

RAPPORT | 2016  
ANNUEL | 2017

L'Appui Outaouais

*Merci*

Au nom de proches aidants d'aînés de l'Outaouais, nous tenons à remercier nos partenaires financés :



En partenariat avec :



INFO-AIDANT  
1 855 852-7784

LAPPUI.ORG

# NOUS SOMMES

---

L'organisme est incorporé sous le nom de : Carrefour de soutien aux aidants Outaouais.

Il agit toutefois sous le nom usuel de : **L'Appui Outaouais.**

## Localisation

180 boul. du Mont Bleu  
Gatineau (Secteur Hull), Québec J8Z 3J5

## Équipe de travail

<b>Jean-Yves Lord</b>	Directeur général
<b>Nathalie Beaulne</b>	Coordonnatrice, administration et comptabilité
<b>Sébastien Marc-Aurèle</b>	Agent de liaison avec la communauté

## Heures d'ouverture

Du lundi au vendredi, de 8h30 à 16h30.

## Ligne Info-Aidant

La ligne est accessible de 8h30 à 16h30 du lundi au vendredi au numéro

**1-855-8-LAPPUI.**

[www.lappui.org/outaouais](http://www.lappui.org/outaouais)

## TABLE DES MATIÈRES

<b>2</b>	<b>Témoignages de proches aidants d'aînés</b>	<b>3</b>	<b>Message de la présidente</b>
<b>4</b>	<b>Mot de la direction générale</b>	<b>5</b>	<b>Historique des Appuis</b>
<b>7</b>	<b>À propos de L'Appui Outaouais</b>	<b>8</b>	<b>Rappel du plan stratégique 2014-2017</b>
<b>10</b>	<b>Les services directs de L'Appui Outaouais</b>	<b>13</b>	<b>Sensibilisation et communications</b>
<b>14</b>	<b>Mobilisation et concertation</b>	<b>15</b>	<b>Projets</b>
<b>17</b>	<b>La gouvernance</b>	<b>20</b>	<b>Le réseau des Appuis</b>

## Témoignages de proches aidants d'aînés

---

C'est arrivé après le décès du conjoint de Louise, le conjoint de ma sœur aînée. C'est comme si j'avais pris la place de mon beau-frère : accompagnement lors des visites avec les médecins, accompagnement lors des hospitalisations, préparation des repas pour qu'elle ait de bons repas maisons... Cela tout en travaillant et aussi lors de formations reliées à mon travail.

La relation d'aidante à aidée a pris une tournure différente lorsque j'ai fait mon infarctus. Elle m'a aidée dans la mesure où elle pouvait, mais mon rôle d'aidante est souvent en première ligne.

Les ressources auxquelles j'ai eu accès m'ont apporté du réconfort et un support dans les moments difficiles. Il y a aussi une offre de programme de répit, si jamais j'ai besoin de m'absenter pour me ressourcer.

Être proche aidante, c'est de beaux moments de bonheur et d'autres assez rock'n'roll.

C., **proche aidante de Gracefield**

*Tiré du Webdocumentaire « Nous proches aidants ».*

*Pour découvrir d'autres témoignages, rendez-vous sur [www.nousprochesaidants.com](http://www.nousprochesaidants.com)*

### Margot Lemire

Mon ex-mari se nomme lui-même intervenant de première ligne, car il est le premier à accourir pour mes besoins quotidiens. Il devient chauffeur privé, cuisinier de bonnes soupes aux légumes du midi, veilleur de sécurité, balayeur quand j'échappe un verre sur la céramique. Il est mon bras droit le plus solide et le plus constant.

*Margot Lemire, en perte d'autonomie à la suite d'un AVC, témoigne de sa reconnaissance envers son ex-mari et voisin, James Maure, qui l'aide dans ses tâches quotidiennes.*

### Gilberte Labrie

Je veillais sur mon conjoint, tout en lui laissant un maximum d'autonomie : même malade, il demeurerait un être humain.

En devenant proche aidante de mon mari, j'ai appris à faire face à l'inconnu, malgré la peur. Toute sa vie, Roger m'a poussée vers l'avant, et dans sa maladie, il a continué de le faire.

*Gilberte Labrie, de Ville Saint-Laurent, anciennement gestionnaire en ressources humaines, a pris sa retraite de façon anticipée pour prendre soin de son conjoint pendant six ans.*

## Message de la présidente

---

Il me fait plaisir de vous présenter le bilan des principales réalisations de L'Appui Outaouais pour l'année 2016-2017. Déjà cinq ans, eh oui, que nous œuvrons à améliorer la qualité de vie des proches aidants de tous les territoires de l'Outaouais.

Grâce aux fonds octroyés à nos partenaires et à leur engagement à réaliser des projets de proximité, les proches aidants sont invités à participer à des sessions d'information, à des formations, à des cafés-rencontres, à des groupes d'entraide et de soutien psychosocial. Des services de répit sont de plus en plus déployés sur le territoire. Cette année et pour les années subséquentes, nous avons augmenté le nombre de projets destinés aux proches aidants d'ânés atteints d'Alzheimer ou de maladies cognitives apparentées. Pour l'année 2016-2017, nos activités de financement de projets de services et nos services directs ont rejoint plus de 3 800 proches-aidants.

Cette année et à la suite des nouvelles orientations en matière de gouvernance de L'Appui national, six nouveaux administrateurs ont été nommés au conseil d'administration. Aussi en septembre dernier, nous avons fait notre 7<sup>e</sup> appel de projets en lien avec les grandes orientations adoptées par le conseil d'administration. Nous avons également adopté notre plan d'action qui s'arrime avec le plan stratégique de L'Appui national et qui soutient tout particulièrement la pérennité du réseau des Appuis et la gestion par résultats afin de mieux mesurer la portée de nos actions. Aussi, un addenda à la convention de L'Appui Outaouais a été signé en mai 2017 afin, d'une part, d'arrimer toutes les conventions des appuis au 31 mars 2018 et d'autre part, d'entériner les modifications apportées par L'Appui national dans le cadre de son nouveau plan stratégique.

