



ASSEMBLÉE NATIONALE

PREMIÈRE SESSION

QUARANTE ET UNIÈME LÉGISLATURE

Journal des débats

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

Le mardi 23 septembre 2014 — Vol. 44 N° 9

Consultations particulières sur l'examen des rapports sur les
activités du Fonds de soutien aux proches aidants et sur
celles de la Société de gestion L'Appui (1)

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

QUÉBEC

Abonnement annuel (TPS et TVQ en sus):

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

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

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

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

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

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

Dépôt légal: Bibliothèque nationale du Québec
ISSN 0823-0102

Commission permanente des relations avec les citoyens

Le mardi 23 septembre 2014 — Vol. 44 N° 9

Table des matières

Auditions	1
L'Appui Montérégie	1
L'Appui Bas-Saint-Laurent	12
L'Appui Montréal	24
L'Appui Chaudière-Appalaches	32
L'Appui Lanaudière	41
L'Appui Capitale-Nationale	49
L'Appui Mauricie	59

Intervenants

M. Marc Picard, président

M. Raymond Bernier

M. Luc Fortin

M. David Birnbaum

Mme Diane Lamarre

M. Sébastien Schneeberger

M. Robert Dutil

Mme Marie Montpetit

Mme Filomena Rotiroti

M. Mathieu Traversy

M. Maka Kotto

- * Mme Sonia Lessard, L'Appui Montérégie
- * Mme Anyela Vergara, idem
- * M. Pierre Couture, L'Appui Bas-Saint-Laurent
- * M. Gérald Beaudry, idem
- * Mme Marie-Hélène Chouinard, idem
- * Mme Lucie Chainey, L'Appui Montréal
- * Mme Lucie Gagnon, idem
- * Mme Anne-Laure Marcadet, idem
- * Mme Marie-Claude Guay, L'Appui Chaudière-Appalaches
- * M. Robert Dion, idem
- * Mme Danielle Perrault, L'Appui Lanaudière
- * Mme Dominique Masse, idem
- * Mme Claire Dubé, L'Appui Capitale-Nationale
- * Mme Emmanuelle Laliberté, idem
- * M. Brian Dickinson, L'Appui Mauricie
- * Mme Florence Pauquay, idem

- * Témoins interrogés par les membres de la commission

Le mardi 23 septembre 2014 — Vol. 44 N° 9

**Consultations particulières sur l'examen des rapports sur les activités
du Fonds de soutien aux proches aidants et sur celles
de la Société de gestion L'Appui (1)**

(Dix heures deux minutes)

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

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

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

La Secrétaire : Oui, M. le Président. Mme Blais (Saint-Henri—Sainte-Anne) est remplacée par Mme Nichols (Vaudreuil); M. Bergeron (Verchères) est remplacé par Mme Lamarre (Taillon); et Mme Lavallée (Repentigny) est remplacée par M. Schneeberger (Drummond—Bois-Francis).

Auditions

Le Président (M. Picard) : Merci. Ce matin, nous recevons L'Appui Montérégie et L'Appui Bas-Saint-Laurent. Donc, je vois que les représentants de L'Appui Montérégie sont sur place, Mme Vergara et Mme Lessard. Je rappelle que vous avez 10 minutes pour faire la présentation, et, après ça, il va y avoir un échange d'une durée d'environ 50 minutes réparties entre les parlementaires. Donc, je vous souhaite la bienvenue et je vous propose de commencer votre exposé.

L'Appui Montérégie

Mme Lessard (Sonia) : Merci beaucoup, M. le Président. D'entrée de jeu, Mmes et MM. les commissaires, laissez-moi vous remercier de l'invitation d'être ici ce matin. Ça nous fait très plaisir de pouvoir venir témoigner du travail accompli par L'Appui Montérégie.

Mme Vergara et moi-même prendrons la parole à tour de rôle, mais notre présentation se fera en trois temps. Dans un premier temps, on fera un bref retour en arrière pour présenter un peu l'organisation puis l'évolution qu'elle a rencontrées au cours des années, Anyela étant la présidente du conseil d'administration et aussi la personne idéale pour dresser le portrait de l'historique puisqu'elle était déjà au sein du ROMAN Appui Montérégie depuis bien des années. Elle était le témoin et l'acteur principal de ce qui s'est produit au cours des années.

Ce court bilan va permettre aussi de faire un mea culpa puisque Anyela va utiliser un mémoire qui avait été déposé en 2009, au moment de l'étude de la loi n° 6 en commission parlementaire qui se penchait, à ce moment-là, sur le Fonds de soutien pour les proches aidants d'ânés, puis elle va pouvoir démontrer que les préoccupations qu'on avait soulevées à cette époque-là n'ont pas survécu à la réalité. Ensuite, je ferai état du déploiement de l'offre de services et je vous donnerai quelques exemples d'initiatives intéressantes qui viennent ajouter aux ressources mises à la disposition des proches aidants d'ânés en Montérégie, pour finalement arriver à démontrer la pertinence du modèle utilisé ainsi que l'impact réel et essentiel des appuis dans les régions du Québec. Je laisse maintenant la parole à Mme Vergara.

Mme Vergara (Anyela) : Bonjour. Avant de devenir le ROMAN Appui Montérégie, le Regroupement des organismes montréalais d'aidants naturels, le ROMAN, déployait sur son vaste territoire un projet de soutien aux proches âgés. Le projet avait été développé par l'Association des familles soutien des ânés de Saint-Hubert, un organisme communautaire créé en 1990 et devenu depuis le Centre de soutien entr'Aidants. Il avait pour but de prévenir l'épuisement des aidants qui prennent soin d'un proche âgé en développant un programme de soutien aux aidants afin de diminuer le stress, l'anxiété et éventuellement les risques de maltraitance, et ainsi favoriser une meilleure cohabitation des générations.

Nous sommes des précurseurs dans l'aide concrète aux aidants. Au cours des 20 dernières années, l'expertise du ROMAN s'est accrue considérablement jusqu'à aujourd'hui être la référence en ce qui concerne les aidants pour les personnes âgées en Montérégie. Deux projets de recherche d'envergure quantitative et qualitative, réalisés par l'Agence de la santé et des services sociaux de la Montérégie, ont permis de valider cette expertise et d'en reconnaître sa valeur comme modèle d'intervention efficace.

Le 31 mars 2009, le ROMAN déposait son mémoire à la Commission des affaires sociales, lors des consultations à l'égard du projet de loi n° 6. Trois grandes préoccupations avaient été alors soulevées : la première, une inquiétude liée à la priorisation des aidants qui prennent soin d'un proche atteint de la maladie d'Alzheimer ou d'atteintes connexes dans l'offre de services; deuxièmement, le flou entourant la gestion du fonds et le rôle du PPP; troisièmement, la création d'une nouvelle structure plutôt que de miser sur les structures existantes.

Malgré nos préoccupations, le ROMAN s'est associé à L'Appui en 2010, et ce partenariat a eu des retombées inestimables dans l'offre de services pour les aidants de proches âgés pour la Montérégie. Durant tout le processus d'implantation des appuis régionaux, nous avons pu constater la rigueur, le respect des réalités territoriales, la préoccupation d'une utilisation optimale des sommes dédiées au fonds et une mobilisation provinciale entourant le soutien aux aidants.

Je termine en vous remettant des lettres d'aidants qui ont voulu témoigner de l'impact réel que tous les organismes communautaires membres du ROMAN Appui Montérégie ont dans leur quotidien. Je vous remercie et j'invite Sonia Lessard, directrice générale, à poursuivre.

Mme Lessard (Sonia) : Bien, en fait, on a remis les lettres des témoignages à Mme Hallé tantôt. Ça fait que je ne sais pas si elle est...

Le Président (M. Picard) : ...je vais vous dire, je l'ai expliqué aux membres de la commission, c'est des lettres, mais c'est des témoignages qui doivent demeurer anonymes. Donc, on ne les mettra pas sur le greffier.

Vous pouvez en prendre connaissance, mais on aimerait que toutes les copies reviennent ici, s'il vous plaît. Donc, les membres de la commission, c'est ici. On peut les faire circuler. Comment vous voulez qu'on procède?

Une voix : ...

Le Président (M. Picard) : O.K. Mme Lessard, vous pouvez continuer.

Mme Lessard (Sonia) : D'accord. Merci. Déjà, si on constate le nom de l'organisation, ROMAN Appui Montérégie, on constate la grande souplesse du modèle utilisé parce qu'on est le ROMAN, mais on est aussi un appui, alors que partout ailleurs au Québec, ce sont des appuis. Il y a eu cette grande souplesse-là qui était possible avec le modèle utilisé, puis c'est en misant sur l'expérience et l'expertise déjà présentes sur le terrain que nous avons posé notre premier geste officiel en tant que ROMAN Appui Montérégie en 2010.

Puisque nous ne partions pas de zéro à l'époque, nous avons fait un portrait des services existants pour ensuite identifier les zones grises, les trous de service. La grande priorité régionale alors identifiée tournait autour de l'accessibilité, c'est-à-dire faire en sorte de répondre aux objections des aidants qui disent : J'utiliserais le service, mais... C'était, en fait, de trouver des façons de répondre aux «mais», aux objections nommées par les proches aidants.

Par exemple, l'objection la plus courante, je ne peux pas laisser mon proche seul à la maison pour aller participer à l'activité x, y, z, est devenue un projet en réponse à cette objection-là, c'est-à-dire que l'organisation pouvait répondre : Il n'y a pas de problème, on va vous envoyer un accompagnateur répit spécialement formé qui va passer une période de temps, disons quatre heures, à la maison pendant que vous, vous pourrez avoir accès à une activité de soutien, ou encore, si vous préférez, vous pouvez venir reconduire votre proche à halte répit, dans un local à côté d'où se tient l'activité de soutien. C'est le genre de réponse à la première objection du «je ne peux pas laisser mon proche seul à la maison».

Il y a encore l'objection du transport qui est... puisque la Montérégie est constituée de 177 municipalités qui sont, pour la plupart, des zones éloignées des zones urbaines, c'est beaucoup de ruralité. Une façon de répondre à cette objection-là, c'est d'organiser du transport en collaboration avec une organisation dont c'est le mandat d'offrir du transport, ou encore d'organiser du covoiturage, ou d'offrir des activités à proximité du lieu de résidence des aidants, d'offrir des services au sein des communautés.

Les obstacles liés à la langue ont aussi été résolus en adaptant l'offre de services pour les offrir jusqu'à maintenant en anglais pour que les aidants puissent participer aux ateliers sur l'estime de soi ou des ateliers de prévention de l'épuisement dans la langue de leur choix.

• (10 h 10) •

Finalement, une dernière objection, qui est relativement simple à contrer, c'est celle du moment où l'activité a lieu. Souvent, les aidants vont dire : Bien, moi, le mercredi après-midi, ça ne me convient pas. L'offre de services que les projets permettaient, c'était d'offrir des services au moment qui convient le plus pour qu'il y ait plus d'aidants possibles qui participent. C'est aussi une façon de rendre accessibles les services.

La grande qualité des projets déployés sur l'ensemble des 1 111 kilomètres carrés de la Montérégie réside dans leur personnalisation. Chaque aidant est considéré en fonction de sa réalité, de ses besoins. Il n'est jamais question de programme mur à mur.

La question de la complémentarité est aussi un élément extrêmement important, une complémentarité à tous les niveaux entre les acteurs du réseau public et communautaire mais aussi entre les acteurs communautaires eux-mêmes. Ainsi, un projet qui fait appel à la contribution de tous les acteurs d'une même communauté connaîtra un succès assuré, une offre de services intégrée qui combine les ressources de chacun et qui en fait un tout qui est plus que la somme de ses parties.

Concrètement, une aidante peut ainsi avoir accès à un groupe de soutien. Elle peut avoir été référée à l'intervenant social du CLSC qui, après avoir fait l'évaluation des besoins de sa personne atteinte d'alzheimer, a identifié que l'aidante était épuisée. Celle-ci aura accès à son groupe de soutien la journée qui lui convient, alors qu'une accompagnatrice répit expressément formée pour sa tâche sera présente auprès de son mari durant quatre heures, et tout ça gratuitement, et, en plus, elle profitera de la voiture d'un autre aidant qui va aussi à l'activité, créant ainsi des liens d'amitié et brisant son isolement. Voilà une offre de services pertinente et qui est porteuse d'avenir.

Jusqu'à maintenant, des projets de formation, d'information, de soutien psychosocial et de répit ont été soutenus financièrement par L'Appui Montérégie. De petite et de plus grande envergure, de 10 000 \$ à 500 000 \$; 10 000 \$ pour une activité de développer des capsules radio où des aidants font des témoignages dans des plus petites municipalités, avec des témoignages dans les journaux locaux pour que les gens de la communauté reconnaissent : Ah! un aidant. Ah! bien, c'est Mme Unetelle, je la connais. Ah! c'est une aidante. Donc, ça fait cheminer puis ça fait démystifier un peu le rôle d'aidant puis le faire connaître davantage.

Le Président (M. Picard) : En terminant, Mme Lessard.

Mme Lessard (Sonia) : Oui. Je pourrais faire le... je pourrais nommer le...

Le Président (M. Picard) : Il va y avoir des échanges tout à l'heure.

Mme Lessard (Sonia) : Oui. Je pourrais nommer beaucoup d'exemples parce qu'on a quand même 30 projets en Montérégie, mais c'est un portrait assez succinct de ce qui se fait, qui démontre que le modèle déployé par les appuis est un modèle respectueux des besoins des aidants, qui est efficient, qui est efficace puis que c'est une façon idéale de faire du maintien à domicile des personnes âgées en protégeant la santé des aidants.

Le Président (M. Picard) : Merci, Mme Lessard. Nous allons passer à la période des échanges, 25 minutes au parti gouvernemental, 15 minutes à l'opposition officielle et 10 minutes au deuxième groupe d'opposition. Du côté du gouvernement, qui brise la glace? M. le député de Montmorency.

M. Bernier : Merci, M. le Président. Bonjour, bienvenue. On est heureux de vous recevoir ce matin. Ça me fait grand plaisir. Merci de contribuer.

On va commencer par le début. De quelle façon les gens vous sont référés? De quelle façon est-ce qu'ils entrent en contact? Ce matin, j'ai un fardeau additionnel comme proche aidant et j'ai besoin d'aide. Est-ce qu'il existe un lien avec des organismes locaux pour identifier des personnes? Est-ce qu'il existe une façon de vous les référer? De quelle façon est-ce que vous identifiez les proches aidants chez vous?

Mme Lessard (Sonia) : Bien, en fait, il existe plusieurs portes d'entrée. Je me dis : Plus il y a de portes d'entrée, moins il y a de chances qu'un aidant tombe entre deux chaises. Il y a la ligne Info-aidant; il y a la campagne de publicité, qui s'est tenue l'année passée à la télévision, où la ligne Info-aidant était publicisée. Il y a les organisations qui, eux-mêmes, font la publicité avec leurs partenaires. Il y a la ligne Info-Santé. Il y a le CLSC, qui peut aussi être une référence vers le proche aidant. Il y a, dans différents salons... il y a le Salon pour les proches aidants puisque la première semaine de novembre, c'est la journée... c'est la Semaine des proches aidants. Il y a des salons un peu partout sur l'ensemble... partout au Québec. Il y a des salons, il y a des expositions, il y a différents lieux où on laisse traîner le numéro de téléphone pour ensuite pouvoir référer vers l'organisation, dans les communautés.

M. Bernier : Donc, vous êtes en interrelation avec le milieu de votre... la Montérégie avec l'ensemble des activités, là, qui sont sur votre territoire, et vous participez à toutes ces activités. Non, je pense qu'en ce qui me concerne je vais revenir tout à l'heure. Je vais donner la chance à mes collègues, là, d'y aller aussi avec leurs questions.

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

M. Fortin (Sherbrooke) : Oui. Merci beaucoup, M. le Président. À mon tour de vous souhaiter la bienvenue à l'Assemblée nationale. Les parlementaires et la commission s'engagent dans un important mandat d'examen du Fonds de soutien aux proches aidants.

Alors, vous êtes le premier groupe que nous recevons, et, pour un peu informer tout le monde, j'aurais une question à vous poser. Vous, vous avez fait le choix, vous avez vraiment fait le choix d'adopter la structure d'un appui régional. Et évidemment il y a L'Appui national aussi, et je voudrais que vous nous parliez un petit peu de la relation entre votre organisation et L'Appui national.

Dans quelle mesure, outre le financement global qui vous est octroyé... comment L'Appui national intervient, s'il intervient, dans vos activités au quotidien et... s'il y a des projets qui sont directement financés par L'Appui national en Montérégie, par exemple.

Le Président (M. Picard) : Mme Lessard.

Mme Lessard (Sonia) : Bien, à ce moment-ci, il n'y a pas de projets nationaux qui sont financés, mais ça, vous pourrez... bien, en lien avec la Montérégie, chez nous. Il y a la ligne Info-aidant, qui existe en lien avec L'Appui national, mais c'est surtout au niveau de la suppléance de la ligne. Quand nous, on est absents, la ligne est transférée à Montréal, donc il y a une réponse qui est quand même possible, là, en dehors des heures régulières de bureau, si on veut.

Mais le lien avec L'Appui national, c'est un peu le lien qu'on a, nous, avec nos organisations membres. C'est un lieu d'échange d'expertises de... c'est un lieu où on peut discuter entre appuis, c'est un lieu où on peut développer encore plus notre expertise puis c'est un... c'est comme la tête en haut qui voit un peu à... qui a une vision beaucoup plus macro de ce qui se passe dans l'ensemble des régions. Puis il y a l'accompagnement qui a été plus soutenu, c'est certain, au début du déploiement de L'Appui Montérégie, mais l'accompagnement qui a été très utile parce que c'était un nouveau rôle qu'on prenait comme bâilleur de fonds, entre autres. Il y a eu beaucoup de soutien qui est venu de L'Appui national. Puis maintenant c'est plus dans le développement, de s'assurer que les aidants partout au Québec aient accès à une même qualité de services. C'est à ce niveau-là que L'Appui national est important.

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

M. Fortin (Sherbrooke) : Oui. Vous nous avez parlé de la ligne Info-aidant, donc qui est un service sur l'ensemble du territoire québécois, mais... dont, je comprends, vous êtes répondante sur les heures de service. Lorsque vous n'êtes pas en service, c'est transféré à Montréal, c'est ce que vous dites. Mais qui finance ce service-là? Est-ce que c'est les appuis régionaux ou c'est L'Appui national?

Mme Lessard (Sonia) : La ligne en Montérégie, c'est à l'intérieur de notre budget montréalais, puis, quand il y a un transfert vers L'Appui national, ça appartient à L'Appui national. Il y a certains services qui sont plus d'envergure nationale, puis c'est des responsabilités nationales, comme la campagne publicitaire de promotion, de sensibilisation. C'est une responsabilité nationale, alors que nous, on a des actions qui sont beaucoup plus proches de notre région.

Mme Vergara (Anyela) : Si vous me permettez, c'est que le but, c'était de ne pas avoir... Souvent, les lignes sont du lundi au vendredi de 9 heures à 4 heures. Avec ce concept, on élargit l'offre de réponse pour l'aidante à n'importe quelle heure, après le souper. Si elle peut avoir une ligne, bien, on peut transférer à ce moment-là pour avoir une plus grande ouverture, une plus grande écoute des besoins des aidants à travers le Québec.

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

M. Fortin (Sherbrooke) : Oui. Donc, je veux juste être sûr de bien comprendre. Outre le moment où la ligne Info-aidant est transférée à Montréal, là ça devient plutôt à L'Appui national. À ce moment-là, cette portion-là du service est financée par L'Appui national. Mais, outre ça, il n'y a pas de service direct aux proches aidants qui est financé par L'Appui national dans votre région?

Mme Vergara (Anyela) : ...par les membres. Tantôt, je vous parlais, puis vous avez eu des lettres de gens qui ont les services... nous, on a à peu près une trentaine d'organisations qui sont membres du ROMAN Appui Montérégie. Nous, on est devenus des bailleurs de fonds pour donner des subventions à ces organismes-là, qui, eux, peuvent offrir des services.

Alors, quand ils appellent à la ligne Info-aidant, c'est quelqu'un de Bedford, bien, on va pouvoir lui dire, à Bedford : Qu'est-ce que vous recherchez? Est-ce que vous voulez du répit, du soutien? Nous, on a toute la liste des services offerts. On peut rapidement référer à l'aidante quelqu'un.

Alors, ces projets-là, c'est le ROMAN Appui qui les finance.

Le Président (M. Picard) : Mme Lessard.

Mme Lessard (Sonia) : Le rôle du national est aussi comme le comité des pratiques prometteuses, qui a assis plusieurs acteurs clés pour développer des pratiques prometteuses au niveau du répit, de la formation, de l'information. Il y a des choses qui se font au-dessus de nous, mais dont tout le monde bénéficie.

Le Président (M. Picard) : Merci.

M. Fortin (Sherbrooke) : Ça va pour moi, M. le Président.

Le Président (M. Picard) : Du côté gouvernemental, M. le député de D'Arcy-McGee.

Mesdames, je vais vous demander d'attendre que je vous donne la parole, pour les fins de l'enregistrement, parce qu'on doit vous identifier lorsque vous parlez, tout simplement. Merci. M. le député.

• (10 h 20) •

M. Birnbaum : Merci, M. le Président. On vous salue surtout pour le travail que vous faites dans un domaine qui nous touche, presque tout le monde, et de plus en plus. Alors, c'est un travail d'une importance primordiale.

J'aurais deux questions. Dans un premier temps, je constate, et c'est une constatation du grand besoin, vous parlez de peut-être quelques 97 000 personnes qui pourraient éventuellement se prévaloir de vos services et qui auraient besoin de vos services et... par contre, on parle de 4 % qui sont joints jusqu'à ce point-là. Pouvez-vous nous expliquer si, à cette étape, vous êtes satisfaites avec ce chiffre-là et si vous avez des idées, surtout peut-être en interpellant le national? Comment est-ce qu'on peut atteindre un chiffre plus intéressant que 4 %?

Le Président (M. Picard) : Mme Vergara.

Mme Vergara (Anyela) : O.K. En premier, on sait que les aidants, souvent, ne se reconnaissent pas. Le problème avec le peu de pourcentage d'atteint, c'est ça, c'est que souvent on rentre dans le rôle, il y a une maladie qui arrive au conjoint, au parent, et ça devient naturel, on assume le rôle. Malheureusement, les gens viennent vers nous vraiment vers la fin, en épuisement. Ils n'ont pas fait le tour des ressources. Souvent, ce qu'on dit aux gens, c'est : N'attendez pas, dès que la maladie est là, proche d'un de vos proches, appelez les ressources, informez-vous. Mais souvent les gens ne le font pas. Alors, c'est pour ça qu'on a ce pourcentage.

Mais, malgré ça, il y a des organismes qui ont des listes d'attente pour certaines activités parce que les gens arrivent de plus en plus... Bon, nous, ça fait quand même très longtemps que les organisations existent, alors ça commence tranquillement à faire écho auprès des populations. Il y a beaucoup de campagnes de sensibilisation qui sont faites

pour, justement, dire aux gens : N'hésitez pas, n'attendez pas d'être épuisés, appelez maintenant. Alors, même si on a ce pourcentage peu élevé, je vous dirais que les organisations travaillent très fort, et on a souvent des listes d'attente aussi pour la clientèle.

M. Birnbaum : Merci.

Le Président (M. Picard) : M. le député.

M. Birnbaum : Merci, M. le Président. Il me semble que ça va de soi que ce genre de population, par le fait qu'ils ont ces difficultés, risquent de ne pas être en mesure de se prendre en main pour dire : J'ai besoin d'aide, je vais m'avancer pour chercher.

Est-ce que vous avez des idées, des stratégies — vous avez fait une petite allusion à ça — des idées pour inciter ces gens à comprendre que vous êtes là? Est-ce qu'à titre d'exemple vous êtes en train de tisser des liens très clairs avec les services de première ligne, où les gens atteints sont déjà rencontrés pour voir si on peut, une autre fois, faire bénéficier de vos services davantage?

Le Président (M. Picard) : Mme Lessard.

Mme Lessard (Sonia) : Oui. Bien, effectivement, la grande question, c'est toujours : Comment aller rejoindre les gens qui ne s'identifient pas comme étant des proches aidants? Je pense que la piste intéressante, c'est de faire beaucoup, beaucoup de sensibilisation pour que, quand la personne réalise qu'elle est une proche aidante, elle se souvienne qu'elle a vu qu'il y avait quelque chose qui existe pour elle. Je pense que le premier pas, c'est ça, c'est d'un peu semer la graine, de dire : Oui, effectivement, je suis un aidant. Ah! je suis un aidant, bon, ça veut dire que j'ai un impact sur ma vie. Donc, c'est important que je fasse des choses pour ne pas m'épuiser, pour être capable de prendre soin de mon proche le plus longtemps possible. Je pense que c'est à force de taper sur le clou puis d'être un peu partout aussitôt qu'il y a des projets.

Il y a un projet, notamment, avec les GMF puis avec les écoles de médecine, où il y aura de la sensibilisation faite auprès des médecins de famille, déjà là, dire : Bien, il y a aussi les proches aidants. Ce n'est pas des gens qui sont malades, mais ils prennent soin d'une personne malade, puis elle est à risque. Donc, c'est aussi de commencer à sensibiliser plus largement que les organismes de soutien aux proches aidants, aller dans les GMF, dans les pharmacies... Il y a différents lieux où l'aidant peut se retrouver puis dire : Ah! effectivement, c'est des services qui s'adressent à moi. Puis c'est avoir des services dans les communautés, d'être près des gens puis que, de bouche à oreille, dire : Bien, tu n'as pas pensé d'aller voir telle ressource? Tu sais, c'est vraiment comme ça que les gens vont pouvoir avoir accès aux services davantage.

Le Président (M. Picard) : Merci. M. le député de D'Arcy-McGee?

M. Birnbaum : Si je peux...

Le Président (M. Picard) : Bien oui, allez-y.

M. Birnbaum : Merci, M. le Président. Vous êtes bien placées pour nous aider dans un des moments essentiels, c'est de voir aux fruits qu'aurait portés ce projet de loi. Et je le dis parce que votre regroupement était bien ancré, en place longtemps avant l'adoption de cette loi-là.

Vous avez dit que vos préoccupations de votre présentation hier, de ces années-là, a été comblée. J'aimerais vous inviter d'élaborer là-dessus. Qu'est-ce qui était la situation avant, qui est maintenant améliorée suite à l'adoption de ce projet de loi là?

Le Président (M. Picard) : Mme Vergara.

Mme Vergara (Anyela) : Au niveau des préoccupations, je vous les ai nommées tout à l'heure. La première, c'était... dans le projet de loi, on priorisait les aidants qui s'occupent d'une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer. Notre préoccupation était : Est-ce que les autres aidants vont passer pour une deuxième catégorie de clientèle? Puis, dans les faits, c'est vraiment ça, c'est presque 80 % de nos clientèles qui sont des aidants ou des aidantes de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de démence connexe. Alors, cette préoccupation, avec notre réalité, je vous dirais qu'elle n'a pas été là.

L'autre, c'était... on avait des préoccupations sur le PPP. Nous, on est tous des organismes communautaires, on n'a jamais travaillé avec le privé. Ce projet de loi nous faisait un peu peur aussi par rapport à toute la gestion de la société de fiducie. On avait beaucoup de questions, ça fait que c'est pour ça qu'on avait déposé un mémoire. On a rencontré à plusieurs reprises les responsables de la société de gestion, et ils nous ont toujours dit depuis le début : On va vous respecter dans les réalités, on va vous respecter dans les façons de faire des organismes communautaires, dans votre expertise que vous avez. Parce que souvent notre inquiétude aussi, là, était : Est-ce que vous arrivez comme des experts? Et nous, les gens du terrain, qui n'avons pas de maîtrise ou de recherche scientifique... Et, non, c'était non, on va... Puis, en réalité, ça a été vraiment comme ça.

Alors, on a toujours eu un grand respect de notre réalité, une grande reconnaissance de notre expertise, de nos expériences sur le terrain. Puis chaque organisation étant dans... la Montérégie est très grande, on a des territoires

anglophones, multiculturels, puis il y a des projets qui ont émané de tout ça, et le respect s'est toujours fait de ce côté-là. Alors, c'est pour ça que je vous disais qu'on a quand même embarqué, et ça a été vraiment un partenariat qui a eu des fruits inestimables pour nous, qui nous a permis aussi d'avoir des fonds. Il y avait beaucoup de nos partenaires qui avaient des projets cachés dans leurs organisations, mais on n'avait pas les moyens pour vous dire : On peut vous donner 100 000 \$ ou on peut vous donner 50 000 \$, puis là on pouvait le faire.

Alors, ça, je vous dirais que ça a été quelque chose d'assez extraordinaire. On pouvait enfin réaliser des rêves que les gens avaient pour desservir leur communauté, améliorer la qualité de vie des aidants. Alors, de ce côté-là, je vous dirais que c'est ça, ça... toutes les préoccupations qu'on avait ont tombé, et puis on ne regrette vraiment pas d'avoir embarqué avec eux.

Le Président (M. Picard) : Merci. Je cède maintenant la parole à M. le député de Montmorency.

M. Bernier : Merci. J'écoutais attentivement vos réponses aux questions qui vous ont été posées, c'est fort intéressant, et on voit que vous travaillez pleinement dans votre milieu et vous avez réellement adopté cette méthodologie.

Qu'est-ce que vous voyez comme amélioration dans le futur? Qu'est-ce que vous croyez qui devrait être amélioré par rapport à l'utilisation des fonds? On sait que les fonds ont été sous-utilisés. On sait qu'au niveau administration... je regardais, vos frais d'administration sont quand même minimales en ce qui vous concerne, de 4,24 %, 4 %, donc c'est fort intéressant. Mais qu'est-ce que vous souhaitez ou qu'est-ce que vous voyez comme amélioration?

Le Président (M. Picard) : Mme Lessard.

Mme Lessard (Sonia) : À ce moment-ci, je vous dirais qu'il faudra éventuellement travailler plus fort sur toute la notion de précocité parce qu'évidemment, dans les premières années, il y a des besoins criants qui sont là puis qui se manifestent, donc on ne peut pas juste dire : Bien, on va se centrer sur la précocité. Mais c'est ce qui m'apparaissait le plus porteur dans le projet initial, c'est de dire : On va rejoindre les aidants avant qu'ils se rendent chez nous avec l'élastique presque au point de rupture.

Donc, c'est vraiment là qu'il y a beaucoup de travail à faire puis qu'il y a encore beaucoup, beaucoup d'espace pour améliorer cet élément-là, puis je vous dirais aussi au niveau de l'accompagnement des organisations qui soutiennent des projets parce que recevoir des sous, parfois, c'est très aidant, mais, en même temps, il y a des risques qui sont reliés à recevoir des sommes importantes pour une organisation. Donc, il y a tout le volet de l'accompagnement des organismes dans le déploiement des services sur les territoires. Il y a aussi là qu'il y aura du travail à faire, notamment.

M. Bernier : La reddition de comptes, c'est ce que vous...

Mme Lessard (Sonia) : Oui, la reddition de comptes pour vraiment que ça soit un exercice qui soit intelligent puis qui permette d'améliorer ces pratiques. Parce que ce n'est pas juste de mettre des chiffres sur des colonnes, c'est vraiment de dire : Bien là, je constate qu'il y a telle faiblesse dans mon offre de services, comment je peux l'améliorer? C'est vraiment un exercice de réflexion vers une amélioration.

Le Président (M. Picard) : Merci. M. le député?

M. Bernier : Non, ça me va.

Le Président (M. Picard) : Ça va? Est-ce qu'il y a d'autres personnes du côté gouvernemental ou... On va à l'opposition officielle. Mme la députée de Taillon.

• (10 h 30) •

Mme Lamarre : Merci, M. le Président. Bonjour. Je suis très heureuse de vous revoir, Mme Vergara et Mme Lessard. D'abord, vous dire, puisque vous êtes en Montérégie, que je peux voir, constater, de mes propres yeux, le travail que vous faites et l'importance que ça a pour l'équilibre de toute notre société et également pour le soutien à des gens qu'on voit, de plus en plus, en désespoir, finalement, par rapport à leur volonté d'accompagner leurs proches le plus longtemps possible.

Alors, d'entrée de jeu, je veux d'abord vous féliciter pour le travail que vous faites, pour votre présence dans les milieux. J'ai vu aussi, comme mesures concrètes, votre participation à la conférence de presse qui était faite, le 9 septembre dernier, avec Action-services aux proches aidants. Donc, on voit des collaborations avec la centaine d'organismes que vous accompagnez. Donc, merci, et bravo.

Moi aussi, j'essaie de voir qu'est-ce qu'on peut faire pour améliorer l'utilisation de ces ressources qui sont disponibles. Donc, je vois, dans les lettres de témoignage que vous avez apportées, des gens qui accompagnent leurs proches aidants depuis 14 ans, hein? On a plusieurs témoignages, là, dans les lettres, en tout cas, que vous avez apportées, depuis 2000. Alors, dans certaines visites que j'ai faites de certains centres, je constatais que les gens nous disaient : Bien, on attend, dans le fond, que les gens décèdent, jusqu'à un certain point, pour pouvoir offrir une nouvelle plage horaire à des nouveaux patients ou à des nouveaux proches aidants.

Comment vous voyez qu'on pourrait intensifier l'ouverture? Comment on pourrait faire en sorte de donner confiance aux organismes pour dire : Au lieu d'accueillir 26 personnes, je sais que je suis capable d'en accueillir 40? Comment on peut faire ça pour que les gens offrent plus encore à plus de gens?

Le Président (M. Picard) : Mme Vergara.

Mme Vergara (Anyela) : Je vous dirais qu'une des solutions, c'est peut-être que les organismes fassent plus d'interventions individuelles, parce qu'au niveau des groupes il y a une limitation, hein? En haut de 15 personnes pour un groupe de soutien, c'est un petit peu compliqué, les gens n'ont pas assez de temps. Mais, si on a un service individuel par une travailleuse sociale, psychologue, que ce soit par téléphone — des fois, un petit 10, 15 minutes par téléphone — que ce soit aussi par l'Internet. On peut utiliser les médias pour pouvoir permettre... la madame est chez elle, ne peut pas quitter, elle a juste besoin de ventiler un peu une situation difficile qui vient de lui arriver, des solutions, des ressources.

Nous, on a participé sur la création d'un site Web avec des ressources. Souvent, les familles nous disent : On cherche énormément, on fait des téléphones, on ne trouve pas. On peut passer une semaine ou deux semaines à trouver de l'information, ça fait que, là encore, les organismes peuvent les aider. Puis, c'est vrai, il y a des fois des groupes qui sont restreints parce que les gens vont, 14, 15, 20, 25 ans, prendre soin de quelqu'un. Souvent, il y a certaines de nos organisations où ce qu'on va faire, c'est qu'on va créer aussi, lorsque la personne aidée décède, des groupes d'ex-aidants. Parce que souvent les aidants s'isolent dans le soutien à l'autre, le réseau familial s'effrite, les amitiés, et tout ça, et, quand le conjoint ou le parent décède, ces gens-là sont très seuls.

Alors, il y a des groupes aussi que vous avez, des ateliers pour les ex-aidants, parce qu'ils sont à se reconstruire une vie, à se reconstruire une estime, plusieurs éléments, là, qui les ont, durant le parcours de proche aidant ou d'aidant, abîmés un petit peu en quelque part, là, au niveau de la santé psychologique, physique aussi parfois. Je ne sais pas si j'ai répondu.

Mme Lamarre : Oui, en fait, c'était peut-être aussi dans la perspective de... Je comprends que les interventions se font en petits groupes, mais comment augmenter le nombre de petits groupes? C'est un peu ça, ma question.

Mme Vergara (Anyela) : Si on peut ouvrir plus longtemps, nous, en tout cas, dans le cas où est-ce que je travaille, on fait des groupes la fin de semaine. Le dimanche, jusqu'à date, on ne l'a pas fait, mais probablement ça va venir parce que ça pousse aux portes actuellement; alors, de soirée. Plus on utilise un peu — Sonia le disait tout à l'heure — l'éventail de l'horaire pour être flexibles, bien là, à ce moment-là... Mais ça, encore là, il faut que l'organisme ait un local adéquat pour recevoir la clientèle. Puis, des fois, ça aussi, c'est un problème à trouver un local adéquat pour recevoir les clientèles. Mais, là encore, on peut faire des partenariats, s'associer à des organisations, et on arrive, des fois, à pouvoir offrir plus de groupes.

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

Mme Lamarre : Je crois que... Il y avait Mme Lessard, je pense, qui voulait aussi intervenir. Excusez.

Le Président (M. Picard) : Oh! excusez, Mme Lessard. Allez.

Mme Lessard (Sonia) : Je veux juste ajouter une chose, c'est : Évidemment, en poursuivant le soutien financier offert par le fonds qui permettra de soutenir le développement des services... Parce qu'on est en processus de consultation des organisations, des territoires des aidants, qui vous nous nommer leurs besoins, leurs préoccupations, puis c'est à partir de là qu'on va identifier les services à financer davantage. Donc, c'est à partir des besoins que les aidants vont nous dire qu'après ça on va pouvoir déployer encore plus une offre de services qui correspond, justement pour éviter les listes d'attente puis les gens qui n'ont pas de service.

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

Mme Lamarre : Actuellement, vous avez quelques ressources encore qu'il vous reste dans... Parce qu'on sait qu'on a dû suspendre le temps peut-être de laisser justement les organismes bien déployer leurs structures, s'organiser pour être sûrs que ces sommes-là soient utilisées de façon optimale. Donc, il vous reste encore un peu de ressources.

Le Président (M. Picard) : Mme Lessard.

Mme Lessard (Sonia) : Effectivement. Puis on est aussi à l'amorce d'un processus pour évaluer les projets qui sont en fin de parcours : Qu'est-ce qui arrive à ces projets-là? Est-ce qu'il y a une façon qu'ils vont être améliorés, qu'ils vont aller chercher une clientèle différente puis qui, en cours de projet, ils ont réalisé, bien, qu'il y a ce coin-là du territoire qui n'est pas desservi? Donc, le projet va être un peu modulé, mais il pourra y avoir des ajouts. C'est certain qu'à l'heure actuelle, si on continue à la vitesse où on va là, on va arriver, au bout des 10 ans, où on va manquer de sous. Donc, c'est ce qu'on constate aujourd'hui.

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

Mme Lamarre : Alors, je veux, moi aussi, aborder et vous féliciter pour votre saine gestion parce qu'effectivement, quand on regarde les frais, vous avez seulement 4,24 % en frais d'administration, 91,55 % en services directs. C'est vraiment ça qu'on espère de la plus grande partie de nos organismes.

Et je vois, du côté de... vous avez plusieurs groupes régionaux Appui. Est-ce que vous avez des rencontres entre groupes pour partager peut-être vos bons coups et vos bonnes stratégies de gestion pour faire en sorte que ce soient les patients et des proches aidants qui reçoivent le plus possible des sommes qui sont allouées?

Le Président (M. Picard) : Mme Lessard.

Mme Lessard (Sonia) : Bien, effectivement, justement, la semaine prochaine, on va être trois jours avec le réseau des appuis pour, comme je disais plus tôt, échanger sur les bonnes pratiques, sur qu'est-ce qui fonctionne bien dans les régions pour essayer de ne pas réinventer la roue, mais tabler sur qu'est-ce qui est efficace puis qui est efficient ailleurs, qu'on peut importer chez nous, tout à fait. Le réseau des appuis est très, très utile pour avoir une gestion pour avoir plus de services pour les aidants.

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

Mme Lamarre : J'accorde beaucoup d'importance au fait que vous êtes très, très proches des gens, et je pense que, quand les gens... on doit toujours écouter davantage les gens qui restent proches des gens. Qu'est-ce que c'est, la réalité? Parce que je trouve quand même vraiment héroïque que des personnes âgées accompagnent des gens avec la maladie d'Alzheimer, par exemple, pendant des périodes aussi longues que celles-là. Est-ce que ces gens-là vous disent quand même qu'ils veulent demeurer à domicile, que c'est un objectif qui... le soutien à domicile vous apparaît important et répond vraiment à leurs besoins, à leur volonté de poursuivre le plus longtemps possible, à condition que vous les encadrez, bien sûr?

Le Président (M. Picard) : Mme Vergara.

Mme Vergara (Anyela) : Tout à fait. C'est, je vous dirais, à 99 %, les aidants, c'est ça qu'ils veulent. Souvent, on va les aider à faire des démarches pour augmenter les services qu'ils reçoivent du CLSC : infirmières, ergothérapeutes, auxiliaires communautaires. Ils veulent éviter, dans le fond, l'hébergement, le mettre le plus loin possible. Alors, c'est là que, nous, on rentre en relation avec les partenaires qu'on a soit dans le réseau de la santé, le réseau communautaire, pour faire en sorte que le maintien à domicile, les services soient ajoutés à ces familles-là. Parce que, souvent, c'est des grands malades qui sont à la maison. Des fois, on est très surpris de voir les aidants prendre soin de grands malades à la maison et, des fois, ils ont peu de services ou ne les connaissent pas, et, nous, à ce moment-là, on essaie d'encadrer, parce que ces familles-là ne veulent pas aller en hébergement, ne veulent pas aller à l'hôpital, veulent rester le plus longtemps possible. Bien là, je vous dirais, la majorité des aidants, c'est ce qu'ils souhaitent, même de mourir à la maison, on dit, pour la dignité.

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

Mme Lamarre : Oui. Je constate, au niveau du financement, vous êtes une des régions qui avez eu le plus de montants engagés par rapport aux autres. Comment vous expliquez ça? Qu'est-ce qui pourrait faire que les autres régions se prévalent aussi de certains montants? Et est-ce que les montants vous ont été versés ou s'ils ont été juste engagés?

Le Président (M. Picard) : Mme Lessard.

• (10 h 40) •

Mme Lessard (Sonia) : Bien, en fait, à chaque exercice financier, on dépose les demandes de projets qui ont été acceptés, puis il y a un comité qui a évalué la recevabilité des différents projets, puis ces sommes-là nous sont versées dans nos coffres, là, en Montérégie, puis elles sont décaissées —excusez-moi, le mot, là — à chaque exercice financier, pour les organisations. Puis le fait d'être une des... la deuxième région la plus financée, c'est vraiment parce que c'est proportionnellement au nombre de personnes âgées sur le territoire. Puis le grand avantage que nous avons, c'est qu'on était déjà existants, qu'on avait déjà une structure de concertation, de services, pour les proches aidants d'ainés. Donc, ça a été juste de faire plus avec ce qui était déjà sur le terrain, où les organisations étaient très au fait des difficultés ou des limites qu'ils rencontraient dans l'offre de services. Donc, avec ces sous-là, bien, ça permettait de dire : Bon, enfin, cet obstacle-là n'existe plus, puis je peux donner plus de services.

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

Mme Lamarre : Alors, ce qu'on comprend, c'est qu'à votre tour vous allez devoir jouer le rôle d'accompagnement pour les autres appuis pour les aider à prendre aussi un impact... apporter un impact et multiplier... J'aurais voulu vous entendre sur les deux projets de recherche parce que je pense que c'est intéressant de documenter; dans l'action communautaire, très souvent, on a peu de références.

Mais je voudrais aussi revenir sur vos moyens de diffuser... Vous avez parlé des GMF, des pharmacies, des infirmières. Je pense qu'il y a vraiment une façon de mieux encore rejoindre les professionnels qui sont au quotidien avec les patients en difficulté. Parce que moi, je vous avoue que ce n'est pas encore suffisamment connu, d'après moi, et... Je pense aux pharmaciens, entre autres, que je connais bien : vous savez, au quotidien, on voit des gens qui sont des aidants, des proches aidants et qui sont désespérés, découragés, qui ont même des maladies, des problèmes de dépression à

accompagner leurs proches aidants. Donc, je suis sûre qu'il y a une façon de créer des multiplicateurs de référence encore de façon beaucoup plus dynamique par rapport à une réalité, là, qui touche un grand nombre de personnes.

Mais peut-être quelques mots sur votre projet de recherche aussi.

Le Président (M. Picard) : Mme Vergara.

Mme Vergara (Anyela) : Juste pour répondre à la question. Il y a eu un projet, avec l'Hôpital Charles-Le Moyne, pour lequel on a travaillé, dans le CSSS Champlain—Charles-Le Moyne, donner un genre de prescription, là, comme on fait pour les médicaments, mais pour les aidantes, avec des ressources. Et, je vous dirais, souvent, les aidants arrivaient avec ça, mais ça faisait six mois, un an, un an et demi qu'ils avaient ce petit papier. Le drame là-dedans, c'est que... le réseau s'organise, on a des partenariats, mais les gens ne vont pas tout de suite à la ressource. Ils ont l'information, le petit dépliant est là, proche de la table, de la manette de télévision, mais on attend avant d'appeler, malheureusement. Alors, il y a tout un message, des campagnes de sensibilisation à faire de ce volet-là. Parce qu'il y a des beaux projets pour essayer que les gens connaissent, sachent où appeler, sachent où téléphoner, où avoir de l'information, mais malheureusement les gens attendent. Ça, c'est pour le volet où est-ce que les aidants ne viennent pas aux ressources.

