

RAPPORT FINAL

PORTRAIT-DIAGNOSTIC DES SERVICES OFFERTS AUX PROCHES AIDANTS DE LA RÉGION DE L'OUTAOUAIS

Présenté à :
L'APPUI POUR LES PROCHES AIDANTS OUTAOUAIS

Préparé par :

Julie LAMONTAGNE
Chargée de projet

Murielle LABBÉ
Collaboratrice

Danielle Beaudry
Collaboratrice

Joanne GUILBEAULT
Directrice générale

Novembre 2012

Table des matières

Liste des tableaux	5
1. Introduction.....	8
1.1 Contexte	8
2. Méthodologie	10
2.1 Déroulement général de la collecte des informations	10
3. Portrait sociodémographique de la population	11
3.1 Quelques définitions et abréviations utiles.....	11
3.2 Proportion de personnes âgées	12
3.3 Proportion des hommes et des femmes chez les personnes âgées	14
3.4 Densité de la population sur le territoire de l’Outaouais.....	15
3.5 Revenu des personnes de 65 ans et plus	16
3.6 Personnes âgées immigrantes de l’Outaouais	16
3.7 Langue parlée	17
3.8 Personnes âgées vivant seules	18
3.9 Personnes de 65 ans et plus vivant avec au moins une incapacité.....	19
3.10 Prévalence de la démence sur la population	20
3.11 Personnes offrant des soins ou de l’aide aux personnes âgées	22
3.12 Première analyse des données statistiques	24
4. Portrait des ressources et des services offerts aux proches aidants d’aînés	26
4.1 CSSS de Gatineau.....	28
4.1.1 Centre d’Action Bénévole de Gatineau	29
4.1.2 Centre d’Action Bénévole Accès.....	31
4.1.3 Centre d’Action Bénévole de Hull.....	35
4.1.4 Popote roulante d’Aylmer	37
4.1.5 Centre d’entraide aux aînés.....	39
4.1.6 Centre des aînés de Gatineau et Hébergevac	45
4.1.7 Centre de rencontre Arc-en-Ciel.....	49
4.1.8 Remue-Ménage Outaouais.....	51
4.1.9 Société de Transport de l’Outaouais (transport adapté)	53
4.1.10 CSSS Gatineau	56
4.2 CSSS de Papineau	60

4.2.1	<i>Centre d'Action Générations des aînés de la Vallée-de-la-Lièvre.....</i>	61
4.2.2	<i>Action Aide Loisirs Papineau.....</i>	67
4.2.3	<i>Comité régional du troisième âge de Papineau.....</i>	71
4.2.4	<i>COOP des 1001 Corvées.....</i>	77
4.2.5	<i>Corporation des Transports Adapté et Collectif de Papineau.....</i>	80
4.2.6	<i>CSSS Papineau.....</i>	82
4.3	<i>CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau.....</i>	88
4.3.1	<i>L'Équipe de bénévoles de la Haute-Gatineau.....</i>	89
4.3.2	<i>Voix et Solidarité des aidants naturels de la Vallée-de-la-Gatineau.....</i>	91
4.3.3	<i>Albatros Maniwaki.....</i>	93
4.3.4	<i>Regroupement des clubs de l'âge d'or de la Vallée de la Gatineau et des Collines.....</i>	96
4.3.5	<i>Coop de solidarité d'aide domestique de la Vallée- de-la-Gatineau.....</i>	98
4.3.6	<i>Corporation des Transports Collectifs de la Vallée-de-la-Gatineau.....</i>	101
4.3.7	<i>Corporation du Transport adapté de la Vallée de la Gatineau.....</i>	104
4.3.8	<i>CSSS Vallée-de-la-Gatineau.....</i>	106
4.4	<i>CSSS du Pontiac.....</i>	110
4.4.1	<i>Comité de Bénévolat pour la région du Pontiac ouest inc.....</i>	111
4.4.2	<i>Mont d'Or.....</i>	113
4.4.3	<i>Comité de transport Bénévole d'Otter Lake.....</i>	116
4.4.4	<i>Club de l'âge d'or de Fort-Coulonge et Mansfield.....</i>	119
4.4.5	<i>TransporAction Pontiac.....</i>	121
4.4.6	<i>CSSS du Pontiac.....</i>	123
4.5	<i>CSSS des Collines.....</i>	129
4.5.1	<i>Maison de la Famille l'Étincelle.....</i>	130
4.5.2	<i>Centre de ressourcement pour la famille de l'Outaouais.....</i>	132
4.5.3	<i>Remue-Ménage Outaouais.....</i>	135
4.5.4	<i>Transports Adaptés et Collectifs des Collines.....</i>	138
4.5.5	<i>CSSS des Collines.....</i>	140
4.6	<i>Région de l'Outaouais.....</i>	144
4.6.1	<i>Société Alzheimer de l'Outaouais.....</i>	145
4.6.2	<i>Maison Mathieu-Froment-Savoie.....</i>	152
4.6.3	<i>Centre C.A.R.M.E.N.....</i>	156
4.7	<i>Services offerts directement aux proches aidants de l'Outaouais.....</i>	158

4.7.1 Quelques définitions.....	158
4.7.2 Services disponibles pour les proches aidants selon les territoires de la région de l'Outaouais.....	159
5. Portrait des besoins, des perceptions et des attentes des proches aidants	167
5.1 Description des proches aidants rencontrés	167
5.1.1 Recrutement.....	167
5.1.2 Échantillon.....	167
5.2 Commentaires généraux des proches aidants	169
5.3 Profils d'utilisation des services par les aidants rencontrés, forces et limites de ces services	171
5.4 Besoins primordiaux des proches aidants	180
5.4.1 CSSS de Gatineau.....	180
5.4.2 CSSS de Papineau	181
5.4.3 CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau.....	182
5.4.4 CSSS du Pontiac.....	183
5.4.5 CSSS des Collines.....	184
6. Identification des pistes d'amélioration dans chacun des territoires	186
6.1 Principaux constats.....	186
6.1.1 Constats liés à l'aidant.....	186
6.1.2 Constats liés à la personne âgée.....	186
6.1.3 Constats liés aux services.....	187
6.1.4 Constats liés au territoire.....	187
6.2 Pistes d'amélioration des services.....	188
6.2.1 Globalement.....	188
6.2.2 Pistes particulières à chacun des territoires.....	188
6.2.2.1 CSSS de Gatineau	188
6.2.2.2 CSSS de Papineau	189
6.2.2.3 CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau	189
6.2.2.4 CSSS du Pontiac	190
6.2.2.5 CSSS des Collines	191
7. Conclusion	192

Liste des tableaux

Données sociodémographiques

TABEAU 1 : PROJECTIONS DE LA POPULATION SELON LES GROUPES D'ÂGE, DES RLS DE LA RÉGION OUTAOUAIS, 2011	13
TABEAU 2 : PROJECTION DE LA POPULATION DE 65 ANS ET PLUS POUR LE TERRITOIRE DE L'OUTAOUAIS POUR L'ANNÉE 2011 ET 2031.....	14
TABEAU 3 : POPULATION ÂGÉE SELON LE SEXE, PAR RLS SUR LE TERRITOIRE DE L'OUTAOUAIS POUR L'ANNÉE 2011	15
TABEAU 4 : DENSITÉ DE LA POPULATION SUR LE TERRITOIRE DE L'OUTAOUAIS, PAR MRC, POUR L'ANNÉE 2011 ..	15
TABEAU 5 : PROPORTION DES PRESTATAIRES DU SUPPLÉMENT DE REVENU GARANTI PARMI LES 65 ANS ET PLUS, OUTAOUAIS ET MRC, 2010	16
TABEAU 6 : PROPORTION D'IMMIGRANTS EN OUTAOUAIS ET PAR TERRITOIRE DE RLS POUR L'ANNÉE 2006	16
TABEAU 7 : POPULATION SELON LA CONNAISSANCE DES LANGUES OFFICIELLES, RÉGION ADMINISTRATIVE DE L'OUTAOUAIS, 2006.	17
TABEAU 8 : PROPORTION DES PERSONNES DE 65 ANS ET PLUS SELON LA LANGUE MATERNELLE, OUTAOUAIS ET MRC, 2006	17
TABEAU 9 : RÉPARTITION (%) DE LA POPULATION DE 65 À 74 ANS VIVANT SEULE, QUÉBEC, OUTAOUAIS ET TERRITOIRES DE CSSS ET DE CLSC, 2006.....	18
TABEAU 10 : RÉPARTITION (%) DE LA POPULATION DE 75 ANS ET PLUS VIVANT SEULE, QUÉBEC, OUTAOUAIS ET TERRITOIRES DE CSSS ET DE CLSC, 2006.....	19
TABEAU 11 : ESTIMATION DE LA POPULATION DANS LES MÉNAGES PRIVÉS AYANT UNE INCAPACITÉ PAR RLS SELON LES TAUX DE 2001, POUR LA POPULATION DE L'ANNÉE 2011	20
TABEAU 12 : ESTIMATION DE LA PRÉVALENCE DE LA DÉMENCE PAR GROUPE D'ÂGE ET ESTIMATION DU NOMBRE DE PERSONNES AFFECTÉES EN OUTAOUAIS EN 2011.....	21
TABEAU 13 : ESTIMATION DE LA PRÉVALENCE DE LA DÉMENCE PAR GROUPE D'ÂGE ET ESTIMATION DU NOMBRE DE PERSONNES AFFECTÉES EN OUTAOUAIS, PAR RLS, EN 2011	22
TABEAU 14 : PROPORTION DE PERSONNES OFFRANT PLUS DE 10 HEURES DE SOINS OU D'AIDE AUX PERSONNES ÂGÉES, OUTAOUAIS ET MRC, 2006.....	23
TABEAU 15 : ESTIMATION DU NOMBRE DE PROCHES AIDANTS PRODIGUANT DES SOINS ET DES SERVICES À UNE PERSONNE ÂGÉE DE 65 ANS ET PLUS EN OUTAOUAIS PAR TERRITOIRES DE RLS ET PAR GROUPE D'ÂGE, 2011.....	23
TABEAU 16 : FAITS SAILLANTS DES DONNÉES SOCIODÉMOGRAPHIQUES SELON LES TERRITOIRES DE CSSS	25
SERVICES DISPONIBLES	
TABEAU 17 : LISTE DES ORGANISATIONS CONSULTÉES PAR TERRITOIRE.....	27
CSSS DE GATINEAU	
TABEAU 18 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE GATINEAU	29
TABEAU 19 : SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE GATINEAU	30
TABEAU 20 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE ACCÈS.....	31
TABEAU 21 : SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE ACCÈS	32
TABEAU 22 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE HULL.....	35
TABEAU 23 : SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE HULL.....	36
TABEAU 24 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LA POPOTE ROULANTE D'AYLMER	37
TABEAU 25 : SERVICES OFFERTS PAR LA POPOTE ROULANTE D'AYLMER.....	38
TABEAU 26 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE CENTRE D'ENTRAIDE AUX ÂÎNÉS.....	39
TABEAU 27 : SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE D'ENTRAIDE AUX ÂÎNÉS	40
TABEAU 28 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE CENTRE DES ÂÎNÉS DE GATINEAU ET HÉBERGEVAC.....	45
TABEAU 29 : SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE DES ÂÎNÉS DE GATINEAU ET HÉBERGEVAC.....	46
TABEAU 30 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE CENTRE DE RENCONTRE ARC-EN-CIEL.....	49

TABLEAU 31 : SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE DE RENCONTRE ARC-EN-CIEL	50
TABLEAU 32 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR REMUE-MÉNAGE OUTAOUAIS	51
TABLEAU 33 : SERVICES OFFERTS PAR REMUE-MÉNAGE OUTAOUAIS	52
TABLEAU 34 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LA SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE L'OUTAOUAIS	53
TABLEAU 35 : SERVICES OFFERTS PAR LA SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE L'OUTAOUAIS	54
TABLEAU 36 : DONNÉES GÉNÉRALES CENTRE DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE GATINEAU	56
TABLEAU 37 : SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE GATINEAU	57
CSSS PAPINEAU	
TABLEAU 38 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE CENTRE D'ACTION GÉNÉRATION DES AÎNÉES DE LA VALLÉE-DE-LA-LIÈVRE	61
TABLEAU 39 : SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE D'ACTION GÉNÉRATION DES AÎNÉES DE LA VALLÉE-DE-LA-LIÈVRE	62
TABLEAU 40 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR ACTION AIDE LOISIRS PAPINEAU	67
TABLEAU 41 : SERVICES OFFERTS PAR ACTION AIDE LOISIRS PAPINEAU	68
TABLEAU 42 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE COMITÉ RÉGIONAL TROISIÈME ÂGE PAPINEAU	71
TABLEAU 43 : SERVICES OFFERTS PAR LE COMITÉ RÉGIONAL TROISIÈME ÂGE PAPINEAU	72
TABLEAU 44 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR COOP DES 1001 CORVÉES	77
TABLEAU 45 : SERVICES OFFERTS PAR LA COOP DES 1001 CORVÉES	78
TABLEAU 46 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LA CORPORATION DES TRANSPORTS ADAPTÉ ET COLLECTIF DE PAPINEAU	80
TABLEAU 47 : SERVICES OFFERTS PAR LA CORPORATION DES TRANSPORTS ADAPTÉ ET COLLECTIF DE PAPINEAU	81
TABLEAU 48 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE CENTRE DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE PAPINEAU	82
TABLEAU 49 : SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE PAPINEAU	83
CSSS DE LA VALLÉE-DE-LA-GATINEAU	
TABLEAU 50 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR L'ÉQUIPE DES BÉNÉVOLES DE LA HAUTE-GATINEAU	89
TABLEAU 51 : SERVICES OFFERTS PAR L'ÉQUIPE DES BÉNÉVOLES DE LA HAUTE-GATINEAU	90
TABLEAU 52 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR VOIX ET SOLIDARITÉ DES AIDANTS NATURELS DE LA VALLÉE-DE-LA-GATINEAU	91
TABLEAU 53 : SERVICES OFFERTS PAR VOIX ET SOLIDARITÉ DES AIDANTS NATURELS DE LA VALLÉE-DE-LA-GATINEAU	92
TABLEAU 54 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR ALBATROS VALLÉE-DE-LA-GATINEAU	93
TABLEAU 55 : SERVICES OFFERTS PAR ALBATROS VALLÉE-DE-LA-GATINEAU	94
TABLEAU 56 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE REGROUPEMENT DES CLUBS D'ÂGE D'OR DE LA VALLÉE DE LA GATINEAU ET DES COLLINES	96
TABLEAU 57 : SERVICES OFFERTS PAR LE REGROUPEMENT DES CLUBS D'ÂGE D'OR DE LA VALLÉE DE LA GATINEAU ET DES COLLINES	97
TABLEAU 58 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LA COOP DE SOLIDARITÉ D'AIDE DOMESTIQUE DE LA VALLÉE-DE-LA-GATINEAU	98
TABLEAU 59 : SERVICES OFFERTS PAR LA COOP DE SOLIDARITÉ D'AIDE DOMESTIQUE DE LA VALLÉE-DE-LA-GATINEAU	99
TABLEAU 60 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LA CORPORATION DES TRANSPORTS COLLECTIFS DE LA VALLÉE-DE-LA-GATINEAU	101
TABLEAU 61 : SERVICES OFFERTS PAR LA CORPORATION DES TRANSPORTS COLLECTIFS DE LA VALLÉE-DE-LA-GATINEAU	102
TABLEAU 62 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LA CORPORATION DU TRANSPORT ADAPTÉ DE LA VALLÉE-DE-LA-GATINEAU	104
TABLEAU 63 : SERVICES OFFERTS PAR LA CORPORATION DU TRANSPORT ADAPTÉ DE LA VALLÉE-DE-LA-GATINEAU	105
TABLEAU 64 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE CSSS DE LA VALLÉE-DE-LA-GATINEAU	106
TABLEAU 65 : SERVICES OFFERTS PAR LE CSSS DE LA VALLÉE-DE-LA-GATINEAU	107
CSSS DU PONTIAC	
TABLEAU 66 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE COMITÉ DE BÉNÉVOLAT POUR LA RÉGION DU PONTIAC OUEST INC.	111

TABLEAU 67 : SERVICES OFFERTS PAR LE COMITÉ DE BÉNÉVOLAT POUR LA RÉGION DU PONTIAC OUEST INC.	111
TABLEAU 68 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE MONT D'OR	113
TABLEAU 69 : SERVICES OFFERTS PAR LE MONT D'OR	114
TABLEAU 70 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE COMITÉ DE TRANSPORT BÉNÉVOLE D'OTTER LAKE	116
TABLEAU 71 : SERVICES OFFERTS PAR LE COMITÉ DE TRANSPORT BÉNÉVOLE D'OTTER LAKE	116
TABLEAU 72 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE CLUB DE L'ÂGE D'OR DE FORT-COULONGE ET MANSFIELD.....	119
TABLEAU 73 : SERVICES OFFERTS PAR LE CLUB DE L'ÂGE D'OR DE FORT-COULONGE ET MANSFIELD	120
TABLEAU 74 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE TRANSPORACTION PONTIAC	121
TABLEAU 75 : SERVICES OFFERTS PAR LE TRANSPORACTION PONTIAC.....	122
TABLEAU 76 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE CSSS DU PONTIAC	123
TABLEAU 77 : SERVICES OFFERTS PAR LE CSSS DU PONTIAC	124
CSSS DES COLLINES	
TABLEAU 78 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LA MAISON DE LA FAMILLE L'ÉTINCELLE.....	130
TABLEAU 79 : SERVICES OFFERTS PAR LA MAISON DE LA FAMILLE L'ÉTINCELLE	131
TABLEAU 80 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE CENTRE DE RESSOURCEMENT POUR LA FAMILLE DE L'OUTAOUAIS	132
TABLEAU 81: SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE DE RESSOURCEMENT POUR LA FAMILLE DE L'OUTAOUAIS	133
TABLEAU 82 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR REMUE-MÉNAGE OUTAOUAIS	135
TABLEAU 83 : SERVICES OFFERTS PAR REMUE-MÉNAGE OUTAOUAIS	136
TABLEAU 84 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR TRANSPORTS ADAPTÉS ET COLLECTIFS DES COLLINES	138
TABLEAU 85 : SERVICES OFFERTS PAR TRANSPORTS ADAPTÉS ET COLLECTIFS DES COLLINES	139
TABLEAU 86 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE CSSS DES COLLINES.....	140
TABLEAU 87 : SERVICES OFFERTS PAR LE CSSS DES COLLINES	141
ORGANISMES RÉGIONAUX	
TABLEAU 88 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LA SOCIÉTÉ ALZHEIMER DE L'OUTAOUAIS.....	145
TABLEAU 89 : SERVICES OFFERTS PAR LA SOCIÉTÉ ALZHEIMER DE L'OUTAOUAIS	146
TABLEAU 90 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LA MAISON MATHIEU-FROMENT-SAVOIE	152
TABLEAU 91 : SERVICES OFFERTS PAR LA MAISON MATHIEU-FROMENT-SAVOIE.....	153
TABLEAU 92 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE CENTRE C.A.R.M.E.N.....	156
TABLEAU 93 : SERVICES OFFERTS PAR LE C.A.R.M.E.N.....	157
TABLEAU 94 : SERVICES OFFERTS AUX PROCHES AIDANTS DE L'OUTAOUAIS SELON LES 5 TERRITOIRES**	160
BESOINS DES PROCHES AIDANTS	
TABLEAU 95 : NOMBRE DE PARTICIPANTS SELON LE SEXE PAR GROUPE DE DISCUSSION	168
TABLEAU 96 : NOMBRE D'AIDANTS RENCONTRÉS SELON LE PROBLÈME DE SANTÉ PRINCIPALE DE LA PERSONNE ÂGÉE	168
TABLEAU 97 : NOMBRE D'AIDANTS RENCONTRÉS SELON LE LIEN FAMILIAL AVEC LA PERSONNE ÂGÉE	168
TABLEAU 98 : NOMBRE D'AIDANTS SELON LE TYPE DE PROBLÈMES DE SANTÉ DU PROCHE ET LA COHABITATION ...	169
TABLEAU 99 : PERCEPTIONS DES SERVICES DIRECTEMENT DESTINÉS AUX PROCHES AIDANTS QUANT À LEURS FORCES ET LEURS LIMITES	172
TABLEAU 100 : PERCEPTIONS DES SERVICES INDIRECTEMENT DESTINÉS AUX PROCHES AIDANTS QUANT À LEURS FORCES ET LEURS LIMITES	177

1. Introduction

Ce rapport vise à présenter l'état de la situation concernant les services et les ressources venant en aide aux proches aidants de la région de l'Outaouais. L'information que l'on retrouve dans ce rapport fait référence aux données disponibles entre le 1^{er} juillet et le 30 septembre 2012.

