

RAPPORT | 2017 ANNUEL | 2018

CARREFOUR DE SOUTIEN
AUX AIDANTS DE
MONTRÉAL

L'APPUÏ POUR LES
PROCHES AIDANTS
D'ÂÎNÉS
MONTRÉAL

***Vous** êtes là pour **eux**,
nous sommes là pour **vous**.*

L'APPUI MONTRÉAL

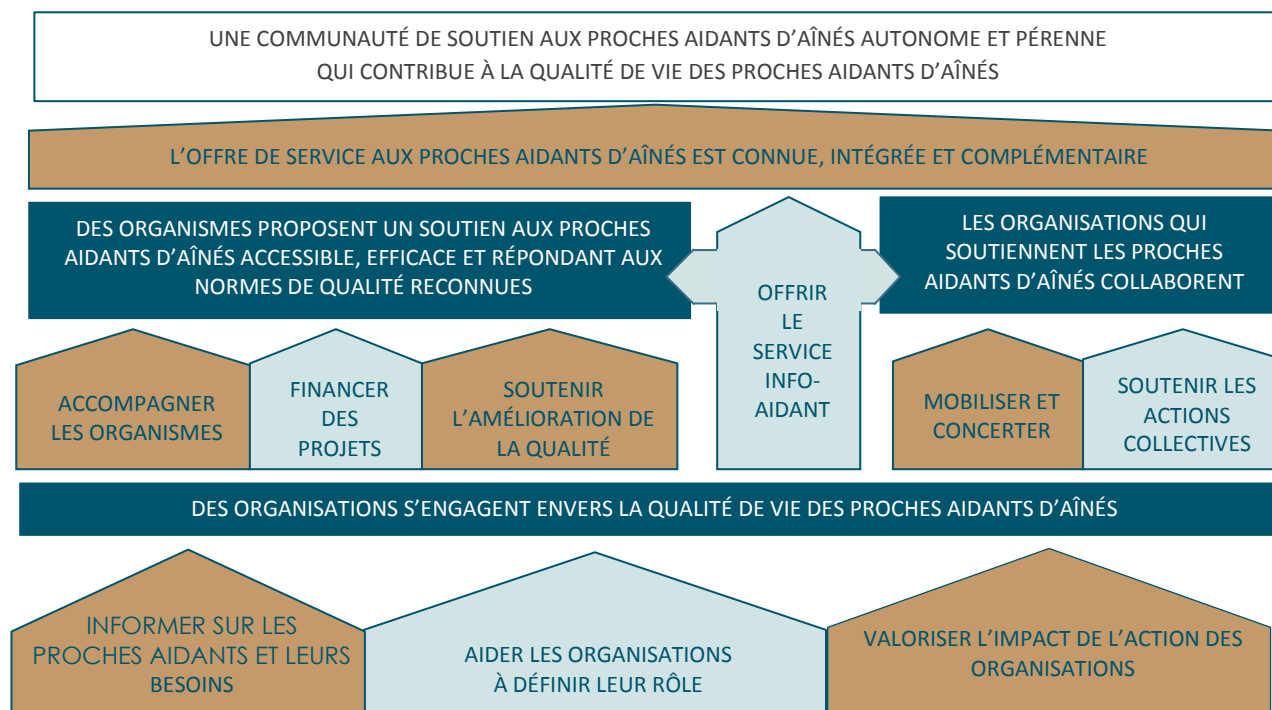
■ Mission

La mission de l'Appui Montréal est de contribuer au soutien des proches aidants qui fournissent, sans rémunération, des soins et du soutien régulier à des personnes âgées ayant une incapacité significative ou persistante susceptible de compromettre leur maintien à domicile.

Pour ce faire, il mobilise les acteurs montréalais et suscite leur engagement envers la qualité de vie des proches aidants d'âînés. Il assume un rôle de carrefour d'appui aux organisations afin de renforcer leur capacité individuelle et collective d'agir au sein de la communauté de soutien aux proches aidants d'âînés. Il réalise ce mandat en :

- produisant et diffusant de l'information sur les proches aidants d'âînés et leurs besoins;
- favorisant le transfert et l'acquisition de connaissances en matière de proche aidance;
- réalisant des activités de concertation des acteurs concernés;
- soutenant et outillant les organisations dans leurs actions individuelles et collectives;
- finançant le déploiement d'une offre de services et de soutien aux proches aidants d'âînés;
- offrant Info-aidant, un service d'écoute, d'information et de références à l'intention des proches aidants d'âînés et de ceux qui les soutiennent.

■ Notre cadre logique en résumé



■ La communauté de soutien aux proches aidants d'âînés

La communauté de soutien aux proches aidants d'âînés est un réseau d'organisations et de personnes qui agissent de concert et en complémentarité pour assurer un soutien de qualité aux proches aidants d'âînés, contribuant ainsi à leur qualité de vie.

■ La qualité de vie des proches aidants d'âînés

Les proches aidants d'âînés souhaitent être entourés et soutenus dans leur rôle. L'accès à un soutien dès le début et tout au long de leur parcours peut leur permettre de :

- continuer à assumer leurs différents rôles sociaux;
- prévenir ou réduire l'anxiété, la détresse, la maladie et les situations de crise;
- se sentir reconnus dans leur rôle par leur entourage et les milieux qu'ils fréquentent;
- ressentir un bien-être, un équilibre de vie.

