l'offre d'un service d'information et d'orientation pour les personnes proches aidantes auprès d'âinés

CONCLUSION

L'accessibilité des services et la qualité des services aux proches aidants d'âinés

La pertinence de ce que nous sommes à réaliser présentement

Remerciements

⁴ Le détail des enjeux est présenté dans le sommaire exécutif inclu dans la pochette

L'APPU POUR LES
PROCHES AIDANTS
D'AÎNÉS

BAS-SAINT-LAURENT

**Cadre de répartition
2011-2021**

**Fonds de soutien pour le
financement du déploiement de l'offre de services aux personnes
proches aidantes auprès d'aînés**

Fonds APPUI — BSL
Cadre de répartition pour le BSL
5,8 M\$ jusqu'au 31 mars 2021

CONTEXTE

Les éléments qui suivent ont guidé la prise de décision des membres de la Table régionale des partenaires dans la façon de distribuer les sommes que la région aura à sa disposition.

- Faire une répartition équitable entre les différents territoires; notion de justice distributive.
- Permettre à tous les proches aidants, peu importe leur lieu de résidence sur le territoire, d'avoir accès à du soutien; donc assurer que des projets puissent émerger partout et éviter que les sommes disponibles se concentrent dans quelques territoires.
- Informer chaque territoire, à l'avance, de la somme totale dont il disposera, sans créer une pression de présentation de projets avec une date butoir identique pour tous; la possibilité de présenter des projets en continu tient compte de la dynamique de chaque territoire et respecte davantage où les partenaires en sont rendus.
- Permettre aux partenaires d'avoir une vision à long terme du soutien financier disponible; assurer ainsi une meilleure planification et non la présentation de projets à la pièce ou à courte vue, permettre aussi que des projets puissent se réaliser par phases sur un horizon de 2 , 3 ou 5 ans.
- Éviter une compétition entre les territoires et entre les organismes en continuant avec un mode d'appel de projets conventionnel, qui favorise souvent les mieux organisés; faire ainsi baisser la pression de vouloir présenter absolument quelque chose à une date fixe, mais plutôt donner l'assurance d'une somme globale disponible qui permet une meilleure synergie sur un même territoire et dans la région.
- Tenir compte des réalités de notre région : grandes distances à parcourir, faible densité de population dans certains territoires, défavorisation matérielle ou sociale de nos populations (autant les proches aidants que les aidés); tous des indices qui influencent la manière de penser et de réaliser les activités, autant que la capacité à aller chercher des services ou du soutien.

LE CADRE DE RÉPARTITION TIENT COMPTE DES ÉLÉMENTS SUIVANTS

UNE RÉSERVE RÉGIONALE est mise de côté pour couvrir :

- **les frais administratifs** (salaires répartis, frais de déplacement, frais de rencontres table régionale, redditions de compte, comptabilité & vérification, bilan, évaluation, frais de loyer, services publics et informatiques répartis);
- **les activités de concertation et de mobilisation, communication** (salaires répartis, mise à jour du Portrait, rencontres locales, suprarégionales et régionales de mobilisation, actions de soutien au développement de la concertation au plan local et régional, site web, infolettre, promotion & sensibilisation, frais de loyer, services publics et informatiques répartis);
- **et soutenir des actions à caractère régional** (service d'information, formation, colloques, projets spécifiques touchant tous les territoires, soutien à des initiatives pilotes).

Pour assurer la réalisation de ces activités, une réserve de 30 % est mise de côté

Sur un horizon de 10 ans (31 mars 2021), cela représente 1 740 000 \$, soient plus ou moins 174 000 \$/an :

1 300 000 \$ pour la partie « frais administratifs, communication, concertation »

440 000 \$ pour la partie « actions à caractère régional, service d'information »

À titre informatif, au cours des exercices financiers 2012-13 et 2013-2014 ces frais imputés à la réserve régionale pour les exercices 2012-13 et 2013-14

frais/années	frais administratifs	activités de concertation, mobilisation et communication	actions à caractère régional	totaux
2012-2013	67 107 \$	81 540 \$	12 667 \$	161 314 \$
2013-2014	41 893 \$	105 384 \$	16 820 \$	164 097 \$

Ceci rend donc disponible + de 4 M\$ en soutien aux initiatives locales permettant d'assurer le déploiement de l'offre de services aux proches aidants d'aînés. Une enveloppe annuelle est ainsi réservée pour le soutien financier à diverses actions concertées d'une hauteur de 406 000 \$.

UNE RÉPARTITION PAR TERRITOIRE DE MRC

Représente 70 % de l'enveloppe totale (4 060 000 \$) et qui tient compte d'une pondération de quatre dimensions : montant de base, indice de défavorisation matérielle et sociale (IDMS), population, indice de densité-dispersion. Comme la mission même de L'Appui BSL se concentre à offrir du soutien à des personnes et en fonction de leurs réalités, 85 % de la somme disponible est concentrée sur les dimensions « population et IDMS »

LES QUATRE DIMENSIONS PRISENT EN COMPTE DANS LE MODÈLE DE RÉPARTITION

1. Octroyer un **montant de base** à chaque MRC

- À ce chapitre, il s'agit d'une somme de base, identique pour chaque territoire. **Un poids de 5 % est octroyé à cet indice.**

2. Tenir compte de l'**indice de défavorisation matérielle et sociale (IDMS)** *Indice utilisé fréquemment pour des répartitions qui tiennent compte de la pauvreté et de la vitalité ou non des communautés.*

- Indice qui permet d'assurer une équité entre les réalités des différents territoires, étant donné que plus un territoire a un IDMS élevé, plus cela signifie que sa population globale (comprenant ainsi les personnes âgées, le réseau de soutien et les proches aidants) éprouve des difficultés.
- Il comprend six variables : trois concernent la défavorisation matérielle (scolarité, rapport emploi/population, revenu moyen) et trois autres concernent défavorisation sociale (éloignement par rapport à un réseau social, en vertu d'une séparation, divorce, veuvage, de la monoparentalité ou du fait d'être une personne seule).
- Comme il s'agit d'un aspect important qui touche autant la capacité des proches aidants d'aider ou d'aller chercher de l'aide (scolarité, revenu, force ou faiblesse du réseau social) que la situation des personnes âgées visées (revenu, personne seule ou en couple), **un poids de 35 % est octroyé à cet indice.**

3. Tenir compte de la **population**

- Il faut prendre en considération le poids démographique des personnes âgées, car ce sont elles qui déterminent la pression sur les services, sur ce qui est demandé aux proches aidants : plus de personnes âgées, plus de grand vieillissement, plus de risque de présenter des incapacités, plus de proches aidants qui sont sollicités.
- Comme le projet est sur un horizon de 10 ans, comme les courbes de population vont en s'accroissant dans les strates d'âge concernées, on prend en compte la totalité des 65 ans et +, car les 65 ans d'aujourd'hui seront les 75 ans dans dix ans et ainsi de suite.
- Contrairement à d'autres types de projets, soutenir un petit nombre de proches aidants et soutenir un grand nombre de proches aidants, c'est différent. Il faut donc donner un poids significatif à cette dimension, car c'est la mission principale de rejoindre précisément ces personnes. **Un poids de 50 % est octroyé à cet indice.**

4. Tenir compte de la **densité/dispersion de la population**

- Il faut prendre en compte le fait que rejoindre des populations dispersées sur un grand territoire présente des défis notamment en ressources, en recrutement, en rétention, en déplacement et en temps. **Pour cet indice, un poids de 10 % est octroyé.**

Fonds APPUI - BSL
5 800 000 \$
Cadre de répartition 2011-2021

8 MRC

1,3 adm concert, comm 440 000 info ou projets régionaux

	\$	%
Fonds APPUI-BSL	5 800 000 \$	100%
Réserve régionale	1 740 000 \$	30%
Solde à répartir	4 060 000 \$	70%
Base	203 000 \$	5%
Solde après Base	3 857 000 \$	95%
IDMS	1 421 000 \$	35%
Indice	0 \$	
Population	2 030 000 \$	50%
Indice de densité/dispersion	406 000 \$	10%
Total	4 060 000 \$	100%

MRC	Base	Défavorisation matérielle et sociale		Population 65 +		Densité / dispersion (nombre d'habitants / km ²)				pop totale	%	\$	TOTAL		
	\$	Indice	%	\$	Nbre de 65 +	\$	Superficie Km ²	Indice	pondération				Nombre d'habitants	\$	\$
Solde à répartir cumulatif	4 060 000			3 857 000		2 436 000					406 000			0	
% de répartition retenu	5%			35%		50%				pondéré	10%			100%	
	B= Solde à répartir X % retenu	C	D = Poids (%) de C	E = Solde à répartir X % retenu X D	F	G = Solde à répartir X % retenu X poids populationnel de F	H	I	J= Total (I) / MRC (I)	K= M X I	L= Solde à répartir X % retenu X poids populationnel pondéré	M	poids (%) de M	P= B + E + G + L	
Bas-Saint-Laurent					39 177							201 326			
Kamouraska	25 375 \$	5,00	10,12%	143 797 \$	4 452	230 685 \$	2 244	9,7	0,9	20 336	40 992 \$	21 736	10,80%	0 \$	440 849 \$
Rivière-du-Loup	25 375 \$	4,78	9,67%	137 470 \$	6 372	330 172 \$	1 282	26,6	0,3	11 822	23 829 \$	34 650	17,21%	0 \$	516 846 \$
Témiscouata	25 375 \$	6,80	13,76%	195 584 \$	4 262	220 840 \$	3 899	5,5	1,7	35 029	70 609 \$	21 229	10,54%	0 \$	512 388 \$
Les Basques	25 375 \$	6,60	13,36%	189 812 \$	2 254	116 794 \$	1 114	8,2	1,1	10 085	20 328 \$	9 112	4,53%	0 \$	352 308 \$
Rimouski-Neigette	25 375 \$	5,70	11,54%	163 928 \$	9 930	514 534 \$	2 694	20,3	0,4	24 245	48 872 \$	54 233	26,94%	0 \$	752 709 \$
La Mitis	25 375 \$	6,00	12,14%	172 556 \$	3 708	192 134 \$	2 283	8,5	1,1	20 808	41 943 \$	19 489	9,68%	0 \$	432 009 \$
La Matapédia	25 375 \$	7,44	15,06%	213 970 \$	3 553	184 103 \$	5 354	3,5	2,6	48 721	98 209 \$	18 790	9,33%	0 \$	521 656 \$
Matane	25 375 \$	7,09	14,35%	203 904 \$	4 646	240 738 \$	3 314	6,6	1,4	30 371	61 219 \$	22 087	10,97%	0 \$	531 235 \$
TOTAL	203 000 \$	49,41	100,00%	1 421 000 \$	39 177	2 030 000 \$	22 184	9,1	1,0	201 417	406 000 \$	201 326	100,00%	0 \$	4 060 000 \$