Il se subdivise en six sections distinctes. Dans un premier temps, une courte mise en contexte démontrant bien l'importance de la problématique entourant le rôle des proches aidants est présentée. Ensuite, la méthode consultative utilisée est décrite dans son ensemble. Puis, plusieurs tableaux présentent des données statistiques dont le profil sociodémographique de la population de l'Outaouais âgée de 45 ans et plus, l'estimation du nombre de proches aidants dans la région de l'Outaouais et l'estimation du nombre de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer ou d'une maladie apparentée et autres incapacités significatives compromettant le maintien à domicile. Subséquemment, une description des ressources et services ainsi que les caractéristiques de ces services offerts aux proches aidants d'ânés, est dressée pour arriver à faire un bilan de tous les services existant sur le territoire qui viennent en aide directement aux proches aidants. Pour compléter, nous vous présentons la perception qu'ont les aidants des services en fonctions des besoins qu'ils ressentent. Enfin, une analyse globale des services offerts ainsi que l'identification de pistes de solution pour un développement de services sont proposées.

1.1 Contexte

Au Québec, près de 1 personne sur 11 âgées de 65 ans et plus est atteinte de la maladie d'Alzheimer ou de maladies connexes¹. Le nombre d'ânés en perte d'autonomie est beaucoup plus élevé si l'on considère toutes les autres atteintes liées au vieillissement. La famille, et plus particulièrement le proche aidant, sont présents pour aider et soutenir ces ânés. Cette aide a pour objectif de favoriser le maintien à domicile et de favoriser la meilleure qualité de vie possible pour les personnes en perte d'autonomie.

Toujours au Québec, près de 90 % de l'aide est offerte par les proches aidants². Les aidants sont majoritairement des femmes³ et plus particulièrement les filles ou les conjointes de la personne âgée. Selon Rheault⁴, près de 34 % des aidants de personnes âgées dans la collectivité seraient âgés de plus de 65 ans. Ce phénomène est dû à l'augmentation de l'espérance de vie pour les personnes âgées et, par le fait même, pour les proches aidants⁵. Selon leur âge, les proches aidants doivent allier leur travail, leurs responsabilités personnelles et familiales et leurs responsabilités d'aidant. Cette organisation du temps amène inmanquablement des

¹ Société Alzheimer. La maladie d'Alzheimer en statistiques. Faits saillants concernant la maladie d'Alzheimer et les affections connexes. [En ligne] <http://www.alzheimer.ca/french/disease/stats-intro.htm>, (visité le 19 octobre 2011).

² Ducharme, F. (2006). Famille et soins aux personnes âgées : enjeux, défis et stratégies. Montréal : Beauchemin, 210 pages

³ Ross, M.M., Fisher, R., & MacLean, M.J. (2000). End of life care for seniors : the development of a national guide. *Journal of Palliative Care*, 16(4), 47-53.

⁴ Rheault, S. (2012). L'aide ou les soins donnés aux personnes âgées, sans rémunération. *Institut de la statistique du Québec*. 15(3). 9-10.

⁵ Beaulieu, M. & Lamontagne, J. (2004). Être âgé et mourir chez soi : les éléments du possible. *Les Cahiers de Soins Palliatifs*, 5(2), 29-50.

conséquences négatives au rôle d'aidant comme, par exemple, la difficulté dans la conciliation travail-famille, la diminution du temps personnel, l'isolement, l'absentéisme au travail, les préoccupations financières, les conflits familiaux, le stress, l'anxiété, les troubles du sommeil, la dépression, etc. Heureusement, le rôle d'aidant amène aussi des aspects positifs qui peuvent passer de la valorisation personnelle à la gratification, la satisfaction, l'utilité, l'accomplissement, le sentiment de réciprocité jusqu'au rapprochement avec la personne âgée aidée^{6,7}.

Le rôle de proche aidant regroupe une variété de tâches assumées par les aidants pour venir en aide à la personne âgée. Par exemple, l'aidant peut être médiateur familial, prodiguer des soins infirmiers, être coordonnateur de services, assurer la surveillance partielle ou constante, effectuer des tâches domestiques, participer aux décisions, offrir du soutien émotionnel et psychologique, s'occuper du transport et de l'accompagnement^{6,8,9}.

Le rôle de proche aidant n'est pas reconnu d'emblée par ceux-ci au début de leur parcours d'aide. Ils se reconnaissent comme un « aidant » généralement lorsqu'ils vivent une situation d'épuisement et que la situation n'est plus admissible. Idéalement cette situation devrait être évitée et l'on devrait favoriser une intervention préventive auprès de ceux-ci. L'intervention de dernier recours amène des conséquences fâcheuses pour le proche aidant, mais également pour l'aîné. Le fait est que le proche aidant n'est pas toujours porté à identifier facilement ses besoins ou à demander des services pour lui ou son proche. La réticence à recourir à de l'aide formelle vient souvent de la méconnaissance qu'a le proche aidant des différents services disponibles et de la peur des conséquences que leur utilisation pourrait engendrer¹⁰. Il a été établi que pour que l'aide soit acceptée par le proche aidant, il faut qu'elle soit offerte au bon moment, de la bonne manière, et en fonction des vrais besoins de la personne âgée et de son aidant. Il est donc essentiel de bien évaluer les besoins découlant du rôle d'aidant et de proposer des services qui répondent directement à ses besoins tout au long du parcours d'aide.

Devant un état des faits plutôt inquiétant concernant la situation des aidants et suite à la consultation sur les conditions de vie des aînés, plusieurs initiatives ont été mises sur pied au Québec. Une des plus importantes fut la création de la société de gestion Appui pour les proches aidants dans le cadre d'une entente de partenariat entre le Ministère de la Famille et des Aînés (MFA) et la société Sojecci II Ltée. Le mandat de l'Appui national consiste à gérer un fonds de 200 millions de dollars sur dix ans destiné à soutenir les 300 000 proches aidants qui fournissent bénévolement des soins et du soutien régulier à des aînés atteints d'une incapacité pouvant compromettre leur maintien à domicile. La stratégie principale de l'Appui pour les proches aidants consiste à mobiliser les milieux existants et à les soutenir pour mettre en place des Appuis régionaux pour les proches aidants, dont un en Outaouais.

⁶ Lamontagne, J. (2004). L'expérience des personnes-soutien ayant accompagné leur conjoint âgé en soins palliatifs à domicile.

⁷ Stajduhar, K.I. (2003). Examining the perspectives of family members involved in the delivery of palliative care at home. *Journal of Palliative Care*, 19 (1), 27-35.

⁸ Caron, C.D. & Ducharme, F. (2007). Les proches aidants des personnes âgées (p.1127-1144) Dans R. Hébert et M. Arcand, *Précis de gériatrie*. Canada : Edisem inc.

⁹ Ducharme, F. (2006). *Famille et soins aux personnes âgées : enjeux, défis et stratégies*. Montréal: Beauchemin, 210 pages.

¹⁰ Paquet, M. (1997). La réticence familiale à recourir au soutien formel : un obstacle à la prévention de l'épuisement des personnes-soutien de personnes âgées dépendantes. *Nouvelles Pratiques Sociales*, 10 (1), 111-124.

2. Méthodologie

Plusieurs méthodes de collecte d'information ont été utilisées pour recueillir les données contenues dans ce portrait-diagnostic. Dans un premier temps, les sites internet gouvernementaux ont été consultés. Pour obtenir les informations statistiques plus difficiles à trouver, l'Agence de santé et de services sociaux de l'Outaouais a été sollicitée. Pour dresser le portrait des services offerts par les organisations, la consultation des rapports d'activités de chacun des organismes et des rencontres téléphoniques auprès des dirigeants des organismes ciblés ont été réalisées. Ainsi, les dirigeants de 36 organismes ont été contactés par téléphone et ont validé l'information se retrouvant dans ce rapport concernant leur organisme. Une très bonne collaboration de la part des acteurs de la région a été remarquée. Les personnes consultées ont accepté d'emblée de répondre à la demande de consultation. Finalement, cinq groupes de discussion auprès des proches aidants de chacun des territoires de CSSS ont été réalisés pour obtenir leurs attentes face à l'aide à recevoir.

2.1 Déroulement général de la collecte des informations

Un premier contact par courriel du CESS a été réalisé avec les 36 organismes qui interviennent auprès des proches aidants dans la région de l'Outaouais afin de leur présenter le projet de consultation de l'Appui régional. C'est à ce moment que les objectifs du projet ainsi que l'implication souhaitée ont été exposés. La prise d'un rendez-vous pour une rencontre téléphonique des organisations a également été annoncée.

En parallèle à cette première étape, une recherche documentaire concernant les personnes âgées de l'Outaouais et leurs aidants a été réalisée. La collaboration de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais a été sollicitée ainsi que le recours à des données disponibles sur les sites gouvernementaux fédéraux et provinciaux. Un portrait de chacun des territoires de CLSC (lorsque disponible) a été élaboré à partir des statistiques et des informations recueillies. Lors de cette recherche documentaire, les rapports d'activités des organismes ont été consultés pour en extraire l'information pertinente pour le portrait des organisations.

La deuxième étape fut celle des rencontres par téléphone avec la ou les personnes ressources des organisations. Il a ainsi été possible de compléter une fiche synthèse des services offerts pour chacune des organisations. La validation des informations compilées dans le rapport a été faite par les organisations interrogées.

Ensuite, pour recueillir les attentes et perceptions des besoins selon les aidants de l'Outaouais, cinq groupes de discussion ont été effectués. Globalement, les groupes de discussion ont été menés au début septembre. Cette méthode a permis d'obtenir l'opinion de chacun des participants concernant leur besoin d'aide immédiat pour poursuivre leur rôle de proche aidant.

Finalement, une première intégration des résultats fut effectuée. Les résultats de cette intégration ont permis de souligner les forces et faiblesses de la région de l'Outaouais, mais également de chacun des territoires de CLSC (lorsque possible). Enfin, plusieurs pistes de développement en lien avec les services existants sont suggérées pour permettre de débiter les étapes subséquentes au développement de l'Appui Outaouais.

3. Portrait sociodémographique de la population

Les données utilisées dans ce rapport proviennent des données statistiques disponibles à l'Agence de santé et des services sociaux de l'Outaouais, à l'Institut de la statistique du Québec et dans divers rapports disponibles sur le WEB. Quelques définitions permettant de mieux comprendre les résultats compris dans les tableaux ainsi que des constatations référant à l'analyse de ces mêmes tableaux ont été ajoutées en complément.

La présentation des données statistiques selon chacun des territoires de CLSC ou de Réseaux locaux de services (RLS), lorsque disponibles, a été privilégiée. Dans les autres cas, nous avons dû présenter les résultats par territoire de MRC ayant seulement ces données de disponibles.

3.1 Quelques définitions et abréviations utiles

Les définitions

Une personne âgée recevant de l'aide d'un aidant

Une personne de 65 ans et plus ainsi que certaines personnes ayant près de 65 ans et souffrant d'incapacités associées au vieillissement (Recensement Canada, 2006).

Un aidant d'une personne âgée

Une personne qui fournit, sans rémunération, des soins et du soutien régulier à domicile à une personne aînée ayant une incapacité significative ou persistante pouvant compromettre son maintien à domicile (Recensement Canada, 2006).

Une incapacité

Des difficultés que ressent une personne avec les activités de la vie quotidienne ou réduction de la qualité ou du genre d'activités en raison d'un état physique ou mental ou de problèmes de santé (Recensement Canada, 2006).

Une personne âgée atteinte d'une démence

Personne âgée de 65 ans et plus ayant été diagnostiquée avec une des maladies suivantes : maladie d'Alzheimer, démence à corps de Lewy, démence vasculaire, maladie Creutzfeldt-Jakob, démence frontotemporale, etc. Le terme démence n'est donc pas utilisé dans ce rapport avec une intention de catégoriser de manière péjorative les personnes atteintes de troubles cognitifs, il fait référence à la catégorie des maladies neurodégénératives touchant les personnes âgées.

Listes d'abréviations

Pour bien comprendre les territoires se retrouvant dans les tableaux suivants, quelques abréviations sont présentées et définies. Il faut comprendre que la subdivision par secteur RLS ou de CLSC est tributaire des données disponibles.

RLS	Réseau local de services qui regroupe les CLSC en territoire de CSSS
CSSS de Gatineau	CLSC d'Aylmer, CLSC de Gatineau, CLSC de Hull
CSSS de Papineau	CLSC de la Petite-Nation, CLSC de la Vallée-de-la-Lièvre
CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau	CLSC de la Vallée-de-la-Gatineau
CSSS du Pontiac	CLSC du Pontiac
CSSS des Collines	CLSC des Collines

MRC Découpage du territoire par municipalités régionales de comté. La région de l'Outaouais est divisée en cinq MRC : Gatineau, Papineau, La Vallée-de-la-Gatineau, Pontiac, Les Collines-de-l'Outaouais.

3.2 Proportion de personnes âgées

Pour bien évaluer la teneur des services à offrir aux proches aidants de personnes âgées du territoire de l'Outaouais, il semble important de bien comprendre l'étendue démographique de la population âgée. Globalement, l'Outaouais a une population de personnes de 65 ans et plus de 12,9 %. Cette moyenne est inférieure à celle du Québec qui était de 14,4 % en 2010. Nous pouvons donc dire que globalement, la population de l'Outaouais est plutôt jeune.

Par contre, des nuances sont à faire lorsque l'on regarde le territoire sectorisé par CSSS. On dénote des proportions plus élevées du vieillissement populationnel sur les territoires du CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau (19,2 %), du CSSS du Pontiac (17,7 %) et du CSSS de Papineau (15,4 %). Ce sont également ces trois territoires qui présenteront les plus fortes augmentations de leur population d'âinés (entre 14,1 % et 18,8 % d'augmentation) au cours des 20 prochaines années (tableau 2). En regardant le tableau 2, il est à remarquer que l'augmentation sera beaucoup moins importante dans les grands centres, comme le territoire de la MRC de Gatineau et de celle des Collines-de-l'Outaouais.

Selon ces résultats, il est clair que tous les territoires de l'Outaouais verront, à plus ou moins long terme, les problématiques liées au vieillissement s'accroître. De ce fait, la question de l'aide aux proches aidants sera primordiale.

TABLEAU 1 : PROJECTIONS DE LA POPULATION SELON LES GROUPES D'ÂGE, DES RLS DE LA RÉGION OUTAOUAIS, 2011

Territoires par RLS	Nombre de 45 à 49 ans	Nombre de 50 à 64 ans	Nombre de 65-74 ans en 2011	Nombre de 75-84 ans en 2011	Nombre de 85-89 ans en 2011	Nombre de 90 - 94 ans en 2011	Nombre de 95 ans et plus	Nombre de 65 ans et plus en 2011	Population totale en 2011	% de la population de 65 ans et plus en 2011
CSSS de Gatineau	20 493	49 387	16 400	8 865	2 126	816	230	28 437	237 009	12,0 %
CLSC d'Aylmer	3 947	9 406	2 784	1 415	361	153	45	4 758	47 458	10,0 %
CLSC de Gatineau	10 858	25 645	8 690	4 103	821	290	70	13 974	118 868	11,7 %
CLSC de Hull	5 688	14 336	4 926	3 347	944	373	115	9 705	70 683	13,7 %
CSSS de Papineau	4 686	12 403	4 947	2 484	514	200	62	8 207	53 389	15,4 %
CLSC de la Petite-Nation	1 368	4663	2216	1055	224	77	30	3602	16357	22,0 %
CLSC de la Vallée-de-la-Lièvre	3 318	7740	2731	1429	290	123	32	4605	37 032	12,4 %
CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau	1 783	5474	2442	1240	226	69	32	4009	20907	19,2 %
CSSS du Pontiac	1 753	4975	2234	1102	248	84	22	3690	20 817	17,7 %
CSSS des Collines	3 345	7859	2103	737	153	46	7	3046	34 625	8,8 %
Outaouais	32 060	80 098	28 126	14428	3267	1215	353	47389	366 747	12,9 %

Diffusion : Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais, Direction de santé publique, Surveillance, mai 2010.

Source : Ministère de la Santé et des Services sociaux, Service du développement de l'information, janvier 2010.

Travaux : Institut de la statistique du Québec, Direction des statistiques sociodémographiques, décembre 2009.

TABLEAU 2 : PROJECTION DE LA POPULATION DE 65 ANS ET PLUS POUR LE TERRITOIRE DE L'OUTAOUAIS POUR L'ANNÉE 2011 ET 2031

Territoires par MRC et territoire équivalent de l'Outaouais	Nombre de 65 ans et plus en 2011	% de 65 ans et plus en 2011	Nombre de 65 ans et plus en 2031	% de 65 ans et plus en 2031	Population totale en 2031	Différence de % entre 2011 et 2031
Gatineau	28 437	12,0 %	71 482	23,4 %	305 918	+ 11,4 %
Papineau	8 207	15,4 %	9 234	34,2 %	26 969	+ 18,8 %
La Vallée-de-la-Gatineau	4 009	19,2 %	7 481	33,3 %	22 441	+ 14,1 %
Pontiac	3 690	17,7 %	5 393	33,5 %	16 084	+ 15,8 %
Les Collines-de-l'Outaouais	3 046	8,8 %	11 312	20,5 %	55 157	+ 11,7 %
Outaouais	47 389	12,9 %	104 902	24,6 %	426 569	+ 11,7 %

Diffusion : Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais, Direction de santé publique, Surveillance, mai 2010.

Source : Ministère de la Santé et des Services sociaux, Service du développement de l'information, janvier 2010.

Travaux : Institut de la statistique du Québec, Direction des statistiques sociodémographiques, décembre 2009.

Et

Source : Institut de la statistique du Québec, Perspectives démographiques des MRC, 2006-2031. 3 décembre 2009.

3.3 Proportion des hommes et des femmes chez les personnes âgées

Pour l'Outaouais, les femmes âgées de 65 ans et plus représentent 54,6 % des personnes de ce groupe d'âge. Il n'y a donc pas de différence significative entre les sexes lorsque l'on regarde l'ensemble du territoire.

Ce qui retient l'attention est particulier au territoire du CSSS de Gatineau qui a une différence plus importante entre les sexes (57,4 % de femmes et 42,6 % d'hommes). Cette tendance est encore plus présente lorsque l'on regarde le découpage par CLSC. Ainsi, il y a une différence marquée sur le territoire du CLSC de Hull (59,9 % de femmes). Enfin, pour les autres territoires de CSSS, on ne remarque pas de différence significative entre les sexes.

TABLEAU 3 : POPULATION ÂGÉE SELON LE SEXE, PAR RLS SUR LE TERRITOIRE DE L'OUTAOUAIS POUR L'ANNÉE 2011

	65 ans et plus			
Territoires par RLS	Hommes	Femmes	Total	% de femmes
CSSS de Gatineau	12 122	16 315	28 437	57,4 %
CLSC d'Aylmer	2 098	2 660	4 758	55,9 %
CLSC de Gatineau	6 134	7 840	13 974	56,1 %
CLSC de Hull	3 890	5 815	9 705	59,9 %
CSSS de Papineau	3 928	4 279	8 207	52,1 %
CLSC de la Petite-Nation	1 779	1 823	3 602	50,6 %
CLSC de la Vallée-de-la-Lièvre	2 149	2 456	4 605	53,3 %
CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau	2 012	1 997	4 009	49,8 %
CSSS du Pontiac	1 859	1 831	3 690	49,6 %
CSSS des Collines	1 587	1 459	3 046	47,9 %
Outaouais	21 508	25 881	47 389	54,6 %

Diffusion : Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais, Direction de santé publique, Surveillance, mai 2010.

