

2013-2014

# Rapport annuel



**L'APPU** POUR LES  
PROCHES AIDANTS  
D'AÎNÉS  
CAPITALE-NATIONALE

## TABLE DES MATIÈRES

<b>MOT DE LA PRÉSIDENTE .....</b>	<b>2</b>
<b>HISTORIQUE, MISSION ET STATISTIQUES .....</b>	<b>3</b>
<b>HISTORIQUE.....</b>	<b>3</b>
<b>IMPLANTATION DE L'APPUI POUR LES PROCHES AIDANTS D'AÎNÉS DE LA CAPITALE-NATIONALE.....</b>	<b>4</b>
<b>CONTEXTE SOCIODEMOGRAPHIQUE.....</b>	<b>5</b>
<b>MISSION.....</b>	<b>7</b>
<b>LES PROCHES AIDANTS D'AÎNÉS.....</b>	<b>8</b>
<b>LES TROIS MANDATS DE L'APPUI .....</b>	<b>10</b>
<b>PREMIER MANDAT : LE FINANCEMENT DES ORGANISATIONS QUI OFFRENT DES SERVICES AUX PROCHES AIDANTS D'AÎNÉS .....</b>	<b>10</b>
<b>LE COMITÉ D'ANALYSE DE PROJETS .....</b>	<b>13</b>
<b>DEUXIÈME MANDAT : LE SERVICE-CONSEIL AUX PROCHES AIDANTS D'AÎNÉS PAR LE BIAIS DE LA LIGNE INFO-AIDANT ET DU PORTAIL WEB.....</b>	<b>14</b>
<b>TROISIÈME MANDAT : LA MOBILISATION ET LA CONCERTATION DES PARTENAIRES DANS LE BUT DE DÉVELOPPER DES SERVICES DESTINÉS AUX PROCHES AIDANTS D'AÎNÉS .....</b>	<b>16</b>
<b>PROMOTION ET SENSIBILISATION .....</b>	<b>17</b>
<b>REPRÉSENTATION .....</b>	<b>19</b>
<b>LA SEMAINE NATIONALE DES PROCHES AIDANTS.....</b>	<b>21</b>
<b>LA GOUVERNANCE .....</b>	<b>22</b>
<b>LES MEMBRES DE L'APPUI .....</b>	<b>22</b>
<b>L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE 2012-2013 .....</b>	<b>22</b>
<b>LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 2013-2014 .....</b>	<b>22</b>
<b>LES RESSOURCES HUMAINES (COMITÉ PROVISOIRE) .....</b>	<b>23</b>
<b>LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE .....</b>	<b>23</b>
<b>LES MEMBRES DU PERSONNEL.....</b>	<b>24</b>
<b>FORMATION .....</b>	<b>25</b>
<b>REGARD VERS L'AVENIR... .....</b>	<b>26</b>
<b>PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2014-2017 .....</b>	<b>27</b>

## MOT DE LA PRÉSIDENTE

Bonjour à vous toutes et tous,

L'année 2013-2014 nous a permis, à l'Appui pour les proches aidants d'aînés de la Capitale-Nationale, de cheminer vers l'atteinte des objectifs qui avaient été adoptés par le conseil d'administration. Nous nous étions fixés trois principaux objectifs pour l'année et ceux-ci ont tous été atteints.



\*Élaborer une planification stratégique triennale.

\*Lancer un premier appel de projets.

\*Travailler à développer des liens avec les partenaires locaux.

Merci au personnel de l'Appui : Denis Simard, Directeur général du 29 juillet au 22 novembre 2013, Emmanuelle Laliberté, Directrice générale depuis le 6 janvier 2014, Isabelle Daigle, conseillère aux proches aidants et à Véronique Gaudin, adjointe administrative.

Merci aux membres du conseil d'administration pour leur précieuse collaboration et leur implication. Merci à Madame Dominique Roberge qui nous a quittés pour occuper de nouvelles fonctions. Bienvenue à M. Robert Simard qui la remplace et à M. Réjean Brière qui occupe un poste de proche aidant en milieu rural. Merci au comité d'analyse de projets et enfin, merci à Guillaume Joseph de l'Appui national, pour son support.

Ensemble, nous continuons cette belle aventure. La collaboration de tous les acteurs est essentielle afin de développer une offre de services adaptée aux besoins des proches aidants. Je souhaite que chaque groupe puisse réaliser leur projet et rejoigne le plus grand nombre d'aidants de personnes âgées de la région 03.

Claire Dubé

Présidente 2013-2014

## HISTORIQUE, MISSION ET STATISTIQUES

### HISTORIQUE

L'Appui est un organisme de bienfaisance né des suites d'une consultation publique menée par le gouvernement du Québec en 2007, portant sur la qualité de vie des aînés. Le rapport qui a suivi cette consultation avait une priorité : soutenir les personnes les plus vulnérables et leurs proches, en favorisant le soutien à domicile des personnes âgées, dont le proche aidant sera le pivot.



À l'automne 2009, le législateur a répondu aux préoccupations soulevées en promulguant une loi instituant un Fonds de soutien aux proches aidants, adoptée à l'unanimité à l'Assemblée nationale. Ainsi le gouvernement du Québec a mis en place, avec la contribution financière de Sojecci II Ltée (fiducie familiale de M. André Chagnon), un fonds réparti sur 10 ans pour le soutien aux proches aidants d'aînés.

Une société de gestion (l'Appui national) a été constituée en novembre 2009 pour recevoir, administrer et octroyer les contributions du Ministère de la Famille et des Aînés et de la famille Chagnon dans une perspective de favoriser l'atteinte des objectifs visés par ladite loi.