État des engagements de l'APPUI (5 ans)										
	KAMOURASKA	RIV-DU-LOUP	TÉMISCOUATA	BASQUES	R-NEIGETTE	MITIS	MATANE	MATAPÉDIA	TOTAL	
Enveloppe/MRC	220 425 \$	258 423 \$	256 194 \$	176 154 \$	376 355 \$	216 005 \$	265 618 \$	260 828 \$	2 030 000 \$	
2011-2012	27 104 \$	25 000 \$		25 194 \$					77 298 \$	
2012-2013	60 590 \$	50 008 \$	53 525 \$	40 906 \$	8 000 \$	8 757 \$	0 \$	0 \$	221 786 \$	
Récupéré	-728 \$	-4 819 \$	0 \$	-2 158 \$	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$	-7 705 \$	
2013-2014	63 550 \$	128 239 \$	63 165 \$	71 130 \$	0 \$	2 323 \$	89 992 \$	81 363 \$	499 762 \$	
Récupéré	-14 400 \$	-16 258 \$	-2 055 \$	-6 387 \$	-400 \$	-2 803 \$	0 \$	0 \$	-42 303 \$	
2014-2015	63 397 \$	0 \$	80 510 \$	0 \$	244 175 \$	85 465 \$	56 315 \$	0 \$	529 862 \$	
Récupéré	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$	0 \$	
Engagements totaux	199 513 \$	182 170 \$	195 145 \$	128 685 \$	251 775 \$	93 742 \$	146 307 \$	81 363 \$	1 278 700 \$	62,99%
Solde engagements	20 912 \$	76 253 \$	61 049 \$	47 469 \$	124 580 \$	122 263 \$	119 311 \$	179 465 \$	751 300 \$	
Sommaire										
Engagements	214 641 \$	203 247 \$	197 200 \$	137 230 \$	252 175 \$	96 545 \$	146 307 \$	81 363 \$	1 328 708 \$	
Récupérés	-15 128 \$	-21 077 \$	-2 055 \$	-8 545 \$	-400 \$	-2 803 \$	0 \$	0 \$	-50 008 \$	
Engagements réels	199 513 \$	182 170 \$	195 145 \$	128 685 \$	251 775 \$	93 742 \$	146 307 \$	81 363 \$	1 278 700 \$	

Membres de la Table de concertation
L'Appui Bas-Saint-Laurent, pour les proches aidants des aînés

Claire Belzile	CSSS de La Mitis – Services Info-Santé et Info-Social
Ève Boucher	Société Alzheimer du BSL
Carmen Bouffard	Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent
Kathleen Bouffard	Centre communautaire des aînés – Relais Santé
Pierre Couture	Président
Lysanne Fallu	Association du cancer de l'Est du Québec
Adrienne Fortier Lévesque	Proche aidante
Michelle Francoeur	Table de concertation des personnes aînées - Bas-Saint-Laurent
Marie-Claude Gasse	Coup de main à Domicile (EESAD)
Anne Gauthier	Conférence régionale des ÉluEs du Bas-Saint-Laurent
Francine Julien	Centre polyvalent des aînés et aînées de Rimouski-Neigette
Poste vacant	Proche aidant
Pascale Ouellet	Centre d'action bénévole – Le Cormoran (Kamouraska)
Permanence de L'Appui Bas-Saint-Laurent	Marie-Hélène Chouinard, directrice générale Françoise Madore, agente de liaison

L'APPU

POUR
LES PROCHES
AIDANTS

BAS-SAINT-LAURENT



Plan organisationnel
et stratégique

2013

2016

Sommaire exécutif

Plan organisationnel et stratégique 2013-2016

Sommaire exécutif

L'Appui Bas-Saint-Laurent

L'Appui Bas-Saint-Laurent est l'instance régionale qui assure au quotidien et avec les partenaires la réalisation de la mission vouée à l'amélioration des conditions de vie des proches aidants d'ânés de la région du Bas-Saint-Laurent.

Pour réaliser sa mission, L'Appui Bas-Saint-Laurent soutient le déploiement et le financement d'initiatives concertées dans chaque territoire local (territoire de MRC), touchant particulièrement l'information, la formation, le soutien et le répit aux proches aidants.

Pour réaliser sa mission, L'Appui Bas-Saint-Laurent peut compter au plan stratégique sur une table de concertation intersectorielle, la **Table L'Appui Bas-Saint-Laurent**, sur une fonction de **présidence** et sur un **bureau de permanence** pour la gestion quotidienne. De plus, un **comité permanent d'analyse et de suivi des projets** est mis en place.

Mission

Soutenir et améliorer la qualité de vie des proches aidants d'ânés de la région du Bas-Saint-Laurent.

Vision

Doter la région de leviers qui seront garants d'une pérennité dans l'action afin d'améliorer de manière significative les conditions de vie des proches aidants.

Valeurs

Reconnaissance – Respect – Responsabilité partagée – Équité – Accessibilité



Contexte général lié au vieillissement

- ▶ La proportion des 65 ans et plus que doublé entre 1971 et 2011.
- ▶ Leur proportion devrait passer de 16 à 28 %, d'ici 2051 au Québec.
- ▶ Au Bas-Saint-Laurent, nous en sommes déjà à 18,8 % et même à plus de 20 % dans certaines MRC (Les Basques, 23,8 % et Matane 20,3 %).

Dans ce contexte de vieillissement démographique, la question du « prendre soin » devient un enjeu de société :

- ▶ 21 % des personnes de 65 ans et plus ont besoin d'aide pour accomplir leurs activités de la vie quotidienne. Ce taux passe à 60 % chez les personnes âgées de 80 ans et plus.
- ▶ 73 % des aidants ont entre 45 et 64 ans, et un quart sont eux-mêmes des personnes de plus de 65 ans.

Faits saillants pour la région

- ▶ Population de 199 834 habitants (2012)
- ▶ Très grand territoire (300 km de littoral)
- ▶ Une des régions les moins densément peuplées au Québec
- ▶ 8 territoires de MRC et 114 municipalités, dont seulement 3 ont plus de 10 000 habitants
- ▶ 42 municipalités sont identifiées comme « dévitalisées » : la région du Québec présentant le plus haut taux



DÉFIS

- Accessibilité et maintien des services de proximité
- Efforts, coûts et distances pour rejoindre des personnes et des partenaires
- Impact sur la participation sociale

Une structure de population qui conditionne l'organisation des services et la vitalité des milieux.

Un vieillissement de la population qui fera vivre à notre région plusieurs défis, et ce, bien avant les autres régions du Québec.

Revenu et santé

Un revenu disponible pour la majorité de la population qui est en deçà de la moyenne québécoise, même pour les pôles urbains.

Pour les aînés, une situation réelle de pauvreté : au Québec en 2010, 44 % des personnes de plus de 65 ans reçoivent le supplément de revenus garanti, tandis qu'au Bas-Saint-Laurent 60 % des aînés le requièrent. Cela s'accroît même dans certains territoires : dans Les Basques et La Matapédia, les taux sont aussi élevés que 73 %.

Pour les aînés, une présence de maladies chroniques : au Bas-Saint-Laurent, 49 % des personnes pauvres (quartile le moins élevé de revenu) souffrent de maladies chroniques, par rapport à 22 % des personnes riches (quartile le plus élevé de revenu). Cette réalité est aussi confirmée dans le fait que 26 % des personnes pauvres souffrent de deux de ces maladies chroniques, mais ce n'est le cas que pour 4 % des personnes riches.

Proches aidants

- ▶ 8 000 personnes aînées de notre région requièrent de l'aide dans leurs activités quotidiennes, dont 5 500 qui ont plus de 85 ans (*projection 2016*).
- ▶ Selon un estimé pour 2016, 5 185 de ces personnes souffriraient de troubles cognitifs (démences ou Alzheimer).
- ▶ Au moins 4 000 aidants sont impliqués, dont environ 1 000 pour des personnes atteintes de troubles cognitifs.
- ▶ Notre structure de population (les 45-64 ans sont en diminution) créera une pression chez les aidants plus âgés.



MISSION : Soutenir et améliorer la qualité de vie des proches aidants d'ainés de la région du Bas-Saint-Laurent.

VISION : Doter la région de leviers qui seront garants d'une pérennité dans l'action afin d'améliorer de manière significative les conditions de vie des proches aidants d'ainés.

VALEURS : Reconnaissance – Respect – Responsabilité partagée – Équité - Accessibilité

ENJEU 1 Le déploiement de l'offre de service

ORIENTATION	OBJECTIFS
Évaluer la capacité de déployer de chacun des territoires	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître la dynamique des 8 territoires de MRC ▪ Identifier les besoins de support
Assurer un soutien continu au déploiement de l'offre de services	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Soutenir les tables locales dans la production de leur devis d'intention ▪ Renforcer les dynamiques locales de partenariat ▪ Veiller à ce que chaque territoire dépose un projet d'offre de services
Assurer une utilisation optimale des fonds	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Inciter à une utilisation diligente des fonds en termes de délais et de retombées concrètes dans les milieux ▪ Soutenir une utilisation performante des fonds consentis
Favoriser le choix optimal de l'organisme qui déploie	<ul style="list-style-type: none"> • Sensibiliser et convaincre les milieux locaux de l'importance du choix du ou des porteurs de projets pour l'atteinte des objectifs
Évaluer la capacité de déployer de chacun des territoires	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Connaître la dynamique des 8 territoires de MRC ▪ Identifier les besoins de support

MISSION : Soutenir et améliorer la qualité de vie des proches aidants d'ainés de la région du Bas-Saint-Laurent.