L'ENGAGEMENT DE TOUS

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Lucie CHAINEY, présidente
Proche aidante, citoyenne engagée
Marcelo SOLERVICENS, vice-président
Expert développement communautaire
et économie sociale. Consultant
Catherine BLANCHET-MORIN, secrétaire
Experte en marketing
Conseillère recherche et marketing, La Presse
Julie BELLEMARE, trésorière
Comptable professionnelle agréée, EY
Sara VASSIGH,
Experte en action communautaire et concertation
Catherine GEOFFROY, proche aidante
Gérontologue retraitée
Muriel KOUCOÏ,
Agente de planification
CIUSSS Ouest-de-l'Île
Marie-Ève MAUGER
Gestionnaire, CIUSSS Nord-de-l'Île
Guy LACOSTE, membre honoraire
Proche aidant, retraité
Lucie GAGNON
Directrice générale, Appui Montréal

LE COMITÉ D'ANALYSE DES PROJETS

Claude JOURDAIN, président
Directeur général, Domaine du Lac bleu
Daniel CHAMPAGNE
Conseiller en économie sociale, PME Mtl Centre-Ville
Louise DUBÉ
Travailleuse sociale en pratique privée
Martin TRUCHON, phd
Professeur en travail social, Université de Montréal
Amy MA
Consultante, équité en santé et accessibilité
Marie-Carmen MERINO
Professeure et chercheure, Centre d'études en
responsabilité sociale et écocitoyenneté
Robert MANNINGHAM
Directeur général, Atelier habitation Montréal
Nathalie PRÉMONT
Conseillère au développement des ressources, Appui
Montréal

L'ÉQUIPE DE L'APPUI



De gauche à droite : Chantal AUDET, conseillère aux proches aidants – Nathalie PRÉMONT, conseillère au développement des ressources – Hind ABBASSI, agente d'administration et d'information – Joannie Deschamps, conseillère aux proches aidants – Peggy HENRY, conseillère développement et mobilisation – Geneviève GLADU, conseillère aux proches aidants – Lucie GAGNON, directrice générale – Dominique LEGENDRE, coordonnatrice des services administratifs.

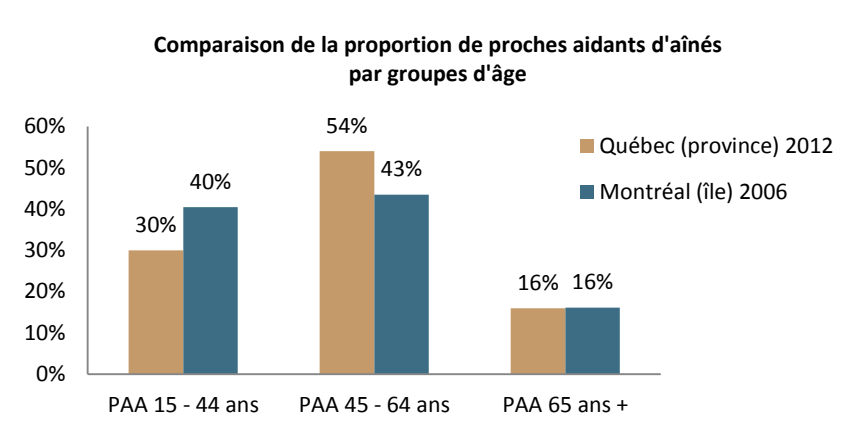
UN GRAND MERCI!

TABLE DES MATIÈRES

LES PROCHES AIDANTS D'ÂÎNÉS DE L'ÎLE DE MONTRÉAL	5
ENSEMBLE POUR PRÉPARER L'AVENIR	6
LE MOT DE LA DIRECTRICE	7
MOBILISER	8
CONCERTER	9
ACCOMPAGNER, FINANCER ET SOUTENIR	10
LES PROJETS DE SOUTIEN AUX PROCHES AIDANTS D'ÂÎNÉS	12
INFO-AIDANT : ÉCOUTER, INFORMER, RÉFÉRER	13
COMMUNICATIONS	14
GOUVERNANCE	15
PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE	15
CONTRIBUTION AU RÉSEAU DES APPUIS	15

LES PROCHES AIDANTS D'AÎNÉS DE L'ÎLE DE MONTRÉAL ¹

Nous estimons qu'environ 300 000 personnes assument un rôle de proche aidant auprès d'une personne âgée de 65 ans et plus sur le territoire de l'île de Montréal.



En comparaison avec l'ensemble du Québec, les proches aidants d'aînés de l'île de Montréal sont **plus jeunes**.



1 proche aidant d'aînés sur 3 est immigrant (proportion équivalente à la population immigrante sur l'île de Montréal)



2 proches aidants immigrants sur 3 sont arrivés au pays avant 1991



53 % parlent français à la maison
26 % parlent anglais à la maison
16 % parlent une autre langue à la maison



1 proche aidant d'aînés sur 6 est lui-même âgé de 65 ans et plus



Environ **54 000** (17%) proches aidants d'aînés vivent sous le seuil de faible revenu.



60 % des proches aidants d'aînés travaillent vs 56 % au Québec

- 72% des proches aidants de 35 à 64 ans travaillent, soit environ 120 000 personnes;
- 40% des proches aidants qui fournissent 20 heures et plus de soutien à un aîné par semaine travaillent (plus de 8 000 personnes).

¹ Sources : Statistique Canada, Données du recensement 2006 préparées pour l'Appui Montréal, 2012 et Portrait statistique des proches aidants de personnes de 65 ans et plus au Québec, selon Statistique Canada, Enquête sociale générale 2012, fichier de microdonnées à grande diffusion. Compilation de l'Institut de la statistique du Québec, adaptée par l'Appui national.