Depuis 2009, dans toutes les régions du Québec, le Réseau des Appuis a réalisé des portraits diagnostiques décrivant les réalités vécues par les proches aidants d'aînés ainsi que les services leur étant destinés (pour consulter le portrait-diagnostic de l'Appui pour les proches aidants d'aînés de la Capitale-Nationale, rendez-vous au : <http://www.lappui.org/capitale-nationale/a-propos>). Ceux-ci font état de leur besoin d'être reconnu et d'être soutenu tout au long de leur parcours. Comme l'a si bien dit madame Rose-Marie Charest, présidente de l'Ordre des psychologues du Québec, (La Presse, 10 juin 2011) : « Comme société, nous pouvons compter sur les aidants naturels, à la condition qu'ils puissent compter sur nous. »

## IMPLANTATION DE L'APPUI POUR LES PROCHES AIDANTS D'AÎNÉS DE LA CAPITALE-NATIONALE

Un Appui régional, constitué en organisme à but non lucratif, regroupe des partenaires clés provenant des milieux de la santé, associatif et communautaire, et de proches aidants d'aînés qui travaillent ensemble à développer les meilleures pratiques pour répondre aux besoins des proches aidants d'aînés de leur territoire.

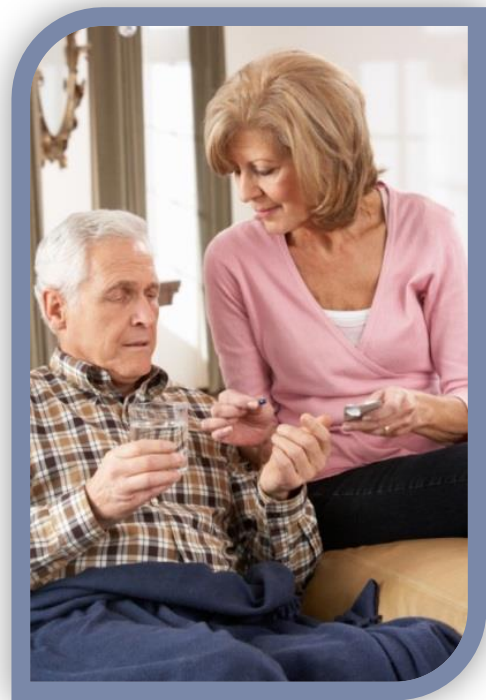
Pour la région de la Capitale-Nationale, dès 2010, les organismes communautaires ayant comme mission l'aide aux proches aidants et le soutien à domicile des personnes âgées se sont mobilisés afin d'implanter dans la région cette nouvelle structure prometteuse : l'Appui pour les proches aidants. M. Daniel Garneau, de l'Agence régionale de la santé et des services sociaux, a assumé le leadership de l'implantation de l'Appui Capitale-Nationale pendant plus d'un an.

La réunion du 2 juin 2011 avait à l'ordre du jour une demande de lettre d'intention, une demande d'incorporation, la nomination d'officiers sur le conseil d'administration provisoire, la rédaction des règlements généraux et un mandat pour la réalisation du portrait-diagnostic régional ; le recensement des besoins des aidants du territoire constituait une des premières étapes de l'implantation de l'Appui.

C'est le 16 septembre 2011 que le projet d'implantation d'un Appui pour la région de la Capitale-Nationale a été accepté par le conseil d'administration de la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants. À ce moment, une subvention de 150 000 \$ a été octroyée pour la mise en place de l'organisme.

Le 2 novembre 2011 a eu lieu l'assemblée de fondation de l'Appui de la Capitale-Nationale.

L'Appui pour les proches aidants d'aînés de la Capitale-Nationale dessert sept MRC réparties dans trois grandes régions : Charlevoix, Portneuf et Québec.



La région de la Capitale-Nationale représente 8,8 % de la population du Québec en 2011 (701 204 habitants) et se classe au 3<sup>e</sup> rang parmi les 17 régions administratives, derrière Montréal et la Montérégie (Source : Développement économique, Innovation et exportation, Capitale-Nationale, portrait régional, printemps 2012. Institut de la statistique du Québec).

## CONTEXTE SOCIODEMOGRAPHIQUE

Le portrait sociodémographique du Québec change et cet état de fait apporte son lot de défis... En effet, selon l'Étude sur le vieillissement : réalités sociales, économiques et de santé de l'Institut de la statistique du Québec (ISQ) publiée en 2012, la proportion de personnes âgées de 65 ans et plus dans la population québécoise a plus que doublé entre 1971 et 2011, multipliant leur nombre par trois. D'ici 2051, leur proportion devrait passer de 16 à 28 %. Parmi les aînés, ce sont les groupes les plus âgés qui connaîtront la croissance la plus marquée par rapport à 2011.

Dans ce contexte de vieillissement démographique, la question du «prendre soin» devient un enjeu de société. À ce sujet, quelques données parlent d'elles-mêmes :



- En 2009-2010, selon l'ISQ, 21 % des personnes âgées de 65 ans et plus avaient besoin d'aide pour accomplir leurs activités de la vie quotidienne. Ce taux passe à 60 % chez les personnes âgées de 80 ans et plus.
- En 2008-2009, selon l'Enquête sur la santé dans les collectivités canadiennes (ESCC) – Vieillissement en santé, environ 3,8 millions de Canadiens de 45 ans et plus (35 %) prodiguaient des soins informels à une personne âgée ayant un problème de santé à court ou à long terme. Près des trois quarts (73 %) de ces aidants avaient entre 45 et 64 ans, et un quart étaient eux-mêmes des personnes âgées (Statistique Canada, 2012).