VISION : Doter la région de leviers qui seront garants d'une pérennité dans l'action afin d'améliorer de manière significative les conditions de vie des proches aidants d'ainés.

VALEURS : Reconnaissance – Respect – Responsabilité partagée – Équité - Accessibilité

ENJEU 2 La primauté de la qualité de vie des proches aidants d'ainés

ORIENTATION	OBJECTIFS
Connaître les besoins des proches aidants d'ainés	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Assurer l'utilisation des résultats dégagés par le diagnostic régional ▪ Valider les besoins avec les milieux
Assurer l'adéquation des services aux besoins des proches aidants	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informer les milieux locaux des meilleures pratiques connues
Soutenir la mise en place des moyens précis pour améliorer les conditions de vie des proches aidants	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Rendre disponible une ligne téléphonique Info-aidant et en faire la promotion ▪ Soutenir des actions qui permettent aux proches aidants de se reconnaître comme tels ▪ Soutenir des actions qui permettent d'agir précocement dans le parcours de vie des proches aidants ▪ Soutenir des actions qui permettent l'accompagnement du proche aidant dans toutes les étapes de son rôle d'aidant, y compris l'étape du placement de son proche
Valoriser l'apport des proches aidants dans la société	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Soutenir des projets qui permettent aux proches aidants de se reconnaître comme « forces vives »

MISSION : Soutenir et améliorer la qualité de vie des proches aidants d'ainés de la région du Bas-Saint-Laurent.

VISION : Doter la région de leviers qui seront garants d'une pérennité dans l'action afin d'améliorer de manière significative les conditions de vie des proches aidants d'ainés.

VALEURS : Reconnaissance – Respect – Responsabilité partagée – Équité – Accessibilité

ENJEU 3 L'accessibilité et la qualité des services offerts aux proches aidants

ORIENTATION	OBJECTIFS
Assurer une équité entre les territoires dans l'accès aux ressources du fonds	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Adopter et diffuser un modèle de répartition équitable et prévisible des fonds
Assurer aux proches aidants d'ainés un accès aux services offerts	<ul style="list-style-type: none"> ▪ S'assurer que les services aux proches aidants soient offerts le plus près possible de leur lieu de résidence ▪ Sensibiliser les partenaires aux dimensions urbanité/ruralité à prendre en compte dans les services qui seront offerts ▪ Sensibiliser les promoteurs de projets et les dispensateurs de services à l'utilisation de moyens clairs et faciles à repérer pour les proches aidants ▪ Sensibiliser les partenaires à accueillir les proches aidants dans le territoire ou dans l'activité que ces derniers auront choisis
Assurer aux proches aidants des services de qualité	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Informer, de manière continue, les milieux locaux des meilleures pratiques, des histoires à succès, autant celles qui se réalisent dans la région que dans d'autres régions

MISSION : Soutenir et améliorer la qualité de vie des proches aidants d'ainés de la région du Bas-Saint-Laurent.

VISION : Doter la région de leviers qui seront garants d'une pérennité dans l'action afin d'améliorer de manière significative les conditions de vie des proches aidants d'ainés.

VALEURS : Reconnaissance – Respect – Responsabilité partagée – Équité – Accessibilité

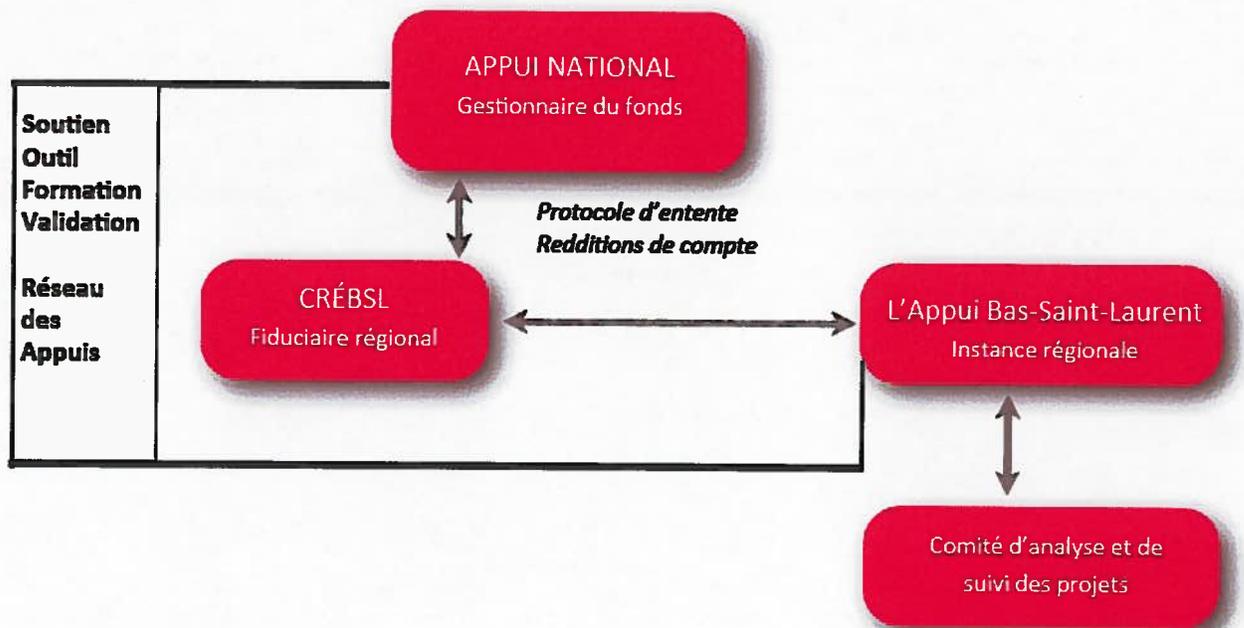
ENJEU 4 La performance du partenariat régional et local

ORIENTATION	OBJECTIFS
Faire émerger et intégrer une culture de partenariat en faveur des proches aidants d'ainés	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Diffuser la vision, les valeurs et les principes directeurs en matière de partenariat qui sont valorisées dans la région ▪ Soutenir des activités d'intégration et d'amélioration des pratiques partenariales ▪ Assurer une poursuite des actions lorsque rendues à terme
Assurer une performance de la gouvernance régionale	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Avoir un fonctionnement optimal dans la gouvernance régionale, autant en matière de gestion de projets que d'utilisation des fonds
Assurer une performance dans les projets réalisés	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Consolider les mesures d'identification de projets et de réalisation des projets

Approche bas-laurentienne d'intervention et de partenariat

- ▶ Une approche concertée impliquant une réponse concertée.
- ▶ Une répartition équitable des ressources associée à une utilisation judicieuse des fonds.
- ▶ Une volonté de pérenniser le travail fait localement par une prise en compte des initiatives en cours et des forces du milieu.
- ▶ Un souci de soutien adapté à la réalité de chacun des milieux

SCHÉMA DE GOUVERNANCE



L'Appui national est, de par la loi, le gestionnaire du fonds et conclut avec chaque région un protocole d'entente pour assurer la réalisation de la mission des Appuis régionaux.

Pour notre région, la **Conférence régionale des éluEs du Bas-Saint-Laurent (CRÉBSL)** est l'organisme fiduciaire qui est imputable de la saine gestion des fonds qui sont dédiés à la région pour réaliser la mission d'amélioration des conditions de vie des proches aidants d'aînés. Pour ce faire, un protocole d'entente est signé avec L'Appui national et détermine les engagements de chacune des parties.

De plus, la CRÉBSL doit s'assurer de la mise en place et du soutien à accorder à l'instance régionale qui aura à déployer les actions, soit **L'Appui Bas-Saint-Laurent**. Pour ce faire, un protocole est signé entre les parties pour bien déterminer les rôles de chacun, identifier les services rendus et les mesures de soutien que la CRÉBSL offre à L'Appui Bas-Saint-Laurent.

L'APPUI POUR
LES PROCHES
AIDANTS
BAS-SAINT-LAURENT

186, rue Lavoie
Rimouski (Québec) G5L 5Z1
Téléphone : 418 724-6440, poste 234
Site Internet : www.lappuibsl.org

Sommaire extrait du document intégral adopté par la Tables des partenaires en mai 2013 et entériné par le conseil d'administration de la Conférence régionale des éluEs du Bas-Saint-Laurent en juin 2013.

Édition

L'Appui Bas-Saint-Laurent

Reproduction autorisée à des fins non commerciales avec mention de la source



ANALYSE CRITIQUE

Court bilan présentant une analyse dans le cadre de la réalisation annuelle des trois principaux mandats de L'Appui Bas-Saint-Laurent :

- **Le soutien au développement des services aux aidants d'âinés**
 - **Le service-conseil téléphonique (service info-aidant)**
 - **La mobilisation et la concertation**

**Marie-Hélène Chouinard, directrice
JUN 2014**

**Ce document est réservé aux membres de la Commission.
Sa publication n'est pas autorisée.**

I. LE SOUTIEN AU DÉVELOPPEMENT DES SERVICES AUX PROCHES AIDANTS.

Mise en contexte

L'Appui Bas-Saint-Laurent a maintenant 5 appels de propositions de réalisés depuis l'exercice financier 2011-2012. Au niveau du soutien au déploiement de l'offre de services, cela représente près de 1 300 000 \$ d'engagements financiers auprès de diverses organisations communautaires dispersées à travers les 8 territoires de MRC de la région. 34 projets ont été développés jusqu'à maintenant. Certains sont terminés, d'autres actifs, et nos plus récents sont en plein démarrage. Je n'entrerai pas ici dans le détail des projets. **Toutefois, il est d'intérêt de considérer que durant la période écoulée entre le 1^{er} avril 2012 et le 31 mars 2014¹, 2397 heures d'intervention ont été réalisées auprès de personnes proches aidantes d'aînés, procurant 7619 heures de services directs à ces personnes.**

La présente analyse fait ressortir quelques points d'intérêt qui caractérisent l'évolution du déploiement de l'offre de services dans notre région.