Source : Ministère de la Santé et des Services sociaux, Service du développement de l'information, janvier 2010.

Travaux : Institut de la statistique du Québec, Direction des statistiques sociodémographiques, décembre 2009.

Et

Source : Institut de la statistique du Québec, Perspectives démographiques des MRC, 2006-2031. 3 décembre 2009.

3.4 Densité de la population sur le territoire de l'Outaouais

Pour ce qui est du territoire à couvrir pour chacun des territoires de MRC, il s'avère que les plus grands territoires ont aussi généralement le moins d'habitants par km². Cela implique nécessairement que les trajectoires et déplacements pour aller d'un point A à un point B peuvent être très importants. Ainsi, les services à domicile peuvent se voir plus difficiles à dispenser dans certains cas ou plus coûteux au niveau des frais liés aux déplacements. Conséquemment, il faut considérer l'impact du déplacement, et ce, notamment dans les territoires de La Vallée-de-la-Gatineau, du Pontiac et de Papineau.

TABLEAU 4 : DENSITÉ DE LA POPULATION SUR LE TERRITOIRE DE L'OUTAOUAIS, PAR MRC, POUR L'ANNÉE 2011

Territoires par MRC	Superficie en KM ²	Nombre d'habitants par KM ²
Gatineau	345	758,6
Papineau	2 927	7,5
La Vallée-de-la-Gatineau	12 375	1,7
Pontiac	12 824	1,1
Les Collines-de-l'Outaouais	2 033	24,3
Outaouais	30 504	12,1
Québec	1 312 126	6,1

Source : Site de l'Institut de la Statistique du Québec-07- Outaouais ainsi que ses municipalités régionales de comté (MRC) et territoire équivalent (TE).

3.5 Revenu des personnes de 65 ans et plus

Un indicateur du taux de faible revenu chez les personnes âgées peut être évalué selon la proportion des personnes de 65 ans et plus prestataires du Supplément de revenu garanti qui est disponible seulement pour les gens ayant un revenu de moins de 16 512 \$ (pour une personne seule). Ainsi, les aînés de trois MRC sont plus susceptibles d'avoir droit à ce revenu soit ceux de La Vallée-de-la-Gatineau, du Pontiac et de Papineau.

TABEAU 5 : PROPORTION DES PRESTATAIRES DU SUPPLÉMENT DE REVENU GARANTI PARMI LES 65 ANS ET PLUS, OUTAOUAIS ET MRC, 2010

Territoire par MRC	Pourcentage (%)
Gatineau	34,4
Papineau	52,6
La Vallée-de-la-Gatineau	61,1
Pontiac	55,9
Les Collines-de-l'Outaouais	38,6
Outaouais	40,4

Source : Portrait des communautés de l'Outaouais 2011 (www.communautesoutaouais.org). Les données sur les prestataires du Supplément de revenu garanti proviennent de Service Canada pour la période de décembre 2010. Les données relatives aux 65 ans et plus proviennent de Service Canada pour la période de décembre 2010 (prestataires de la sécurité de la vieillesse).

3.6 Personnes âgées immigrantes de l'Outaouais

Nous avons remarqué une proportion de personnes immigrante plus élevée dans les secteurs du CSSS de Gatineau (9,4 %) et plus particulièrement sur ceux du CLSC de Hull (14,0 %) et d'Aylmer (9,8 %), soit les grands centres de l'Outaouais.

TABEAU 6 : PROPORTION D'IMMIGRANTS EN OUTAOUAIS ET PAR TERRITOIRE DE RLS POUR L'ANNÉE 2006

Territoires par RLS	Immigrants total
CSSS de Gatineau	9,4 %
CLSC d'Aylmer	9,8 %
CLSC de Gatineau	6,4 %
CLSC de Hull	14,0 %
CSSS de Papineau	1,6 %
CLSC de la Petite-Nation	1,6 %
CLSC de la Vallée-de-la-Lièvre	1,5 %
CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau	1,3 %
CSSS du Pontiac	2,7 %
CSSS des Collines	5,2 %
Outaouais	7,0 %

Source : Rapport de la directrice de santé publique. (2011). Portrait de santé de la population de l'Outaouais. Page 22-23.

3.7 Langue parlée

Dans le tableau 7, lorsque l'on regarde les connaissances des deux langues officielles, il s'avère que globalement le taux d'unilingues anglophones en Outaouais (7,8 %) est plus élevé que la moyenne québécoise (4,5 %). Des grandes disparités existent sur le territoire concernant la langue parlée. Par exemple, le territoire du Pontiac héberge une population où près de 42 % des habitants sont unilingues anglais.

Enfin, dans le tableau 8, les données concernant la langue maternelle des personnes âgées de 65 ans et plus montrent qu'en 2006, il y avait une forte proportion d'anglophones dans la MRC du Pontiac (63 %) et dans celle de la MRC des Collines de l'Outaouais (29,4 %).

TABLEAU 7 : POPULATION SELON LA CONNAISSANCE DES LANGUES OFFICIELLES, RÉGION ADMINISTRATIVE DE L'OUTAOUAIS, 2006.

Territoires par MRC	Personnes anglophones seulement	Personnes francophones seulement	Personnes parlant français et anglais	Personnes ne parlant ni français ni anglais
Gatineau	12 920 (5,4 %)	74 690 (31,1 %)	151 160 (63,0 %)	1 200 (0,5 %)
Papineau	315 (1,5 %)	12 395 (57,5 %)	8 795 (40,8 %)	35 (0,2 %)
La Vallée-de-la-Gatineau	1 910 (9,4 %)	10 700 (52,5 %)	7 775 (38,1 %)	0 (-)
Pontiac	6 000 (41,6 %)	950 (6,6 %)	7 485 (51,9 %)	0 (-)
Des Collines-de-l'Outaouais	5 300 (12,7 %)	11 725 (28,0 %)	24 805 (59,3 %)	10 (0,0 %)
Outaouais	26 445 (7,8 %)	110 460 (32,7 %)	200 020 (59,1 %)	1 245 (0,4 %)
Québec	4,5 %	53,9 %	40,6 %	0,9 %

Sources: Statistique Canada, Recensement du Canada, 2006.

Compilé sur : Site de l'Institut de la statistique du Québec, 26 novembre 2009,

http://www.stat.gouv.qc.ca/regions/recens2006_07/langue07/connlangoff07.htm

TABLEAU 8 : PROPORTION DES PERSONNES DE 65 ANS ET PLUS SELON LA LANGUE MATERNELLE, OUTAOUAIS ET MRC, 2006

Territoires par MRC	Français	Anglais	Langue non officielle
Gatineau	81,1 %	9,3 %	5,4 %
Papineau	89,5 %	6,2 %	1,5 %
La Vallée-de-la-Gatineau	81,8 %	12,5 %	2,5 %
Pontiac	31,1 %	63,0 %	2,0 %
Des Collines-de-l'Outaouais	62,3 %	29,4 %	4,7 %
Outaouais	77,1 %	14,6 %	4,5 %

Source : Statistique Canada, Recensement de 2006, Tableau 97-555-XCB20006017.

3.8 Personnes âgées vivant seules

Selon les données disponibles, les personnes âgées de 75 ans et plus (28,5 %) de l'Outaouais ont une plus forte proportion de personnes vivant seules que chez les 65 ans à 74 ans (38,2 %). La plus grande proportion de la population des 65 à 74 ans vivant seule se retrouve sur le territoire du CLSC de Hull (32,1 %). Pour ce qui est de la population des 75 ans et plus vivant seule, elle est en plus grande proportion sur le territoire du CSSS de Pontiac et du CSSS des Collines.

TABLEAU 9 : RÉPARTITION (%) DE LA POPULATION DE 65 À 74 ANS VIVANT SEULE, QUÉBEC, OUTAOUAIS ET TERRITOIRES DE CSSS ET DE CLSC, 2006.

Territoires par RLS	Nombre de 65 à 74 ans vivant seuls
CSSS de Gatineau	3 305 (25,7 %)
CLSC d'Aylmer	430 (21,1 %)
CLSC de Gatineau	1 470 (22,8 %)
CLSC de Hull	1 405 (32,1 %)
CSSS de Papineau	735 (19,2 %)
CLSC de la Petite-Nation	325 (18,5 %)
CLSC de la Vallée-de-la-Lièvre	410 (19,8 %)
CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau	580 (28,5 %)
CSSS du Pontiac	430 (25,1 %)
CSSS des Collines	300 (19,6 %)
Outaouais	5 350 (28,5 %)

Source : Rapport de la directrice de santé publique. (2011). Portrait de santé de la population de l'Outaouais. Page 27.

TABLEAU 10 : RÉPARTITION (%) DE LA POPULATION DE 75 ANS ET PLUS VIVANT SEULE, QUÉBEC, OUTAOUAIS ET TERRITOIRES DE CSSS ET DE CLSC, 2006

Territoires par RLS	Nombre de 75 ans et plus vivant seuls
CSSS de Gatineau	3 155 (37,9 %)
CLSC d'Aylmer	450 (36,7 %)
CLSC de Gatineau	1 140 (32,8 %)
CLSC de Hull	1 565 (43,1 %)
CSSS de Papineau	865 (35,6 %)
CLSC de la Petite-Nation	370 (34,3 %)
CLSC de la Vallée-de-la-Lièvre	495 (36,7 %)
CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau	420 (35,4 %)
CSSS du Pontiac	550 (44,0 %)
CSSS des Collines	335 (44,7 %)
Outaouais	5 325 (38,2 %)

Source : Rapport de la directrice de santé publique. (2011). Portrait de santé de la population de l'Outaouais. Page 27

3.9 Personnes de 65 ans et plus vivant avec au moins une incapacité

D'entrée de jeu, quelques précisions concernant cette variable sont à mentionner pour bien en comprendre l'interprétation possible. Le terme incapacité est utilisé pour indiquer qu'une personne a des limitations dans ses activités dues à des problèmes de santé physique, cognitive ou mentale.

Selon les données rendues disponibles par Statistique Canada, il y aurait 25,3 % des personnes âgées canadiennes entre 65 ans et 74 ans qui vivraient une incapacité. Ce chiffre passe à 47,9 % chez les 75 ans et plus. Il est à noter que les données disponibles sont celles de 2001 ce qui limite notre interprétation. Aussi, l'utilisation de taux pour estimer le nombre de personnes ayant une incapacité peut amener des imprécisions dans les résultats. Il faut remarquer que, selon les différents territoires de RLS, plus la population est vieillissante, plus il y a de gens déclarant des incapacités.

Des données plus récentes n'étant pas disponibles, les taux d'incapacité de 2001 ont été transposés à la population de 2011 (tableau 1). Ainsi, l'estimation à partir de ces taux indique un plus grand nombre de personnes présentant une incapacité sur le territoire du CSSS de Gatineau (n= 9915) que dans tous les autres territoires de CSSS réunis. Ce résultat est en lien direct avec la forte représentation de la population des 65 ans et plus sur ce territoire.

TABEAU 11 : ESTIMATION DE LA POPULATION DANS LES MÉNAGES PRIVÉS AYANT UNE INCAPACITÉ PAR RLS SELON LES TAUX DE 2001, POUR LA POPULATION DE L'ANNÉE 2011

Territoires par RLS	Population totale de 65-74 ans ayant une incapacité (Calculé selon le taux de 25,3 %)	Population totale des 75 ans et plus ayant une incapacité (Calculé selon le taux de 47,9 %)	Population totale des 65 ans et plus ayant des incapacités
CSSS de Gatineau	4 149	5 766	9 915
CLSC d'Aylmer	704	946	1 650
CLSC de Gatineau	2 199	2 531	4 730
CLSC de Hull	1 246	2 289	3 535
CSSS de Papineau	1 252	1 562	2 814
CLSC de la Petite-Nation	561	664	1 225
CLSC de la Vallée-de-la-Lièvre	691	898	1 589
CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau	618	751	1 369
CSSS du Pontiac	565	697	1 262
CSSS des Collines	532	451	983
Outaouais	7 116	9 227	16 343

Sources :

Diffusion : Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais, Direction de santé publique, Surveillance, mai 2010.

Source : Ministère de la Santé et des Services sociaux, Service du développement de l'information, janvier 2010.

Travaux : Institut de la statistique du Québec, Direction des statistiques sociodémographiques, décembre 2009.

et

Statistique Canada, Proportion de la population dans les ménages privés ayant parfois ou souvent une incapacité selon le sexe et selon l'âge, régions et Québec, 2001. Deuxième rapport national sur l'état de santé de la population du Québec. Portrait de santé du Québec et de ses régions 2006. Pages 224-229.

3.10 Prévalence de la démence sur la population

Selon les données disponibles, il y aurait environ 2,4 % des personnes âgées entre 65 et 74 ans, 11,1 % des personnes âgées de 75 à 84 ans et 23 % des personnes âgées de 85 à 89 ans qui souffrent de démence. Le taux passe à 40 % pour les gens âgés entre 90 à 94 ans et à 55 % pour ceux de 95 ans et plus. Ainsi, plus la population vieillit sur un territoire, plus le nombre de personnes atteintes d'une démence sera grand. Un total de 3 708 personnes de 65 ans et plus seraient atteintes de démence en 2011 dans la région de l'Outaouais.

TABEAU 12 : ESTIMATION DE LA PRÉVALENCE DE LA DÉMENCE PAR GROUPE D'ÂGE ET ESTIMATION DU NOMBRE DE PERSONNES AFFECTÉES EN OUTAOUAIS EN 2011

Groupe d'âges	Taux de prévalence de démence estimé en 2011	Nombre de personnes en Outaouais en 2011	Nombre de personnes atteintes de démence selon la population de l'Outaouais en 2011
65-74 ans	2,40 %	28 126	675
75-84 ans	11,10 %	14 428	1 602
85-89 ans	23,0 %	3 267	751
90-94 ans	40,0 %	1 215	486
95 ans et plus	55,0 %	353	194
Total		47 389	3 708

Sources :

Diffusion : Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais, Direction de santé publique, Surveillance, mai 2010.

Source : Ministère de la Santé et des Services Sociaux, Service du développement de l'information, janvier 2010.

Travaux : Institut de la statistique du Québec, Direction des statistiques sociodémographiques, décembre 2009.

Taux de prévalence de la démence : Basé sur une étude effectuée en Estrie par Agence de santé et des services sociaux.

Sources pour l'étude :

CANADIAN STUDY OF HEALTH AND AGING WORKING GROUP (1994). «Canadian Study of Health and Aging : Study Method and Prevalence Dementia», *Canadian Medical Association Journal*, vol. 150, no 6, pp.899-913.

CONSEIL DES AÎNÉS (2001). *La réalité des aînés québécois, seconde édition*, Les publications du Québec, Québec.

Projections du MSSS basées sur le recensement de 2006.

LEFEBVRE, C. (2003). *Un portrait de la santé des Québécois de 65 ans et plus*, Institut national de santé publique du Québec.

TABLEAU 13 : ESTIMATION DE LA PRÉVALENCE DE LA DÉMENCE PAR GROUPE D'ÂGE ET ESTIMATION DU NOMBRE DE PERSONNES AFFECTÉES EN OUTAOUAIS, PAR RLS, EN 2011

Territoires de RLS	65-74 ans avec démence selon un taux de 2,4%	75-84 ans avec démence selon un taux de 11,1 %	85-89 ans avec démence selon un taux de 23%	90-94 ans avec démence selon un taux de 40%	95 ans et plus avec démence selon un taux de 55%	Personnes de 65 ans et plus avec une démence
CSSS de Gatineau	394	984	489	326	127	2 320
CLSC d'Aylmer	67	157	83	61	25	393
CLSC de Gatineau	209	455	189	116	39	1 008
CLSC de Hull	118	372	217	149	63	919
CSSS de Papineau	119	276	118	80	34	627
CLSC de la Petite-Nation	53	117	51	31	17	269
CLSC de la Vallée-de-la-Lièvre	66	159	67	49	17	358
CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau	59	138	52	28	17	294
CSSS du Pontiac	54	122	57	34	12	279
CSSS des Collines	50	82	35	18	4	189
Outaouais	675	1 602	751	486	194	3 708

Sources :

Diffusion : Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais, Direction de santé publique, Surveillance, mai 2010.

Source : Ministère de la Santé et des Services Sociaux, Service du développement de l'information, janvier 2010.

Travaux : Institut de la statistique du Québec, Direction des statistiques sociodémographiques, décembre 2009.

Taux de prévalence de la démence : Basé sur une étude effectuée en Estrie par Agence de santé et des services sociaux.

Sources pour l'étude : CANADIAN STUDY OF HEALTH AND AGING WORKING GROUP (1994). «Canadian Study of Health and Aging : Study Method and Prevalence Dementia», Canadian Medical Association Journal, vol. 150, no 6, pp.899-913.

CONSEIL DES AÎNÉS (2001). La réalité des aînés québécois, seconde édition, Les publications du Québec, Québec.

Projections du MSSS basées sur le recensement de 2006.

LEFEBVRE, C. (2003). Un portrait de la santé des Québécois de 65 ans et plus, Institut national de santé publique du Québec.

3.11 Personnes offrant des soins ou de l'aide aux personnes âgées

Selon le Portrait des communautés de l'Outaouais, un total de 2,6 % de la population de 15 ans et plus prennent soin d'une personne âgée plus de 10 heures par semaine. Selon ces chiffres, 7 275 personnes seraient des proches aidants dans la région de l'Outaouais. On remarque aussi un nombre très important dans la MRC de Gatineau avec plus de la moitié des proches aidants du territoire (62,6 %).

TABLEAU 14 : PROPORTION DE PERSONNES OFFRANT PLUS DE 10 HEURES DE SOINS OU D'AIDE AUX PERSONNES ÂGÉES, OUTAOUAIS ET MRC, 2006.

Territoire de MRC	Total (%)	Nombre de personnes aidantes
Gatineau	2,3	4 553
Papineau	3,0	563
La Vallée-de-la-Gatineau	3,9	678
Pontiac	3,8	464
Des Collines-de-l'Outaouais	2,5	837
Outaouais	2,6	7 275

Source : Portrait des communautés de l'Outaouais 2011 (www.communautesoutaouais.org). Données issues du Recensement 2006 (Statistique Canada) dans Portrait des aînés de l'Outaouais au regard de la problématique de la maltraitance. 2012.
Source : Population totale de 15 ans et plus par MRC. Statistique Canada, Recensement du Canada, 2006.

Par contre, l'étude de Stobert et Cranswick¹¹ montre que 16 % des personnes âgées de 45 à 64 ans prodiguent des soins à une personne âgée (1 heure et plus par semaine). Ce nombre diminue à 8,3 % chez les personnes âgées de 65 ans et plus. Ainsi, nous aussi avons estimé le nombre de proche aidant selon ces taux. Dans le tableau 15, le calcul des personnes de 45 ans et plus offrant plus d'une heure par semaine à une personne âgée est calculé.

TABLEAU 15 : ESTIMATION DU NOMBRE DE PROCHES AIDANTS PRODIGUANT DES SOINS ET DES SERVICES À UNE PERSONNE ÂGÉE DE 65 ANS ET PLUS EN OUTAOUAIS PAR TERRITOIRES DE RLS ET PAR GROUPE D'ÂGE, 2011.

Territoires par RLS	Nombre d'aidants estimé de 45-64 ans prodiguant des soins à une personne âgée (Taux de 16 %)	Nombre d'aidant estimé de 65 ans et plus prodiguant des soins à une personne âgée (Taux de 8,3 %)	Nombre total estimé d'aidant de 45 ans et plus
CSSS de Gatineau	11 180	2 360	13 540
CLSC d'Aylmer	2 136	395	2 531
CLSC de Gatineau	5 840	1 160	7 000
CLSC de Hull	3 204	805	4 009
CSSS de Papineau	2 734	681	3 415
CLSC de Petite-Nation	965	299	1 264
CLSC de la Vallée-de-la-Lièvre	1 769	382	2 151
CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau	1 161	333	1 494
CSSS du Pontiac	1 076	306	1 382
CSSS des Collines	1 793	253	2 046
Outaouais	17 944	3 933	21 877

Pourcentages calculés sur :

Diffusion : Agence de la santé et des services sociaux de l'Outaouais, Direction de santé publique, Surveillance, mai 2010.

Source : Ministère de la Santé et des Services sociaux, Service du développement de l'information, janvier 2010.