ENSEMBLE POUR PRÉPARER L'AVENIR



L'année a commencé par un succès : un événement de presse réunissant toutes les organisations qui mettent en œuvre des projets que nous finançons. Nous y annonçons des investissements de 5,2 millions de dollars. Le conseil d'administration est fier de constater l'engagement de tous ces organismes qui contribuent, au quotidien, au bien-être des proches aidants d'aînés.

C'est en effet leur succès qu'il faut célébrer. Au-delà des projets réalisés, ils ont démontré leur engagement collectif. Regroupés en comités territoriaux avec d'autres partenaires ou en comités *ad hoc*, ils ont réalisé une diversité de projets collectifs concertés : répertoires de services, activités de sensibilisation et projets de valorisation des proches aidants d'aînés dans le cadre de la Semaine nationale des proches aidants. Cela témoigne d'un haut niveau de collaboration que nous observons aussi dans la mise en œuvre des projets.

L'Appui Montréal investit environ 4 millions de dollars annuellement pour soutenir les projets réalisés par des organismes qui ont été soigneusement choisis. Le conseil d'administration est particulièrement reconnaissant envers les membres du comité d'analyse des projets et son président, M. Claude Jourdain. Leur travail rigoureux, professionnel et impartial éclaire le conseil d'administration quant à la qualité des projets et à la capacité des organisations qui les proposent. Il s'agit là d'une contribution essentielle à notre succès.

Nos décisions d'allocation s'appuient également sur des analyses rigoureuses des besoins des proches aidants d'aînés, de l'offre existante et de la capacité communautaire d'y répondre. En 2013, nous avons réalisé les rencontres territoriales auxquelles ont participé des proches aidants, des organismes, des professionnels du réseau de la santé et quelques entreprises. Ces rencontres ont permis d'orienter le déploiement d'une offre de soutien aux proches aidants d'aînés pertinente et efficace.

Cette année, nous avons relancé une réflexion collective et concertée sur les besoins des proches aidants d'aînés et l'amélioration de l'offre de services pour y répondre. Grâce à la collaboration des directions du Soutien à l'autonomie des aînés (SAPA) des cinq CIUSSS de l'île de Montréal, nous avons réalisé cinq portraits de l'offre de services aux proches aidants. Nous avons également réalisé des portraits des proches aidants d'aînés pour chaque territoire de CIUSSS. Les participants aux rencontres territoriales 2018, prévues d'avril à octobre, disposeront d'outils pour réfléchir à l'avenir du soutien aux proches aidants d'aînés de l'île de Montréal.

Les rencontres territoriales, le soutien aux concertations des organismes financés, notre participation aux concertations sur la maltraitance ou sur le plan Alzheimer ainsi que nos choix d'investissement sont réalisés dans une perspective de complémentarité des acteurs. Cette vision porte en elle une volonté de créer un environnement de soutien où les proches aidants d'aînés pourront facilement trouver l'aide recherchée et passer d'un réseau à l'autre.

Nous avons fait des pas de géants depuis six ans. L'équipe de L'Appui Montréal est sans aucun doute l'atout principal de notre succès. Ce sont des femmes dévouées, professionnelles et rigoureuses qui ont su mettre leur expertise au service de l'organisation. Elles ont ainsi contribué au succès des projets financés et à la mobilisation de nombreux acteurs et assuré la qualité du Service Info-aidant sans jamais faillir.

En 2018, elles organiseront les rencontres territoriales qui visent à mobiliser tous les acteurs concernés pour réfléchir ensemble le soutien aux proches aidants d'aînés pour les prochaines années. Nous espérons que les efforts de tous dans cette démarche sauront renforcer la communauté de soutien aux proches aidants d'aînés et enrichir une vision partagée de complémentarité des acteurs impliqués.

Lucie Chainey, présidente

LE MOT DE LA DIRECTRICE

Voici revenu le temps des semences ! L'an dernier nous présentions le bilan de nos cinq premières années d'existence. Les résultats renforçaient le sentiment de pertinence de notre mandat. Cette année, nous avons entamé une nouvelle phase de planification qui orientera nos actions jusqu'en 2021-2022. Parallèlement, nous avons poursuivi nos efforts de soutien aux organismes, de concertation et de développement du Service Info-aidant. Cette année s'est déroulée dans un contexte de changements. Cela n'a pas été sans engendrer une augmentation substantielle de la charge de travail de l'équipe. Sans doute, nous nous souviendrons d'une année d'adaptation et d'ajustements, aussi bien pour l'équipe que pour les organismes que nous soutenons.



Le rapport annuel 2017-2018 fait état de résultats sans précédent. Nous avons produit des portraits de l'offre de services et des proches aidants d'aînés pour chaque territoire de CIUSSS. Les organismes ont démontré leurs capacités de travail collectif et les résultats sont convaincants. De nouvelles initiatives ont vu le jour pour renforcer la qualité des services et les faire connaître. L'offre de services s'est accrue, elle est offerte en plusieurs langues, elle est diversifiée, disponible partout, ou presque. Les organismes soutenus ont offert 85 525 heures de services directs à 6 600 proches aidants. Plus de 18 000 personnes, proches aidants et autres publics, ont bénéficié des activités et services financés. Le Service Info-aidant a connu une croissance du nombre d'intervention de 54 %.