- En 2010, on estime le nombre de proches aidants d'aînés québécois, qui offrent du soutien plus de 5 heures par semaine, à 300 000 (Ministère de la Santé et des Services Sociaux (MSSS)).
- En 2005, on estimait que les familles assument environ 80 % de l'aide et du soutien requis par les personnes âgées en perte d'autonomie (MSSS).
- Lorsque l'on met en relation le nombre de personnes de la **Capitale-Nationale** ayant au moins une incapacité (n=43 892) et le nombre d'aidants offrant 1 heure et plus de soins à la personne âgée (n=98 350), on peut supposer qu'une personne de 65 ans et plus ayant une incapacité ou plus a environ 2,2 aidants (*Source : Portrait-diagnostic de L'Appui Capitale-Nationale*<sup>1</sup>).
- **Selon le portrait-diagnostic de la Capitale-Nationale**, on estime que dans la région, 98 350 personnes offrent des soins ou de l'aide aux personnes âgées, sans salaire ou sans paie.
- **Dans la région de la Capitale-Nationale**, la majorité (70,5%) des proches aidants d'aînés consacre entre 1 heure et 4 heures de soins ou d'aide par semaine (69 360 personnes), alors de 29,5% y consacre plus de 5 heures (28 980 personnes) et que 6,9% y consacre plus de 20 heures (5 785 personnes) (*Source : Portrait-diagnostic de L'Appui Capitale-Nationale*).
- En 2006, le nombre de personnes de 65 ans et plus **sur le territoire de la Capitale-Nationale** était de 103 333 individus. Ce nombre représentait 15,6% de la population. Cinq ans plus tard, en 2011, le pourcentage était passé à 17,6% soit 2% de plus. Lorsqu'on regarde les projections d'ici 2031, il est à noter que le pourcentage des 65 ans et plus sera beaucoup plus important avec une part de la population à 29,1% (*Source : Portrait-diagnostic de L'Appui Capitale-Nationale*).
- Au Québec, on compte actuellement 150 000 personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée (*Source : [www.societealzheimerdequebec.com](http://www.societealzheimerdequebec.com)*).
- **Dans la région de la Capitale-Nationale**, on estime à 15 000 le nombre de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée (*Source : [www.societealzheimerdequebec.com](http://www.societealzheimerdequebec.com)*).

---

<sup>1</sup> Le portrait-diagnostic des services offerts aux proches aidants de la Capitale-Nationale a été produit en janvier 2013 par le Centre d'expertise en santé de Sherbrooke pour le compte de l'Appui pour les proches aidants de la Capitale-Nationale. Les professionnels qui y ont travaillé ont utilisé les sources statistiques disponibles les plus récentes et fiables au moment de la rédaction de ce rapport. Pour consulter ce rapport, rendez-vous au [www.lappuicapitalenationale.org](http://www.lappuicapitalenationale.org).

## MISSION

La mission de L'Appui est de contribuer au soutien des proches aidants d'aînés 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.



## LES PROCHES AIDANTS D'AÎNÉS

### Qu'est-ce qu'un proche aidant?

- Pour le réseau des Appuis, un proche aidant d'aîné est une personne qui fournit, sans rémunération, des soins et du soutien régulier à domicile à une (ou des) personne(s) aîné(s) ayant une incapacité significative ou persistante susceptible de compromettre leur maintien à domicile.
- Selon le MSSS, « Toute personne de l'entourage qui apporte un soutien significatif continu ou occasionnel, à titre non professionnel, à une personne ayant une incapacité ».
- Selon les proches aidants eux-mêmes « Une personne, le plus souvent de la famille, qui, de par la situation de son aidé en perte d'autonomie doit, de fait, tout mettre en œuvre pour lui venir directement en aide et organiser l'ensemble de son environnement quotidien <sup>2</sup>».
- Au Québec, on reconnaît officiellement le statut de proche aidant depuis 2003 par la Politique de soutien à domicile « Chez soi : le premier choix ».

### Qui sont-ils?

- Le groupe d'âge où l'on retrouve le plus grand nombre de proches aidants d'aînés est les 45-54 ans. Ensuite, on retrouve les 35-44 ans, puis les 55-64 ans.
- Parmi les personnes âgées de 15 ans et plus offrant des soins à une personne âgée, 59% sont des femmes et 41% sont des hommes.
- Les proches aidantes de sexe féminin accordent davantage d'heures de soins à une personne aînée par semaine.
- Le niveau de scolarité n'est pas significatif en ce qui a trait à la proche aidance.

### Quels sont leurs besoins?

- Reconnaître que les aidants ont des besoins propres, en dehors de ceux de l'aidé.
- Avoir de nouvelles connaissances (information).
- Avoir de nouvelles compétences (formation).
- Avoir du temps pour soi (répit).
- Avoir du soutien psychosocial.

---

<sup>2</sup> Guide de formation, Conseillers/ères aux proches aidants, Guide de la participante et du participant, page 14.

- Des services faciles à trouver et faciles d'accès.
- Un endroit unique où trouver l'information concernant les ressources qui sont disponibles pour les proches aidants d'aînés et la possibilité d'être accompagné dans leurs démarches pour obtenir du soutien.
- Être reconnus, soutenus, accompagnés, orientés et ce, tout au long de leur trajectoire.
- Plus de disponibilité dans l'offre et plus de flexibilité dans les modalités (horaires, durées, lieux de livraison).
- Des services de qualité : du personnel formé, qualifié et stable, et en qui ils ont confiance.



## LES TROIS MANDATS DE L'APPUI

### PREMIER MANDAT : LE FINANCEMENT DES ORGANISATIONS QUI OFFRENT DES SERVICES AUX PROCHES AIDANTS D'AÎNÉS

Lors de consultations, les proches aidants d'aînés ont clairement identifié quatre besoins : besoin d'avoir de nouvelles connaissances (information), besoin d'avoir de nouvelles compétences (formation), besoin d'avoir du temps pour soi (répit) et besoin d'avoir du soutien psychosocial. À partir de ces besoins, quatre types de services ont été identifiés. Pour être reçus et potentiellement financés, les projets doivent donc s'inscrire dans au moins un de ces quatre types de services :

#### Information

Activités visant à informer le proche aidant des services et des connaissances utiles au rôle d'accompagnement qu'il souhaite tenir (avoir de nouvelles connaissances, savoir où s'adresser, etc.).

#### Formation

Activités visant à ce que le proche aidant développe les connaissances, les compétences et les comportements utiles au rôle d'accompagnement qu'il souhaite tenir (avoir de nouvelles connaissances, avoir de nouvelles compétences, etc.).

#### Soutien psychologique

Services d'écoute, de soutien, de référence, de consultation et de suivi offerts au proche aidant pour prévenir une détresse psychologique (avoir de nouvelles attitudes, se sentir appuyé, pouvoir échanger, être écouté, etc.).

#### Répit

**Traditionnel** : services qui consistent à libérer, temporairement, le proche aidant du rôle d'accompagnement qu'il tient.

**Accessoire** : service qui consiste à offrir du répit à l'aidant afin de lui permettre de participer à des activités de formation, d'information ou de soutien psychologique.