Par ailleurs en décembre 2016, le conseil d'administration a décidé que l'analyse des projets soit faite par tous les administrateurs plutôt qu'un comité d'analyse, une première pour L'Appui Outaouais. Cet exercice rigoureux a mené à l'approbation de 9 projets provenant de 5 organismes. Il y a maintenant, au moins un projet de soutenu dans les cinq territoires de l'Outaouais.

Le 26 janvier 2017 a été une date importante pour L'Appui et son conseil d'administration. En effet, c'est avec une grande fierté que nous avons reçu notre *ATTESTATION EN GOUVERNANCE STRATÉGIQUE*®; ce qui démontre que nous avons répondu à tous les critères d'obtention, dont celui d'avoir rédigé, et adopté dix-huit politiques de gouvernance. À la même occasion nous avons nommé notre premier membre honoraire, Mme Lucie Dechêne, ancienne présidente, qui a su marquer de façon exemplaire les premières années de L'Appui en Outaouais.

Avant de conclure, j'aimerais remercier sincèrement tous les membres du conseil d'administration qui m'ont grandement appuyée et soutenue dans mes premiers pas comme présidente de L'Appui Outaouais. Votre contribution m'est précieuse et dénote votre engagement indéfectible à cette noble cause que celle des proches aidants d'ânés.

J'aimerais également témoigner toute mon appréciation envers l'équipe de L'Appui, tout particulièrement Jean-Yves Lord, notre directeur général, qui nous accompagne sans relâche et avec beaucoup d'enthousiasme. Son travail est essentiel à notre rôle d'administratrices et d'administrateurs.

En terminant, j'aimerais vous dire combien je suis convaincue, que tous ensemble, nous avons contribué à ce que les proches aidants de l'Outaouais se sentent un peu moins seuls, un peu moins isolés et que notre société est un peu plus bienveillante à cause de nos actions. À vous tous merci,

Lucie Piché, **présidente**

## Mot de la direction générale

---

En cette cinquième fin d'année le temps de pause obligatoire qui nous est présentée nous permet de constater nos nombreuses réalisations toujours en se remémorant sans cesse que le proche aidant est notre raison d'être et qu'il y a encore bien des défis à relever.

Au cours de l'année, nous avons réalisé un septième appel de projets qui s'est traduit par le financement de neuf nouveaux projets de services auprès de cinq organismes sur les cinq territoires de notre région. En particulier un de ces projets servira à sensibiliser et desservir la clientèle anglophone sur le territoire du Pontiac. L'investissement financier additionnel engagé auprès de nos partenaires dans la réalisation de projets de services aux proches aidants d'âinés au cours des trois prochaines années est de 426 988 \$. Avec ses derniers investissements, le montant total engagé pour la prochaine année est de 599 560 \$ comparé au montant de 351 707 \$ investi en 2016-2017.

En ce qui concerne nos services directs, nous constatons que la ligne Info-aidant a connu une augmentation appréciable du nombre d'interventions. Également, la fréquentation de notre site Web est toujours en hausse malgré le ralentissement que nous avons connu lors de la mise en œuvre d'un nouveau site web. Celui-ci est devenu la référence incontournable vers les ressources et les activités destinées aux proches aidants d'âinés de la région. Par ailleurs, L'Appuilette Outaouais continue d'être une source d'information privilégiée par les proches aidants d'âinés; le nombre de nouvelles inscriptions continue de dépasser nos attentes. Ce projet initié par L'Appui Outaouais est maintenant un service phare pour l'ensemble du réseau des Appuis au Québec.

Je tiens à souligner mon appréciation à tous les administrateurs, dont 6 sont nouveaux cette année, pour avoir réussi une transition harmonieuse vers la nouvelle structure de gouvernance que nous avons adoptée l'an dernier. À titre de directeur général, je tiens à vous remercier pour ce legs peu commun que vous laissez aux employés ainsi qu'à vos successeurs avec la mise en place d'un système de gouvernance rigoureux et efficient. Rien de moins qu'un environnement stable, organisé, et sécurisant pour procurer un sentiment de bien-être organisationnel sur lequel nous pouvons continuer de bâtir.

Je ne peux conclure avant de remercier de la façon la plus sincère notre présidente, Lucie Piché pour son engagement sans borne, son temps et l'énergie qu'elle apporte à son rôle depuis son élection à titre de présidente en juin 2016. Notre partenariat au service du Conseil est sûrement exemplaire.

Finalement, une appréciation spéciale à mes collègues de travail Nathalie Beaulne et Sébastien Marc-Aurèle, qui contribuent énormément au succès de notre organisation. Je me sens choyé de travailler dans cet environnement productif, convivial et chaleureux auquel ils contribuent avec loyauté et engagement. Merci de croire si fort à cette noble cause et d'y travailler avec autant de cœur.

*Jean-Yves Lord, directeur général*

## Historique des Appuis

---

En 2008, le ministère de la Famille déposait le rapport de la consultation publique sur les conditions de vie des aînés intitulé « Préparons l'avenir avec nos aînés », à l'intérieur duquel était évoquée une préoccupation concernant le soutien des personnes les plus vulnérables et de leurs proches. Ce rapport soulignait notamment l'importance de mieux soutenir les proches aidants d'aînés. C'est à la suite de ce rapport que l'Assemblée nationale a adopté, en 2009, la loi instituant le fonds de soutien aux proches aidants. De cette loi découle un partenariat financier entre le gouvernement et la Société de gestion du patrimoine de la famille Chagnon (Sojecci II Ltée) qui, à terme, représentera des investissements de 200 millions de dollars.