Au niveau de la recherche — c'est dans les années 1994, 1995 — la santé publique a fait deux recherches : une, quantitative, et qualitative, sur à peu près une vingtaine de projets en Montérégie, sensiblement des organismes communautaires qui faisaient des activités de sensibilisation, de promotion de la santé, des conférences, du soutien psychologique. On a fait des entrevues avec les aidants pour voir : Est-ce qu'il y avait un changement dans leur quotidien, le fait qu'elles participent à des groupes d'échange, des groupes d'entraide, des suivis par une intervenante sociale versus d'autres qui n'avaient rien? Puis ça, vous pouvez aller sur le site de l'agence, vous allez pouvoir trouver les deux résultats de ces recherches-là, qui ont aidé beaucoup, qui ont fait... ajouté un baume, je dirais, pour les organisations. Parce qu'il y avait des gens qui venaient nous dire : Oui, c'est vrai, vous avez le bon enlignement.

Souvent, ces orientations-là au niveau des services étaient faites souvent avec des aidants qui, eux, nous disaient ce qu'on veut, ce qu'on souhaite recevoir comme informations, ce qu'on veut comme échanges, par exemple, dans un groupe d'entraide. Alors, c'était fait vraiment avec eux, et ça a eu des très bons résultats. Vous pouvez aller le constater, là, au niveau de la recherche pour la santé publique en Montérégie.

Le Président (M. Picard) : Merci, Mme Vergara. Il vous reste 30 secondes. Ça va?

Mme Lamarre : Simplement vous remercier pour le travail. Et puis, bien, je pense, faire le suivi entre les sommes qui sont engagées au niveau national et puis leur répartition auprès de chacune des régions. Est-ce que vous trouvez que ça se fait bien, ça, cette démarche-là?

Le Président (M. Picard) : C'est oui ou c'est non.

Mme Lessard (Sonia) : C'est oui.

Mme Lamarre : C'est oui.

Le Président (M. Picard) : Merci. Je dois céder la parole maintenant à M. le député de Drummond—Bois-Francs pour une période de 10 minutes.

M. Schneeberger : Merci, M. le Président. Alors, Mme Lessard, Mme Vergara, bonjour. Je suis particulièrement touché par ce que vous faites parce que, moi, dans ma famille immédiate, j'ai... c'est ma mère qui est atteinte de sclérose en plaques et puis je vis le milieu depuis de nombreuses années. Et puis-je vous dire que ce n'est pas facile, là? Il faut continuellement se battre, autant avec le CLSC local et autres, pour avoir certains services. Et puis le proche aidant, bien, c'est mon père, et c'est beaucoup de... psychologique, l'aide, c'est énorme. Ça fait que je voudrais vous remercier pour ce que vous faites puis aussi remercier tous les proches aidants du Québec, parce que, sans eux, je pense que, financièrement, au niveau du Québec, on serait encore plus mal pris, parce que c'est des millions de dollars que vous faites...

Maintenant, au niveau des... Vous parliez tantôt, vous avez créé la structure, et autres. Quand vous avez créé cette structure-là — parce que ce que vous disiez, il n'y avait pas... tu sais, il n'y avait rien qui... vous êtes partis de zéro, finalement — qu'est-ce qui a été le plus dur à développer, dans le sens de rapatrier tous les gens du milieu? C'est quoi qui a été le plus difficile? Parce que, moi, au niveau du Centre-du-Québec, là, il n'y a pas énormément... je n'ai pas de halte répit puis je suis en train de travailler un petit peu là-dessus, là. Alors, je pense que vous êtes une bonne source, là, pour moi puis pour plusieurs.

Le Président (M. Picard) : Mme Vergara.

Mme Vergara (Anyela) : Comme je disais un peu dans la présentation, c'est que nous, historiquement, on a été une région choyée. En 1994, il y a eu des fonds qui sont arrivés en santé publique, en Montérégie, et il y a eu des organismes qui ont présenté des projets qui allaient dans tout l'enlignement du soutien aux aidants. Alors, ça, ça a favorisé, déjà en 1994, la région de ce cas-là.

Mais, pour les régions — parce que, bon, Sonia a travaillé beaucoup avec les autres régions... des appuis — qui commençaient... par exemple, pour vous, qui n'avaient pas beaucoup... je vous dirais que la concertation, c'est vraiment

le plus important : avoir les partenaires, que ça soit la CRE, que ça soit le CLSC, l'hôpital, essayer de rassembler ces gens-là pour ensemble... Parce que, souvent, même entre eux, des fois, ils ne se connaissent pas. On commence à se connaître, à connaître les ressources de l'autre, à déployer ce qui manque en termes de ressources. Et ce qu'il y a comme ressources, bien, de l'informer, de faire la promotion, puis... En tout cas, c'est un petit... Je verrais, comme ça, peut-être de commencer avec des régions où est-ce qu'il y a très peu de choses. Mais, nous, dans notre cas, là, ça a été ça qui a fait en sorte que ça a été comme un cadeau du ciel qui est arrivé en 1994 et le déploiement s'est fait rapidement dans notre territoire.

Le Président (M. Picard) : M. le député.

M. Schneeberger : Tantôt, vous parliez d'offres de services... Parmi les offres de services, je veux dire, au niveau de l'accessibilité, actuellement, il y a des choses qui ont changé et il y a certaines choses peut-être qui ont moins changé ou qui sont encore à retravailler. Puis est-ce qu'il vous vient, comme ça, à l'idée certains points qui restent encore à travailler, mettons, chez vous, des points qui pourraient peut-être aider les autres appuis, des choses comme ça, pour améliorer puis être plus efficaces, finalement?

Le Président (M. Picard) : Madame...

M. Schneeberger : C'est un peu une question qui... comme on dit, une question qui tue, mais, des fois, c'est des petites questions, comme, pour moi, qui sont importantes, là.

Le Président (M. Picard) : Mme Lessard.

Mme Lessard (Sonia) : Bien, en fait, je vous dirais qu'il y a toujours des choses à améliorer puis des choses à travailler, mais je vous dirais de vraiment travailler sur une grande valeur que nous portons, au ROMAN-Appui Montérégie, c'est la notion d'équité, de dire qu'un aidant, peu importe où il se trouve, qu'il ait accès aux mêmes services que l'aidant qui est dans une région à côté. Je me dis : Si c'est ça, le point de départ... Puis de toujours mettre l'aidant comme la préoccupation principale. Souvent, on l'oublie, on tombe dans : C'est le temps des budgets, c'est le temps de faire ci, faire ça. Mais l'aidant, lui, il ne faut jamais, jamais, jamais l'oublier, toujours le ramener, dire : Pour qui on est là? Pourquoi on fait ce qu'on fait? C'est pour l'aidant, pour qu'il puisse faire ce qu'il fait le plus longtemps possible à la maison. Alors, il s'agit vraiment de toujours le ramener au coeur des préoccupations, c'est toujours l'aidant, toujours l'aidant.

Le Président (M. Picard) : M. le député.

Mme Vergara (Anyela) : Je rajouterais...

Le Président (M. Picard) : Oui, Mme Vergara.

Mme Vergara (Anyela) : Je rajouterais juste : Au niveau de l'accessibilité aussi, c'est d'avoir une flexibilité dans nos services. Donc, souvent, l'organisation va regarder plus au niveau gestion, donc du lundi au vendredi, de 9 heures à 4 heures. Mais ce n'est pas ça, il faut que les services... Si on parle d'accessibilité, c'est flexible le plus possible. Je vous dirais que ça serait une orientation peut-être à avoir.

Le Président (M. Picard) : M. le député.

• (10 h 50) •

M. Schneeberger : Tout à l'heure, vous parliez... Ça, ça me... bien, pas ça me touche, mais ça me questionne beaucoup, parce que, justement, c'est un projet que j'aimerais avancer chez nous à Drummondville, ce qu'on appelle les haltes répit. Actuellement, chez nous à Drummondville, il y a déjà des places où est-ce qu'on peut héberger les personnes, mais c'est des places permanentes, alors qu'au niveau des haltes répit, à part le... pas le CSSS, mais le CHSLD de Drummondville, il n'y a pas rien... tu sais, il n'y a aucune place de répit, et ça, je pense que ça manque cruellement dans notre région. Et, moi, ce que je voudrais savoir : Vous, vous avez plusieurs haltes répit. La manière que vous avez mis ça en place, avez-vous mis ça en place avec les CLSC, avec des organismes qui existaient déjà? Qu'est-ce qui a fait en sorte que ça a été mis sur pied? C'est une question très large mais qui est très... dans le fond, c'est vraiment... Moi, je le vis au point de vue un peu... bien, je ne pourrais même pas dire «personnel» parce que ce n'est pas moi le proche aidant, mais je le vis proche et puis j'ai aussi d'autres personnes. Qu'est-ce qui fait en sorte que vous avez été capables de mettre en place ça et comment vous l'avez fait?

Mme Lessard (Sonia) : Bien...

Le Président (M. Picard) : Mme Lessard.

Mme Lessard (Sonia) : Donc, si vous permettez, je vous reprendrais parce que vous dites que vous n'êtes pas un proche aidant, mais vous avez la préoccupation, donc vous n'êtes pas loin de l'être.

M. Schneeberger : ...je suis très loin de mon père, on s'entend, là.

Mme Lessard (Sonia) : En fait, la mise en place des haltes répit, ça s'est fait, avant, avec l'enveloppe du répit à domicile, avec l'agence et les CSSS. C'est beaucoup avec le partenariat. Il y a eu combinaison organismes communautaires-CLSC-coop... une entreprise d'économie sociale, formation d'accompagnateurs répit. Donc, c'est tous ces éléments-là mis ensemble qui ont fait en sorte qu'on a pu avoir une halte répit combinée à autre chose, parce que ça, c'est un élément qui est important. Parce que le répit en soi, de passer quatre heures de courir à gauche, à droite, à l'épicerie, chez le nettoyeur, ça n'a pas beaucoup de valeur, mais un quatre heures où tu vas te ressourcer, tu vas recharger tes batteries, tu vas créer des liens avec des gens de ta communauté, ça, ça a une valeur.

Puis une halte répit, c'est intéressant parce que souvent les personnes aidées vont avoir envie de participer, parce que c'est des activités intéressantes où ils ont la possibilité encore de faire des choses puis de se prouver à eux-mêmes qu'ils sont encore capables de faire des choses, puis c'est des lieux aussi qui... ils peuvent créer des liens avec d'autres personnes. Puis halte répit, ça dépend aussi du niveau d'atteinte de la personne, il y a différents aménagements possibles, mais halte répit, c'est une façon intéressante puis économique aussi. C'est bête à dire, mais... Parce qu'en halte répit c'est un ratio d'un accompagnateur pour trois participants, c'est plus avantageux que du un à un à domicile. Donc, il y a plusieurs avantages en halte répit, mais, je vous dirais, si vous avez envie d'en démarrer une, venez me voir puis je verrai qu'est-ce que je peux faire pour vous aider.

Le Président (M. Picard) : Merci. M. le député, il vous reste deux minutes.

M. Schneeberger : Deux minutes? O.K. Alors, je vous dirais, quand vous parlez de proches aidants, c'est sûr qu'il y a souvent l'aspect financier. Est-ce que c'est un aspect qui revient le plus souvent? Parce qu'on sait bien qu'un proche aidant, souvent, il met aussi son travail de côté. Est-ce que c'est un aspect qui est très courant ou c'est vraiment l'aide psychologique, là, l'information courante... ou ce qui est le plus... bénéfique pour les aidants naturels?

Mme Vergara (Anyela) : Bien, c'est sûr, au niveau psychologique...

Le Président (M. Picard) : Mme Vergara.

Mme Vergara (Anyela) : ...vous en avez, mais, si on parle financièrement, nous, souvent, les familles, ça va être pour du matériel. On va avoir besoin rapidement. Une maladie arrive, un handicap, on a besoin de matériel. Bon, l'assurance privée ne paie pas. On peut les avoir pour location, puis c'est compliqué, on les veut rapidement, souvent on va aller chercher du financement pour ça. Adapter la maison, il y a des programmes qui existent, mais, des fois, c'est long avant qu'on puisse venir à la maison et pouvoir le faire. Alors, si la famille veut le faire rapidement, on a des fondations qui vont nous donner des fonds pour aider ces familles.

Il y a, vous l'avez dit tout à l'heure, beaucoup de femmes qui quittent leur emploi pour s'occuper de leur parent à temps plein et là il y a une grande perte financière pour, souvent, des femmes; là, il y a certains mouvements qui veulent des revendications financières. Parce que c'est du 24 heures sur 24 dans certains cas, et, oui, je vous dirais qu'il y en a qui voudraient avoir une reconnaissance financière, un genre d'allocation ou quelque chose pour aider ces femmes-là qui, des fois, s'appauvrissent à aider l'autre 24 heures sur 24.

M. Schneeberger : C'est aussi une forme de stress psychologique parce que, veux veux pas, à un moment donné, le loyer ne se paie pas tout seul, comme on dit, hein, il faut le payer, aussi, O.K.? Est-ce qu'il me reste du temps ou...

Le Président (M. Picard) : 30 secondes... 20 secondes.

M. Schneeberger : O.K. Alors, pour ça, bien, je veux vous remercier pour ce que vous faites et puis j'espère de pouvoir coopérer, dans les prochaines semaines, avec vous. Merci beaucoup.

Le Président (M. Picard) : Merci. Je vais céder la parole à M. le député de Montmorency, il restait quelques minutes tout à l'heure au groupe...

M. Bernier : Oui. Merci, M. le Président. J'ai abordé avec vous, tout à l'heure, la reddition de comptes. De quelle façon vous assurez-vous de la qualité des soins ou des services qui sont rendus par les organismes à qui vous accordez une aide financière?

Mme Lessard (Sonia) : Donc, bien, on a la chance... parce qu'on était préexistants puis on avait déjà des pratiques d'établies, on rencontre les intervenants régulièrement, ils viennent à des réunions chez nous où ils échangent de l'expertise. Puis on est proches de nos organisations. Donc, on discute avec eux régulièrement, on les visite, on suit les activités. On est proches, proches de ce qu'ils font; donc, à ce moment-là, on est à même de s'assurer de la qualité. Puis il y a aussi des mécanismes de qualité, qui ont été établis par L'Appui national, d'évaluation. On est en processus d'évaluation de la ligne Info-aidant puis le processus d'évaluation des services, de la satisfaction des aidants par rapport aux services reçus. Il y a aussi des mécanismes qui sont mis en place pour s'assurer de la qualité puis que les sous sont bien investis.

M. Bernier : Vous recevez un feed-back de la part des gens qui bénéficient des services des organismes qu'on retrouve dans votre milieu. Et ce que vous faites, c'est qu'à ce moment-là vous faites le suivi. Oui, madame?

Mme Vergara (Anyela) : Souvent, il y a des évaluations, là, qui sont faites dans les activités, voire : Est-ce qu'on répond vraiment aux besoins des aidants? Dans la reddition de comptes, c'est deux fois par année que les projets nous déposent des choses comme ça. Ça fait que, dès qu'il y a quelque chose, la directrice va voir l'organisation : Est-ce que l'organisation a besoin peut-être d'un redressement? Elles ont mal compris les orientations qu'elles devaient faire? Il y a un suivi très, très serré, au niveau des projets.

Pour nous, c'est important que la qualité soit là, que les services répondent réellement aux besoins. Parce que la Montérégie, c'est grand, et c'est très différent d'un à un autre. On vous parlait tantôt des différentes... multiples de... au niveau du répit et des services, mais ça peut être aussi dans le soutien qui va être fait de différentes façons, dépendamment des clientèles. Mais, de ce côté-là, je vous dirais que c'est assez suivi serré. Mais, en même temps, il y a un accompagnement : quand le projet va plus ou moins, la direction est là, Sonia avec son équipe, pour aider les gens, à leur donner un petit coup de main pour que le projet réponde aux objectifs.

M. Bernier : Merci. Donc, ce qu'on constate, c'est que les gens de la Montérégie sont choyés de vous avoir. On veut vous féliciter. Merci de votre collaboration et de votre travail que vous faites.

Le Président (M. Picard) : Merci. Donc, je vous remercie pour votre présentation. Je suspends les travaux quelques instants afin d'accueillir le prochain groupe.

(Suspension de la séance à 10 h 57)

(Reprise à 11 h 1)

Le Président (M. Picard) : Je souhaite maintenant la bienvenue aux représentants de L'Appui Bas-Saint-Laurent. Je vous invite à vous présenter et à faire votre exposé. Vous disposez de 10 minutes pour votre présentation. Allez-y.

L'Appui Bas-Saint-Laurent

M. Couture (Pierre) : Merci, M. le Président. Je me présente, Pierre Couture, je suis président de la table de concertation du Bas-Saint-Laurent. Ce matin, je suis accompagné de Mme Marie-Hélène Chouinard, qui est directrice générale de L'Appui Bas-Saint-Laurent, ainsi que de M. Gérald Beaudry, qui est directeur général de la CRE Bas-Saint-Laurent. Je vous remercie de l'opportunité que vous nous donnez de vous rencontrer ce matin, et vous avez dû recevoir divers documents qui vous ont été remis, là, et mes propos, qui seront très brefs, sont inspirés effectivement de ces documents.

Nos objectifs de communication ce matin sont simples : vous informer et vous sensibiliser d'abord à la réalité des proches aidants d'ânés du Bas-Saint-Laurent et ensuite au travail accompli en concertation avec nos partenaires pour améliorer la qualité de vie des proches aidants d'ânés. Mes propos, eux, seront regroupés en trois thèmes. Le premier, notre raison d'être; par la suite, je parlerai de notre contexte; et, enfin, je terminerai avec notre façon de faire.

En premier, notre raison d'être se résume à défendre bec et ongles la nécessité d'investir pour assurer aux proches aidants une meilleure qualité de vie. Comme nous l'avons mentionné à des députés de notre région lors d'une rencontre récente, cette préoccupation est devenue, au XXI^e siècle, une préoccupation partagée par plusieurs intervenants. L'Organisation mondiale de la santé propose le modèle vieillissement actif et en santé, et les spécialistes en santé publique du Québec nous inspirent une telle préoccupation. Bref, il en émerge une volonté appuyée de soutenir les proches aidants d'ânés, de renforcer leur place dans la société et d'agir en prévention. Cette réflexion est à la base de notre mission, de notre vision, de nos valeurs et de notre plan organisationnel et stratégique 2013-2016.

Je passe maintenant à notre contexte, bref, au contexte général du vieillissement. L'Institut de la statistique du Québec est clair à ce sujet : la proportion des 65 ans et plus a plus que doublé entre 1970 et 2011. En 2013, ce groupe d'âge représente 16,6 % de la population. Leur proportion devrait passer de 14 %, en 2006, à 26 % en 2031. Cette population, au Bas-Saint-Laurent, atteint 20 % et même plus dans certaines MRC; Les Basques, 21,3 %; la Matanie, 21,8 %; et le Témiscouata, 21,3 %. En 2031, on estime que les personnes de plus de 65 ans représenteront 35,5 % de la population.

La question du prendre soin devient donc un enjeu de notre société. Notre région, un très grand territoire qui couvre 320 kilomètres de littoral, est répartie en huit MRC, 114 villes, est l'une des régions les moins densément peuplées au Québec. Les défis qui nous interpellent sont l'accessibilité et le maintien des services de proximité, puis les efforts, les coûts et les distances pour rejoindre les personnes aidantes et les partenaires et, enfin, l'impact sur la participation sociale.

Je termine par notre façon de faire en matière de gouvernance. Dans la foulée des actions soutenues et déjà entreprises par la conférence régionale des élus, la création d'une table de concertation, un modèle unique de gouvernance au Québec, à l'intérieur des appuis régionaux a été choisie. Ce choix est en lien étroit avec la culture bas-laurentienne. Nous n'avons pas la prétention de dire ou même de penser que notre modèle est meilleur. Nous avons cependant la conviction d'agir dans un esprit d'un développement partenarial qui, nous le souhaitons, aura le dessus sur une approche de

travail en silo qui, trop souvent, prive les acteurs régionaux et locaux d'une synergie plus grande au bénéfice des personnes et des communautés.

Nos actions en matière d'intervention seront précisées plus tard par Mme Chouinard. Pour l'instant, je passe la parole à M. Beaudry pour rapidement établir un bref rappel sur notre approche. Gérald.

M. Beaudry (Gérald) : O.K., merci. Très rapidement, car je sais que vous êtes préoccupés, à juste titre, par les résultats : Qu'est-ce qui fait le choix dont M. le président vient d'apporter, de créer une table plutôt qu'une instance traditionnelle incorporée? C'est qu'en 2008 la conférence des élus du Bas-Saint-Laurent coordonnait la première entente sur l'amélioration des conditions de vie des aînés, et l'une de ses priorités qui est dégagée des travaux de cette entente-là, c'était le soutien, effectivement, aux proches aidants des aînés. En 2010, bien, c'est sûr que nous avons saisi l'opportunité du déploiement du réseau des appuis, avec la contribution du fonds, pour faire en sorte, compte tenu de nos approches dans le cadre de l'entente qui réunissait déjà les partenaires, autant de l'agence de santé et services sociaux, des organismes communautaires... Tout ça a fait en sorte que l'orientation privilégiée était effectivement de créer une table de concertation, et la CRE assumait, à ce moment-là et depuis, le rôle de fiduciaire des ententes, fiduciaire du fonds, et assure également l'ensemble de la gestion administrative comme telle, ce qui allège beaucoup les frais liés à l'organisation.

Dans une région comme la nôtre, l'approche intersectorielle, nous le répétons, le renforcement du tissu communautaire et le support à la mobilisation des communautés sont des conditions gagnantes pour soutenir les proches aidants des aînés et contribuer ainsi au maintien à domicile des aînés et à l'amélioration de la qualité de vie des aidants.

C'est un très bref rappel. On aura l'occasion d'y revenir, dans la période de questions, pour préciser les tenants et aboutissants de ces choix. Mais je laisse maintenant la parole à Marie-Hélène, la directrice de L'Appui, pour vous entretenir des résultats et des actions.

Le Président (M. Picard) : Mme Chouinard.

Mme Chouinard (Marie-Hélène) : Mesdames messieurs, merci. Alors, effectivement, nous avons choisi ce modèle unique sous table de concertation. En fait, on l'a choisi parce que, dès le départ, on savait qu'il fallait avoir un travail de mobilisation et de concertation. Et, compte tenu que, déjà au Bas-Saint-Laurent, il y avait une force vive autour de la conférence régionale des élus en termes de développement social, de mobilisation et de concertation, bien, ça nous est apparu comme une évidence de poursuivre dans ce chemin-là. On a travaillé fort dès le début à se donner des principes directeurs, une vision de développement. Et quatre enjeux sont sortis de notre première planification stratégique, qui a toujours cours lors de 2013-2016, et qui sont le déploiement de l'offre de service aux personnes proches aidantes, bien entendu, la primauté de la qualité de vie des personnes proches aidantes, l'accessibilité et la qualité des services offerts aux personnes proches aidantes d'aînés et la performance du partenariat régional.

Au Bas-Saint-Laurent, on reçoit une enveloppe de 580 000 \$ par année, donc on fait partie des appuis régionaux qui sont dans un financement plus petit, je dirais, et on a vraiment... compte tenu de cette enveloppe-là, compte tenu qu'on avait huit territoires et que, dès le départ, on a fait nos deux premiers appels de projets ou de propositions, on s'est rendu compte que, si on continuait dans l'approche conventionnelle d'appel de projets, on allait créer une inéquité dans notre territoire. C'est-à-dire que certaines MRC ont développé des réflexes rapides d'intervention, de développement. Ils se sont concertés, ils agissent rapidement, ils sont performants, entre guillemets. Et là on se voyait que, si on continuait comme ça, certaines autres MRC de notre territoire, qui fonctionnent avec un mécanisme un petit peu plus lent d'organisation, tout ça, bien, on créerait une inéquité, alors que, pour nous, à la table de concertation, L'Appui Bas-Saint-Laurent, la valeur de l'équité, c'est une des premières valeurs qui est ressortie. Donc, dans ce contexte-là, on s'est dit : On doit revoir notre façon de gérer le fonds qui nous est accordé.

• (11 h 10) •

Donc, c'est d'ailleurs pour ça qu'à l'automne 2012 on a adopté notre approche de justice distributive. C'est un document qui vous a été soumis et qui vous a été expliqué, là, rapidement. En fait, c'est une enveloppe régionale qui sert à opérer le fonctionnement et une enveloppe services qui est dédiée au soutien à des projets réalisés par des partenaires locaux et, toujours dans une proportion 30 % enveloppe régionale et 70 % enveloppe de... pour distribution à des fins de réalisation de projets.

Donc, on a mis en place cette approche de justice distributive là et, dès qu'on a fait ça, on a senti qu'on avait rassuré nos partenaires, autant nos partenaires régionaux à la table que nos partenaires locaux, parce qu'on s'inscrivait dans une démarche où on leur disait : Nous, on souhaite gérer efficacement, on veut une approche concertée et on va respecter votre rythme dans le déploiement de votre offre de service. Donc, tant et si bien que chaque MRC s'est vu réserver une enveloppe qu'elle a la responsabilité, j'oserais dire, d'investir judicieusement dans le déploiement d'une offre pour ces personnes proches aidantes.

Actuellement, nos enveloppes... Et vous aviez aussi un petit tableau qui vous avait été présenté. Actuellement, nos huit territoires de MRC sont en action dans le déploiement de l'offre. On a, pour le moment, 34 projets qui ont été réalisés, dont la grande partie est toujours opérationnelle, donc chaque MRC, j'oserais dire, est dans le train par rapport à ces projets-là, et on a différents projets de soutien psychosocial, bien entendu, parce que, quand on a fait nos forums, en 2011, ça a été une des premières actions que l'on a menées...

Le Président (M. Picard) : ...Mme Chouinard.

Mme Chouinard (Marie-Hélène) : Déjà terminé?

Le Président (M. Picard) : Oui, mais vous allez pouvoir échanger avec les parlementaires sur...

Mme Chouinard (Marie-Hélène) : Alors, je vais pouvoir répondre à vos questions plus tard.

Le Président (M. Picard) : C'est bon. Merci beaucoup. Du côté gouvernemental, M. le député de Sherbrooke.

M. Fortin (Sherbrooke) : Oui. Merci beaucoup, M. le Président. Messieurs, madame, bienvenue à l'Assemblée nationale. Comme je le disais au groupe précédent, les parlementaires, on s'engage dans un important examen du Fonds de soutien aux proches aidants. Évidemment, vous savez un petit peu le contexte des finances publiques. Alors, on veut s'assurer que tout l'argent public est bien administré et que les citoyens en ont le plus possible pour leur argent.

Je voyais, dans le rapport annuel, les chiffres vous concernant. Il y a des charges administratives de près de 66 000 \$ sur un budget de 505 976 \$, ce qui en revient à des charges administratives d'environ 13 %. La Montérégie, qu'on a reçue avant vous, eux avaient des charges administratives de 4 %, la moyenne des appuis régionaux est autour de 8 %. Alors, je voudrais savoir comment vous expliquez cette différence-là.

M. Couture (Pierre) : D'abord, premier...

Le Président (M. Picard) : M. Couture.

M. Couture (Pierre) : Pardon?

Le Président (M. Picard) : M. Couture. Je m'excuse, je vais préciser. À des fins d'enregistrement, je dois vous identifier pour les gens.

M. Couture (Pierre) : Oui, oui, j'avais compris, j'avais simplement oublié cette particularité.

Le Président (M. Picard) : C'est bon. Allez-y, M. Couture.

M. Couture (Pierre) : D'abord, pour vous rassurer, je dois vous dire que nous ne dérogeons pas, je dirais, au règlement ou aux façons de faire de L'Appui national, mais il y a des particularités. Et je vais laisser Mme Chouinard vous expliquer cette question-là.

Mme Chouinard (Marie-Hélène) : En fait, c'est toujours une...

Le Président (M. Picard) : Mme Chouinard.

Mme Chouinard (Marie-Hélène) : Oui, pardon, M. le Président. En fait, c'est toujours une question de volume, hein? On a une petite enveloppe de 580 000 \$, vous comprendrez que... Mais on a les mêmes responsabilités administratives qu'un appui régional qui pourrait avoir une enveloppe de 1,5 million par année. Alors, c'est sûr que ça, ça joue sur la proportion de... parce que ça prend quand même toujours du personnel. Dans notre équipe, il n'y a que deux personnes : il y a moi, qui travaille 35 heures semaines, et ma collègue, qui travaille 20 heures semaines. Alors, on est quand même une très, très petite équipe. Mais, quand même, c'est des frais qui sont existants. Et nous, on a vraiment choisi de travailler la mobilisation de nos huit territoires, donc c'est un travail où on met beaucoup d'énergie, parce qu'on s'est rendu compte assez tôt qu'il fallait encourager l'entrepreneuriat social de nos communautés pour qu'elles puissent s'inscrire dans le développement de l'appel d'offres de projets. Alors, c'est une des réalités qui est celle du Bas-Saint-Laurent.

Le Président (M. Picard) : Monsieur le...

M. Couture (Pierre) : Est-ce que vous permettez, M. le Président? Un complément d'information.

Le Président (M. Picard) : Oui, oui, allez-y, M. Couture.

M. Couture (Pierre) : J'ai mentionné, tantôt, le territoire qui est très vaste, hein, une densité de population très faible. Également, ça demande, pour cette question d'accessibilité aux services et cette question évidemment d'être proche des services de proximité, d'être présent un peu partout sur le territoire. C'est pour cette raison-là qu'avec la directrice générale, souvent, moi, je me permets de me déplacer pour rencontrer les gens et les convaincre de souscrire à notre mouvement et de présenter des projets, parce que les besoins, ils sont grands également.

Mme Chouinard (Marie-Hélène) : Je voudrais peut-être compléter, M. le Président, en rassurant les membres de la commission que, dans l'exercice 2013-2014, on est quand même revenus à un pourcentage de 7 %. Donc, on est vraiment dans, je dirais, une amélioration de notre performance régionale en termes de... à ce niveau-là.

Le Président (M. Picard) : Merci. M. le député de Sherbrooke.

M. Fortin (Sherbrooke) : Bien, je vous félicite pour ça, je pense que c'est important de pouvoir diminuer nos charges administratives pour en donner davantage aux clientèles qu'on dessert, et c'était la directive qui avait été donnée, d'ailleurs, par le Secrétariat aux aînés à cet effet.

Vous nous disiez tantôt... Bon, vous avez un plus petit bassin de population, vous avez un grand territoire, vous avez quand même les mêmes charges administratives. Alors, est-ce que ça, pour vous, ça relève... ça soulève plutôt un problème dans la gouvernance du fonds? C'est-à-dire, toujours dans l'optique où on veut en donner davantage aux Québécois pour leur argent, on est dans une structure où il y a L'Appui national qui a des frais administratifs de 10 %, il y a les vôtres qui viennent s'ajouter à ça, il y a ceux des organismes que vous financez également qui viennent s'ajouter à ça.

Alors, pour vous, est-ce que ça, c'est un... la structure en soi est un problème? Et, si oui, quelles seraient vos recommandations, qu'on puisse améliorer ça pour qu'il y ait davantage d'argent qui aille directement aux proches aidants?

M. Couture (Pierre) : Justement...

Le Président (M. Picard) : M. Couture.

M. Couture (Pierre) : ...pour répondre à votre question, on a été très, très sensibles à cette préoccupation-là. Et c'est pour cette raison-là que, dès le départ, on a mis en place une structure innovatrice au Québec, celle des liens avec la conférence régionale des élus. Et d'ailleurs, de cette façon-là, on évite de travailler en silo, d'une part, et, d'autre part, on évite également les coûts redondants d'administration. C'est une des raisons pour laquelle on est passés de 13 % à 7 % récemment. Mais là-dessus je peux peut-être inviter M. Beaudry à compléter la réponse.

Le Président (M. Picard) : M. Beaudry.

M. Beaudry (Gérald) : C'était, dans cette optique-là, d'assurer le maximum de services; tout le déploiement, toute l'implantation de L'Appui Bas-Saint-Laurent étaient supportés par la CRE. Ce n'est qu'au cours des deux dernières années que, là, il y a une contribution financière du fonds de L'Appui à la gestion comme telle de la CRE, qui est de l'ordre de, si ma mémoire est bonne...

Une voix : 8 000 \$.

M. Beaudry (Gérald) : ...8 000 \$ par année, ce qui implique tous les frais à la fois de secrétariat, d'accueil, administratifs, etc. Ça fait que c'est une façon de diminuer, encore là, les frais purement administratifs de la gestion des projets comme tels. Ça fait que c'est ce qui explique aussi cette tendance à une diminution des frais comme tels.

Le Président (M. Picard) : Ça va? M. le député de Montmorency.

M. Bernier : Merci, M. le Président... Non, c'est beau. Merci. Écoutez, effectivement, vous avez un grand territoire et vous avez un territoire également où le vieillissement de la population est omniprésent, ça, on est tous conscients. C'est intéressant, votre lien au niveau de la CRE, je pense qu'à ce moment-là ça devient une responsabilité nouvelle. En ce qui nous concerne, c'est la première fois que ça nous est présenté. Ça serait peut-être intéressant... Vous avez parlé d'une table. Qui sont les gens qui sont assis sur cette table-là, puis qu'est-ce que la CRE fait exactement ou qu'est-ce que la CRE a fait, puis qu'est-ce que la CRE va faire par rapport au développement?

Le Président (M. Picard) : M. Couture.

M. Couture (Pierre) : J'insiste sur le fait que ce n'est pas un conseil d'administration, vous avez compris ça, c'est une table de concertation. Et qui participe à cette table de concertation? Bien, c'est différents représentants du milieu qui sont actifs dans le domaine des proches aidants et qui ont cette préoccupation sociale là. Je pense que, parmi vos documents, les membres de la table sont effectivement identifiés, et vous voyez cet esprit de concertation là par l'ensemble des représentants qui y siègent, de sorte que ça facilite, ça, les liens de proximité et ça facilite également les liens avec les proches aidants, parce que chacune de ces personnes-là a une connaissance très fine de ce qui se passe sur son territoire. Peut-être, Gérald, vous voulez compléter.

Le Président (M. Picard) : M. Beaudry.

• (11 h 20) •

M. Beaudry (Gérald) : Effectivement, quelle est la valeur ajoutée de cette présence, la proximité avec la CRE? C'est ce que je comprends de votre question. D'abord, il faut dire que le Bas-Saint-Laurent est une région qui a une tradition, là, de concertation et d'approche intersectorielle, notamment auprès des jeunes avec toute notre approche COSMOSS, là, qui a fêté ses 10 ans, son 10e anniversaire cette année. Mais, de façon plus particulière, Marie-Hélène parlait, tout à l'heure, de l'approche, là, de répartition des fonds par territoire. C'est de bénéficier d'une expérience, le fait qu'elle soit aussi à l'intérieur d'une équipe de travail qui est celle de la CRE, bénéficier de l'expérience des années antérieures. Cette approche de répartition, on l'a expérimentée, elle est en place au niveau du Fonds de solidarité, inclusion sociale. C'est également une approche qu'on a développée, au fil des ans, avec les budgets de Réunir Réussir. Donc, il y a une complémentarité et un support à la mobilisation des territoires de nos huit MRC sur un ensemble de facettes du

développement social. Et c'est dans ce sens-là que L'Appui peut bénéficier des avancées qu'on a faites à cet égard-là et de la relation, je dirais, de confiance qui s'est établie dans ce partenariat régional-local également, qui est à bâtir, là, de façon régulière, là, quel que soit le domaine d'intervention.

Ça fait que c'est un aspect qui nous démarque. Pourquoi c'est ainsi dans le Bas-Saint-Laurent puis ça ne l'est pas ailleurs? C'est une question de contexte, de conjoncture. Comme je vous le disais tout à l'heure, le rôle qu'on a joué dans la première entente et surtout cette culture d'approche intersectorielle, on est un réseau tissé très serré, notamment avec le mouvement communautaire, avec l'agence de la santé et des services sociaux, depuis nombre d'années, sur plusieurs dossiers. Et c'est dans ce sens-là que c'est facilitant.

Une voix : Vous voulez rajouter, oui?

Le Président (M. Picard) : Mme Chouinard.

Mme Chouinard (Marie-Hélène) : Oui, peut-être juste pour vous donner un exemple concret de ce que ça a permis, ce genre de modèle là. D'emblée, nous, lorsqu'il a été question d'implanter ce qui était, à l'époque, appelé un guichet unique, une ligne d'information de soutien aux personnes proches aidantes, les partenaires autour de la table étaient unanimes à penser que cette ligne-là devait être rattachée à l'organisation des réseaux de la santé, parce que — puis effectivement on vient de faire un sondage qui nous le démontre — la très, très grande majorité des personnes proches aidantes ou de la population, si on leur demande : Vers qui vous allez vous tourner si vous avez besoin de services, c'est leur CLSC, c'est le réseau de la santé.

Alors, ça a permis de créer, chez nous, un partenariat assez novateur entre un CSSS, gestionnaire du service Info-Social, qui offre notre service Info-aidant à l'intérieur de son service Info-Social et qui répond à des personnes proches aidantes de la même façon que l'on pourrait le faire, nous, si on avait une ligne Info-aidant à même nos bureaux et qu'on avait une conseillère aux proches aidants à même nos bureaux. Mais là on bénéficie d'une équipe de neuf professionnels, travailleurs sociaux, qui peuvent offrir ce service-là 365 jours par année, 24 heures sur 24. Et ça, ça s'est clairement dessiné autour de la table, c'était une volonté commune et assumée.

M. Bernier : Donc, la ligne info est, si on veut, décentralisée, là, par rapport à ces organisations-là. Vous n'avez pas une ligne spécifique comme...

Mme Chouinard (Marie-Hélène) : En fait, c'est le service Info-Social régionalisé qui offre le service d'information et d'orientation à nos personnes proches aidantes auprès d'ainés. Et nous, comme partenaire, bien, on s'assure de faire la promotion de ce service-là, de ramener les gens vers le service Info-Social. Et, encore plus, qu'est-ce qui est intéressant, c'est que, très souvent, le service Info-Santé est très connu, donc une personne appelle, dit : Je ne vais pas bien, j'ai des palpitations. Et là on se rend compte, en l'écoutant, que cette personne-là est proche aidante de quelqu'un qui est à la maison, donc elle fait de l'anxiété, elle ne va pas bien. Les intervenants passent le relais à Info-Social, et là il y a une intervention psychosociale qui se fait avec cette personne-là. Alors, c'est vraiment, je pense, un bel exemple de complémentarité, là, qu'on est en train de mener à bien, là, actuellement dans ce service-là.

M. Bernier : Vous avez mentionné à quelques reprises, en ce qui regarde votre enveloppe de 500 quelques mille dollars... On sait qu'en ce qui regarde le fonds il y a des surplus qui sont non utilisés, O.K.? À ce moment-là, dans le cadre du déploiement — vous avez dit que vous aviez un plan stratégique pour les années à venir — dans le cadre de votre plan stratégique de développement ou d'implantation de nouveaux services un peu partout dans votre grand territoire, j'imagine que vous avez procédé à une évaluation des possibilités, là, de voir arriver des nouveaux services ou d'accroître la capacité de ceux qui sont existants et qu'à ce moment-là... la détermination des montants requis. Est-ce que cette enveloppe-là — j'imagine que vous pouvez négocier pour être capables de l'augmenter avec un accroissement du nombre de services ou un accroissement des disponibilités qui sont données sur votre territoire — est-ce que vous avez... De quelle façon vous travaillez cette facette-là, là, de vos budgets, là?

Le Président (M. Picard) : Mme Chouinard.

Mme Chouinard (Marie-Hélène) : Très concrètement, je vais vous donner un exemple. Nous, avec notre approche de justice distributive, on s'était dit qu'on aurait une enveloppe de 406 000 \$ annuellement que l'on distribuerait à nos partenaires au plan local. Cette année, en 2014-2015, dans mon budget, j'ai demandé à L'Appui national un budget extraordinaire. J'ai une enveloppe de 525 000 \$ dans mon budget et, la semaine dernière, j'ai pris contact avec L'Appui national pour leur demander : Écoute, je vais avoir besoin de plus, on va monter à 548 000 \$ d'investissement. Donc, le fait qu'on ne dépense pas annuellement l'ensemble de notre enveloppe, il y a une réserve de créée à L'Appui national. Donc, quand on le sait... comme, là, nous, on est en pleine vitesse de croisière, je dirais, on a le vent dans les voiles, donc là on sait qu'on va avoir besoin de plus cette année et on va l'obtenir, on va avoir cette somme d'argent là. Donc, ce qui nous permet d'estimer que, d'ici 2016, nos cinq premières années, on aura engagé pratiquement 100 % de ce qu'on avait engagé comme... dans nos services. Mais, en termes de décaissement, c'est sûr que, là, il y a un petit peu une différence. Mais, en termes d'engagement, on aura engagé la quasi-totalité des sommes qu'on avait prévues.

M. Bernier : Mais, si vos services se développent davantage, si l'offre est plus grande, vous vous adressez au central pour qu'on puisse augmenter vos budgets. C'est ce que vous me dites?

Mme Chouinard (Marie-Hélène) : Tout à fait. Tout à fait. Et on sensibilise énormément nos partenaires au fait qu'on ne sera pas toujours là, donc il faut que l'offre de services que l'on soutient, elle développe aussi des ancrages locaux, c'est pour ça qu'on a vraiment développé une approche locale, pour que le milieu se mobilise et voie déjà à penser à la pérennité de ces services-là. Alors, nous, on se considère comme un levier, on impulse un déploiement de services aux proches aidants, mais notre façon de travailler avec chacune des instances locales, qui, elle-même est composée des mêmes intervenants du réseau de la santé, d'organismes communautaires, parfois du monde municipal, bien, ces gens-là sont conscients qu'ils doivent s'assumer dans ce déploiement d'offres de services là.

M. Bernier : O.K. Merci.

Le Président (M. Picard) : Merci. Du côté de la partie... M. le député de D'Arcy-McGee.

M. Birnbaum : Merci, M. le Président. MM. Couture, Beaudry, Mme Chouinard, bienvenue. Nous avons parlé, il me semble, beaucoup, et c'est très légitime, de votre approche, des structures en place, et tout ça. Je suis très frappé par l'étendue de votre territoire, la faible densité de population, et on parle déjà des usagers potentiels. Même en région métropolitaine, ça, c'est la solitude, le sens d'incapacité, d'être tout seul dans nos défis qui s'imposent, ce qui devrait être un fardeau davantage dans votre territoire. Pouvez-vous nous parler un petit peu de la réaction, depuis que vous êtes en place, de vos usagers, des défis? Est-ce que vous êtes en mesure d'offrir, par le biais des services, du répit compte tenu de cette faible densité de population? Spécifiquement aussi, comment L'Appui national peut et... actuellement, peut vous aider et vous aide actuellement à confronter ces genres de défis énormes?

Le Président (M. Picard) : M. Couture.

M. Couture (Pierre) : Oui. Bien, en premier lieu, ce qui nous importe, c'est ce que nous appelons les services de proximité. C'est très, très important pour nous de pouvoir rejoindre très rapidement les personnes impliquées dans le processus. Et ça, c'est un défi important parce que ça demande de la concertation. Il y a à peine deux ans, il y avait quelque peu de tiraillement, chose qui n'existe plus maintenant. Maintenant, il y a une volonté de travailler ensemble et d'exploiter ce que j'appelle le synergisme des différents intervenants dans le milieu. Des mesures de répit, oui, il en existe, et, sur les différentes mesures, je pense que je vais laisser Mme Chouinard, qui a produit un excellent document qui faisait la synthèse de nos activités là-dessus.

Le Président (M. Picard) : Mme Chouinard.