2011-2012 : Bas-Saint-Laurent, choisie région pilote à l'automne 2010

Une récente analyse de notre performance en terme de déploiement a démontré que nos premières années d'opération avaient ralenti le soutien au déploiement pour diverses raisons. La 1^{ère} année, en étant région pilote, nous n'avions qu'une enveloppe réduite et une période d'appel circonscrite de 6 mois (octobre 2011 à mars 2012). Qui plus est, la stratégie de soutien aux proches aidants était peu connue et promue. Malgré un appel de projets bien ciblé nous n'avons obtenu que le dépôt de 3 projets et n'avons engagé et décaissé que **39 %** de notre enveloppe disponible. (% à vérifier en fonction de l'enveloppe réellement reçue de l'AP.NAT)

2012-2013 : Une année de changement dans nos façons de faire afin d'assurer une meilleure concertation entre les acteurs concernés

En 2012-2013, soit notre seconde année complète d'opération, malgré une hausse de l'enveloppe service, engagée cette fois à la hauteur de 98 %, notre performance en terme de décaissement a été plutôt faible avec à peine 55 % des sommes versées. Deux facteurs expliquent cette situation : les modalités de versement de l'aide financière accordée aux projets et la période de temps qui s'écoule entre l'appel de proposition et le début des projets soutenus.

Suivant les résultats de notre 2^e appel de propositions, des indications au niveau du déploiement de l'offre nous interpelaient suffisamment pour que nous souhaitions prendre un temps de réflexion avant de continuer sur le mode « appel de projets » conventionnel. C'est donc au cours de cet exercice que la nouvelle **approche de justice distributive²** fut adoptée. Cette nouvelle approche a nécessité une réflexion concertée chez nos partenaires tant régionaux que locaux, notamment pour ces derniers, au niveau de la production d'un devis d'intention, un cadre de

¹ Réfère aux 8 projets terminés du 2^e appel de proposition, aux 6 prolongations accordées à certains de ces projets et aux 8 autres projets issus du 3^e appel de proposition.

² Approche de justice distributive ayant menée à l'adoption d'un **Cadre de répartition 2011-2021 du fonds de soutien pour le financement du déploiement de l'offre de services aux personnes proches aidantes. Novembre 2012.**

référence adopté localement afin de déployer adéquatement l'offre au bénéfice des proches aidants d'âinés et de donner l'impulsion de base au développement des services. Ce temps accordé à la réflexion était nécessaire pour développer une vision partagée du déploiement. Cependant, il a ralenti le passage à l'action durant la période de 2013-14.

2013-14 et suivantes : Mobiliser, briser les résistances, cibler l'équité dans le soutien, atteindre et maintenir une vitesse de croisière...

L'année 2013-2014 nous aura permis d'accroître nos relations avec nos partenaires au plan local et de travailler davantage certains aspects de la mobilisation en engageant un dialogue sur le développement des valeurs partenariales, si chères aux Bas-Laurentiens, et que L'Appui Bas-Saint-Laurent a adoptées pour soutenir le déploiement de l'offre de services sur l'ensemble de son territoire. Le modèle de relations de partenariat que souhaite développer L'Appui BSL et qui a été soumis aux instances locales concernées ou dédiées aux proches aidants d'âinés a reçu un accueil favorable. Nous sommes maintenant à appliquer les modalités de fonctionnement et certains ajustements sont apportés dans les processus au fur et à mesure. Chose certaine, par l'intervention de mobilisation et de concertation menée, L'Appui BSL « force » le développement de « l'agir concerté » en suscitant une plus grande coopération dans la planification, mais aussi dans la réalisation de projets de services. Elle appuie davantage sur la notion d'accessibilité des services aux proches aidants.

Toutes les MRC sont maintenant parties prenantes du déploiement de services. Nos engagements financiers cumulatifs entre 2011-12 et 2013-14 atteignent maintenant **84 %** du total des enveloppes disponibles. Par ailleurs, les décaissements cumulés pour la même période permettent d'atteindre seulement 61 % de la valeur des engagements.

Les projections pour les exercices 2014-2015 et 2015-2016 réalisées en fonction de l'historique connu démontrent que, même en atteignant un taux de décaissement de 85 % et 90 % respectivement pour ces 2 années, nous terminerions notre 5^e année (2015-2016) avec un maigre 68 % de décaissement de la somme rendue globalement disponible (2 030 000 \$) et 76 % de celle probablement engagée dans l'ensemble des projets. Devant cet état de fait, nous avons décidé à la Table de mai dernier de prolonger d'une année la durée initiale des premiers devis d'intentions. Ils prendront donc fin en mars 2017, donnant ainsi l'opportunité aux milieux locaux de déposer des projets pluriannuels à compter de l'automne 2014 pouvant couvrir les années 2015-2016 et 2016-2017. Les seconds devis d'intentions couvriront ainsi la période de 2017-2021.

De plus, comme les années 2014-2015 et 2015-2016 sont des années d'évaluation, nous estimons que l'exercice d'élaboration des prochains devis d'intentions pourra bénéficier de la collecte des données évaluatives.

Il faut donc retenir :

- que notre démarrage a été plus lent que prévu afin de travailler en amont de l'action pour mobiliser les acteurs et développer des liens de collaboration;
- que la capacité des organismes et des milieux à développer des services destinés aux personnes proches aidantes auprès d'âinés est en émergence et n'a pas atteint son plein potentiel de développement;

- que la clientèle visée est peu nombreuse en terme de consommation de services, car elle se reconnaît peu ou pas dans ce rôle socialement nouveau de proche aidant;
- que cette combinaison de facteurs influence notre propre capacité à soutenir le déploiement de l'offre de services jusqu'à maintenant;
- que le travail fait à la base est porteur de résultats à moyen et long terme, car il influence la consolidation et les efforts de pérennisation des services souhaités pour les personnes proches aidantes auprès d'âinés;
- qu'il faut continuer à être vigilant afin de repérer tôt les problèmes et d'y apporter les correctifs qui s'imposent.

2. LE SERVICE-CONSEIL TÉLÉPHONIQUE AUX PROCHES AIDANTS.

Je ne reprendrai pas ici les informations transmises dans le bilan de mise en route³ de notre service régional d'information et d'orientation, intégré au service info-social. Jusqu'à maintenant, tout nous porte à croire que le travail d'intervention téléphonique des professionnels du service info-social-BSL répond adéquatement aux besoins d'écoute, d'information et d'orientation des personnes proches aidantes de notre région. Il reste toutefois à renforcer nos efforts promotionnels afin de bien informer et diriger les proches aidants vers cette source d'aide.

J'ajouterai « en éditorial » que le développement de notre modèle d'intervention, où nous sommes partenaires avec un CSSS prestataire du service régionalisé info-social, aurait gagné à être expérimenté et évalué, en amont d'une quelconque stratégie nationale d'implantation accélérée d'un service de type « ligne d'aide » aux proches aidants qui malheureusement semble être mis en ballottage actuellement.

3. LA MOBILISATION ET LA CONCERTATION AU SERVICE DE L'ACCESSIBILITÉ

Ce mandat de mobiliser et concerter en cache au fond plus d'un. Il est sans contredit celui qui nécessite le plus d'énergie constante pour notre organisation. Les enjeux et les défis ceinturant une performance réussie dans ce domaine empruntent tous, sans contredit, le chemin laborieux du partenariat qui se développe à divers niveaux d'intensité et de fonctionnalité. Sur le trajet emprunté, tout ce qui semble simple peut devenir compliqué. L'inverse toutefois, étant aussi vrai. Puisqu'il implique que les gens doivent apprendre à se connaître, à s'apprécier, à s'appréhender comme à se faire confiance; il nécessite un engagement de tous et un « temps d'installation » qui souvent nous ont fait défaut au cours de ces premières années de développement de la stratégie de soutien aux proches aidants d'âinés. Si on rembobinait le film, assurément que l'on trouverait matière à réflexion et à changement quant à l'amélioration du processus. Chose certaine, on ne peut s'improviser dans ce rôle d'agent de changement, car il exige du temps, de l'écoute et du dialogue. C'est le prix qu'il faut nécessairement être prêt à payer pour assurer le succès de notre cause. Finalement, pour citer ici le blogueur Frédéric Dubois, « (...) *L'engagement de chacun dans ce qu'il fait est un écrin pour la noblesse du monde (...)* »⁴. Peut-être est-il bon de se le rappeler...

³ Bilan de mise en route. Service Info-aidant intégré au service Info-social (septembre 2013 à mars 2014). Bilan déposé le 28 mai 2014 à l'attention de Monsieur Michel Boivin, directeur général, Société de gestion pour les proches aidants d'âinés

⁴ Frédéric Dubois. *Engagez-vous qu'ils disaient!* Le Périscope. 4 février 2014.

Quoi qu'il en soit, au Bas-Saint-Laurent nous avons fait de ces aspects de la mobilisation, de la concertation et de l'accessibilité, deux des quatre enjeux de notre planification stratégique 2013-2016 et chacune des 15 orientations inscrites à ce plan ne pourront pleinement se réaliser si elles ne prennent pas appui sur cette volonté ferme de vouloir faire évoluer les choses dans un contexte de développement d'une culture de partenariat en faveur des proches aidants. Malgré l'apparente bonne volonté de tous à vouloir faire « tomber les silos », nos infrastructures de services sociaux et de service de santé ont la « couenne dure » en ce qui concerne les champs de compétences, les responsabilités populationnelles, les domaines d'intervention, les expertises détenues, les budgets de fonctionnement, les missions, etc. Les limites des uns devenant parfois les opportunités des autres, nous devons apprendre en tant qu'Appui régional à jongler des deux mains avec tous ces rapports d'influence qui interpellent notre action. Il s'agit là d'un apprentissage pour le moins exigeant, qui demande de l'écoute et du savoir-faire et surtout une marge de manœuvre franche, pour pouvoir adapter notre discours et nos façons de faire dans le respect des autres, de chacun, et des proches aidants d'âinés...