La Société de gestion pour le soutien aux proches aidants (L'Appui national) a été constituée pour recevoir, administrer et octroyer les contributions du ministère de la Famille et de Sojecci II Ltée dans une perspective de favoriser l'atteinte des objectifs visés par la loi instituant le Fonds de soutien aux proches aidants. Il a été investi de soutenir la mise sur pied d'un Appui dans chaque région du Québec (L'Appui régional).

Grâce aux 17 Appuis régionaux et une entente spécifique avec le Nunavik, nous travaillons de concert avec les différents organismes pour financer le développement de services de formation, d'information, de soutien psychosocial et de répit pour les proches aidants d'aînés, en complément des activités déjà offertes dans le milieu. Non seulement L'Appui agit à titre d'agent de mobilisation et de concertation des différents acteurs qui se consacrent au bien-être des proches aidants, mais elle voit également au soutien, à l'innovation de même qu'à l'acquisition et au transfert de connaissances dans ces domaines, et ce, tant sur les plans national que régional.

En plus d'être responsable du portail Internet destiné aux proches aidants d'aînés ainsi que de la ligne Info-aidant, L'Appui national s'occupe également de l'organisation d'activités nationales visant la mobilisation des acteurs concernés par la proche aidance.



## ■ Les proches aidants d'âinés

### Quelques statistiques

Dans le but de confirmer ses orientations stratégiques, d'évaluer son offre de service et de dresser un portrait démographique des proches aidants d'âinés du Québec, l'Appui national a sollicité l'expertise de l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) afin que celui-ci lui fournisse les données les plus récentes sur les proches aidants au Québec. Les informations présentées sont tirées de l'*Enquête sociale générale (ESG) de 2012*<sup>1</sup> sur les soins donnés et reçus.

Voici quelques faits saillants :

1,13 M

Au Québec, en 2012, **1,13 million** de personnes ont offert des soins et du soutien à domicile à une personne âinée. De ce nombre, **58 %** étaient des femmes.



L'**aide au transport** est le service le plus souvent offert à la personne aidée, dans une proportion de **80 %** des cas. Les autres services les plus courants concernent **la préparation des repas (49 %)** et **l'entretien de la maison (44 %)**. Quant aux soins, près d'un quart des proches aidants d'âinés (23 %) ont affirmé avoir offert des traitements médicaux ou des soins personnels (27 %).

La majorité des proches aidants d'âinés sont âgés de **45 à 64 ans**.

**+ 1/2**

**Plus de la moitié** des proches aidants d'âinés (56 %) occupent un emploi.



Dans **87 %** des cas, le proche aidant ne cohabite pas avec la personne aidée.



<sup>1</sup> Statistique Canada, *Portrait des aidants familiaux, 2012*. [En ligne] [www.statcan.gc.ca/pub/89-652-x/89-652-x2013001-fra.htm](http://www.statcan.gc.ca/pub/89-652-x/89-652-x2013001-fra.htm) (consulté le 2 août 2016).

## À propos de L'Appui Outaouais

---

Dès le printemps 2011, une démarche de mobilisation est entreprise sous le leadership du Centre d'entraide aux aînés (CEA) et de Madame Christiane Charron qui en est la directrice générale. Dans les mois qui suivent, les rencontres se multiplient et certains acteurs de la région, dont le CEA, la Société Alzheimer, l'Agence de la santé et des services sociaux Outaouais (ASSSO), les CSSS, la Conférence des élus de l'Outaouais (CRÉ-O), la Ville de Gatineau, la TCARO et la Coopérative de développement régional Outaouais-Laurentides (CDROL) se concertent en formant le comité de travail de mobilisation régionale pour l'implantation d'un carrefour de soutien aux proches aidants d'aînés (CSA).

Le 7 septembre 2011 Madame Sylvie Grenier, directrice du développement régional de L'Appui national rencontre le comité pour présenter la démarche à suivre pour la création CSA en Outaouais. Un conseil d'administration provisoire prend forme sous la présidence de Madame Christiane Charron et avec un appui administratif de la CRÉ-O. En février 2012, le Conseil provisoire fait parvenir à L'Appui National une lettre d'intention visant l'implantation d'un Carrefour de soutien aux proches aidants (CSA) en Outaouais.

L'assemblée de fondation a lieu le 25 mai 2012 et un conseil permanent est élu. Suite à sa fondation, L'Appui Outaouais commande une étude pour réaliser un portrait diagnostique des proches aidants et des services qui leur sont offerts dans la région. Force est de constater que peu de services sont offerts directement aux proches aidants d'aînés et en particulier l'on note le manque important de service de répit. L'on dénombre près de 52 000 aînés sur le territoire dont plus de 20,000 sont âgés de plus de 75 ans. Ce nombre doublera d'ici 2031. Dans cette étude, on souligne également que 22 000 des personnes de 45 ans et plus offrent des soins à un aîné pour plus d'une heure par semaine, soit une moyenne de 4,2 heures par semaine.

Le 14 juin 2012, un protocole d'entente avec L'Appui national pour le financement de démarrage est signé et le 10 septembre 2012, M. Jean-Yves Lord est embauché pour assumer la direction générale et voir au déploiement de L'Appui Outaouais.

Suite au démarrage réussi, le 23 avril 2013 le Conseil d'administration autorise la signature d'un protocole d'entente pour les 5 prochaines années.