Les projets soutenus financièrement par l'Appui, destinés aux proches aidants d'aînés devaient présenter au moins une des caractéristiques suivantes :

### **Personnalisé**

- Permet une offre de services adaptée ou adaptable aux besoins du proche aidant d'aînés.
- Offre la possibilité de le rejoindre à toutes les étapes de sa trajectoire.

### **Précoce**

- Implique que le proche aidant d'aîné, précocement, soit rejoint, sensibilisé et informé à chaque étape de sa trajectoire.

### **Complémentaire**

- Ne duplique pas les services déjà offerts aux proches aidants d'aîné ou encore ne font pas double emploi avec ceux-ci.
- Les services financés par l'Appui régional ne devront pas remplacer les activités, projets et initiatives qui résultent des programmes réguliers établis ou approuvés par le gouvernement.

### **Accru**

- Conjugue l'accroissement, la diversité et l'intensité des services pour obtenir le maximum d'impact auprès des proches aidants d'aînés.

Le premier appel de projets de l'Appui a été lancé le 15 avril 2013 et a permis de financer 10 projets. Afin d'en faire l'annonce officielle et ainsi de réunir les représentants d'organismes, l'Appui Capitale-Nationale a tenu une conférence de presse le 17 décembre 2013. Voici les projets financés :

<b>Nom des organismes</b>	<b>Nom des projets</b>	<b>Résumé du projet</b>
Service Amical Basse-Ville	<i>Qualité de vie et prévention de l'épuisement du proche aidant d'ainé</i>	À partir d'un plan d'action individualisé et évolutif, le proche aidant a accès à une gamme d'activités allant du soutien psychologique aux activités de loisir et de ressourcement. Pour faciliter sa participation, le proche aidant bénéficie d'un service de répit accessoire et de transport.
Association des proches aidants de la Capitale-Nationale	<i>Prévenir l'épuisement : Une approche personnalisée</i>	Mise en place d'un service adapté de soutien psychologique individuel et de groupe.
Maison Écho du Cœur	<i>Centre de répit de la Maison Écho du Cœur : Accueil de jour des personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer</i>	Offrir un service de répit de jour adapté aux besoins des proches aidants et des personnes âgées atteintes de la maladie d'Alzheimer. Accompagner de façon personnalisée les proches aidants dans leur approche auprès de leurs personnes âgées : support conseil, rencontres individuelles, information, références, etc.
Société Alzheimer de Québec	<i>Premier lien</i>	Établir un partenariat avec les professionnels de la santé (1re et 2e ligne) afin qu'ils réfèrent les proches aidants d'ainés atteints de la maladie d'Alzheimer et autres maladies apparentées vers les services d'information, de formation et de soutien psychologique de l'organisme. Dispenser des conférences sur tout le territoire 03. Mettre sur pied un groupe d'information et de soutien pour les proches aidants de Portneuf.
AQDR Québec	<i>L'Incontournable</i>	Développer et offrir des ateliers de formation portant sur la défense et la reconnaissance des droits des personnes âgées afin de mieux outiller les proches aidants.
Association des personnes intéressées à l'aphasie et à l'accident vasculaire cérébral (APIA-AVC)	<i>Café rencontre et rencontre individuelle avec les proches aidants lié l'AVC et l'aphasie</i>	Rencontres de groupes pour proches aidants où des intervenants (ergothérapeute, neuropsychologue, orthophoniste, etc.) seront invités pour parler de divers sujets liés à l'AVC et à l'aphasie. Rencontres individuelles offertes aux proches aidants en début de parcours.
Entraide communautaire Le Halo	<i>l'Évasion</i>	Offrir un répit aux proches aidants en permettant aux personnes atteintes de problèmes cognitifs de socialiser et de briser leur isolement.
Les partenaires communautaires Jeffery Hale	<i>Caring Circle Café</i>	Mise en place d'un groupe de soutien mensuel pour proches aidants. Des rencontres individuelles seront aussi offertes. Élaboration d'un guide de survie pour les proches aidants.
Association bénévole Charlevoix	<i>Proches aidants, vous reconnaissez-vous?</i>	Mise en place d'un groupe de soutien pour proches aidants et bonification des journées de ressourcement pour proches aidants dans les deux MRC de Charlevoix.
Carrefour des proches aidants de Québec	<i>De petits moments pour soi</i>	Offre de périodes de répit à domicile et d'une activité-répit hors domicile. Extension et bonification de l'offre de services en matière d'échanges entre proches aidants (cafés-rencontre).

Le total du financement accordé à l'occasion du premier appel de projet est de 440 893 \$. Pour l'année financière 2012-2013, le total déboursé est de 146 816 \$.

## - LE COMITÉ D'ANALYSE DE PROJETS

Le comité d'analyse de projets est un comité non permanent créé par résolution du conseil d'administration sur proposition de la direction générale. Pour chaque appel de projets, dans le respect du budget et des priorités établis par l'Appui Capitale-Nationale, le comité doit :

- Étudier, évaluer et sélectionner les demandes de financement déposées par les organisations conformément aux critères d'éligibilité et de sélection des projets ;
- Recommander au conseil d'administration, en utilisant les méthodes, principes et critères déterminés, l'octroi de financement aux projets retenus.

Pour assurer la neutralité de la démarche, ce comité est formé de six personnes qui ne sont pas liées à des organismes pouvant obtenir un financement de l'Appui Capitale-Nationale.

Au cours de l'année, le comité d'analyse de projets s'est réuni à sept reprises et l'Appui de la Capitale-Nationale a procédé au lancement de deux appels de projets visant à soutenir les organismes qui œuvrent à l'amélioration de la qualité de vie des proches aidants d'aînés de la Capitale-Nationale.

Le second appel de projets a été lancé le 20 janvier 2014. Au total, 16 projets ont été soumis au comité d'analyse.