Travaux : Institut de la statistique du Québec, Direction des statistiques sociodémographiques, décembre 2009.

¹¹ Stobert, S. et Cranswick, K. (2004). Prendre soin des personnes âgées : qui fait quoi et pour qui? Tendances sociales canadiennes. Statistiques Canada- no 11-008 au catalogue.

3.12 Première analyse des données statistiques

Cette courte section permet de mettre en lumière, en un coup d'œil, les particularités associées à la région de l'Outaouais. Quelques constatations déjà énumérées plus tôt sont reprises et mises en relation afin de permettre un portrait global du territoire de l'Outaouais.

- Le CSSS de Gatineau regroupe plus de la moitié de population de personnes de 65 ans et plus. Cela explique que le nombre de personnes ayant au moins une incapacité, de personnes atteintes d'une démence et de proches aidants soit le plus élevé du territoire de l'Outaouais.
- Lorsque l'on met en relation le nombre de personnes de l'Outaouais ayant au moins une incapacité (n=16 343) et le nombre d'aidants offrant 1 heure et plus de soins à la personne âgée (n=21 877) on peut supposer qu'une personne de 65 ans et plus ayant une incapacité ou plus a entre 1,4 aidants.
- Il y a une grande proportion d'anglophones dans le territoire de Pontiac qui atteint près de 42 %. Il est important sur ce territoire de développer et maintenir des services en anglais pour cette population.
- Les populations des MRC regroupant davantage une population rurale sont celles ayant aussi un plus haut taux de faible revenu chez les aînés de 65 ans et plus (MRC de Papineau, MRC de la Vallée-de-la-Gatineau et la MRC du Pontiac), le plus grand nombre de personnes de 75 ans et plus vivant seul (CSSS Pontiac et CSSS des Collines).
- Il semble que la préoccupation de l'immigration se retrouve dans les grands centres (CSSS de Gatineau). Par ailleurs, même si l'immigration semble importante sur le territoire de la Gatineau, on retrouve seulement 0,5 % de personnes qui ne parlent ni français, ni anglais.
- La prévalence de démence est un problème réel pour chacun des territoires de l'Outaouais, car elle dépend principalement de l'âge de la population. Ce constat implique que des services devraient être disponibles pour les personnes âgées et leurs aidants quel que soit l'endroit où ils demeurent sur le territoire.

TABLEAU 16 : FAITS SAILLANTS DES DONNÉES SOCIODÉMOGRAPHIQUES SELON LES TERRITOIRES DE CSSS

Territoire par MRC	Nombre de personnes de 65 ans et plus en 2011	Nombre de personnes de 65 ans et plus avec une incapacité en 2011	Nombre de personnes de 65 ans et plus avec une démence 2011	Nombre estimé de proches aidants de 45 ans et plus en 2011
CSSS de Gatineau	28 437	9 915	2 320	13 540
CLSC d'Aylmer	4 758	1 650	393	2 531
CLSC de Gatineau	13 974	4 730	1 008	7 000
CLSC de Hull	9 705	3 535	919	4 009
CSSS de Papineau	8 207	2 814	627	3 415
CLSC de la Petite-Nation	3602	1 225	269	1 264
CLSC de la Vallée-de-la-Lièvre	4605	1 589	358	2 151
CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau	4009	1 369	294	1 494
CSSS du Pontiac	3690	1 262	279	1 382
CSSS des Collines	3046	983	189	2 046
Outaouais	47389	16 343	3 708	21 877

4. Portrait des ressources et des services offerts aux proches aidants d'âinés

Les données de la prochaine section proviennent de documents écrits et d'entretiens téléphoniques avec des responsables d'organismes répertoriés dans le tableau 17. Le choix de les regrouper selon les Réseaux locaux de service (RLS) et donc, par Centre de santé et des services sociaux (CSSS) s'appuie sur une logique de concision.

Dans un premier temps, les fiches synthèses de chacune des organisations consultées sont présentées. Elles regroupent les informations suivantes : l'adresse de l'organisme, le numéro de téléphone, l'adresse courriel, l'adresse du site internet, le territoire couvert, la personne contact, les principales sources de financement, les ententes de services, les collaborations, les services cessés au cours des dernières années, les services à risque, la promotion des services et le développement de nouveaux projets ou idées à développer. Un deuxième tableau traite des services offerts, donne une courte description du service, du nombre de bénéficiaires touchés, du territoire couvert et des coûts pour la personne âgée ou son aidant. Les services offerts directement aux proches aidants sont ombragés en orangé pâle. Finalement, une section commentaires généraux permet l'ajout de tout commentaire pertinent et en lien avec l'organisation. Par respect des personnes rencontrées, les fiches synthèses complétées ont été retournées et validées par les participants ayant répondu à nos questions.

Il est à noter que seulement les services qui peuvent venir en aide aux proches aidants (directement ou indirectement) ont été comptabilisés. Les services directs aux proches aidants viennent répondre aux besoins d'information, de formation, de soutien psychologique et de répit de ceux-ci (exemples : centre de documentation, groupe de soutien, centre de jour). Ils ont également les proches aidants comme clientèle cible. Pour ce qui est des services indirects, ce sont des services qui viennent en aide aux personnes âgées en perte d'autonomie, mais qui peuvent aussi soulager l'aidant de certaines tâches (exemples: l'entretien ménager ou la popote roulante). Ainsi, certains services offerts par les organismes n'ont pas été repris dans l'analyse (par exemple : dépannage alimentaire, cuisine collective, programme vie active, clinique d'impôts, prêt d'équipement orthopédique, etc.), car ils n'ont pas l'objectif de soulager l'aidant de certaines parties de son rôle.

TABLEAU 17 : LISTE DES ORGANISATIONS CONSULTÉES PAR TERRITOIRE

Territoires par RLS	Organisations consultées
CSSS de Gatineau	■ Centre d'Action Bénévole de Gatineau ■ Centre d'Action Bénévole Accès ■ Centre d'Action Bénévole de Hull ■ Popote roulante d'Aylmer ■ Centre d'entraide aux aînés ■ Centre des aînés de Gatineau et Hébergevac ■ Centre de rencontre Arc-en-Ciel ■ Remue-Ménage Outaouais ■ Société de Transport de l'Outaouais (transport adapté) ■ CSSS Gatineau
CSSS de Papineau	■ Centre d'Action Générations des aînés de la Vallée-de-la-Lièvre ■ Action Aide Loisirs Papineau ■ Comité régional du troisième âge de Papineau ■ COOP des 1001 Corvées ■ Corporation des Transports Adapté et Collectif de Papineau ■ CSSS Papineau
CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau	■ L'Équipe de bénévoles de la Haute-Gatineau ■ Voix et Solidarité des aidants naturels de la Vallée-de-la-Gatineau ■ Albatros Maniwaki ■ Regroupement des clubs de l'âge d'or de la Vallée-de-la-Gatineau et des Collines ■ Coop de solidarité d'aide domestique de la Vallée-de-la-Gatineau ■ Corporation des Transports Collectifs de la Vallée-de-la-Gatineau ■ Corporation du Transport adapté de la Vallée-de-la-Gatineau ■ CSSS Vallée de la Gatineau
CSSS du Pontiac	■ Comité de Bénévolat pour la région du Pontiac ouest inc ■ Mont d'Or ■ Comité de transport Bénévole d'Otter Lake ■ Club de l'âge d'or de Fort-Coulonge et Mansfield ■ TransporAction Pontiac ■ CSSS du Pontiac
CSSS des Collines	■ Maison de la Famille l'Étincelle ■ Centre de ressourcement pour la famille de l'Outaouais ■ Remue-Ménage Outaouais ■ Transports Adaptés et Collectifs des Collines ■ CSSS des Collines
Toute la région de l'Outaouais	■ Société Alzheimer de l'Outaouais ■ Maison Mathieu-Froment-Savoie ■ Centre C.A.R.M.E.N

4.1 CSSS de Gatineau

4.1.1 Centre d'Action Bénévole de Gatineau

TABLEAU 18 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE GATINEAU

Organisme	Centre d'Action Bénévole de Gatineau
MRC ou territoire de CLSC	CSSS de Gatineau
Type d'organisme	Organisme communautaire sans but lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	42, avenue Gatineau Gatineau, Québec
Code postal	J8T 4J3
Numéro de téléphone	819-568-0747
Adresse courriel	benevole@ncf.ca dgenerale@bellnet.ca
Site internet	www.ncf.ca/benevole
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	- Gatineau (secteur Gatineau pour les services de base) - Grande ville de Gatineau (Buckingham, Gatineau, Hull, Aylmer) - Certaines régions périphériques pour le Carrefour d'information - Programme PAIR (Cantley, Chelsea, Val des Monts, etc.) - Pour l'offre du programme PAIR, restrictions présentement : frais d'interurbain et disponibilité des répondants en milieu rural
Personne contact	Nancy Mailloux, directrice générale
Principales sources de financement	- Agence de la Santé et des Services sociaux de l'Outaouais - Ministère de la Famille et des Aînés
Ententes de services avec	- Centre de Santé et des Services sociaux de Gatineau (fournisseur de repas pour le service de la popote roulante) - Hôpital Gériatrique pour la livraison
Collaboration avec	- Centre de Santé et des Services sociaux de Gatineau - Ville de Gatineau - Commission de la santé et sécurité au travail - Centre local d'emploi de Gatineau - Établissements (Ressources, Pierre Janet)
Services cessés au cours des dernières années	- Le service de répit aux aidants a été interrompu il y a environ 4 ans
Services à risque	- Aucun
Promotion des services	- Publipostage (CSSS, organismes, etc.) - Capsules d'information - Site internet – répertoire de ressources
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Service d'accompagnement pour les services de base (épicerie, banque etc.) - Reprise du service de répit pour les aidants.

TABLEAU 19 : SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE GATINEAU

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Information				
Carrefour d'information pour Aînés	Ensemble de services offerts par un organisme communautaire ou un bénévole ayant pour objectif d'aider les personnes âgées de 55 ans et plus à repérer et à comprendre les informations gouvernementales, tant fédérales, provinciales, municipales que communautaires, leur permettant ainsi d'améliorer leur qualité de vie. Le service peut-être offert sur place, au domicile de l'aîné, dans un lieu dédié, par téléphone, par des activités d'information diverses ou encore dans tout autre endroit où se retrouve la personne âgée.	685 personnes âgées	Tout le territoire couvert par le CSSS de Gatineau	Gratuit
Soutien psychologique				
Visite d'amitié	La visite d'amitié se veut un soutien moral à une ou plusieurs personnes confinées à un isolement physique et/ou social. Un bénévole se rend à domicile sur une base régulière ou occasionnelle.	22 personnes âgées	Tout le territoire couvert par le CSSS de Gatineau	Gratuit
Télé bonjour	Appel téléphonique sécurisant fait sur une base quotidienne ou selon le besoin du bénéficiaire une, deux ou trois fois par semaine. L'appel téléphonique est fait par un bénévole.	14 personnes âgées	Tout le territoire couvert par le CSSS de Gatineau	Gratuit
Soutien aux AVD ou AVQ				
Popote roulante	Service de repas chauds, équilibrés et complets (salade, soupe, repas principal, dessert) livrés à domicile par une équipe de bénévoles du lundi au vendredi. S'adresse aux personnes âgées ayant un réseau d'entraide limité.	189 personnes âgées	Secteur Gatineau	5,50 \$ pour le client
Accompagnement transport	Service d'accompagnement offert à la clientèle pour des rendez-vous médicaux ou thérapeutiques, ou pour approvisionnement en épicerie et pharmacie. Le service est assuré par une équipe de bénévoles.	331 personnes âgées	Gatineau, Hull, Aylmer, Buckingham, Wakefield, Maniwaki et les régions	Selon grille tarifaire en fonction du lieu de destination

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Accompagnement transport (suite)	Il s'adresse majoritairement aux personnes de plus de 55 ans, démunies économiquement, en perte d'autonomie partielle et/ou dans l'incapacité de se déplacer par leurs propres moyens. Le proche aidant peut accompagner l'aidé lors de ce service. Le transport est également disponible pour des trajets de longue distance (par exemple vers Montréal).			
Programme PAIR	Service personnalisé d'appels automatisés qui rejoint les aînés afin de s'assurer de leur bon état de santé. Les abonnés reçoivent ces appels à des heures prédéterminées, une ou plusieurs fois par jour. Suite à une entente établie avec l'abonné, un mécanisme de vérification est enclenché si après trois tentatives d'appel celui-ci ne répond pas.	38 personnes âgées	Tout le territoire couvert par le CSSS de Gatineau	Gratuit

4.1.2 Centre d'Action Bénévole Accès

TABLEAU 20 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE ACCÈS

Organisme	Centre d'Action Bénévole Accès
MRC ou territoire de CLSC	CSSS de Gatineau
Type d'organisme	Organisme communautaire sans but lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	67, rue Principale Gatineau, Québec
Code postal	J9H 3L4
Numéro de téléphone	819-684-2242
Adresse courriel	cab.acces@videotron.ca
Site internet	Aucun
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	Aylmer et environs
Personne contact	Marie-Josée Gendron, directrice générale

Organisme	Centre d'Action Bénévole Accès
Principales sources de financement	- Agence de la Santé et des services sociaux de l'Outaouais - Centraide Outaouais - Levées de fonds - Dons
Ententes de services avec	- Aucun
Collaboration avec	- Centre de Santé et des services sociaux de Gatineau / CLSC d'Aylmer - Emploi Québec - Autres organismes communautaires et clubs sociaux locaux
Services cessés au cours des dernières années	- Aucun
Services à risque	- Aucun
Promotion des services	- Dépliant - Bulletin d'Aylmer - Bouche à oreilles
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Aucun

TABLEAU 21 : SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE ACCÈS

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Information				
Information de groupe aux proches aidants	Rencontre de partage, d'entraide et d'information de groupe réalisée en collaboration avec le Centre d'entraide aux aînés. En plus de favoriser les échanges, cette session vise à transmettre aux participants de l'information sur les ressources pouvant leur venir en aide.	10 proches aidants	Aylmer	Gratuit
Répit périodique				
Projet Escapade (programme de répit)	Vise à assurer un moment de répit au proche aidant afin de lui permettre de s'absenter en toute quiétude durant une période déterminée. Ce service de répit est assuré sur une base régulière ou occasionnelle. Le service est offert pour une durée minimum de 4 heures afin d'intervenir auprès d'une clientèle atteinte d'une maladie liée au vieillissement ou présentant des troubles cognitifs. Des activités adaptées aux capacités de la	17 proches aidants	Aylmer	3 \$/heure

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Projet Escapade (programme de répit) (suite)	personne âgée peuvent être réalisées (lecture, marche, jardinage...). Une employée du CAB ayant de l'expérience en milieu hospitalier en tant qu'auxiliaire assure ce service. Elle détient, entre autres, une formation RCR (réanimation cardio-respiratoire). Il s'agit d'un service de présence/ surveillance seulement, sans soins personnels ou médicaux. Il est financé par le CSSS, une référence est nécessaire. Horaire flexible, entre 8 h 30 et 16 h 30, du lundi au vendredi. Le proche aidant peut s'isoler ou quitter le domicile pendant cette période.			
Activités de jour	Programme d'activités de jour ayant pour objectif de briser l'isolement chez les personnes âgées, de maintenir leur santé physique et de promouvoir le maintien à domicile. Les activités se tiennent dans les locaux de l'organisme. Exemples d'activités : ateliers de Vie Active, écoute de musique, cartes, bingo, bricolage, etc. On souligne également des événements tels la fête de Noël, la St-Valentin, la Journée de la femme, la St-Patrick, etc.. <u>L'horaire est le suivant</u> : Mardi, mercredi et jeudi de 10 h à 15 h. Le transport est assuré par l'organisme (fourgonnette), par les familles ou par le service de transport adapté de la STO.	73 personnes âgées	Aylmer	Repas 6 \$ Transport (si organisme) : 6 \$
AVD ou AVQ				
Transport accompagnement médical	Service de transport et d'accompagnement bénévole ayant pour objectif de faciliter l'accès aux <u>services médicaux</u> (médecin, médecin spécialiste, hôpital, pharmacie, dentiste, ophtalmologiste, etc.). Les destinations pour le transport médical sont Aylmer, Gatineau, Hull et Ottawa tous les jours de la semaine.	160 personnes	Aylmer	Transport aller-retour médical: Aylmer : 8 \$ Hull : 20 \$ Ottawa : 30 \$ Gatineau : 30 \$

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Transport accompagnement médical (suite)	Le proche aidant peut accompagner le client lors du transport. <u>Clientèle admissible :</u> Ce service s'adresse prioritairement aux personnes de plus de 65 ans domiciliées à Aylmer, démunies, en perte d'autonomie partielle, dans l'incapacité de se déplacer par leurs propres moyens et nécessitant un accompagnement. <u>Il faut obligatoirement être membre du Centre d'Action Bénévole Accès pour y avoir accès (carte de membre annuelle 25 \$).</u> Aucune référence n'est nécessaire. Le service est offert à tous les jours selon la disponibilité des bénévoles, il faut réserver sa place au moins 48 heures ouvrables avant la date du rendez-vous.			S'il y a lieu, les frais de stationnement et de repas sont assumés par le client.
Aide aux courses (épicerie)	Service de transport et d'accompagnement bénévole pour les <u>courses</u> (épicerie, pharmacie, autres). Les courses se font à Aylmer seulement, sur rendez-vous, le vendredi. Si le proche aidant ne peut être présent, un bénévole peut assurer l'accompagnement lors des courses. <u>Clientèle admissible :</u> Ce service s'adresse prioritairement aux personnes de plus de 65 ans domiciliées à Aylmer, démunies, en perte d'autonomie partielle, dans l'incapacité de se déplacer par leurs propres moyens et nécessitant un accompagnement. <u>Il faut obligatoirement être membre du Centre d'Action Bénévole Accès pour y avoir accès (carte de membre annuelle 25 \$).</u>	Non disponible	Aylmer	Épicerie : 8 \$

4.1.3 Centre d'Action Bénévole de Hull

TABEAU 22 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE HULL

Organisme	Centre d'Action Bénévole de Hull
MRC ou territoire de CLSC	CSSS de Gatineau
Type d'organisme	Organisme communautaire sans but lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	4, rue Taschereau, bureau 170 Gatineau, Québec
Code postal	J8Y 2V5
Numéro de téléphone	819-778-2900 poste 21
Adresse courriel	direction@benevoles-outaouais.org
Site internet	www.benevoles-outaouais.org
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	Hull
Personne contact	Fabienne Lachapelle, directrice générale
Principales sources de financement	- Agence de la Santé et des services sociaux de l'Outaouais - Québec en forme - Ville de Gatineau
Ententes de services avec	- Aucun
Collaboration avec	- Centre de Santé et des services sociaux de Gatineau - Centre local d'emploi - Société Alzheimer - Ville de Gatineau - Autres organismes communautaires locaux
Services cessés au cours des dernières années	- Aucun
Services à risque	- Aucun
Promotion des services	- Bulletin de liaison - Site internet - Bouche à oreilles
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	Service de transport social (épicerie, pharmacie, autres courses) destiné à une clientèle de moins de 65 ans en perte d'autonomie.