• (11 h 30) •

Mme Chouinard (Marie-Hélène) : En fait, ce qu'on constate au Bas-Saint-Laurent, c'est que pratiquement une personne proche aidante sur trois est elle-même une personne aînée, donc, ça, déjà en partant, ça nous interpelle. On estime qu'on a à peu près un bassin de 18 000 personnes proches aidantes qui auraient besoin, d'ici une dizaine d'années, là, de services et de soins. Alors, c'est sûr que cette réalité-là, ça module l'offre de services. Donc, oui, les proches aidants nous disent qu'ils ont besoin de répit, mais ce qu'ils veulent surtout, c'est du répit d'urgence. Donc, je dois me rendre à quelque part, j'aimerais avoir rapidement, facilement, sans passer par toute batterie d'évaluations... Parce que, souvent, on évalue le répit au niveau de l'aidé, mais, si on l'évaluait en fonction du besoin de l'aidant, on devra avoir plus de souplesse dans l'attribution de ces heures de répit là. Donc là, il y a encore... il y a quelque chose à travailler à ce niveau-là, assurément, d'ici les prochaines années. Les personnes proches aidantes, donc, veulent un répit qui n'est pas un répit aussi cadré que ce qui existe actuellement dans l'offre de services. Et notre approche à nous, c'est vraiment d'essayer de soutenir des projets où les personnes peuvent tenter des initiatives nouvelles et voir si ça répond à ces besoins-là.

Ce que les personnes proches aidantes nous ont dit et nous ont redit dans notre récent sondage, c'est que le soutien, l'accompagnement est encore grandement nécessaire. On travaille, dans notre approche, avec des organisations qui sont à la fois pourvoyeurs du carrefour d'information aux aînés, que vous connaissez sans doute... Souvent, on nous dit : Bon, bien là, tu vois, on offre ce carrefour d'information là aux aînés, mais on répond aussi à des aidants. Tu sais, je pense qu'il faut réaliser que c'est un binôme, là, hein, l'aidant et l'aidé, et particulièrement dans notre réalité régionale, où une personne sur trois est une personne proche aidante aînée.

Et ce que les gens voudraient davantage, c'est avoir accès à du répit en hébergement spécialisé, donc à l'intérieur du réseau de la santé, mais de façon temporaire, c'est-à-dire : Moi, j'aimerais que mon aidé puisse aller deux jours à quelque part et que je sois rassuré que je ne me casserai pas la tête à savoir s'il a tous les soins qu'il faut parce qu'il est dans un hébergement qui offre ce type de soins là. Ça, ça nous est demandé, et actuellement c'est difficile, là, de... Il va falloir réfléchir de façon collégiale à ça pour répondre à ce besoin-là.

Le Président (M. Picard) : M. le député.

M. Couture (Pierre) : Est-ce que je pourrais...

Le Président (M. Picard) : Allez-y.

M. Couture (Pierre) : Il y a une autre dimension importante à la question, celle de l'appauvrissement des proches aidants. Ça, c'est une réalité avec laquelle on est confrontés, et, dans le Bas-Saint-Laurent, on est particulièrement

touchés. Parce qu'il y a des municipalités régionales, comme celle des Basques, par exemple, où les besoins financiers sont grands puisque les proches aidants sont davantage appauvris par leur réalité de tous les jours.

Le Président (M. Picard) : Allez-y, M. le député.

M. Birnbaum : Merci, M. le Président. Ça m'amène à vous poser une question sur un des constats que vous avez faits, que j'apprécie. Vous avez parlé de votre préoccupation d'équité, mais en même temps j'imagine qu'il y a des coins, des MRC où les besoins sont plus frappants. Et des fois la préoccupation tout à fait légitime pour l'équité risque de faire en sorte qu'il y a des besoins de non comblés dans d'autres coins. Comment vous vous réconciliez avec cette réalité? Et, entre autres... Je suis sûr qu'il y a une autre inéquité. Des fois, dans un coin, il n'y a aucun service, sur leur terrain, intermédiaire. Comment vous réagissez à ces réalités-là?

Le Président (M. Picard) : M. Couture, en quatre minutes, s'il vous plaît.

M. Couture (Pierre) : C'est la question de la justice distributive. Elle prend en considération des paramètres, des variables qui prennent en compte le degré d'appauvrissement, et donc, à ce moment-là, l'enveloppe prend en considération cet aspect-là. Et ces municipalités régionales de comté ne sont pas perdantes dans l'opération, compte tenu de leur situation financière. Ce n'est pas une règle de trois que l'on applique, là. On ne prend pas la quantité d'aînés puis on applique... C'est beaucoup plus complexe que ça. Il y a différents paramètres qui rentrent en compte.

Le Président (M. Picard) : Mme Chouinard.

Mme Chouinard (Marie-Hélène) : Oui, il y a trois indices socioéconomiques qui, effectivement, ont été pris en compte pour... Mais ce qu'on fait surtout, je vous dirais, c'est qu'on accompagne les milieux locaux. Là, on a réussi à mettre en place, dans chaque unité MRCéenne, une instance de concertation qui s'adresse aux personnes proches aidantes. Donc, avec ces instances locales là, on les accompagne pour réfléchir puis trouver la bonne façon d'offrir les services, la bonne manière d'offrir les services.

Je vous dirais qu'on a... puis ça, je pense que c'est généralisé à la grandeur du Québec, la question des proches aidants, on a beaucoup de travail pour les sensibiliser. Ma collègue Mme Lessard en a parlé tout à l'heure, beaucoup de personnes ne se reconnaissent pas la fonction de personne proche aidante. Alors, ça, c'est... On a beaucoup de travail à faire pour sensibiliser ces gens-là à l'idée qu'il y a des services pour eux puis qu'ils ont avantage à les prendre s'ils veulent faire ça longtemps. Parce que, chez nous, c'est une dizaine d'années que les personnes sont proches aidantes, là, alors c'est quand même considérable pour des personnes aînées.

Le Président (M. Picard) : Merci. Est-ce qu'il y a d'autres intervenants? M. le député de Beauce-Sud, deux minutes.

M. Dutil : Oui, merci, M. le Président. Vous avez mentionné tout à l'heure qu'il y aurait 35 % de personnes de 65 ans et plus, là, ce qui fait de votre région une des régions les plus âgées du Québec, et j'imagine que ça pose des problèmes pour avoir des proches aidants. Si les proches aidants sont eux-mêmes des personnes vieillissantes, ça ne doit pas être facile. J'aimerais avoir votre constat là-dessus. Est-ce que je me trompe en disant ça ou si c'est une...

Le Président (M. Picard) : M. Couture.

M. Couture (Pierre) : Effectivement, vous ne vous trompez pas. Et moi qui suis originaire de Montréal, là... et je suis arrivé au Bas-Saint-Laurent en 1990, j'ai été frappé par le degré de vieillissement plus hâtif de la population, effectivement. En plus de ça, s'ajoute à ça... et ça, c'est un autre constat que j'ai fait lors des visites qu'on a eues sur l'ensemble du territoire avec la direction générale, c'est que l'affaire des proches aidants, c'est une affaire de femmes. Chez nous, il y a beaucoup plus de personnes impliquées non seulement en termes de proches aidantes, mais également en termes de personnes qui s'occupent des affaires administratives des proches aidantes, de femmes. Moi, je vous dirais que 80 % à 90 % des personnes que j'ai rencontrées lors des visites dans l'ensemble du territoire étaient des femmes.

Peut-être rajouter des...

Mme Chouinard (Marie-Hélène) : Effectivement, c'est un constat, c'est beaucoup de femmes qui s'occupent de cette question-là. Toute cette problématique-là, des personnes proches aidantes, je pense que c'est... il faut la voir comme en évolution. Les personnes proches aidantes que l'on a aujourd'hui ne seront pas celles que nous aurons dans 10 ans, ils vont changer de profil. Actuellement, on s'intéresse beaucoup, nous, aux personnes qui sont des proches aidantes secondaires, c'est-à-dire ma mère prend soin de mon père, mais, moi, comme enfant, je prends soin de ma mère. Donc, tous les services aux proches aidants périphériques, je vous dirais, sont aussi importants que la personne proche aidante directe, d'où l'importance d'avoir des services d'information et d'orientation parce que c'est souvent — à la lumière de nos statistiques — ces enfants-là qui appellent pour savoir comment conseiller leur mère ou leur père qui est dans le feu de l'action. Donc, il faut vraiment penser famille. Il ne faut pas penser individu, il faut penser famille. C'est le constat que l'on fait actuellement.

Le Président (M. Picard) : Merci, Mme Chouinard. Maintenant, je cède la parole à Mme la députée de Taillon pour une période de 15 minutes.

Mme Lamarre : Merci, M. le Président. Alors, merci encore d'être là aujourd'hui, de nous expliquer clairement les besoins, les préoccupations et de soutenir, dans le fond, tout ce réseau de proches aidants, qui est indispensable à, je vous dirais, un équilibre social, hein? C'est vraiment dans cette dimension-là maintenant qu'on doit voir nos proches aidants.

Dans un premier temps, j'avais justement pointé l'élément, dans votre région, de l'impact sur les gens — et j'avais écrit «les femmes» — encore aptes au travail, parce qu'on parle de personnes qui ont entre 45 et 64 ans. Donc, ça a un impact également sur la disponibilité au niveau du marché du travail et les revenus à moyen terme et à court terme.

Le Président (M. Picard) : M. Couture.

M. Couture (Pierre) : Effectivement, vous avez tout à fait raison de le voir de cette façon-là. Et c'est, je dirais, une situation qui engendre des préoccupations particulières chez nous. On est très attentifs à cela. C'est pour ça que la direction générale de L'Appui Bas-Saint-Laurent est très accessible. Marie-Hélène doit souvent se déplacer pour aider les personnes à monter leur proposition, on le fait en concertation. Vient ensuite toute la question de surveillance de la façon dont les sommes sont dépensées. Là également, ça se fait en collégialité. Et nous essayons d'être le plus près possible des besoins de la région. On essaie en ce moment de limiter autant que possible les différents paliers d'intervention. Vous savez, ces fameuses interfaces qu'on met en place, bien, chez nous, on essaie autant que possible de les éliminer. Et, de cette façon-là, bien, on augmente l'efficacité de nos actions auprès de nos concitoyens.

Je ne sais pas si j'ai répondu à votre question, Mme Lamarre. Oui? Ah! O.K.

Mme Lamarre : Bien, vous avez confirmé, en tout cas, la préoccupation que l'on essaie de traduire, donc. Et, dans votre vision des choses, la population du Bas-Saint-Laurent, les personnes âgées, même lorsqu'elles ont une responsabilité de proche aidante, elles souhaitent demeurer à domicile le plus longtemps possible?

M. Couture (Pierre) : Tout à fait. Marie-Hélène...

Le Président (M. Picard) : Mme Chouinard.

• (11 h 40) •

Mme Chouinard (Marie-Hélène) : Oui, elles souhaitent demeurer à domicile le plus longtemps possible, mais elles souhaiteraient pouvoir être dans leur maison, seules, quelquefois. Parce que, souvent, plus elles sont âgées, les personnes proches aidantes, plus elles donnent de temps, c'est du 20, 24 heures par jour. Et ce qui est difficile pour eux... Il y a de très bons services, pour ne pas les nommer, Baluchon Alzheimer, par exemple, qui va permettre à des personnes proches aidantes de prendre un sept jours ou un 14 jours de répit. Mais, dans notre cas, chez ces personnes-là qui ont un certain âge, ils ne savent même pas quoi faire d'une semaine. Ils ne partiront pas avec leur petit baluchon pour aller au Jardin botanique. Vous comprenez? Donc, ils voudraient pouvoir rester dans leur maison et avoir un service qui permet de prendre soin de leur aidé, quelques jours par mois, de façon sécuritaire. C'est bien, le service à domicile, c'est apprécié, mais ils voudraient pouvoir avoir un peu de liberté dans leur propre environnement, ce qui est rendu contraignant, là, à un certain nombre d'heures données, là.

Et les femmes sont des femmes qui sont malheureusement prises avec des enfants à la maison, des parents à prendre soin. Donc, ça, c'est une réalité aussi. On soutient actuellement, avec l'Université du Québec à Rimouski, une étude sur la conciliation famille-travail-soins, donc on est préoccupé par comment l'entreprise privée pourrait faciliter aussi les conditions de vie de ces personnes proches aidantes pour faciliter... Beaucoup de choses se font de façon informelle, mais il y a encore place à améliorer toutes les conditions des travailleurs, des travailleuses — parce que c'est principalement des travailleuses — qui doivent prendre soin d'un...

Et, vous savez, je le suis, moi, proche aidante de ma mère, et ce que j'ai besoin, c'est... Si j'ai besoin d'aller avec elle pour voir l'ophtalmologiste six fois dans le mois, je vais pouvoir y aller, alors qu'il y a certaines personnes proches aidantes qui ne peuvent pas avoir accès à ce genre d'ouverture là, et ça, je pense que c'est un travail qu'on devrait socialement soutenir, là.

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

Mme Lamarre : Oui. Ce que j'entends de la première partie de votre réponse aussi, c'est que peut-être que, dans certaines régions, comme celle du Bas-Saint-Laurent, il y aurait des besoins particuliers pour un répit d'hébergement court, dans le fond.

Mme Chouinard (Marie-Hélène) : Oui, tout à fait.

Mme Lamarre : Alors, c'est peut-être une autre façon de voir les besoins que la population a.

Il est sûr qu'on est ici pour examiner le rapport sur les activités du Fonds de soutien aux proches aidants, donc je vais vous poser quelques questions aussi dans ce sens-là. Est-ce que vous trouvez, après avoir fait le portrait, là, des besoins de votre région, que les sommes accordées correspondent aux besoins? Est-ce que l'offre suit la demande? Et est-ce que le processus, les relations avec L'Appui national sont efficaces et appropriés?

Le Président (M. Picard) : M. Couture.

M. Couture (Pierre) : Je vais commencer par vous dire que notre préoccupation, nous, ce n'est pas de gérer l'offre, c'est de gérer la demande, effectivement. Et je pense que, oui, on répond à cette préoccupation-là, puisque les demandes sont en augmentant, en ce moment. Et les témoignages que l'on a des personnes qui gèrent les projets sont des témoignages très positifs. Et là je vais laisser à Marie-Hélène le soin d'aller plus loin dans ce domaine-là.

Le Président (M. Picard) : Mme Chouinard.

Mme Chouinard (Marie-Hélène) : En fait, ce qu'on constate, c'est que, de plus en plus, vu la vasteté du territoire, on fait beaucoup de soutien téléphonique, des intervenants psychosociaux qui font de l'intervention téléphonique durant une demi-heure, parfois davantage. Donc, ils appellent les gens, les gens les... La plupart du temps, c'est... ils appellent les gens. Nos proches aidants se déplacent peu : une question de voiture, une question d'habileté à conduire, même, dans certains cas. Donc, il y a toute cette question-là, de raffiner l'offre en fonction de la réalité des personnes proches aidantes, qui sont souvent isolées, malheureusement. On a des territoires qui sont, en termes de densité de population, neuf personnes par kilomètre carré, alors c'est... si vous comprenez, ce n'est pas une intervention qui est facile.

Donc, ce qu'on apprécie, à ce moment-ci, avec le réseau, c'est cette ouverture-là à s'adapter à nos réalités régionales parce qu'on ne peut pas faire de mur-à-mur dans le soutien aux personnes proches aidantes. Ça ne se peut pas. C'est personnalisé, c'est une approche personnalisée. Alors ça, à ce niveau-là, on a une belle ouverture. Jusqu'à maintenant, on a près de 3 000 interventions de faites auprès de personnes proches aidantes, ça constitue près de 8 000 heures de services directs à ces personnes-là, et je vous dirais qu'on est en apprentissage de leur réalité encore. Alors, je pense que c'est quelque chose qui est en continu, ce déploiement d'offres de services là.

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

Mme Lamarre : Quand vous faites vos demandes à L'Appui national, la réponse, elle arrive assez rapidement? Les projets sont bien reçus et vous êtes assurés du financement rapidement? Ce que vous avez traduit tantôt, Mme Chouinard, comme expérience, ça reflète vraiment ce qui se passe actuellement?

Le Président (M. Picard) : M. Couture.

M. Couture (Pierre) : Oui. Il y a effectivement, moi, je dirais, une complicité entre L'Appui national, et nos actions, et nos décisions...

Mme Chouinard (Marie-Hélène) : Nos préoccupations.

M. Couture (Pierre) : ...nos préoccupations, voilà, et cette complicité s'exerce tous les jours. Ils sont disponibles. Quand Marie-Hélène a un souci ou un point d'interrogation, elle appelle à L'Appui national, et c'est très, très rapide, comme réponse, comme intervention.

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

Mme Lamarre : Votre région, en tout cas, pour les quelques mémoires qu'on a regardés, les gens semblent avoir compris beaucoup mieux la façon de vous utiliser, jusqu'à un certain point, là, ce qui est positif dans ce sens-là. Quels conseils vous auriez à donner peut-être aux autres régions qui, dans certains cas, semblent avoir des budgets, mais ne les utilisent pas parce que la communication... Est-ce que vous pensez que c'est vraiment votre réseau de justice distributive ou si vous avez aussi d'autres conseils que vous pouvez aussi nous...

Le Président (M. Picard) : M. Couture.

M. Couture (Pierre) : C'est carrément... Il faut établir une complicité avec les personnes avec qui on travaille. Bon, moi, je vous ai fait part... ça fait deux ans à peu près — un an et demi, deux ans — que je suis à la présidence de la table de concertation, je vous avoue qu'au départ il y avait des tiraillements, mais maintenant cela n'existe plus. Il y a une telle complicité que je ne me souviens pas d'avoir animé, à ce jour, une réunion où on avait des points difficiles à discuter. Comme la question de la justice distributive, ça a été adopté à l'unanimité. Notre plan organisationnel et stratégique 2013-2016, il y a des points, là-dedans, extrêmement, tu sais, particuliers, je dirais, pour les différents membres à la table de concertation, et, là encore, ça a été accepté à l'unanimité. Quand nous arrivent les projets et vient le temps, à la table de concertation, d'accepter ces projets-là, parfois il y a des tiraillements. Il y a des... je sens contre... il y a même des complicités qui s'établissent, il y a des gens qui discutent de certains aspects du projet, mais finalement il est accepté à l'unanimité.

Ça fait que ça, ça me démontre, là, qu'il y a une volonté de concertation chez les membres de la table, qui ne peut être que gagnant, parce que, quand ils retournent dans leur milieu, bien, on en parle dans les chaumières et on établit des liens avec les autres municipalités régionales de comté pour venir à bout d'un problème qui est particulier. On a même accepté récemment, je pense, un projet qui émane de différentes MRC, je me souviens de ça. Marie-Hélène...

Mme Chouinard (Marie-Hélène) : Oui, un projet régional, en fait, avec la Société d'Alzheimer du Bas-Saint-Laurent, qui va pouvoir déployer un projet identique dans différentes MRC. Donc, effectivement, je pense que ce que dit M. Couture, c'est toute l'approche basée sur la confiance, il faut faire confiance. Mais, pour ça, pour faire confiance, il faut se faire confiance, et la table, là, maintenant, est dans une maturité d'organisation où c'est inscrit, cette confiance-là, et c'est ce qu'on témoigne, je pense, à nos partenaires.

Le Président (M. Picard) : M. Beaudry.

M. Beaudry (Gérald) : Et, je dirais, ne sous-estimez pas l'énergie qu'il faut mettre à établir des dialogues avec des partenaires en périphérie. Je pense que le danger, le piège, c'est de tomber dans une approche qu'on appelle silo, là. Un ensemble de partenaires doivent... puis ça a été les étapes par lesquelles on a passé, là, bien saisir le rôle de L'Appui, la valeur ajoutée, la complémentarité que ça peut avoir auprès des organismes communautaires, auprès du réseau de la santé et des services sociaux. Ça fait que les phases d'établir ces complications-là, ce n'est pas du temps perdu, loin de là, et ça permet après... Comme on dit souvent : Agir seul, ça permet d'aller vite; agir ensemble, ça permet d'aller plus loin, là. Ça fait que c'est beaucoup de cette approche-là qu'il faut y consacrer les énergies également voulues.

Le Président (M. Picard) : Mme Chouinard.

Mme Chouinard (Marie-Hélène) : Peut-être pour conclure aussi, je pense que L'Appui Bas-Saint-Laurent, elle met la lumière sur la personne proche aidante, et actuellement, dans l'organisation des services de santé et des services sociaux, cette lumière-là, elle était plutôt faible, et je pense que ça... notre intervention, notre présence permet de mettre cette lumière-là, de la garder sur eux. Parce que c'est très facile de dire : On va donner des services à l'aidé, comme ça l'aidant, il va être correct, mais ce n'est pas aussi simple que ça. La personne proche aidante a ses propres besoins. Je pense que c'est notre rôle, à nous, d'être les chiens de garde de cette réalité-là.

Le Président (M. Picard) : Mme la députée, il vous reste deux minutes.

• (11 h 50) •

Mme Lamarre : Merci. Alors, on nous parle de 3 000 interventions à ce jour, là. On sait que notre population est vieillissante, mais aujourd'hui à quel pourcentage des besoins vous considérez répondre?

Le Président (M. Picard) : Mme Chouinard.

Mme Chouinard (Marie-Hélène) : C'est une excellente question, mais ce n'est pas une question à laquelle je pourrais répondre maintenant. Notre historique est encore très faible, hein, notre petite histoire... On est en pleine vitesse de croisière, je vous dirais. Dans deux ans, je vais pouvoir répondre à cette question-là, mais maintenant je pourrais vous dire n'importe quel chiffre, et ce serait faux.

Ce que je sais, par contre, c'est qu'on a la préoccupation de la personne proche aidante, et ce qui me réjouit à ce moment-ci de notre histoire, c'est que tous nos territoires de MRC ont embarqué dans le projet, et ça, c'est... c'est ça, la grande... À ce moment-ci, pour nous, notre grande fierté, c'est que tous les milieux font partie du déploiement, parce qu'on ne peut pas être une région puis avoir des beaux succès dans un territoire et pas de succès dans l'autre. Pour nous, c'était important, comme table, que ça se déploie de façon équitable, cette offre de service là.

Le Président (M. Picard) : Merci.

Mme Lamarre : Alors, c'est sûr qu'on a, nous aussi, des préoccupations de bien gérer les sommes qui sont allouées, mais aussi d'anticiper les besoins, qui risquent d'être en croissance, en mettant le citoyen au cœur des décisions. Je pense que c'est vraiment ce que vous avez décidé de faire.

Je note peut-être une forme de réseautage des aidants, aussi, qui peut peut-être être un élément multiplicateur, parce qu'on va certainement atteindre certaines limites, et le soutien, aussi, à ces proches aidants, un certain soutien financier, qu'on entend, puisque certaines personnes sont pénalisées. Mais tout ça, c'est une réalité qui s'avance vers nous à vitesse grand V et à laquelle on n'a pas bien planifié, je pense, des mécanismes de soutien financier qui vont être à la mesure de ce qui arrive devant nous, là, à très grande vitesse.

Alors, je vous remercie beaucoup, M. Couture, Mme Chouinard et M. Beaudry. Merci pour votre témoignage, pour la saine organisation, la vision que vous avez eue aussi sur l'organisation. Merci.

Le Président (M. Picard) : Merci. Je cède maintenant la parole à M. le député de Drummond—Bois-Francs pour 10 minutes.

M. Schneeberger : Merci, M. le Président. Alors, bonjour à vous trois. Tout d'abord, j'aurais une question plus d'ordre administratif. Tout à l'heure, le député de Sherbrooke soulignait le taux de frais d'administration assez élevé chez vous, qui a baissé, d'ailleurs, et puis là... suite, justement... il a baissé suite au... justement, à la collaboration avec la CRE, que je salue, d'ailleurs... je pense, justement, ont travaillé en collaboration et... éviter le travail de silo, c'est une excellente initiative.

Cependant, j'aurais une question, peut-être pour le directeur général, M. Beaudry, pour vous, est-ce que ça a occasionné une augmentation, chez vous, des frais d'administration suite à la collaboration? Parce que, bon, on a beau

dire, vous avez baissé vos frais d'administration, mais, si ces frais-là ont été transférés à la CRE, je veux dire, on n'a pas baissé les frais réellement, là.

Le Président (M. Picard) : M. Beaudry.

M. Beaudry (Gérald) : Les frais d'administration n'ont pas été augmentés. Nous aussi, on est dans des phases de restrictions budgétaires. Il faut dire que, dans cette approche-là, d'abord, il y a une rigueur en termes de processus, là, et d'autonomie de la table, également, dans l'analyse et les recommandations, là, des choix de projets. Nous, c'est mon personnel administratif, là, qui assure le suivi au niveau... à la fois des protocoles, l'élaboration des mécanismes de reddition de comptes, etc., mais toujours en lien direct avec la direction de L'Appui. Je dirais que... Et aussi ce qui... n'emmène pas de surcharge.

Le conseil d'administration de la CRE a délégué à la direction générale le pouvoir d'engagement des sommes, de sorte que, lorsque la table fait ses recommandations, tout ça a passé par le processus d'analyse des projets. Moi, je n'ai pas à retourner ni à l'exécutif ni au conseil d'administration de la CRE, et ça, ça aurait été une approche qui aurait amené beaucoup de lourdeur et d'augmentation de frais supportés par la CRE. Donc, on a maintenu... ce que M. Couture disait tout à l'heure, on a éliminé au maximum les interfaces pour rester efficaces et efficaces. Ça fait que, dans ce sens-là, il n'y a pas de transfert de surcharge comme tel. Il y a une part qui est assumée, là, comme on disait tout à l'heure, par les budgets de L'Appui, mais vraiment le minimum, là, le minimum comme tel.

Il y a des tâches qui se font en commun, qui sont en commun. Lorsque le vérificateur externe fait la vérification, mais... au lieu d'avoir 54 projets séparés... il y en a 55, là, le 55e étant L'Appui, là. Ça fait que ce n'est pas ça qui amène des... Il y a des économies d'échelle, que je dirais, là.

Le Président (M. Picard) : M. le député.

M. Schneeberger : Est-ce que... économies d'échelle aussi au niveau des personnes-ressources, j'imagine, dans le sens que, vous, probablement, avant, vous aviez affaire à l'extérieur, alors que, là, vos personnes-ressources peuvent le faire, et puis... Bon, bien, en tout cas, félicitations pour ça!

M. Beaudry (Gérald) : Je le disais un petit peu tout à l'heure, je le répète : Le fait que la direction soit dans une équipe de professionnels, également, qui interviennent au niveau social, c'est une valeur ajoutée, ça amène une connaissance très pointue de la mobilisation des territoires parce qu'on est plusieurs qui interviennent dans ce champ-là, donc ça accélère aussi le travail, ça évite certains écueils. Et ça nous emmène également... De façon très spontanée, on a amorcé, il y a deux ans, toute l'approche, là, intersectorielle du vieillissement en santé. Donc, L'Appui, c'est un des joueurs majeurs de cette réflexion-là, au même titre que d'autres, que les agents communautaires, que l'agence, etc. Ça fait que c'est une synergie qui est spontanée et qui est très performante.

Le Président (M. Picard) : M. le député.

M. Schneeberger : Tout à l'heure, vous disiez que vous... Bon, c'est sûr que votre territoire est très grand. Dans la MRC des Basques, tout ça, moi, j'y ai été souvent, moi, dans mon ancienne vie, avant d'être député, dans ce coin-là, et puis, oui, effectivement, les distances sont longues. Je voudrais savoir : Au niveau des frais, vous, là, au niveau de l'administration, c'est-à-dire que les frais de départ, j'imagine, déplacements font partie des frais d'administration? C'est quoi, l'ordre de grandeur au niveau des frais? En tout cas, si vous n'avez pas les chiffres en tant que tels, mais...

Mme Chouinard (Marie-Hélène) : J'ai les chiffres, mais je n'ai pas les pourcentages. Mais je vous dirais que c'est tout à fait... Pour nous, ça ne devient même plus une... ce n'est pas une dépense, c'est un investissement. C'est-à-dire que, si on veut démontrer à nos équipes locales qu'on travaille avec eux, il faut se rendre vers eux. Il ne faut pas toujours attendre que ce soient eux qui viennent vers nous et qui... Je pense qu'on n'est pas dans une approche «top-down», on est vraiment dans une approche «bottom-up» puis on se rend à ces gens-là. Ça fait que, pour nous, ça fait partie de notre responsabilité que de le faire.

M. Couture (Pierre) : Puis, si on ne le fait pas, ces gens-là vont nous rappeler qu'on doit le faire.

Mme Chouinard (Marie-Hélène) : Qu'on doit le faire... c'est... oui, effectivement.

Le Président (M. Picard) : M. le député.

M. Schneeberger : Tout à l'heure, vous mentionniez que... Bon, on prenait l'exemple de la MRC des Basques, qui a un taux de population qui est très vieillissante. Aussi, c'est une région qu'au niveau économique, tu sais, on traîne de la patte; ce n'est pas évident, justement, d'attirer les jeunes. Est-ce que... Je regardais les chiffres, au niveau des pourcentages, là, des personnes aidantes, où est-ce que vous disiez qu'il y avait une personne sur trois qui était elle-même âgée... Bon, bien, c'est des chiffres, et autres, mais, est-ce qu'à ce moment-là, en étant conscients de ça, vous, avez-vous une projection? Admettons, vous dites... D'ici 10 ans, c'est où que vous vous voyez? Dans le sens que les générations changent... Moi, je regarde maintenant... Nos grands-mères, à l'époque, avaient 10, 12 enfants, puis on dirait qu'elles étaient capables de... Aujourd'hui, on en a deux, puis, des fois, on est débordés. Alors, j'imagine qu'en vieillissant

on va être un peu la même... Est-ce que, justement... Est-ce que les plus jeunes d'aujourd'hui, qui vont être plus âgés tout à l'heure, vont accepter de faire les mêmes travaux, les mêmes services que ces gens-là font aujourd'hui? Ou est-ce que vous voyez, justement, qu'à un moment donné ces gens-là vont dire : Non, c'est assez, là, on... Parce que ça, c'est une problématique, là. Et étant donné que, vous, justement, il y a moins de jeunes, plus de personnes âgées, plus... Tu sais, c'est une roue sans fin, comme c'est là.

Le Président (M. Picard) : Madame... Non? M. Couture.

M. Couture (Pierre) : Oui, c'est une roue sans fin, effectivement, mais comment entrevoir comment les générations futures vont voir le lien proche aidant-aidé, j'ai de la difficulté, moi, également, à le saisir en ce moment.

Mme Chouinard (Marie-Hélène) : Mais, une chose est certaine, ils seront davantage en demande de services que ces personnes âgées là qui, actuellement, n'osent pas déranger — ça fait partie du contrat de mariage — alors que je pense que, dans la génération qui va venir, ce ne sera pas tout à fait cette même réalité-là. Et je crains qu'on ne soit pas, actuellement, prêts à faire face à cette affluence de demandes de service qui va venir de ces personnes-là. Parce qu'eux, la conscience d'être proche aidant, ils vont l'avoir davantage que la génération qui les précédait.

Le Président (M. Picard) : Monsieur...

M. Schneeberger : ...

Le Président (M. Picard) : Oups! M. le député, s'il vous plaît, M. Beaudry voulait intervenir.

M. Schneeberger : Excusez-moi.

• (12 heures) •

M. Beaudry (Gérald) : La loi du nombre fait en sorte... Moi aussi, je n'ai pas de boule de cristal pour dire qu'est-ce que ça va être, mais la loi du nombre, ayant beaucoup moins d'enfants, etc., fait en sorte qu'il faut déjà anticiper une problématique au niveau de la demande de service, d'où l'importance de mobiliser les communautés pour que ça ne soit pas le seul fait de l'aidant. C'est un tissu social qui doit préparer, justement, cette réponse à des besoins qui seront grandissants. Parce que, oui, le maintien à domicile, c'est toujours ce qui est voulu, et c'est... le maintien à domicile dans le domicile où nous sommes et dans une réalité très rurale comme nous avons, ça pose également un grand défi, d'où l'importance de la mobilisation de la communauté.

Le Président (M. Picard) : Merci. J'aurais besoin d'un consentement pour poursuivre nos travaux. Ça va pour tout le monde? Pour qu'il... M. le député.

M. Schneeberger : Oui. L'aspect que vous avez, justement... On parlait de distances. Au niveau des requêtes des proches aidants, est-ce que le phénomène de la distance — les dépenses dues aux déplacements — est une réalité qui revient très souvent chez vous? Parce que, bon, on veut bien aider, mais, en même temps, si on dépense à chaque fois 25 \$ d'essence pour aller voir la personne, bien, souvent c'est des coûts qu'on assume, on a plus souvent d'assumer... Est-ce que chez vous c'est une réalité qui est encore plus vraie, là?

Le Président (M. Picard) : M. Couture.

M. Couture (Pierre) : Je ne sais pas si je comprends. Votre question s'adresse pour les proches aidants, là? Est-ce que c'est une réalité pour les proches aidants de dépenser davantage pour avoir les services? C'est ça?

M. Schneeberger : C'est ça. Bien, pour avoir les services, mais aussi pour les donner, dans le sens que les aidants naturels, eux, à un moment donné, on sait que c'est des coûts, mais ont plus... Tu sais, c'est comme être bénévole. Tu sais, on veut aider, mais en plus il faudrait déboursier 50 \$ pour aider. À un moment donné, on va dire : Wo! Ça fait, là, tu sais, on...

M. Couture (Pierre) : Oui. Écoutez, c'est une réalité à laquelle on fait face, là, puis on n'a pas le choix de le faire. Il faut le faire si on veut assurer le succès de l'opération. C'est pour ça qu'on a à cœur de développer ce qu'on appelle les services de proximité. Vous savez, essayez de vous mettre en perspective une personne de Percé qui devrait être... qui est proche aidante, mais, pour avoir des services, il faudrait venir à Rimouski. Ça n'a aucun sens, là, ça n'a pas de sens. Donc, on est préoccupés par ça puis on essaie de moduler notre façon de faire pour répondre à cette demande-là. C'est dans ce sens-là que je disais tantôt que nous, on a la prétention de gérer la demande et non pas de gérer l'offre, actuellement. C'est la demande qu'il faut gérer.

Le Président (M. Picard) : Merci. Donc, je remercie Mme Chouinard, M. Couture, M. Beaudry pour votre présentation.

Et la commission suspend ses travaux jusqu'à cet après-midi, après les affaires courantes, vers 15 heures, afin de poursuivre les auditions. Merci.

(Suspension de la séance à 12 h 2)

(Reprise à 15 h 46)

Le Président (M. Picard) : On va reprendre les travaux, s'il vous plaît. Donc, je souhaite maintenant la bienvenue aux représentants de L'Appui Montréal. Je vous invite à faire votre exposé. Vous disposez de 10 minutes. Nous nous excusons du retard. Et vous allez faire votre présentation, et, après ça, il va y avoir un échange avec les parlementaires. Tel que convenu ce matin en séance de travail, on va ajuster notre temps d'intervention avec les parlementaires. Donc, la parole est à vous. Je vous demande de vous présenter dans un premier temps et de faire votre exposé. Merci.

L'Appui Montréal

Mme Chainey (Lucie) : Alors, mesdames, messieurs, tous les membres de la commission, bonjour. Alors, je suis Lucie Chainey, je suis vice-présidente de L'Appui Montréal. Je suis accompagnée de Lucie Gagnon, notre directrice générale; Anne-Laure Marcadet, conseillère au développement des ressources. Nous vous remercions de nous accueillir aujourd'hui et de nous donner l'occasion de présenter le travail que nous avons accompli depuis notre fondation.

L'Appui Montréal vise à susciter et maintenir l'engagement de la communauté envers la qualité de vie des proches aidants d'ânés afin d'accroître, améliorer et renforcer le soutien qui leur est offert sur l'île de Montréal. Depuis notre création, à la fin de 2011, nous avons rapidement jeté les bases d'un déploiement accéléré du soutien aux proches aidants d'ânés du territoire. Dès l'automne 2012, nous lançons notre premier appel d'offres. À la fin de l'exercice 2012-2013, nous avons notamment réalisé les activités de mobilisation et de planification qui donneraient leurs premiers fruits dès 2013-2014.

• (15 h 50) •

Mme Gagnon (Lucie) : L'Appui Montréal a déposé un mémoire qui présente le portrait diversifié des proches aidants d'ânés sur le territoire montréalais, la plus-value de l'approche des appuis en contexte montréalais et les résultats probants de cette approche sur le soutien aux proches aidants d'ânés montréalais. Aujourd'hui, je vais revenir sur quelques grandes lignes de ce mémoire.

Le portrait statistique des proches aidants d'ânés de Montréal démontre que ce qui les caractérise, c'est la diversité. C'est un groupe hétérogène tant au niveau des revenus, du profil social, de la langue parlée que de l'origine ethnoculturelle. On note, par exemple, que 32 % d'entre eux sont immigrants, que 60 % travaillent, que 17 % ont un faible revenu, 16 % parlent une autre langue que l'anglais ou le français à la maison. Pour mémoire, à Montréal, en 2006, 260 000 personnes déclaraient donner du soutien ou de l'aide à un âné, 40 000 consacraient 10 heures et plus par semaine à un proche âné.

Dans un contexte de diversité, le potentiel de cumul de facteurs de vulnérabilité augmente. La pauvreté, l'isolement social, la lourdeur des rôles sociaux, un emploi difficilement conciliable avec les responsabilités familiales ou la cohabitation avec une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer peuvent accroître la difficulté d'assumer le soutien à un âné. Cela peut également réduire l'accès à des services. Ainsi, la santé physique et mentale des proches aidants d'ânés, leur participation sociale et leur capacité à travailler peuvent être affectées.

Devant un monde de la proche aidance — excusez l'expression — complexe, L'Appui Montréal a souhaité que les projets financés puissent répondre de manière adéquate à la diversité des proches aidants d'ânés, quelle que soit leur situation socioéconomique ou la maladie de leurs proches. Pour y arriver, cependant, il faut être plus qu'un bailleur de fonds. Nous nous appuyons sur notre expertise stratégique et nos approches de mobilisation et d'accompagnement des organisations pour susciter l'engagement de tous envers les proches aidants d'ânés. Dans la pochette que vous avez devant vous, vous avez quelques-uns des documents que nous avons utilisés pour justement mobiliser les organismes et leur fournir des informations stratégiques. Notre contribution au développement de la capacité des organisations constitue un enjeu clé de leur mobilisation. Ce sont eux qui nous l'ont dit. De plus, elle favorise l'émergence de nouvelles pratiques et contribue à la pérennité des services développés.

Au moment de notre création, la région montréalaise constituait un quasi-désert de soutien aux proches aidants d'ânés. Très peu d'organisations leur offraient du soutien. Par ailleurs, l'offre de services variait beaucoup et varie encore selon les territoires de CSSS. Nous avons donc misé sur une stratégie de renforcement de la capacité des organisations. Nous avons développé les outils d'analyse stratégique et réalisé des activités de concertation qui ont mené à l'adoption de plans territoriaux de développement du soutien aux proches aidants d'ânés pour chaque territoire de CSSS de Montréal. Selon les organisations qui les ont utilisés, ces outils ont aussi contribué à mobiliser leurs équipes envers la qualité de vie des proches aidants d'ânés.

Les activités de mobilisation et les appels de projets lancés en 2012-2013 ont donné des résultats dès l'année suivante. En 2013-2014, notre comité d'allocation de fonds, composé d'experts indépendants, a analysé 29 projets, a octroyé 4,6 millions de dollars à une vingtaine de projets qui devraient permettre d'offrir du soutien à plus de 9 000 personnes d'ici mars 2017. Une attention particulière a été portée, selon les territoires de CSSS, aux besoins spécifiques des proches aidants à faibles revenus en leur assurant des services à tarif réduit, à l'accès des services en anglais ou encore à l'adaptation de l'accompagnement des proches aidants d'immigrants... émigrants, pardon. Un arrimage original d'organismes locaux ou régionaux, experts ou non de la question des proches aidants, a été mis en place selon un plan de développement spécifique à chacun des territoires de CSSS. Il constitue désormais une base solide de services de qualité aux proches aidants d'ânés sur chaque territoire de CSSS.

Cependant, plusieurs organisations ont rencontré des difficultés dans la mise en oeuvre de leurs projets. Développer de nouveaux services implique des changements organisationnels et de culture, demande une capacité de

rejoindre de nouveaux usagers et peut faire appel à de nouvelles compétences. Ce n'est pas une mince affaire. Cela a amené L'Appui Montréal à diversifier le soutien qu'elle pouvait apporter aux organismes pour les aider à mettre sur pied des services pertinents et de qualité. L'Appui Montréal a organisé diverses rencontres avec les organisations financées pour discuter des meilleures pratiques, développer des partenariats innovants et pertinents ou mettre sur pied des formations pour les intervenants. Les organisations que nous soutenons reconnaissent le soutien que nous leur offrons en développement des capacités de partenariat et de réseau. Ces activités de renforcement de la capacité des organisations vont d'ailleurs s'intensifier en 2014-2015, parce que plus le temps avance, plus les organisations les plus proches des proches aidants auront été aidées et plus nous devrons aller chercher le soutien ou la participation d'organismes qui les connaissent moins.

Nous tirons nos conclusions de la courte expérience que je viens de décrire. Pour assurer l'appropriation d'un enjeu de société par de nombreuses organisations, pour leur permettre de redéfinir leur intervention de façon pérenne et pour créer une véritable communauté de soutien aux proches aidants d'âinés, il faut s'investir dans des approches de mobilisation et de renforcement des capacités. Le réseau des appuis a mis en oeuvre une approche d'innovation sociale qui a fait ses preuves à Montréal comme ailleurs. Aussi, nous espérons que cette présentation contribuera à vous convaincre de la pertinence et de la nécessité de poursuivre les activités du fonds, et de maintenir son budget total, et de maintenir sa stratégie régionalisée de développement de l'offre par la mobilisation et la concertation des acteurs concernés. Mesdames et messieurs, merci de votre attention.

Le Président (M. Picard) : Merci, Mme Gagnon. Je cède maintenant la parole à M. le député de Montmorency. Vous avez 17 minutes pour...

M. Bernier : ...je vais tâcher d'utiliser peu de temps pour laisser le temps à tous mes collègues. Alors, bonjour, bon après-midi, bienvenue encore une fois, même si ce délai est involontaire de notre part. On vous remercie d'être ici, d'être présents.

Écoutez, moi, je... première chose, et votre déclaration en ce qui regarde un quasi-désert d'organismes, vous avez eu un travail colossal à faire, parce que, quand on parle de desservir la grande région métropolitaine, c'est beaucoup, là.

Mme Gagnon (Lucie) : Il y a beaucoup d'organisations.

M. Bernier : C'est pour ça que j'ai sursauté un peu en voyant ça, là. J'aimerais être capable de voir, là, qu'est-ce qui s'est passé, là, dans le milieu, là, au moment de votre arrivée, là.

Le Président (M. Picard) : Mme Gagnon.

Mme Gagnon (Lucie) : Il y a beaucoup d'organisations communautaires à Montréal. Ces organisations-là, par contre, ne desservent pas les proches aidants, n'offraient pas de services à des proches aidants d'âinés. Les quelques organisations qui existaient à Montréal, il y avait trois organisations dont la mission était spécifiquement de desservir des proches aidants. Aînés, c'est plus large que ça... c'est plus étroit, pardon.

Donc, on est arrivés devant un milieu qui était très intéressé par les besoins des proches aidants, mais qui ne les connaissait pas. Les organismes aînés souhaitaient plutôt soutenir des aînés que des proches aidants, et certaines organisations se sont intéressées... et c'est grâce à elles qu'on a pu développer rapidement. Les organisations qui se sont d'abord intéressées aux proches aidants, ce sont des organisations dont la mission est d'abord de lutter contre une maladie : la Société Alzheimer de Montréal, les sociétés contre les maladies pulmonaires ou autres. Donc, les organisations à Montréal qui desservent réellement des proches aidants, il n'y en avait, pour ainsi dire, pas. Les EESAD ne donnent pas de services aux proches aidants, les centres d'action bénévole non plus. C'est un portrait complètement différent de l'expérience qu'on a en région.

M. Bernier : Donc, ce que vous m'expliquez, c'est que vous avez dû les convaincre d'intervenir par rapport aux attentes du programme et de développer un nouveau volet dans les services qu'ils offraient déjà, là, selon la nature de leurs activités. C'est ça? Vous avez dû convaincre ces gens-là d'embarquer dans le programme, c'est ça?

Mme Gagnon (Lucie) : Oui.

M. Bernier : Est-ce que vous avez travaillé avec des organismes déjà en place au niveau de la mise en... On a vu ce matin, des gens dans la région du Saint-Laurent ont travaillé avec les CRE, ont travaillé avec des organisations. Est-ce que vous avez travaillé avec des organisations déjà en place pour faciliter cette pénétration, si on veut, dans le milieu?

Mme Gagnon (Lucie) : Oui. En fait, L'Appui Montréal, le conseil d'administration est constitué de ces acteurs principaux là : la CRE, l'agence, etc. Donc, tous ces acteurs-là sont impliqués dans notre démarche de mobilisation auprès des organismes et ont participé soit aux activités de concertation qu'on a organisées dès l'automne 2012 ou encore à des activités de concertation au printemps sur chacun des territoires de l'île. On est allés vraiment, là, dans chacun des territoires pour pouvoir discuter.