Avec le succès d'Info-aidant, l'annonce de la centralisation de ses activités à l'Appui national en septembre prochain a suscité de l'incompréhension et de l'incertitude au sein des organisations financées et de l'Appui Montréal. Mais nos réflexes d'adaptation font œuvre utile : l'année qui vient sera consacrée à revoir nos approches. Nous planifions les moyens à mettre en œuvre pour maintenir notre expertise stratégique, nos liens de proximité avec les organismes et contribuer au succès d'Info-aidant. L'objectif reste le même : la qualité des services offerts aux proches aidants d'aînés.

L'aventure de l'Appui Montréal n'est pas terminée, tant s'en faut. Notre second quinquennat sera sous le signe de la concertation et de l'intensification de l'action collective des organismes. Nous serons, encore et toujours, à l'écoute de nos partenaires, attentifs aux besoins des proches aidants d'aînés et prêts à améliorer nos pratiques pour contribuer à une communauté de soutien pérenne. Nous avons déjà hâte à la prochaine récolte !

Lucie Gagnon
Directrice générale

MOBILISER

La mobilisation d'organisations et de personnes autour de la proche aidance fait appel à une diversité d'actions. Il s'agit de sensibiliser à la réalité des proches aidants d'aînés et à leurs besoins, d'informer sur les actions qui peuvent y répondre et sur le rôle que chacun peut jouer et de valoriser les actions des organisations qui s'impliquent. Ces activités de mobilisation visent l'engagement pérenne d'une diversité d'acteurs envers les proches aidants d'aînés. Ces acteurs composent la communauté de soutien aux proches aidants d'aînés.

Informer et sensibiliser sur les proches aidants et leurs besoins

Les organismes financés par l'Appui Montréal sont désormais des acteurs importants en matière d'information et de sensibilisation d'organisations et de professionnels. Leurs activités individuelles et collectives, par le biais des comités de mobilisation, incluent la production d'outils d'information, des rencontres de sensibilisation, la participation à des événements et colloques réunissant une diversité de professionnels des réseaux communautaires et de la santé.

L'Appui Montréal, pour sa part, participe également à des événements de même nature. Ses activités de sensibilisation comprennent également des conférences et des présentations sur les besoins des proches aidants d'aînés, souvent combinées à des présentations de la Ligne Info-aidant. Ainsi, près de 400 professionnels du réseau de la santé et des services sociaux ont été rencontrés au cours de l'année.

En matière d'information, nous diffusons également un bulletin, *La minute des aidants*, qui s'adresse aux professionnels. Il est produit par l'Appui national. Nous le diffusons à 251 abonnés.

Valoriser le soutien aux proches aidants d'aînés

L'Appui Montréal s'assure de faire la promotion des projets financés et de mettre en valeur la qualité des services offerts par les organismes. À cet effet, lors d'événements et de foires, notre kiosque présente, selon le territoire et la situation, les services d'organismes financés. De plus, chaque mois, nous proposons un article présentant les services d'un organisme ou un type de service dans le bulletin *Appuilette*. Nous y publions également une invitation à des activités qui auront lieu au cours du mois et une référence à notre calendrier en ligne.



Bannières d'organismes utilisées lors d'un événement de la Semaine nationale des proches aidants

Au cours de la Semaine nationale des proches aidants, nous avons mis en œuvre un plan de communication visant à faire la promotion des événements organisés par les organismes montréalais. Les publications Internet et papier ainsi que les entrevues télévisuelles ont permis d'atteindre une portée de plus d'un million de lecteurs et d'auditeurs.

Notre site web est également au service des organismes financés. Nous mettons à jour notre calendrier d'activités sur une base régulière. Nous y publions également des nouvelles sur les organismes financés.

CONCARTER

Mettre en œuvre une vision de communauté de soutien aux proches aidants d'aînés fait appel à notre capacité de favoriser la contribution des acteurs concernés à sa définition. En valorisant et en soutenant le travail collectif des organisations que nous finançons, nous mettons en place les conditions et les espaces d'échange nécessaires à la co-construction de cette vision.

■ Contribuer à la concertation territoriale

Cette année encore, l'Appui Montréal fournit du soutien soit en animant des réunions, en procurant des outils d'animation et de réflexion, en assurant la coordination des rencontres ou encore en facilitant la création de comités territoriaux.

Ce soutien constitue une des pierres angulaires de notre approche pour favoriser la collaboration et la concertation entre les organisations soutenues, avec le réseau de la santé et avec d'autres partenaires.

Les comités de mobilisation	Nombre
Comités soutenus ou accompagnés	4
Organismes financés membres	17
Membres non financés (public – privé)	13
Réunions tenues ou accompagnées	19
Sous-comités ad hoc	5

En 2017-2018, les comités territoriaux de mobilisation de l'Est et du Nord ont poursuivi leurs activités, le Comité du Centre-Ouest a été créé. Nous avons poursuivi notre accompagnement auprès du RAAJ. Nous avons également commencé à discuter avec certaines organisations sur les besoins des organisations de l'Ouest-de-l'Île.

Ce travail de soutien a contribué à la réalisation de nombre d'activités concertées : événements de valorisation des proches

aidants lors de la semaine des proches aidants, production de répertoires territoriaux, mise en œuvre de plan de promotion des services aux proches aidants. Chaque comité définit son plan d'action, ses membres contribuent à sa réalisation. Les liens tissés à travers ces comités ont :

- favorisé l'autonomisation collective des organismes soutenus;
- contribué à faire valoir la qualité de leurs services;
- augmenter la collaboration entre les organisations et la capacité collective de répondre aux besoins des proches aidants d'aînés.