### Quelques réalisations de l'année 2016-2017

- Réalisation d'un appel de projets pour plus de 426 000 \$ de nouveaux services sur 3 ans à venir
- Réussite d'une importante transformation de notre structure de gouvernance
- Révision importante de nos règlements généraux
- Obtention de l'Attestation de *GOUVERNANCE STRATÉGIQUE*®
- Mise en place du processus de recrutement de candidats pour les postes d'administrateurs
- Analyse approfondie des risques auxquels L'Appui Outaouais pourrait être confronté
- Renouvellement de 2 ans d'un projet de soutien psychosocial

# Rappel du plan stratégique 2014 - 2017

---

## La mission

Contribuer au soutien des proches aidants qui fournissent sans rémunération des soins et du soutien régulier à domicile à des personnes âgées ayant une incapacité significative ou persistante susceptible de compromettre leur maintien à domicile.

## La vision

Des aidants avec une meilleure qualité de vie.

## Nos valeurs

- Le respect
- La responsabilité partagée
- L'équité

## Quatre grands pôles d'activités

### Pôle 1 : Les proches aidants

**But : Les proches aidants se reconnaissent, vont chercher de l'aide et connaissent les ressources pouvant répondre à leurs besoins et leurs attentes.**

#### ORIENTATIONS STRATEGIQUES

1. Sensibiliser la population et les proches aidants sur ce qu'est un proche aidant
2. Accroître sur tous les territoires, le nombre de proches aidants informés de l'existence de L'Appui Outaouais, des services et ressources qui leur sont destinés. Fournir à travers nos divers outils, de l'information pertinente pour les proches aidants.

### Pôle 2 : Le développement de projet de services aux proches aidants

**But : Des projets de services pouvant maximiser l'impact sur la qualité de vie des proches aidants émergent sur chacun des territoires.**

#### ORIENTATIONS STRATEGIQUES

1. Engager le plein montant des sommes disponibles de financement annuel pour les 3 prochaines années.
2. Favoriser l'appropriation du principe d'amélioration continue auprès de nos partenaires en regard des projets financés.

### **Pôle 3 : Notre réseau de partenaires**

**But : Les acteurs du milieu sont concertés afin de se mobiliser autour de l'émergence et de la mise en œuvre de projets.**

#### ORIENTATIONS STRATEGIQUES

1. Identification exhaustive des partenaires à mobiliser autour des services aux proches aidants (les partenaires sont tous les organismes susceptibles de référencer des proches aidants vers L'Appui ou des services dans la communauté.)
2. Impliquer et maintenir mobilisés dans la mise en œuvre de projets, au moins 60 % des partenaires identifiés d'ici décembre 2015
3. Impliquer et maintenir mobilisée les partenaires « multiplicateurs » (autres que ceux financés) dans la diffusion d'information touchant la proche aidance d'aînés
4. Valider la qualité des relations et du partenariat de L'Appui Outaouais envers ses partenaires; 80% des partenaires indiqueront en être « très satisfaits » en 2015

### **Pôle 4 : Notre organisation**

**But : Les ressources qui nous sont confiées sont gérées de manière efficace, efficiente, pertinente et avec un souci de saine gestion dans une optique de voir à favoriser la réalisation de projets et la pérennité de ceux-ci.**

#### ORIENTATIONS STRATEGIQUES

1. Favoriser la réalisation de projets et la pérennité de l'organisme
2. Faire bénéficier notre organisme et nos partenaires du soutien de L'Appui et du partage d'info des Appuis régionaux.



# Les services directs de L'Appui Outaouais

---

L'Appui Outaouais offre trois services directs aux proches aidants d'ânés de la région de l'Outaouais :

- Le Service Info-aidant ;
- l'Appuilette Outaouais ;
- le Site web.

## 1 – Services info aidant 1-855-8-LAPPUI

La ligne Info-aidant est une ligne d'écoute, d'information et de référence destinée aux proches aidants d'ânés et à toutes personnes s'investissant auprès d'eux.



### Transfert de la ligne info aidant à L'Appui Laurentides

En juin 2016, le départ de notre conseillère aux proches aidants qui assumait aussi les fonctions de responsable des communications, fut l'occasion de faire une évaluation de l'utilisation de nos ressources humaines et financières et nous a permis de considérer un réaménagement des tâches. Suite à des discussions avec L'Appui national, le rôle de conseiller aux proches aidants a été confié qui avait été confié au service de relève de L'Appui national, a été transféré à L'Appui Laurentides. Ce dernier, territoire voisin du nôtre, est confronté à une réalité régionale similaire à celle de l'Outaouais avec son vaste territoire impliquant de nombreuses communautés rurales.

Le transfert des répertoires de services de l'Outaouais jumelé aux compétences des ressources en place à L'Appui Laurentides nous permet de maintenir la qualité des interventions offertes par le biais de la ligne Info-aidant. Nous travaillons en étroite collaboration avec l'équipe des Laurentides afin de maintenir à jour toutes les informations pertinentes permettant de répondre adéquatement aux proches aidants de notre région.

Pour l'année se terminant le 31 mars 2017, nous avons connu une augmentation du nombre d'interventions de 22 % pour un total de 261 interventions qui ont été répertoriées.

- **6%** des interventions étaient auprès d'anglophones
- **76%** des interventions étaient auprès de femmes proches aidantes
- **26%** des appels étaient de conjoints ou conjointes de l'âné
- **35%** des appels étaient d'un fils ou d'une fille de la personne ânée
- **28%** des appelants étaient âgés de 50 à 59 ans ; **22%** de 60 à 69 ans, et **19%** de 70 à 79 ans.

## 2- L'Appuilette Outaouais

Depuis octobre 2013, L'Appui Outaouais réalise mensuellement l'Appuilette spécifiquement destinée aux proches aidants. C'est un outil efficace permettant de joindre **précocement** le proche aidant pour qu'il ou elle puisse apprivoiser son rôle, **s'informer et s'autoformer**, et ce, à son propre rythme et dans l'intimité de son foyer. L'Appuilette joue également le rôle d'outil de fidélisation des proches aidants envers L'Appui Outaouais et contribue au référencement envers les partenaires financés sur le territoire. Depuis octobre 2015, face au succès

de L'Appuilette Outaouais et dans un souci d'optimiser les ressources, celle-ci a été adoptée par l'ensemble du réseau des Appuis à travers le Québec et le contenu commun de chaque numéro est depuis coordonné et produit au bureau de L'Appui national avec la contribution régulière des conseillers aux proches aidants des régions.