M. Bernier : Mais vous n'avez pas nécessairement créé une table de concertation. Ils ont participé à titre d'organisme autonome, mais pas nécessairement sur une table de décision, sur une table d'analyse, là.

Mme Gagnon (Lucie) : En fait, on en a fait cinq. Donc, on a séparé l'île de Montréal en cinq régions et, dans chacun de ces territoires-là, on a rencontré les organismes, les acteurs publics, différents intervenants. Mais la concertation large, qui inclurait, par exemple, l'ensemble des représentants des arrondissements, etc., ça, ça reste encore à faire à Montréal. On s'est concentrés... parce qu'on a été créés un petit peu plus tard que les autres, on s'est concentrés sur le déploiement des services d'abord et à partir d'une concertation plus locale. Maintenant, on s'appête à aller vers une concertation beaucoup plus large et, effectivement, on va créer, à l'échelle de la région, quelque chose qui pourrait ressembler à une table de concertation.

M. Bernier : Est-ce que vous travaillez avec les organismes qui sont au niveau de la santé sur l'île de Montréal?

Mme Gagnon (Lucie) : Tout à fait.

M. Bernier : Est-ce que vous travaillez avec tous ces organismes-là? On parle, bon, CSSS puis...

Mme Gagnon (Lucie) : On parle de 29 CLSC, 12 centres de santé et de services sociaux, une agence, toutes les tables de concertation de l'agence qui s'intéressent aux questions de soutien à domicile, de violence envers les aînés. Tous ces acteurs-là sont impliqués.

M. Bernier : Merci. Je vais donner la chance à mes collègues de poser des questions, monsieur...

Le Président (M. Picard) : Je cède maintenant la parole à M. le député de Sherbrooke.

M. Fortin (Sherbrooke) : Merci beaucoup, M. le Président. Mesdames, bienvenue à l'Assemblée nationale. Évidemment, le but de l'exercice qu'on fait présentement, c'est d'examiner le Fonds de soutien aux proches aidants. Et, comme nous sommes des gestionnaires de fonds publics, on veut savoir comment, évidemment, ces fonds-là sont utilisés.

Alors, je veux aussi laisser la chance à mes collègues de poser des questions. J'aurais trois petites questions pour vous, que je vais vous poser en rafale.

On a vu, dans certains rapports annuels d'autres appuis régionaux, la proportion de fonds qu'ils utilisaient à des fins administratives. Dans votre rapport, ce chiffre-là n'est pas présent. Alors, je voulais savoir pourquoi, parce que ça me semble un élément de transparence très important lorsqu'on gère une grande partie de fonds publics, d'une part. D'autre part...

Le Président (M. Picard) : Mme Gagnon.

M. Fortin (Sherbrooke) : Bien, je vais les poser rapidement.

Le Président (M. Picard) : O.K., allez-y. C'est beau, allez-y.

• (16 heures) •

M. Fortin (Sherbrooke) : Je voudrais tout simplement savoir quel est le montant des sommes que vous consacrez à des fins administratives, et ça représente quoi, comme proportion de votre budget.

Et finalement je voyais, dans votre rapport 2013-2014, qu'il y avait cinq permanents qui travaillaient chez vous et... oui, cinq permanents. Je voulais savoir si c'était toujours le cas.

Le Président (M. Picard) : Mme Gagnon.

Mme Gagnon (Lucie) : Oui. Alors, les frais administratifs en 2014-2015, 3,1 %. Nous avons une équipe de cinq personnes, effectivement, il y a un poste qui est à combler, mais nous avons effectivement une équipe de cinq personnes, dont la conseillère aux proches aidants. On dessert une population d'à peu près 1,9 million de personnes. Alors, si on fait un rapport entre le nombre de personnes desservies, et le nombre d'organismes à mobiliser, et le nombre d'employés à L'Appui Montréal, on est dans un ratio qui est plus faible que les autres régions.

M. Fortin (Sherbrooke) : Et... Je m'excuse.

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

M. Fortin (Sherbrooke) : Le 3,1 %, ça représente quel montant?

Mme Gagnon (Lucie) : Cette année, 97 297 \$.

M. Fortin (Sherbrooke) : Merci beaucoup.

Le Président (M. Picard) : D'autres questions, du côté...

M. Fortin (Sherbrooke) : Ça va pour moi.

Le Président (M. Picard) : Mme la députée de Crémazie, allez-y.

Mme Montpetit : Merci beaucoup. De façon très pragmatique, pour nous aider à comprendre, là, puis vous avez la chance qu'on ait plusieurs députés de Montréal, entre autres, assis à la table, vous parlez d'une trentaine de projets qui ont été mis sur place. On parle de quels types de projets, la valeur ajoutée de ces projets-là? Là, j'entends beaucoup d'organisations de réseautage, mais, de façon très pratico-pratique, quel a été l'impact, dans le fond, auprès des proches aidants, là? Puis si vous pouvez nous donner des exemples très concrets, là, qui puissent nous éclairer.

Le Président (M. Picard) : Mme Marcadet, allez-y.

Mme Marcadet (Anne-Laure) : Donc, nous avons principalement financé de nouveaux services qui n'étaient absolument pas offerts à Montréal pour les proches aidants d'ainés : on parle d'information, de formation et de soutien psychosocial individuel ou de groupes et de répit. Je vais y revenir. En ce qui concerne le soutien psychosocial, nous avons beaucoup financé de soutien psychosocial individuel, car ça permet d'avoir un soutien et un suivi du proche aidant tout au long de son parcours et d'avoir un suivi aussi qui soit individualisé. Ça peut être à distance, ou en personne, ou à domicile. Donc, aller au plus proche des proches aidants pour les soutenir dans leur quotidien.

Nous avons également financé du répit accessible, c'est-à-dire des places moins chères ou gratuites, pour les personnes à faibles revenus ou soutenir les organisations pour qu'elles puissent développer des places de répit, ce qu'on appelle, à des horaires atypiques : le soir, la nuit ou la fin de semaine. On s'est également assurés que les organisations puissent offrir du service dans plusieurs langues : anglais, français, bien évidemment, la très grande majorité des organisations sont au moins bilingues, mais également en arménien, en créole, en allemand... bon, en allemand, italien, etc. Donc, ça, c'est le type de services que nous avons souhaité mettre sur place à Montréal parce que la grande majorité n'existait pas nécessairement. Donc, on n'est pas dans la consolidation d'existants, on est vraiment dans le développement de nouvelles activités, notamment individuelles.

Nous avons également accordé une importance particulière à chacun des territoires en fonction de leurs spécificités. Par exemple, dans les secteurs du CSSS de la Montagne, Bordeaux-Cartierville, Saint-Laurent, nous avons accordé une attention particulière aux projets qui favorisaient des approches interculturelles pour soutenir les proches aidants immigrants. Sur certains territoires, nous nous sommes également assurés que le service ait bien lieu en français ou en anglais sur certains territoires où il y avait peu de desserte. Et nous avons une attention particulière pour aller chercher les proches aidants les plus vulnérables. Parce que, quand on parle des questions de défavorisation, d'immigration, de personnes qui cumulent les facteurs de vulnérabilité, ce sont des personnes qu'il est encore beaucoup plus difficile d'amener vers les services officiels, qu'ils soient organismes communautaires ou CLSC. Donc, ça prend des actions particulières de soutien psychosocial individuel pour amener ces personnes-là à accepter de recevoir de l'aide.

Le Président (M. Picard) : Mme la députée, ça va?

Mme Montpetit : Oui.

Le Président (M. Picard) : D'autres personnes? M. le député de D'Arcy-McGee.

M. Birnbaum : Merci, M. le Président. Je peux imaginer l'ampleur de la tâche, la complexité. Et, si j'ai bien compris, vous êtes souvent en train d'instaurer des services au lieu tout simplement d'agir comme bailleur de fonds. Si on ajoute à ça... et vous venez, madame, de faire allusion à ça, on parle des populations multiracines, multiculturelles, multilinguistiques, dont c'est souvent difficile de faire comprendre aux gens qu'ils ont le droit de demander des services.

J'aimerais que vous élaboriez sur comment vous êtes en train de réussir à joindre ces populations à la fois vulnérables et en besoin de services et, si vous pouvez, dans votre réponse, faire le pont entre tout ce que vous êtes en train de faire, et L'Appui national, et son importance dans tout ce que vous faites.

Le Président (M. Picard) : Mme Gagnon... Oh! Mme Marcadet.

Mme Marcadet (Anne-Laure) : Donc, concernant les proches aidants immigrants, l'année dernière, nous avons regroupé un certain nombre de personnes qu'on a considérées comme des experts de la question, que ce soient des représentants du CSSS de la Montagne, que ce soient des représentants du ministère de l'Immigration, MIQ à l'époque, de différentes organisations qui intervenaient d'ores et déjà auprès des proches aidants et des spécialistes, chercheurs de la question des proches aidants, comme Mme Shari Brotman. À cette occasion, nous nous sommes assis autour de la table pour décider ensemble quelles seraient les orientations qui allaient permettre de vraiment rejoindre les proches aidants immigrants et c'est ces orientations-là, dont vous trouverez un exemplaire dans votre pochette, qui ont guidé les nouveaux investissements qui ont été réalisés, principalement depuis 2014-2015.

On parle notamment de financement qui a été accordé au Y des femmes, au Centre d'appui aux communautés immigrantes, au centre Évasion, qui est également à cheval entre Cavendish et de la Montagne. Donc, ce sont des organisations qui ont reçu du financement spécifiquement pour aller rejoindre les proches aidants immigrants, donc c'est-à-dire avoir des approches spécifiques de terrain, de création de partenariat avec d'autres organismes dont ça n'est pas forcément la mission, le soutien aux proches aidants, mais qui ont une expertise pour aller rejoindre les proches aidants immigrants. On parle d'aller dans les événements communautaires, dans les églises, différentes manières qui

permettent d'aller les rejoindre, mais surtout d'avoir également en tête que ça prend un petit peu plus de temps. Les besoins vont être les mêmes, mais aller les rejoindre, ça prend un petit peu plus de temps.

Le Président (M. Picard) : M. le député.

Une voix : Madame... si on peut, M. le Président.

Le Président (M. Picard) : Oui. Oui, Mme Gagnon.

Mme Gagnon (Lucie) : Je pourrais compléter à propos de L'Appui national. L'Appui national est un joueur précieux pour sensibiliser les différents acteurs. À Montréal, rejoindre les gens, c'est la même chose qu'essayer de les rejoindre sur l'ensemble du Québec. Donc, le travail de L'Appui national en matière de sensibilisation des différents acteurs, de campagnes de publicité, de sensibilisation aussi des CSSS à l'échelle du Québec, par exemple, c'est fondamental. Ça vient appuyer tout le travail qu'on fait, et c'est vraiment en parallèle, et c'est très utile.

Le Président (M. Picard) : Oui, Mme la députée de Jeanne-Mance—Viger.

Mme Rotiroti : Oui, merci, M. le Président. Merci d'être là. Comme députée sur l'île de Montréal, je suis très contente de savoir que vous êtes là pour aider, justement, nos proches aidants.

Vous avez mentionné L'Appui que vous avez de L'Appui national, c'est-à-dire de vous mettre en contact avec certains organismes au niveau de la sensibilisation, la promotion, etc. Puis vous avez aussi parlé un petit peu de la spécificité sur le territoire de Montréal, entre autres, la diversité, l'immigration, qui est assez particulière, qui appartient beaucoup à Montréal versus en région. Moi, je voulais savoir, par rapport à L'Appui que vous avez au niveau de L'Appui national, au niveau du financement, est-ce que la particularité de Montréal est prise en considération et est-ce que les sommes reflètent cette sensibilité-là?

Le Président (M. Picard) : Mme Gagnon.

Mme Gagnon (Lucie) : J'imagine que oui, mais, très sincèrement, je ne connais pas la formule qui a fait qu'on distribue l'ensemble de l'enveloppe de telle ou telle façon entre les régions. Alors, vraiment, je ne pourrais pas dire quelle est la formule précise qui leur a permis de le faire. L'Appui national pourra certainement répondre à la question, mais, en ce qui concerne Montréal, le budget dont on dispose nous permet... la liberté qu'on a localement et régionalement de travailler nous permet d'intervenir d'une façon spécifique.

Mme Rotiroti : Je comprends, mais vous n'êtes pas capable, présentement, de nous dire si vous pensez que vous avez votre juste part par rapport à la particularité de la clientèle que vous desservez?

• (16 h 10) •

Mme Gagnon (Lucie) : La part que l'on obtient, pour l'instant, nous permet de répondre aux besoins, mais c'est un concept qui est très difficile à expliquer, la juste part, dans un contexte où, à Montréal, par exemple, il y a des spécificités de diversité, mais que, par ailleurs, sur la Côte-Nord, on ne peut pas se déplacer entre les villages en voiture. Chaque région a sa spécificité, chaque région a des défis particuliers, et je suis convaincue que L'Appui national a fait une formule qui en tient compte. Mais moi, je n'étais pas partie prenante de cette décision-là, alors je n'en ai aucune idée.

Le Président (M. Picard) : Merci. Ça va? Il reste une minute.

M. Bernier : Il reste une minute? Votre soutien téléphonique, peut-être élaborer un petit peu. Est-ce que c'est un soutien téléphonique que vous avez développé ou est-ce que c'est un soutien téléphonique que vous utilisez par... versus d'autres organisations ou... Ça fonctionne comment?

Mme Gagnon (Lucie) : Bien, à Montréal, on avait besoin de développer un soutien spécifique à notre équipe. Donc, dans les cinq personnes, il y a une personne qui répond au téléphone. On traite à peu près 25 % des appels de tout le Québec. Sur l'ensemble du Québec, là, on traite à peu près 25 % des appels, et, quand on a une campagne de publicité, il y a beaucoup de monde qui téléphone. C'est un travail exigeant, mais ça nous permet d'avoir un regard stratégique sur les besoins des proches aidants et de première main et une compréhension très fine. Nous, si quelqu'un appelle, par exemple, parce qu'un proche aidant cherche une résidence pour sa mère, dans la question d'«où est-ce que je pourrais trouver une résidence pour ma mère?», il y a aussi «qui sert la nourriture casher». Donc, c'était important, pour nous, d'avoir une approche spécifique et d'avoir quelqu'un qui parle deux langues, mais aussi d'avoir une connaissance fine des besoins. Donc, ça nous permet de faire les deux.

Le Président (M. Picard) : Merci, Mme Gagnon. Je cède maintenant la parole à Mme la députée de Taillon pour une période de 10 minutes.

Mme Lamarre : Merci, M. le Président. Alors, bonjour, Mme Chainey, Mme Gagnon, Mme Marcadet. Merci de venir présenter le portrait de L'Appui que vous apportez.

Je constate et je vois toute la bonne volonté, et effectivement je vis très près de Montréal, donc je comprends aussi très bien la complexité pour y avoir travaillé, mais je vous avoue que j'ai une question, puis je vais aller tout de suite directement, là. Au 31 mars 2014, L'Appui Montréal avait octroyé 4,6 millions et fait état de 515 proches aidants d'ânés. Dites-nous comment on peut vous aider à faire plus. Parce que vous en avez des milliers. Quels sont les éléments clés, clés, là, vraiment, là? On veut des solutions et des pistes, parce qu'il faut vous aider à faire la différence.

Mme Gagnon (Lucie) : En fait, ces 4,6 millions, ce n'est pas pour 515 personnes.

Mme Lamarre : Bien, c'est pour neuf projets, on comprend, là, mais il reste que...

Mme Gagnon (Lucie) : C'est neuf projets, mais...

Mme Lamarre : ...toutes proportions gardées...

Mme Gagnon (Lucie) : ...qui ont débuté à la fin de l'année. Donc, comment je pourrais... Les 4,6 millions vont permettre de rejoindre environ 9 000 personnes qui... Ce sont des sommes qui vont être dépensées entre, donc, 2013 et 2017, ce sont des projets qui durent trois ans, et, au 31 mars 2013... pardon, 2014, on avait seulement quelques organismes qui avaient été financés, qui avaient commencé leurs opérations et qui nous ont fait un rapport de reddition de comptes. C'est simplement une question de date. Alors, le nombre de personnes desservies est lié à la période au moment où ça a commencé, et, ne vous en faites pas, on dessert beaucoup de monde. C'est 35 000 heures qui ont été données cette année-là, et le 9 000 va être atteint.

Les organismes ont eu quelques difficultés à rejoindre les proches aidants. On a eu des activités avec eux pour réfléchir aux solutions. On a créé des partenariats pour les aider, et déjà cette difficulté-là s'est résolue assez rapidement. Mais c'est un chiffre qui, en soi, a l'air vraiment très faible, j'en conviens, mais ça n'a rien à voir avec, en fait, le niveau de service qui est actuellement offert à Montréal puisque, si on le prend comme ça, là, à tous les mois, on a déjà la moitié de notre budget qui est déjà octroyé, donc on a atteint la moitié du niveau de service qu'on devrait atteindre à la troisième année de notre activité. Donc, ça va vite.

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

Mme Lamarre : Mais j'avais bien compris que le 4,6 millions, là, ça ne s'appliquait pas juste... Mais, d'une façon, là, très... dans vos projections les plus réalistes, là, pas optimistes, là, réalistes, les 9 000 proches aidants, est-ce que vous pensez que, d'ici trois ans... Qu'est-ce qu'on peut espérer, là, par exemple, en décembre 2014, en termes d'impact? Parce que c'est sûr que, chaque année qu'on perd, il y a une... d'abord, il y a une dimension exponentielle. C'est sûr qu'à un moment donné ça va être plus facile quand les infrastructures seront installées, mais il reste que chaque année qu'on perd, ça contribue au recours aux urgences, à l'abandon des personnes souvent âgées, à des problèmes d'itinérance, à toutes sortes d'autres complications qui ont également des coûts. Donc, moi, je veux vous soutenir dans votre efficacité la plus rapide possible.

Mais, dites-moi, avec le 4,6 millions et les projets démarrés, quand est-ce que vous pensez atteindre votre cible de 9 000 proches aidants? Trois ans? Est-ce que c'est ça, là...

Mme Gagnon (Lucie) : ...trois ans, il y a 3 000 personnes par année qui vont être desservies avec ces projets-là.

Mme Lamarre : Donc, décembre 2014...

Mme Gagnon (Lucie) : On est déjà à ce niveau-là de services. Si 3 000 personnes, c'est, mettons, 400 personnes par mois, bien, on est déjà à ce niveau-là.

Mme Lamarre : O.K.

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

Mme Lamarre : Excellent! Avec ce que vous voyez comme... Parce que vous avez une caractéristique particulière au niveau multiethnique aussi. Est-ce que les gens vous disent qu'ils souhaitent rester à la maison le plus longtemps possible, qu'ils souhaitent avoir un soutien à domicile?

Le Président (M. Picard) : Mme Gagnon.

Mme Lamarre : Ou s'ils préféreraient aller dans des CHSLD, par exemple? Non, je...

Mme Gagnon (Lucie) : Les proches aidants sont en contact avec les organismes que nous finançons, donc ils ne nous parlent pas directement, et les évaluations qui sont faites des projets qu'on finance vont être faites dans les prochains mois, mais je n'ai pas encore rencontré de proche aidant qui nous parle de vouloir aller en CHSLD, là. Tu sais, on n'est pas là du tout. Le maintien à domicile, c'est un projet de société pour beaucoup de monde, mais ce n'est pas le projet

d'un proche aidant. Le proche aidant, lui, veut que son aidé reste le plus longtemps possible à la maison, mais ce n'est pas lui... Notre client à nous, il ne nous dit pas qu'il veut aller en CHSLD.

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

Mme Lamarre : Mais ce qu'on comprend quand même, c'est que les gens qu'il aide, ils expriment leur souhait de demeurer le plus longtemps possible.

Est-ce qu'il y a des gens qui vous disent que, comme proches aidants, ils sont obligés de réduire leurs heures de travail, par exemple, ou de changer leurs activités professionnelles?

Le Président (M. Picard) : Mme Chainey.

Mme Chainey (Lucie) : Je suis proche aidante depuis plus de 25 ans. Alors, j'ai un conjoint qui est en grande perte d'autonomie, toujours à la maison. Moi, je fais partie des proches aidants. Voilà une vingtaine d'années, on était obligés de se retirer du marché du travail. Le maintien à domicile ne pouvait pas fournir les besoins, ça ne pouvait pas combler les besoins, et encore moins maintenant, là, quand même que je voudrais retourner au marché du travail. On parle de facilement d'un 40 heures et plus semaine données par le maintien à domicile. Alors, vous savez comme moi qu'il y a plus que 40 heures dans une semaine, alors c'est moi qui se trouve à s'occuper de toute la balance des heures, et des soins, et des services.

Le Président (M. Picard) : Oui, Mme Gagnon.

Mme Gagnon (Lucie) : En complément, lorsqu'on a fait des rencontres avec les proches aidants, un des éléments importants qui revient souvent, c'est cette réalité-là, d'appauvrissement en raison d'une obligation de réduire les heures de travail, d'une part, mais également en raison des frais qu'ils encourent dans leur rôle de proche aidant. On parlait tout à l'heure, par exemple, de distance en région et des 20 \$ d'essence qu'il faut dépenser pour faire plusieurs kilomètres pour pouvoir soutenir un aidé. À Montréal, ça coûte 23 \$ pour stationner à l'hôpital. Donc, il y a des coûts.

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

Mme Lamarre : Est-ce qu'on vous rapporte aussi des problèmes d'épuisement?

Le Président (M. Picard) : Mme Gagnon.

Mme Lamarre : Au niveau des proches aidants?

Mme Gagnon (Lucie) : Bien entendu.

Mme Lamarre : Il reste combien de minutes?

Le Président (M. Picard) : Trois minutes.

Mme Lamarre : Parfait. Alors, les défis, vous en avez parlé, mais, très spécifiquement, moi, je vous avoue que vous avez des documents très élaborés au niveau des statistiques de vos clientèles. Maintenant, est-ce qu'au niveau des CSSS vous avez une bonne réceptivité par rapport à ces données-là en termes d'engagement et d'implication? Parce qu'on parle toujours de Montréal comme d'une entité très différente des régions. C'est vrai qu'il y a des caractéristiques, mais, quand on divise votre population en 12 CSSS, quelque part, on devrait réussir à trouver une forme de collectivité sous-jacente qui permette d'avoir des réseaux, des gains d'efficacité, des liens particuliers. Est-ce que vous les sentez ou si vous pensez qu'il y a des choses qui peuvent être améliorées? Et, si c'est le cas, quelles sont-elles?

• (16 h 20) •

Mme Marcadet (Anne-Laure) : En ce qui concerne la réceptivité des données statistiques, on a eu une très, très bonne réceptivité de la part de l'ensemble des CSSS que l'on a eu la chance de rencontrer. Récemment, un des CSSS nous a justement dit qu'il souhaitait utiliser ces données pour décider aussi ce qu'ils allaient faire au niveau des proches aidants de leur CSSS. Donc, c'est très apprécié, ce travail qui a été fait de notre part, parce que les données sur les proches aidants à Montréal n'existaient pas de manière aussi poussée.

On est capables d'aller par territoire de CLSC, voire par quartiers un petit peu plus avancés, parce qu'on s'est rendu compte que, sur certains CSSS, il n'y avait pas d'homogénéité, qu'on était obligés d'aller par territoires de CSSS et même de CLSC. Par territoire de CLSC, on est même obligés d'aller par quartiers puisque, sur certains territoires, on a des disparités qui sont beaucoup trop élevées entre des quartiers plus défavorisés, pauvres, multiculturels ou pas. Par contre, on a réussi à établir des liens aussi bien avec l'ensemble des CSSS et des CLSC que différentes organisations qui travaillent dans les réseaux locaux de services quand ils existent, oui.

Le Président (M. Picard) : Oui, Mme Gagnon.

Mme Gagnon (Lucie) : En complément, dans la pochette que vous avez, vous avez les plans territoriaux qui indiquent le... disons nos intentions en termes de stratégies et d'investissements de façon à répondre aux besoins de chacun de ces territoires-là, mais ça tient compte également de la dynamique locale et régionale, c'est-à-dire de la façon dont les services étaient déjà, ou peu, ou pas, ou un peu plus organisés, des relations qui existent, les tables de concertation qui existent déjà, tous les leviers sur lesquels on peut s'appuyer, donc d'un territoire à l'autre. La réception est toujours bonne, de ce qu'on offre, mais la difficulté de s'en servir peut être plus grande, et le besoin d'accompagnement peut être plus grand.

Le Président (M. Picard) : ...Mme Gagnon. Je cède maintenant la parole à M. le député de Drummond—Bois-Francs pour une période de sept minutes.

M. Schneeberger : Merci, M. le Président. Alors, bonjour à vous. Pour commencer, vous avez 12 CSSS. Quelle est la méthode ou la... en tout cas, la manière que vous fonctionnez pour répartir les budgets? Est-ce que c'est par ordre de citoyens ou de pauvreté, dépendamment de ce que vous disiez, justement, dépendamment du territoire? Alors, moi, je veux savoir comment vous fonctionnez là-dessus.

Mme Gagnon (Lucie) : On n'a pas réparti les budgets à l'avance. On a déterminé quels besoins il y avait sur les territoires et on cherche à déployer des services de la façon la plus économique possible, sur chacun des territoires, à partir de ce qui existe. Pourquoi on a fait ça? C'est que, par exemple, de la Montagne... pardon, Cavendish, il y avait déjà beaucoup de services de déployés. Si on avait réparti l'argent selon une logique mathématique, bien, ce territoire-là aurait été favorisé par rapport à d'autres.

Donc, on ne travaille pas de cette façon-là. On a une approche vraiment... on développe, on essaie d'atteindre le même niveau sur l'ensemble du territoire, puis après ça on va... ce qu'on a à peu près atteint maintenant au niveau de la base des services, maintenant on va préciser, on va aller de façon beaucoup plus ciblée vers les besoins non répondus. Par exemple, sur certains territoires, plus de services en anglais ou plus de services en français ou en chinois, même.

Donc, c'est une approche étapiste, mais on ne part pas d'une hypothèse où on dit : Sur 3,5 millions, on donne tant à chaque CSSS ou on le répartit selon une logique mathématique quelconque, un peu comme une formule Rand. On n'utilise pas ça. Vraiment, on y va en essayant de déployer les services et de s'assurer que les proches aidants, eux, sont desservis de façon équitable.

M. Schneeberger : O.K., ça va.

Le Président (M. Picard) : M. le député.

M. Schneeberger : Oui, bien, je voudrais premièrement vous féliciter. Je pense que c'est d'être efficace de mettre l'argent où est-ce qu'elle doit être, et puis souvent, des fois, nous, on voit dans des organismes... ils sont répartis un peu égal, mais sauf qu'à un moment donné il y a certaines places qu'il en ont beaucoup plus besoin, alors que d'autres places que l'argent dort là, puis il ne se passe rien. Alors, là-dessus, je pense que ça peut être bien.

Au niveau de votre conseil d'administration, je voyais, au niveau des membres du comité d'allocation, des fois, vous étiez huit personnes. Par contre, là-dessus, il y a une personne qui a de l'expérience au niveau des proches aidants. C'est-à une raison particulière, parce que les autres, ils sont tous plusieurs personnes dans le domaine, ou c'est un adon, ou c'est voulu, ou c'est parce que, des fois, bien, premièrement, l'application des personnes, ça a adonné comme ça?

Le Président (M. Picard) : Mme Marcadet.

Mme Marcadet (Anne-Laure) : Au niveau du conseil d'administration, il y a deux personnes qui sont proches aidantes; au niveau du comité d'allocation de fonds, c'est un comité qui est totalement indépendant du conseil d'administration. Donc, on est avant tout allés chercher des personnes qui avaient des compétences en analyse, en gestion, en connaissance de la question des proches aidants d'une manière un peu plus théorique. On a deux chercheurs autour de la table, mais également on souhaitait avoir une proche aidante, mais, sur le comité d'allocation de fonds, on est vraiment allés chercher des expertises particulières parce que c'est ce comité qui va faire une recommandation au conseil d'administration d'allouer ou non les fonds. Donc, on est allés chercher des compétences qui étaient différentes de celles qu'on peut retrouver sur notre conseil d'administration.

Le Président (M. Picard) : M. le député... Oui, Mme Gagnon, vous voulez intervenir?

Mme Gagnon (Lucie) : En complément, c'est le conseil d'administration qui détermine... qui fait la planification des investissements, donc c'est eux qui adoptent le plan territorial, et donc c'est à ce moment-là que les proches aidants sont impliqués dans la définition des services qui vont leur être offerts.

M. Schneeberger : O.K., parfait.

Le Président (M. Picard) : M. le député.

M. Schneeberger : Combien de minutes?

Le Président (M. Picard) : Trois minutes.

M. Schneeberger : O.K., parfait. Tout à l'heure, vous disiez, quand vous avez commencé à vous déployer sur le terrain pour faire la... avec les différents organismes, vous avez été un peu confronter les organismes qui ne voulaient pas embarquer avec vous. En tout cas, si j'ai bien compris, parce que, finalement, vous avez vraiment un peu créé de toutes pièces, alors que, dans d'autres endroits, bien, il y a des organismes qui travaillaient en collaboration. Selon vous... en même temps, je ne veux pas avoir de nom, mais, en même temps, auriez-vous une liste ou, en même temps, pourriez-vous nous fournir des cas spécifiques où vous auriez dit : Bien, regardez, ces gens-là, si... C'est-u par manque de volonté ou si leurs critères... Parce qu'on sait, des fois, les organismes, ils commencent à aller dans un autre domaine, ils peuvent être coupés, et autre. Mais par contre, pour une question de bien gérer nos fonds publics, vous, seriez-vous capable de nous faire une liste ou autre pour dire : Regardez, si tel organisme aurait pu travailler avec nous, nous, on aurait été beaucoup plus efficaces pour... peu importe. Mais vous parliez justement de personnes qui viennent d'autres pays, la... multiculturel. Il doit sûrement y avoir des organismes qui font de la traduction pour les langues, justement, pour des nouveaux arrivants autres... qu'il y a des fois des besoins. J'aimerais savoir s'il y aurait de quoi que, pour nous, on pourrait peut-être travailler en ce sens-là pour améliorer les systèmes comme ça.

Le Président (M. Picard) : Mme Gagnon.

Mme Gagnon (Lucie) : En fait, il y avait beaucoup d'organismes qui étaient intéressés au travail qu'on fait et à la possibilité d'obtenir du financement. Ça, il n'en manquait pas, d'organismes. Mais, ces organismes-là, leur mission, ce n'était pas de desservir des proches aidants, mais, bien souvent, ce qu'ils souhaitaient, c'est de l'argent pour desservir, par exemple, des aînés. On associe proche aidant d'aîné à aîné. En fait, la grande majorité des proches aidants ne sont pas des aînés, mais c'est à ça qu'on l'associe, et donc ce sont surtout les organismes aînés qui sont venus nous voir ainsi que, comme je le disais tout à l'heure, des organismes dont la mission est de lutter contre une maladie.

Il n'y a pas d'organisme qu'on a sollicité qui a refusé. Ça n'existe pas, ça. Il n'y a pas d'organisme qui s'est montré réticent à développer des services dans ceux qu'on a abordés, qu'on a approchés. La difficulté pour les organismes, c'est qu'on leur demande effectivement d'innover, d'aller vers de nouvelles activités, de nouvelles clientèles. Ça leur demande des efforts importants. Et, à Montréal, le fait de desservir des communautés très diversifiées, ça augmente les coûts d'exploitation de ces organisations-là. Les groupes communautaires qui travaillent à Montréal, pour vous dire, on est jusque-là, puis on pense souvent que... ah! bien, tout le monde est jusque-là partout au Québec. Mais, à Montréal, cette réalité-là, de desservir des communautés diversifiées, ça a un impact financier que moi, j'évalue entre 15 % et 20 %, parce que j'ai travaillé là-dedans avant.

Alors, les organismes sont sous pression, ont de la difficulté à répondre à la possibilité d'offrir des services aux proches aidants, même quand ils veulent le faire, et il y a toute une question de compréhension de ce que c'est qu'un proche aidant quand on est avec des organismes qui ne les soutiennent pas déjà. Donc, il faut qu'on prenne le temps de dire : Ah! un proche aidant, c'est une personne qui aide une autre personne qui était un proche avant. Il faut vraiment prendre le temps de faire toute cette démarche-là avec les organismes et de les aider à faire le lien entre leur mission à eux, groupe de femmes, par exemple, et le soutien aux proches aidants.

Le Président (M. Picard) : Merci, Mme Gagnon. Ça met fin à nos discussions. Donc, je remercie Mme Marcadet, Mme Gagnon et Mme Chainey pour leur présentation.

Je vais suspendre les travaux quelques minutes afin que le prochain groupe prenne place.

(Suspension de la séance à 16 h 30)

(Reprise à 16 h 32)

Le Président (M. Picard) : Nous allons reprendre les travaux. Je souhaite maintenant la bienvenue à L'Appui Chaudière-Appalaches. Je vous invite donc à faire un exposé de 10 minutes, et, après ça, il va y avoir un échange avec les parlementaires. Donc, M. Dion, Mme Guay, la parole est à vous.

L'Appui Chaudière-Appalaches

Mme Guay (Marie-Claude) : Merci. Alors, M. le président de la commission des relations aux citoyens, membres de la commission, je me présente, mon nom est Marie-Claude Guay, je suis présidente de L'Appui pour les proches aidants Chaudière-Appalaches. Je suis également directrice d'un organisme communautaire qui soutient les proches aidants, le Regroupement des personnes aidantes de Lotbinière, et ce, depuis 25 ans. Donc, on est un pionnier au Québec. Alors, merci de votre accueil.

M. Dion (Robert) : Bonjour. Moi, c'est Robert Dion, directeur général de L'Appui Chaudière-Appalaches.

Mme Guay (Marie-Claude) : En tout premier lieu, L'Appui Chaudière-Appalaches tient à remercier la Commission des relations avec les citoyens pour son invitation à participer aux audiences. Deuxièmement, L'Appui

Chaudière-Appalaches veut saluer l'initiative du ministère des Aînés et de la famille Chagnon, qui ont établi un partenariat en 2009 pour créer le fonds de soutien aux proches aidants d'âinés. Ce fut, d'après nous, un pas dans la bonne direction pour inscrire les proches aidants au coeur des préoccupations de la société québécoise.

L'Appui pour les proches aidants Chaudière-Appalaches contribue au soutien des proches aidants de personnes aînées dont les incapacités peuvent compromettre leur maintien à domicile. Nous visons l'amélioration de leur qualité de vie par le développement de services de soutien et par la mobilisation des partenaires les soutenant. Dans notre mémoire, nous voulons démontrer que l'implantation de L'Appui Chaudière-Appalaches a permis de mieux structurer les services aux proches aidants, et ce, même si des organisations de proches aidants se concertaient déjà pour répondre aux besoins de ceux-ci. Des efforts supplémentaires devront être faits pour que L'Appui Chaudière-Appalaches et ses partenaires puissent relever le défi de mieux répondre aux besoins croissants des proches aidants d'âinés.

Quelles sont les particularités de Chaudière-Appalaches? On observe qu'il y a un nombre croissant de proches aidants qui risquent l'épuisement. En Chaudière-Appalaches, on estimait en 2006 que le nombre de proches aidants d'âinés était de plus de 61 500 personnes. En 2031, on estime que ce nombre sera de 83 000 personnes, soit une augmentation de 35 %. Quant à la réalité vécue par les proches aidants, on constate qu'ils peinent à offrir un soutien adéquat à leurs proches aînés car généralement coincés entre les exigences du travail, la vie de famille et les soins à offrir à leurs parents, à leurs proches. Cette situation les conduit rapidement à éprouver de la détresse et à vivre un possible épuisement. Les raisons sont nombreuses. Notons entre autres un manque de reconnaissance de leur rôle et une insuffisance des services de soutien.

Malgré ces tristes constats, nous pouvons affirmer que Chaudière-Appalaches est une région amie des proches aidants, et on en est fiers. Depuis la fin des années 80, un réseau de partenaires proches aidants s'est déployé dans tous les territoires de la région, et des concertations locales et régionales se sont aussi mises en place pour coordonner les interventions des organisations proches aidantes. Aujourd'hui, nous dénombrons donc, en plus de cinq centres de santé et de services sociaux, 12 organismes communautaires locaux et régionaux et huit coopératives de services à domicile, et tous offrent directement des services de soutien à l'ensemble des proches aidants de la région, peu importe la maladie ou l'incapacité de la personne aidée.

M. Dion (Robert) : Ainsi, nous pourrions nous poser la question suivante : Quel est l'impact de L'Appui Chaudière-Appalaches sur le développement de services aux proches aidants d'âinés? Dans le contexte d'un réseau proches aidants déjà fortement développé, comme Mme Guay nous a fait part, l'implantation et le déploiement de notre organisation a évidemment suscité certains questionnements de la part des partenaires. Nous avons dû affirmer plus fermement le caractère spécifique de notre région et le rôle que peut jouer L'Appui Chaudière-Appalaches. Mais, au-delà de ces tensions, qui sont d'ailleurs inévitables, l'ensemble des partenaires se sont finalement entendu pour faire de l'implantation et du déploiement de L'Appui Chaudière-Appalaches une réussite.

Avec le soutien de la société de gestion et du réseau des appuis, L'Appui Chaudière-Appalaches gère un fonds de près de 870 000 \$ par année, dont 730 000 \$ est affecté au financement de 21 projets de service. Cela représente 84 % du budget total. Depuis avril 2013, les objectifs de financement de projets ont été atteints, soit engager 100 % du budget de développement de services prévu, couvrir 100 % de la région et participer au développement des quatre types de services que sont l'information, la formation, le soutien psychologique et le répit.

Parmi ses réalisations importantes, L'Appui Chaudière-Appalaches a mis sur pied un programme appelé Un répit pour moi avec un fonds de 173 000 \$ par année. Ce programme soutient le développement de répits souples et adaptés à la réalité des proches aidants d'âinés. En regard de la mobilisation des partenaires, L'Appui Chaudière-Appalaches collabore avec une quarantaine d'organisations de toutes sortes, de toutes sortes de milieux. Aujourd'hui, L'Appui Chaudière-Appalaches est reconnu par ses partenaires comme un outil de développement important et une force collective pour la région.

Maintenant, que doit-on faire pour améliorer les services aux proches aidants? Malgré l'existence d'un réseau dynamique d'organisations proches aidants dans la région et l'action structurante de L'Appui Chaudière-Appalaches, nous croyons que des efforts supplémentaires devront être faits pour que les proches aidants de la région voient une amélioration substantielle de leur qualité de vie.

Premièrement, on devra investir encore plus dans le soutien aux proches aidants. Dans le contexte d'austérité budgétaire que nous traversons actuellement, nous espérons que le gouvernement ne songera pas à diminuer les fonds consacrés au soutien aux proches aidants et au soutien à domicile en général. Ce serait faire de fausses économies. Le développement de services de soutien aux proches aidants doit être vu comme un investissement et non pas comme une dépense.

Deuxièmement, il faut adopter une approche inclusive pour développer des services qui seront offerts à tous les proches aidants, soit ceux d'âinés, ceux des personnes atteintes d'incapacité physique et les proches aidants de personnes atteintes d'incapacité intellectuelle, car, sur le terrain, l'ensemble des partenaires de L'Appui Chaudière-Appalaches adoptent cette approche inclusive en offrant généralement des services de soutien à l'ensemble des proches aidants. Pour rendre plus efficaces leurs interventions et simplifier les mécanismes de gestion, il serait tout à fait opportun que la loi sur le fonds de soutien soit modifiée pour y inclure cette approche plus inclusive. L'Appui Chaudière-Appalaches, les appuis régionaux du Québec et la société de gestion démontrent maintenant, quant à nous, qu'ils ont l'expertise pour assumer leur mission avec cette approche inclusive.

• (16 h 40) •

Mme Guay (Marie-Claude) : En conclusion, malgré les questionnements suscités par la création du fonds de soutien et le développement du réseau des appuis, L'Appui, dans notre région, est devenu une force collective pour

l'ensemble de ses partenaires. Pour l'avenir, il sera important, selon nous, que le gouvernement, par l'entremise de la société de gestion, continue de soutenir et d'accompagner L'Appui Chaudière-Appalaches et ses partenaires proches aidants pour que nous puissions relever le défi de développer des services de qualité, et ce, en quantité suffisante. Si nous tous réussissons à relever ce défi à l'échelle du Québec, nous pourrions finalement dire que la société québécoise tout entière est amie des proches aidants.

Merci à vous d'avoir pris le temps de nous écouter. Nous vous invitons également à consulter les diverses annexes au mémoire, qui vous présentent des informations plus précises sur qui nous sommes et sur nos partenaires.

Le Président (M. Picard) : Merci beaucoup. Je cède maintenant la parole à M. le député de Montmorency.

M. Bernier : Merci, M. le Président. Bonjour, bon après-midi. Bienvenue. Merci de votre participation.

Vous soulevez un point qui n'a pas été soulevé par les autres organisations en ce qui regarde l'aspect financier. Vous m'inquiétez un petit peu, là. Dans le cadre de... parce que vous semblez avoir un réseau très bien développé, très bien déployé, là, en Chaudière-Appalaches, là. Est-ce qu'à un moment donné on vous a refusé des fonds par rapport à des ajouts de services? Parce qu'il y a des montants qui sont encore disponibles, là, par rapport à l'aide financière, qui peuvent être accordés, permettant de continuer le développement, justement, de vos services, là. Est-ce qu'il y a un organisme qui vous a refusé des fonds?

Mme Guay (Marie-Claude) : Non. Je pense que, quand on parle d'investir davantage, c'est qu'on est conscients, sur le terrain, que les besoins sont très grands et que, oui, actuellement, l'investissement accordé par le fonds de soutien aux proches aidants est important, mais, selon nous, il faut même réfléchir à aller un pas plus loin dans cette direction-là.

M. Bernier : Mais le pas plus loin, c'est un pas que vous devez faire pour aller les chercher, ces sommes-là.

Mme Guay (Marie-Claude) : C'est-à-dire...

M. Bernier : Je pense que c'est... il y a des sommes de disponibles. Si vous faites un pas de plus, à ce moment-là, puis que vous allez demander des fonds additionnels, il y a quand même des fonds disponibles.

M. Dion (Robert) : Mais les fonds sont déjà distribués pour des services qui sont déjà donnés à des proches aidants actuellement.

M. Bernier : Oui, mais ce que je vous dis, sur le plan national, O.K., il y a quand même des sommes là, O.K., qui sont disponibles. Il y a des sommes qui n'ont pas encore été affectées quand même, de l'ordre de près de 50 millions, là. Donc, ces sommes-là, là, si vous développez davantage puis vous faites une demande d'accroissement budgétaire, est-ce qu'on vous a déjà refusé un accroissement par rapport à des projets additionnels que vous avez présentés?

M. Dion (Robert) : Bien, nous, L'Appui Chaudière-Appalaches, on a reçu un montant, un fonds qui correspond au... selon, je dirais peut-être, au niveau démographique, le nombre de population, on a reçu des fonds pour gérer...

M. Bernier : ...en tout cas, regarde, c'est correct, je vous suis là-dessus. En ce qui regarde...

M. Dion (Robert) : Mais c'est parce que... Oui, allez-y.

M. Bernier : C'est parce que ce que je veux vous dire, c'est que, si... Le fonds, il y a encore des disponibilités. Si vous développez, puis vous augmentez votre croissance, puis vous faites les demandes... Ma question était : Est-ce que vous avez déjà reçu un refus de la part du national?

M. Dion (Robert) : On n'a pas fait de demande. Ce n'est pas non plus prévu actuellement.

M. Bernier : O.K. Vous n'avez pas fait de demande.

M. Dion (Robert) : C'est ça.

M. Bernier : C'est parfait. Ça répond à ma question.

Maintenant, en ce qui regarde l'autre point que vous soulevez également au niveau des proches aidants, l'approche dite inclusive, bon, vous me dites que vous appuyez cette notion-là par rapport à l'ensemble du territoire de Chaudière-Appalaches. Encore une fois, est-ce qu'il y a eu des négociations ou des éléments? Parce que vous parlez de modifier la loi, là, par rapport à cette notion-là. Est-ce qu'il y a déjà eu des refus? Est-ce qu'il y a déjà eu des négociations? Est-ce qu'il y a déjà eu des pourparlers par rapport... au niveau... qui remettent en question cet élément-là?