TABLEAU 23 : SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE HULL

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Répit périodique				
Popote roulante	Service de repas chauds, équilibrés et complets (salade, soupe, repas principal, dessert), livrés à domicile du lundi au vendredi. S'adresse aux personnes en perte d'autonomie temporaire ou permanente, ayant un réseau d'entraide limité. Les repas sont préparés par le Foyer du Bonheur et livrés par une équipe de bénévoles. Aucune référence n'est nécessaire.	220 personnes	Hull	5,50 \$ par repas Les frais de livraison sont assumés par le CAB
Accompagnement Transport	Service de transport et d'accompagnement bénévole ayant pour objectif de faciliter l'accès aux services médicaux (médecin, médecin spécialiste, hôpital, pharmacie, dentiste, ophtalmologiste, etc.). Clientèle admissible : Toutes les personnes de moins de 65 ans (*) en perte d'autonomie et/ou démunies ne disposant d'aucun autre moyen de déplacement pour se rendre à leurs rendez-vous médicaux. Au besoin, le proche aidant peut accompagner le client lors du transport. Aucune référence n'est nécessaire. Le service est offert à tous les jours selon la disponibilité des bénévoles, il faut réserver sa place au moins 48 heures à l'avance. Il est assuré par une équipe de 10 bénévoles. (*) Les personnes de plus de 65 ans doivent s'adresser au Centre d'entraide aux aînés pour obtenir le service de transport et accompagnement.	160 personnes	Hull	Hull : 12 \$ Ottawa : 22 \$ Gatineau : 22 \$ Le client assume les frais de stationnement ainsi que ses frais de repas Le CAB assume les frais de repas du bénévole

Autres commentaires généraux :

Une clinique d'impôt est offerte par le CAB de Hull. Des bénévoles peuvent se rendre à domicile chez la personne en perte d'autonomie pour rédiger un rapport d'impôt

4.1.4 Popote roulante d'Aylmer

TABLEAU 24 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LA POPOTE ROULANTE D'AYLMER

Organisme	Popote roulante d'Aylmer
MRC ou territoire de CLSC	CSSS de Gatineau
Type d'organisme	Organisme communautaire sans but lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	160, rue Principale Gatineau, Québec
Code postal	J9H 3M8
Numéro de téléphone	819-684-9800 / 819-557-0556
Adresse courriel	Aucun
Site internet	Aucun
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	Section d'Aylmer
Personne contact	Cal Mott, directeur général
Principales sources de financement	- Centraide - Club des Lions - Représentant parlementaire du Québec - Petits dons de personnes
Ententes de services avec	- Aucune
Collaboration avec	- Église St-Marc
Services cessés au cours des dernières années	- Aucun
Services à risque	- Peu probable que le service soit à risque d'être interrompu.
Promotion des services	- Non disponible
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Peu probable.

TABLEAU 25 : SERVICES OFFERTS PAR LA POPOTE ROULANTE D'AYLMER

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Soutien aux AVD ou AVQ				
Popote roulante	Service de repas chauds, équilibrés et complets (salade, soupe, repas principal, dessert), livrés à domicile par une équipe de 15 bénévoles trois jours par semaine (lundi, mercredi et vendredi). S'adresse aux aînés en légère perte d'autonomie ou en période de convalescence. Les repas sont préparés dans les locaux de l'Église St-Marc. Aucune référence n'est nécessaire, mais toute nouvelle demande de livraison de repas chauds est précédée d'une visite d'évaluation à domicile.	Environ 1520 personnes	Aylmer	Non disponible

4.1.5 Centre d'entraide aux aînés

TABEAU 26 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE CENTRE D'ENTRAIDE AUX AÎNÉS

Organisme	Centre d'entraide aux aînés
MRC ou territoire de CLSC	CSSS de Gatineau
Type d'organisme	Organisme communautaire sans but lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	331, boulevard de la Cité-des-jeunes, bureau 101 Gatineau, Québec
Code postal	J8Y 6T3
Numéro de téléphone	819-771-6609
Adresse courriel :	centredentraideauxaines@videotron.ca
Site internet	www.entraideauxaines.ca
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	Ville de Gatineau
Personne contact	Christiane Charron, directrice générale
Principales sources de financement	- Carte de membre (annuelle) - Agence de la Santé et des services sociaux, programme PSOC - Centraide Outaouais - Conférence régionale des élus de l'Outaouais - Caisse Populaire Desjardins de Hull
Ententes de services avec	- Aucune
Collaboration avec	- Avec les Centres d'Action Bénévole de l'Outaouais (rencontre entre les directions, entraide mutuelle, consultations, etc.)
Services cessés au cours des dernières années	- Projet d'ateliers thématiques pour les proches aidants (cessé faute de subventions)
Services à risque	- Épicerie en route (perte éventuelle de bénévoles)
Promotion des services	- Programme Culture et Loisir de la Ville de Gatineau - Journaux locaux - Canal Vox Outaouais - Site internet - Médias sociaux (Facebook)
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Renforcer les services offerts aux aidants, continuer et consolider ces services, par exemple : améliorer les services de répit et soutien psychosocial.

TABLEAU 27 : SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE D'ENTRAIDE AUX AÎNÉS

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Information				
Journal l'Entr'Aidant	Publication regroupant les activités de l'organisme ainsi que des sujets touchant la santé ainsi que les préoccupations des aînés. Publié deux fois par année.	2 publications	Secteur Hull Ville de Gatineau	Gratuit
Accueil téléphonique	Service d'accueil téléphonique pour toute demande de services, d'information, de références. Offert aux heures d'ouverture de l'organisme : Lundi au vendredi, 8 h 30 à 12 h et 13 h à 16 h 30	Non disponible	Secteur Hull Ville de Gatineau	Gratuit
Rencontres individuelles	Accueil individuel permettant d'identifier les besoins de la personne et de lui expliquer le fonctionnement des services. Permet d'effectuer dès cette étape le jumelage avec un(e) accompagnateur (trice), un ou une bénévole afin d'apporter un soutien ponctuel à la personne (par exemple : téléphone d'amitié, visite amicale).	120 rencontres	Secteur Hull Ville de Gatineau	Gratuit
Formation				
Prévenir pour préserver la santé des proches aidants	Ce projet vise ultimement à prévenir l'épuisement et favoriser la bonne santé des personnes qui soutiennent un aîné. Il vise également à ce que les gens aient une meilleure connaissance des ressources pouvant répondre à leurs besoins dans la ville de Gatineau. Il s'agit d'une prise de conscience des enjeux de santé pour les proches aidants. S'adresse à tout proche aidant responsable d'une personne en perte d'autonomie.	97 proches aidants	Ville de Gatineau	Gratuit
Soutien psychologique				
Visite d'amitié	La visite d'amitié se veut un soutien moral à une ou plusieurs personnes confinées à un isolement physique et/ou social. Un bénévole se rend à domicile sur une base régulière ou occasionnelle.	16 personnes âgées	Secteur Hull	Gratuit

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Bonjour, comment ça va?	Appel téléphonique sécurisant fait sur une base quotidienne ou selon le besoin du bénéficiaire une, deux ou trois fois par semaine. Permet de prendre des nouvelles et jaser afin de briser la solitude, créer un lieu d'amitié et améliorer la qualité de vie. L'appel téléphonique est fait par un bénévole.	16 personnes âgées	Secteur Hull	Gratuit
Groupe d'entraide	Ce service s'adresse aux gens qui assurent le bien-être d'un des leurs. Le groupe d'entraide permet à ces proches aidants de se rencontrer, une fois par mois, dans le but de socialiser en toute confidentialité des situations qu'ils vivent et de partager leurs expériences. Pour s'inscrire au groupe, il faut communiquer avec la coordonnatrice du programme de répit aux heures d'ouverture de l'organisme : Lundi au vendredi, entre 8 h 30 et 12 h et 13 h à 16 h 30.	10 proches aidants	Secteur Hull	Gratuit
Répit périodique				
Surveillance et encadrement	Vise à assurer un moment de répit au proche aidant afin de lui permettre de s'absenter en toute quiétude durant une période déterminée. Ce service de répit est offert sur une base régulière ou occasionnelle. Les tâches sont variées : servir le repas, faire la lecture, faire une promenade, etc. Le service est offert par blocs minimum de 3 heures par jour. Le membre paie directement l'accompagnateur/trice, un reçu est émis à la fin du mois. Un crédit d'impôt peut être réclamé par la personne si elle a 70 ans et plus. Le service de surveillance et d'encadrement ne comprend pas les soins personnels et médicaux. Pour obtenir ces services, il faut vous adresser au CSSS de Gatineau.	16 proches aidants	Secteur Hull	Selon le salaire minimum en vigueur

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Journée d'activités	Journées d'activités hebdomadaires ayant pour objectif d'aider les personnes âgées à demeurer actives physiquement, socialement et psychologiquement tout en offrant une période de répit à leurs proches aidants. On peut y faire du bricolage, des jeux de mémoire, des sorties, et des journées thématiques sont également prévues (Halloween, Noël, Pâques, etc.). Un dîner communautaire est servi dans une atmosphère de convivialité. Le service de transport est assuré par une équipe de bénévoles.	10 personnes âgées	Secteur Hull	Dîner et activités 7 \$ Transport 3 \$
Soutien aux AVD ou AVQ				
Préparation des repas	Service de repas faits maison préparés à domicile. Il permet de faire des provisions et de pouvoir s'alimenter sainement tous les jours de la semaine. Il ne s'agit pas d'un programme de repas quotidien. La fréquence est déterminée selon les besoins exprimés par la personne (une fois par semaine, deux fois par semaine, ou encore une fois par mois). La personne paie directement l'accompagnateur/trice, et un reçu est émis à la fin du mois. Un crédit d'impôt peut être réclamé si la personne a plus de 70 ans.	Non disponible	Secteur Hull	12 \$/heure, minimum 3 heures.
Entretien ménager	Entretien ménager léger (laver les planchers, la salle de bain, le réfrigérateur et la cuisinière, passer l'aspirateur), entretien des vêtements et de la literie. Le service de grand ménage et les travaux extérieurs ne sont pas disponibles. Les services sont offerts du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30.	52 personnes âgées	Secteur Hull	16 \$/heure, minimum 3 heures.

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Entretien ménager (suite)	La fréquence est déterminée à partir des besoins exprimés par la personne âgée (une fois par semaine, aux deux semaines, ou encore, une fois par mois). La personne âgée paie directement la ressource.			
Journée d'épicerie	Activité permettant à la personne âgée de faire ses emplettes et de choisir elle-même ses aliments. Un service de navette est organisé chaque semaine pour aller chercher la personne à domicile soit l'avant-midi ou l'après-midi, selon un horaire et un itinéraire précisés à l'avance. Chaque personne dispose d'une heure trente pour faire ses emplettes. Si l'état de santé de la personne nécessite un accompagnement individuel à l'intérieur des commerces, un montant supplémentaire est demandé.	53 personnes âgées	Secteur Hull	Transport : 5 \$ Livraison : 2 \$ Accompagnement individuel : 10 \$

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Accompagnement-transport	Transport à caractère médical (médecin, spécialiste, hôpital, pharmacie...) assuré par une équipe de bénévoles. S'adresse aux personnes âgées en légère perte d'autonomie. Le bénévole peut fournir le service d'accompagnement tout au long du déplacement. Pour obtenir le service, il faut communiquer avec la coordonnatrice dès que la date et l'heure du rendez-vous sont connues, et ce, même si la date est aussi éloignée que 6 mois. La capacité de répondre aux demandes de transport dépend du nombre de bénévoles disponibles pour la journée. Au besoin, le proche aidant peut également accompagner son aidé. Un reçu pour crédit d'impôt est acheminé par la poste à la fin de l'année à toute personne âgée de plus de 70 ans.	159 personnes	Secteur Hull	<u>Coûts assumés par le client :</u> Transport aller-retour : Ville de Gatineau - Secteur : Hull : 15 \$ Gatineau : 20 \$ Aylmer : 20 \$ Buckingham : 40 \$ Masson-Angers : 40 \$ Ville d'Ottawa – Secteur : Ottawa : 20 \$ Orléans : 40 \$ Autres : 40 \$ Il y a une entente pour stationnement gratuit auprès des hôpitaux de la région et de ceux d'Ottawa. Pour tous les autres, le client doit payer les frais s'il y a lieu.

4.1.6 Centre des aînés de Gatineau et Hébergevac

TABLEAU 28 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE CENTRE DES AÎNÉS DE GATINEAU ET HÉBERGEVAC

Organisme	Centre des aînés de Gatineau et Hébergevac
MRC ou territoire de CLSC	CSSS de Gatineau
Type d'organisme	Organisme communautaire sans but lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	196, rue Notre-Dame Gatineau, Québec
Code postal	J8Y 6T3
Numéro de téléphone	819-663-3305 poste 205
Adresse courriel	cag@videotron.ca
Site internet	www.ainesdegatineau.ca
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	Territoire couvert par le CSSS de Gatineau
Personne contact	- Michèle Osborne, directrice du service aux aînés - Judith Cadieux, directrice de l'hébergement
Principales sources de financement	- Agence de la Santé et des Services sociaux de l'Outaouais - Centraide Outaouais - Ville de Gatineau - Pavillon du Parc - Dons privés - Activités de levée de fonds
Ententes de services avec	- Pavillon du Parc - Agence de la Santé et des Services sociaux de l'Outaouais
Collaboration avec	- Centre de Santé et des Services sociaux de Gatineau - Centre de réadaptation la Ressource - Centre hospitalier Pierre-Janet - Service des loisirs et de la culture de la Ville de Gatineau - Emploi Québec - Desjardins, Caisse de Gatineau - Ville de Gatineau - Pavillon du Parc - Différents comités (Commission des aînés, Table de concertation des aînés retraités de l'Outaouais, Association québécoise des centres communautaires pour aînés, Table de concertation des licences de bingos de Gatineau, Regroupement des OSBL d'habitation et d'hébergement avec support communautaire en Outaouais, Table régionale des organismes communautaires autonomes de l'Outaouais...)
Services cessés au cours des dernières années	- Aucun

Organisme	Centre des aînés de Gatineau et Hébergevac
Services à risque	- Travailleur de milieu (PAVRE). Le programme d'aide aux aînés vulnérables et à risque d'exclusion vise à identifier les aînés de Gatineau qui vivent des situations difficiles et à les informer des services disponibles. La poursuite du projet est conditionnelle à la reconduction d'une subvention.
Promotion des services	- Site internet - Journal mensuel « L'Étincelle » - Foires de promotion (par exemple, kiosques dans les centres commerciaux) - Publicité gratuite dans le guide des loisirs de la Ville de Gatineau - Par les intervenants, travailleurs sociaux, organisateurs communautaires - Par la participation à des tables de concertation et à des comités locaux et régionaux.
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Aménagement d'une salle de fibre optique interactive (Snoezelen). - Acquisition d'un tableau interactif destiné à l'animation des activités des centres de jour.

TABLEAU 29 : SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE DES AÎNÉS DE GATINEAU ET HÉBERGEVAC

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Répit périodique				
Programmation socioculturelle	De nombreuses activités occupationnelles sont organisées pour les aînés en perte cognitive. L'objectif est de permettre aux aînés de maintenir leurs capacités, de socialiser et de bénéficier d'activités intéressantes tout en permettant à la famille de prendre du répit. Exemple d'activités : Atelier de menuiserie, d'ébénisterie, sculpture, cours d'arts (aquarelle, acrylique, peinture à l'huile), café-rencontre, médecines énergétiques chinoises, tricot, crochet, ligue de pétanque, etc... Les activités se tiennent une demi-journée par semaine entre les lundis et vendredis, et les coûts sont minimes. Il faut s'inscrire aux activités par téléphone auprès de l'organisme.	700 personnes âgées	Gatineau, Buckingham, Aylmer, Hull, ou toute personne de l'Outaouais pouvant bénéficier d'un service de transport	Le coût est de 5 \$ par année pour la plupart des ateliers.

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Ateliers de jour pour aînés en maintien d'autonomie	Les ateliers visent à : - Amener l'aîné vers une réintégration sociale; - permettre le développement d'un sentiment d'appartenance au sein d'un groupe d'aînés; - maintenir ou améliorer l'autonomie fonctionnelle; - stimuler les intérêts intellectuels; - aider la personne à reconnaître ses capacités en fonction de ses limites; - offrir un répit à la famille Le programme s'adresse à toute personne âgée de 50 ans et plus vivant une perte d'autonomie physique ou psychologique quelconque. Les ateliers ont lieu les lundis, mardis, mercredis et vendredis, de 10 h à 14 h 30. Il faut s'inscrire à l'avance auprès de l'organisme par téléphone. À noter qu'il y a une longue liste d'attente. L'organisme possède son propre véhicule pour assurer le transport des clients préférant l'utiliser ou étant en attente d'une décision d'admissibilité pour le service de transport adapté.	135 personnes âgées	Gatineau, Buckingham, Aylmer, Hull, ou toute personne de l'Outaouais pouvant bénéficier d'un service de transport	6 \$ pour le dîner seulement 10 \$ pour le dîner et le transport (si organisme) Si Transport adapté de la STO : 6 \$ pour le repas et 7,90 \$ aller-retour pour le transport
Atelier pour aînés atteints de la maladie d'Alzheimer	Cette activité vise à : - Offrir aux aînés atteints de la maladie un milieu confortable et sécuritaire; - Satisfaire aux besoins tant physiques que psychosociaux des personnes présentant des problèmes cognitifs; - Offrir à la famille et aux aidants naturels une période de répit par semaine, leur permettant de récupérer et de refaire le plein d'énergie nécessaire pour affronter la semaine à venir. Les actions des intervenants et des bénévoles ayant reçu une formation de la Société Alzheimer de l'Outaouais sont orientées de manière à valoriser au maximum les capacités résiduelles tout en respectant les limites de chacun avec dignité et respect.	24 personnes atteintes	Gatineau, Buckingham, Aylmer, Hull, ou toute personne de l'Outaouais pouvant bénéficier d'un service de transport	Carte de membre annuelle 15 \$ Repas du midi 7 \$ Transport offert par l'organisme : 6 \$ aller-retour Ou transport adapté 7,90 \$

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Atelier pour aînés atteints de la maladie d'Alzheimer (suite)	Le programme est offert tous les jeudis et les samedis, de 9 h 15 à 13 h 30. L'organisme possède son propre véhicule pour assurer le transport des clients préférant l'utiliser ou étant en attente d'une décision d'admissibilité pour le service de transport adapté.			
Centre de jour pour aînés vivant avec une déficience intellectuelle (PADI)	L'objectif du centre de jour est d'offrir du répit à l'aidant tout en permettant aux aînés vivant avec une déficience intellectuelle de se retrouver entre eux et de socialiser. On y pratique différents loisirs intérieurs ou extérieurs reconnus pour avoir un impact positif sur l'adaptation et l'épanouissement tout en étant une source d'apprentissage et de valorisation. Les activités se tiennent entre 8 h 30 et 15 h du lundi au vendredi dans un local adapté situé au sous-sol de la Maison des naissances du 175, rue Jean-René-Monette. Les participants doivent apporter leur dîner, le transport est assuré par le service de transport adapté.	35 participants	Gatineau, Buckingham, Aylmer, Hull, ou toute personne de l'Outaouais pouvant bénéficier d'un service de transport	Gratuit (apportent leur lunch et véhiculés par la STO)
Répit intensif				
Hébergement-répit	Le centre Hébergevac offre un service de répit-dépannage en hébergement temporaire destiné aux personnes âgées de 50 ans ou plus, en perte d'autonomie et maintenues à domicile. Ce service contribue à l'amélioration de leur qualité de vie en favorisant l'interaction avec leur environnement. Le proche aidant peut également profiter des installations pour aller s'y ressourcer s'il le désire. Il peut y aller seul ou en compagnie de son aidé, ou encore en profiter pour bénéficier d'une période de répit à domicile. La capacité d'hébergement de la résidence est de 12 résidents. La durée maximale d'hébergement est de 5 nuits (du jeudi midi au lundi midi).	313 personnes âgées	Tout le territoire de l'Outaouais	15 \$/jour, repas inclus

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Hébergement-répît (suite)	On y pratique des activités telles: ateliers de cuisine et de bricolage, bingo, jeux de sacs de sable, mini-golf, pique-nique, feux de camp, jeux intellectuels, randonnées dans les sentiers, observation de la nature, détente, sorties sur le lac en ponton sécuritaire, pêche, spectacles, etc. Aucune référence n'est requise. Des personnes ressources (auxiliaires, préposés, animateurs, bénévoles et coordonnateurs) sont présentes en tout temps. Le transport est assuré par le service de Transport adapté des Collines. L'utilisateur défraie les coûts de transport prévus par ce service. Il faut toutefois se rendre au préalable dans le secteur de Val-des-Monts. Le service de transport peut également être assuré par un bénévole au coût de 40 \$ aller-retour.			