Une réunion du comité de mobilisation du Nord de l'île.

■ Favoriser la complémentarité des réseaux

La recherche de complémentarité entre les acteurs qui soutiennent les proches aidants d'aînés traverse l'ensemble de nos activités. En 2017-2018, cette question a occupé une place centrale.

D'une part, nous avons entamé les travaux préparatoires aux rencontres territoriales qui auront lieu en 2018. Ainsi, grâce à la collaboration des équipes SAPA des cinq CIUSSS, nous avons établi les portraits de l'offre de services pour chacun de leur territoire. Il s'agit d'une tâche qui demande de la recherche, de la rigueur et une collaboration en continu pour nous assurer de bien rendre compte de la réalité.

En mars, nous avons participé à une journée de réflexion sur la complémentarité CIUSSS/Appuis organisée par l'Appui national et le ministère de la Santé et des Services sociaux. Nous sommes heureux d'avoir pu compter sur la participation de représentants des cinq CIUSSS et d'avoir échangé sur les actions qui pourraient améliorer la collaboration et la complémentarité entre nos organisations.

Enfin, l'Appui Montréal participe à des concertations qui lui permettent de mieux réaliser sa mission, de contribuer à l'avancement d'un environnement favorable pour les proches aidants d'aînés. Nous sommes présents sur une base occasionnelle ou régulière, selon les besoins, aux comités stratégiques et de suivi du Plan Alzheimer. Nous contribuons aussi aux travaux du Comité d'orientation montréalais de lutte contre la maltraitance.

ACCOMPAGNER, FINANCER ET SOUTENIR

Les stratégies de l'Appui Montréal en matière de soutien aux promoteurs des projets visent à renforcer leur capacité à offrir des services et activités de qualité. L'accompagnement des promoteurs, le financement et le soutien aux organismes doivent ainsi contribuer au succès des projets et à leur pérennité.

■ Accompagner les promoteurs de projets

Les organisations qui souhaitent déposer des projets doivent répondre à un appel de projets. L'équipe de l'Appui Montréal propose un accompagnement qui comprend plusieurs types d'intervention :

- Pré-évaluation quant à l'admissibilité de l'organisation;
- Orientation vers des ressources statistiques, de la recherche, des partenaires potentiels;
- Information sur les services existants pour le territoire visé;
- Présentation et explication de l'appel de projets en cours, des balises et critères de financement.

Accompagnement des promoteurs

Nombre de promoteurs accompagnés	8
Nombre de rencontres	8
Nombre de projets reçus	18
Nombre de projets acceptés	14

■ Financer des projets pertinents et efficaces pour les proches aidants d'aînés

Les projets sont analysés notamment selon des critères d'accessibilité des services, de pertinence et d'adaptation aux besoins des proches aidants. Le taux d'acceptation des projets est passé à 78 % alors qu'il était de 88 % en 2016-2017. Les motifs de refus étant très différents d'un projet à l'autre, nous ne concluons pas à une tendance à la baisse du taux d'acceptation des projets.

En 2017-2018, l'Appui Montréal a alloué 2 666 996 \$ pour financer dix projets qui se dérouleront jusqu'en mars 2019. De cette somme, 1 331 319 \$ ont été alloués pour des services de répit tandis que 1 228 416 \$ ont financé des activités d'information, de formation et de soutien psychosocial. Nous avons également investi 31 663 \$ pour des projets collectifs réalisés dans le cadre de la Semaine nationale des proches aidants d'aînés. Ces sommes s'ajoutent aux allocations des années précédentes et portent à 18 236 802 \$ les fonds octroyés à 96 projets depuis 2013.

Le processus d'analyse des projets

Le comité d'analyse des projets (CAP), composé de sept (7) experts, analyse les projets selon des critères de qualité des services proposés en regard des besoins des proches aidants d'aînés. Il analyse la cohérence du projet et la capacité des promoteurs à le réaliser.

Le conseil d'administration évalue les projets recommandés par le CAP en regard de son plan d'investissement.

L'Appui national valide le respect de ses balises de financement ; il n'évalue pas les projets.

■ Soutenir les organismes qui réalisent des projets

La diversité des organismes soutenus par l'Appui Montréal a certainement amené des questionnements, dès le début de nos activités, sur les moyens à mettre en œuvre pour contribuer au succès des organismes promoteurs. Ce soutien vise à renforcer des aspects qui constituent des déterminants de pérennité des services aux proches aidants : la qualité des services, la capacité des organisations à les maintenir et l'appropriation collective des enjeux de proche aidance.

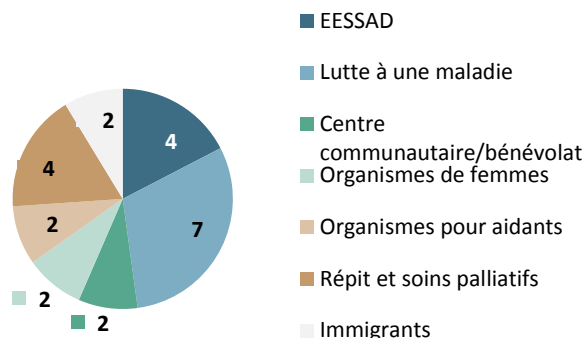
■ Activités d'échange et de coordination

Lors du forum des gestionnaires des projets de juin, il a été question de l'appel de projets 2017-2018 et des nouveaux formulaires de soumission et de reddition de comptes. Cette rencontre de coordination a également porté sur la Commission parlementaire et sur les enjeux à discuter lors des rencontres territoriales de concertation sur le développement des services aux proches aidants d'âinés.