Pour conclure sur ces aspects de la mobilisation et de la concertation, je souhaiterais faire mention ici des principaux éléments qui nous ont aidés à progresser favorablement dans ce domaine :

- 1) avoir choisi d'opérer régionalement sous la forme d'une table de concertation plutôt que sous la forme d'une entité corporative distincte et être ainsi rattaché à la Conférence régionale des éluEs du Bas-Saint-Laurent et :
 - en raison de cet « attachement » être perçu « moins menaçant et opportuniste » et « plus crédible et légitimé » dans notre rôle « d'agent de mobilisation et de concertation » ;
 - s'inscrire ainsi dans une approche bas-laurentienne d'intervention et de partenariat qui implique « ...le renforcement de la cohésion sociale du milieu, l'équité entre les personnes, l'influence régionale sur les leviers mis à sa disposition et la convergence des actions de développements des territoires »⁵;
 - s'inspirer des initiatives de mobilisation et de concertation développées par la CRÉ;
 - réaliser des économies par l'achat de services professionnels de la CRÉ;
 - bénéficier d'un réseau.

- 2) choisir d'aborder les situations et de prendre des décisions en se basant principalement sur quatre assises :
 - une approche concertée impliquant une réponse concertée;
 - une répartition équitable des ressources associées à une utilisation judicieuse des fonds;
 - une volonté de pérenniser le travail fait localement par une prise en compte des initiatives en cours et des forces du milieu;
 - un souci de soutien adapté à la réalité de chacun de milieu;

⁵ Extrait du document de vision et de planification stratégique de la CRÉBSL, 2000

et en cours de route une cinquième s'est ajoutée: la volonté ferme de favoriser l'accessibilité aux services.

- 3) avoir rapidement adopté un cadre de référence inspiré des principes énoncés par l'Organisation mondiale de la santé (OMS) en matière de vieillissement et d'actions systémiques et avoir adapté le modèle proposé par la santé publique du Québec⁶;
- 4) avoir dès le départ (2011) réalisé des forums locaux de consultation;
- 5) avoir adopté une approche de justice distributive et un cadre de distribution des enveloppes dans la mise en œuvre de la stratégie de déploiement de l'offre de services;
- 6) avoir adopté une stratégie de développement du partenariat avec les milieux locaux prenant assise sur des valeurs et des principes directeurs reconnus du milieu bas-laurentien et pouvoir ainsi entretenir l'esprit de concertation et parfois même « forcer » cette concertation en favorisant des environnements favorables pour le réseautage des partenaires et le soutien de leur implication.

CONCLUSION ET REMERCIEMENT

Je terminerai cette analyse critique en remerciant ceux, qui de près ou de loin et à divers niveaux, participent à la mise en place régionale de cette stratégie de soutien aux personnes proches aidantes auprès d'aînés et sans qui rien de tout ceci ne serait possible. À ce jour, je retiens de l'expérience :

- que les échanges d'idées, le temps pour le faire et la volonté d'agir en cohérence et dans le respect des valeurs ancrées dans des années de pratiques pèsent souvent plus lourd dans la balance du succès que toutes autres façons de faire;
- que le travail en concertation exige de la souplesse d'esprit, et qu'heureusement il s'agit d'une aptitude qui peut croître et se développer, même quand les conditions s'y prêtent moins;
- que la persévérance et la patience sont toujours plus faciles à mettre en pratique quand la mission qui nous habite prend le dessus sur les inconvénients du temps, et que la sagesse nous vient à la rescousse.

⁶ Modèle adapté du cadre de référence *Vieillir en santé. Perspectives pour un vieillissement en santé : proposition d'un modèle conceptuel*. Agence de santé et des services sociaux de la Capitale-nationale. Institut national de santé publique du Québec. 2008

L'APPU POUR LES
PROCHES AIDANTS
D'ÂÎNÉS

BAS-SAINT-LAURENT

Rapport annuel



2013-2014

Veillez noter que ce document ne contient pas les annexes. Le rapport complet sera disponible sur le site Internet de l'Appui Bas-Saint-Laurent dans les prochaines semaines au www.lappuibsl.org.

Table des matières

Mot du président et de la directrice de L'Appui Bas-Saint-Laurent	2
Avant-propos et faits saillants.....	3
Tableau 1	
Portrait du soutien financier engagé par territoire de MRC au 31 mars 2014.....	5
Présentation du territoire et de sa population.....	6
Composition et fonctionnement de l'organisation.....	7
Tableau 2	
Résultats pour l'exercice terminé le 31 mars 2014.....	8
Suivi financier.....	9
Tableau 3	
Répartition des charges : exercice 2013-2014.....	9
Planification stratégique.....	10
Plan d'action annuel.....	11
Quelques mots sur les services aux proches aidants.....	15
Remerciements.....	18
ANNEXE 1 - Résultats financiers vérifiés - Exercice 2013-2014	
ANNEXE 2 - Outils promotionnels - Service d'information et d'orientation	
ANNEXE 3 - Reddition de comptes des projets financés 2013-2014	

À NOTER : L'expression « proches aidants » désigne des personnes issues de la famille, des proches ou du voisinage et qui, sans rémunération, offrent du soutien et de l'aide à une personne aînée en perte d'autonomie vivant à domicile.

Mot du président et de la directrice générale

La dernière année écoulée aura été pour le moins stimulante. Nous avons mis de l'avant notre plan organisationnel et engagé le travail lié aux orientations planifiées dans le cadre du *Plan stratégique 2013-2016* avec beaucoup d'enthousiasme.

Dès avril 2013, nous avons donné des suites positives au projet de partenariat entre le Centre de santé et de services sociaux de La Mitis, l'Agence régionale de la santé et des services sociaux et l'Appui Bas-Saint-Laurent. Cette collaboration permet aujourd'hui de dispenser un service régionalisé d'information et d'orientation pour les proches aidants, intégré au service *Info-Social* du Bas-Saint-Laurent, pour lequel nous vous livrerons plus de détails dans les pages qui suivent.



Évidemment, le déploiement de l'offre de services pour les proches aidants demeure toujours au cœur de nos préoccupations. En cours d'année, les huit MRC ont élaboré leur devis d'intention pour le mieux-être des proches aidants de leur milieu. Leur collaboration à cet égard fut remarquable. Il en fut de même pour l'accueil que nous avons reçu lorsque nous avons visité chacune des instances locales de concertation lors d'une tournée que nous avons amorcée en septembre et terminée en janvier dernier. À l'issue de ces rencontres, nous avons partagé les enjeux identifiés dans notre planification stratégique 2013-2016 de même que les orientations et les pistes d'actions à suivre. Notre volonté de voir émerger une culture partenariale en faveur des proches aidants est sans contredit partagée. Notre « jeune gouvernance », autant en matière de gestion de projets que d'utilisation des fonds consentis à la région, s'en trouve ainsi plus performante. Nous espérons que les informations transmises dans ce bilan 2013-2014 sauront vous en convaincre.



Pierre Couture
Président

A handwritten signature in black ink, corresponding to Pierre Couture.

Marie-Hélène Chouinard
Directrice générale

A handwritten signature in black ink, corresponding to Marie-Hélène Chouinard.

Avant propos et faits saillants

Après quatre appels de propositions consécutifs lancés auprès des organisations concernées dans chaque MRC, voici en quelques points où nous en sommes au Bas-Saint-Laurent :

Le déploiement de l'offre de services va bon train...

- 24 projets soutenus à ce jour...
- Plus d'un million de dollars engagés pour le mieux-être des proches aidants...
- Un déploiement de services qui s'opère dans les huit territoires de MRC...
- Des communautés qui se mobilisent pour une meilleure qualité de vie des proches aidants...
- Des liens qui se tissent entre des partenaires, des intervenants et des proches aidants...
- 84 % des sommes prévues annuellement ont été engagées dans différents projets de services aux proches aidants.

Des proches aidants ...

- Qui malheureusement manquent de temps pour prendre soin d'eux-mêmes...
- Qui vivent de l'isolement et de la fatigue...
- Qui sont hésitants à utiliser les services existants pour les soutenir...
- Qui doivent composer avec une réalité parfois déroutante où plusieurs personnes interagissent entre elles autour de « l'aidé »...
- Qui sont un peu plus nombreux à se reconnaître dans ce rôle auprès de la personne aînée qu'ils soutiennent...
- Qui apprécient pouvoir se rencontrer et échanger sur leur réalité de tous les jours ...
- Qui ont besoin d'être orientés et accompagnés durant ce parcours de vie...
- Qui ont besoin d'être écoutés et entendus.

À NOTER : Depuis 2011, 2 397 heures d'intervention ont été réalisées auprès des proches aidants de la région et plus de 7 000 heures de services directs ont été rendus à ces personnes...

Des organisations dédiées à l'amélioration de la qualité de vie des personnes proches aidantes...

- qui croient en l'importance du soutien à offrir aux proches aidants et qui s'investissent pleinement...
- qui développent des liens de collaboration entre elles afin d'accroître la complémentarité dans l'organisation des services...
- qui ne baissent pas les bras afin de sensibiliser la population et mieux connaître les proches aidants de leur milieu...
- qui sont au service des proches aidants.

À NOTER...

L'Appui Bas-Saint-Laurent s'inscrit comme un regroupement intersectoriel de partenaires qui est spécifiquement dédié à soutenir et à améliorer la qualité de vie des proches aidants de la région du Bas-Saint-Laurent. Pour réaliser sa mission, **l'Appui soutient le déploiement et le financement d'initiatives concertées dans chaque territoire de MRC.** Au Bas-Saint-Laurent, la **Conférence régionale des éluEs** est l'organisme fiduciaire qui est imputable de la saine gestion des fonds qui sont dédiés à la région pour réaliser cette mission.