## DEUXIÈME MANDAT : LE SERVICE-CONSEIL AUX PROCHES AIDANTS D'AÎNÉS PAR LE BIAIS DE LA LIGNE INFO-AIDANT ET DU PORTAIL WEB

### LA LIGNE INFO-AIDANT

La ligne Info-aidant est un service téléphonique professionnel d'écoute, d'information et de référence adapté aux besoins des proches aidants d'aînés. La ligne, sans frais, permet d'offrir un accompagnement et un soutien dans la démarche des proches aidants ainsi qu'un service de référence vers les ressources de la communauté.

La ligne Info-aidant, mise sur pied suite à l'identification des besoins des proches aidants, constitue un outil complémentaire aux services déjà en place dans différentes régions et a pour but d'en faciliter l'accès.

Offrir un service conseil de qualité aux proches aidants implique plusieurs actions :

- La tournée des organismes de la région de la Capitale-Nationale afin de bien connaître les ressources de la région et de pouvoir y référer les proches aidants d'aînés en fonction de leurs besoins.
- Le partage d'expertise entre les conseillers/ères aux proches aidants, tous les mois, par le biais d'une conférence téléphonique.
- La formation continue des conseillers/ères aux proches aidants.



**Ligne INFO-AIDANT : | 855 852-7784**

Cette année, l'Appui national a mis en place la ligne intelligente. Auparavant, chaque région avait son propre numéro de téléphone pour la ligne Info-aidant. Maintenant, le proche aidant n'a qu'un seul numéro à retenir pour toute la province de Québec. De cette façon, peu importe où il se trouve dans la province, en composant le 1-855-852-7784, le ou la conseiller/conseillère aux proches aidants qui se situe le plus près du lieu où se trouve le proche aidant lui répondra et sera en mesure de le référer vers des ressources de proximité.

Au cours de l'année financière, la ligne Info-aidant de l'Appui de la Capitale-Nationale a reçu **193 appels**. Parmi ceux-ci, **146** proviennent de proches aidants, **8** proviennent

d'aidés, **13** d'intervenants et **26** d'autres personnes qui ne sont ni aidants, ni aidés mais qui veulent obtenir de l'information. En moyenne, la durée d'un appel est de **22 minutes**.

Pour ce qui est des types d'appels, **60%** des appelants désirent obtenir de l'information sur différents sujets. **24%** d'entre eux ont besoin de soutien psychologique et **16%** demandent du répit.

La grande majorité des proches aidants qui téléphonent à la ligne Info-aidant, est constituée de femmes. En effet, **71%** d'entre eux sont des femmes et **29%** sont des hommes. Leur moyenne d'âge est de **67 ans**.

L'âge moyen des aidés est de **76 ans**. Les femmes sont les aidées dans une proportion de **63%** et les hommes, **37%**. Nos données nous permettent d'avoir un plus grand échantillon d'aidés que d'aidants puisqu'il arrive fréquemment qu'un proche aidant ait plus d'un aidé.

Le plus grand nombre d'appels est fait par des enfants qui s'occupent de leur parent âgé (**44%**). Ensuite, ce sont les conjoints (**36%**), la fratrie (**15%**) et les autres (ami, voisin) (**5%**).

La majorité des proches aidants qui appellent s'occupent d'un proche atteint de la maladie d'Alzheimer ou d'autres déficits cognitifs (**32%**). Les autres difficultés relevées sont au niveau des incapacités physiques (**31%**) et des problèmes de santé mentale (**12%**). Enfin, une minorité d'appelants s'occupent de proches aux prises avec la maladie de Parkinson, un cancer ou une déficience intellectuelle.

Pour chaque appel, la conseillère aux proches aidants a la préoccupation de s'assurer de la satisfaction du proche aidant quant à la réponse obtenue à la ligne Info-aidant. Un suivi de l'appel est également offert au proche aidant, lorsque le contexte s'y prête.



Cette préoccupation, au niveau de la qualité des services, est aussi présente au niveau national puisqu'une évaluation de la satisfaction des appelants à la ligne Info-aidant est en cours.

## **LE PORTAIL WEB**

Le portail Internet de l'Appui est disponible et adapté à chacune des 19 régions du Québec. Sur ce site, ([www.lappuicapitalenaionale.org](http://www.lappuicapitalenaionale.org)), l'Appui veille, entre autres, à fournir l'information sur divers sujets d'intérêts pour les proches aidants et à communiquer les activités et événements qui se déroulent dans la région de la Capitale-Nationale en lien avec la proche aidance.

Le site Internet, mis à jour régulièrement, s'avère également être un outil indispensable dans la recherche d'une ressource pour le proche aidant, que ce soit pour de l'information, du soutien psychologique, de la formation ou encore du répit.

Durant la campagne publicitaire télévisuelle de l'Appui qui a eu lieu en février et mars 2014, il y a eu une nette augmentation du nombre de visites sur le portail web de tous les Appuis. À titre d'exemple, pour la première semaine de diffusion, le nombre de visites, sur le portail web de l'Appui de la Capitale-Nationale, a augmenté de 86%.

## **TROISIÈME MANDAT : LA MOBILISATION ET LA CONCERTATION DES PARTENAIRES DANS LE BUT DE DÉVELOPPER DES SERVICES DESTINÉS AUX PROCHES AIDANTS D'AÎNÉS**

Au cours de l'année, plusieurs échanges ont eu lieu avec des responsables d'organismes communautaires, de regroupements ou d'institutions publiques ou privées en santé. L'Appui a d'ailleurs travaillé sur un répertoire de ressources en répit sur le territoire du Centre de santé et de services sociaux (CSSS) de Québec-Nord en collaboration avec l'organisatrice communautaire de ce CSSS.

## PROMOTION ET SENSIBILISATION

Afin que de plus en plus de proches aidants d'aînés se reconnaissent comme tel et qu'ils fassent la démarche de demander de l'aide, il importe pour l'Appui Capitale-Nationale de privilégier des activités de promotion et de sensibilisation diversifiées.

### Envoi de dépliants

- Une lettre explicative accompagnée de dépliants de l'Appui a été envoyée à plus de 370 organismes de la région de la Capitale-Nationale.
- Soixante-dix envois ont été faits à tous les responsables des clubs d'âge d'or de la région de la Capitale-Nationale.