### La popularité de L'Appuilette ne cesse d'augmenter

Cette année, nous avons constaté une augmentation de **25.6 %** comparé à l'an passé. L'Appuilette est diffusée dans les deux langues officielles. En fin d'année la distribution des abonnements en Outaouais était la suivante :

- **851** abonnés par voie électronique
- **469** par envois postaux
- **363** copies en vrac distribuées à travers 52 organisations de l'Outaouais



**La majorité des proches aidants d'ainés (64 %) ont consacré, par semaine, une moyenne de 5 heures ou moins aux soins des personnes aidées, 15 % ont consacré entre 5 et 9 heures et plus de 20 % des proches aidants ont consacré en moyenne 10 heures ou plus.**

**64 %**

**Ceux qui recevaient les services d'un proche aidant souffraient généralement d'incapacités liées au vieillissement (38 %), de la maladie d'Alzheimer, de démence ou autres maladies neurologiques (13 %) et, finalement, dans une plus grande proportion, de tout autre problème de santé (49 %).**

**49 ans** Le **portrait type** du proche aidant est **une femme âgée de 49 ans**, sans enfant à la maison, qui travaille en moyenne 37 heures par semaine et qui consacre en moyenne 5 heures ou moins par semaine à la personne aidée.

**Plus de la moitié des proches aidants d'ainés (56 %) occupaient un emploi en 2012. Un aidant sur quatre était retraité (25 %) et près d'un sur dix était aux études (9 %).** Les autres répondants effectuaient des tâches à la maison (congé de maternité, paternité, enfants...) ou du bénévolat.

### 3- Le site Internet



Malgré les ajustements occasionnés par la réalisation d'un nouveau site web au cours de l'année, le nombre de visiteurs uniques a continué d'augmenter. Cet achalandage nous indique que les efforts de sensibilisation déployés par L'Appui Outaouais et ses partenaires portent fruit. En publiant les activités de nos partenaires issues de la communauté, les partenaires financés bénéficient de plus de visibilité, car nous publions leurs annonces et leurs calendriers d'activités dans la section des nouvelles et activités. Plus de 140 publications de ce type ont été ajoutées au site durant l'année. En plus d'un répertoire complet des services offerts aux aidants en Outaouais, le site offre aussi l'accès par courriel à un conseiller aux proches aidants pour des conseils, de l'information et des références vers les services des organismes de la région.

#### Statistiques de fréquentation du site web

<b>L'Appui Outaouais</b>	<b>2014-2015</b>	<b>2015-2016</b>	<b>2016-2017</b>	
<i>Pages vues</i>	<b>19 259</b>	<b>19 342</b>	<b>20 506</b>	<b>↑</b>
<i>Consultations uniques</i>	<b>13 675</b>	<b>14 288</b>	<b>15 440</b>	<b>↑</b>
<i>Visiteurs uniques</i>	<b>5 214</b>	<b>5 857</b>	<b>6 012</b>	<b>↑</b>
<b>Réseau des Appuis</b>				
<i>Pages vues</i>	<b>480 899</b>	<b>501 040</b>	<b>496 807</b>	
<i>Consultations uniques</i>	<b>349 147</b>	<b>377 459</b>	<b>377 544</b>	<b>↑</b>
<i>Visiteurs uniques</i>	<b>110 945</b>	<b>125 938</b>	<b>119 421</b>	
<i>Facebook « Mentions J'aime »</i>	<b>10 020</b>	<b>13 761</b>	<b>21 031</b>	<b>↑</b>
<i>Abonnés Twitter</i>	<b>322</b>	<b>520</b>	<b>733</b>	<b>↑</b>

## Sensibilisation et communications

---

De façon générale, les proches aidants ne se reconnaissent pas, ce qui pose un défi par égard à leur capacité de demander de l'aide et des services avant que se fasse sentir les conséquences de l'isolement social et l'épuisement personnel si souvent associés avec le rôle d'aidant. Il nous importe alors de continuer nos démarches de sensibilisation, et ce en collaboration avec nos partenaires communautaires. Nous constatons que la notion de « proche aidant » commence à faire résonance auprès du grand public, mais il reste encore beaucoup de chemin à faire pour favoriser la bienveillance envers les aînés et leurs aidants dans la communauté en général.

À cet égard, nous arrimons nos actions à celles du Réseau des Appuis et avons accès à de nombreux outils ainsi qu'à du matériel promotionnel harmonisé avec toutes les régions du Québec.

La collaboration et l'effort collectif avec nos différents partenaires de premières lignes constituent la pierre angulaire par lequel L'Appui Outaouais souhaite poursuivre ses efforts de sensibilisation à grande échelle.