4.1.7 Centre de rencontre Arc-en-Ciel

TABLEAU 30 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE CENTRE DE RENCONTRE ARC-EN-CIEL

Organisme	Centre de rencontre Arc-en-Ciel
MRC ou territoire de CLSC	CSSS de Gatineau
Type d'organisme	Organisme communautaire à but non lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	448, Pointe Gatineau Gatineau, Québec
Code postal	J8T 2B7
Numéro de téléphone	(819) 243-2536 (mardi et mercredi seulement)
Adresse courriel	Aucune
Site internet	Aucun
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	Gatineau

Organisme	Centre de rencontre Arc-en-Ciel
Personne contact	- Claudette Larrivée, directrice générale - Margot Brunet, secrétaire
Principales sources de financement	- Agence de la Santé et des services sociaux de l'Outaouais - Ville de Gatineau
Ententes de services avec	- Aucune
Collaboration avec	- Centre de Santé et des services sociaux de Gatineau - Ville de Gatineau
Services cessés au cours des dernières années	- Aucun
Services à risque	- Aucun
Promotion des services	- Publication biannuelle dans la Revue de Gatineau - Par le bouche à oreilles
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Aucun

TABLEAU 31 : SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE DE RENCONTRE ARC-EN-CIEL

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Répit périodique				
Activités de loisirs pour personnes âgées	Tous les mercredis, l'organisme accueille des aînés dans ses locaux. Des activités de loisirs sont offertes aux participants (cartes en avant-midi, bingo en après-midi). Une soupe, préparée par un cuisinier embauché par l'organisme, est servie à l'heure du repas. Un repas complet est servi à tous les derniers mercredis du mois. Le transport est assuré par les usagers eux-mêmes, par les familles, ou par transport collectif et adapté. Plusieurs personnes se rendent aux activités en marchant.	45 à 50 personnes âgées	Gatineau	Carte de membre 7 \$/année Soupe : gratuit Repas complet : 6 \$

4.1.8 Remue-Ménage Outaouais

TABLEAU 32 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR REMUE-MÉNAGE OUTAOUAIS

Organisme	Remue-Ménage Outaouais
MRC ou territoire de CLSC	CSSS de Gatineau et des Collines
Type d'organisme	Entreprise d'économie sociale à but non lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	10, rue Noël, bureau 110 Gatineau, Québec
Code postal	J8Z 3G5
Numéro de téléphone	819-778-2461
Adresse courriel	danielle.jean@rmo.ca
Site internet	www.rmo.ca
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	Tout le territoire couvert par le CSSS de Gatineau et des Collines
Personne contact	Danielle Jean, directrice générale
Principales sources de financement	- Vente de services aux usagers
Ententes de services avec	- Centre de Santé et des Services sociaux de Gatineau - Centre de Santé et des Services sociaux des Collines
Collaboration avec	- Régie de l'Assurance-maladie du Québec - Emploi Québec/Centre local d'emploi de Gatineau - Programme d'apprentissage en milieu de travail (ASSTSAS) - Centre Accès - Centre local de développement de Gatineau - Différents organismes communautaires (Société Alzheimer de l'Outaouais, Société canadienne du cancer, etc...)
Services cessés au cours des dernières années	- Entretien ménager lourd
Services à risque	- Aucun
Promotion des services	- Dépliant - Site internet - Carnets paroissiaux - Affiches promotionnelles dans les centres hospitaliers et commerces locaux et régionaux - Médias écrits - Par les intervenants du milieu (travailleurs sociaux, organisateurs communautaires) - Bouche à oreilles
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Aucun

TABLEAU 33 : SERVICES OFFERTS PAR REMUE-MÉNAGE OUTAOUAIS

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Répit périodique				
Présence-surveillance (ménage)	Le service de présence-surveillance vise à offrir du répit au proche aidant durant la période d'entretien ménager. Offert par blocs de 3 heures. Le proche aidant peut s'isoler ou quitter le domicile durant cette période sauf pour la clientèle qui nécessite des soins aigus ou des déplacements.	Non disponible (la clientèle âgée représente 75 % de la clientèle utilisatrice)	Territoires des CSSS de Gatineau et des Collines	Gratuit à l'intérieur de la période d'aide domestique (Ménage léger : entre 5,75 \$ et 14 \$ l'heure)
Répit gardiennage	Service de répit d'une durée de 4 heures offert aux proches aidants afin d'intervenir auprès de la clientèle présentant des troubles cognitifs. Service offert le jour, soir, et fin de semaine. Non subventionné, offert au tarif régulier.	40 personnes	Territoires des CSSS de Gatineau et des Collines	20 \$ l'heure
Répit de nuit	Service de répit/surveillance offert à une clientèle âgée en perte d'autonomie, en perte cognitive ou à toute personne atteinte d'une maladie à portée terminale et vivant à domicile. Le répit de nuit est offert selon la disponibilité des préposés qui ont reçu certaines formations dont : - Déplacement sécuritaire des bénéficiaires - Réanimation cardio-respiratoire - Formation dispensée par la Société Alzheimer de l'Outaouais Aucune référence n'est nécessaire.	Non disponible	Territoires des CSSS de Gatineau et des Collines	25 \$/heure
Soutien aux AVD ou AVQ				
Aide domestique	Entretien ménager léger, préparation des repas, entretien des vêtements et de la literie, approvisionnement en épicerie et en pharmacie (avec ou sans la personne âgée). Le service de grand ménage n'est pas disponible. Services offerts du lundi au vendredi de 8 h à 17 h.	2 personnes âgées	Territoires des CSSS de Gatineau et des Collines	Ménage léger : Entre 5.75 \$ et 14 \$ l'heure Pour les courses, des frais de déplacement de 0,45 \$/km sont assumés

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Aide domestique (suite)	Le programme d'exonération autorise un maximum de 15 heures par semaine sans qu'une référence du CLSC soit requise. Si les besoins du client nécessitent plus d'heures, il doit obligatoirement obtenir une référence.			par les clients sauf s'ils utilisent leur propre véhicule. Exonération PEFSAD *

*Programme d'exonération pour le soutien à domicile (PEFSAD).

Autres commentaires généraux :

- Dans le cadre des services réguliers couverts par le PEFSAD, le tarif horaire pour la clientèle de 65 ans et plus ou référée par le CSSS est fixé à 18 \$/heure, donc les coûts facturés aux clients se situent entre 5,75 \$ et 14 \$/l'heure selon les revenus.

4.1.9 Société de Transport de l'Outaouais (transport adapté)

TABEAU 34 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LA SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE L'OUTAOUAIS

Organisme	Société de transport de l'Outaouais
MRC ou territoire de CLSC	CSSS de Gatineau
Type d'organisme	Organisme communautaire sans but lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	111 rue Jean Proulx Gatineau (Québec)
Code postal	J8Z 1T4
Numéro de téléphone	819-776-6950
Adresse courriel	remi.vaillant@sto.ca
Site internet	www.sto.ca
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	Territoire de la Ville de Gatineau ou des municipalités de Cantley ou Chelsea
Personne contact	Rémi Vaillant, chef du service du transport adapté
Principales sources de financement	- Ministère des Transports du Québec - Municipalités du territoire - Vente de services aux usagers

Organisme	Société de transport de l'Outaouais
Ententes de services avec	- Département d'hémodialyse de l'Hôpital de Hull - Centres de jour du territoire (Hôpital de jour CHSLD La Renaissance d'Aylmer, Centre et hôpital de jour La Piéta de Hull, Centre et hôpital de jour de la Maison Beauséjour de Gatineau, Hôpital de jour de Gatineau)
Collaboration avec	- Municipalités du territoire - Centres générateurs de déplacement, par exemple : L'atelier en couleurs (atelier de travail pour déficients intellectuels) - Centre d'activités du Pavillon du Parc - APICO (Association pour l'Intégration communautaire en Outaouais)
Services cessés au cours des dernières années	- Aucun
Services à risque	- Aucun
Promotion des services	- Site internet - Dépliants - Sessions d'information sur le transport adapté (ex. dans les résidences) - Intervenants du milieu, travailleurs sociaux, organisateurs communautaires... - Bouche à oreilles
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Aucun

TABLEAU 35 : SERVICES OFFERTS PAR LA SOCIÉTÉ DE TRANSPORT DE L'OUTAOUAIS

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Soutien aux AVD ou AVQ				
Transport adapté	Service de transport porte-à-porte offert spécifiquement aux personnes ayant des limitations physiques ou cognitives et incapables d'utiliser le transport en commun régulier. Le service de transport adapté est offert pour tous motifs sauf pour le transport scolaire et le transport interinstitutionnel (par exemple : d'un établissement de santé à un autre). Les déplacements pour fins d'études post-secondaires sont toutefois desservis. Un professionnel de la santé doit compléter un formulaire d'admission afin	2880 personnes âgées	Gatineau Cantley Chelsea	Coût d'un passage 3,55 \$ du billet Livret de 12 billets : 3,05 \$ du billet

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Transport adapté (suite)	que le client puisse avoir accès au service. <u>Déplacements aux fins de soins de santé :</u> Lorsque des soins de santé comme l'ergothérapie, la physiothérapie et les rendez-vous médicaux sont prévus, les usagers peuvent être transportés depuis leur domicile jusqu'aux endroits suivants uniquement : - Hôpital d'Ottawa (Pavillon Général, Pavillon Civic et Pavillon Riverside) - Hôpital pour enfants de l'est de l'Ontario - Centre de réhabilitation Royal Ottawa <u>Déplacements aux fins culturelles, récréatives ou sociales :</u> Les usagers peuvent être transportés depuis leur domicile jusqu'à tout point à l'intérieur du corridor suivant : - Limite est : King Edward inclusivement - Limite sud : Queensway - Limite ouest : rue Booth inclusivement - Limite nord : la rivière Outaouais Le transport est toujours offert en fonction de la disponibilité des véhicules et est offert uniquement pour les usagers du transport adapté. <u>Déplacements occasionnels :</u> Il s'agit de déplacements occasionnels pour des emplettes, pour visiter un proche/ami ou pour se rendre à des activités. L'organisme n'est pas en mesure d'assurer l'accompagnement de ses usagers. Si le client a besoin d'assistance, il doit être accompagné d'un proche aidant. Le déplacement est gratuit pour le proche aidant si l'accompagnement est obligatoire. Les réservations doivent être faites au plus tôt 14 jours à l'avance et au plus tard à midi la veille du déplacement (il n'y a pas de répartition le dimanche). Le service est en opération du lundi au samedi de 6 h 15 à 0 h 30.			

Autres commentaires généraux :

- Les personnes âgées de plus de 65 ans constituent 60 % de la clientèle de la Société de transport adapté de l'Outaouais. 50 % des clients accompagnés ont plus de 65 ans.
- 36 % des clients ont 80 ans et plus.

4.1.10 CSSS Gatineau

TABEAU 36 : DONNÉES GÉNÉRALES CENTRE DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE GATINEAU

Organisme	Centre de Santé et des Services sociaux de Gatineau
MRC ou territoire de CLSC	CSSS de Gatineau
Type d'organisme	Centre de santé et des services sociaux
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	777, boulevard La Gappe Gatineau (Québec)
Code postal	J8T 8R2
Numéro de téléphone	(819) 966-6550 poste 1565
Adresse courriel	stephanielegault@ssss.gouv.qc.ca
Site internet	www.csssgatineau.qc.ca
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	Gatineau, Hull, Aylmer
Personne contact	Stéphanie Legault, chef d'administration de programmes pour les services psychosociaux à domicile
Principales sources de financement	Ministère de la Santé et des Services sociaux
Ententes de services avec	- Remue-Ménages Outaouais (Corporation d'aide à domicile)
Collaboration avec	- Centre d'action bénévole d'Aylmer - Centre d'action bénévole de Gatineau - Centre d'action bénévole de Hull - Centre d'entraide aux aînés - Centre des aînés de Gatineau - Les Habitations Partagées de l'Outaouais - Société Alzheimer de l'Outaouais - Maison Mathieu-Froment-Savoie - Résidences privées accréditées par l'Agence de la Santé et des Services sociaux de l'Outaouais - Conférence régionale des élus de l'Outaouais - Ville de Gatineau - Pharmacies - Anciens combattants Canada - Cabinets de médecins

Organisme	Centre de Santé et des Services sociaux de Gatineau
Services cessés au cours des dernières années	- Aucun
Services à risque	- Aucun
Promotion des services	- Site internet - Présentations lors de rencontres de proches aidants dans les organismes communautaires - Par la participation à des colloques, des tables de concertation, des rencontres d'associations ou de regroupements communautaires régionaux - Par les travailleurs sociaux / organisateurs communautaires
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Préparer une pochette d'information sur les services offerts en soutien à domicile. - Tenir des kiosques d'information lors de différents événements. - Mettre en place un mécanisme de relance suite à un épisode de services.

TABLEAU 37 : SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE GATINEAU

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Information				
Guichet d'accès au soutien à domicile	Les services du guichet d'accès téléphonique au soutien à domicile sont offerts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30. Le proche aidant peut y obtenir toute information requise concernant les services pouvant lui être offerts sur le territoire couvert par le CSSS de Gatineau. Au besoin, le proche aidant est référé à un professionnel.	Non disponible	Gatineau Hull Aylmer	Gratuit
Présentations à des groupes de proches aidants	Deux groupes de proches aidants sont actifs sur le territoire du CSSS Gatineau. Ils sont animés par la Société Alzheimer de l'Outaouais et le Centre d'entraide des aînés. Sur demande, une spécialiste en activités cliniques du CSSS se rend sur place à chacune des sessions pour faire une présentation des services offerts aux proches aidants.	40 proches aidants	Gatineau Hull Aylmer	Gratuit

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Répit périodique				
Centre de jour	L'objectif du centre de jour est d'offrir du répit à l'aidant, de maintenir les capacités des personnes âgées et d'offrir de la réadaptation avec un objectif de stimulation et de socialisation. Centre de jour de Gatineau et Hull : Lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h Transport assuré par la famille ou par le service de transport adapté. Centre de jour d'Aylmer : Lundi et jeudi, de 8 h 30 à 16 h.	253 personnes âgées	Gatineau Hull Aylmer	Gatineau Hull Aylmer : Repas : 3,50 \$ (il y a possibilité d'apporter son repas et le faire réchauffer).
Présence surveillance	Service de présence surveillance offert à domicile. Le maximum est habituellement de 9 heures par semaine. Le gardiennage peut être modulé en fonction de la condition du client et de besoins des proches aidants.	Non disponible	Gatineau Hull Aylmer	Allocation directe de 5 \$/h ou chèque Emploi service
Répit	Contribution financière annuelle directe du CSSS permettant à l'utilisateur de s'offrir du répit auprès d'une ressource de son choix. Le montant varie entre 800 \$ et 1 600 \$ par année selon la complexité des besoins.	Non disponible	Gatineau Hull Aylmer	Allocation directe
Répit intensif				
Hébergement temporaire	Dépannage, convalescence, soins spécialisés, répit en centre d'hébergement ou en ressource intermédiaire offert au proche aidant à partir des besoins identifiés. 24 lits sont offerts en ressource non institutionnelle (Résidence La Gappe) pour répit/convalescence. 7 lits sont disponibles en CHSLD dont 1 en unité prothétique. On dispose de 2 lits pour urgence sociale (pas de répit programmé).	383 personnes âgées (ressources non institutionnelles seulement)	Gatineau Hull Aylmer	Coût uniforme de 15 \$ par jour en CHSLD et ressource institutionnelle

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Hébergement temporaire (suite)	Le service est offert 12 semaines par année (dont 3 semaines en continu). Une référence est requise.			
Soutien aux AVD ou AVQ				
Aide à domicile	Services d'aide à domicile tels que des soins d'hygiène et/ou d'aide à la personne, assurés soit par les auxiliaires du CLSC ou par l'entremise du chèque emploi service. Le maximum d'heures permis est de 29,5 heures par semaine, excluant les services professionnels. Offert 7 jours par semaine, jour et soir.	Non disponible	Gatineau Hull Aylmer	Chèque emploi service.

4.2 CSSS de Papineau

4.2.1 Centre d'Action Générations des aînés de la Vallée-de-la-Lièvre

TABEAU 38 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE CENTRE D'ACTION GÉNÉRATION DES AÎNÉES DE LA VALLÉE-DE-LA-LIÈVRE

Organisme	Centre Action Générations des aînés de la Vallée-de-la-Lièvre
MRC ou territoire de CLSC	CSSS de Papineau
Type d'organisme	Organisme communautaire sans but lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	390, avenue de Buckingham – 1 ^{er} étage Gatineau, Québec
Code postal	J8L 2G7
Numéro de téléphone	819-281-4343
Adresse courriel	directioncaga@videotron.ca
Site internet	www.centreactiongenerationsdesaines.com
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	Tout le territoire couvert par le CLSC Vallée de la Lièvre du CSSS de Papineau : Val-des-Bois/Bowman, Notre-Dame-de-la-Salette, Gatineau secteur Buckingham et secteur Masson-Angers, Thurso, Poltimore, Angers Gardiens, Mulgrave et Derry, Mayo, Lochaber et Val-des-Mont entre Poltimore et Notre-Dame-de-la-Salette.
Personne contact	Michelle Désormeaux, directrice générale
Principales sources de financement	- Agence de la Santé et des Services sociaux de l'Outaouais - Centraide Outaouais - Activités de levée de fonds - Conseil régional des élus de l'Outaouais (subvention ponctuelle par projet) - Fonds de développement de soutien des communautés (subvention ponctuelle par projet) - Ville de Gatineau (subvention ponctuelle par projet)
Ententes de services avec	- Le Boulevard (organisme communautaire en santé mentale) - CHSLD de Gatineau pour la popote roulante
Collaboration avec	- Centre de Santé et des Services sociaux de Papineau - Service des Loisirs et du Développement des communautés du secteur de Buckingham - Tous les clubs d'Âge d'Or de la région - Ville de Gatineau - Centre Actu-elle - Table régionale des organismes communautaires autonomes de l'Outaouais - Centraide Outaouais - Caisse Populaire de Basse-Lièvre - Société Alzheimer de l'Outaouais - Société d'Histoire de Buckingham - Regroupement des gens d'affaires de la Basse-Lièvre - Coopérative 1001 Corvées - Carrefour culturel Estacade - Autres organismes communautaires et clubs sociaux de la région

Organisme	Centre Action Générations des aînés de la Vallée-de-la-Lièvre
Services cessés au cours des dernières années	- Aucun
Services à risque	- Service de popote roulante si le financement n'est pas reconduit ou bonifié en avril 2013.
Promotion des services	- Site internet - Dépliants - Médias écrits, parlés, télévisés et électroniques - Bouche à oreilles
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Consolider et réévaluer le service de popote roulante (ne dessert pas l'ensemble des municipalités et actuellement financé pour une période maximale d'un an à partir de deux petites subventions insuffisantes (voir commentaires). - Mettre en place un mécanisme de suivi au groupe d'entraide pour les proches aidants actuellement animé par le CLSC. Cette demande est manifestée par les participants ayant atteint la durée maximale de participation avec le CLSC. - Élaborer une offre de services destinée aux résidents en perte d'autonomie vivant encore à domicile et non desservis par une autre organisation.