Forum des gestionnaires

Promoteurs de projets financés par l'Appui Montréal 2017-2018



En décembre, le forum a été consacré à la réflexion et à l'échange d'expertise sur le soutien aux hommes et aux travailleurs qui sont proches aidants. Soulignons également que les organismes se sont regroupés pour organiser des événements sur chacun des territoires de CIUSSS dans le cadre de la Semaine nationale des proches aidants.

Les difficultés à rejoindre les proches aidants ont été soulevées à nouveau. Les organismes se sont approprié cet enjeu en créant un comité qui met en œuvre des actions collectives de communication.

■ Activités d'acquisition et de transfert de connaissances

Le transfert de connaissances est une stratégie transversale. Nos activités de communication incluent la diffusion du bulletin *La Minute des aidants* qui s'adresse aux professionnels de la santé et des services sociaux publics, privés et communautaires. Nous diffusons des contenus produits par des partenaires : des webinaires et documents de formation, des guides de pratiques ou des rapports de recherche.

Encore cette année, nous avons coordonné, en collaboration avec la Société Alzheimer de Montréal, des formations en intervention auprès des âinés en perte d'autonomie cognitive. Cette formation s'adresse aux préposés et intervenants en répit. Elle est populaire auprès des organismes. De nouveaux besoins se font sentir et nous recevons des demandes pour des formations en soutien psychosocial (intervention en situation de crise suicidaire, intervention interculturelle) et en répit (activités de rafraîchissement sur intervention Alzheimer).

Formation aux intervenants en répit

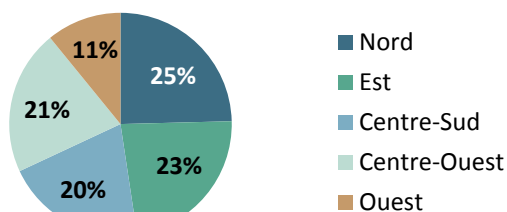
Thèmes	Nombre d'activités réalisées	Nombre de participants
Intervention Alzheimer	2	22
PDSB	1	7
RCR	1	7

LES PROJETS DE SOUTIEN AUX PROCHES AIDANTS D'ÂÎNÉS

Les projets financés

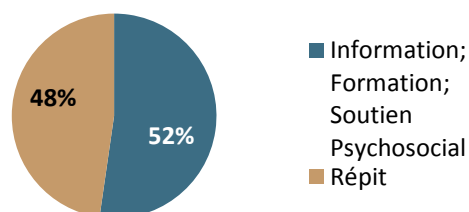
En 2017-2018, les organismes soutenus ont géré 34 projets actifs (incluant les projets collectifs de la Semaine nationale des proches aidants). Le budget total octroyé à ces projets s'élevait à 3 917 763 \$. Les fonds sont attribués selon un plan d'investissement qui tient compte du nombre de proches aidants d'âînés vulnérables et de l'offre qui existe déjà sur un territoire donné. Toutefois, la mise en œuvre du plan d'investissement est tributaire des projets soumis par des organismes. Les graphiques qui suivent présentent la répartition des budgets octroyés aux projets pour l'année 2017-2018.

Répartition des budgets octroyés pour la réalisation des projets par territoire de CIUSSS en 2017-2018



Budget total : 3 917 763 \$

Répartition des budgets octroyés pour la réalisation des projets par type de services financés en 2017-2018



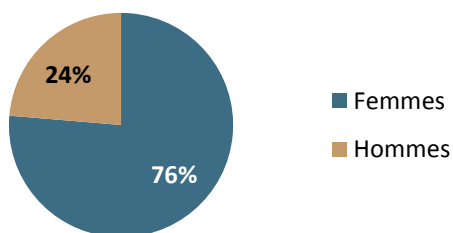
Budget total : 3 917 763 \$

Cette année, l'offre de répît est passée à 71 344 heures (+19 %) qui ont été données à 969 proches aidants d'âînés (+32 %).

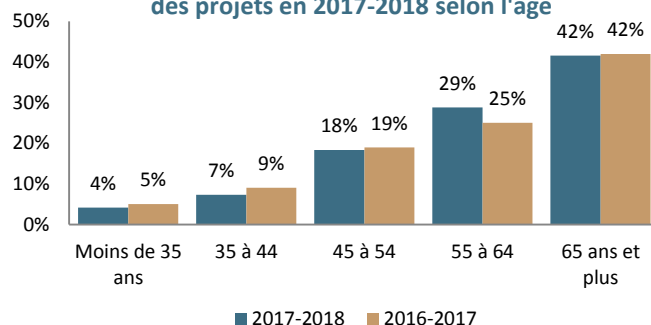
Les proches aidants d'âînés desservis

Les budgets octroyés devaient permettre de rejoindre 5 200 proches aidants d'âînés. Les rapports de reddition de comptes des organismes font état d'une croissance du nombre de proches aidants desservis de 32 % par rapport à 2016-2017. Ainsi, 6 654 proches aidants d'âînés ont bénéficié des projets financés. Les données de reddition de comptes² pour l'année nous permettent de dresser un profil sommaire des proches aidants desservis.