### Quelques activités de sensibilisation :

- Salon de la Femme de l'Outaouais (15 000 participants)
- Cahier publicitaire pour la semaine nationale des proches aidants (96 000 lecteurs)
- Rendez-Vous des aînés de la Ville de Gatineau (500-600 participants)
- Entrevues avec David Coulombe à l'émission Mise à jour Outaouais, de MaTV
- Salon Vie Active de l'Académie des retraités de l'Outaouais à Fort-Coulonge (600 participants)
- Salon du mieux-être au Chartwell Cité-Jardin (100 participants)
- Participation à la Journée portes ouvertes du CHSLD Foyer du bonheur (50 personnes)
- Tournée de sensibilisation auprès des 75 pharmacies et plus de 35 organismes de l'Outaouais
- Présentation aux membres du Comité des usagers de la Résidence de St-André-Avellin (45 participants)
- Collaborations avec des partenaires financés pour le placement d'annonces publicitaires
- Collaborations avec des partenaires œuvrant auprès des aînés pour la retransmission de l'Appuilette

CONNEXION PROCHE AIDANT



# Mobilisation et concertation

---

Toutes nos actions sont teintées par la conviction profonde qu'ensemble nous accomplirons plus. Nous croyons qu'un effort concerté entre partenaires engagés soit garant d'efficacité, de succès et d'une meilleure chance quant à la pérennité des services offerts aux proches aidants d'ânés. Le travail en partenariat avec les autres organisations de notre milieu est une des conditions pour l'accès au financement de L'Appui Outaouais. Après cinq années de collaboration, les redditions de compte de nos partenaires financés démontrent clairement l'ouverture et le réflexe de partenariat qui émerge entre les organismes financés ou non de la région. Nous croyons que de faire vivre cette concertation est garant pour l'avenir des services offerts. Pour L'Appui, la notion de partenariat est visible et nos actions en font foi. Au nom des proches aidants d'ânés, nous tenons à remercier l'ensemble des personnes impliquées parmi tous nos partenaires, sans exception, pour leur engagement, leur ouverture et les actions concrètes de collaboration qu'ils ont réalisées au courant de la dernière année.

## Journée des partenaires

Encore cette année, L'Appui Outaouais a organisé une rencontre des partenaires sous le thème « *Bâtir l'Équipe Outaouais pour les proches aidants d'ânés* ». 40 leaders et intervenants ont répondu à l'appel et ont participé à cette activité de concertation. Ce fut l'occasion d'orienter nos partenaires sur le plan stratégique de L'Appui national et les orientations de L'Appui Outaouais; partager et échanger sur les outils de cueillette de données et de reddition de compte ; discuter des priorités régionales ; présentation des formations offertes par le Réseau des Appuis en partenariat avec les Sociétés Alzheimer, présentation des pratiques prometteuses du réseau des Appuis. Plusieurs des idées de simplification et de modification des discussions sur les divers outils ont contribué à la refonte complète d'outils de soumission et de reddition harmonisés pour l'ensemble du réseau des Appuis. Ce fut aussi l'occasion de mettre sur pieds le Comité consultatif des partenaires composé de 6 participants de divers territoires.

En plus de l'excellent taux de participation, la satisfaction des participants est très élevée et les commentaires témoignent de l'engagement de ceux-ci.

## Table SAPA de Gatineau

L'Appui Outaouais est un membre actif de la Table de concertation SAPA-RLS de Gatineau qui regroupe 13 organisations œuvrant auprès des ânés et des aidants: Organismes communautaires; entreprise d'économie sociale; Ville de Gatineau et une représentation du CISSS – Outaouais. La Table s'est rencontrée 8 fois au cours de l'année. Tous y gagnent par le partage, l'échange de services et les formations offertes aux divers intervenants.

## Ville de Gatineau

Nous avons participé de façon active aux discussions et aux consultations menant à une redéfinition des services offerts par la Ville de Gatineau dans le cadre du Plan d'action intégré Familles, MADA et Accessibilité Universelle.

Outre cette table de concertation ciblée au soutien des personnes âgées en perte d'autonomie, nous participons aux rencontres de diverses tables d'ânés sur les territoires ruraux. Cette année nous avons participé à 3 de ces rencontres.

# Projets

En septembre 2016, le conseil d'administration a adopté des priorités de financement pour un appel de projets. Les grandes priorités étaient les suivantes :

- Rejoindre les proches aidants anglophones du Pontiac ;
- rejoindre des proches aidants travailleurs ;
- augmenter la proportion d'aidants d'ânés atteints de la maladie Alzheimer et autres pertes cognitives ;
- augmenter les services de répit.

Le septième appel a été lancé en septembre 2016. Le résultat fut un engagement de 426 988 \$ d'investissement auprès de 5 organismes dans l'ensemble de l'Outaouais pour 9 projets de services visant près de 3 000 proches aidants d'ânés sur les trois prochaines années. L'ensemble des objectifs et des priorités d'appel a été atteint.

Le conseil d'administration s'est doté d'une politique encadrant les coûts admissibles aux projets. Ces balises, en plus du cadre fourni par L'Appui national, assurent une plus grande équité entre les projets et fournissent une orientation précise aux organismes financés quant aux attentes du conseil d'administration.

## Nombre de proches aidants rejoints par les services offerts par nos partenaires financés

Réalisé en 2016-2017	Réalisé en 2015-2016	Réalisé en 2014-2015
<b>1968 proches aidants*</b>	<b>2507 proches aidants</b>	<b>2012 proches aidants</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information 43%</li> <li>• Formation 31%</li> <li>• Soutien psychosocial 21%</li> <li>• Répit 5%</li> <li>• Répit accessoire 1/8%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information 45%</li> <li>• Formation 28%</li> <li>• Soutien psychosocial 23%</li> <li>• Répit accessoire 1%</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Information 56%</li> <li>• Formation 27%</li> <li>• Soutien psychosocial 15%</li> <li>• Répit accessoire 2%</li> </ul>

\*Il est à noter que le nombre de total d'aidants rejoints peut réduire avec l'intensification des services rendus (voir répit).