### Publicités dans les médias de la région de la Capitale-Nationale

- Diffusion de messages à CIHO FM 96,3 radio Charlevoix.
- Diffusion de messages à Rouge FM 107,5 (permettant de rejoindre le public de Portneuf et de la région de Québec).
- Diffusion de messages visuels à Canal Santé (réseau télévisuel d'information en diffusion dans les salles d'attente de cliniques médicales).
- Publicité dans le Journal de Québec à l'occasion de la Semaine nationale des proches aidants.

### Campagne publicitaire télévisée nationale

- L'Appui national a fait un important travail au niveau du plan de communication pour les Appuis de toutes les régions du Québec. Du 3 février au 31 mars 2014, des capsules ont été diffusées 1730 fois sur les ondes de TVA, SRC, Canal Vie, RDI, ARTV, LCN et Moi & Cie. L'objectif était avant tout d'aider les proches aidants d'aînés à reconnaître leur rôle et de les orienter vers les services pouvant répondre à leurs besoins.

### Expositions/salons/Congrès

- En collaboration avec l'Appui national, l'Appui de la Capitale-Nationale a tenu un kiosque à la 2<sup>e</sup> conférence internationale *Ville amie des aînés* (VADA) qui se déroulait en septembre 2013. Plus de 600 personnes étaient inscrites à cet événement qui se déroulait au Centre des congrès de Québec.

- À l'occasion de son 20<sup>e</sup> anniversaire, le Centre d'assistance et d'accompagnement aux plaintes (CAAP) a convié quelques centaines de personnes à l'Hôtel Québec pour son activité *Conférences et dîner réseautage*, le 26 septembre 2013. En avant-midi, les invités avaient l'occasion de visiter quelques kiosques dont celui de l'Appui pour les proches aidants d'aînés de la Capitale-Nationale.
- À l'automne, pendant 3 jours, au Salon de la FADOQ 50 ans+, près de 10 000 personnes ont franchi les portes du Centre de foires d'ExpoCité pour rencontrer les 125 exposants et entendre les différents conférenciers au programme. L'Appui Capitale-Nationale, exposant à ce Salon, a profité de l'occasion pour échanger avec plusieurs proches aidants d'aînés, promouvoir la ligne Info-aidant ainsi que le portail web de l'Appui.
- Les 28 et 29 octobre 2013, l'Appui Capitale-Nationale était au Centre des Congrès de Québec pour le Congrès de l'Ordre des Infirmières et infirmiers du Québec (OIIQ). Plusieurs dépliants et du matériel promotionnel ont été distribués.

### Activités de sensibilisation

- En mars, le Club de l'âge d'or de St-Ubalde a invité l'Appui Capitale-Nationale à faire une présentation de l'organisme, de sa philosophie d'intervention et des réalités vécues par les proches aidants. 54 personnes étaient présentes.
- Toujours en mars, à la demande de l'organisme Popote et multi-services, l'Appui a fait une présentation à une quinzaine de participants. Cette rencontre s'est avérée être une belle occasion pour chacun d'échanger sur leur vécu.



## REPRÉSENTATION

Au cours de l'année, plusieurs occasions de représentations s'offrent à l'Appui. Voici celles que nous avons sélectionnées :

### **Rencontres de la Table des directeurs/trices généraux/ales**

À quelques reprises dans l'année, les directeurs et directrices des Appuis régionaux se sont rencontrés afin, entre autres, d'échanger sur leurs réalités et de discuter des orientations pour les Appuis.

### **Lac à l'épaule**

En février, les directeurs/trices généraux/ales des Appuis régionaux ont participé à un Lac-à-l'épaule du Réseau des Appuis. Ces deux journées avaient pour objectifs de dresser un portrait de la situation actuelle, et de s'entendre sur les attentes mutuelles envers le Réseau, les changements et ajustements à effectuer et les priorités d'actions à réaliser pour répondre à ces attentes. Ces échanges se sont avérés très enrichissants et ont permis aux participants de se doter d'un plan d'action-réseau.

### **Table des présidents/présidentes**

C'est en mars que les présidents et présidentes des Appuis régionaux ont été conviés afin de discuter de plusieurs sujets d'intérêt en ce qui concerne le développement du Réseau des Appuis.

### **La Journée de l'Appui**

La Journée de l'Appui, qui s'est tenue le 26 mars 2014 à l'hôtel Delta Montréal et lancée sous le thème «Apprendre. S'inspirer. Conjuguez pour les proches aidants d'aînés», a été l'occasion de présenter des initiatives concrètes de partenariats entre divers acteurs de la santé impliqués dans le soutien aux proches aidants d'aînés. Cet événement rassembleur se voulait un moment d'échange et d'inspiration pour l'ensemble des participants. 200 participants se sont inscrits à cette journée, dont 30 % était issu du milieu de la Santé et des Services sociaux et 70 % des milieux communautaire, institutionnel et associatif.

**Soirée d'information**

En mai 2013, l'Appui de la Capitale-Nationale a été l'initiateur, avec la collaboration du Carrefour d'information pour aînés, d'une soirée d'information sur les types de résidences et sur Remboursement Alisa. En plus d'y trouver de l'information pertinente, cette soirée fut une belle occasion de réseautage.

**Conférence de presse**

L'Appui était présent lors de la conférence de presse du 30 mai 2013 sur le dévoilement du Livre blanc concernant la création de l'assurance autonomie avec Madame Pauline Marois et Dr Réjean Hébert.

**Carrefour gérontologique**

Le 23 octobre, l'Appui était présent au Centre Montmartre à Québec pour le Carrefour gérontologique de l'Association québécoise de gérontologie (AQG) dans le cadre de l'événement *Regards multidisciplinaires et multigénérationnels sur l'âgisme*.