TABLEAU 39 : SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE D'ACTION GÉNÉRATION DES ÂÎNÉES DE LA VALLÉE-DE-LA-LIÈVRE

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Information				
Aide technique	Service d'aide offert pour compléter différents formulaires n'exigeant pas d'expertise particulière (pension de vieillesse, supplément de revenu garanti, rapports d'impôts, etc.). Ces personnes sont souvent référées par les familles ou le CLSC. Le service est assuré par une équipe de bénévoles, dans les locaux de l'organisme ou à domicile. Le transport est assuré par des bénévoles si nécessaire et si la personne âgée ne dispose pas de moyen de transport.	381 personnes âgées	Sur tout le territoire desservi par le CSSS de Papineau	Gratuit
Matinées-conférences	Cette activité a pour but de diffuser de l'information portant sur différents sujets, par exemple : - Le mandat d'inaptitude	Non disponible	Buckingham Val-des-Bois Notre-Dame-de-la-Salette	Gratuit

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Matinées-conférences (suite)	- Les dépendances - La gestion des avoirs - Le testament - Le diabète - La maladie d'Alzheimer - La santé physique - La succession - Le départ de la maison... pourquoi, quand et comment ? Les conférences sont animées par des personnes-ressources invitées ou par des professionnels. Certaines conférences sont filmées et rendues disponibles sur le site internet ou sur le canal télévisé de la TVC Basse-Lièvre. Tous les 3^e mercredis du mois, en avant-midi, au Centre communautaire de Buckingham La durée est d'une heure, une légère collation est servie. Transport assuré par des bénévoles si la personne âgée ne dispose pas de moyen de transport.		Thurso	
Centre de référence et d'information	On retrouve dans le centre de référence et d'information tous les types de formulaires, les trousseaux d'information, les dépliants existants pouvant être utiles dans le quotidien d'une personne aînée et de son proche aidant. Le service est offert dans les locaux de l'organisme du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 12 h et de 13 h à 16 h 30, depuis le début de l'automne 2012.	Non disponible	Buckingham	Gratuit
Soutien psychologique				
Visite amicale	La visite amicale se veut un soutien moral à une ou plusieurs personnes confinées à un isolement physique et/ou social. Un bénévole se rend à domicile sur une base régulière ou occasionnelle.	Non disponible	Sur tout le territoire desservi par le CSSS de Papineau	Gratuit

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Téléphone d'amitié	Appel téléphonique sécurisant fait sur une base quotidienne ou selon le besoin du bénéficiaire une, deux ou trois fois par semaine. L'appel téléphonique est fait par un bénévole.	Non disponible	Sur tout le territoire desservi par le CSSS de Papineau	Gratuit
Cafés-rencontres	Ces activités favorisent l'échange, développent un sentiment d'appartenance et brisent l'isolement en plus d'offrir un lieu de partage et de divertissements. Les activités varient selon les municipalités (cartes, bingo, repas communautaire, etc.). Les activités se déroulent de septembre à mai dans les différentes municipalités du territoire et dans le secteur de Buckingham de la Ville de Gatineau. Val-des-Bois : Toutes les deux semaines à la salle des Chevaliers de Colomb. Notre-Dame-de-la-Salette : Deux fois par mois dans la sacristie de l'Église de Notre-Dame-de-la-Salette. Thurso : Tous les lundis après-midi, sauf en période estivale, à la salle paroissiale de Thurso. Buckingham/Masson/Angers : Tous les jeudis au Centre communautaire de Buckingham. Transport assuré par des bénévoles si la personne âgée ne dispose pas de moyen de transport.	Non disponible	Val-des-Bois Notre-Dame-de-la-Salette Thurso Buckingham	Gratuit Les frais de transport des bénévoles sont assumés par l'organisme
Répit périodique				
Ateliers de santé et de « brico »	Cette activité permet de briser l'isolement tout en améliorant la dextérité manuelle et la mémoire. Elle est offerte soit aux personnes âgées en perte cognitive, isolées ou à tout proche aidant désirant s'offrir un peu de répit et passer un moment agréable. Si l'état de la personne âgée le nécessite, elle est jumelée avec un	Non disponible	Buckingham	3 \$ à 5 \$ pour le matériel des ateliers brico Gratuit pour les ateliers santé

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Ateliers de santé et de «brico» (suite)	bénévole qui l'assiste dans la réalisation de l'activité. Les ateliers sont animés par des bénévoles compétents et par la coordonnatrice des activités. Ateliers « brico » : On y pratique différentes formes d'artisanat (tricot, fabrication de savons et de bijoux), du jardinage et de la cuisine (chocolat). Ils ont lieu dans les locaux de l'organisme tous les 1^{er} mardis du mois sauf en période estivale. Les ateliers santé sont axés sur la promotion de la santé. Ils contribuent à améliorer la santé physique et psychologique des participants. Ex : ateliers de maintien postural et mesure préventive, ateliers de détente, relaxation et visualisation. Ils ont lieu dans les locaux de l'organisme tous les 2^e et 4^e mardis du mois. Transport assuré par des bénévoles si la personne âgée ne dispose pas de moyen de transport.			
Soutien aux AVD ou AVQ				
Popote roulante	Service de repas chauds, équilibrés et complets (salade, soupe, repas principal, dessert) livrés à domicile par une équipe de 30 bénévoles du lundi au vendredi. S'adresse aux personnes âgées ayant un réseau d'entraide limité. Les repas sont préparés par le CHSLD de Gatineau. Aucune référence n'est nécessaire.	Environ 25 personnes âgées	Masson Angers L'Ange-Gardien Buckingham	Le repas coûte 4,50 \$ au client L'organisme assume les coûts de transport des bénévoles
Accompagnement-transport médical et social	Service d'accompagnement offert à la clientèle pour des rendez-vous médicaux ou thérapeutiques ou pour assister aux activités sociales du centre. Le service est assuré par une équipe de 49 bénévoles.	Non disponible	Thurso L'Ange-Gardien Buckingham Masson Angers (Les autres municipalités)	Le client assume la totalité des coûts (kilométrage à 0,43 \$/km, repas, stationnement)

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Accompagnement-transport médical et social (suite)	Il s'adresse majoritairement aux personnes de plus de 55 ans, démunies économiquement, en perte d'autonomie partielle et/ou dans l'incapacité de se déplacer par leurs propres moyens. Le proche aidant peut accompagner l'aidé lors de cette visite.		sont desservies par les services de transports collectifs).	

Autres commentaires généraux :

- Le service de popote roulante est en péril. Il était assuré jusqu'en mars 2012 par la Cantine des aînés et aînées de Buckingham et soutenu par une équipe de bénévoles vieillissants. Le Centre Action Génération des Aînés a réussi à obtenir deux petites subventions (dont une est non récurrente) pour prendre la relève, mais le service devra être interrompu si l'organisme ne réussit pas à identifier rapidement d'autres partenaires financiers au 1^{er} avril 2013. Pour poursuivre, l'organisme a besoin d'une subvention de 25 000 \$ alors que celle reçue de l'ASSS Outaouais est de 16 000 \$.
- Plusieurs autres activités sont offertes à la clientèle du centre : Club de marche, ateliers de tai-chi, de scrabble, de bridge... L'horaire de ces activités est publié sur le site internet.
- Le Centre Action Génération des Aînés peut compter sur une équipe de 147 bénévoles dont 91 ont plus de 65 ans.
- Plus de 1272 usagers bénéficient des services et activités de l'organisme. De ce nombre, 71 % sont des femmes, 66 % ont plus de 65 ans et le tiers ont plus de 75 ans.

4.2.2 Action Aide Loisirs Papineau

TABLEAU 40 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR ACTION AIDE LOISIRS PAPINEAU

Organisme	Action Aide Loisirs Papineau
MRC ou territoire de CLSC	CSSS de Papineau
Type d'organisme	Organisme communautaire sans but lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	1165, Route 321 Nord Saint-André-Avellin, Québec
Code postal	J0V 1W0
Numéro de téléphone	(819) 983-2648
Adresse courriel	actionaideloisir@tlb.sympatico.ca
Site internet	www.petite-nation.qc.ca/aalpn
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	Toutes les municipalités du territoire du CSSS de Papineau et de la région de Petite-Nation (Boileau, Bowman, Chénéville, Duhamel, Fasset, Lac Simon, Lac-des-Plages, Lochaber, Lochaber Ouest, Mayo, Montebello, Montpellier, Mulgrave & Derry, Namur, Notre-Dame-de-Bonsecours, Notre-Dame-de-la-Paix, Papineauville, Plaisance, Ripon, Saint-André-Avelin, Saint-Sixte, St-Émile-de-Suffolk, Thurso, Val-des-Bois)
Personne contact	Diane Bernard, directrice adjointe
Principales sources de financement	- Agence de la Santé et des Services sociaux de l'Outaouais - Commission scolaire au cœur des Vallées - Centraide Outaouais - Vente de services aux usagers - Activités de levée de fonds
Ententes de services avec	- Commission scolaire au cœur des Vallées
Collaboration avec	- Agence de la Santé et des Services sociaux de l'Outaouais - Centre de Santé et des Services sociaux de Papineau/CLSC - Pavillon du Parc - Centre régional de réadaptation La RessourSe - Entreprises de travail adapté - Écoles de niveau primaire et secondaire de la région - Municipalités de la région - Office des personnes handicapées du Québec - Centre hospitalier de Gatineau, secteur Buckingham - Société de transport adapté et collectif de Papineau - Comité régional Troisième âge - Autres organismes communautaires locaux et régionaux - Clubs sociaux
Services cessés au cours des dernières années	Aucun
Services à risque	Aucun

Organisme	Action Aide Loisirs Papineau
Promotion des services	- Site internet - Médias écrits, parlés et électroniques - Conférences de presse - Participation à des tables de concertation et à des comités locaux et régionaux - Dépliant - Par les intervenants du milieu (travailleurs sociaux, organisateurs communautaires...)
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	Bonification des services déjà existants.

TABLEAU 41 : SERVICES OFFERTS PAR ACTION AIDE LOISIRS PAPINEAU

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Information				
Sensibilisation dans les écoles	Présentations dans les écoles de la région visant à sensibiliser les élèves sur les différents handicaps (intellectuels, sensoriels, physiques, santé mentale), sur l'aide à apporter aux personnes handicapées et sur les différents préjugés à leur égard.	800 élèves	Tout le territoire de la MRC de Papineau	Gratuit
Service d'écoute et d'information téléphonique	Service ayant pour but de transmettre toute information requise par les personnes handicapées ainsi que par leurs proches aidants. On peut fournir des précisions spécifiques à leurs besoins (ergothérapie, physiothérapie, maintien à domicile, équipements spécialisés, transport, accompagnement, etc.). Le service est offert aux heures d'ouverture de l'organisme, soit du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h.	Non disponible	Tout le territoire de la MRC de Papineau	Gratuit
Répit périodique				
Répit de jour	Projet SIRA débuté à l'été 2012. Il s'adresse à une clientèle handicapée âgée. Les activités se tiennent dans un local dédié et adjacent aux locaux de l'organisme. Exemples d'activités :	5 personnes	Tout le territoire de la MRC de Papineau	Les coûts sont : 5 \$/heure pour un minimum de 2 heures

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Répit de jour (suite)	physiques, culturelles (musique, lecture), jeux de société, bricolage, tricot, cuisine, jardinage, etc.). Une petite chambre est aménagée pour permettre aux participants qui le désirent de se reposer. Les participants sont encadrés par un intervenant (soit physiothérapeute, éducateur en loisirs, travailleur social, éducateur spécialisé ou préposé aux bénéficiaires). Les activités se tiennent du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30 (les heures pourraient être bonifiées si la demande le justifie, puisque la subvention prévoit 2 intervenants).			15 \$/demi-journée 25 \$/jour
Activités de loisirs	Des loisirs sont organisés en moyenne 3 fois par semaine pour contrer l'isolement social et physique des personnes handicapées. Exemples d'activités : - Party de Noël - Cabane à sucre - Parc Safari - La Ronde - Différents spectacles - Café-rencontre - Journées sportives - Cinéma - Fête champêtre - Arts plastiques... Les activités peuvent également avoir lieu dans les locaux de l'organisme (jeux de société, musique, lecture, bricolage, cuisine, jardinage...). On organise des groupes de 8 à 10 personnes. Si le handicap le nécessite (par exemple dans le cas d'un aveugle qui souhaite assister à un spectacle, le ratio est de 1 participant/1 intervenant). La présence du proche aidant n'est pas requise, il peut en profiter pour s'offrir un peu de répit.	130 personnes	Tout le territoire de la MRC de Papineau	Le participant défraie ses droits d'entrée sur les différents sites lors des sorties extérieures <u>Coût de transport :</u> Pour se rendre aux locaux de l'organisme : soit par transport collectif (12 \$ aller-retour), ou transport adapté (5,50 \$ aller-retour) Pour toute activité extérieure, le coût est de 12 \$ aller-retour par transport collectif ou 5 \$ avec un intervenant.

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Café-rencontre	Activité sociale regroupant des personnes ayant un même handicap. Cette activité s'adresse à une clientèle plus autonome. L'objectif de ces rencontres est de briser l'isolement tout en leur permettant d'échanger sur leur qualité de vie, sur l'entraide disponible, etc. Ces rencontres se tiennent une fois par mois, le vendredi entre 17 h 30 et 20 h, dans différents restaurants de la région. Les participants reçoivent le calendrier des activités un mois à l'avance. Comme pour les activités de loisirs, on utilise soit le transport collectif, soit le transport offert par les intervenants.	8 à 10 personnes	Tout le territoire de la MRC de Papineau	Transport collectif 12 \$ aller-retour ou 5 \$ si organisme
Soutien aux AVD ou AVQ				
Service d'accompagnement	Service d'accompagnement offert aux personnes handicapées désirant participer à des activités culturelles (sports et culture). Ce service est assuré par le personnel de l'organisme dont les véhicules sont assurés, puisque plusieurs personnes ne sont pas en mesure de pouvoir s'offrir le service de transport collectif dont le tarif est de 12 \$ aller-retour. Horaire lundi au samedi à partir de 8 h jusqu'à l'heure de fermeture des activités.	8 à 12 personnes	Tout le territoire de la MRC de Papineau	5 \$ aller-retour
Ateliers de cuisine collective	Les ateliers de cuisine collective s'adressent à une clientèle plus autonome. Ils ont lieu une fois par mois (vendredi soir), de 16 h à 21 h. Les participants préparent et partagent le repas du soir et rapportent à domicile la nourriture préparée.	8 à 12 personnes	Tout le territoire de la MRC de Papineau	10 \$ pour l'achat de denrées alimentaires Transport collectif 12 \$ aller-retour ou avec un intervenant 5 \$

4.2.3 Comité régional du troisième âge de Papineau

TABLEAU 42 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE COMITÉ RÉGIONAL TROISIÈME ÂGE PAPINEAU

Organisme	Comité Régional Troisième Âge Papineau
MRC ou territoire de CLSC	CSSS de Papineau
Type d'organisme	Organisme communautaire sans but lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	134 rue Principale St-André-Avellin (Québec)
Code postal	J0V 1W0
Numéro de téléphone	819-983-1565
Adresse courriel	cr3a@tlb.sympatico.ca
Site internet	www.cr3a.org (en construction)
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	Municipalités de : Boileau, Chénéville, Duhamel, Fassett, Lac-des-Plages, Lac-Simon, Lochaber, Montebello, Montpellier, Namur, Notre-Dame-de-Bonsecours, Notre-Dame-de-la-Paix, Papineauville, Plaisance, Ripon, Saint-André-Avellin, Saint-Émile-de-Suffolk, Saint-Sixte, Thurso
Personne contact	Lise Fortier, directrice générale
Principales sources de financement	- Agence de la Santé et des Services sociaux de l'Outaouais - Centraide Outaouais - Conférence régionale des élus de l'Outaouais - Emploi Québec - Municipalités de la MRC de Papineau - Bell Canada - Vente de services aux usagers
Ententes de services avec	- Centraide Outaouais - Emploi Québec (Contrat d'intégration au travail)
Collaboration avec	- Agence de la Santé et des Services sociaux de l'Outaouais - Gouvernement du Canada - Gouvernement du Québec - Conférence régionale des élus de l'Outaouais - Emploi Québec - Centraide Outaouais - Centre de Santé et des Services sociaux de Papineau (CLSC et Centre d'hébergement de la Petite-Nation) - Municipalités de la MRC de Papineau - Atelier de formation socioprofessionnelle de la Petite-Nation - Corporation de Développement Communautaire Rond Point - Société Canadienne du Cancer - Maison de la Famille de la Petite-Nation - Comité politique familiale et des aînés de la municipalité de Saint-André-Avellin - Jardin partage de Montpellier - Sûreté du Québec de la MRC de Papineau (programme PAIR)

Organisme	Comité Régional Troisième Âge Papineau
Collaboration avec (suite)	- Alliance Alimentaire Papineau - Table de développement social du territoire de la MRC de Papineau - APPUI Outaouais
Services cessés au cours des dernières années	- Aucun
Services à risque	- Aucun
Promotion des services	- Parution d'articles dans le journal local - Carton publicitaire - Guide de présentation - Communiqué distribué 4 fois par année dans les résidences, club d'aînés, municipalités et organismes - Site internet - Visibilité continue sur le Portail régional communautaire Petite-Nation Outaouais ainsi que sur le site de la Municipalité de Saint-André-Avellin - Activités réalisées dans le cadre de la Semaine de l'action bénévole
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- En collaboration avec les municipalités, offrir dès l'automne 2012 un service itinérant de l'ensemble des services de l'organisme afin de faciliter leur accès à la clientèle âgée de ces municipalités.

TABLEAU 43 : SERVICES OFFERTS PAR LE COMITÉ RÉGIONAL TROISIÈME ÂGE PAPINEAU

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Information				
Soutien à la paperasse	Ce service vise à aider les personnes aînées en perte d'autonomie à comprendre et à compléter différents formulaires (demande de Sécurité de la vieillesse, de supplément de revenu garanti, de déclarations de revenus, etc.). Ce service est offert sur place aux heures d'ouverture de l'organisme, soit du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30. * À noter que des services itinérants seront offerts dès l'automne 2012 dans chacune des municipalités du territoire (endroits à déterminer).	240 personnes âgées	Tout le territoire du CSSS de Papineau	Gratuit
Sécurité des aînés	Ce programme englobe toutes les activités de sensibilisation sur divers programmes de prévention réalisés en partenariat avec la Sûreté du Québec,	Non disponible	Tout le territoire du CSSS de Papineau	Gratuit

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Sécurité des aînés (suite)	le CLSC et autres organismes et instances de la région. Exemples : - Comment se prémunir contre les invasions à domicile. - Éviter la fraude : ne pas dévoiler des informations personnelles au téléphone ou par internet. Ces activités de sensibilisation sont dispensées sous forme de séance d'information. L'information est également transmise par contact personnel lors d'une rencontre imprévue avec une personne âgée.			
Centre d'information	Service offert pour aider à repérer et à comprendre les informations véhiculées par divers paliers gouvernementaux et communautaires. Il a pour objectif d'améliorer la qualité de vie des aînés et des proches aidants. Lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30, dans les locaux de l'organisme.	39 personnes	Tout le territoire du CSSS de Papineau	Gratuit
Soutien psychologique				
Visites d'amitié	La visite amicale se veut un soutien moral à une ou plusieurs personnes confinées à un isolement physique et/ou social. Un bénévole ou une animatrice-intervenante se rendent à domicile sur une base régulière ou occasionnelle. Sur demande et à la discrétion du bénévole, les courses peuvent être faites avec l'aîné à l'intérieur de la période de visite.	41 personnes âgées	Tout le territoire du CSSS de Papineau	Gratuit
Appels de courtoisie	Appel téléphonique sécurisant fait sur une base quotidienne ou selon le besoin du bénéficiaire une, deux ou trois fois par semaine. S'adresse aux personnes âgées qui souffrent d'isolement, d'ennui et d'insécurité. L'appel téléphonique est fait par un bénévole.	27 personnes âgées	Tout le territoire du CSSS de Papineau	Gratuit

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Répit périodique				
Répit de jour, volets : Rencontres d'amitié et Groupes Vie active	Activités de groupe ayant pour objectif d'informer, de socialiser, de développer la motricité et la dextérité et de travailler l'aspect cognitif des personnes âgées. Ces rencontres sont réalisées au siège social, dans d'autres municipalités de la MRC ainsi que dans une résidence pour personnes âgées. Il y a deux volets à ces activités : <u>Rencontres d'amitié</u> (visent la socialisation des aînés qui ne souhaitent pas faire d'exercices physiques) : Deux groupes de 20 personnes âgées sont organisés par semaine, le mardi et mercredi, toute la journée. Le matin est consacré à la socialisation (café, causerie), et l'après-midi à des jeux plus structurés (cartes, poches, etc.). <u>Groupes Vie active</u> (visent à développer la motricité, la dextérité, et à maintenir une bonne forme physique par des activités physiques et cognitives). Pour ces groupes de 20 personnes âgées, l'activité dure une demi-journée (lundi, mardi, mercredi et jeudi matin). Des sorties extérieures sont également organisées à l'occasion, par exemple : - Visite à la cabane à sucre - Projet intergénérationnel Aînés-Bébé - Journées thématiques pour Noël, Pâques et l'Halloween - Visite au camp SAJO (rencontres intergénérationnelles) - Visites dans les résidences du territoire. Le groupe est accompagné en tout temps par des bénévoles et des animatrices employées par l'organisme. Le proche aidant n'a pas besoin d'accompagner la personne aidée. Il peut en profiter pour bénéficier d'une période de répit.	141 personnes âgées	Boileau Notre-Dame-de-la-Paix Montebello St-André-Avellin	Repas : 5 \$ Transport : 4 \$

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Répit de jour, volets : Rencontres d'amitié et Groupes Vie active (suite)	Le Comité Régional Troisième Âge Papineau assume le transport des usagers à partir de son propre autobus (maximum 20 personnes) pour les participants aux rencontres d'amitié qui se tiennent dans les locaux de l'organisme. Les personnes désirant participer à ces activités doivent s'inscrire à l'avance auprès de l'organisme.			
Soutien aux AVD ou AVQ				
Programme PAIR	Service personnalisé d'appels automatisés qui rejoint quotidiennement les abonnés par téléphone à une ou plusieurs heures prédéterminées pour vérifier si tout va bien. Appels de surveillance et/ou rappels de prise de médicaments. Ce service s'adresse aux personnes âgées de 55 ans et plus ou ayant un profil gériatrique, retraitées et semi-retraitées, personnes malades, en convalescence et vivant seules.	5 personnes âgées	Tout le territoire du CSSS de Papineau	Gratuit
Service de références/jumelage	Service offert aux aînés, aux proches aidants ainsi qu'aux intervenants du CLSC. Il consiste à référer des bénévoles et des travailleurs autonomes dont les antécédents judiciaires et les références ont été vérifiés afin de répondre aux demandes de services reliés au maintien à domicile et non couverts par le CLSC, par exemple : - Aider à la prise de médicaments - Assister une personne lors des repas - Aider à l'habillement - Effectuer des menus travaux - Préparer des repas - Offrir un service de gardiennage pour les personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer et de la maladie de Parkinson. (Voir commentaires généraux) Le client doit payer lui-même les	35 demandes reçues	Tout le territoire du CSSS de Papineau	Gratuit

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Service de références/ jumelage (suite)	travailleurs autonomes pour les services obtenus, et l'organisme se dégage de toute responsabilité une fois que le jumelage est effectué.			