## Investissements dans les projets des services, par territoire

Territoire	2016-2017	2015-2016	2014-2015	2013-2014
Gatineau	192 696 \$	156 103 \$	56 457 \$	63 780 \$
Vallée-de-la-Gatineau	62 358 \$	59 959 \$	49 103 \$	24 037 \$
Papineau	42 638 \$	32 285 \$	6 675 \$	16 568 \$
Des Collines	33 814 \$	34 379 \$	48 861 \$	6 713 \$
Pontiac	20 202 \$	21 341 \$	1 064 \$	-
<b>Total</b>	<b>351 707 \$</b>	<b>304 067 \$</b>	<b>162 159 \$</b>	<b>111 098 \$</b>

## Projets financés par territoire

Territoire de CSSS	Organisations	Projets de services
Gatineau	Centre d'entraide aux aînés	Information, formation et soutien psychosocial
	Société Alzheimer de l'Outaouais québécois	Centre de jour et de répit
	Parkinson de l'Outaouais	Groupe de soutien psychosocial
Vallée de la Gatineau	Voix et solidarité des aidants naturels	Information, formation et répit
Des Collines et Pontiac	Table autonome des aînés des Collines	Information, formation, soutien psychosocial et répit
Papineau	Comité régional du troisième âge	Groupes de soutien, formation et information pour les proches aidants
	Centre action génération des aînés	Groupe de soutien pour les proches aidants d'aînés
	Le Monarque	Répit à domicile par des bénévoles
Régional	Société Alzheimer de l'Outaouais québécois	Projet du réseau des Appuis : Formation des aidants de la région en répit à domicile

*Il n'existe que quatre types de gens dans ce monde : ceux qui ont été aidants; ceux qui sont actuellement aidants; ceux qui seront aidants et ceux qui auront besoin d'aidants. >>*



*Rosalynn Carter, ancienne première dame des États-Unis*

# La gouvernance

## Activités du conseil d'administration

Au cours de l'année, les administrateurs ont siégé 7 fois en conseil d'administration. En plus de ses rencontres régulières, le conseil a procédé à l'analyse des projets de l'appel 7 et a décidé des investissements en réunion extraordinaire du Conseil. De plus, chacun des quatre comités de gouvernance s'est rencontré aussi souvent que nécessaire pour accomplir leurs tâches et en faire rapport au Conseil selon le calendrier établi.

## Le travail des comités de gouvernance et leurs mandats

Le comité de vérification des politiques et procédures, sous la coordination de Mme Judith Ferreira vice-présidente, a terminé la rédaction des deux dernières politiques de gouvernance nécessaires pour l'obtention de l'attestation de *GOVERNANCE STRATÉGIQUE*<sup>®</sup>.

De plus, sous la coordination de Mme Ginette Paul, trésorière, le comité de l'évaluation des risques a travaillé de façon soutenue à définir de façon plus pointue, le mandat de ce comité et a réalisé la documentation de tous les risques inhérents à une organisation comme la nôtre. Merci à Judith et à Ginette et aux membres de vos comités.

Le Comité des mises en candidatures et de l'évaluation du Conseil, sous la coordination de Lucie Piché présidente, a pour sa part évalué la compilation des évaluations de fonctionnement en réunion réalisées au courant de l'année et a préparé un rapport au Conseil de ses observations incluant l'assiduité des administrateurs et le taux de satisfaction avec la préparation et la tenue des rencontres du Conseil.

Pour sa part, le Comité d'appréciation de la direction générale, coordonné par Lucie Piché, a lui aussi rempli son mandat et rendu ses recommandations aux administrateurs par égard aux objectifs et priorités opérationnelles attendues de la direction générale pour l'année suivante.

## Les membres du conseil d'administration

Administrateur/trice	Fonction	Mandat
Lucie Piché, présidente	Retraitée du système de la santé ontarien	2018
Judith Ferreira, vice-présidente	Directrice générale, CAAP Outaouais	2018
Ginette Paul, trésorière	Commissaire en développement, ID Gatineau	2018
Danielle Jean	Directrice générale, RMO	2018
Nicole Robitaille-Carrière	Retraitée de l'éducation	2018
Christine Gourgue	Directrice générale, CPE le Bonjour	2017
Bernard Dufresne	Retraité directeur général intérimaire SDO	2017
Stephan Ouimette	Propriétaire kinésiologie, Myokin Outaouais	2017
À venir	Siège réservé au CISSS-Outaouais	2017

Les règlements généraux prévoient l'élection de 4 dirigeants parmi les administrateurs :

**Lucie Piché**, présidente; **Judith Ferreira**, vice-présidente; **Ginette Paul**, trésorière;  
**Jean-Yves Lord**, secrétaire corporatif (*sans droit de vote*).

## Les membres du conseil d'administration

### Dans l'ordre habituel

Stephan Ouimette

Nicole Robitaille-Carrière

Christine Gourgue

Lucie Piché

Ginette Paul

Danielle Jean

Bernard Dufresne

Judith Ferreira (absente)



## Présentation de l'attestation de *GOVERNANCE STRATÉGIQUE*® le 26 janvier 2017



### Dans l'ordre habituel

Lucie Dechêne,  
présidente sortante  
Monique Dansereau,  
présidente, OSBL Plus  
Lucie Piché,  
présidente élue  
Jean-Yves Lord,  
directeur général

## Un merci du fond du cœur à nos bénévoles qui sont toujours fidèle au poste

Monique Beaulne, administration des envois de l'Appuilette

Suzanne Lapointe, promotion et représentation

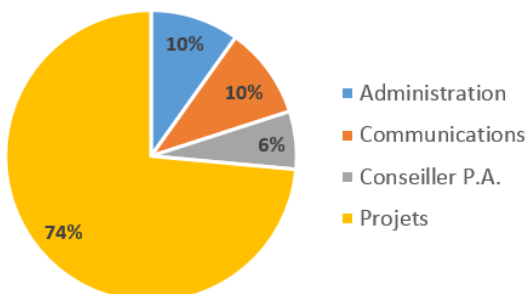
Jean-Maurice Lafond, photographe officiel