M. Dion (Robert) : Non. Bien, nous, on a fait une démarche de réflexion à l'intérieur de notre propre réseau. On est en cours de réflexion aussi parce qu'on se rend compte sur le terrain que les organismes offrent des services à tous les proches aidants. Or, nous, L'Appui Chaudière-Appalaches, on est mandataires de fonds pour le développement de

services aux proches aidants d'ânés. Donc, évidemment, on doit respecter cette orientation-là de développer des services aux proches aidants d'ânés, mais on désire, nous, comme organisme qui n'est pas seulement bailleur de fonds, mais aussi corporation de développement régional au niveau des services aux proches aidants, de pouvoir, avec nos partenaires, réfléchir plus globalement les services aux proches aidants, y incluant les proches aidants d'ânés. Donc, on fait cette réflexion actuellement à l'intérieur de notre réseau et on est en négociation avec la société de gestion aussi.

M. Bernier : Oui, c'est ça. Est-ce que vous en avez discuté avec L'Appui national?

M. Dion (Robert) : Oui. Il y a une ouverture.

M. Bernier : Il y a une ouverture?

M. Dion (Robert) : Que nous, nous... je dirais qu'on...

M. Bernier : ...c'est un proche aidant, là, peu importe, là... parce qu'il y a un autre régime en ce qui regarde les enfants, mais, au niveau d'un proche aidant par rapport à la personne qui reçoit l'aide, il n'y a pas de limite d'âge, à ce que je sache, là.

M. Dion (Robert) : Non, mais on parle du proche aidant tout âge, mais actuellement les fonds nous permettent seulement de participer au développement pour des proches aidants dont la personne est âgée. Donc, nous, les projets qu'on supporte vont dans ce sens-là.

M. Bernier : O.K. Je vous repose une question : Est-ce que vous avez fait une demande par rapport à élargir cette possibilité-là?

M. Dion (Robert) : Oui.

M. Bernier : Puis ça vous a été refusé?

M. Dion (Robert) : Non. Mais on est en négociation pareil.

M. Bernier : O.K. C'est beau.

Le Président (M. Picard) : Il y a des questions? M. le député de D'Arcy-McGee.

M. Birnbaum : Merci, M. le Président. Je trouve, comme mon collègue, intéressant qu'on parle d'élargir moi avec. Il faut dire que nous ne sommes pas ici tout à fait pour regarder la possibilité d'amender le projet de loi, et vous, vous allez, vous, convenir que les ressources sont restreintes.

J'aimerais vous inviter à élaborer sur la situation actuelle et le mandat des appuis régionaux comme il est actuellement. Et une chose que je trouve intéressante, si vous pouvez peut-être commenter là-dessus... Vous notez que dans le contexte, chez vous, d'un réseau de proches aidants déjà fortement développé... ce n'est pas la lecture de vos collègues, jusqu'à date, des autres régions. Peut-être vous avez des meilleures pratiques à partager avec nous et avec vos collègues. Si vous pouvez nous parler de ça un petit peu, votre lecture de la situation chez vous et l'état de vos services sur le terrain, actuels, en dedans du mandat qui existe présentement.

Mme Guay (Marie-Claude) : Bien, je pense que l'historique fait en sorte justement que, dans Chaudière-Appalaches, je l'ai mentionné, il y a un organisme, entre autres, qui est pionnier au Québec, alors ça a favorisé aussi le développement, là, de tous les services aux proches aidants dans la région. Donc, il y avait un contexte qui était favorable, où il y avait déjà, partout sur le territoire de Chaudière-Appalaches, des organismes qui offraient des services aux proches aidants. Donc, pour nous, quand on est arrivés avec L'Appui Chaudière-Appalaches, on avait déjà ces partenaires-là qui se concertaient et qu'on a pu rejoindre, et ça a été quand même assez facile pour nous de définir vers qui, dans le fond, l'aide financière pourrait aller pour développer, en fait, ce qui existait déjà. Donc, ça, c'était en place.

Alors, c'est sûr que c'est un contexte différent, on en est bien conscients, de ce qui se passe dans plusieurs autres régions du Québec. Donc, c'était notre réalité. Et c'est sûr que, tout en se développant quand même relativement rapidement dans un contexte comme celui-là, hein — maintenant, 100 % de nos fonds sont investis dans différents projets — en même temps, on a quand même adopté une approche, je dirais, qui a pris le temps d'évaluer les choses de la bonne façon. On a consulté beaucoup nos partenaires, justement, pour établir des priorités régionales. Et puis, à cet effet-là, je tiens à dire que, justement, L'Appui national nous a toujours soutenus dans nos particularités régionales, justement. Alors, c'est ça, c'est la réalité au Québec. Selon les territoires, la réalité est différente de l'un à l'autre. Nous, on avait celle-là et on a fait avec.

Le Président (M. Picard) : Oui, M. Dion.

M. Dion (Robert) : En complément, en 2005, l'agence de santé et services sociaux a décidé de développer le secteur proches aidants de façon importante à travers le Programme de soutien aux organismes communautaires et

des ententes spécifiques pour des services aux proches aidants. Ils ont établi ce réseau-là, en quelque part, en se... je dirais, en faisant appel à l'expertise d'organismes déjà implantés dans chacun des milieux. Et il n'y a qu'à regarder dans le mémoire, à l'annexe 1, vous avez une liste des organismes que nous finançons, mais qui existaient déjà et qui offrent des services aux proches aidants. Et là-dedans vous avez des centres d'action bénévole qui ont un service spécifique proches aidants, vous avez des coopératives de services à domicile, vous avez des regroupements plus spécifiques proches aidants, vous avez des services d'entraide, donc une panoplie de services qui sont implantés dans neuf MRC et une ville, qui est la ville de Lévis, et c'est sur ce réseau-là que L'Appui Chaudière-Appalaches a tablé pour développer des services aux proches aidants, en fait de compléter, bonifier les services actuels. Parce que, malgré le fait que l'agence avait investi, considérant les besoins importants... bien, on a vu tantôt que c'est autour de 63 000 proches aidants qu'on évalue, qu'on a à répondre en termes de besoins... évidemment, les argents que l'agence a investis n'étaient pas suffisants, puis même nous, en complétant, ce n'est pas suffisant. Ça répond à certains besoins, mais pas nécessairement... ne répond pas suffisamment aux besoins.

• (16 h 50) •

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

M. Birnbaum : Si je peux, M. le Président... On a parlé avec d'autres groupes de l'équité de l'offre de services étendue sur leur territoire. Est-ce que vous êtes, dans un premier temps, satisfaits que le... parmi les services disponibles, l'accès est équitable à travers votre territoire, et, si oui, comment est-ce que vous avez assuré ça? Sinon, qu'est-ce qu'il y a à faire pour améliorer la situation?

M. Dion (Robert) : Quand on a décidé de développer des services, donc on a commencé à faire les appels de projets, on avait réfléchi à comment on le ferait en termes de répartition de l'enveloppe et on s'est basés un peu à ce qui s'est fait à L'Appui Bas-Saint-Laurent et aussi à la CRE, la conférence régionale des élus, de Chaudière-Appalaches, qui avait bricolé un genre de formule de répartition de fonds selon des caractéristiques de chacune des MRC.

Donc, moi, je me suis inspiré de ces différentes formules-là puis je suis parti du nombre de personnes âgées, nombre de proches aidants, l'indice de défavorisation. Je me suis aussi appuyé sur, je dirais, la superficie d'un territoire parce que le déplacement aussi joue dans les coûts de services. Et, avec ça, bien, j'ai pu déterminer, en répartissant selon ces indicateurs-là, une enveloppe budgétaire par MRC, par territoire. Et d'ailleurs, dans le deuxième appel de projets qu'on est en train de préparer pour 2016-2017... ou plutôt 2017, on fait le même exercice où on regarde, dans le fond, avec des indicateurs particuliers, les fonds qu'on peut distribuer aux organismes pour chacune des MRC.

Le Président (M. Picard) : Merci. M. le député de Sherbrooke.

M. Fortin (Sherbrooke) : Merci beaucoup, M. le Président. M. Dion, vous avez dit dans vos remarques d'ouverture que L'Appui Chaudière-Appalaches gère un fonds de 870 000 \$ par année, dont 84 % allaient dans la gestion de projet, donc 730 000 \$ environ. Est-ce qu'on doit comprendre de ça que le 16 % qui reste, c'est votre gestion administrative?

M. Dion (Robert) : Non. Le... gestion est constitué de 10 % d'activités de mobilisation qu'on appelle, donc représentations, rencontres avec les partenaires, participation aux différents comités proches aidants de chacun des réseaux locaux de services de la région. Et on estime, depuis 2011, que nos frais d'administration généraux tournent autour de 6 %, dont 4 % c'est des frais administratifs purs, les 2 % étant plus des frais de gestion de projet. Parce que le montant qu'on vous a dit, de 730 000 \$, 84 %, c'est des fonds directs aux groupes, là. Ça n'inclut pas les frais de gestion reliés à ces enveloppes-là.

Le Président (M. Picard) : M. le député.

M. Fortin (Sherbrooke) : Oui. J'ai bien entendu votre plaidoyer aussi, dans vos remarques d'ouverture, à l'effet que vous souhaitez qu'on fasse davantage pour les proches aidants et je pense que c'est la volonté de l'ensemble des parlementaires. Mais vous savez, en même temps, quelles sont les ressources qui sont à la disposition du gouvernement.

Alors, je voulais savoir si... Je vais vous poser la même question que j'ai posée à un autre appui régional ce matin. C'est quand même limité, là, mais il y a des frais d'administration au niveau de L'Appui national, il y en a au niveau de L'Appui régional, dans toutes les régions du Québec, et les sommes que vous transférez aux organismes... les organismes aussi ont des frais d'administration.

Vous ne pensez pas justement qu'avec les sommes que nous disposons il n'y aurait pas lieu plutôt de revoir cette structure-là, qu'il y ait davantage d'argent qui aille directement aux proches aidants, qu'il y ait moins d'argent, dans cette chaîne-là, qui se perde dans l'administration plutôt que d'injecter des fonds additionnels?

Mme Guay (Marie-Claude) : J'aimerais répondre à ça.

Le Président (M. Picard) : Mme Guay.

Mme Guay (Marie-Claude) : En fait, justement, moi, je trouve que la façon que l'argent est alloué à des projets sur le terrain, il y a très peu d'intermédiaires, là, entre nous et les organismes qui reçoivent ces fonds-là. Et ce sont justement des services directs qui sont offerts, là. Quand on parle du 760 et quelques mille dollars, là, qui est

alloué en projets, c'est vraiment des services directs aux proches aidants. Et c'est... comme on finance des organismes communautaires, dans la grande majorité, là, des cas... En fait, il y a les coopératives de services, qui sont des entreprises d'économie sociale, mais qui offrent aussi des services directs à la population. Alors, on pense que chaque dollar investi dans ces services-là est un dollar bien investi parce que les services sont vraiment directs à la population.

Le Président (M. Picard) : M. le député.

M. Fortin (Sherbrooke) : C'est clair, on ne met pas en cause les dollars qui sont investis dans les services directs à la population, mais je pense que vous allez convenir avec moi que trois paliers où est-ce qu'il y a des frais administratifs, alors... puis je suis convaincu que c'est ce que vous voulez aussi, vous voulez qu'il y en ait davantage pour les proches aidants.

Alors, je vous retourne ma question : Est-ce que vous pensez qu'il y a un moyen ou avez-vous des recommandations pour alléger cette structure-là?

Le Président (M. Picard) : Mme Guay ou M. Dion?

M. Dion (Robert) : Ce qu'on peut dire, c'est que... Dans ma présentation, j'en ai fait part que, quand L'Appui s'est mis en place dans Chaudière-Appalaches, il y a eu ce genre de questionnement là de la part de nos partenaires, des questionnements quand même assez importants sur le fait qu'une nouvelle structure régionale se mettait en place. Moi, quand je suis arrivé comme directeur général, quelque temps après les tensions qui se sont vécues, j'ai dû composer avec ces tensions-là et ces questionnements-là, mais, au-delà des questionnements de frais administratifs, si on calcule ce qu'on pourrait aller chercher, en termes de millions, ça peut représenter des montants quand même assez substantiels.

Mais n'empêche que L'Appui... un appui régional n'est pas seulement un bailleur de fonds qui distribue de l'argent et qui a des frais administratifs en conséquence. C'est aussi un intervenant qui mobilise des partenaires. Je vous donne l'exemple, cette semaine, jeudi prochain, on organise une rencontre de partage d'expertise qui va rassembler à peu près une vingtaine d'intervenants du milieu pour discuter des services d'accueil téléphonique locaux. Ça peut sembler une activité banale de simple concertation ou d'information qui n'est pas un service direct à la population, sauf que, si on ne donne pas de la formation à nos travailleurs, aux intervenants qui donnent des services aux proches aidants, à un moment donné, ça va être la qualité de services qui va en pâtir.

Donc, on aura beau donner beaucoup de services, quelle sera la qualité de ce service-là? Donc, un des rôles de L'Appui Chaudière-Appalaches, c'est de permettre aux intervenants communautaires qui offrent des services aux proches aidants de pouvoir le faire de mieux en mieux. Donc, nous, on s'est donné comme mission de donner de la formation aux intervenants pour qu'ils puissent offrir, dans le court et moyen terme, des services de qualité.

Le Président (M. Picard) : Merci, M. Dion. Je cède maintenant la parole à Mme la députée de Taillon.

Mme Lamarre : Merci, M. le Président. J'ai cru comprendre, là, dans la perspective de ce qui était attribué, on a fait un exercice d'équité interrégionale qui tient compte de la complexité des patients. Est-ce que c'est un peu à ça que vous faites référence quand vous dites : Il y a une question de nombre, mais il n'y a pas juste ça qui compte quand on veut évaluer les coûts associés à nos programmes?

M. Dion (Robert) : Effectivement. Je regarde la MRC de L'Islet, par exemple, cette MRC là connaît un indice de défavorisation beaucoup plus important que, par exemple, la ville de Lévis. Alors, cet indicateur-là a servi de... a permis à la MRC de L'Islet d'en recevoir peut-être un peu plus, de fonds, pour développer des services aux proches aidants compte tenu qu'ils sont confrontés à de la pauvreté, qu'ils demandent des services beaucoup plus personnalisés ou, à tout le moins, des services à des populations qui sont plus défavorisées.

Mme Lamarre : Et si on considère que... Est-ce que ça fait partie de votre rôle, justement? Parce qu'on sait que, quand plusieurs MRC sont ensemble, tout le monde voudrait avoir une partie du gâteau. Est-ce que ce n'est pas un des rôles de L'Appui régional de pouvoir, justement, faire valoir les caractéristiques d'un sous-groupe par rapport à un autre?

M. Dion (Robert) : Exactement. On a fait l'exercice avec nos partenaires lorsqu'on a déterminé les enveloppes budgétaires pour chacune des MRC. On a présenté ça à nos partenaires, on a expliqué quelle a été, dans le fond, la formule de répartition, et je vous dirais que ça a comme apaisé, je dirais, les partenaires, parce que là, ils ont vu qu'on faisait un exercice objectif, en quelque part, là, où on permettait, justement, de faire en sorte qu'il n'y avait pas une MRC de favorisée par rapport à une autre.

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

• (17 heures) •

Mme Lamarre : Est-ce que le fonds vous avait donné les sommes que vous aviez demandées lorsque vous avez... parce qu'on... tantôt on faisait référence... mon collègue faisait référence, il y a des sommes qui ont été suspendues. Est-ce que, quand vous avez fait vos demandes, ça correspondait à ce que vous avez demandé, ce que vous avez reçu?

M. Dion (Robert) : Bien, dans le processus de développement du réseau des appuis, il n'y a pas eu de mécanisme de... on va dire, de processus de demande. Les appuis ont reçu une enveloppe déjà déterminée par la société

de gestion. Ils ont eu leurs formules pour déterminer la répartition selon les régions, mais nous, on est arrivés, lors de la création, avec un montant qui était déjà déterminé. Et évidemment cette enveloppe-là était fermée, c'est-à-dire qu'elle correspondait pour notre région et il n'y avait pas de perspective de dire qu'on peut faire de nouvelles demandes pour des besoins particuliers.

Mme Lamarre : ...

Le Président (M. Picard) : Ça va? Oui, oui, allez-y.

Mme Lamarre : Donc, vous parlez, dans votre mémoire, d'une recommandation de changement ou, en tout cas, d'aménagement pour inclure peut-être d'autres proches aidants de d'autres catégories que des aînés. À quels sous-groupes faites-vous référence en particulier?

M. Dion (Robert) : Dans... Vas-y.

Le Président (M. Picard) : Mme Guay.

Mme Guay (Marie-Claude) : Oui? Alors, en fait, cette approche inclusive là, c'est l'approche qui est préconisée dans les organismes communautaires. Et j'ai envie de vous donner un exemple en fait qu'on rencontre occasionnellement dans nos pratiques. C'est que, par exemple, un proche aidant qui, lui-même, est une personne aînée et prend soin de son fils ou de sa fille qui a un handicap physique ou mental et qui est rendu à un âge, disons, adulte, parfois de — bon, je ne sais, pas, moi — 40, 50 ans, et, dans la définition actuelle de L'Appui, ce proche aidant là, au fond, qui ne prend pas soin d'une personne aînée, serait exclu. Alors, c'est un exemple parmi d'autres pour lequel nous, on recommande cette approche plus inclusive, parce qu'on trouve qu'à la limite ça exclut des aînés, au fond, et ça exclut, pour ces aînés-là, des services de soutien à domicile qui les aideraient à garder le proche en question à la maison et d'éviter pour lui-même, l'aîné aidant, l'épuisement. Donc, ça, c'est un exemple. Mais en fait l'approche aussi inclusive, c'est qu'on souhaite soutenir les proches aidants en fonction de leurs besoins spécifiques et non pas en fonction des besoins de la personne de qui ils prennent soin. C'est vraiment dans cet esprit-là qu'on souhaite profiter de la commission pour proposer, disons, cette approche-là.

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

Mme Lamarre : Il est sûr qu'on a un contexte économique qui mérite qu'on observe tout, mais souvent, effectivement, d'investir... Je pense que la situation que vous décrivez fait en sorte que ce jeune adulte... et, dans mon contexte de pratique, j'ai plusieurs parents qui s'occupent effectivement de jeunes adultes ou d'adultes dans la quarantaine, cinquantaine, qui ont des déficiences physiques ou intellectuelles. C'est sûr que ces gens-là, s'ils étaient en CHSLD ou en ressources intermédiaires adaptées, ça coûterait beaucoup plus cher. Alors, il y a certainement une façon aussi de calculer ça d'une façon à créer des économies et non pas seulement des dépenses, et ça, ce sont des indicateurs qui seraient intéressants peut-être à documenter pour soutenir votre demande. Parce que je pense qu'elle est légitime, cette demande de regarder des gens qui vraiment font une différence et qui évitent l'institutionnalisation des autres personnes, ce sont vraiment là des proches aidants qui contribuent énormément non seulement aux soins, mais également à l'économie et à des économies au niveau du Québec et du budget.

Le Président (M. Picard) : M. Dion.

M. Dion (Robert) : Oui. J'ai cherché, à un moment donné, combien coûte une personne qui est hébergée dans un centre. J'ai eu de la difficulté, mais je me rappelle que, dans un article de Mme Marois, une personne qui est hébergée, ça coûte à peu près 60 000 \$ à 90 000 \$; le maintien à domicile, ça tourne autour de 30 000 \$ par année. Donc, juste le fait d'investir un 30 000 \$ par personne, par proche aidant, pour ce qui est des services aux proches aidants, on économise à peu près de 30 000 \$ à 60 000 \$. Donc, c'est pour ça que nous, on parle d'investissement et non pas de dépense, parce que ce n'est pas... c'est ça, ça permet de faire des économies importantes et donc d'atteindre les objectifs, je dirais, de diminution du déficit budgétaire du gouvernement.

Mme Lamarre : Et est-ce que les proches aidants que vous rencontrez vous disent que les aidés souhaitent demeurer à la maison, ou s'ils préfèrent aller en établissement de santé, ou aller en CHSLD, ou en ressource?

Mme Guay (Marie-Claude) : Je pense que le souhait de la majorité des gens, c'est de rester dans leur maison le plus longtemps possible; par contre, pas au détriment de la santé de l'aidant. Alors, parfois, la pression est forte sur l'aidant, et de garder la personne aidée à la maison, c'est le souhait de tous, mais, en même temps, encore faut-il être capable de le faire. Alors, il y a cet équilibre-là qui est important à sauvegarder.

Mme Lamarre : Est-ce que vous avez déjà fait un sondage ou documenté... Parce que vous avez quand même un bon bassin, là. Vous avez une expérience des années 80; donc, vous avez quand même un réseau qui semble très performant. Avez-vous déjà pensé à faire quelque chose pour documenter peut-être la volonté de vos proches aidants et des aidés qui sont avec eux?

M. Dion (Robert) : Non, parce qu'on a décidé de prioriser le service aux proches aidants. Donc, ça, évidemment, c'est des fonds, hein? C'est des argentés qui ne vont pas au service direct aux proches aidants. Donc, ça serait, dans le fond, dans le cadre d'une... peut-être une enquête nationale avec des fonds nationaux que là on pourrait voir quelle serait la pertinence... quel serait le désir des proches aidants au niveau du maintien à domicile.

Mme Lamarre : ...n'est pas un questionnaire de satisfaction à la fin ou pendant le service, mais c'est vrai qu'on pourrait le faire de façon plus structurée, mais je pense que déjà on sent que les gens souhaitent ce genre d'intervention là.

Le Président (M. Picard) : Il vous reste une minute, Mme la députée.

Mme Lamarre : D'accord. Écoutez, moi, ce que je retiens de vous, c'est que vous avez vraiment développé... Et je pense que le service aux proches aidants, c'est un service de proximité. Et ce qu'on sent, c'est que vous les connaissez, vos proches aidants, vous en côtoyez, et donc, ça, ça rend votre réaction, votre capacité de choisir les interventions plus pertinentes, je pense, plus proches d'eux, de tenir compte de cette réalité-là. Et, par rapport à différents paliers, je pense qu'il faut faire attention, mais moi, je privilégie toujours les paliers qui sont les plus proches des gens qui ont besoin des services, et je pense que vous témoignez très bien, dans vos réalisations, là, de choses qui ont été faites. Et je pense que les exemples que vous avez donnés pour non pas élargir à tous azimuts, mais parfois permettre une certaine latitude qui amène des économies, au niveau de notre système de santé, par une compréhension plus tangible des réalités des gens... Je pense aussi aux jeunes autistes, par exemple, qui ont des proches aidants qui doivent s'occuper d'eux pendant toute leur vie. Alors, il y a des éléments.

Le Président (M. Picard) : Merci beaucoup, Mme la députée.

Mme Lamarre : Merci beaucoup de votre témoignage.

Le Président (M. Picard) : Je cède maintenant la parole à M. le député de Drummond—Bois-Francs pour une période de 10 minutes... sept minutes, excusez.

M. Schneeberger : Merci, M. le Président. Alors, Mme Guay, M. Dion, bonjour. Tout à l'heure, vous faisiez mention... en tout cas, je vais peut-être faire un aparté. Je sais qu'au niveau de la Beauce c'est reconnu pour des gens très entrepreneuriaux, et puis je pense que le député de Beauce-Sud ne dira pas le contraire...

Des voix : ...

M. Schneeberger : La vérité est là.

Des voix : Ha, ha, ha!

M. Schneeberger : Puis le député de Beauce-Nord le dit aussi; nous, il nous le répète souvent, mais... Et justement vous disiez aussi qu'avant qu'Appui Chaudière-Appalaches arrive il y avait déjà des organismes qui étaient déjà dans le milieu, et autres. Et là ça a créé... en tout cas, si j'ai bien compris, il y a eu des réticences quand vous êtes arrivés dans le milieu.

Est-ce que les réticences étaient dues suite à une nouvelle structure ou c'était une incompréhension dans le sens que, bon, certains comités ou organismes avaient dit : Bien là, ils viennent nous jouer dans nos talles, puis nous, on le fait déjà?

Mme Guay (Marie-Claude) : Je peux répondre?

Le Président (M. Picard) : Mme Guay.

• (17 h 10) •

Mme Guay (Marie-Claude) : Moi, j'étais là au moment de... justement au tout début, là. Et, oui, ces réticences-là, effectivement, étaient liées entre autres à la venue d'une nouvelle structure, c'est clair. Mais c'est ça, on est fiers de pouvoir dire maintenant que cette structure-là... en tout cas, je parle de celle qui est en place dans Chaudière-Appalaches, a relevé ce défi-là de mobiliser les partenaires, d'en faire vraiment des parties prenantes de ce qu'on a développé dans Chaudière-Appalaches et de faire de ce développement nouveau, si on veut, une force pour la région. Alors, je pense qu'on est maintenant dans cette dynamique-là où ces réticences-là... mais on trouvait important de les nommer, parce que c'est comme ça que ça s'est passé et par contre on en a fait une force. Alors, parfois, certaines choses n'arrivent pas pour rien et puis on est capables de dire maintenant que L'Appui Chaudière-Appalaches, avec ses partenaires, a vraiment maximisé le développement, là, de L'Appui régional.

Le Président (M. Picard) : M. Dion.

M. Dion (Robert) : Puis je vous dirais que L'Appui Chaudière-Appalaches, même les appuis régionaux vont peut-être devenir une instance régionale importante dans les prochaines années, parce qu'avec le projet de M. Barrette... du ministre Barrette d'abolir les agences de santé — je ne sais pas si vous avez entendu ça, mais moi, je l'ai entendu

dernièrement — on sera la seule instance régionale qui va mobiliser des partenaires pour améliorer les services entre autres aux proches aidants. Donc, pour moi, c'est un atout important dans ce contexte-là. Est-ce que ça va arriver, c'est une chose, mais, à tout le moins, il y a ça dans la perspective qui fait que notre rôle, là, va devenir encore beaucoup plus important.

Le Président (M. Picard) : M. le député.

M. Schneeberger : Alors, dans cette approche-là... bon, on parlait de structure, tout à l'heure. Est-ce que maintenant, s'il n'y aurait pas eu la création d'Appui, en prenant juste les organismes qui étaient déjà sur... le milieu et en améliorant le financement de ces organismes-là, est-ce qu'on aurait fait plus avec le même service ou, dans le fond, vous, avec votre approche, est venue donner un service plus global au niveau du territoire et ça fait en sorte que, finalement, on n'aurait pas fait d'économie d'argent au final, là?

Mme Guay (Marie-Claude) : Bien, c'était un peu mon propos, de dire qu'au fond, oui, une nouvelle structure, des réticences au départ, mais, en final, maintenant qu'on a atteint, je dirais, notre vitesse de croisière, un plus ajouté, parce que — M. Dion en parlait tout à l'heure — L'Appui permet, par exemple, de la formation aux intervenants dans les organismes communautaires. Chacun de ces organismes-là n'avait pas nécessairement la capacité d'aller chercher ces formations-là. Le réseau... c'est-à-dire L'Appui Chaudière-Appalaches met à la disposition des intervenants, hein, qui sont souvent dans les organismes communautaires... Vous savez, on est un, deux trois salariés, tout au plus, hein, intervenant, là, sur le terrain. Alors, c'est difficile d'aller se chercher de la formation pour devenir de meilleurs intervenants auprès des proches aidants. Donc, ça, c'est une des valeurs ajoutées, je dirais, de L'Appui Chaudière-Appalaches, et il y a d'autres exemples également de concertation renforcée, hein? Même si cette concertation-là, elle existait déjà, elle est encore plus concrète maintenant. Alors, il y a une valeur ajoutée, clairement, oui.

Le Président (M. Picard) : M. le député.

M. Schneeberger : Tout à l'heure, vous mentionniez que vous aviez eu 21 projets de services. Parmi ces 21 projets, est-ce que c'est 21 projets de différents services ou c'est 21 projets de services, dépendamment du territoire où est-ce qu'il y a quelques services différents, mais qui englobent, dans le fond, 21 organismes ou...

M. Dion (Robert) : Selon le territoire, là, ça varie, mais, à tout le moins, ce qu'on a répertorié, c'est qu'il y a huit projets de répit du programme qu'on a développé, le répit pour moi. Il y a trois organismes qui ont déposé un projet pour développer un mécanisme de référence auprès des professionnels de la santé pour mieux identifier les proches aidants qui ont besoin de soutien, et il y a 13 projets qui étaient multiservices : information, formation, soutien psychologique, individuel et de groupe. Donc, on voit qu'il y a une panoplie de types de services, là, qui sont couverts dans les 21 projets.

Mme Guay (Marie-Claude) : Et, si je peux me permettre de compléter...

M. Schneeberger : Oui.

Mme Guay (Marie-Claude) : ...c'est vraiment... le choix, disons, du développement de ces services-là est beaucoup en lien avec les priorités qui ont été adoptées par l'ensemble de la région, par l'ensemble des partenaires. On a tenu un forum qui a permis de dégager ces priorités-là et on en a tenu compte, là, dans l'allocation versée, là, dans les organismes. Et, au niveau du répit pour les proches aidants, c'est quand même 30 % de notre budget qui est alloué à ce service-là...

Le Président (M. Picard) : Merci.

Mme Guay (Marie-Claude) : ...sur l'ensemble du territoire.

Le Président (M. Picard) : Merci, Mme Guay, M. Dion, pour votre présentation. Ça met fin à nos travaux pour ce groupe.

Donc, je vais suspendre quelques secondes afin que le prochain groupe prenne place, et nous allons poursuivre.

(Suspension de la séance à 17 h 15)

(Reprise à 17 h 16)

Le Président (M. Picard) : Je tiens à remercier les participants de L'Appui Lanaudière. Vous entendez des cloches : nous allons aller voter et nous allons revenir vous voir dans quelques minutes. Il y a un vote par appel nominal, donc tous les députés sont demandés au vote.

Je suspends.

(Suspension de la séance à 17 h 17)

(Reprise à 17 h 37)

Le Président (M. Picard) : ...travaux. Donc, nous étions rendus à entendre Mme Perrault et Mme Masse pour L'Appui Lanaudière. Vous disposez de 10 minutes, puis après ça il va y avoir des discussions avec les parlementaires. À vous la parole, mesdames.

L'Appui Lanaudière

Mme Perrault (Danielle) : M. le Président, Mmes et MM. les députés, je me présente, Danielle Perrault, présidente de L'Appui Lanaudière. Je suis en compagnie de notre directrice générale, Mme Dominique Masse. Au cours des prochaines minutes, nous allons tenter de vous brosser un portrait de notre organisation et de ses réalisations au cours des trois dernières années.

L'Appui Lanaudière exerce ses activités depuis janvier 2012. Le conseil d'administration était, à la base, constitué de 13 administrateurs provenant principalement des organismes communautaires du territoire ainsi que de cinq observateurs. Lors de l'implantation, nous trouvions qu'il s'agissait d'une bonne manière de rassembler les acteurs lanaudois autour de la mission de L'Appui. Le conseil d'administration provisoire a alors procédé à l'embauche de la direction générale, qui avait pour premier mandat la réalisation d'un état de situation. Le portrait que nous avons produit se concentrait sur trois aspects, soit le portrait sociodémographique, le portrait des services offerts, le portrait des besoins, dressés suite à la réalisation d'un sondage auprès de 600 proches aidants.

En parallèle, notre organisation a tranquillement pris forme. Nous avons travaillé à élaborer notre politique d'investissement et nos outils d'analyse de projets. Nous avons mis sur pied un comité indépendant d'analyse afin de s'assurer l'objectivité des réflexions faites sur les projets déposés, puis nous avons procédé à notre premier appel de projets en novembre 2012, soit 10 mois après le début de nos activités. Cet appel de projets a dès lors permis de financer quatre projets, pour un investissement total de plus de 400 000 \$ sur trois ans.

Par ailleurs, nous avons procédé, en mai 2013, à la révision de notre structure de gouvernance. Si le modèle choisi à l'implantation faisait sens afin de s'assurer de l'adhésion des partenaires, il devenait plus compliqué à gérer dans un contexte d'attribution de fonds. Effectivement, sur les 13 postes d'administrateurs, 11 étaient occupés par des porteurs de projets potentiels. Nous avons donc révisé nos règlements généraux afin de s'assurer de respecter l'éthique souhaitée dans la gestion de fonds publics. Des organismes du territoire ont toujours leur place au sein de notre conseil d'administration, mais la répartition des sièges est faite de sorte que ce ne sont plus les porteurs de projets potentiels qui détiennent la majorité des votes.

Nous avons aussi procédé à deux autres appels de projets en moins d'un an. Au total, nos trois appels de projets nous ont permis d'investir, à ce jour, un montant de 1,8 million de dollars, répartis sur trois ans, pour l'amélioration de la qualité de vie des aidants d'ânés lanaudois.

• (17 h 40) •

Mme Masse (Dominique) : M. le Président, Mmes et MM. les députés, à mon tour maintenant de vous entretenir, au cours des prochaines minutes, des autres activités réalisées par L'Appui Lanaudière, parce qu'évidemment, on en a parlé, là, avec les autres appuis, on n'est pas qu'un bailleur de fonds.

Donc, comme vous le savez, l'un des mandats de L'Appui est la concertation des différents acteurs en lien avec les proches aidants du territoire. D'une part, L'Appui Lanaudière remplit ce rôle-là à travers son conseil d'administration, qui sert de lieu de partage de l'expertise lanaudoise en termes de proches aidants. D'autre part, les ressources humaines de L'Appui Lanaudière participent activement à des concertations qui étaient déjà établies avant notre implantation.

Depuis notre implantation, L'Appui a participé à l'ensemble des tables de soutien à domicile du territoire, donc c'est six tables qui sont divisées par MRC et qui se rencontrent de quatre à six fois par année afin d'échanger sur les enjeux et sur les projets potentiels que les différents organismes pourraient vouloir développer.

Nous avons aussi participé au comité de promotion des liens de proximité, au comité de soutien à l'autonomie des personnes âgées du sud de la région, à de nombreux autres comités en lien avec le soutien à domicile. Nous considérons que L'Appui dispose, à travers ses nombreuses tables, d'une tribune exceptionnelle de sensibilisation, mais aussi de diffusion d'information auprès de nos partenaires.

Par ailleurs, L'Appui Lanaudière a été, au cours de la dernière année, initiateur d'une nouvelle concertation régionale. Le nouveau comité ayant pour mandat la réflexion sur la prestation de services de répit atypique, non traditionnel ou d'urgence pour les proches aidants du territoire s'est révélé extrêmement mobilisateur pour les nombreux acteurs de la région. Les rencontres organisées se sont soldées par le dépôt de cinq projets ciblant le répit non traditionnel lors de l'appel de projets qui a eu lieu en novembre 2013. Ces projets, déposés par les coopératives de soutien à domicile de toute la région, de manière concertée avec les centres d'action bénévole, les regroupements d'aidants naturels, la société Alzheimer ainsi que L'Appui, bien évidemment, permettront, au cours des prochaines années, de fournir du répit souple et complémentaire aux proches aidants d'ânés de tous les territoires de MRC de notre région.

Au niveau de la ligne Info-aidant maintenant. En activité dans Lanaudière depuis maintenant presque deux ans, là, depuis novembre 2012, la ligne Info-aidant a généré plus de 800 contacts téléphoniques auprès d'aidants de chez nous. Véritable baromètre de la réalité de ceux-ci, la ligne nous permet d'être à l'affût des besoins, mais aussi des déficits de services qui causent des difficultés aux proches aidants de la région. De plus, elle nous permet de promouvoir les projets que nous finançons, permettant une accessibilité rapide et facile à plus de services pour les proches aidants d'ânés. Cet outil incontournable permet également à L'Appui Lanaudière d'agir en précocité auprès des proches aidants en leur offrant du soutien dès le début et tout au long de leur trajectoire, contribuant ainsi à réduire les risques d'épuisement. La ligne Info-aidant est un service, selon nous, qui est complémentaire et qui s'inscrit dans le continuum de services.

Par ailleurs, la conseillère aux proches aidants agit aussi à titre d'agente de sensibilisation et de développement sur le territoire. Elle permet ainsi une plus grande visibilité et un meilleur ancrage de L'Appui dans la communauté. De plus, elle s'implique activement avec les partenaires locaux et régionaux à la recherche de réponses aux besoins des proches aidants d'ânés.

L'Appui Lanaudière, comme on vous l'a déjà démontré, est bien plus qu'un bailleur de fonds, il est un catalyseur et un partenaire actif de la mobilisation des milieux en lien avec les enjeux de la proche aidance. La pertinence du modèle régional est, selon nous, démontrée depuis longtemps. Puisqu'avant l'implantation de notre réseau le développement des services aux aidants s'était fait de manière variable à travers le Québec, la modulation des initiatives et l'importance de laisser chaque région déterminer ses priorités selon ses besoins mais aussi selon les services qui existent déjà nous apparaissent comme étant cruciales. La souplesse dont fait preuve le Fonds de soutien aux proches aidants est primordiale pour une saine gestion de l'enveloppe. Effectivement, l'adaptabilité des priorités à chacune des régions du Québec, à travers des balises-phares que sont l'information, la formation, le soutien psychologique et le répit, demeure un important facteur de succès de l'implantation de notre organisation.

D'autre part, la capacité de L'Appui Lanaudière à se positionner comme un bailleur de fonds accessible offrant un accompagnement de proximité aux organismes du territoire favorise le financement de projets structurants et concertés. Effectivement, la formation faite auprès des organismes lanaudois leur permet de mieux cibler les enjeux et les partenaires potentiels pour leurs projets. Selon nous, cet accompagnement de proximité amène une grande valeur ajoutée au Fonds de soutien aux proches aidants.

Maintenant, au niveau des défis et des perspectives de notre organisation. Malgré une implantation qui est réussie, qui est efficiente et qui est efficace, L'Appui Lanaudière continue, bien sûr, à faire face à certains défis. D'une part, l'acceptation par le milieu communautaire autonome du travail en partenariat avec les fondations privées n'est pas tout à fait acquise. Que ce soit au niveau des valeurs organisationnelles ou de la gestion d'une reddition de comptes qui est plus serrée, du travail reste à accomplir, de concert avec ses partenaires de premier plan. D'autre part, nous croyons que les liens entre le réseau de la santé et les appuis devraient continuer à se fortifier au cours des prochaines années. L'ancrage des projets dans les communautés s'en trouverait amélioré, augmentant ainsi l'effet structurant des investissements réalisés par L'Appui.

Par ailleurs, nous pensons aussi que les liens plus importants devraient être établis entre le soutien à domicile du CSSS du nord et du sud de la région et notre ligne Info-aidant. La ligne souhaitant intervenir en précocité et en complémentarité avec ce qui existe déjà, il pourrait être pertinent de se doter de mécanismes systématiques de référence. Ainsi, les proches aidants d'ânés entrant en contact avec le réseau de la santé pour une première fois seraient dirigés vers la ligne Info-aidant. La connaissance fine que nous avons des ressources des différents territoires de MRC permettrait de manière certaine que le proche aidant soit guidé vers des services appropriés, même s'il est sur une liste d'attente au CSSS.

Dans un contexte où le vieillissement de la population est une préoccupation constante des différents acteurs en santé publique, le travail des appuis prend tout son sens. Effectivement, outiller, former et prendre soin des proches aidants et non plus uniquement des personnes malades permettra, à terme, de freiner l'épuisement hâtif de ces partenaires inestimables du réseau de la santé. Les proches aidants québécois contribuent de manière significative au maintien à domicile de centaines de milliers de personnes en perte d'autonomie au Québec. Continuer à se préoccuper de l'amélioration de leur qualité de vie nous apparaît donc comme un enjeu prioritaire pour l'ensemble de notre société. Je vous remercie.

Le Président (M. Picard) : Merci, Mme Masse. Donc, nous allons entreprendre les échanges avec le groupe formant le gouvernement, pour une période de 17 minutes. Nous avons entente... nous avons consentement pour poursuivre nos travaux au-delà de 6 heures, l'horaire prévu. Nous devrions terminer vers 18 h 20. Donc, du côté gouvernemental, qui prend la parole? M. le député de Montmorency.

M. Bernier : Merci, M. le Président. Bienvenue. On est heureux de votre participation à cette commission. Je vais vous poser une question qui est... parce que vous êtes quand même relativement nouveaux par rapport à votre territoire, votre implantation... Justement, sur votre déploiement, là, quels sont les... Je veux parler de défis à venir. De quelle façon ça s'est fait sur votre territoire? De quelle façon vous vous êtes implantés, là, dans votre... auprès des organismes? Puis de quelle façon... Vous avez parlé en ce qui regarde les relations au niveau des organismes reliés à la santé, mais il y a peut-être certains éléments, là, qui sont un petit peu plus difficiles avec des fonds privés, ou ces choses-là. Bon, l'acceptabilité du milieu, là, comment ça s'est passé chez vous, là?

Le Président (M. Picard) : Mme Masse.

Mme Masse (Dominique) : Oui. Donc, ma présidente l'a mentionné d'entrée de jeu, à la base, autour de la table du conseil d'administration de L'Appui, il y avait les organismes en lien avec la proche aidance de tout le territoire. Donc, évidemment, ça a contribué à l'acceptabilité du projet — à l'époque, on parlait de carrefours de soutien aux aidants, là — des appuis parce que toutes les personnes qui étaient concernées étaient autour de la table et ont cheminé en même temps que l'implantation de L'Appui Lanaudière, là, dans notre région. Donc, évidemment, la vision des partenaires par rapport à un partenariat public-privé, à l'injection de sommes de nature privée dans un fonds de cette nature-là a cheminé elle aussi. Il reste des défis, il reste des arrimages à faire. En même temps, je pense que c'est sain qu'on ait chacun une vision, et que, dans la mesure où on se côtoie dans le respect puis dans la mesure où on respecte les visions d'un groupe ou d'un autre, ce n'est pas malsain, là, on peut partager des visions qui sont différentes, là.

M. Bernier : O.K. Vous avez parlé que vous avez six tables de concertation ou six tables à l'intérieur... Est-ce qu'à ce moment-là vous participez à ces six tables-là? Qui sont les partenaires autour de ces tables-là?

• (17 h 50) •

Mme Masse (Dominique) : Oui. En fait, autour des tables, bien, il y a des acteurs locaux, là, comme les coopératives de soutien à domicile, les regroupements d'aidants naturels, il y a des acteurs de nature plus régionale, comme par exemple la société Alzheimer. Les tables de soutien à domicile, par territoire de MRC, touchent à toutes les clientèles en maintien à domicile, là. Il n'y a pas de discrimination selon l'âge, selon le type de maladie ou d'incapacité, donc c'est assez vaste. Il y a aussi les CSSS qui siègent à ces tables-là. Donc, c'est vraiment des concertations qui réunissent l'ensemble des partenaires, qui se voient quelques fois par année, là, pour échanger. C'est en premier lieu un lieu d'échange, là, des groupes communautaires et autres types de groupes, là, pour qu'on puisse bénéficier des bons coups de chacun puis aussi, souvent, s'entraider. Quand, par contre, par exemple, nous, on fait un appel de projets, bien, c'est via les tables de soutien à domicile qu'on diffuse l'information en premier lieu parce que tous les partenaires sont réunis, là, autour de la table.

M. Bernier : O.K. Quand vous faites un appel de projets, c'est vous autres qui jugez les projets. Ces tables-là sont là simplement pour donner de l'information ou conseiller?

Mme Masse (Dominique) : Bien, ce sont des tables de concertation, donc évidemment, entre eux, les organismes communautaires qui sont admissibles à nos fonds utilisent ces lieux-là pour se concerter. Ceci dit, les tables de soutien à domicile ne sont pas... n'ont pas leur mot à dire sur notre attribution de fonds. La manière dont on fonctionne, là, comme d'autres appuis l'ont mentionné, on a un conseil d'administration qui prend une décision finale sur l'attribution. Par contre, il y a un comité indépendant d'analyse de projets qui est formé de 10 personnes issues du territoire et qui ont des compétences soit en termes de proche aidance, soit en termes d'analyse de projets. Donc, on a trois proches aidants sur le comité, on a Centraide qui siège avec nous, il y a la conférence régionale des élus, les deux CSSS, l'agence. Donc, ça vous donne... Puis on a un expert de la... une personne qui est experte des questions de la maladie d'Alzheimer parce qu'il y a quand même une importance, là, qui est accordée, à l'intérieur du fonds, là, à ces problématiques-là. Donc, ça vous donne un peu le topo, là, de notre comité.

M. Bernier : Donc, somme toute, ils font des recommandations, puis à ce moment-là c'est votre conseil d'administration qui décide par rapport aux projets.

Mme Masse (Dominique) : Oui, et de plus le comité d'analyse fournit des recommandations aux porteurs de projets. Donc, certains éléments devraient peut-être être faits plus en concertation avec tel, tel autre organisme où on aimerait voir telle mesure accentuée. Voilà. Donc, au-delà des recommandations faites au conseil d'administration de L'Appui, le comité d'analyse fait aussi des recommandations aux organismes qui portent les projets.