**Journée internationale des personnes âgées, le 1<sup>er</sup> octobre 2013**

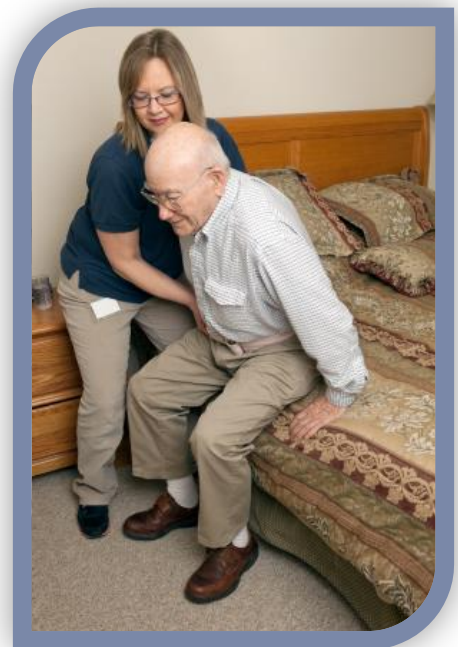
Une représentante de l'Appui Capitale-Nationale a assisté à la pièce de théâtre présentée par la Table de concertation des personnes âgées de la Capitale-Nationale en collaboration avec l'Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec (AREQ) région 03. La pièce de théâtre intitulée *Parole d'or, Silence d'argent* amène une réflexion sur la condition des personnes âgées afin de défaire le mythe qui dit que vieillesse rime avec faiblesse.

## LA SEMAINE NATIONALE DES PROCHES AIDANTS

La Semaine nationale des proches aidants, initiée par le Réseau des professionnels pour les proches aidants, a été proclamée officiellement par le Gouvernement du Québec comme ayant lieu, chaque année, la première semaine de novembre.

À l'occasion de cette Semaine, voici les actions qui ont été posées :

- L'équipe de l'Appui était présente au dîner reconnaissance de l'Association des proches aidants de la Capitale-Nationale. M. Jean-Pierre Ménard, avocat, a donné une conférence sur *Les proches aidants et la loi sur la santé et les services sociaux*.
- Le 7 novembre, M. Denis Simard, directeur général de l'Appui à ce moment, a participé à l'émission de télévision *Mise à jour*, diffusée sur les ondes de MaTV, consacrée à la situation des proches aidants dans la région de Québec.
- Lors de cette Semaine, des représentants de l'Appui national et de deux Appuis régionaux présentaient leur mémoire à la Commission parlementaire de la Santé et des services sociaux à l'Assemblée nationale. Deux représentants de l'Appui de la Capitale-Nationale y étaient aussi.
- Dans le but d'informer les proches aidants sur les activités organisées à l'occasion de la Semaine des proches aidants dans la région de la Capitale-Nationale, l'Appui a fait paraître une publicité dans le journal de Québec.



## LA GOUVERNANCE

### LES MEMBRES DE L'APPUI

L'Appui pour les proches aidants d'ânés de la Capitale-Nationale compte, à ce jour, 91 membres actifs, dont cinq nouveaux en 2013-2014.

### L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE 2012-2013

L'Assemblée générale annuelle de l'Appui pour les proches aidants d'ânés de la Capitale-Nationale pour l'année financière 2012-2013 a eu lieu le 18 juin 2013. 25 membres et 5 observateurs étaient présents à cette Assemblée.

### LE CONSEIL D'ADMINISTRATION 2013-2014

Voici les membres du conseil d'administration 2013-2014 :

Noms	Fonctions	Collèges électoraux/Provenance
Claire Dubé	Présidente	Proche aidante en milieu urbain
Hélène Thibault	Vice-présidente	Déleguée de la Société Alzheimer de Québec
Suzanne Girard	Secrétaire	Déleguée de l'Association des proches aidants de la Capitale-Nationale
Guylaine Lacroix	Trésorière	Déleguée du collège électoral réunissant les représentants de CSSS de la Capitale-Nationale (CSSS Portneuf)
Eugène Cantin	Administrateur	Proche aidant en milieu urbain
Judith Gagnon	Administratrice	Déleguée de la Table de concertation des personnes âgées de la Capitale-Nationale
Nicole Lafrance	Administratrice	Déleguée du collège électoral réunissant des organismes communautaires de soutien aux proches aidants d'ânés (Carrefour des proches aidants de Québec)
Réjean Brière (en remplacement de Louis Tremblay)	Administrateur	Proche aidant en milieu rural
Michèle Bussièrès	Administratrice	Déleguée du Collège électoral réunissant les représentants des entreprises d'économie sociale en aide domestique (EÉSAD) de la Capitale-Nationale
Fanny Côté	Observatrice	Déleguée de la Conférence régionale des élus de la Capitale-Nationale (CRÉ)
Guillaume Joseph	Observateur	Société de gestion pour le soutien aux proches aidants
Robert Simard (en remplacement de Dominique Roberge)	Observateur	Délegué de l'Agence de la santé et des services sociaux de la Capitale-Nationale

Pour l'année 2013-2014, les membres du conseil d'administration se sont réunis 13 fois : Il y a eu 12 rencontres du conseil d'administration, en plus de l'Assemblée générale annuelle 2012-2013.



La directrice générale et quelques membres du conseil d'administration  
De gauche à droite : Nicole Lafrance, Claire Dubé, Suzanne Girard, Emmanuelle Laliberté, Réjean Brière, Eugène Cantin, Judith Gagnon et Hélène Thibault.

## LES RESSOURCES HUMAINES (COMITÉ PROVISOIRE)

Un comité provisoire s'est réuni à quelques reprises durant l'année afin de travailler sur la Politique de gestion des ressources humaines qui a été adoptée par le conseil d'administration en novembre 2013. Une politique de remboursement de frais pour les administrateurs a aussi été adoptée. De plus, le comité a mené les démarches pour l'embauche des directions générales tout en apportant son soutien à l'équipe de travail en l'absence de direction générale.

## LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE

La planification stratégique est l'aboutissement d'un processus structuré qui s'est amorcé en mars 2013 par un forum dont le thème était *Le proche aidant au coeur de nos préoccupations*. Près de 75 personnes, dont une vingtaine de proches aidants, ont eu l'occasion de se rencontrer lors de cette journée et d'échanger sur une réalité de plus

en plus présente dans notre société, soit le rôle essentiel des aidants auprès des personnes âgées ayant des incapacités significatives susceptibles de compromettre leur maintien à domicile. Ce forum faisait suite à la parution du portrait-diagnostic des services offerts aux proches aidants d'aînés de la Capitale-Nationale produit par le Centre d'expertise en santé de Sherbrooke.