Outre l'information présentée dans ce rapport, le site Internet de l'Appui Bas-Saint-Laurent offre une information variée touchant le sujet de la proche aide. Vous y trouverez les rubriques suivantes :

- Répertoire des services
- Être aidant
- Questions et réponses
- Nouvelles et événements
- À propos

Visitez lappuibsl.org

Tableau I

Portrait du soutien financier engagé par territoire de MRC au 31 mars 2014

MRC / année	Kamouraska	Rivière-du Loup	Temiscouata	Les Basques	Rimouski- Neigette	La Mitis	La Matapédia	La Matanie	Totaux
enveloppe/ MRC 5 ans (2011-2016)	220 424 \$	258 423 \$	256 194 \$	176 154 \$	376 354 \$	216 004 \$	260 828 \$	265 617 \$	2 030 000 \$
1 ^{er} appel 2 ^e appel 3 ^e appel 4 ^e appel	199 513 \$	182 170 \$	114 635 \$	128 685 \$	251 775 \$	8 277 \$	81 363 \$	128 887 \$	1 095 305 \$
Solde enveloppe par MRC	20 911 \$	76 253 \$	141 559 \$	47 469 \$	124 579 \$	207 727 \$	179 465 \$	136 730 \$	934 693 \$

Notes :

- * Certains projets se sont réalisés à un coût moindre que prévu. Le présent tableau ne tient pas compte de la récupération financière effectuée dans certains cas, ceci représentant globalement 50 000 \$ au 31 mars 2014.
- * Le solde des enveloppes par MRC est valide jusqu'au 31 mars 2016. Un réinvestissement est prévu pour la période de 2016-2021

Les premiers devis d'intention élaborés dans chaque territoire de MRC pour la période 2011-2016 arrivent bientôt à échéance. Ils servent de guides dans le cadre de l'analyse des projets visant le développement de services et la réalisation d'activités diverses afin d'améliorer la qualité de vie des proches aidants dans chaque territoire de MRC. Au cours de l'exercice 2015-2016, une évaluation à la fois quantitative et qualitative sera réalisée dans le but de fournir de l'information permettant de réajuster le fonctionnement en cours de route, et au besoin, les objectifs ou les cibles visées quant aux résultats attendus.

Le soutien financier accordé au déploiement d'une offre de services

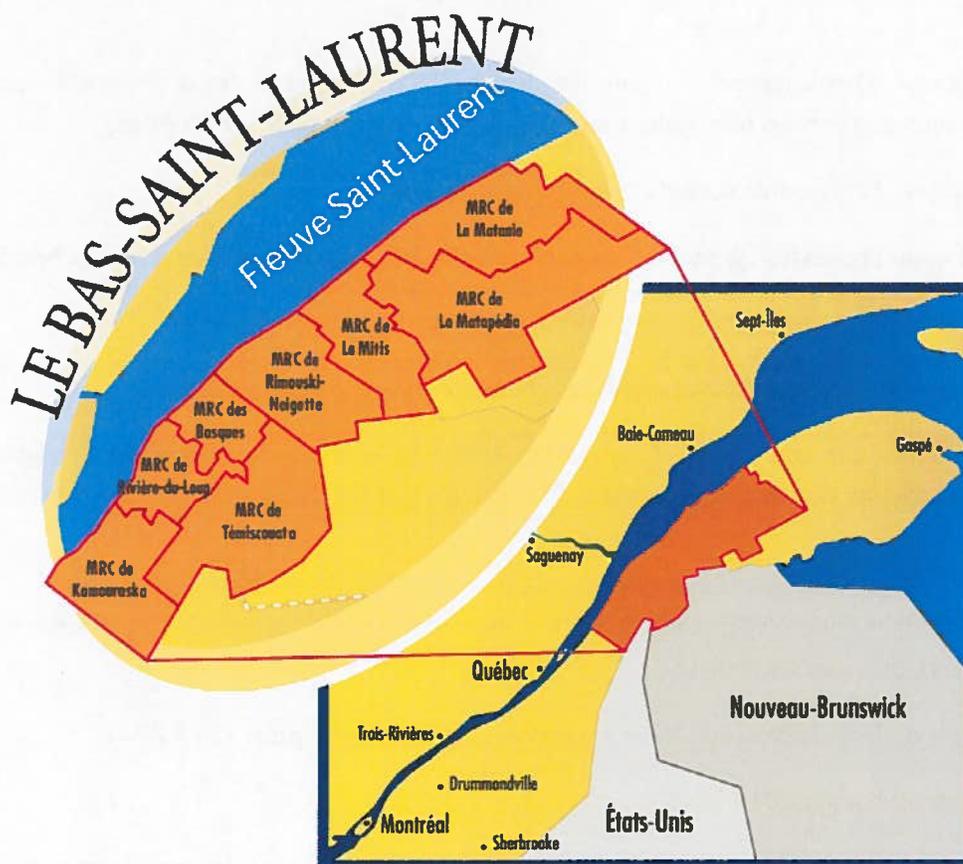
Durant l'exercice 2013-2014, une somme de 214 882 \$ a été décaissée pour soutenir la réalisation de huit projets déposés par des organismes communautaires de six MRC. Chacun de ces projets met l'accent sur l'information et l'accessibilité aux services pour les proches aidants. Ils favorisent également l'accroissement des liens entre proches aidants et avec des intervenants, afin de briser l'isolement et d'être mieux soutenus durant leur parcours.

Depuis 2011, plus d'un million de dollars ont été injectés dans l'amélioration de la qualité de vie des proches aidants dans notre région.

Présentation du territoire et de sa population

Le Bas-Saint-Laurent couvre une superficie de 28 319 km². La région s'étend sur 320 kilomètres le long du fleuve Saint-Laurent et la distance entre les frontières du Maine et du Nouveau-Brunswick varie de 50 à 100 kilomètres.

La population s'élève à quelque 200 500 personnes réparties dans 114 villes et municipalités, regroupées dans huit municipalités régionales de comté (MRC) : Kamouraska, Témiscouata, Rivière-du-Loup, Les Basques, Rimouski-Neigette, La Mitis, La Matapédia et La Matanie.



Composition et fonctionnement de l'organisation

Le mode de fonctionnement de l'Appui Bas-Saint-Laurent repose sur un modèle de concertation intersectorielle. Il s'agit d'une table de concertation régionale composée de quatorze personnes déléguées (9) ou cooptées (5) selon l'expérience ou l'expertise développée en lien avec la proche aidance auprès d'ainés. Deux personnes proches aidantes siègent également à la Table.

En 2013-2014, les membres de la Table de concertation se sont rencontrés à trois reprises lors de rencontres régulières. Ces rencontres s'inscrivent dans un calendrier annuel et sont précédées des rencontres des membres du comité de validation des devis, d'analyse et de suivi des projets. Ce dernier s'est rencontré à quatre reprises au cours du même exercice.

Les principales réalisations au cours de la dernière année sont les suivantes :

- Le processus d'implantation d'un service régionalisé d'information et d'orientation pour les proches aidants (Service Info-Aidant en collaboration avec le CSSS de La Mitis)
- L'adoption du *Plan organisationnel et stratégique 2013-2016*
- L'adoption du processus de soutien au déploiement de l'offre de services aux proches aidants
- La nomination des membres sur le comité d'analyse et de suivi des projets
- L'analyse et les recommandations concernant les devis locaux produits (8)
- L'adoption des projets déposés, analysés et recommandés par le comité de validation des devis, d'analyse et de suivi des projets
- L'adoption du rapport annuel
- L'adoption d'un code d'éthique à l'intention des membres du comité de validation des devis, d'analyse et de suivi des projets
- L'adoption du *Plan d'action 2013-2015* harmonisé au *Plan stratégique 2013-2016*
- L'adoption du budget 2014-2015
- L'adoption d'une procédure de recrutement et de renouvellement des membres siégeant à la Table
- Le calendrier des rencontres

Opérations et soutien au déploiement de l'offre de services

L'exercice financier 2013-2014 fait état de 563 862 \$ en produits comptabilisés et de 378 979 \$ en paiement des charges reliées aux opérations et aux investissements dans divers projets locaux. Nos revenus proviennent des enveloppes versées par l'Appui national pour couvrir les frais opérationnels (rémunération, frais d'opération, frais d'administration, dépenses en immobilisation), pour soutenir le déploiement de l'offre de services aux proches aidants (investissements dans divers projets de services locaux) et pour la mise en place d'un service d'accompagnement téléphonique (service Info-Aidant). Globalement, les résultats de la dernière année se présentent ainsi¹.

Tableau 2

Résultats pour l'exercice terminé le 31 mars 2014

L'Appui Bas-Saint-Laurent Résultats (1) pour l'exercice terminé le 31-03-2014		
	BUDGET	RÉEL
	\$	\$
PRODUITS		
Subvention	580 128	563 862
Contribution	0	0
Autres	0	0
S-total produits	580 128	563 862
CHARGES		
Administration	44 512	40 677
Stratégie, communication, concertation	51 070	47 390
Service Info-Aidant	17 162	16 820
Soutien au déploiement de l'offre/projets	466 634	272 876
Immobilisations	750	1216
Autres	0	0
S-total charges	580 128	378 979
EXCÉDENT (INSUFFISANCE) DES PRODUITS SUR LES CHARGES	0	184 883

¹ Source : résultats au 31 mars 2014 avant vérification.