M. Bernier : Et à ce moment-là ce que vous demandez à ces organismes-là, c'est de développer des nouveaux services, des nouvelles façons de faire par rapport aux argentés qui sont consentis, c'est ça? Ou si vous reprenez ce qu'ils font puis vous... De quelle façon... Qu'est-ce que vous leur demandez exactement, là, par rapport à l'octroi des fonds que vous leur accordez?

Mme Masse (Dominique) : Dans le cadre du Fonds de soutien, contrairement à un paquet d'autres mesures de financement, il n'y a pas de critère d'innovation qui est demandé. Donc, on ne demande pas nécessairement aux groupes de faire quelque chose de nouveau. Par exemple, lors du dernier appel de projets, on a consenti un financement à la Société Alzheimer de Lanaudière pour augmenter un programme qui s'appelle le Répit Accompagnement Stimulation. Donc, ce n'était pas quelque chose de nouveau, c'est quelque chose où on savait qu'il y avait une liste d'attente qui était importante, où des familles étaient en attente, puis on a consenti un financement à ça. De manière générale, je vous dirais, par contre, que les organismes se débrouillent bien pour nous déposer des choses qui sont nouvelles ou qui n'existaient pas sur leur territoire. Il n'y a pas de dédoublement, là.

M. Bernier : O.K., merci. Je vais laisser la parole au collègue.

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

M. Birnbaum : Merci, M. le Président. Bonjour et merci pour vos interventions. J'aimerais vous inviter de parler davantage du terrain. Je note les six projets dont... ça a l'air d'être des sujets très pertinents, et j'imagine qu'il y a un besoin qui a été décortiqué par vous et vos partenaires. Mais je me demande si vous avez déjà eu occasion à faire une évaluation, à chiffrer le nombre de proches aidants touchés par ces projets.

Il y a un autre exemple. Je note que la ligne Info-aidant, on parle de, jusqu'à date, quelque 298 appelants différents, un total de 471 appels... contacts téléphoniques, qui me semble, avec tout respect, un petit peu modeste. Est-ce que vous pouvez me parler de votre lecture de la réussite jusqu'à date des projets octroyés par vous et la ligne téléphonique dont vous êtes responsable uniquement?

Mme Masse (Dominique) : Oui, avec plaisir. En fait, ça me permet de donner une information complémentaire. Le document qui vous a été remis, c'est notre rapport d'activité terminé au 31 mars de l'année dernière, mais qui

n'inclut pas l'année précédente. Donc, c'est pour ça que vous... En ce moment vous parlez de six projets, vous parlez de 400 quelques contacts téléphoniques; en fait, l'année précédente, là, comme je vous dis, n'est pas incluse. Au total, L'Appui, depuis son implantation, a financé pour plus de 1,8 million de dollars de projets sur le territoire. Donc, on parle, lors de notre premier appel, de quatre projets, ensuite trois et neuf, donc, qui rejoindront, au bout de leurs trois ans — parce que ce sont presque tous des projets de trois ans, là, à quelques mois près — à terme, plus de 5 000 proches aidants du territoire lanadois. Il y en a qui sont à très petite échelle. Je parlais tout à l'heure du Répit Accompagnement Stimulation. Il faut comprendre que les mesures de répit, ce sont souvent des mesures extrêmement coûteuses pour extrêmement peu de gens parce que c'est en individuel, surtout quand c'est des cas de déficience ou de maladie d'Alzheimer, parce que les personnes ne supportent pas toujours d'être en groupe. Donc, dans le cas de ce projet-là, on parle de 24 proches aidants par année. Donc, c'est très peu, mais ça a un impact énorme sur la prévention de l'épuisement.

Au niveau de la ligne Info-aidant, je conçois qu'une lecture du nombre peut paraître modeste. Par ailleurs, la conseillère aux proches aidants de L'Appui n'est pas qu'une intervenante au téléphone. Elle se déplace sur l'ensemble du territoire, elle va rencontrer des groupes de proches aidants, elle intervient sur le terrain en allant rencontrer, avec nos partenaires, des groupes d'échange pour parler de la proche aidance pour aider aussi les proches aidants à se reconnaître comme tels, parce que — on en a parlé plus tôt — c'est vraiment un enjeu. Donc, je trouve qu'il faut faire attention dans comment on interprète ce chiffre-là parce que ça va bien au-delà de ça, la ligne Info-aidant.

Le Président (M. Picard) : M. le député.

M. Birnbaum : ...M. le Président. C'est évident qu'une des choses qu'on essaie d'évaluer avec les partenaires, c'est l'apport qui vous est offert par L'Appui national. Est-ce que vous pouvez nous parler davantage de comment la situation, de votre lecture et la lecture de vos partenaires, est nettement améliorée depuis l'implantation de... les appuis régionaux ainsi que L'Appui national?

Le Président (M. Picard) : Mme Masse.

Mme Masse (Dominique) : Oui. En fait, d'une part, par rapport à L'Appui régional, je vous dirais que l'amélioration ou, en fait, la valeur ajoutée, elle provient du bailleur de fonds de proximité et de notre capacité à mobiliser et à concerter les acteurs. Donc, il y a peu de bailleurs de fonds qui font de l'accompagnement aussi personnalisé que les appuis font auprès des organismes communautaires. Donc, moi, je vais travailler avec eux.

En fait, tout au long de l'année, je vous dirais que je suis une partenaire avec les organismes du territoire, à l'exception du moment où on gère la reddition de comptes, où là je joue vraiment un rôle de bailleur de fonds. Mais sinon je vais vraiment travailler main dans la main avec eux pour pouvoir... pour faire en sorte qu'ils déposent des projets qui sont structurants, des projets qui vont avoir vraiment un impact sur la qualité de vie des proches aidants. Et ce qui me permet ça, comme directrice de L'Appui, c'est la distance qu'il y a entre le comité d'analyse et mon organisation. Donc, le fait d'avoir un comité d'analyse indépendant me permet d'être proche des groupes. Donc, ça, c'est une très grande valeur ajoutée, à mon sens.

Par rapport à L'Appui national, moi, je pense que cette structure-là nous fait faire des économies d'échelle assez importantes parce que, tous ensemble, on bénéficie d'un paquet de services d'accompagnement à l'implantation, de promotion, de réflexion. On a parlé de pratiques prometteuses un peu tout à l'heure. C'est aussi un lieu de concertation incroyable, où l'ensemble des directions générales, les présidents, les conseillers aux proches aidants peuvent se réunir, discuter, échanger sur les bonnes pratiques. Donc, je pense qu'à terme ça nous fait faire des économies de manière assez substantielle. Si on divisait l'action puis qu'on s'obligeait, dans chacune des régions, à faire ce que L'Appui national fait, bien, ça nous coûterait beaucoup plus cher, selon moi. Voilà.

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

Mme Montpetit : ...c'est le député de Sherbrooke.

Le Président (M. Picard) : Oh! ça a changé. M. le député de Sherbrooke.

M. Fortin (Sherbrooke) : Merci beaucoup, M. le Président. Vous avez parlé beaucoup du soutien que vous donnez aux organismes communautaires, qui sont ceux vraiment qui donnent le service aux proches aidants, qui ont l'expertise dans le domaine. Et je voulais savoir : Concrètement, c'est quoi, les conseils, la formation? Parce qu'on a entendu beaucoup, là, depuis ce matin... Quel est le rôle concret, là, dans le jour à jour, des appuis régionaux auprès des organismes communautaires? Je voudrais vous entendre là-dessus.

• (18 heures) •

Mme Masse (Dominique) : Avec plaisir. En fait, la majorité des organismes communautaires — pas tous, là, mais la majorité — sont de très petites structures avec très peu de financement. Je vous parle, par exemple, du regroupement des aidants naturels d'Autray. C'est un organisme qui bénéficie d'un financement du Programme de soutien aux organismes communautaires de 26 000 \$ ou 28 000 \$ par année. Donc, on conçoit que ce n'est pas une ressource à temps plein puis que cette personne-là doit non seulement être sur le territoire, faire de l'intervention, rencontrer les proches aidants, écrire un projet... Juste prendre le temps d'écrire un projet à L'Appui pour demander des sommes, alors que c'est fort légitime d'en vouloir, c'est un défi pour ces organisations-là. Donc, l'accompagnement que nous, on peut fournir,

s'asseoir avec la coordonnatrice d'un organisme puis réfléchir à laquelle... qu'est-ce que ça pourrait être puis qu'est-ce qui pourrait avoir un impact réel sur les proches aidants de son territoire, pour moi, ça fait une différence, puis on le voit à chaque appel de projets.

Par ailleurs, on fait aussi avec l'ensemble... en fait, on ne le fait pas avec l'ensemble, mais on offre à tous les organismes du territoire une session de formation au début de chaque appel de projets, où on passe à travers tout le formulaire, on leur explique exactement ce qu'on veut avoir comme information. Pour eux, ça facilite aussi la rédaction, là.

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

M. Fortin (Sherbrooke) : Je veux juste être certain que je vous ai bien compris. J'ai demandé quel soutien vous pouviez apporter aux organismes communautaires. Alors là, là, ce que je comprends, le soutien principal que vous leur apportez, c'est de les aider dans leurs demandes, comment faire leurs demandes pour vous demander de l'argent à vous. C'est ça?

Mme Masse (Dominique) : On les soutient pour qu'ils nous déposent des projets qui ont des impacts significatifs sur les proches aidants du territoire, assurément.

M. Fortin (Sherbrooke) : O.K. Donc, l'aide est essentiellement administrative. C'est ça?

Mme Masse (Dominique) : Bien, il y a la concertation dont j'ai parlé aussi. Il y a évidemment notre rôle de bailleur de fonds, évidemment, mais toute la notion de concertation aussi. J'ai parlé, dans notre allocution de départ, des rencontres qu'on a tenues tout au long de l'année, là, sur le répit atypique. C'est un comité qui n'existait pas avant puis qui a généré le dépôt de cinq projets, qui signifient plus de 600 000 \$ d'investissement avec les coopératives de soutien à domicile, pour qu'ils puissent fournir du répit souple, adapté aux proches aidants des MRC. Donc, ça aussi, ça fait partie du soutien puis de l'accompagnement qu'on fait, là.

M. Fortin (Sherbrooke) : Très bien. Comme dernière question, probablement que vous avez déjà préparé la réponse, je l'ai posée à de nombreux intervenants avant vous : Dans votre rapport d'activités 2013-2014, il n'y a pas vos états financiers, alors je voulais tout simplement savoir quelle est la proportion de votre budget de fonctionnement... de votre budget total, en fait, qui est alloué à votre gestion administrative.

Mme Masse (Dominique) : En fait, pour 2013-2014, le budget était de 12 % en gestion. Pour l'année qui débute maintenant, on est à 8 %, donc ce qui fait... peut-être parce que je vois votre réaction, là, l'année précédente était une année où on était encore en phase d'implantation et on n'a pas utilisé l'ensemble de notre enveloppe, donc il y a quand même des frais qui demeurent, là, à ce moment-là. Puis l'année qui... en fait, on est au milieu de l'année, là, on engage l'ensemble de notre enveloppe, là. Donc, c'est ça qui fait la différence, donc on est plutôt à 8 %.

Le Président (M. Picard) : Merci. Je cède maintenant la parole à Mme la députée de Taillon pour une période de 10 minutes.

Mme Lamarre : Alors, bonjour, très contente de vous rencontrer, Mme Perrault, Mme Masse. Donc, d'abord, tantôt vous avez parlé d'agir en précocité, et j'ai trouvé ça très intéressant comme formulation. Pouvez-vous me parler un peu d'expérience où vous avez eu des résultats par rapport à ces actions-là?

Mme Perrault (Danielle) : Bien, tout d'abord, j'aimerais peut-être souligner que j'ai été proche aidante moi-même pendant 10 ans, et ce qui a fait en sorte que... c'est avant que L'Appui voie le jour. Donc, mon père est décédé au même moment que L'Appui a vu le jour, et je dois dire que, si j'avais pu bénéficier de soutien et de services, à ce moment-là, d'organismes de ma région, ça aurait probablement fait une différence, au lieu d'être un employeur, une infirmière, une intervenante, et tout ça, tout en étant une travailleuse... parce que tantôt je vous ai entendue poser la question à un autre groupe. Oui, on a un choix à faire : Est-ce qu'on veut continuer à travailler ou si on doit cesser de travailler, mais au détriment de quoi aussi? Donc, il y a toute cette réflexion-là qu'il doit faire.

Donc, quand on dit qu'on veut travailler en précocité, bien, c'est justement d'essayer d'aider le plus possible les proches aidants, premièrement, à se reconnaître. Je pense que ça, c'est un défi de taille parce qu'on est, au Québec, hein, on est très judéo-chrétiens en quelque part, dans le sens qu'on a eu des parents puis on se doit de remettre à nos parents, à notre conjoint, à nos enfants. Donc, on ne se voit pas nécessairement comme un proche aidant parce que c'est tout à fait naturel qu'on s'occupe d'un proche. Mais, à partir du moment où on réalise qu'on a un rôle de proche aidant... mais ça vient avec un bagage aussi, tout ça, et on n'est pas nécessairement toujours prêts à gérer toute cette situation-là.

Donc, d'agir en précocité, oui, c'est important parce que, si on est capables, dès le départ, de pouvoir faire reconnaître les gens au niveau de leur statut de proche aidant, mais aussi de les amener à connaître les services qu'ils vont avoir dans leur milieu, bien, je pense que ça va être une amélioration qui va être importante, et c'est beaucoup le rôle de L'Appui de faire ça avec les acteurs du milieu aussi.

Le Président (M. Picard) : Merci, Mme Perrault. Mme la députée de Taillon.

Mme Lamarre : Non. Madame...

Le Président (M. Picard) : Ah! oui, Mme Masse.

Mme Masse (Dominique) : Me permettez-vous, en complément... Ce qui est malheureux, c'est que souvent le proche aidant, il arrive aux organismes communautaires, à L'Appui, au réseau de la santé, là, peu importe la porte d'entrée, mais il arrive déjà épuisé parce qu'il ne ressent pas le besoin d'aide avant d'être au bout de l'élastique. Et c'est là où c'est extrêmement difficile de lui venir en aide d'une manière efficace.

Alors, si on lui donne de l'aide quand il est au tout début de sa trajectoire, qu'il donne quelques heures par semaine de soutien à un proche malade, là, on peut vraiment avoir un impact puis sur le long terme aussi. Donc, voilà.

Mme Lamarre : Il y a même des économies qui en découlent parce que, dans le fond, on va maintenir le patient ou la personne plus longtemps à domicile, très souvent, avec un proche aidant qui est moins épuisé.

Mme Perrault (Danielle) : Si je peux ajouter, c'est que ce n'est pas toutes les personnes qui veulent placer leur aidé non plus, bon, dans un CHSLD ou peu importe. De plus en plus, on veut les conserver à la maison. On le disait tantôt qu'il y avait une économie importante à ce niveau-là. Au lieu de 60 000 \$, c'est 30 000 \$, bon, des... C'est significatif, mais c'est aussi important parce que, si on pense aux gens atteints de maladie d'Alzheimer ou de démence, le dépaysement fait en sorte que ça provoque des situations assez embêtantes.

Donc, de les laisser dans leur milieu avec un contexte qu'ils connaissent depuis longtemps, on vient déjà d'aider l'aidé à demeurer peut-être en forme un petit... en forme, c'est relatif, là, mais à conserver une certaine autonomie, et au proche aidant, bien, de s'assurer que c'est peut-être moins fatigant de l'avoir à la maison que de passer son temps à courir sur un côté puis de l'autre pour aller voir parce qu'on est demandés tout le temps par les préposés parce qu'il y a une crise puis venez-vous-en de toute urgence. Donc, il y a cette réalité-là aussi qui est importante.

Mme Lamarre : Vous apportez des dimensions importantes que moi, j'ai pu constater aussi dans ma vie par rapport au maintien de la personne à domicile plutôt que de la référer dans un CHSLD, qui demeure une solution, mais ultime, pour des cas qu'on veut les plus rares possible. Mais vous transmettez la volonté des personnes de rester à domicile le plus longtemps possible.

Dans l'argent, les sommes d'argent qui sont... parce que vous avez quand même un... Moi, je trouve que vous avez commencé tôt, vous vous êtes impliqués très rapidement et vous avez développé rapidement des projets. On a toujours quatre phases : la formation, l'information, le support psychologique, le répit. Si vous aviez à répartir les projets que vous avez soutenus ou développés ou qui ont fait l'objet d'une demande sur votre territoire, comment vous répartiriez finalement ces éléments-là, et peut-être aussi en termes de personnes qui en ont bénéficié?

• (18 h 10) •

Mme Masse (Dominique) : En fait, les deux premiers appels de projets qu'on a faits à L'Appui — donc un après six ou sept mois, là, tout de suite après la réalisation du portrait, et l'autre, après un an d'implantation — visaient l'information, la formation et le soutien psychologique parce que le conseil d'administration souhaitait réfléchir à comment traiter l'enjeu du répit, qui est un enjeu... qui est un gouffre sans fin, où on peut investir des centaines de milliers, et je dirais même des millions de dollars, et où il y aura toujours des besoins.

Donc, on a pris le temps, au conseil d'administration, de faire cette réflexion-là. Il y a du répit qui a été accordé, il y a des sommes qui étaient accordées en répit, mais uniquement en répit accessoire, donc pour permettre de participer à d'autres activités, de soutien psychologique ou de formation, principalement. Donc, dans le cadre des deux premiers appels de projets, c'est vers là qu'allaient nos investissements.

Dans le cadre du dernier appel de projets, dont le décaissement s'est fait au 1er avril de cette année, là — donc, vous ne l'avez peut-être pas dans les données que vous avez en main — on a ouvert au soutien psychologique et au répit, et le critère, c'était : on ne veut pas faire du répit comme fait le CSSS. Donc, ce qui est atypique, ce qui est non traditionnel, nous accepterons des propositions de projets en répit. Et là, bien évidemment, bien, on a eu des investissements massifs, plus de 1 million de dollars d'investis dans le cadre de cet appel de projets là sur trois ans et dont, je vous dirais, facilement 75 % à 80 % sont investis en répit. Donc, c'est des sommes, mais, en même temps, il y a des besoins qui sont très grands dans la région. Donc, voilà.

Mme Lamarre : ...quelques exemples de critères qui font que vous acceptez des gens en répit, parce qu'effectivement c'est un mode de soutien qui est très coûteux, mais des indicateurs qui peuvent peut-être servir aussi à d'autres établissements.

Mme Masse (Dominique) : En fait, ce n'est pas tant les indicateurs pour les proches aidants que les indicateurs auprès des projets qu'on recevait et qu'on jugeait comme étant admissibles.

Je vais vous parler brièvement, là, du principe des cinq projets qui ont été adoptés, là, dont je parlais tout à l'heure, qui fait suite à une concertation que L'Appui a portée. Donc, il s'agit d'une banque d'heures, de 24 heures, pour un proche aidant qui peut être demandée de manière spontanée. Donc, je vous donne un exemple banal : on est mardi, puis vendredi soir je vais vouloir aller au cinéma avec ma fille, ça ne m'arrive jamais. Bien, je vais pouvoir appeler à la coopérative de services à domicile, et ils vont avoir du répit dans une banque pour moi que je vais pouvoir utiliser de manière impromptue. Parce que, normalement, le répit donné par le CSSS, il est souvent, en tout cas dans notre région, donné à horaire fixe, tous les mardis de 1 heure à 4 heures, et très peu flexible, je dirais, souple, voilà.

Donc, c'est ça qu'on voulait aller ajouter aux proches aidants, c'est un répit supplémentaire à ce qu'il a déjà pour des activités de son choix. On ne voulait pas qu'il y ait de critère, là, nécessairement. On voulait que le proche aidant soit libre de l'utiliser comme il le souhaite.

Le Président (M. Picard) : Oui, M. le député de Terrebonne. Une minute.

M. Traversy : Oui. Bon, rapidement. Donc, merci beaucoup, M. le Président. Mme Perrault, Mme Masse, merci beaucoup d'être à l'Assemblée nationale aujourd'hui. C'est toujours un plaisir de recevoir des gens de qualité de la région de Lanaudière, là, dans le cadre de nos commissions parlementaires et de voir qu'en plus des nombreux chapeaux que vous occupez dans notre région, j'apprends aujourd'hui que vous êtes également, pour le cas de Mme Perrault, proche aidante. Donc, c'est assez fort de voir que vous êtes plusieurs qui s'impliquent dans ces organismes et qui êtes à la fois également proches aidantes, là, auprès d'une personne.

Je voulais vous poser la question parce qu'une des particularités de Lanaudière, bon, c'est sa population qui est en croissance avec une démographie assez effervescente. On parlait d'environ 66 000 Lanaudois qui prodiguaient des soins d'aide à domicile. Je voulais savoir si vous pensez que c'était suffisant et puis comment qu'on pourrait peut-être faire pour aller en rejoindre davantage au cours des prochaines années.

Le Président (M. Picard) : Mme Masse.

Mme Masse (Dominique) : Oui. En fait, ce sont les données de Statistique Canada qui nous disent qu'il y a 66 000 personnes qui prodiguent des soins de manière non rémunérée dans Lanaudière, et ça, c'est les données de 2006. Les projections 2011 parlaient plutôt de 84 000, et en augmentant, là, le vieillissement de la population, on n'y échappe pas.

Comment les rejoindre? Je pense que, d'une part — puis ce n'est pas la première fois qu'on en parle, d'autres l'ont fait avant nous — il faut que le proche aidant se reconnaisse comme un proche aidant. Il faut qu'il dépasse la vision de : c'est normal, c'est mon père. Ce n'est pas ça. La personne peut quand même avoir besoin d'aide, et c'est là notre grand défi, je pense, à tous, de faire en sorte que le proche aidant, il reconnaisse qu'il en est un et qu'il ait accès aux services.

Le Président (M. Picard) : Merci, madame. Je cède maintenant la parole à M. le député de Drummond—Bois-Francs pour une période de sept minutes.

M. Schneeberger : O.K. Merci, M. le Président. Bien, bonjour à vous deux. Alors, comme mon collègue... C'est vrai que je ne pourrais pas dire qu'il n'y a pas de bonne personne dans Lanaudière, sinon je vais avoir une bonne conversation avec mon boss.

Je vous dirais, premièrement, je remarquais... Vous disiez qu'il y a eu une refonte au niveau de vos règlements généraux. Moi, par... en tout cas, vous mentionniez tantôt quelques lacunes qu'il y avait. Moi, je voudrais savoir, quand vous avez parti Appui, est-ce que vous aviez déterminé... en tout cas, en formant le C.A. et autres, on a des balises. Est-ce que vous avez des balises ou c'était vraiment : on part à zéro puis... C'est parce que, veux veux pas, c'est la première fois qu'on entend ça depuis ce matin. Alors, je voudrais savoir qu'est-ce qui n'a pas marché ou, mettons... Est-ce qu'il y avait un manque d'information à ce niveau-là?

Le Président (M. Picard) : Mme Masse.

Mme Masse (Dominique) : Oui, peut-être compléter. En fait, on avait, premièrement, des balises de L'Appui national, qui nous proposait un modèle type, si vous voulez, de conseil d'administration, modèle qui a été suivi et qui était fort à propos dans un contexte d'implantation parce qu'il visait la concertation des partenaires.

Là où, pour notre part, on a trouvé des défis, c'est quand on est arrivés à l'attribution de fonds et où on s'est rendu compte que, sur 13 administrateurs, il y en a 11 qui étaient des porteurs de projets potentiels. Donc, on trouvait que...

Une voix : ...

Mme Masse (Dominique) : Bien, potentiels. Il n'était pas là, le conflit d'intérêts, mais on le voyait venir, puis ça nous faisait craindre un peu les répercussions. Puis la refonte des règlements généraux, elle s'est faite de concert avec l'ensemble des administrateurs qui étaient là, qui reconnaissaient qu'il y avait un enjeu. Donc, ça s'est fait de manière assez...

Mme Perrault (Danielle) : Assez transparente.

Mme Masse (Dominique) : Oui, assez transparente, là, avec l'ensemble des administrateurs, puis ça a fait en sorte que, maintenant, il y a des décideurs autour de la table qui ne peuvent pas recevoir de fonds, donc qui n'étaient pas là avant... en fait, qui étaient là, mais à titre d'observateurs. Par exemple, les deux centres de santé du territoire, là, via leurs coordonnateurs du soutien à domicile, qui siègent maintenant sur le conseil d'administration, puis on ne peut pas financer les CSSS, ce n'est pas dans notre intervention. Donc, ils ont une connaissance très fine du territoire, des organismes, de ce qui se fait, puis ils ne sont pas en conflit d'intérêts. Donc, on les a intégrés, là, au conseil d'administration. On n'a pas retranché les organismes, on a juste diminué leur poids relatif, si vous voulez.

Mme Perrault (Danielle) : Et afin de...

Le Président (M. Picard) : Mme Perrault.

Mme Perrault (Danielle) : Oui. Afin de s'assurer aussi que, lorsque vient le temps d'approuver les projets qui ont été déposés, bien, qu'on ne voie pas le trois quarts du C.A. qui se retire et qu'on se retrouve avec plus le quorum nécessaire pour pouvoir adopter les projets, ce qui a failli arriver lors du premier dépôt.

Donc, pour nous, ça allait de soi que cette refonte-là se fasse, et, comme Mme Masse le disait, c'était important, au début, qu'il y ait ce nombre-là qui siège autour du conseil d'administration afin de bien établir les bases. Mais, une fois que le tout était fait, et que tout le monde était consentant avec la manière de fonctionner, et je crois que ça... ils ont tous adhéré d'une façon très, très... en tout cas, unanime à ça, et aujourd'hui, bien, ils déposent les projets puis ils se sentent beaucoup plus libres de déposer des projets aussi parce qu'avant ils se sentaient, comme vous disiez, un peu en conflit d'intérêts potentiel.

Le Président (M. Picard) : M. le député.

M. Schneeberger : Oui. Bien, dans la même approche toujours, vous êtes passés de 13 à neuf membres. Est-ce que, justement, c'est dans la continuité d'assouplir aussi ou sauver des coûts à ce niveau-là ou...

Mme Perrault (Danielle) : Bien, c'était aussi parce que c'est tous des gens très, très, très occupés, puis, à un moment donné, ne serait-ce que de pouvoir avoir une date commune pour faire un conseil d'administration, ça devenait assez particulier. Donc, en réduisant le nombre, bien, ça le permettait. Puis aussi, bien, c'est qu'il y avait des organismes qui étaient représentés... si je prends, entre autres, des centres d'action bénévole, bien, chaque centre d'action bénévole avait presque un représentant au conseil d'administration, donc on pouvait se permettre de pouvoir diminuer le nombre à ce moment-là. Mais ça s'est fait vraiment dans une transparence et une participation de tout le monde aussi, et tout le monde pouvait s'exprimer là-dessus et dire s'ils étaient en accord avec cette nouvelle forme de conseil d'administration.

Le Président (M. Picard) : Mme Masse.

Mme Masse (Dominique) : Oui. Peut-être en complément d'information, là, les quatre sièges, là, où il y a principalement une différence en nombre, c'est que, dans le cadre du premier... bien, du premier... bien, du conseil, lors de l'implantation, il y avait un siège par territoire de MRC, donc six sièges pour les organismes de chacun des territoires. Maintenant, on a un siège pour le nord de la région puis un siège pour le sud. Donc, c'est là où est la différence des quatre, c'est selon nos territoires de CSSS.

Le Président (M. Picard) : M. le député, il vous reste deux minutes.

• (18 h 20) •

M. Schneeberger : O.K. Alors, vite. Tout à l'heure, dans le précédent mémoire, les gens mentionnaient que, dans le fond, il fallait voir ça comme un investissement et non une dépense. O.K. Moi, je veux bien, mais presque tous les organismes nous disent ça à ce moment-là. Ça fait que finalement, si ça serait vraiment vrai, on ne serait pas en déficit, là, structurel comme on l'est.

Moi, par contre, ce que je veux savoir, c'est que s'il y a vraiment des... On sauve des coûts parce que, justement, on sait qu'une place en CHSLD coûte 60 000 \$ par année. Moi, ce que je voudrais savoir maintenant : Est-ce qu'il y a déjà eu des évaluations qui ont été faites dans le sens que, demain matin, si on enlève tous vos services, le nombre de personnes qui sont actuellement aidants naturels qui donneraient plus de services, ces gens-là... combien de personnes qui auraient des besoins s'en retourneraient, justement, en institution, en CHSLD? Avez-vous une évaluation de ça, pour dire : Regardez, demain matin, si tous ces gens-là s'en vont en CHSLD, bien, ça va expansionner les coûts, puis c'est vrai que, là, nous, on est beaucoup plus efficaces parce qu'on réduit les dépenses?

Le Président (M. Picard) : En une minute, Mme Masse.

Mme Masse (Dominique) : Oui. En fait, la réponse, c'est non. On n'a pas une étude de cet impact-là pour plusieurs raisons, mais entre autres parce que le soutien à domicile, ce n'est pas que l'histoire de L'Appui, c'est l'histoire de plusieurs organisations. Je mentionnais tantôt qu'on a, pour notre part, un impact sur minimalement 5 000 proches aidants au cours des trois prochaines années. Ça contribue assurément au maintien à domicile, mais ce n'est pas que notre intervention qui fait que les proches aidants gardent leurs aidés à domicile. C'est un travail d'équipe. Je pense que ça appartient à la société de faire en sorte que les proches aidants aient des services, à travers L'Appui, mais à travers les autres organismes du territoire aussi, parce que nous, on les finance, les services, on ne les donne pas. Donc, c'est extrêmement difficile à évaluer. Ça pourrait être fort intéressant, par ailleurs, là, mais moi, je ne suis pas en mesure de vous fournir une réponse.

Le Président (M. Picard) : Je tiens à vous remercier, Mme Masse et Mme Perrault, pour votre témoignage et votre travail auprès des proches aidants.

Et là-dessus je suspends les travaux jusqu'à 19 h 30 afin de poursuivre les auditions. Merci beaucoup.

(Suspension de la séance à 18 h 21)

(Reprise à 19 h 34)

Le Président (M. Picard) : À l'ordre, s'il vous plaît! La commission reprend ses travaux. Je demande à toutes les personnes dans la salle de bien vouloir éteindre la sonnerie de leurs téléphones cellulaires.

Nous allons poursuivre les consultations particulières et auditions publiques concernant l'examen des rapports sur les activités du Fonds de soutien aux proches aidants. Ce soir, nous recevons L'Appui Capitale-Nationale et L'Appui Mauricie. Je souhaite maintenant la bienvenue aux représentantes de L'Appui Capitale-Nationale. Je vous invite à faire votre exposé d'une durée maximale de 10 minutes et après ça il va y avoir des échanges avec les parlementaires.

Donc, Mme Dubé et Mme Laliberté, la parole est à vous.

L'Appui Capitale-Nationale

Mme Dubé (Claire) : Bonsoir, M. le Président, Mmes, MM. les députés. Tout d'abord, nous voudrions remercier la Commission de la relation avec les citoyens de nous avoir invitées à venir vous entretenir de notre organisme, L'Appui pour les proches aidants de la Capitale-Nationale. Je me présente : je suis Claire Dubé, présidente du conseil d'administration et proche aidante d'un oncle de 93 ans. Je vous présente également Mme Emmanuelle Laliberté, qui est directrice générale de l'organisme depuis janvier 2014.

Ensemble, nous allons vous entretenir des défis qui ont accompagné l'implantation de L'Appui, de nos trois grands mandats, qui sont : le financement des organisations, le service-conseil aux proches aidants, la ligne Info-aidant, le portail Web, la mobilisation et la concertation des partenaires dans le but de développer des services aux proches aidants d'âinés.

Enfin, nous vous parlerons de la situation actuelle de L'Appui de la Capitale-Nationale ainsi que de nos perspectives d'avenir afin que nous puissions développer avec nos partenaires une offre de services qui réponde aux réels besoins des proches aidants de la Capitale-Nationale.

Comme vous avez pu le lire dans le mémoire que nous avons déposé, L'Appui a vu le jour en novembre 2011. Plusieurs défis nous attendaient : l'accueil mitigé dans la région, les cultures d'organisation très différentes. Il a fallu faire notre place. Nous avons également eu des enjeux en lien avec la gouvernance et plusieurs mouvements à la direction générale. Depuis 2012, il y a eu trois directeurs généraux qui se sont succédé avec un intervalle de trois à quatre mois. Donc, ce qu'on a fait, notre réalité en 2014, nous avons fait une planification stratégique sur trois ans, nous avons développé un plan d'action ambitieux, nous avons mis en place différents comités afin de nous aider à aller vers les besoins réels des proches aidants.

Je vais passer la parole à Madame... à Emmanuelle pour élaborer.

Le Président (M. Picard) : Mme Laliberté.

Mme Laliberté (Emmanuelle) : Alors, les trois mandats de L'Appui Capitale-Nationale. Notre premier mandat est le financement des organisations qui offrent du soutien aux proches aidants d'âinés. À L'Appui Capitale-Nationale, nous avons commencé à financer des projets à partir de décembre 2013. Ces projets touchent les besoins identifiés par les proches aidants, soit l'information, la formation, le soutien psychosocial individuel ou de groupe, et le répit. À ce jour, nous avons fait deux appels de projets ainsi qu'un miniappel de projets pour la Semaine nationale des proches aidants, qui aura lieu du 2 au 8 novembre 2014. Nous finançons donc, actuellement, 19 projets qui s'échelonnent soit sur 18 ou 22 mois, et nous estimons qu'à terme de ces deux appels de projets nous aurons touché plus de 20 000 proches aidants. Avec le comité d'analyse de projets, nous travaillons actuellement à établir et bonifier les détails d'un appel de projets qui sera lancé dans le courant de l'automne. Au total, à ce jour, nous avons investi 977 412 \$ dans les services aux proches aidants.

L'Appui Capitale-Nationale et son comité d'appel de projets a vraiment à coeur de financer des projets qui contribuent à accroître et diversifier les services donnés aux proches aidants d'âinés et se préoccupe de financer des projets qui sont complémentaires aux services déjà existants, des services qui sont aussi adaptés et adaptables aux besoins des proches aidants, et ce, tout au long de leur trajectoire. Nous désirons également développer des moyens pour rejoindre le proche aidant le plus tôt possible et ainsi l'amener à demander de l'aide avant qu'il n'arrive à un état d'épuisement.

Notre deuxième mandat, la ligne Info-aidant et le portail Web. La ligne Info-aidant de L'Appui Capitale-Nationale a été mise en place en décembre 2012. Par le biais de cette ligne, L'Appui Capitale-Nationale offre un service d'écoute, d'information et de référence personnalisé aux proches aidants de personnes âinées. En 2013-2014, la conseillère proche aidant a reçu 193 appels et est venue en aide à plus de 180 personnes. Depuis ses débuts, le nombre d'appels reçus est toujours en croissance dans la région, et les proches aidants nous disent qu'ils sont vraiment heureux d'avoir un service personnalisé respectueux de leurs besoins et surtout de leur trajectoire.

En ce qui concerne le site Web de L'Appui Capitale-Nationale, le proche aidant peut trouver, en un seul clic, toute une gamme d'informations pertinentes qui concernent sa réalité de proche aidant et avoir accès à tous les services qui lui sont offerts à proximité de sa résidence. Sur notre site Web, on a plus de 70 organismes qui sont répertoriés. C'est des organismes qui offrent des services directs et indirects aux proches aidants de la région de la Capitale-Nationale.

• (19 h 40) •

Notre troisième mandat, la mobilisation et la concertation des partenaires. Comme Mme Dubé vous l'a expliqué tout à l'heure, nous faisons tranquillement notre place dans le portrait de la proche aidance des personnes âinées de la région de la Capitale-Nationale. Nous sommes de plus en plus présents lors de différentes rencontres, colloques, forums qui sont en lien avec notre mission et nos mandats. Nous siégeons actuellement sur la table des proches aidants de la Vieille-Capitale. Tranquillement, avec la mise en place de comités de réflexion sur différents sujets qui touchent la proche aidance des personnes âinées, des liens de confiance se créent avec les organismes et les partenaires de la santé.

Ce qu'on voudrait que vous reteniez, ce soir, de notre rencontre, c'est que, premièrement, nous avons maintenant des bases solides. Notre implantation n'a pas été facile, mais on a maintenant des bases solides à L'Appui de la Capitale-Nationale. Nous sommes outillés pour faire face aux défis qui nous attendent et nous sommes vraiment tous animés à l'idée de les relever. Pour le financement, plusieurs services sont déjà en place et d'autres seront développés. Nous sommes tout à fait conscients que notre réserve est bien pourvue.

Nous travaillons actuellement sur une planification des appels de projets et des investissements afin de bonifier l'offre de services offerts aux proches aidants d'âinés et d'utiliser la pleine enveloppe. Nous avons mis en place un comité répit pour réfléchir avec nos partenaires à l'offre de répit dans la région de la Capitale-Nationale. Nous prévoyons aussi faire une journée de consultation-concertation afin de proposer des solutions appropriées en lien avec la réalité des proches aidants de chaque territoire de la région de la Capitale-Nationale. Nous travaillons également sur les outils de dépôt de projets, sur la reddition de comptes des organismes et sur l'accompagnement de ceux-ci pour le dépôt des projets, tout ça, évidemment, dans un souci d'amélioration continue.

En ce qui concerne la ligne Info-aidant et le site Web, il est essentiel de continuer à mettre tous les efforts nécessaires afin de pouvoir rejoindre le proche aidant en amont de sa trajectoire et de pouvoir l'accompagner tout au long de celle-ci selon ses besoins. Il faut donc continuer à promouvoir la ligne Info-aidant et le site Web, continuer à faire connaître ce service de proximité et ce service personnalisé. Nous voulons continuer à travailler avec les organisations et le réseau de la santé afin que nos partenaires comprennent bien le rôle de la ligne Info-aidant, qu'ils en voient les avantages pour eux mais surtout pour le proche aidant qui est au coeur de toutes nos préoccupations.

Du côté de la mobilisation et de la concertation, on peut vous dire que nous sommes vraiment fiers du travail accompli à ce jour, parce qu'on parlait vraiment de loin dans la région de la Capitale-Nationale. Ceci étant dit, nous savons qu'il est primordial de continuer à développer et maintenir les liens avec tous les partenaires impliqués dans la proche aide des personnes aînées de la région, et ce, sur tout le grand territoire de notre région. Nous allons continuer de le faire par le biais de différents comités, des journées de consultation et de concertation, et nous voulons également intensifier et régulariser nos représentations.

Nous voulons aussi continuer d'être un agent facilitateur pour favoriser le travail en concertation entre les différentes organisations et le réseau de la santé afin d'offrir des services complémentaires au réseau. Pour ce faire, nous sommes convaincus que nous devons travailler en étroite collaboration avec les experts terrain de la proche aide sur l'ensemble du territoire. Les organisations sont bien placées pour connaître les besoins et la réalité des proches aidants des différents milieux et, selon nous, c'est en travaillant en complémentarité que nous allons améliorer la qualité de vie des proches aidants d'âinés de toute la région.

Je vais laisser Mme Dubé vous dire le mot de la fin.

Mme Dubé (Claire) : Comme on vous l'a démontré lors de notre présentation, L'Appui de la Capitale-Nationale est en mode action et en mode solution. Nous entrevoyons l'avenir avec positivisme. Nous sommes conscients que nous avons des défis à relever et nous sommes prêts à le faire. Si l'on se fie aux dernières statistiques, la région de la Capitale-Nationale devra se retrousser les manches afin de relever les défis qu'amène le vieillissement de la population. En effet, dans la région, on estime que le poids démographique des 65 ans et plus dépassera celui des moins de 19 ans, et ce, dès 2016, c'est-à-dire huit ans avant la moyenne nationale prévue pour 2023.

Dans ces circonstances, nous sommes encore plus convaincus qu'il faudra travailler tous ensemble avec les partenaires du milieu communautaire, de l'économie sociale et du réseau de la santé, joindre nos forces afin de trouver des solutions pour améliorer la qualité de vie des personnes qui prennent soin et qui accompagnent les personnes aînées.

Merci de nous avoir écoutées et de nous avoir reçues.

Le Président (M. Picard) : Merci, Mme Dubé, merci, Mme Laliberté. Nous allons débiter notre période d'échange avec M. le député de Sherbrooke pour une période de 25 minutes. M. le député.

M. Fortin (Sherbrooke) : Merci beaucoup, M. le Président. Bonsoir, Mme Dubé, Mme Laliberté, à mon tour de vous souhaiter la bienvenue à l'Assemblée nationale.

Dans vos remarques, vous avez beaucoup insisté sur les difficultés que vous avez rencontrées, vous nous avez parlé beaucoup de changements aussi à la direction générale de votre organisme. Alors, je voulais savoir quels étaient un petit peu les enjeux particuliers auxquels vous avez été confrontés.

Le Président (M. Picard) : Mme Dubé.

Mme Dubé (Claire) : Il y en a eu plusieurs. Le fait de changer trois fois de direction générale, ça inclut beaucoup de démarches, ce qui fait que, pendant une période de trois à quatre mois entre chaque D.G., bien, en fait, c'est un peu la présidente qui a occupé l'intérim; donc, les projets, à ce moment-là, on les a un peu mis sur la glace. Ils sont partis pour diverses raisons, et on a le plaisir d'avoir avec nous Mme Laliberté depuis janvier 2014.

Au niveau du conseil d'administration, bien, comme plusieurs vous l'ont démontré aujourd'hui, les membres du conseil d'administration viennent de différents organismes, dont plusieurs proposent des projets. Donc, on ne parlait pas, tous et toutes, le même langage. C'est comme si on essayait d'apprendre l'espéranto tout le monde ensemble, mais il a fallu se mettre au français. Et je dois vous dire qu'actuellement, en septembre 2014, on a fait d'énormes progrès et que le conseil d'administration est vraiment de plus en plus efficace.

Le Président (M. Picard) : M. le député.

M. Fortin (Sherbrooke) : Je voulais savoir... Parce qu'il y a plusieurs appuis régionaux qui nous ont dit, un petit peu plus tôt aujourd'hui, que L'Appui national leur soumettait ou leur recommandait un certain modèle de gouvernance. Alors, je voudrais savoir ce qui a peut-être justifié vos problèmes ou les changements à la direction générale. Est-ce que c'était un modèle qui n'était pas approprié à votre situation? Et puis, face aux difficultés que vous avez rencontrées, est-ce que vous avez eu un appui de L'Appui national pour faire face à ces difficultés-là?

Le Président (M. Picard) : Mme Dubé.

Mme Dubé (Claire) : Tout à fait, on était accompagnés par L'Appui national. Parce que c'était un nouvel organisme, donc, à ce moment-là, bien, tout le monde, on cherchait un peu nos repères. Mais, avec l'aide de L'Appui national, je pense qu'on a réussi à surmonter les difficultés et on est en route vers de nouvelles aventures, qui sont très positives, pour moi.

Le Président (M. Picard) : Mme Laliberté.

Mme Laliberté (Emmanuelle) : Juste comme élément complémentaire, c'est qu'effectivement, dans le fond, on était... L'Appui national, dans le fond, faisait une proposition, au départ, d'un conseil d'administration pour partir les organisations en phase d'implantation, puis je pense que la proposition était bonne. Sauf que maintenant, avec l'expérience, avec les années, bien, on est plusieurs appuis qu'on se rend compte que, finalement, peut-être que la composition du conseil d'administration n'est pas optimale. Pas parce que ce n'est pas des bonnes personnes puis qu'ils n'ont pas leur place là, bien au contraire, mais, je veux dire, on va travailler avec eux de différentes façons. Mais c'est qu'il y a toujours une espèce de... quand ils déposent des projets, il peut y avoir apparence de conflit d'intérêts, là, quand on arrive au niveau de la prise de décision des conseils d'administration. Donc, en changeant un peu le modèle de gouvernance, en changeant les conseils d'administration, on essaie de pallier à cette apparence de conflit d'intérêts qu'il pourrait y avoir.

Le Président (M. Picard) : M. le député.

M. Fortin (Sherbrooke) : Oui. Je voudrais savoir également de votre part s'il y a un lien entre les difficultés que vous avez rencontrées à savoir si ça a eu des impacts, en fait, sur la façon dont vous avez alloué ou dépensé les sommes qui vous étaient allouées. Les chiffres les plus récents qu'on a sont pour 2012-2013 : en frais d'administration, il y en a pour 113 832 \$ sur un budget de 236 968 \$, alors ça fait 48 % de votre budget qui a été alloué pour des frais d'administration. Je voulais savoir, bon, s'il y a un lien entre les difficultés et le fait qu'il y a beaucoup, beaucoup d'argent qui a été alloué dans l'administration, et quel est l'état de la situation aujourd'hui.