Répartition des proches aidants ayant bénéficié des projets en 2017-2018 selon le sexe



Répartition des proches aidants ayant bénéficié des projets en 2017-2018 selon l'âge



La proportion d'hommes ayant eu recours aux services financés a augmenté de 2% et la clientèle des projets a légèrement vieilli par rapport à l'an dernier. L'analyse permettra de déterminer si ce vieillissement est lié à l'augmentation de l'offre de répît.

² Données de reddition de comptes des organismes à confirmer après leur analyse. De légères différences pourraient être constatées avec les chiffres finaux.

INFO-AIDANT : ÉCOUTER, INFORMER, RÉFÉRER

Forte croissance des interventions

Encore cette année, le nombre d'interventions effectuées par les conseillères aux proches aidants a augmenté de façon importante (54%). Cependant, le nombre de dossiers clients actifs a peu augmenté. Cela témoigne probablement de la complexité de plus en plus grande des situations qui sont soumises au Service Info-aidant.

L'équipe de Montréal a traité 23 % des demandes faites pour l'ensemble du Québec au Service Info-aidant. Notons également que 14 % des interventions sont réalisées en anglais et 86 % en français.

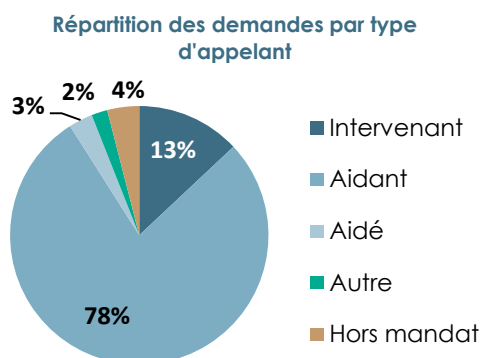
Évolution du nombre d'interventions et de dossiers traités par Info-aidant – Montréal

	2016 2017	2017 2018	Augmen- tation
Nombre d'interventions	1 814	2 806	54 %
Nombre de dossiers actifs	653	680	4 %

Afin d'augmenter l'accessibilité du service, l'Appui Montréal a prolongé ses heures de service afin, notamment, de pouvoir retourner des appels à des proches aidants non disponibles durant le jour. Deux plages horaires de soirée ont ainsi été assurées toute l'année.

Profil des utilisateurs d'Info-aidant

En grande majorité, les utilisateurs d'Info-aidant sont des proches aidants d'âinés. Il est intéressant de constater la stabilité des statistiques concernant les types d'appelants. La proportion d'environ 80 % de demandes provenant de proches aidants d'âinés est relativement stable d'une année à l'autre.

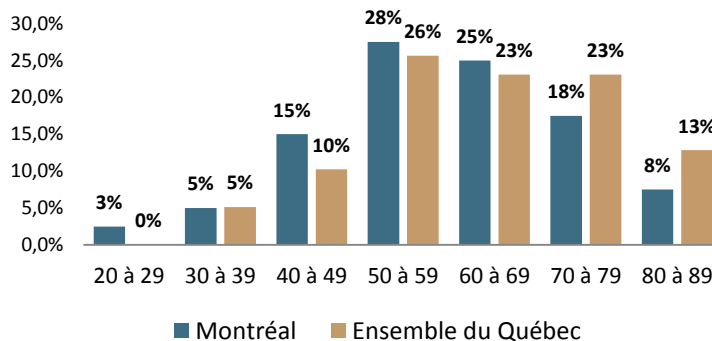


Le profil des appelants montre également une certaine stabilité quant à leur âge. En effet, on constate que les appelants à Info-aidant sont généralement plus jeunes par rapport à l'ensemble du Québec. Ces statistiques sont cohérentes avec les caractéristiques sociodémographiques des proches aidants d'âinés de l'île de Montréal.

D'autres caractéristiques des utilisateurs d'Info-aidant en 2017-2018 :

- 80 % sont des femmes; 20 % sont des hommes.
- 76 % parlent français à la maison. Ils sont largement surreprésentés par rapport au profil des proches aidants d'âinés montréalais.
- 15 % parlent anglais et 9 % parlent une autre langue à la maison. Les deux groupes sont sous-représentés.

Comparaison des appelants par groupe d'âge
Montréal vs ensemble du Québec - 2017-2018



CONNEXION proche aidant

En 2017-2018, nous avons terminé la tournée des services SAPA et des CLSC visant à faire connaître Info-aidant et à proposer le formulaire de référence Connexion proche aidant. Nous avons ainsi fait 16 présentations à 230 professionnels et gestionnaires du réseau de la santé et des services sociaux.

Connexion est également mis en valeur lors d'événements où nous installons un kiosque. Nous avons rencontré 150 professionnels grâce à quelque douze présences.

Il est toutefois très difficile de déterminer dans quelle mesure les présentations d'Info-aidant et de Connexion suscitent des références de proches aidants à la ligne. Nous recevons une quinzaine de formulaires de référence par mois du réseau de la santé et des services sociaux. Nous ignorons combien de proches aidants ont été invités à nous contacter et combien l'ont effectivement fait. C'est une information difficile à recueillir, les utilisateurs de la ligne ne se souviennent souvent pas où ils ont obtenu notre numéro.

COMMUNICATIONS

Nous réalisons une diversité d'activités de communications. Sur une base régulière, nous publions deux bulletins produits en collaboration avec l'Appui national et des organisations financées : *L'Appuilette* et *La Minute des aidants*. La section régionale du site Internet de l'Appui nous permet de diffuser l'actualité régionale sur la proche aidance, de publier un calendrier des activités pour les proches aidants sur le territoire et de faire connaître notre organisation.