En octobre 2013, les membres du conseil d'administration et la direction générale de l'Appui Capitale-Nationale ont participé à une session de réflexion stratégique. Cet exercice avait pour objectif d'analyser l'environnement actuel dans lequel évolue l'Appui et d'établir des consensus sur la vision, la mission, les valeurs et les orientations à donner à l'organisme pour les prochaines années.

Depuis janvier 2014, l'Appui a mis sur pied un comité de planification animé par le même consultant qui a préparé et animé le colloque et la réflexion stratégique. Ce comité s'est réuni à trois reprises pour des séances de travail qui ont mené à l'identification d'orientations et d'objectifs pour les trois prochaines années.

Tout ce processus a permis d'interpeller un maximum de personnes impliquées dans l'Appui de la Capitale-Nationale, et le plan stratégique 2014-2017, présenté à la fin du présent document, constitue l'aboutissement de cette démarche. En lien avec la planification stratégique, en mars 2014, la direction générale a déposé au Conseil d'administration son plan d'action 2014-2015.

## LES MEMBRES DU PERSONNEL

### Directrice générale

Madame Emmanuelle Laliberté (depuis janvier 2014)

### Adjointe administrative

Madame Véronique Gaudin



**Conseillère aux proches aidants**  
Madame Isabelle Daigle



L'Appui pour les proches aidants d'ânés de la Capitale-Nationale tient à remercier chaleureusement Monsieur Denis Simard pour sa contribution à l'organisme dans l'exercice de ses fonctions de directeur général de juillet à novembre 2013.

L'équipe de travail s'est réunie 17 fois pendant l'année, à raison d'environ une réunion d'équipe aux 2 semaines.

## FORMATION

Quelques occasions de formation se sont présentées au cours de l'année :

29-30 avril et 1 <sup>er</sup> mai 2013	Formation des conseillers et conseillères aux proches aidants au niveau national
17 septembre 2013	Formation téléphonique pour l'utilisation du logiciel Cyberimpact pour la préparation et la diffusion d'Infolettres

## REGARD VERS L'AVENIR...

L'équipe de travail ainsi que les membres du conseil d'administration de l'Appui pour les proches aidants d'ânés de la Capitale-Nationale sont fiers du travail accompli à ce jour.

En tant qu'organisme jeune dans la région, l'Appui Capitale-Nationale fait tranquillement sa place dans le milieu. Cette année, avec la planification stratégique et le plan d'action qui en découle, l'organisme s'est doté de bases solides pour la poursuite de ses activités, pour son avenir.

Plusieurs défis attendent l'Appui de la Capitale-Nationale au cours des prochains mois, des prochaines années. Que ce soit au niveau du financement des organismes, de la gouvernance, des communications, de la promotion et du développement des services aux proches aidants d'ânés, nous sommes tous animés à l'idée de les relever!

Évidemment, pour l'Appui de la Capitale-Nationale, il importe de poursuivre le travail déjà amorcé, d'agir de concert avec les acteurs locaux, de consulter les intervenants qui travaillent sur le terrain, d'établir des partenariats solides, bref, de consolider la mobilisation et la concertation du milieu dans l'objectif de faire de la Capitale-Nationale une région où tous ensemble, nous travaillons pour l'amélioration de la qualité de vie des proches aidants d'ânés.

---

L'Appui pour les proches aidants d'ânés de la Capitale-Nationale est fier de vous présenter sa planification stratégique. Pour chacun des trois mandats de l'Appui, une orientation a été identifiée et des objectifs clairs ont été élaborés en lien avec la mission de l'organisme.



## PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2014-2017

<b>1er MANDAT DE L'APPUI : Le financement des organisations qui offrent des services aux proches aidants.</b>			
<b>ORIENTATION :</b> Élaborer une stratégie d'investissement pour le financement des services par l'Appui de la Capitale-Nationale.	AN 2014- 2015	AN 2015- 2016	AN 2016- 2017
1.1 Développer des stratégies pour optimiser l'offre de répit dans la Capitale-Nationale.	•		
1.2 Déterminer des mesures de répartition territoriales des fonds (territoire).		•	
1.3 Favoriser l'amélioration continue des services offerts aux proches aidants d'aînés (qualité et accessibilité).	•	•	•
1.4 Assurer l'amélioration continue du processus d'appel de projets pour les organismes.	•	•	•
1.5 Susciter le développement de projets auprès des organismes de manière à utiliser pleinement les fonds disponibles (utilisation des fonds).	•	•	•
<b>2e MANDAT DE L'APPUI : Le service-conseil aux proches aidants par le biais de la ligne Info-aidant et le portail Web.</b>			
<b>ORIENTATION</b> Consolider les services-conseils de l'Appui de la Capitale-Nationale.	AN 2014- 2015	AN 2015- 2016	AN 2016- 2017
2.1 Clarifier l'offre de services conseils.	•		
2.2 Faire connaître davantage les services-conseils aux clientèles cibles.	•	•	•
2.3 Faire connaître davantage aux proches aidants les services offerts par les organismes.	•	•	•
2.4 Assurer la mise à jour et l'amélioration continue du portail WEB.	•	•	•

<b>3e MANDAT DE L'APPUI : La mobilisation et la concertation des partenaires afin de jouer un rôle majeur dans le développement de services dans le but d'améliorer la qualité de vie des proches aidants.</b>			
<b>ORIENTATION</b>	<b>AN 2014- 2015</b>	<b>AN 2015- 2016</b>	<b>AN 2016- 2017</b>
<b>Positionner l'Appui comme partenaire incontournable dans le soutien aux proches aidants d'aînés dans la Capitale-Nationale.</b>			
3.1 Renforcer le développement de liens concrets avec les organisations qui offrent des services aux proches aidants d'aînés.	•	•	•
3.2 Renforcer la collaboration et la concertation avec les partenaires du réseau de la santé de la Capitale-Nationale.	•	•	•





L'ENGAGEMENT  
DE TOUS

**L'APPUI** POUR LES  
PROCHES AIDANTS  
D'AÎNÉS  
CAPITALE-NATIONALE