Mme Laliberté (Emmanuelle) : Bien, en fait, les chiffres que vous avez, 2012-2013, ce qui explique le pourcentage, là, aussi élevé, c'est qu'à cette époque-là il n'y avait pas encore de projet qui avait été alloué. Et, comme les frais d'administration sont calculés sur l'ensemble du budget, bien, c'est sûr que ça fait vraiment un pourcentage très élevé puisque le 240 quelques mille, c'est... il y a une petite partie, dans le fond, là, qui était... une toute petite partie qui était pour les projets; donc, c'est pour ça qu'il y a un taux aussi élevé. Mais, si on est... Parce que c'est sur l'ensemble du budget qu'on a. Ça fait que, si on calcule avec l'ensemble du budget, c'est sûr que la partie... sur le 200 quelques mille, ça fait 40 %. Mais, si on avait déboursé plus de sommes, si on avait ouvert des projets puis si on avait donné de l'argent, bien, ça aurait diminué le pourcentage, vous comprenez, d'administration. En date d'aujourd'hui, dans le fond, le budget qu'on a déposé, ça tourne autour de 7 %, 8 %, parce que, là, maintenant, on a dépensé de l'argent, donc ça tourne autour de 7 %, 8 %, là, l'administration.

• (19 h 50) •

M. Fortin (Sherbrooke) : Pour l'année en cours, c'est ça?

Mme Laliberté (Emmanuelle) : Oui, c'est ça...

M. Fortin (Sherbrooke) : Très bien.

Mme Laliberté (Emmanuelle) : ...pour 2014-2015, là, c'est des prévisions qu'on fait, là.

M. Fortin (Sherbrooke) : O.K. Donc, 7 %, 8 % en dollars sonnants, ça représente quoi, les sommes aujourd'hui qui sont allouées à vos frais d'administration versus les sommes que vous versez pour des projets?

Mme Laliberté (Emmanuelle) : Bien, sur un budget d'à peu près 1 million, dans le fond... sur à peu près un budget de 1,4 million, parce que c'est ça, notre budget annuel à L'Appui Capitale-Nationale, on a une somme d'environ 75 000 \$, là, de frais d'administration.

M. Fortin (Sherbrooke) : O.K. Donc, ce n'est pas seulement en proportion que ça a diminué depuis 2012-2013, c'est en dollars sonnants également, parce que, là, vous allez à 75 000 \$ et vous étiez à 113 000 \$ il y a deux ans.

Mme Laliberté (Emmanuelle) : Oui, mais c'est comme je vous dis, c'est parce qu'il faut le voir sur un ensemble, il faut le voir sur le budget d'ensemble. Ce qui fait que ça varie beaucoup, c'est le nombre... c'est les sommes qu'on donne en projets.

M. Fortin (Sherbrooke) : Oui. Je suis d'accord avec vous : en proportion, ça a changé beaucoup, mais, en dollars sonnants aussi, ça a changé.

Mme Laliberté (Emmanuelle) : Tout à fait.

M. Fortin (Sherbrooke) : Donc, qu'est-ce que vous avez fait pour réduire vos frais d'administration au cours des deux dernières années?

Mme Laliberté (Emmanuelle) : Bien, effectivement, le fait qu'il y a eu des directions qui sont passées, il y a eu des frais... ça, ça a engendré des frais d'administration, là, plus élevés, là, peut-être, que ce qu'on avait prévu. Bien là, je suis en place, j'espère que je ne partirai pas. C'est parce que ce n'est pas prévu...

Des voix : Ha, ha, ha!

M. Fortin (Sherbrooke) : On vous souhaite d'être là longtemps...

Mme Laliberté (Emmanuelle) : Ce n'est pas prévu.

Mme Dubé (Claire) : ...

Des voix : Ha, ha, ha!

M. Fortin (Sherbrooke) : ...en tout cas.

Mme Laliberté (Emmanuelle) : Ce n'est pas prévu. Ce n'est pas prévu, donc la situation se rétablit. En fait, c'est ça qu'il faut se dire, c'est qu'à L'Appui de la Capitale-Nationale, le début, ça a été assez mouvementé, oui, au niveau des changements de direction. Mais aussi, au niveau de l'accueil, ça a été quand même un accueil mitigé au niveau des différentes organisations. Il a vraiment fallu faire notre place tranquillement, il a fallu rassurer les acteurs aussi qui nous voyaient peut-être comme un compétiteur ou quelqu'un qui allait venir voler des proches aidants. Donc, il a vraiment fallu travailler à démontrer qu'on était là pour travailler en partenariat, qu'on reconnaissait vraiment l'expertise, qu'on n'était pas là pour enlever des proches aidants à personne, qu'on voulait justement travailler en collaboration et en concertation avec eux. Ça fait que, là, on est sur une bonne lancée, là.

M. Fortin (Sherbrooke) : J'aurais une dernière question, M. le Président.

Le Président (M. Picard) : Allez-y, M. le député.

M. Fortin (Sherbrooke) : Alors, je comprends que vous avez travaillé fort, au cours des dernières années, pour conquérir le cœur des autres organismes qui étaient présents dans la Capitale-Nationale. Alors, aujourd'hui, au quotidien, c'est quoi, la nature de votre relation avec ces organismes-là et, concrètement, c'est quoi, le soutien que vous leur apportez?

Mme Laliberté (Emmanuelle) : Bien, en fait, on a vraiment des meilleures relations, là. C'est sûr, comme je disais, au niveau de la concertation, on est de plus en plus présents, comme je vous le disais, sur différentes tables, dans des colloques, des rencontres. On essaie de régulariser aussi nos rencontres avec les partenaires de la santé, parce que c'est un acteur majeur, là. On est complémentaire à la santé, donc on est sur différentes tables, on travaille avec eux. Pour les organisations, par le biais de la ligne Info-aidant, par le biais d'encre les différentes tables, on travaille avec eux, par le biais des appels de projets aussi. Un petit peu comme Dominique vous l'expliquait tantôt, de la région de Lanaudière, c'est qu'on aide... en fait, on accompagne les organisations, qui sont souvent des organisations communautaires où il n'y a pas beaucoup d'employés, des fois c'est des bénévoles, ils n'ont pas beaucoup de permanence, donc on accompagne les organisations qui peuvent déposer des projets à le faire, on les rencontre, on discute... En fait, on fait plus que les accompagner, c'est qu'on essaie avec eux... on réfléchit avec eux à ce que ça pourrait être, un projet, mais toujours en lien avec les besoins, parce qu'on part vraiment, nous, des besoins qu'il y a partout dans la région. Donc, on travaille avec eux à déposer... qu'ils puissent déposer des projets, là, qui sont en concordance avec les besoins.

Mme Dubé (Claire) : Puis, au niveau du conseil d'administration, bien, il y a beaucoup de respect qui s'est installé entre les diverses personnes assises autour de la table, et ça, ça a vraiment changé la dynamique. À ce moment-là, on pense plus Appui de la Capitale-Nationale et non pas à notre organisme de premier abord, mais c'est quelque chose qu'on remet continuellement sur le tapis; ce n'est pas gagné d'avance, mais on est en bonne voie.

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

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

M. Birnbaum : Merci, M. le Président. Bonsoir, mesdames. C'est important de constater le progrès en termes de gouvernance, en termes de liens relationnels avec les regroupements sur place, mais évidemment le but de l'affaire, c'est que ça se traduit en services directs aux proches aidants. Pouvez-vous nous parler, en plus de détails, des neuf projets en branle? Y a-t-il des étapes d'évaluation? C'est quoi, le genre de lien avec ces projets, actuellement? Est-ce que vous avez du feedback des proches aidants de ces projets-là et comment ça va jusqu'à date?

Mme Laliberté (Emmanuelle) : Bien, en fait, on peut vous dire, actuellement, on finance 19 projets. On a fait un miniappel de projets aussi pour la Semaine nationale des proches aidants, là, qui va avoir lieu du 2 au 4 novembre. Donc, on va financer quatre projets pour cette semaine-là nationale des proches aidants.

Le feedback qu'on a actuellement des organisations et des proches aidants par le biais des organisations : on n'en a pas encore beaucoup parce qu'on vient de partir les projets. Les projets sont partis en décembre 2013, donc on est à notre première reddition de comptes. Les organisations nous ont fait une première reddition de comptes, mais c'est pour, dans le fond, six mois, là, de projets. Donc, on n'est pas encore en mesure de vous dire le feedback. On sait qu'il y a des projets qui fonctionnent très bien, il y a des projets qui vont dépasser les objectifs qu'ils s'étaient fixés en termes d'heures ou en termes de proches aidants. Il y en a d'autres que ça fonctionne moins bien : donc, avec eux, on les suit, et, avec eux, on essaie de rétablir la situation, on essaie de voir comment on peut faire les choses autrement. On est un bailleur de fonds, mais un bailleur de fonds de proximité, contrairement à d'autres bailleurs de fonds. On va vraiment accompagner les organisations pour qu'ils puissent atteindre leurs objectifs. Il y a de l'ouverture aussi, on discute, on peut changer des choses. Le but, comme vous le disiez tantôt, c'est vraiment donner les services, et on veut donner des services de qualité, donc on accompagne pour que les services redescendent le plus possible, là, vers les proches aidants d'âinés, évidemment.

M. Birnbaum : Merci.

Le Président (M. Picard) : M. le...

M. Birnbaum : Vous avez parlé d'un projet de concertation sur la question du répit, qui me semble un service essentiel. Dans nos vies, on est tous touchés par les amis, les proches, les parentés en grande difficulté et on comprend la nécessité de donner du répit. Est-ce que je peux comprendre, donc, à l'heure actuelle, il n'y a pas de service en place ou de projet financé par L'Appui là-dessus? Où est-ce qu'on est rendu?

Mme Laliberté (Emmanuelle) : Oui, on a des projets. En fait, dans nos 19 projets, on a des projets, là, qu'on finance, que c'est du répit. Le pourquoi, on s'est dit qu'il fallait faire une réflexion en fait avec nos partenaires sur cette question-là. C'est comme vous le dites, c'est que c'est vraiment un besoin primordial. C'est aussi ce qui coûte le plus cher, le répit, je veux dire, puisque c'est... c'est ça, ce qui coûte le plus cher. Donc, on s'est dit : Il faut réfléchir à une façon, avec nos partenaires, de voir comment on pourrait améliorer ce qui se donne maintenant, où sont les trous de services. Parce qu'il y a des régions — hein, la région de la Capitale-Nationale, ça couvre quand même Portneuf, Charlevoix aussi — il y a des régions où il n'y pas nécessairement des services qui sont donnés. Il y a aussi la question de suivre le proche aidant dans sa trajectoire, parce que, quand la personne aidée est rendue à avoir besoin d'un service de répit plus professionnel, si on veut, bien, ce n'est pas toujours au début de sa trajectoire de proche aidant, tandis qu'on essaie d'amener les proches aidants à déjà demander de l'aide le plus tôt possible. Mais il peut y avoir toutes sortes de formes de répit, donc on réfléchit avec nos partenaires. Le but de cette démarche-là, c'est de voir, dans la région de la Capitale-Nationale, ce qui se donne puis ce qu'on pourrait donner pour être complémentaires aux services de la santé, mais on veut que ça se donne partout sur le territoire... dans le fond, que ça soit accessible à tout le monde, mais toujours selon le besoin du proche aidant.

Donc, au début de sa trajectoire, il peut avoir besoin d'un répit, qu'on appelle de surveillance ou de gardiennage, qui pourrait être donné, par exemple, par des bénévoles. Mais, plus la maladie avance ou plus les besoins sont grands, bien, à ce moment-là, il faut aller plus vers du répit qui répond... professionnel ou du répit stimulation ou des choses comme ça. Ça fait qu'on veut vraiment suivre le besoin du proche aidant tout au long de sa trajectoire. Ça fait que la démarche qu'on fait avec nos partenaires, le but, c'est de dégager pour voir après, justement, pour nos investissements au niveau du répit, vers quoi on s'en va puis qu'est-ce qu'on est mieux de financer pour répondre le mieux possible aux besoins. C'est le but de la démarche.

• (20 heures) •

M. Birnbaum : Merci. Si je peux me permettre une question d'ordre plus général... Bon, les instances régionales ainsi que L'Appui national, ils sont dans leur relative enfance, c'est assez nouveau, toutes ces ressources-là, et on est inévitablement dans un contexte économique très difficile, dans un contexte où, légitimement, les questions se posent chaque jour sur les... avec un axe sur les... une emphase sur les résultats. Si vous aviez à défendre l'existence de ces structures en démontrant que la situation est nettement améliorée, compte tenu que ces instances sont en place, comment vous réagirez?

Mme Laliberté (Emmanuelle) : Comment on les défendrait? Bien, en fait, c'est qu'on est vraiment convaincus... Ce qu'on a le plus développé... En fait, depuis que moi, je suis arrivée à L'Appui, là, ça ne fait pas longtemps, depuis janvier, c'est... on se rend compte qu'il faut vraiment travailler avec les partenaires, autant avec les organisations, le service de la santé, puis c'est là-dessus qu'on a axé. Pour se poser les questions, les bonnes questions aussi, on a vraiment, à L'Appui Capitale-Nationale, mais dans les autres appuis aussi, une préoccupation aussi pour la rigueur avec laquelle

on donne des projets. On ne veut pas dépenser de l'argent pour dépenser de l'argent, on veut vraiment que ça réponde à un réel besoin. Puis notre structure, la façon dont elle est faite, le mandat qu'on a aussi... Oui, on est un bailleur de fonds, mais de favoriser cette concertation-là, ça, c'est assez unique, je vous dirais, parce qu'on est un bailleur de fonds, mais proche aussi des organisations, proche du terrain, puis ça fait vraiment une différence, puis je trouve que c'est notre plus-value.

L'autre chose aussi qu'il est important de souligner, c'est que le réseau des appuis, ça, c'est une force, parce qu'il y a un appui dans chaque région du Québec, mais c'est vraiment une force au niveau, par exemple, de la publicité qu'on peut faire au niveau provincial, des trucs qu'on échange entre directeurs généraux; on s'inspire des outils qui sont faits. Parce qu'il y a des appuis... On ne se développe pas tous au même rythme. Donc, on s'inspire de ce qui a été fait ailleurs, on discute entre nous, on a des tables de direction générale. Ça, c'est vraiment quelque chose aussi, là, qui nous nourrit, en tout cas, puis qui nous aide à avancer, qui nous aide aussi évidemment à financer des bons projets pour les proches aidants d'ânés.

Le Président (M. Picard) : Merci. Je cède maintenant la parole à Mme la députée de Crémazie.

Mme Montpetit : Merci. Bonsoir. J'aurais quelques questions sur la ligne Info-aidant que vous avez abordée dans votre introduction. Est-ce que vous pouvez nous en dire un petit peu plus sur le nombre de personnes qui appellent, le nombre d'appelants, le type de questions aussi qui sont posées? Je ne sais pas si vous avez des statistiques un petit peu plus détaillées sur les demandes qui sont faites également par les proches aidants. Je présume qu'ils peuvent appeler au niveau de la ligne.

Mme Laliberté (Emmanuelle) : Oui. En fait, dans le mémoire qu'on vous a déposé, on a mis quand même plusieurs statistiques. La ligne Info-aidant, elle a été mise en place en décembre 2012. Chez nous, à L'Appui Capitale-Nationale, on a reçu 193 appels en 2013-2014. C'est un chiffre qui peut paraître petit, il y a aussi le site Web qui est avec ça, qu'il ne faut pas oublier, parce que le site Web, au niveau provincial, c'est quand même plus de 180 000 personnes, là, qui le consultent. Les personnes qui téléphonent, ce sont des proches aidants en majorité. Les proches aidants, le premier besoin quand ils téléphonent, c'est d'avoir de l'information. Ça fait que c'est vraiment le premier besoin qui est nommé, c'est d'avoir de l'information ou de la formation, d'en apprendre plus, dans le fond, sur la maladie, de leur aider.

On a aussi des intervenants qui nous téléphonent, des travailleurs sociaux de différents CSSS qui vont nous téléphoner, parce que la conseillère proche aidante, elle, elle est vraiment en lien direct avec les proches aidants, évidemment, mais avec toutes les organisations du territoire. Ça fait que, elle, son travail, c'est de bien connaître tout ce qui se fait sur le territoire. Ça va plus loin que ça. Elle connaît aussi, par exemple, où il y a des listes d'attente. Donc, en parlant avec le proche aidant, elle est en mesure d'évaluer son besoin, puis elle va lui dire aussi qu'il peut rappeler quand il veut, puis ils vont souvent rappeler tout au long de leur trajectoire. C'est comme je disais tantôt, ce n'est pas toujours les mêmes besoins. Ça commence souvent par un besoin d'information, mais plus la maladie avance, bien, après ça, ça va être peut-être de la formation; après ça, il va y avoir du répit. Donc, les mêmes personnes peuvent rappeler plusieurs fois. C'est pour ça qu'on dit que c'est une ligne, dans le fond, personnalisée, parce qu'ils peuvent avoir accès plusieurs fois puis ils peuvent... On va les diriger toujours vers la bonne ressource. C'est le seul service, dans le fond, qu'on donne directement aux proches aidants, mais le but, puis c'est ça qu'on veut que les organisations comprennent, puis le réseau de la santé aussi, le but, nous, c'est toujours de référer. Donc, on va référer, selon le besoin, aux organisations, sur le territoire, qui donnent le service. Donc, ça, c'est important.

Et on veut aller encore plus loin, parce que la ligne Info-aidant, on veut la faire connaître évidemment des proches aidants, du réseau de la santé, et on veut même instaurer, on est actuellement à travailler là-dessus, un système de référence aussi avec les cliniques, par exemple, de médecine familiale ou avec les CSSS pour que, quand le proche aidant accompagne son aidé dans son évaluation ou chez le médecin, bien, qu'il ait une référence, si on veut, ne serait-ce que de donner le dépliant de L'Appui avec la ligne Info-aidant pour que le proche aidant... pour qu'on puisse tisser un filet de sécurité le plus tôt possible, dans le fond, autour du proche aidant. La ligne Info-aidant, ça nous aide à faire ça, puis on est tout à fait conscients qu'il faut la faire connaître, cette ligne-là, donc on met des efforts aussi pour la faire connaître, parce qu'elle n'est pas très connue encore, ni des proches aidants ni du réseau de la santé.

Donc, c'est ce qui explique, là, aussi, là, qu'on n'a pas un nombre d'appels, là... Ça s'en vient, on va en avoir encore de plus en plus. On met des efforts là-dessus, mais c'est essentiel. Puis des proches aidants nous disent... Au national, ils sont en train justement de faire une évaluation de la ligne Info-aidant au niveau provincial et de la satisfaction de la clientèle, mais nous, en tout cas, à la Capitale-Nationale, les gens nous disent qu'ils sont vraiment contents d'avoir un numéro de téléphone à retenir, puis ça, c'est un numéro provincial, et, dans le fond, ils peuvent téléphoner à ce numéro-là. Il va y avoir quelqu'un qui va répondre pour chacune des régions, qui connaît bien les services, qui va prendre le temps. Nous, notre moyenne d'appel, c'est 25 minutes, là, par appel, la moyenne, et on va prendre le temps de bien référer la personne selon son besoin. Ça fait que c'est vraiment un service important et essentiel selon nous.

Mme Montpetit : Bien! Vous mettez la table à ma prochaine question. J'allais vous demander justement : La collaboration avec les médecins qui sont souvent la première ligne en contact avec les patients qui sont accompagnés par des proches aidants, je comprends que c'est un certain enjeu, dans le fond, d'établir ces collaborations-là. De quelle façon vous faites le démarchage? De quelle façon vous pénétrez, dans le fond, ce réseau de première ligne qui, dans le fond, est en contact avec les proches aidants, là?

Mme Laliberté (Emmanuelle) : Il faut dire que, sur notre conseil d'administration, on a un représentant des... on a quatre CSSS dans la région de la Capitale-Nationale, on a un représentant des CSSS, on a quelqu'un de l'agence aussi qui est sur notre conseil d'administration. Donc, on est invités à certaines rencontres avec des directeurs de services de soutien à domicile, des choses comme ça, pour parler d'Appui. Avec les cliniques de médecine familiale, entre autres, on travaille en collaboration avec les cliniques de la mémoire, qu'on appelle, qui sont des unités de médecine familiale où ils ont comme mandat, en fait, là, justement le... — comment je peux dire? — le dépistage, entre autres, des maladies d'Alzheimer et maladies apparentées. Mais ça, on est au début, dans le fond, de ces démarches-là. On voudrait pousser plus loin pour qu'il y ait vraiment une référence systématique, c'est ce qu'on voudrait que ça devienne. Mais on a un très bon accueil. Pour le moment, là, vraiment, on a des portes qui s'ouvrent, ça va bien. Il a fallu mettre des efforts, il a fallu aller rencontrer les gens, les convaincre, leur expliquer notre rôle, y aller tranquillement aussi, mais maintenant on a vraiment des portes... les portes sont ouvertes, puis on est vraiment... on a le vent dans les voiles puis on est bien partis, là.

Le Président (M. Picard) : Merci. Je cède maintenant la parole à Mme la députée de Taillon pour une période de 15 minutes.

• (20 h 10) •

Mme Lamarre : Merci beaucoup, M. le Président. Bonsoir, Mme Dubé, bonsoir, Mme Laliberté. Merci d'être là ce soir avec nous. Moi, d'abord, je félicite le travail que vous faites et je félicite aussi la transparence que vous avez eue de nous parler des difficultés que vous avez eues au départ, et je pense qu'on est là pour construire et on est là pour justement réagir à ces difficultés-là.

Ce que je constate, c'est qu'il semble que, dans les grands centres urbains, ça soit plus difficile d'implanter, parce que vous êtes le deuxième groupe, et la région de Montréal semble aussi avoir eu des problèmes de même nature. Est-ce que... Puis là je vais... Vous avez peut-être des pistes de solution par vous-même, et je me dis : Vous avez dit tantôt qu'Appui national proposait un modèle de gouvernance. Est-ce que ce modèle de gouvernance là est approprié? Est-ce qu'il devrait être différent pour les grands centres urbains que pour des régions? Est-ce que vous avez évalué certains éléments ou certaines pistes de solution?

Mme Masse (Dominique) : Bien, comme je le disais un peu tout à l'heure, en fait, L'Appui national, quand on a eu l'implantation de tous les appuis, ils ont proposé un modèle de gouvernance tout le monde pareil, là, pour tous les appuis, donc tout le monde est parti un peu avec cette implantation-là, avec ce modèle-là. Puis c'est vraiment au fil du temps que différents appuis, mais autant dans les grands centres urbains que dans les régions, ont fait le constat, dans le fond, que ce n'était peut-être pas le modèle le plus approprié pour notre structure et... en fait, pour ne pas qu'il y ait de conflit d'intérêts. Et, je vous dirais, c'est chaque appui qui a fait un peu sa démarche, mais qu'on est plusieurs à avoir fait le même constat. Puis, comme on ne se développe pas tous au même rythme, bien, il y en a qui ont déjà fait des changements, il y en a qui n'en ont pas fait, il y en a qui en font d'autres. Puis nous, on est dans ce processus-là, on a mis en place un comité qu'on appelle le comité de gouvernance. Donc, on est à remettre un peu en question la composition du conseil d'administration. C'est quelque chose qui va se faire, encore là, en toute transparence. On fait une journée de consultation avec notre conseil d'administration, on va réfléchir ensemble à comment on pourrait changer les choses. Mais les gens qui sont autour de la table, les organisations qui sont autour de la table se rendent tout à fait compte aussi que, quand on arrive pour faire un appel de projets pour faire accepter au conseil d'administration, on est obligés de faire sortir quasiment la moitié de la... pour ne pas qu'il y ait de conflit d'intérêts, mais là on n'a plus le quorum. Ça fait que tout le monde se rend bien compte ça ne marche pas, il y a quelque chose qui ne marche pas. Mais ça, c'est chaque appui qui est libre, parce que, dans le fond, L'Appui national ne nous impose rien là-dedans, là, c'était pour la mise en place des appuis. Mais on se rend compte qu'il y a des choses qu'il faut changer, puis c'est chaque appui qui décide de changer un peu, comme lui, et avec ses partenaires, trouve qu'il faut faire des changements.

Mme Dubé (Claire) : C'est d'ailleurs au comité de gouvernance, qui est formé, qui est déjà en action, où on va réfléchir à savoir c'est quoi, les besoins pour la région de la Capitale-Nationale, quelle formule on pourra utiliser, quels sont les besoins en termes d'administrateurs à l'intérieur du conseil d'administration. Donc là, on est en démarche et, en décembre, on aura une journée complète avec les autres membres du C.A. On va leur présenter les résultats de notre réflexion et, à ce moment-là, on va voir à... Mais je pense que ce vers quoi on s'en va, ça va être une plus-value et que ça va améliorer beaucoup, à tous les niveaux, que L'Appui de la Capitale-Nationale va aller de l'avant.

Mme Laliberté (Emmanuelle) : On va être plus efficaces, en tout cas.

Mme Dubé (Claire) : Oui.

Mme Laliberté (Emmanuelle) : Plus efficaces et efficaces, oui.

Mme Lamarre : Pouvez-vous nous donner quelques exemples, là, de ce qui est proposé par Appui national au niveau de la constitution du conseil d'administration?

Mme Laliberté (Emmanuelle) : En fait, oui. Ce qu'ils proposaient, c'est qu'il y ait un représentant de la santé, en fait des CSSS. Il y avait des organisations aussi qui étaient... au départ, si vous voulez, qui avaient des sièges réservés. C'est un peu ça qui fait la difficulté, c'est qu'il y avait des sièges qui étaient réservés. Par exemple, la société Alzheimer

des différentes régions. Il y avait un siège pour la table de concertation des aînés; il y avait un siège pour des organismes communautaires — en fait, plusieurs sièges pour les organismes communautaires; il y a la CRE aussi qui est sur notre conseil d'administration; l'agence — ...

Mme Dubé (Claire) : Comme observateur.

Mme Laliberté (Emmanuelle) : ...oui — l'agence aussi comme observateur; et trois proches aidants dans notre cas.

Mme Dubé (Claire) : Puis les proches aidants, bien, on essaie qu'il y en ait qui viennent du milieu rural et d'autres de milieux urbains, parce que la responsabilité de la façon de voir est très différente. Si on est quelqu'un qui demeure à Saint-Léonard-de-Portneuf, il ne vit pas la même réalité que moi, qui suis de la région de Québec.

Mme Laliberté (Emmanuelle) : Mais, en fait, c'étaient des organisations qui étaient... puis, c'est correct, parce que c'est des organisations qui étaient impliquées dans les services aux proches aidants. Donc, au départ, c'était tout à fait normal que ça soit ces gens-là qui soient autour de la table puis qui réfléchissent à la question des proches aidants sur le territoire. En fait, maintenant, on ne leur dit pas : On ne veut plus que vous réfléchissiez. Au contraire, on veut que vous continuiez, mais par d'autres biais puis peut-être pas nécessairement au sein du conseil d'administration. Puis, je pense même que c'est pour ça que j'ai vraiment espoir que ça se passe bien, parce que je pense que les organisations vont même se sentir encore plus à l'aise. Parce que, quand tu déposes un projet, mais qu'en même temps tu es sur le conseil d'administration, tu ne dois pas te sentir très, très à l'aise. Donc, ils vont pouvoir se sentir encore plus à l'aise de critiquer aussi, parce que la critique aussi, par exemple, par rapport aux outils de reddition de comptes, par rapport aux projets, par rapport aux appels de projets, on veut avoir cette critique-là toujours dans le but de s'améliorer. On demande aux organisations, dans le fond, de nous donner leur appréciation de tout ça. Donc, ils vont être encore plus libres, dans le fond, de le faire. Ça fait que je pense que ça va être mieux pour tout le monde.

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

Mme Lamarre : Est-ce que vous diriez que ça vous a fait... dans le fond, ça a pris quand même... ça fait prendre du retard à l'opérationnalisation des projets, dans le fond, sur le territoire pour les proches aidants?

Mme Dubé (Claire) : Tout à fait. Les démarches qu'on se doit de faire pour trouver une direction, un directeur ou une directrice de L'Appui de la Capitale, ça demande énormément d'énergie. Donc, c'est pour ça qu'il y a eu une période de trois, quatre mois. Donc, pendant ce temps-là, bien, il y avait deux employées, deux travailleuses, qui ont fait leur gros possible, mais il reste que, quand il n'y a pas de direction, bien, à ce moment-là, on n'entreprend pas de gros projets.

Mme Laliberté (Emmanuelle) : Bien, c'est sûr que, oui, pour répondre à votre question, on en est conscients, on est retard. Puis c'est pour ça que, dans mon allocution, je le dis. On est tout à fait conscients aussi que notre réserve est bien pourvue. Ça, on le sait, on en est conscients, c'est circonstanciel. Mais le but, cet argent-là, de toute façon, il va retourner dans les projets. Quand on ne dépense pas l'argent qu'on avait au budget, cet argent-là, on ne peut pas le mettre ailleurs ou dans l'administration, il retourne toujours au projet. Donc, c'est de l'argent qui va retomber automatiquement, là, par les appels de projets qu'on va faire, subséquents. Donc, c'est de l'argent qui va aller vraiment aux proches aidants de la région de la Capitale-Nationale.

Mme Lamarre : Vous prévoyez l'utiliser dans combien de temps en fonction des projets, des appels de projets que vous avez déjà en marche? Vous pensez l'utiliser dans quelle perspective de temps?

Mme Laliberté (Emmanuelle) : Bien là, on a deux appels de projets, actuellement, qui roulent, 19 projets qui roulent. Mais, à l'automne, donc probablement au mois de novembre, on va faire un troisième appel de projets. Et on réfléchit, comme je vous dis aussi, sur la question du répit. Il va y avoir probablement d'autres appels de projets. On est en train de planifier aussi et nos appels de projets et nos investissements aussi. Donc, on est à travailler avec le conseil d'administration et le comité d'analyse de projets à faire une planification de ce qui s'en vient au niveau des investissements pour utiliser la pleine enveloppe, parce que c'est ça, le but, là.

Mme Lamarre : J'ai mon collègue qui va vouloir intervenir. Ma dernière question, ça serait au niveau... vous avez parlé de la difficulté peut-être de faire connaître... effectivement, vous n'êtes pas les seuls à avoir évoqué cette difficulté-là. Est-ce qu'une campagne nationale peut être... et je pense qu'il y en a eu une, un peu, mais est-ce qu'un mouvement plus clair, peut-être du gouvernement, qui soutiendrait L'Appui, et L'Appui national, et les appuis régionaux, est-ce que ça ne viendrait pas cautionner, vous faire connaître plus rapidement?

Mme Laliberté (Emmanuelle) : Je pense que cette responsabilité-là, elle n'incombe pas seulement au national, elle incombe aussi aux différents appuis régionaux, au gouvernement aussi, mais aussi au réseau de la santé. Moi, je crois beaucoup que c'est par le réseau de la santé. Parce que qui, dans le fond, touche la personne aidée, qui la voit? Bien, c'est vraiment... c'est les médecins, les infirmières, les CSSS, les travailleurs sociaux. Donc, c'est beaucoup

par eux, à mon avis, qu'on va pouvoir avoir un lien, dans le fond, être capables de rejoindre le proche aidant en amont, vraiment au début de sa trajectoire. Moi, je pense qu'on a un gros travail à faire de ce côté-là, c'est prévu d'ailleurs dans notre plan de communication, là, pour cette année et 2015. Bien, sûrement que, demain, ils vont vous le dire à L'Appui national, mais c'est prévu, là, pour la Semaine nationale des proches aidants, qu'il va y avoir encore une campagne nationale télévisée.

Mme Lamarre : Merci.

Le Président (M. Picard) : M. le député de Bourget, il vous reste quatre minutes.

• (20 h 20) •

M. Kotto : C'est largement suffisamment. Merci, M. le Président. Mme Dubé, Mme Laliberté, soyez les bienvenues. Nous sommes heureux de vous accueillir ici ce soir. Je rebondis sur la question que vous posait tout à l'heure mon collègue et ami le député de D'Arcy-McGee relativement à la pertinence de votre rôle, question conjoncturelle, évidemment. Les finances publiques, on sait où elles logent en ce moment. J'ajouterais un argument à votre argumentaire à l'effet qu'à l'aune, à la lumière de la tangente prononcée du vieillissement de la population et de la cohorte de problèmes qui vient avec, on aura besoin de vous maintenant, demain et après-demain.

Cela dit, pour la bonne compréhension des personnes qui nous écoutent à la maison ce soir, vous parliez d'appels de projets, de projets à financer, de projets qui marchent bien, d'autres qui marchent moins bien. Est-ce que vous pouvez élaborer, dans une perspective pédagogique, pour que les gens qui sont à la maison nous comprennent, ce que c'est qu'un projet, c'est quoi le profil d'un projet, et aussi nous donner une idée de la palette de projets que vous pouvez encadrer, accompagner?

Mme Laliberté (Emmanuelle) : En fait, quand on dit qu'on finance des projets, c'est vraiment des projets qui répondent à des besoins de proches aidants d'ânés, c'est des besoins qui ont été nommés par les proches aidants, donc on finance des projets d'information, des projets de formation, des projets qu'on dit de soutien psychosocial, soit individuel ou de groupe, et du répit. Donc, les projets qui nous sont déposés doivent toujours répondre, là, dans le fond, à ces quatre catégories-là, mais il peut y avoir des projets qui soient mixtes aussi. Ça peut être un projet qui va donner de l'information, mais qui va aussi faire du soutien psychologique. Ça peut être des groupes, des groupes d'entraide, des projets d'information, c'est pour informer le proche aidant sur les services, sur qu'est-ce que c'est que son rôle, de lui donner de l'information, par exemple, sur ses droits en tant que proche aidant ou en tant que personne aînée. Dans les projets de formation, ça peut être de la formation sur, par exemple, la maladie d'Alzheimer ou les maladies apparentées. Ça peut être comment devenir un meilleur aidant. Je vous donne des exemples.

On finance aussi beaucoup de soutien, des groupes de soutien, du soutien individuel, que ça soit téléphonique, que ça soit du soutien un à un, vis-à-vis. Il y a aussi de la formation. On finance actuellement un projet de formation qui se donne avec le Réseau entre-aidants, qui est un peu des capsules, si vous voulez, différentes formations sur différentes maladies, mais qui sont données via le Web. Donc, les proches aidants peuvent rester à la maison et bénéficier de cette formation-là. On sait que le proche aidant, de sortir de chez lui, ce n'est pas évident, donc ça lui permet de suivre cette formation-là à même le Web. C'est toutes sortes de projets comme ça.

Des projets de répit. Du répit, dans la région de la Capitale-Nationale, il y en a déjà, ça. Quand on a fait le recensement de ce qui se donnait, ce qu'il y avait comme services de répit dans la région, on s'est quand même rendu compte qu'il y en avait déjà pas mal, du répit. Notre but, dans le fond, c'est de diversifier cette offre-là puis d'avoir vraiment du répit qui répond... les autres régions vous l'ont dit aussi, du répit traditionnel, ça, ça existe, il faut encore qu'il y en ait plus, mais du répit qui répond vraiment aux besoins du proche aidant, ça, il y en a moins, donc à des heures atypiques, les fins de semaine, de soir, du répit d'urgence. C'est des choses comme ça qu'on va financer, toujours en complémentarité à ce qui existe déjà. On ne veut pas faire de dédoublement non plus. Donc, c'est un peu ces projets-là que nous, on va financer.

Le Président (M. Picard) : Merci. Merci, Mme Laliberté. Nous sommes rendus au dernier bloc de 10 minutes, et je vais entreprendre les premières questions à titre de... Je voudrais savoir : Votre ligne Info-aidant, est-ce qu'elle est offerte par un projet que vous financez ou directement par votre organisme?

Mme Laliberté (Emmanuelle) : Directement par notre organisme. On a une partie, dans le fond, de notre budget qui est réservée pour la ligne Info-aidant.

Le Président (M. Picard) : Et vous offrez le service sur combien... c'est quoi, la plage horaire?

Mme Laliberté (Emmanuelle) : À L'Appui Capitale-Nationale, parce qu'encore là ça joue... ce n'est pas pareil pour toutes les régions, mais nous, on offre cinq jours, dans le fond, du lundi au vendredi, de 8 heures à 4 heures. Ce qui est important, par exemple, de mentionner, c'est que notre conseillère proche aidante, comme c'est la même chose pour les autres régions, n'est pas toujours assise à attendre un appel, elle fait d'autre chose. Entre autres, son rôle, aussi, c'est de créer des liens avec les organisations, donc, souvent, elle est à l'extérieur. Mais on a un système, avec L'Appui national, qui fait que, quand la conseillère proche aidante des différentes régions n'est pas à son bureau, on bascule — on dit «on bascule la ligne» — au national, et, au national, dans le fond, il y a des gens qui sont là pour répondre. Quand on n'est pas là, il y a des gens qui sont là pour répondre pour nous, pour qu'il y ait toujours quelqu'un, dans le fond, que, quand le proche aidant téléphone, il y a quelqu'un, qu'il ait une réponse.

Le Président (M. Picard) : ...si j'ai bien compris, c'est un service de référence si quelqu'un appelle. Et j'ai une question bien simple pour vous : Est-ce que vous avez exploré l'idée d'offrir ce projet-là à la ligne 2-1-1, qui est un organisme qui... On appelle au 2-1-1 dans la Capitale-Nationale, Chaudière-Appalaches, l'Outaouais et la Haute-Yamaska, et les gens réfèrent à des organismes communautaires. Et là je regarde ici, dans Chaudière-Appalaches, c'est de 8 heures à 21 heures la semaine et c'est la fin de semaine aussi, de 8 heures à 18 heures. Est-ce que vous avez déjà exploré ça ou ça a été exclu complètement? J'essaie de voir pour améliorer les choses. Je ne veux pas dire que vous ne faites pas un bon travail, là, mais essayer de concerter, là. Donc, je vous lance l'idée, là.

Mme Laliberté (Emmanuelle) : Il y a des gens... Comme, par exemple, Chaudière-Appalaches, c'est ce qu'ils ont fait comme choix. Même chose pour la région du Bas-Saint-Laurent, là, qui ont fait un autre choix; eux, je crois que c'est la ligne 8-1-1. Nous, à la Capitale-Nationale, on a décidé de développer ce service-là. Il faut quand même dire que c'est différent, parce que, oui, on est un service de référence, mais on est un service de référence personnalisé. Donc, le proche aidant, quand il téléphone, il téléphone toujours à la même personne, sauf quand je vous dis qu'on bascule la ligne à Montréal, mais ça n'arrive pas si souvent que ça. Il va rappeler aussi. Il va toujours parler à la même personne. La personne connaît son historique, la personne le connaît et elle va référer vraiment selon son besoin. Tantôt, je parlais de 25, 30 minutes en moyenne, les appels. Il y a des fois, ça dure une heure, ça dépend toujours du besoin puis de comment la personne a besoin de ventiler, comme on dit. Donc, c'est vraiment un service de référence, oui, mais c'est un service personnalisé.

Le Président (M. Picard) : Plus que de la référence, il y a de l'écoute aussi, là.

Mme Laliberté (Emmanuelle) : Oui, c'est plus que de la référence. On ne veut pas dire que c'est du suivi, parce que ce n'est pas notre mandat de faire du suivi, mais, en même temps, on peut dire que ça en est un peu, parce qu'on va suivre le proche aidant quand même dans sa trajectoire, ce qu'ils ne feront pas au 2-1-1 ou au 8-1-1. C'est cette plus-value-là qu'on a, que...

Le Président (M. Picard) : O.K., merci. Je cède maintenant la parole à M. le député de Drummond—Bois-Francis.

M. Schneeberger : Merci, M. le Président. Tout à l'heure, vous avez mentionné... vous disiez justement... Bien, premièrement, je voudrais vous remercier pour votre franchise, comme la députée de Taillon le disait. Parce que c'est sûr que, des fois, énumérer les bonnes choses, c'est plus le fun, comme on dit, et plus facile que les mauvaises. Par contre, moi, j'y vais dans un sens constructif, c'est-à-dire d'essayer de ne pas refaire les problématiques ou les répéter.

Ce que je vois, c'est que, Mme Dubé, vous êtes dure avec vos D.G.

Mme Dubé (Claire) : Pardon?

M. Schneeberger : Vous êtes dure avec vos D.G.

Une voix : Vous êtes dure avec vos D.G.

Mme Dubé (Claire) : Vous avez peut-être... Ah! oui, oui, sûrement. Mais remarquez que...

M. Schneeberger : Mais c'est parce que, moi, c'est dans le sens où est-ce que, justement, il y a eu peu de projets qui ont été... dans cette période-là, peu de projets, il y a eu des frais d'administration très élevés, et puis il y a eu trois directeurs ou directrices, peu importe. Je ne veux surtout pas personnaliser la problématique à des individus, je veux juste comprendre quelles étaient les raisons. Est-ce que, tout simplement, c'étaient des personnes qui n'étaient pas à leur place, ou c'était conjoncturel, ou peu importe?

Mme Dubé (Claire) : Il y a eu plusieurs raisons : des raisons personnelles, des raisons de maladie, à un autre contrat plus alléchant. Mais je pense que, quand on vit des difficultés, puis on a eu notre lot, évidemment, mais je pense qu'on doit se servir de ces difficultés-là et de regarder ensemble, bien, on fait quoi avec ça. Qu'est-ce qu'on peut faire pour améliorer notre situation, améliorer la façon dont on offre du répit, qu'on offre des projets, qu'on refait nos formulaires? Donc, ça peut être très positif, de vivre des difficultés et de s'en servir comme tremplin pour aller plus loin. Et, à partir de là, bien, on est en route vers des choses plus plaisantes, comme vous dites, mais on est en route vers une structure beaucoup plus adaptée aux besoins qu'on a dans la Capitale-Nationale, parce que la région de la Capitale-Nationale est quand même très grande. Mais on est en cheminement pour trouver nos solutions à Québec, en collaboration avec L'Appui national. Est-ce que ça répond à votre question?

• (20 h 30) •

M. Schneeberger : Oui, oui. Bien, en tout cas, à ce que je vois actuellement, je pense, comme on dit, vous êtes entre bonnes mains, alors tant mieux. Moi, ce que je regarde... tout à l'heure, vous avez parlé de 19 projets d'une période de 18 à 22 mois. C'est-à-dire qu'après cette période-là est-ce que ces projets-là sont remis en révision? Est-ce qu'ils sont reconduits ou...

Mme Laliberté (Emmanuelle) : C'est important comme question. En fait, c'est qu'on fonctionne... tantôt, il y a d'autres appuis qui vous ont dit : Nous, c'est des projets sur trois ans; des fois, c'est sur deux ans. Ça, c'est chaque

appel de projets, en fait, qu'on met des balises et on choisit c'est sur combien. Mais, oui, les projets, pour répondre à votre question, c'est des projets qui, à la fin, vont être évalués. Évidemment, ça, c'est selon la reddition de comptes.

Comme je disais tantôt, c'est des projets qui vont bien, des projets qui vont moins bien, des fois il y a des réajustements à faire, ça ne veut pas dire que ça ne va pas bien mais qu'il y a des choses à réajuster. Oui, c'est des projets qui vont être renouvelés. Dans la mesure où le projet a bien fonctionné, oui, c'est prévu que ces projets-là soient renouvelés, ou ça peut être des projets qui soient bonifiés. Ça peut être exactement le même projet, mais ça peut être des projets qui sont bonifiés aussi, mais qui ne sont pas prévus, là. Par exemple, dans les chiffres que vous voyez, ce n'est pas prévu qu'ils soient renouvelés. Nous, on le sait, mais c'est avec la reddition de comptes, avec l'évaluation, mais oui, on ne fait pas : on fait un projet sur 18 ou 22 mois, après ça, c'est fini, on arrête ça là. Si ça a bien fonctionné, que ça a répondu vraiment à des besoins, on veut que ça se perpétue, là, évidemment.

M. Schneeberger : O.K. Du temps, oui?

Le Président (M. Picard) : Oui, deux minutes.

M. Schneeberger : Parfait. Quand vous parlez de projets, est-ce que justement... j'imagine, souvent, qu'il y a plusieurs organismes qui vous présentent des projets. Est-ce que ça arrive souvent qu'ils vous présentent le même genre de projet? Puis, vous, est-ce que vous prenez la délicatesse, justement, de ne pas faire en sorte que ces organismes-là travaillent un contre l'autre? Parce qu'ils peuvent devenir comme compétiteurs, si on veut. Et ça, des fois, on le voit dans nos organismes, dans les comtés, où est-ce que chaque organisme, là, se tire un peu la couverture de chaque bord. Finalement, c'est le même argent que tout le monde, puis ils seraient mieux de travailler ensemble pour être plus efficaces, couper les coûts, avoir un bureau au lieu d'en avoir deux, tu sais, deux ordinateurs, deux ci, deux ça. Et ça, j'espère que, pour vous, ça fait partie des priorités.