Bulletins électroniques	Nombre de parutions	Nombre d'abonnés
L'Appuilette	8	327
La minute des AIDANTS L'infolettre des professionnels et intervenants de la santé	3	251

Cette année, des efforts importants ont été consacrés à la révision complète du répertoire en ligne des services offerts aux proches aidants et à sa traduction.

Achalandage du site Internet de l'Appui Montréal	2014-2015	2015-2016	2016-2017	2017-2018	Croissance dernière année
Nombre de pages visitées par les internautes	47 920	52 899	49 228	47 536	- 3,4 %
Nombre de consultations uniques	34 378	39 434	37 615	37 023	- 1,5 %
Nombre de visiteurs uniques	13 282	15 861	16 201	12 671	-21,8 %

Depuis la refonte du site Internet en 2015-2016, la nouvelle structure du site fait en sorte que l'internaute ne choisit plus une région spécifique à son entrée dans le site, mais seulement lorsqu'il consulte des contenus à dimension régionale. Ainsi, les statistiques de consultation sont en hausse pour l'ensemble du site Internet (régions et national), mais en baisse pour la région. Il faut noter que ces statistiques ne font pas état de l'origine des internautes, mais bien des pages de notre région qui ont été consultées.

L'annonce de nos investissements lors d'un événement de presse nous a donné l'occasion de faire une foire de services. Cet événement a généré de la visibilité écrite et web ainsi que télévisuelle (CTV et de LCN). Nous estimons la portée médiatique de la journée à environ 200 000 auditeurs et lecteurs. D'autres activités nous permettent de rejoindre le public et de valoriser les proches aidants d'ainés :

- Campagne des cartes postales de la Semaine nationale des proches aidants – 5 500 distribuées;
- Kiosques et conférences dans des événements.



GOUVERNANCE

L'Appui Montréal a renouvelé son conseil d'administration au cours des deux dernières années. De plus, des neuf administrateurs qui composaient le conseil en juin 2017, deux ont dû démissionner pour des raisons professionnelles. Le conseil d'administration actuel est ainsi composé de six administrateurs qui siègent depuis un an ou moins. L'Appui Montréal comptait 55 membres actifs au 31 mars 2018.

CONSEIL D'ADMINISTRATION 2017-2018

Nombre de réunions : 11

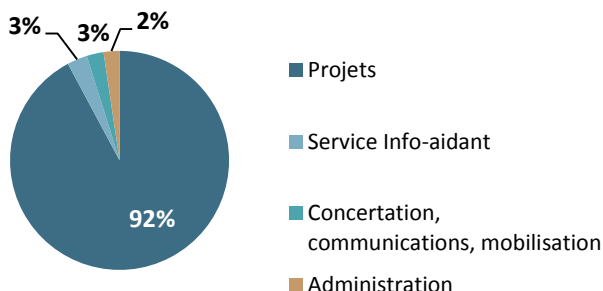
Nombre d'administrateurs : 9 + 1 membre honoraire

PERFORMANCE ORGANISATIONNELLE

Cette année, l'équipe de l'Appui Montréal a dû composer avec des changements importants, notamment au chapitre de ses activités d'allocation de fonds. En effet, pour répondre à une demande de la Commission parlementaire sur les relations avec les citoyens, l'Appui national a entrepris d'uniformiser les formulaires de soumission de projets et de reddition de comptes annuelle.

Ces changements ont nécessité l'adaptation de nos outils informatiques de gestion des allocations. Afin de réduire l'impact de ces changements pour les organismes financés, nous avons offert un accompagnement plus assidu auprès des gestionnaires de projets. Cependant, l'administration des fonds n'a pas subi de retards. Les organismes, pour leur part, ont collaboré et généralement réussi à respecter les échéanciers de dépôt de projets.

Répartition des charges 2017-2018



L'Appui Montréal assure une gestion rigoureuse des fonds qui lui sont confiés. Cette année encore, les frais d'administration sont dans les limites de nos objectifs et les sommes dévolues aux services directs aux proches aidants d'âînés représentent 95 % des dépenses annuelles.

CONTRIBUTION AU RÉSEAU DES APPUIS

Chaque année, l'Appui Montréal participe à une diversité d'activités organisées par l'Appui national ou en collaboration avec d'autres Appuis régionaux. Nous avons ainsi participé à plusieurs réunions des Appuis, contribué à des consultations, échangé des outils ou discuté de pratiques.

Rencontres organisées par l'Appui national

- Table des présidents (2)
- Table des DG (9)
- Comité sur l'entente de référencement (1)
- Comité employeurs et PAA travailleurs (2)
- Journée CISSS-CIUSSS / Appuis sur la complémentarité

Consultations diverses

- Guide de rémunération globale des Appuis
- Avenir du Service Info-aidant
- Formulaire de gestion des allocations

L'Appui Montréal a également offert de l'aide technique à l'Appui national sur l'animation d'activités de réflexion menée au sujet des proches aidants travailleurs.

L'APPUI POUR LES
PROCHES AIDANTS
D'ÂÎNÉS

MONTREAL

5165, rue Sherbrooke Ouest, bureau 208

Montréal (Québec) H7N 1T6

t. 514 439-8400

admin@lappui.org

lappui.org/montreal

INFO-AÏDANT

1 855 852-7784

ÉCOUTE-INFORMATION-RÉFÉRENCES

LAPPUI.ORG