Suivi financier

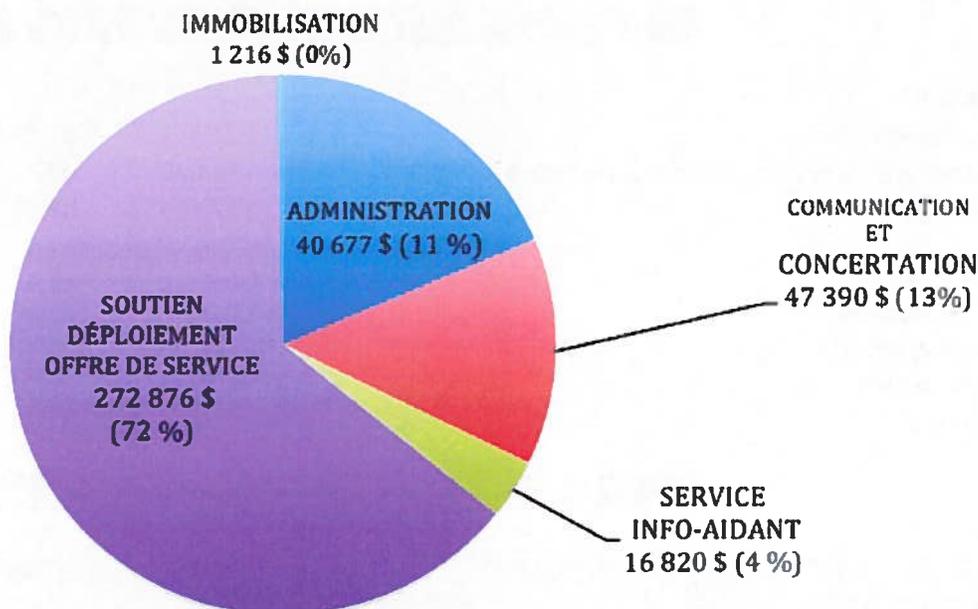
Le principal écart constaté est relié aux investissements moindres que prévus dans des projets de services aux proches aidants. Nous avons estimé soutenir à la hauteur de 406 000 \$ différents projets de services. Dans la réalité, nous avons décaissé 214 882 \$² pour soutenir huit nouveaux projets dans six territoires de MRC et accorder six prolongations de projets dans cinq MRC à la fermeture de l'exercice financier. Toutefois, cinq projets analysés, recommandés et acceptés en 2013-2014 (janvier et février), et totalisant 346 467 \$ en termes d'engagement financier, ont été imputés à l'exercice suivant.

Entre le 1^{er} avril 2011 et le 31 mars 2014, 25 projets (dont six prolongations de projets) portés par des organisations communautaires et soutenus par leur milieu ont reçu un soutien financier de l'Appui Bas-Saint-Laurent. Au total, cela représente plus d'un million de dollars investis dans la région pour soutenir le déploiement d'une offre de services aux proches aidants.

Le détail des résultats financiers du dernier exercice est présenté en ANNEXE I du présent bilan.

Tableau 3

Répartition des charges : exercice 2013-2014



² Un 10 % reste à verser sur les sommes consenties aux projets suivant le rapport de reddition de comptes.

Planification stratégique

En 2012-2013, dans le cadre de la démarche visant à se donner de meilleures conditions pour exercer son mandat régional, l'organisation s'est donné une planification stratégique pour la période 2013-2016. Ce Plan a été adopté par les membres de la Table l'Appui Bas-Saint-Laurent en mai 2013.

Il réfère à quatre grands enjeux régionaux ayant fait consensus :

- 1 Le déploiement de l'offre de services
- 2 La primauté de la qualité de vie des proches aidants
- 3 L'accessibilité et la qualité des services offerts aux proches aidants
- 4 La performance du partenariat régional et local

Il s'inspire d'une mission, d'une vision et de valeurs auxquelles adhèrent les membres de la Table.

Mission

Soutenir et améliorer la qualité de vie des proches aidants d'âinés de la région du Bas-Saint-Laurent.

Vision

Doter la région de leviers qui seront garants d'une pérennité dans l'action afin d'améliorer de manière significative les conditions de vie des proches aidants d'âinés.

Valeurs

Reconnaissance – Respect – Responsabilité partagée – Équité – Accessibilité

Ce Plan a fait l'objet d'une présentation auprès des acteurs locaux concernés. C'est donc dans un esprit de développement de liens de partenariat, de renforcement des mécanismes de concertation, et finalement, de mobilisation accrue autour de la mission de l'organisation, qu'une tournée du président et de la direction générale s'est déroulée entre septembre 2013 et janvier 2014. Les personnes concernées par notre mission furent rencontrées dans chacune des huit instances locales de concertation mises en place au cours des dernières années concernant les services aux personnes âinées et à leurs proches aidants. Outre la présentation des enjeux, des orientations et des objectifs de l'Appui Bas-Saint-Laurent, ces rencontres nous ont permis d'aborder les dimensions, les principes et les valeurs qui sous-tendent notre approche partenariale. C'est de cette façon que nous comptons développer la mobilisation et la cohésion visant un « agir concerté » pour l'amélioration de la qualité de vie des personnes proches aidantes auprès d'âinés au Bas-Saint-Laurent.

Plan d'action annuel

Un Plan d'action, harmonisé au Plan stratégique 2013-2016 et couvrant une période de 18 mois, soit de septembre 2013 à mars 2015, a été préparé par la direction et mis en œuvre tout au long de l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2014. Ce Plan identifie des actions à mener s'inscrivant dans les orientations stratégiques elles-mêmes issues des quatre grands enjeux régionaux précédemment nommés.

En synthèse, voici les principaux avancements connus sur ces questions au cours de l'exercice terminé en mars dernier.

Le déploiement de l'offre de services

La capacité de déploiement des milieux / Le soutien continu au déploiement et l'utilisation optimale des fonds

- À la suite de la tournée du président et de la direction générale ainsi qu'à la rencontre des partenaires locaux des territoires de MRC, des plans d'accompagnement ont été élaborés en collaboration avec chaque milieu.
- Tous les milieux sont maintenant engagés dans une démarche de déploiement.
- Une révision des formulaires et des guides de dépôt de projets a permis un certain allègement quant à l'information transmise et aux demandes de renseignements exigées. Les organismes peuvent désormais déposer des projets en continu durant toute l'année, et ce, via Internet.
- Au cours du dernier exercice, quinze projets étaient en cours de réalisation et cinq ont reçu l'aval pour débiter dès le 1^{er} avril 2014.
- L'élaboration d'une politique quant à l'utilisation diligente des fonds a été très sommairement abordée avec les membres du comité de validation des devis, d'analyse et de suivi des projets. Le processus doit donc se poursuivre durant l'exercice 2014-2015, mais auparavant nous devons détenir un échantillonnage de données/projets plus représentatif et déterminer des ratios significatifs pouvant servir de comparables. Nous souhaitons également s'arrimer à une réflexion plus vaste sur le sujet (réseau) et tenir compte d'une démarche d'implantation des pratiques prometteuses visant à encourager une culture d'amélioration continue de la qualité dans le développement des services aux proches aidants.

La primauté de la qualité de vie des proches aidants

Le soutien à la mise en place de moyens précis pour améliorer la qualité de vie

- La mise en route du service régionalisé d'information et d'orientation aux proches aidants réalisée en partenariat avec le service Info-Social (811-2) constitue un modèle unique au Québec. Au 31 mars, le développement de ce service comptait à peine quatre mois d'opération. Nous étions et sommes toujours en phase d'implantation concernant ce service. L'année à venir sera déterminante puisqu'il s'agit d'une expérience pilote dont les résultats seront mesurés à l'automne 2015. La promotion devra s'intensifier afin de mieux faire connaître l'utilité de ce service, son accessibilité ainsi que la confidentialité et le professionnalisme qui encadrent sa prestation.
- Outre ce service d'information régionale, il faut aussi considérer d'une part, l'engagement et l'implication des milieux locaux dans le dépôt de projets visant l'organisation des services aux proches aidants, et d'autre part, les efforts considérables qui ont été déployés au cours de la dernière année pour travailler en collaboration et de manière concertée afin d'offrir des services répondant à leurs besoins. Le recrutement, la sensibilisation, et l'accompagnement de ces personnes sont des défis permanents auxquels sont confrontées les organisations qui agissent en première ligne pour répondre aux besoins des proches aidants.

L'accessibilité et la qualité des services offerts

L'équité entre les territoires dans l'accès aux ressources / L'accès et la qualité des services

- L'accessibilité est une valeur phare pour l'Appui Bas-Saint-Laurent. Elle se traduit par un souci d'équité face à chaque territoire de MRC en ce qui concerne le partage des ressources financières de soutien au déploiement de l'offre de services; ainsi tous les proches aidants de la région peuvent bénéficier de l'important effet de levier que procure le financement dans l'organisation des services qui leur sont dédiés. Le Tableau 1, présenté à la section des faits saillants en page 5, présente la répartition des enveloppes pour la période 2011-2016 et leur utilisation entre le 1^{er} avril 2011 et le 31 mars 2014.
- Pour ce qui est des services rendus disponibles dans les milieux, le financement accordé aux projets tient compte des coûts associés à des mesures d'accessibilité tels le transport et le répit accessoire. Dans certaines conditions, des projets peuvent recevoir du financement pour rejoindre le proche aidant directement chez lui s'il n'est pas en mesure de quitter la maison. Un constat demeure toutefois, soit la disponibilité des proches aidants et le fait que très souvent, ils ne se reconnaissent pas comme étant proches aidants, ce qui constitue le principal frein à l'utilisation des services offerts.

- Quant à la qualité des services, si elle n'a d'égal que la somme des efforts consentis pour recruter, sensibiliser et accompagner les proches aidants, il est difficilement pensable qu'elle ne soit pas au rendez-vous dans l'organisation et la réalisation des actions menées. Les organismes partenaires sont très soucieux que la prestation de services soit de qualité et surtout complémentaire. Nous avons remarqué que la stabilité d'une personne ressource, reconnue comme intervenante auprès des proches aidants dans son milieu, constitue un apport significatif en ce sens. Pour le moment, les moyens mis de l'avant pour répondre aux besoins sont assez conservateurs et s'adaptent au fur et à mesure à la « clientèle » participante.
- Bien que nous avons de prévu, au plan de travail 2013-2014, de rendre accessible les *Guides des pratiques prometteuses* réalisés par l'Appui national, nous avons sollicité plus de temps pour mettre en place une stratégie et des outils d'implantation. Nous avons pris part, notamment, à une révision des guides afin de les vulgariser et de les axer sur le développement de bonnes pratiques plutôt que sur l'intégration pure et simple. Une stratégie d'implantation étant maintenant accessible, nous devons mettre en oeuvre les actions en découlant au cours de l'exercice 2014-2015.