## Les comités de gouvernance et leurs mandats

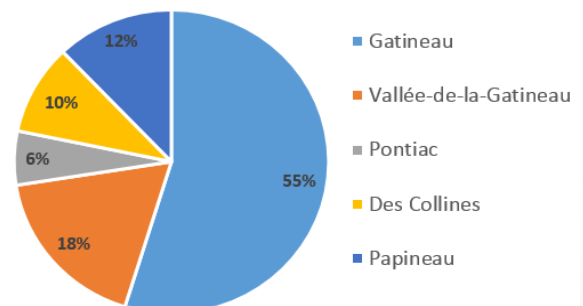
\* à noter, que la présidence et la direction générale siègent d'office à tous les comités

Comités de gouvernance	Sommaire du mandat	Particularité en 2016-2017
<b>Comité des mises en candidature et de l'évaluation du conseil</b> Lucie Piché, coordonnatrice Ginette Paul Judith Ferreira	Procéder à l'évaluation du fonctionnement du CA et de la participation des membres.  Valider les postes d'administrateurs sortants et voir au processus de mise en candidature.	Recruter deux nouveaux administrateurs.
<b>Comité de vérification des politiques et des règlements</b>  Judith Ferreira, coordonnatrice Christine Gourgue Nicole Robitaille-Carrière	Revoir annuellement les règlements généraux et proposer des modifications au besoin. Établir un plan annuel de vérification de la conformité aux politiques et procédures en vigueur et proposer des correctifs ou mises à jour au conseil d'administration au besoin. Élaborer et proposer sur demande du Conseil, de nouvelles politiques et procédures de gouvernance. Assurer l'accompagnement et le suivi des nouveaux membres au conseil d'administration selon les politiques en vigueur.	Étudier et proposer 2 politiques de gouvernance pour compléter le processus menant à l'Attestation.
<b>Comité d'évaluation des risques</b> Ginette Paul, coordonnatrice Bernard Dufresne	Identifier et analyser les risques pouvant mettre en péril la continuité, la réputation, la pérennité et l'intégrité financière de l'organisme.	Catégoriser les risques devant être analysés en cinq grandes catégories.  Analyser et créer un tableau de gestion des risques.
<b>Comité d'appréciation de la contribution du DG</b> Lucie Piché, coordonnatrice Ginette Paul Nicole Robitaille-Carrière	Réaliser annuellement l'appréciation selon la procédure d'appréciation et de contribution au rendement de la direction générale	Compléter l'appréciation en fonction des changements apportés à la gouvernance.

### Répartition des dépenses annuelles



### Répartition territoriale des projets



# Le Réseau des Appuis

---

L'Appui pour les proches aidants a été instauré en 2009 par le gouvernement du Québec et la famille Lucie et André Chagnon, par l'entremise de la fiducie familiale Sojecci II. L'Appui national s'est vu confier la gestion d'un fonds, prévu pour dix ans, et destiné aux personnes qui, sans rémunération, contribuent au maintien de proches âgés souffrant d'une incapacité significative ou persistante pouvant compromettre leur maintien à domicile.

Dans chacune des régions du Québec, on retrouve aujourd'hui un Appui régional qui réunit des partenaires tels que la Société Alzheimer, des CISSS, des entreprises d'économie sociale en aide domestique, des centres d'action bénévole, des organismes communautaires et des proches aidants.

## Principes d'action

- Un effet direct, significatif et mesurable sur la qualité de vie des proches aidants d'ânés ;
- Un respect des différences régionales ainsi qu'un sens d'équité ;
- Une gestion favorisant l'innovation axée sur les résultats et l'efficacité ;
- Une continuité dans l'action à long terme auprès des aidants et une pérennité des structures, des services et des effets ;
- Une collaboration et un partenariat constant avec les acteurs régionaux et locaux ;
- Une concertation entre les acteurs régionaux pour assurer une continuité des services ;
- Une évaluation évolutive continue, tant qualitative que quantitative, des effets et des processus supportés permettant un ajustement constant de l'action.

## Stratégie principale

L'Appui Outaouais, comme l'ensemble des autres Appuis régionaux, verra à développer avec les partenaires de la région, les meilleures pratiques qui soient pour offrir aux proches aidants d'ânés des services adaptés à leurs besoins en termes d'information, formation, soutien psychosocial, répit.

## Allocation à terme du fonds

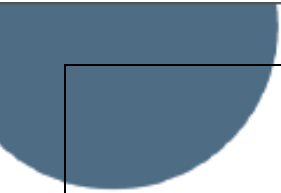
Au moins 75 % du fonds de la Société de gestion soutiendront des services pour les aidants de personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer ou de maladies apparentées et jusqu'à 25 % du fond de la Société soutiendra des services pour les aidants de personnes âgées en perte d'autonomie physique ou cognitive résultant d'autres incapacités significatives.

## Solidarité avec le réseau des appuis

L'Appui Outaouais est solidaire du Réseau des Appuis et contribue à son succès en participant à divers comités et pour l'élaboration de certains projets tels les grandes campagnes de sensibilisations télévisuelles.

Le directeur général participe à des rencontres mensuelles des directeurs généraux et des employés de L'Appui national en plus de siéger sur divers comités opérationnels du réseau des Appuis. La présidente participe aux rencontres des présidents et a siégée à deux comités de travail. De plus, quatre personnes de l'Outaouais, dont deux administrateurs, ont participé à la Journée annuelle de L'Appui qui a lieu à Québec.

Il faut noter que l'ensemble des idées, des bonnes pratiques, des bons coups et de multiples outils développés par les divers appuis régionaux sont partagés librement entre les directions générales.



**L'APPUI** POUR LES  
PROCHES AIDANTS  
D'ÂÎNÉS

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

**INFO-AÏDANT**

**1 855 852-7784**

**ÉCOUTE-INFORMATION-RÉFÉRENCES**

**LAPPUI.ORG**