Mme Laliberté (Emmanuelle) : Mais le fait qu'on est un bailleur de fonds qu'on dit de proximité, ça, ça nous aide parce que, probablement, on connaît les organisations qui peuvent déposer et on les accompagne. Donc, c'est sûr qu'on ne va pas financer deux projets qui font exactement la même chose. Ça pourrait être deux projets qui font exactement la même chose, mais sur des territoires complètement différents. Ça, il n'y a pas de problème. Mais on ne veut pas de dédoublement des services, on veut que ça réponde vraiment aux besoins du proche aidant.

Et notre préoccupation, c'est vraiment qu'il y ait des services pour les proches aidants partout. Ça, c'est un défi qu'on a à L'Appui Capitale-Nationale. C'est qu'actuellement les services ne sont pas donnés de manière équitable du tout à Québec, à Portneuf puis dans Charlevoix. Par exemple, dans Charlevoix, il n'y a aucun service de répit autre que du répit, là, si on veut, qui est rattaché à des tâches, par exemple, à des bains, ou à du ménage, ou des choses comme ça. Il n'y a aucune ressource, que ce soit bénévole ou que ce soit rémunéré, il n'y a aucun service de répit pour les proches aidants de Charlevoix. Ça fait que ça, c'est sûr que c'est une préoccupation.

On ne peut pas obliger les organismes, mais on voudrait, dans le fond, encourager les organisations à déposer des projets pour qu'il y ait une offre de services aussi au niveau du répit dans la région de Charlevoix, mais ça, c'est sûr que le dédoublement, c'est une des préoccupations.

Le Président (M. Picard) : Merci, Mmes Laliberté et Dubé. Je vous remercie de votre présentation ainsi que de votre travail auprès des proches aidants.

Donc, je vais suspendre les travaux quelques instants afin de permettre à l'autre groupe de se préparer. Merci.

(Suspension de la séance à 20 h 34)

(Reprise à 20 h 38)

Le Président (M. Picard) : Donc, nous allons reprendre nos travaux. Je souhaite la bienvenue à L'Appui Mauricie. Je vous invite donc à présenter votre exposé. Vous avez 10 minutes, et, après ça, il va y avoir un échange avec les parlementaires. Je vous demanderais de vous présenter aussi. Merci.

L'Appui Mauricie

M. Dickinson (Brian) : M. le Président, Mmes, MM. les députés, je me présente, mon nom est Brian Dickinson, je suis membre du conseil d'administration de L'Appui Mauricie depuis sa fondation en novembre 2012 et président depuis mai 2013. Je tiens à vous remercier de nous offrir la possibilité de vous présenter un bilan de nos actions et une réflexion sur la plus-value de notre organisme en Mauricie.

Sans plus de préambule, j'inviterais Mme Florence Pauquay, directrice générale de L'Appui Mauricie, à prendre la parole.

Mme Pauquay (Florence) : Bonjour, M. le Président. Mmes les députées, MM. les députés, bonjour. Donc, merci beaucoup de nous laisser nous présenter, L'Appui Mauricie. Je crois que vous vouliez interpeller L'Appui Mauricie parce que nous sommes le 17e Appui à avoir vu le jour, donc le dernier. On a été fondé en novembre 2012, L'Appui

a été en opération à partir de mars 2013, donc c'est tout nouveau. Donc, je vais mettre au profit ces 10 minutes pour vous présenter le bilan des actions de L'Appui Mauricie au travers de six plus-values, donc six plus-values que représente L'Appui Mauricie pour les proches aidants du territoire de la Mauricie.

La première plus-value : L'Appui Mauricie prône une approche territoriale adaptée aux besoins des organismes et aux besoins des proches aidants. Dans un premier temps, L'Appui Mauricie, on s'est évertués à se faire connaître par les organismes, mais également à connaître davantage les organismes qui étaient sur le territoire, à connaître les services qu'ils offraient, naturellement, mais surtout à connaître les leviers sur lesquels ils s'appuient pour se développer, leurs défis, leurs enjeux, bref, leur structure organisationnelle, soit la réalité des organismes.

• (20 h 40) •

En parallèle, on a également fait un portrait du profil sociodémographique des proches aidants ainsi qu'un portrait des services offerts aux proches aidants en Mauricie. Donc, la réalité des organismes et le portrait sociodémographique des proches aidants nous ont permis d'adapter notre approche pour qu'elle soit vraiment adaptée aux réalités des organismes sur le territoire. Un exemple : pour certains organismes, on va leur offrir du soutien pour se réseauter davantage; d'autres, on va leur offrir du soutien, on va leur offrir des outils pour peaufiner leur reddition de comptes; d'autres, on va les aider dans l'écriture, dans la rédaction de leur appel de leurs projets.

Une deuxième valeur ajoutée : L'Appui Mauricie est une ressource complémentaire aux ressources existantes. Donc, oui, on est complémentaires avec les CSSS, des autres ressources, mais on est aussi complémentaires avec les organismes qui offrent des services sur le territoire.

L'Appui Mauricie... En Mauricie, les proches aidants sont, par rapport à d'autres régions, choyés. On a quatre associations d'aidants naturels, donc qui couvrent cinq MRC sur les six. Donc, les proches aidants de la Mauricie peuvent bénéficier d'un panier de services de base non négligeable. Toutefois, par manque de temps, d'argent ou toutes sortes de raisons, ces organismes ne consacrent pas beaucoup de temps parfois à aller rechercher des proches aidants plus isolés, plus éloignés, moins réseautés. Donc, nous, on va un peu combler ce problème-là, cette problématique-là. On va mettre de l'avant des campagnes promotionnelles soit TV, soit régionales, écrites, etc., dans les journaux, dans la radio, pour aller rejoindre des proches aidants qui sont davantage isolés et qui ne connaissent pas les services en place.

Donc, troisième plus-value : L'Appui offre une assurance aux proches aidants d'avoir des services de qualité. Depuis sa fondation, L'Appui Mauricie a mis en place deux appels de projets. Dans les états financiers, vous voyez qu'au 31 mars il y a eu 38 000 \$, plus ou moins, de décaissements, mais, en date d'aujourd'hui, engagé, c'est 402 000 \$ qui a été engagé, et on couvre les six MRC.

L'Appui Mauricie, on encourage les organismes à toujours bonifier leur offre de services et bonifier la qualité de leurs services en s'adaptant toujours davantage aux besoins de proches aidants, en rendant les services plus accessibles, et ce, avec des professionnels toujours davantage formés. Par exemple, pour notre troisième appel de projets, nous allons consulter les acteurs locaux, MRC par MRC, afin de nous alimenter pour peaufiner l'identification des priorités d'investissement, quels types de services, MRC par MRC, les proches aidants, les organismes souhaitent mettre de l'avant pour venir combler les besoins, que ce soit soutien psychosocial, répit, information. Mais, en plus d'identifier les services en consultant les organismes, on souhaite intégrer des éléments de réflexion au sein de ces consultations afin de peaufiner la priorisation de services et ainsi s'assurer que les organismes réfléchissent davantage en termes de bonnes pratiques qu'ils pourraient intégrer dans le développement de ces nouveaux services.

Un autre exemple : nous sommes en relation avec une association en France afin de... et on aimerait bien que les organismes en Mauricie puissent échanger avec cette association française. Cette association française vient de développer un site Internet d'information, de formation, qui prône le savoir-faire de l'aidant. Donc, le proche aidant contribue au site Internet en le bonifiant parce que tout proche aidant a une expertise, une expérience, des connaissances. Donc, cette association se base sur le savoir-faire des proches aidants et l'amène à collaborer au site Internet. C'est une pratique qui est un peu moins connue peut-être au Québec, mais, en mettant en contact des associations mauriciennes avec des intervenants de cette association française, ça permet aux organismes de réfléchir, d'intégrer des nouvelles pratiques. Donc, voilà.

La quatrième plus-value : L'Appui Mauricie permet de consolider les services en place. Donc, je vous avais dit qu'en Mauricie on a déjà pas mal... enfin, pas mal... on peut compter sur des organismes qui offrent des services auprès des proches aidants. De ce fait, on ne va pas demander aux organismes de nous inventer des nouveaux projets innovateurs, qui sortent un peu de leurs champs d'intervention. Nous, ce qu'on veut, c'est consolider les services en place. On mise sur l'expertise en place. Ces organismes, ça fait 20 ans qu'ils existent — enfin, certains d'entre eux, ça fait 20 ans qu'ils existent — ils ont acquis une expertise. Il faut se baser sur celle-là et la consolider. Un exemple : la coopérative d'aide domestique de Shawinigan avait développé un service de répit, mais qui était inaccessible financièrement à la majorité des proches aidants. L'Appui Mauricie, on vient contribuer pour amener ce service accessible. Un autre exemple : le regroupement des aidants naturels avait des cafés-rencontres, mais il y avait une liste d'attente. Donc, nous, on vient, grâce à notre appui financier, consolider puis ouvrir de nouveaux cafés-rencontres pour venir répondre aux besoins.

Cinquième plus-value que L'Appui Mauricie représente pour les proches aidants, c'est une ressource mobilisatrice, catalyseur de dynamisme. Donc, de par notre position régionale, on a la latitude nécessaire pour développer des stratégies et une vision de développement plus globales sur tout le territoire de la Mauricie. Par exemple, surtout pour la semaine des proches aidants, L'Appui, en concertation avec les organismes du milieu, met de l'avant des actions de sensibilisation. Ensemble, on a compris que l'union fait la force, qu'en s'associant on arrivait à rejoindre davantage de proches aidants, l'impact était plus grand. Donc, on est un peu ce catalyseur de dynamisme là. On siège également sur de nombreuses tables de concertation, donc on s'assure de bien maîtriser toujours la réalité, et les enjeux, et les forces de chaque territoire, mais aussi que les proches aidants soient au coeur des préoccupations dans ces tables de concertation. Donc, on vient un peu pallier ces trous de représentation.

Sixième plus-value : L'Appui Mauricie fait partie d'un réseau solide. Donc, novembre 2012, mise en place; mars 2013, j'ai été engagée. On a mis en place une planification stratégique, on a mis en place deux appels de projets, la ligne Info-aidant, on a mobilisé nos ressources sur le territoire. C'est beaucoup d'actions. Ça a été vite fait, rapidement, mais c'est grâce un peu à l'expérience des 17 autres régions et au soutien de L'Appui national. Et ça, c'est une force, on ne l'a pas fait tout seul, on a été appuyés pour mettre ça en place. Donc, c'est vraiment grâce aux tables de direction générale, des conseillers aux proches aidants. Les appuis s'échangent leurs bons coups, leurs écueils, leurs visions, leurs stratégies. Ça permet d'évoluer plus vite et de développer des stratégies de développement plus solides et éviter certains écueils.

Donc, voilà, il importe que la réussite de L'Appui n'est pas seulement due à lui-même, mais surtout à la résultante d'expertises diverses issues de partout au Québec. Donc, ce serait ça. Je vous remercie beaucoup de votre attention.

Le Président (M. Picard) : Parfait. Merci. Je cède maintenant la parole au groupe parlementaire formant le gouvernement. M. le député de D'Arcy-McGee.

M. Birnbaum : Merci, M. le Président. Bonsoir, Mme Pauquay, M. Dickinson. Je veux tout d'abord vous féliciter pour la rigueur et la clarté de votre présentation. Vous saurez qu'une de nos tâches comme parlementaires, c'est de comprendre la valeur ajoutée de ce palier qui est les instances régionales ainsi que nationales. Il me semble que vous avez donné une présentation qui nous aide beaucoup à comprendre ces genres d'enjeux là.

Je trouve ça intéressant, vous parlez, dans votre document, de... vous confiez un rôle d'aider les organismes à être plus autonomes et d'assurer leur propre pérennité. Est-ce que vous pouvez en élaborer un petit peu? Je trouve ça très intéressant et important.

M. Dickinson (Brian) : Je ne vous apprendrai rien en vous disant que les fonds qui nous sont alloués, et bien qu'intéressants, sont limités, et le défi de l'organisation des services sur notre territoire, comme sur plusieurs territoires, est le défi de la pérennité. Donc, on a, nous, dès le départ, avec les organismes auprès de qui on collaborait, insisté pour instaurer une vision de pérennité dans les projets qui nous étaient présentés. Ce n'est pas une culture qui est omniprésente dans le communautaire, notamment, dans d'autres institutions. Donc, quand on parle d'accompagnement, c'est notamment d'aider les organismes à réfléchir, à mettre en place des stratégies, à développer une culture, en fait, qui assure une pérennité des projets qui sont mis en place; pérennité qui passe par l'évaluation, l'évaluation des actions qui sont posées; pérennité qui passe aussi par la recherche de financement divers, par la contribution des proches aidants, par la contribution des aînés eux-mêmes à divers niveaux. Et donc il y avait là et il y a encore là, pour nous, une action importante. Donc, l'accompagnement, à cet égard-là, est omniprésent dans chacun des appels de projets qu'on a faits pour l'instant avec Appui Mauricie.

• (20 h 50) •

M. Birnbaum : Je note aussi avec intérêt que vous confiez 70 % de vos fonds de disponibles aux services de répit et je trouve ça très intéressant. On parle... on concentre sur ce qui est offert sur le terrain et on entend souvent dans nos vies personnelles et par le bilan des témoignages que voilà un service tellement essentiel et concret, en même temps, un des services, on s'est fait dire aujourd'hui, les plus chers à financer. Et je suis curieux de savoir comment vous êtes arrivés à ces constats-là et à ces décisions-là. Dans un premier temps, est-ce que ça faisait consensus, dans vos partenaires, de confier une telle proportion de vos ressources pour le répit? Et, sinon, c'étaient quoi, les genres de discussions qui ont entouré cette décision-là?

Mme Pauquay (Florence) : Pour le premier appel de projets, on est allés en consultation dans chaque MRC, consulter les organismes du territoire pour savoir quel était le besoin, quel service on devait prioriser, et le répit est ressorti énormément.

Il faut savoir qu'on a quatre associations de proches aidants qui sont déjà un peu financées à la mission par l'agence, par le Programme de soutien aux organismes communautaires. Donc, ils reçoivent déjà de l'argent pour des services d'information, de formation et de soutien psychosocial, mais pas pour le répit. Donc, dans un premier lieu, on a paré à ce besoin-là, on a pallié ce besoin-là. Maintenant, notre défi, c'est vraiment de s'assurer que c'est sûr que c'est du répit accessible sept jours sur sept, 24 heures sur 27, mais...

Une voix : ...

Mme Pauquay (Florence) : Oui, bien, merci. Mais s'assurer que ce répit aille rejoindre peut-être des gens en précocité. Donc, notre défi actuel, c'est de bonifier cette offre de répit et la rendre un peu plus... peut-être différente, pas simplement peut-être du répit juste offert par des coopératives d'aide domestique, d'autres styles de répit. Mais ça, c'est vraiment en réflexion, en discussion et toujours avec les organismes du territoire.

D'ailleurs, on souhaite mettre en place un chantier sur le répit pour que les personnes, les organismes qu'on a financés en répit puissent s'échanger leurs bons coups, s'échanger leurs enjeux puis de voir comment est-ce qu'on peut aller rejoindre des proches aidants davantage en précocité, davantage les conscientiser à ce que le répit soit important dès le début de leur parcours pour ne pas qu'ils arrivent essouffés. Voilà.

M. Birnbaum : Une petite question, si je peux.

Le Président (M. Picard) : Allez-y.

M. Birnbaum : On parle de la pérennité et l'autonomie, qui sont des souhaits très importants parce qu'on ne sait jamais d'où vont venir les dollars dans les années qui s'en viennent. En ce qui a trait au service de répit, est-ce que vous vous préoccupez de cet enjeu-là, c'est-à-dire comment on va continuer à financer ces genres de services dans l'avenir?

M. Dickinson (Brian) : Effectivement, je vous dirais que c'est au coeur de la préoccupation. Vous le nommez tout à l'heure, c'est un service important, mais c'est un service onéreux. Donc, on a, dès le départ, en fait, voulu répondre aux besoins de la communauté, mais, dès le départ aussi, on a voulu conscientiser les acteurs à l'impact d'un financement à cette hauteur-là. Je vous dirais qu'on est, autour de la table, en Mauricie, tous sensibilisés au fait que ce n'est pas quelque chose qu'on va pouvoir maintenir, dans le temps, à cette hauteur-là. Nous, l'idée, comme Florence l'a mentionné, de développer des sources de répit différent, des sources de répit atypique, des façons de faire qui pourraient engendrer des coûts moindres et offrir une réponse aussi adéquate, si on avait la formule magique, on l'aurait déjà appliquée. Donc, on ne l'a pas, mais on est en grade réflexion, là, avec les gens de la communauté.

J'aimerais insister ici sur vraiment le travail de collaboration qui se fait dans le milieu, en Mauricie. Il n'y a rien d'imposé. En fait, il n'y a rien qui... il n'y a pas de décision qui arrive d'en haut. On est vraiment dans les besoins identifiés par le milieu, dans les solutions émergentes du milieu pour vraiment créer une mobilisation et créer une appropriation des solutions proposées par le milieu.

Le Président (M. Picard) : Merci. M. le député de Sherbrooke.

M. Fortin (Sherbrooke) : Merci beaucoup, M. le Président. À mon tour de vous souhaiter la bienvenue à l'Assemblée nationale. Tantôt, vous avez parlé que vous cherchiez à mettre en relation les organismes de la Mauricie avec des organismes français pour un petit peu... comment ça fonctionnait là-bas pour qu'ils puissent s'enrichir d'expériences, d'expériences étrangères. Alors, je voulais juste voir avec vous concrètement, c'est quoi la nature de la relation, comment ça s'exprime.

Mme Pauquay (Florence) : Pour le moment, ça se base sur des échanges téléphoniques qu'on a eus avec cette association. Vendredi, j'ai eu un autre échange téléphonique avec une autre association française. Puis je dépose, le 28, un projet au ministère des Relations internationales. C'est dans le cadre d'un programme d'échange. Donc, ce qu'on aimerait, c'est que... Bon, ça, ça va un peu plus loin que ce premier échange que je vous ai parlé, mais on aimerait bien carrément pouvoir amener des organismes québécois à aller en France et à accueillir des organismes français ici.

Mais, plus précisément pour le projet que je vous ai parlé, ce que je voulais mettre en place, c'est une visioconférence entre les organismes québécois et l'organisme français pour que les organismes québécois puissent poser des questions sur cette approche, cette nouvelle approche.

Est-ce que je réponds à votre question?

M. Fortin (Sherbrooke) : Absolument. Ça m'en génère une autre, question, par contre. Alors, je comprends qu'à ce stade-ci ça fonctionne beaucoup par échanges téléphoniques. Éventuellement, vous souhaitez faire des déplacements, soit déplacer les organismes de la Mauricie en France ou d'amener les organismes français en Mauricie. Alors, juste nous dire comment vous comptez pouvoir financer ce volet-là du service que vous voulez donner aux organismes.

Mme Pauquay (Florence) : Avec le programme des relations internationales... ça porte un nom très compliqué, ce programme-là, mais ils ont une source de financement pour justement permettre de financer le transport en avion de... ça ne viendrait pas... En fait, la seule contribution de L'Appui Mauricie, dans le cadre de ce projet-là, c'est mon temps et le temps de la personne. C'est les frais qu'on va défrayer, mais les frais également du temps que je vais prendre pour diffuser les bonnes pratiques que j'aurai acquises en France. Donc, c'est ça.

M. Fortin (Sherbrooke) : J'aurais une autre question pour vous. Je regardais, dans votre rapport annuel, l'état de vos résultats financiers. Plusieurs appuis régionaux qui nous ont dit que leurs charges administratives étaient plus élevée en début de processus parce qu'il y a une implantation, mais je remarque que vous, dans vos chiffres, c'est plutôt le contraire : les charges administratives ont augmenté considérablement en 2014 par rapport à 2013. Alors, je voulais savoir comment vous expliquiez ça.

Mme Pauquay (Florence) : Ça me... Oui?

M. Fortin (Sherbrooke) : Par exemple — je vais vous les donner, les chiffres qui sont dans votre document, là — on parle des charges en matière d'administration qui étaient à 14 000 \$ en 2013, sont passées à 30 983 \$ en 2014. Donc, à ce niveau-là...

Mme Pauquay (Florence) : En fait, au 31 mars 2013, je n'étais pas encore engagée, et puis on n'avait pas non plus de... les charges administratives sont les charges du conseil... les dépenses du conseil d'administration provisoire et du conseil d'administration qui était en place depuis le 1er novembre 2012, donc... et un mois de mon salaire.

M. Fortin (Sherbrooke) : Donc, on sait qu'il n'y avait pas de personnel permanent.

Mme Pauquay (Florence) : Voilà, oui, c'est ça, et puis il n'y avait pas non plus d'appel de projets ni quoi que ce soit. Donc, c'est sûr que, proportionnellement, les sources administratives paraissent beaucoup plus élevées quand c'est la seule dépense et qu'il n'y a pas de dépense dans la consultation, la mobilisation, dans les projets, etc. Donc, oui, en effet, par exemple... Mais, par contre, dans mes projections 2014-2015, je redescends à 5,5 % parce qu'il faut compter que la première année, 2013-2014, j'ai dû chercher les locaux, on a dû acheter du mobilier, on a dû acheter le système informatique, etc., donc, tout ça, c'est sûr que c'est bien... les charges administratives sont plus élevées, surtout qu'on a juste décaissé 38 000 \$ et... on avait engagé plus, mais on a juste décaissé 38 000 \$. Donc, c'est sûr que, proportionnellement, c'était... cette année, 2013-2014, on était à 12,5 %.

M. Fortin (Sherbrooke) : Très bien. Merci beaucoup.

Le Président (M. Picard) : Je vais passer du côté de l'opposition officielle. Mme la députée de Taillon.
• (21 heures) •

Mme Lamarre : Alors, bonsoir, merci d'être là. Bonsoir, M. Dickinson, Mme Pauquay. Moi aussi, je vous ai trouvés très courageux d'aller du côté du répit parce que, depuis ce matin, la plupart des organismes qu'on a rencontrés nous ont dit : Le répit, on le met de côté parce que ça, c'est vrai que ça nous obligerait à dépenser beaucoup. De quelle façon vous avez développé le soutien par le répit? Pouvez-vous nous donner quelques exemples de répits que vous avez développés?

Mme Pauquay (Florence) : Oui, certainement. Donc, par exemple, Carpe Diem, un centre de ressources pour Alzheimer, a déposé un projet de répit : des préposés spécialisés pour accompagner les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer vont à domicile remplacer l'aidant; ça permet à l'aidant de sortir de chez lui. C'est une banque d'heures, en fait. On alloue... Il me semble, pour ce projet-là, c'est 48 heures maximum par proche aidant, par famille, et c'est 24 heures sur 24, sept jours sur sept. Également, on a... la plupart des services de répit sont de ce style-là. En fait, c'est des services à domicile où une préposée formée — on essaie que ce soit toujours la même pour venir assurer une stabilité de personnel — va à domicile remplacer l'aidant.

Mme Lamarre : Et vous avez réussi à apporter une forme ou une autre de répit, là, à 1 600 proches aidants?

Une voix : ...

Mme Lamarre : Non? À combien de personnes, à peu près, vous avez réussi à... Dans mes notes, j'avais...

Mme Pauquay (Florence) : 1 600, c'est la projection que les organismes nous ont donnée, parce qu'on n'a pas encore eu de reddition de comptes. Donc, c'est ce que les organismes nous ont dit qu'ils allaient atteindre, mais c'est un peu moins... Il faudrait que je retrouve mes statistiques. Je pourrais vous les envoyer, mais c'est sûr que c'est un peu moins de personnes qu'on va rejoindre pour le répit, étant donné qu'il est plus onéreux, donc... Il me semble que c'est autour de 500, 600 personnes, mais là je préfère vous envoyer les statistiques à jour pour ne pas me fourvoyer.

Mme Lamarre : Et vous lui consacrez quel pourcentage de votre budget, au répit?

Mme Pauquay (Florence) : C'est 60 %.

Mme Lamarre : D'accord.

Mme Pauquay (Florence) : Actuellement.

Mme Lamarre : Moi, j'ai beaucoup aimé aussi votre campagne promotionnelle, parce que ça aussi, ça... Alors, j'essayais de voir un peu. Vous avez bénéficié de deux campagnes promotionnelles télévisées. Alors, comment vous avez fait?

Mme Pauquay (Florence) : Grâce à L'Appui Estrie. En fait, L'Appui Estrie a développé un spot publicitaire, elle a interpellé une journaliste qui était proche aidante et connue en Estrie, qui est venue comme témoigner pendant 30 secondes et interpellé les proches aidants à se reconnaître comme proches aidants et à utiliser les services, donc à référer à la ligne Info-aidant. Puis, en Mauricie, bien, on avait essayé la campagne radio, ça n'avait pas bien fonctionné. On avait essayé des campagnes écrites dans les journaux, ça n'avait pas... oui, ça avait fonctionné, mais pas autant que la campagne du national. Donc, on s'était dit : Bien, au lieu d'investir dans un spot publicitaire, essayons avec la campagne de l'Estrie puis ça a bien fonctionné.

Mme Lamarre : ...utilisé la campagne de l'Estrie.

Mme Pauquay (Florence) : Puis il y a d'autres campagnes de sensibilisation qu'on fait, des petits... Par exemple, le défi des roses : on a un partenaire, qui est un fleuriste, qui nous commande des roses. On va offrir, dans un centre d'achats, des roses à la population en général, avec une petite carte, en disant : Je vous mets au défi de remettre cette rose à un proche aidant. Donc, ça sensibilise la population en général à c'est qui, les proches aidants, puis le proche aidant, lui,

il peut participer à un concours pour gagner un bouquet, et, pour ça, il a juste à s'inscrire à notre site Internet, donc on l'envoie à notre site Internet. C'est plein de petites initiatives de sensibilisation qui, avec les campagnes promotionnelles, font un tout.

M. Dickinson (Brian) : Et, en complément, j'aimerais ajouter que le... il y a un choix, hein, il y a un choix stratégique, une orientation à faire de la publicité et à faire des campagnes de sensibilisation comme celle-ci, et on poursuit dans cette veine-là, vu l'impact direct qu'on a, à rejoindre des proches aidants qui, autrement, ne font pas affaire à des services, ne sont pas réseautés. Donc, ça répond vraiment à notre objectif d'aider au repérage, d'aider à identifier de nouveaux proches aidants pour les rattacher à un filet de services. Donc, il y a un lien, une corrélation directs, là, entre les publicités que l'on fait et la hausse des demandes de services, par exemple, ou des clics sur notre site Internet ou les appels sur notre ligne Info-aidant pour dire quelque chose.

Mme Lamarre : Je constate que vous utilisez bien les créneaux habituels, parce que je vois aussi, là, à la page 12 de votre... que vous avez quand même utilisé les réseaux plus traditionnels, mais vous innovez aussi dans d'autres formes de sensibilisation pour, justement, rejoindre des gens qui sont hors réseau et qui sont probablement plus isolées. Alors, c'est très intéressant. Et vous avez une page Web avec 28 538 visiteurs; vous avez des gens bien branchés, des gens âgés et des aînés bien branchés, en Mauricie.

Mme Pauquay (Florence) : En fait, c'est sur la plateforme de L'Appui national. Chaque Appui a sa page à elle, régionale, puis c'est en nombre, oui, de visiteurs. Je ne connais pas le chiffre pour les autres régions, mais ça répond bien, puis...

Mme Lamarre : Est-ce que vous considérez avoir le portrait approprié et le plus précis possible des besoins de votre région, actuellement, en termes de proches aidants?

M. Dickinson (Brian) : Vous avez vu, dans la présentation que Florence vous a faite et dans notre rapport annuel, qu'on a fait un premier exercice, hein, de... un premier bilan pour... une première recension des besoins. Les besoins sur notre territoire sont évolutifs, comme ils le sont sur d'autres territoires aussi. On a donc la préoccupation de maintenir à jour ce portrait-là par, notamment, la participation de l'ensemble des partenaires autour de la table qui nous alimentent, par la participation... aussi, par des liens plus étroits avec l'Université du Québec à Trois-Rivières, avec qui on voudrait instaurer certains projets de recherche-action notamment, et par des «focus groups», qu'on aimerait instaurer aussi pour vraiment rester branchés, si vous me permettez l'expression, là, sur les besoins évolutifs de notre région.

Donc, est-ce qu'on a actuellement un portrait à jour? Ma réponse, ce serait oui. Est-ce qu'on va prendre ce portrait pour acquis et baser nos actions des années futures sur ce portrait-là uniquement? La réponse serait non, on veut le maintenir à jour et le voir évoluer, ce portrait.

Mme Lamarre : Est-ce que vous considérez que le budget que vous avez actuellement est approprié? Est-ce que c'est facile pour vous d'avoir accès à des sommes en fonction des besoins que vous identifiez?

M. Dickinson (Brian) : C'est une question... embêtante, oserais-je dire. Écoutez, est-ce que les sommes sont suffisantes pour répondre à l'ensemble des besoins sur le territoire? La réponse est non. Il y a des choix à faire. On est d'ailleurs très rigoureux dans l'analyse des projets, par des critères précis, par un appel de projets aussi très rigoureux à choisir ce que l'on pense être les meilleurs projets pour répondre aux besoins des gens du territoire, en fonction des priorités retenues et en fonction des besoins identifiés, comme je vous le disais. Est-ce que, si on avait plus, on pourrait faire plus? Bien évidemment que oui. Mais, à ce stade-ci, la préoccupation qui nous anime, c'est vraiment une gestion efficace et efficace des fonds qui nous sont alloués; donc, de s'assurer qu'on puisse tirer le maximum des sommes investies pour les proches aidants de notre territoire.

Mme Lamarre : Je comprends le lien avec des associations françaises. J'ai, par ailleurs, une petite préoccupation lorsque vous parlez de rencontres ou de séjours par rapport à l'utilisation des sommes, qui manquent, vraiment de façon significative, ici, au Québec. Donc, j'imagine que vous avez un scénario raisonnable, mais je vous invite à la prudence, parce que c'est certain que le contexte actuel favorise... On est certainement favorables à des échanges, mais la première vocation, c'est vraiment de compenser des difficultés réelles des citoyens qui sont abandonnés et, comme vous l'avez repéré par vous-mêmes, qui sont aussi parfois maladroits à trouver l'accès.

Donc, même quand on pense qu'on a un bon portrait, je pense, de se questionner pour dire : Est-ce que je suis certaine que c'est les gens qui viennent vraiment à mes assemblées générales, qui sont ceux qui sont visés, ou bien, s'il n'y a pas des gens qui sont vraiment, vraiment en besoin?, est-ce que vous avez une façon de travailler là-dessus?
• (21 h 10) •

M. Dickinson (Brian) : Oui, bien, en fait, en réponse à votre commentaire, je vous dirais que, comme Appui régional — et je parle au nom du conseil d'administration — on se trouve choyés, privilégiés de pouvoir compter sur une directrice comme Florence, qui est débordante de projets et d'initiatives. Ces projets et ces initiatives-là nous servent beaucoup au niveau du repérage que l'on fait. Je vous dirais, par contre, que ça n'occulte en rien notre rôle, comme conseil d'administration, de s'assurer que les projets qui sont soumis et qui sont mis de l'avant correspondent à notre mission première qui est de répondre de la meilleure façon possible et de desservir les proches aidants.

Ceci dit, le projet auquel Florence fait référence, c'est un projet hyperintéressant et ce n'est pas un projet nouveau, en fait, dans la région de la Mauricie. On a déjà, avec d'autres organismes, collaboré sur des projets d'échanges internationaux; on a donc déjà des contacts de créés, on a déjà certaines alliances de créées. On se permet d'aller plus loin en ce sens-là. Florence le précisait, et je me permets de réinsister, l'ensemble des dollars que nous aurons investis le seront auprès des proches aidants. Si ce projet-là voit le jour en termes de voyages, ou etc., ce sera vraiment avec un financement autre. Et, si financement autre il n'y a pas, compte tenu du contexte budgétaire, bien, il est évident qu'on se tournera vers des alternatives autres comme des visioconférences ou du webconférence, ou etc., toujours dans l'idée de maximiser les savoirs et de minimiser les frais, bien évidemment.

Mme Lamarre : M. le Président, ceci étant dit, moi, je connais le... en fait, certains programmes de soutien aux proches aidants en Europe et je pense qu'en France ils ont effectivement une longueur d'avance sur nous dans bien des aspects du développement et de l'intégration de ce soutien aux gens à domicile et aux proches aidants. Donc, je pense qu'on a effectivement des choses très intéressantes à acquérir de leurs expériences puis à partager, peut-être, certaines de nos initiatives aussi. Mais donc, c'est dans un contexte particulier. Alors, excellent! Mais je crois que vous faites des bons choix.

Écoutez, j'ai envie de vous demander : Votre planification stratégique, est-ce que... Parce que j'ai trouvé que vous avez beaucoup de dynamisme dans votre façon de faire les choses et je pense qu'on a peut-être... Est-ce que vous seriez disposés à mettre votre planification stratégique à notre connaissance?

Mme Pauquay (Florence) : Certainement, oui. Je ne l'ai pas avec moi, il y a quelques indices dans le rapport annuel que vous avez sous les yeux, mais je pourrais vous fournir la planification stratégique détaillée.

Mme Lamarre : Parce que moi, je trouve que vous avez innové. Vraiment, vous avez beaucoup d'innovation, ce que je trouve aussi intéressant, et, si on avait plus de temps, on pourrait en discuter. Mais je regarde la composition de votre conseil d'administration; il semble que, dans certaines régions, ça pose problème. Vous avez pourtant le type de constitution, de conseil d'administration identiques à d'autres et, pour vous, ça ne semble pas avoir posé autant de difficultés. C'est peut-être une question d'individus parfois, ou de contexte, mais enfin je pense que vous avez réussi à créer un lien de confiance qui fait que les gens se sentent interpellés et collaborent à votre conseil d'administration sans se sentir en situation de conflit d'intérêts ou de... Et je pense que votre décision d'être allés dans des créneaux ou dans des secteurs qui sont moins utilisés ou moins développés par les autres organismes, c'est aussi exigeant mais très brillant, et je pense que ça répond encore de plus près aux besoins de la population, et c'est pour ça qu'on est là. Alors, je vous remercie, et je vous félicite.

Le Président (M. Picard) : Merci. Je cède maintenant la parole à M. le député de Drummond—Bois-Francs pour une période de 10 minutes.

M. Schneeberger : Merci, M. le Président. Alors, bonsoir à vous deux. Pour continuer un peu sur le chemin de la députée de Taillon, je vois, au niveau... vous avez une composition des différents comités de travail dans un comité de gestion des politiques internes, et je vois qu'au cours de l'année 2013-2014 vous voulez vous pencher sur un code d'éthique pour les administrateurs et employés et une politique de gestion de travail pour les employés. À ma connaissance, je n'ai pas vu ça dans d'autres mémoires, peut-être que ça existe ou ça n'a pas été nommé. Est-ce que ça, c'est une initiative de votre part ou ça vient de L'Appui national?

Mme Pauquay (Florence) : Oui, bien, ça vient de L'Appui national. Tous les appuis sont dotés d'un code d'éthique pour les administrateurs et... certains pour les administrateurs et pour les employés, mais, en plus d'avoir un code d'éthique pour les administrateurs, il existe un code d'éthique pour le comité d'analyse de projets qui est différent également parce que ce n'est pas nécessairement des administrateurs qui font partie de ce comité d'analyse de projet pour, justement, ne pas être en conflit d'intérêts. Donc, c'est sûr qu'il faut souvent... bien, je ne sais pas si tu veux compléter...

M. Dickinson (Brian) : Bien, effectivement, en réponse... en complément, en fait, de réponse, c'est oui, suggéré, proposé, issu en fait de L'Appui national. On a par contre, en Mauricie, en région, choisi d'investir ce genre de politiques là justement pour, oserais-je dire, préserver un peu les bonnes ententes et la complémentarité de nos échanges. On a voulu vraiment asseoir en toute transparence la gestion de notre organisation et la gestion des appels de projets. Donc, on a choisi... enfin, on a privilégié de rédiger un code d'éthique et de rédiger des politiques à cet égard-là pour vraiment pouvoir montrer patte blanche à l'ensemble des gens du réseau et pouvoir appuyer ou justifier chacun de nos choix aussi.

Le Président (M. Picard) : M. le député.

M. Schneeberger : À ce que je vois justement, ça viendrait justement compenser un peu une problématique, parce qu'on a eu d'autres mémoires où est-ce qu'il y avait justement eu des... j'appellerais ça une réforme, là, du comité, du C.A. où est-ce que, justement, il y avait des conflits d'intérêts. En même temps, on ne peut pas empêcher des gens qui veulent s'impliquer... Parce que souvent ils viennent du milieu, hein, puis c'est normal. Je veux dire, je ne pense pas qu'un banquier, tout à coup, veut aller faire du bénévolat ou venir aux aidants naturels parce que ce n'est pas ce milieu-là. Or, c'est normal qu'automatiquement il peut y avoir du conflit d'intérêts. Mais, vous, vous semblez justement avoir pris ça de l'avant et puis pour faire en sorte que ces gens-là puissent quand même participer au comité sans toutefois,

justement, être en possibilité de conflit. Bien, tu sais, je trouve ça bien, mais, tu sais, c'est vraiment... vous vous êtes aperçu de ça, ça aurait été... Je voudrais savoir... On n'en a pas entendu parler aux autres mémoires, alors que ça vient du national. C'est pour ça que je trouve ça un peu intrigant que, vous, vu que vous êtes le dernier arrivé, puis tout de suite, déjà là, vous avez été de l'avant comme ça...

M. Dickinson (Brian) : On a le privilège d'être les derniers arrivés. Comme le disait Florence tout à l'heure, on a su et pu bénéficier de l'expérience de l'ensemble des autres appuis qui se sont implantés au fil des ans. Vous avez entendu, au cours de la journée, certains autres appuis régionaux, là, vous faire mention de certaines difficultés ou certains écueils qu'ils ont traversés. C'est évident que, nous, voyant ces choses-là venir, on a tout de suite mis sur les solutions, les pratiques qu'ils avaient identifiées et on a pu prendre une tangente différente. Est-ce que ça fait de nous des meilleurs? En fait, non, ça fait juste de nous les derniers, et on a été opportunistes en fait, disons-le, on va l'avouer. Mais, ceci dit, on a vraiment voulu miser sur cette expérience-là et on a aussi — et puis on n'est pas étrangers aux autres régions — connu certaines difficultés, on a les mêmes questionnements. Les gens autour de la table, les différentes organisations ont aussi soulevé des préoccupations. Donc, c'est en étant à l'écoute de tout ça et en réagissant en fait à tout ça qu'on arrive à proposer des mesures.

Je me permettrais, par exemple, de nommer celle en lien avec le comité d'analyse de projets. Pour éviter, justement, d'être en porte-à-faux ou en conflit d'intérêts, d'obliger des gens à se positionner pour ou contre un projet, alors qu'ils sont à négocier la survie ou le développement d'un service qu'ils veulent mettre en place, on a plutôt choisi, en conseil d'administration, de miser sur des gens avec des expertises, des gens qui n'ont pas d'intérêt — et là, par «intérêt», j'entends intérêt pécunier, là — en lien avec l'approche aide, mais qui ont de l'expertise en développement de projets, en encadrement ou en révision de projets, une expertise plus clinique en lien avec l'approche aide ou en lien avec la perte d'autonomie ou l'Alzheimer, donc de constituer ensemble un créneau ou un canevas de ce que devrait être un comité d'analyse de projets et d'aller de l'avant avec ça. Donc, les administrateurs font un vote de confiance à des gens qu'ils jugent les mieux placés pour prendre ces décisions-là à leur place. Ça évite donc certains conflits, ça évite certaines tensions, et ça nous permet de continuer de travailler en collégialité, là.

• (21 h 20) •

M. Schneeberger : O.K. Je voudrais revenir... Vous avez surtout misé... ce que vous appelez du répit, si j'ai bien entendu, répit de courte durée ou ce qu'on appelle aussi répit d'urgence. Bien, premièrement, félicitations. Ce que je voudrais savoir : De quelle manière vous vous êtes pris concrètement pour justement amener ces services-là directement à la population, dans le sens où est-ce que, justement, il y avait déjà des organismes qui étaient en place? Puis vous, vous avez dit : Regarde, là, on va travailler avec vous; par contre, comment qu'on pourrait vous aider, soit autant financièrement ou autre? J'aimerais que vous élaboriez un peu plus là-dessus, parce que je pense que ça, pour les aidants naturels, c'est vraiment un point important, justement, le répit qui est facile d'accès. Souvent, c'est ça, puis c'est une problématique que tout le monde vit, là.

Mme Pauquay (Florence) : En Mauricie, il y avait déjà beaucoup d'organismes qui offraient ce style de répit là, mais qui étaient comme inaccessibles financièrement pour la majorité des proches aidants. Donc, développer ce service-là n'a pas été tellement difficile, un enjeu, parce que soit ils l'avaient déjà développé, soit, avec l'assurance autonomie qui s'en venait, les coopératives avaient déjà commencé à faire le virage pour développer des services AVQ, aide à la vie quotidienne. Donc, les entreprises et les organismes étaient prêts à développer ces services-là, ils attendaient juste un petit coup de pouce.

M. Schneeberger : O.K. Et est-ce que, suite à ça, ces propres organismes là ont augmenté l'achalandage de beaucoup, vu qu'il y avait des frais et à ce moment-là les frais diminuaient? Est-ce que vous avez des chiffres où est-ce qu'en même temps l'organisme que, je ne sais pas, il offrait tant de nombre de services par mois ou par année, puis là c'est exponentiel, ou il a doublé, ou il a augmenté un peu, ou...

Mme Pauquay (Florence) : Bien, pour, par exemple... bien, ce n'est pas à quasi 100 % mais presque. La coopérative d'aide domestique à Shawinigan, il y a... bien, c'est qu'ils me disaient qu'il n'y avait personne qui utilisait son service; qu'il était là, mais qu'il n'y avait personne qui l'utilisait. Donc, avec L'Appui, bien, on augmente... on part de zéro à un nombre de personnes à rejoindre.

M. Dickinson (Brian) : Et, en complément, je vous dirais qu'on a apporté une attention particulière aussi dans le financement de ces projets-là, à octroyer du financement pour de nouveaux proches aidants ou pour une bonification du service. Donc, chaque dollar investi est investi pour un usager qui n'aurait pas eu ce service-là ou qui n'aurait pas eu cette portion du service là. Donc, chaque organisme qui s'est vu financer ce projet-là a dû... et devra nous faire la démonstration, en fait, parce que l'analyse n'est pas encore complétée, mais devra nous faire l'analyse, dans sa reddition de comptes, des usagers ou des proches aidants supplémentaires rejoints par rapport à ce qu'il faisait déjà. Ça, c'est un incontournable pour nous, au niveau du financement, là. Donc, il devrait y avoir, systématiquement, pour chacun des organismes financés, une augmentation de l'achalandage ou du nombre d'heures-répît octroyé. C'est beau?

M. Schneeberger : Vous avez des liens avec certains organismes au niveau de la France. J'imagine que vous avez déjà des affinités. Étiez-vous déjà dans le domaine avant ça pour savoir ça ou vous avez fait des recherches?

Mme Pauquay (Florence) : En fait, je fais une veille Internet. Quand je suis arrivée à L'Appui, j'ai décidé, pour accompagner, pour soutenir les organismes, de développer une veille. Une veille : donc, j'ai des alertes *Google*, mais

j'ai un logiciel qui me permet d'aller sur certains sites puis d'accrocher tout ce qui est nouveau, toutes les nouveautés en ce qui concerne le soutien à domicile, la proche aidance, différentes thématiques, et c'est sûr que c'est à force de recevoir cette information-là que j'ai appris à connaître ces projets-là. Moi, je ne viens pas de France, je viens de Belgique, donc... et je n'étais pas du tout dans ce domaine-là avant. Cette veille-là, ce qu'on... bien, oui, elle est adressée aux administrateurs, mais je la transforme en une infolettre pour les organismes, donc les organismes n'ont qu'à s'inscrire sur nos sites Internet puis ils reçoivent cette veille.

M. Schneeberger : O.K.

Le Président (M. Picard) : Merci. Ça termine la période d'échange. Donc, je vous remercie pour votre présentation.

Et la commission ajourne ses travaux au mercredi 24 septembre 2014, après les affaires courantes, où elle poursuivra son mandat. Merci beaucoup.

(Fin de la séance à 21 h 24)