La performance du partenariat régional et local

L'émergence d'une culture de partenariat en faveur des proches aidants / La performance de la gouvernance régionale / La performance des projets réalisés

- Cet enjeu central de notre Plan stratégique nécessite une implication constante et continue de la permanence dans ses diverses relations avec les différents partenaires impliqués. Nous avons beaucoup cheminé au cours du dernier exercice dans le développement des relations avec les milieux locaux et les organismes porteurs de projets. Le temps consacré à bâtir cette relation de confiance est plus qu'utile, il est essentiel. Le Plan organisationnel dont s'est doté l'Appui Bas-Saint-Laurent en cours d'exercice est un excellent outil de gouvernance qui sert de guide à nos actions.
- Nous devons également saluer la grande collaboration des acteurs impliqués au niveau des instances locales (Table ou comité concernés par la proche aidance auprès d'aînés) et leur participation active dans le déploiement de l'offre de services. Le travail en concertation, lorsqu'il franchi l'étape de la réflexion collective sur les problématiques à résoudre et les enjeux à considérer et qu'il s'engage sur le terrain de la coopération entre les acteurs, demande une énergie nouvelle tournée résolument vers les personnes proches aidantes et leurs réalités. Nous sommes en ce sens en pleine émergence d'une culture de partenariat.

- La gouvernance régionale, après une phase d'implantation, est maintenant en période de maturation nettement positive où les principales structures sont mises en place : la Table de concertation en elle-même et le comité de validation des devis, d'analyse et de suivi des projets ont bien circonscrit leurs rôles et responsabilités et travaillent efficacement selon leurs champs respectifs. Le comité de validation des devis, d'analyse et de suivis des projets constitue un palier d'intervention sur lequel repose le déploiement de l'offre de services. Les membres sont de plus en plus à l'aise dans leur fonction d'analyse de projets.

Nous entrerons bientôt dans une période de consolidation du déploiement de l'offre de services, laquelle exigera sans doute une mise en valeur de la fonction de suivi et de contrôle, et où la capacité de garder une vue d'ensemble du déploiement et de ces impacts fera appel à de nouvelles façons de travailler avec les membres du comité et en rencontres régionales avec tous les membres de la Table. Les prochaines années seront donc des années importantes durant lesquelles notre modèle de gouvernance régionale continuera à se développer de mieux en mieux et à servir les personnes proches aidantes.



Quelques mots sur les services aux proches aidants

I. Service d'information régionalisé

En collaboration avec le Centre de santé et de services sociaux de La Mitis, l'Agence de la santé et des services sociaux du Bas-Saint-Laurent et la Conférence régionale des éluEs du Bas-Saint-Laurent, une offre de services mettant à contribution l'expertise des intervenants du service Info-Social a été mise en route afin d'offrir un service régionalisé d'information et d'orientation pour les proches aidant (SERVICE INFO-AIDANT). L'ANNEXE 2 de ce bilan présente les outils promotionnels créés et distribués pour promouvoir ce service. **Voici toutefois quelques éléments pertinents :**

La réponse adéquate aux besoins des personnes proches aidantes au Bas-Saint-Laurent

- 34 appels reçus du 26 novembre 2013 au 28 mars 2014
- Une moyenne de 10 appels par mois
- Un taux de réponse de 92 %
- Aucune problématique de prise en charge de la clientèle cible (proches aidants d'âinés)
- Numéro 811-2 / numéro unique et système téléphonique intelligent | 855 8LAPPUI
- L'utilisation du numéro unique transfère automatiquement l'appel au 811 régional. L'utilisateur reçoit un message lui indiquant qu'il a bien rejoint le service 811; qu'il peut choisir l'option 1 (Info-Santé) ou l'option 2 (Info-Social). À ce moment, s'il est en attente plus de 150 secondes, on lui indique qu'au Bas-Saint-Laurent le service Info-Social répond également aux proches aidants d'âinés.

Engagements et responsabilités des partenaires dans l'entente signée en juillet 2011

Dans le cadre de cette Entente, l'Appui Bas-Saint-Laurent s'est engagé à verser une somme de 10 000 \$ annuellement (2013-2014 et 2014-2015) afin de soutenir :

- *Le temps en ressources humaines qui sera requis pour permettre l'extraction des données Web qui sont nécessaires à l'Appui Bas-Saint-Laurent*
- *Le coût de la formation, si requis (remplacement, déplacements et frais de séjour)*
- *La participation et la contribution financière à la réalisation d'une campagne promotionnelle, conjointement avec les partenaires.*



L'expérience pilote en cours au Bas-Saint-Laurent

- Notre moyenne mensuelle d'appels (10) est comparable aux données statistiques de la Ligne Info-Aidant (nationale et régionalisée) pour la même période, mais dans un contexte de développement plus récent en ce qui concerne le Bas-Saint-Laurent.
- L'expérience suit donc son cours et cette évaluation démontre que nous devons poursuivre nos efforts promotionnels pour faire connaître davantage le service d'information pour les proches aidants intégré au service Info-Social. Notre investissement dans ce partenariat demeure tout à fait pertinent dans le contexte du déploiement de notre offre de services aux personnes proches aidantes d'ânés au Bas-Saint-Laurent.

Sur cette question de l'information, il faut prendre en compte le travail considérable que font les organismes porteurs de projets et certaines instances locales en termes de diffusion de l'information. Il faut aussi noter que 76 organisations offrant des services susceptibles de rejoindre les proches aidants sont répertoriées sur notre site. Une mise à jour des données, effectuée par l'agente de liaison de l'Appui Bas-Saint-Laurent, a été réalisée. Pour plus de détails sur ces organisations, leur mission et leur localisation, visitez le www.lappuibsl.org.

2. L'offre de services de soutien psychosocial, de formation, d'information et de répit

Avec le déploiement de l'offre de services au fil du temps (certaines MRC sont actives depuis l'automne 2011), les services de soutien psychosocial ont démontré leur absolue nécessité. Il s'agit ici de groupes d'échange, de soutien individualisé, de cafés-rencontres ou de soutien téléphonique.

Certains services prennent également la forme de demi-journées de formation avec des thématiques précises (comme la culpabilité par exemple). Ces activités ont pour but de briser le silence et l'isolement dans lequel se retrouvent parfois les personnes aidantes. Elles visent aussi à apprendre sur soi et sur la relation aidant-aidé, souvent source d'inquiétudes et d'anxiété.

Pour l'année 2013-2014, nous avons six projets en période de prolongation variant de six à douze mois et huit nouveaux projets en démarrage. Dans le cadre de ces projets, les heures d'intervention ont totalisé 1 624 heures et, considérant le nombre de proches aidants par activité, elles représentent 3 756 heures en services directs. Plusieurs autres activités d'information et de sensibilisation furent également réalisées. Il est difficile, voire impossible, d'évaluer avec justesse le nombre de proches aidants rejoints directement par ces activités, car une même personne peut prendre part à plus d'une activité de soutien. C'est pourquoi nous plaçons notre intérêt sur le nombre d'heures réalisées en intervention et en services directs comme indicateur.

Total des heures d'intervention	Total des heures en services directs	La maladie de l'aidé	L'âge moyen des aidants
1624	3756	60 % maladie d'Alzheimer 40 % autres problématiques	62 ans

Toutes les MRC sont maintenant en action pour déployer l'offre de services aux proches aidants. Voici le portrait de la situation en termes de projets en développement durant l'année 2013-2014 par MRC.

Kamouraska	Rivière-du-loup	Témiscouata	Les Basques	Rimouski-Neigette	La Mitis	La Matapédia	La Matanie
2	2	3	2	avril 2014	1	1	3

L'année écoulée nous a permis d'atteindre une certaine vitesse de croisière dans le déploiement des services. Les proches aidants sont de plus en plus au rendez-vous des services offerts, mais il reste encore beaucoup à faire pour atteindre un plein déploiement et une satisfaction accrue.



Le recrutement des proches aidants, leur reconnaissance, la sensibilisation de la population et le travail en concertation dans l'offre complémentaire et croissante de services sont des domaines où la vigilance et les efforts de tous et chacun sont toujours nécessaires.

Des données plus détaillées sur les projets, les organismes porteurs et les résultats obtenus sont disponibles en ANNEXE 3 du présent rapport.

Pour en connaître davantage sur l'organisation, ses partenaires et les réalisations en cours, visitez le www.lappuibsl.org.

Remerciements

Les travaux de la Table l'Appui Bas-Saint-Laurent ne peuvent se réaliser sans la contribution de nombreuses personnes. Nous tenons à remercier plus particulièrement :

- Les membres de la Table l'Appui Bas-Saint-Laurent pour leur contribution à l'avancement des différents dossiers menés au cours de la dernière année ainsi que pour leur collaboration dans l'évolution de cette instance de concertation et de mobilisation.
- La Conférence régionale des éluEs du Bas-Saint-Laurent dans le développement de l'Appui Bas-Saint-Laurent en tant qu'instance régionale de concertation et le soutien de ses directions générale et adjointe.
- L'Appui national pour l'aide financière accordée au déploiement des services aux personnes proches aidantes de notre région et pour le soutien au développement de l'Appui Bas-Saint-Laurent.
- Les organismes porteurs de projets, réalisés ou en cours de réalisation, et qui par leurs actions, permettent d'agir concrètement auprès des personnes proches aidantes d'âînés en perte d'autonomie.
- Les nombreux acteurs locaux qui se mobilisent et se concertent pour réfléchir et prendre action concernant les besoins des personnes proches aidantes auprès d'âînés de leur milieu et sur les services disponibles ou à développer pour améliorer leur qualité de vie.
- Aux personnes, qui en cours d'année, ont apporté une expertise qui aura permis à l'Appui Bas-Saint-Laurent d'évoluer pour mieux accomplir son mandat régional et contribuer pleinement à sa mission : soutenir et améliorer la qualité de vie des personnes proches aidantes de la région du Bas-Saint-Laurent.

Merci!