Autres commentaires généraux :

- Le service de références pour travailleurs autonomes a été transféré à l'organisme par le CLSC en 2009. Les demandes pour ce service sont à la hausse, mais il est fréquent qu'elles ne soient pas comblées pour différentes raisons :
 - ✓ Rémunération offerte insuffisante
 - ✓ Temps d'attente de la rémunération trop longue
 - ✓ Distance à parcourir trop grande
 - ✓ Ne coïncident pas avec les disponibilités du travailleur
- Les demandes sont en majorité pour du répit à l'aidant naturel.
- Les demandes de gardiennage de nuit sont presque impossibles à combler.
- Même si ce service n'inclut pas de suivi comme tel par l'agente de projet du CR3A, il implique beaucoup de temps en recherche et en appels.
- L'organisme peut compter sur l'appui de 34 bénévoles, dont 14 sont jumelés à une personne aînée pour un service régulier. Le nombre de bénévoles est définitivement insuffisant pour répondre aux demandes reçues, particulièrement pour les visites d'amitié.
- Le territoire de la MRC de Gatineau s'étend sur une distance de 2961 kilomètres.

*** À noter que des services itinérants seront offerts dès l'automne 2012 dans chacune des municipalités du territoire (endroits à déterminer).**

4.2.4 COOP des 1001 Corvées

TABLEAU 44 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR COOP DES 1001 CORVÉES

Organisme	Coop des 1001 corvées
MRC ou territoire de CLSC	CSSS de Papineau
Type d'organisme	Entreprise d'économie sociale à but non lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	185, rue Henri-Bourassa Papineauville, Québec
Code postal	J0V 1R0
Numéro de téléphone	819-427-5252
Adresse courriel	coop1001@videotron.ca
Site internet	Aucun
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	Tout le territoire couvert par le CSSS de Papineau : (Boileau, Bowman, Chénéville, Duhamel, Fassett, Lac Simon, Lac-des-Plages, Lochaber, Lochaber Ouest, Mayo, Montebello, Montpellier, Mulgrave & Derry, Namur, Notre-Dame-de-Bonsecours, Notre-Dame-de-la-Paix, Papineauville, Plaisance, Ripon, Saint-André-Avellin, Saint-Émile-de-Suffolk, Saint-Sixte, Thurso, Val-des-Bois).
Personne contact	Denise Arpin, directrice générale
Principales sources de financement	- Centre local d'emploi de Papineauville - Vente de services aux usagers
Ententes de services avec	- Centre de Santé et des Services sociaux de Papineau (CLSC Petite-Nation) - Anciens Combattants Canada
Collaboration avec	- Régie de l'Assurance-maladie du Québec - Emploi Québec - Programme d'apprentissage en milieu de travail (PAMT) - Chambre de commerce Petite-Nation - Centre local de développement de Papineau - APPUI Outaouais - Différents organismes communautaires locaux - Fédération des coopératives de services à domicile du Québec
Services cessés au cours des dernières années	- Aucun
Services à risque	- Aucun
Promotion des services	- Site internet (en préparation) - Dépliant - Feuilles paroissiaux - Agenda de la Commission scolaire - Calendrier - Médias écrits

Organisme	Coop des 1001 corvées
Promotion des services (suite)	- Par la participation à des tables de concertation et à des comités locaux et régionaux Bouche à oreilles
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Mettre en place un service d'hébergement/répit de courte durée (24-48 heures) - Bonifier le service de répit/gardiennage à domicile

TABLEAU 45 : SERVICES OFFERTS PAR LA COOP DES 1001 CORVÉES

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Répit périodique				
Présence-surveillance (ménage)	Le service de présence-surveillance vise à offrir du répit au proche aidant durant la période d'entretien ménager. Offert par bloc minimum de 3 heures. Le proche aidant peut s'isoler ou quitter le domicile durant cette période sauf pour la clientèle qui nécessite une surveillance constante, des soins aigus ou des déplacements.	4 personnes âgées	Tout le territoire du CSSS de Papineau	Gratuit à l'intérieur de la période d'aide domestique Ménage léger : entre 5,55 \$ et 13,80 \$ l'heure pour la clientèle subventionnée
Répit gardiennage	Service de répit d'une durée pouvant aller jusqu'à 7 heures/jour offert aux proches aidants afin d'intervenir auprès de la clientèle présentant des troubles cognitifs. Service offert le jour seulement. Non subventionné, offert au tarif régulier.	Non disponible	Tout le territoire du CSSS de Papineau	22 \$ l'heure
Soutien aux AVD ou AVQ				
Aide domestique	Entretien ménager léger, préparation des repas, entretien des vêtements et de la literie, approvisionnement en épicerie, en pharmacie ou autres courses (avec ou sans la personne âgée). Grand-ménage (fenêtres, murs, plafonds, armoires, rideaux, garde-robes, etc.). Services offerts du lundi au vendredi de 8 h à 17 h.	350 personnes	Tout le territoire du CSSS de Papineau	Ménage léger : Entre 5,55 \$ et 13,80 \$ l'heure Pour les courses, des frais de déplacement se négocient directement avec la personne

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Aide domestique (suite)	Le programme d'exonération autorise un maximum de 15 heures par semaine sans qu'une référence du CLSC ne soit requise. Si les besoins du client nécessitent plus d'heures, il doit obligatoirement obtenir une référence.			responsable de l'entretien. Exonération PEFSAD *

*Programme d'exonération financière pour le soutien à domicile/services d'aide domestique (PEFSAD).

Autres commentaires généraux :

- Dans le cadre des services réguliers couverts par le PEFSAD, le tarif horaire pour la clientèle de 65 ans et plus ou référée par le CSSS est fixé à 17,80 \$/heure. Les coûts facturés aux clients se situent entre 5,55 \$ et 13,80 \$/l'heure selon l'exonération financière qui leur est accordée par la RAMQ (basée sur le revenu familial).
- Pour la clientèle non admissible au programme d'exonération, le tarif est de 22 \$/heure. Il s'applique également pour les Anciens Combattants ainsi que pour les personnes couvertes par un régime d'assurances (assurance privée, CSST, SAAQ...).

4.2.5 Corporation des Transports Adapté et Collectif de Papineau

TABLEAU 46 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LA CORPORATION DES TRANSPORTS ADAPTÉ ET COLLECTIF DE PAPINEAU

Organisme	La Corporation des Transports Adapté et Collectif de Papineau inc.
MRC ou territoire de CLSC	CSSS de Papineau
Type d'organisme	Organisme communautaire sans but lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	188, rue Jeanne-d'Arc, bureau 201 Papineauville, Québec
Code postal	J0V 1R0
Numéro de téléphone	819-308-0788 poste 202
Adresse courriel	ctcpapineau@hotmail.com
Site internet	www.transportscollectifsoutaouais.com
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	Toutes les municipalités de la MRC de Papineau, dont Boileau, Bowman, Fassett, Mayo, Montebello, Mulgrave et Derry, Notre-Dame-de-Bonsecours, Papineauville, Plaisance, Thurso, Lochaber-Partie-Ouest, Lochaber Canton, Saint-Sixte, Ripon, Saint-André-Avellin, Chénéville, Lac-Simon, Montpellier, Duhamel, Lac-des-Plages, Namur, Saint-Émile-de-Suffolk, Notre-Dame-de-la-Paix, Val-des-Bois.
Personne contact	Gilles Hébert, directeur général
Principales sources de financement	- Ministère des Transports du Québec - La Ressource (organisme en santé mentale) - Centre local d'emploi - Municipalités du territoire - Vente de services aux usagers
Ententes de services avec	- Centre de Santé et des Services sociaux de Papineau - Municipalité régionale de comté - Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Collaboration avec	- Centre de Santé et des Services sociaux de Papineau - La Ressource - Société de l'assurance-auto du Québec - Commission de la Santé et de la Sécurité au Travail - Emploi Québec - Conférence régionale des élus de l'Outaouais - Centre Pierre Janet
Services cessés au cours des dernières années	- Interruption le 31 août 2012 d'un projet pilote d'un service de transport du territoire Petite-Nation vers Gatineau (demande insuffisante).
Services à risque	- Aucun

Organisme	La Corporation des Transports Adapté et Collectif de Papineau inc.
Promotion des services	- Publicité dans les journaux - Dépliant - Intervenants du milieu (travailleurs sociaux, organisateurs communautaires, bénévoles...) - Bouche à oreilles
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Un projet de covoiturage par un site internet est actuellement en développement en collaboration avec le CSSS Papineau.

TABLEAU 47 : SERVICES OFFERTS PAR LA CORPORATION DES TRANSPORTS ADAPTÉ ET COLLECTIF DE PAPINEAU

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Soutien aux AVD ou AVQ				
Transport adapté	Service de transport porte-à-porte offert spécifiquement aux personnes ayant des limitations physiques ou cognitives. Un professionnel de la santé doit compléter un formulaire d'admission avec le client pour qu'il puisse avoir accès au service. Au besoin, le proche aidant peut accompagner le client lors du transport. Si l'accompagnement est nécessaire, le transport est gratuit pour le proche aidant. Le service est en opération toute l'année, 7 jours/semaine, entre 7 h et 21 h (18 h du lundi au vendredi). Il faut réserver sa place 48 heures à l'avance.	164 personnes	Toutes les municipalités de la MRC de Papineau	Selon grille tarifaire, par exemple : Sur les circuits réguliers, le coût du passage est de 3 \$ aller, 3 \$ retour Carte mensuelle : 110 \$/40 dépl. À l'extérieur de ces circuits et du territoire (voir note *)
Transport collectif	Projet ayant pour objectif d'offrir un service de transport collectif sur tout le territoire de la MRC de Papineau à tous les types de clientèle afin d'accroître la mobilité de la population. Peut être utilisé par les proches aidants ayant besoin de se déplacer pour intervenir auprès de leurs aidés. Le service est offert à l'année, du lundi au vendredi, de 7 h à 18 h, et le samedi et le dimanche de 7 h à 21 h.	1215 usagers	Toutes les municipalités de la MRC de Papineau	Les tarifs sont les mêmes que pour le service de transport adapté

4.2.6 CSSS Papineau

TABLEAU 48 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE CENTRE DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE PAPINEAU

Organisme	Centre de Santé et des Services sociaux de Papineau
MRC ou territoire de CLSC	CSSS de Papineau
Type d'organisme	Centre de santé et des services sociaux
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	578, rue McLaren est Buckingham (Québec)
Code postal	J8L 2W1
Numéro de téléphone	(819) 986-3359 poste 2204
Adresse courriel	helenedesormeaux@ssss.gouv.qc.ca (Vallée-de-la-Lièvre) nicole_sirois@ssss.gouv.qc.ca (Petite-Nation)
Site internet	www.cssspapineau.qc.ca
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	Le territoire du CSSS de Papineau se divise en deux : le secteur de la Petite-Nation et celui de la Vallée-de-la-Lièvre. Il s'étend sur 3804 km ² , et ses services se répartissent dans cinq installations et un point de service : le Centre administratif et CLSC de la Vallée-de-la-Lièvre, l'Hôpital de Papineau, le Centre d'hébergement de la Vallée-de-la-Lièvre, le CLSC et Centre d'hébergement de la Petite-Nation et le point de service CLSC de la Vallée-de-la-Lièvre Val-des-Bois.
Personne contact	- Hélène Desormeaux, chef administration des programmes au maintien à domicile, CLSC Vallée-de-la-Lièvre - Nicole Sirois, chef administration des programmes au maintien à domicile, CLSC de la Petite-Nation
Principales sources de financement	- Ministère de la Santé et des Services sociaux
Ententes de services avec	- Corporation des Transports adaptés et collectifs de Papineau
Collaboration avec	- Centre Action génération des aînés Vallée-de-la-Lièvre - Municipalités du territoire - Mille et une corvées - Différents organismes communautaires de la région - Clubs sociaux de la région - Société Alzheimer de l'Outaouais - APPUI-Outaouais - Hébergevac - Service de police de Gatineau - Pharmacies locales - Office des personnes handicapées du Québec - Anciens combattants Canada - Médecins de la communauté et du CSSS - Aînés de St-Grégoire - Centre Sourire (transport bénévole) - Société des transports de l'Outaouais (transport adapté) - Association des retraités de l'enseignement du Québec

Organisme	Centre de Santé et des Services sociaux de Papineau
Collaboration avec (suite)	- Centre d'entraide des Aînés de Buckingham - Clubs d'Âge d'Or (St-Luc, Fraternité, De la bonne humeur) - Table de concertation pour contrer l'abus envers les aînés - Comité régional Troisième âge Papineau - La Petite boutique (Atelier de formation socioprofessionnelle de la Petite-Nation) - Action Aide Loisir Papineau
Services cessés au cours des dernières années	- Aucun
Services à risque	- Aucun
Promotion des services	- Site internet - Dépliants - Présentations à des groupes de proches aidants - Kiosques d'information lors d'activités tenues par les organismes locaux (français et anglais) - Publications d'articles dans le journal communautaire de Papineau - Rencontres d'information avec les responsables des résidences privées, avec les municipalités - Par la participation à des colloques, des tables de concertation, des rencontres d'associations ou de regroupements communautaires régionaux - Par les travailleurs sociaux, autres professionnels, organisateurs communautaires
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Se donner une stratégie avec les partenaires de maintien et de services à domicile. - Se doter d'un plan de développement des ressources d'hébergement dans la communauté. - Réaliser le plan fonctionnel et technique concernant le transfert des 55 places d'hébergement de l'Hôpital de Papineau vers le Centre d'hébergement de la Vallée-de-la-Lièvre. - Développer ou soutenir un service de soins palliatifs. - Former les intervenants aux besoins et à la réalité des aînés.

TABLEAU 49 : SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE DE SANTÉ ET DES SERVICES SOCIAUX DE PAPINEAU

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Information				
Kiosques d'information	Tenue de kiosques d'information lors d'événements spéciaux organisés par des organismes communautaires locaux. L'objectif est de faire connaître les services offerts par le CSSS.	Non disponible	Tout le territoire couvert par le CSSS Papineau (Petite-Nation et Vallée-de-la-Lièvre)	Gratuit

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Accueil social	Les services téléphoniques de l'accueil social sont offerts du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30. Le proche aidant peut y obtenir toute information requise concernant les services pouvant lui être offerts sur le territoire couvert par le CSSS de Papineau. Au besoin, le proche aidant est référé à un travailleur social.	Non disponible	Tout le territoire couvert par le CSSS Papineau (Petite-Nation et Vallée-de-la-Lièvre)	Gratuit
Sessions d'information	Des sessions d'information sont dispensées dans différents milieux (Centre Action Génération des aînés, auprès d'autres organismes communautaires, des municipalités, etc...), afin de transmettre de l'information sur les services offerts par le CSSS. Au Centre Action Génération des Aînés, les sessions sont thématiques. Elles sont offertes par des intervenants du CLSC et destinées à la population de 65 ans et plus ainsi qu'aux proches aidants. Exemple : - Informations sur le processus de vieillissement; - Vivre chez soi le plus longtemps possible; - Le placement d'un proche en institution; - Le soulagement de la douleur - Le soutien dans le deuil; - Les renseignements pratiques au niveau des soins; - Les questions d'ordre juridique et financier; - Etc.	Non disponible	Tout le territoire couvert par le CSSS Papineau (Petite-Nation et Vallée-de-la-Lièvre)	Gratuit
Soutien psychologie				
Groupes de proches aidants	Deux groupes de proches aidants sont actifs sur le territoire du CSSS Papineau. Les rencontres permettent à des proches aidants de rencontrer d'autres personnes qui vivent avec les mêmes réalités. C'est l'occasion de partager leur expérience et ce qu'ils vivent. En plus des échanges qu'elles permettent,	Non disponible	CLSC Petite-Nation (Saint-André-Avellin) CLSC Vallée-de-la-Lièvre (Buckingham)	Gratuit

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Groupes de proches aidants (suite)	les rencontres comportent chacune un thème (l'accompagnement en fin de vie, l'Alzheimer et les déficits cognitifs, la curatelle et la tutelle, etc...), selon les besoins qui sont identifiés par les participants. Les groupes sont formés de 12 à 15 proches aidants. Les rencontres sont animées par des travailleurs sociaux, et des conférenciers sont invités selon les thèmes abordés. Elles se tiennent toutes les deux semaines, le vendredi matin, de 9 h à 12 h dans les locaux du CLSC (Buckingham ou Saint-André-Avellin). À l'occasion, des sorties financées par le CSSS et gratuites pour les participants sont organisées soit uniquement pour les proches aidants, soit en compagnie de leurs aidés (par exemple cabane à sucre).			
Formation				
Formation « Principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires » de base	La formation « Principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires » de base est dispensée par un ergothérapeute du CLSC aux participants des deux groupes de proches aidants. La durée est d'une demi-journée, à l'intérieur des activités du groupe (un vendredi avant-midi à toutes les deux semaines).	Non disponible	Buckingham Saint-André-Avellin	Gratuit
Répétition périodique				
Centre de jour	L'objectif du centre de jour est d'offrir à la fois du répit à l'aidant tout en permettant à la personne en perte d'autonomie ou en perte cognitive de sortir de son domicile et de bénéficier d'activités thérapeutiques, de prévention et de promotion de la santé. On vise également un objectif de stimulation et de socialisation.	Non disponible	Buckingham Saint-André-Avellin	Buckingham : 4.50 \$ repas, 3 \$ transport Saint-André-Avellin : 4 \$ repas 5 \$ transport 1 \$ activités

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Centre de jour (suite)	Centre de jour de Buckingham : Mardi, mercredi, jeudi, de 10 h à 14 h 30. Transport assuré par le transport adapté, par des bénévoles, par l'autobus du Centre Sourire ou par les familles. Centre de jour de Saint-André-Avellin : Du mardi au vendredi toute la journée			
Service de répit et de gardiennage	Il s'agit d'une contribution monétaire directe du CSSS qui permet à l'aidant de s'offrir du répit en embauchant une ressource de son choix qui prendra soin de la personne à sa place à domicile où à l'extérieur. Le gardiennage peut être modulé en fonction de la condition du client et des besoins des proches aidants. Le montant alloué pour le répit peut varier entre 800 \$ (besoins réguliers) et 1 600 \$ (besoins complexes). Un répit dépannage de deux semaines supplémentaires peut être accordé en dépannage d'urgence si les fonds accordés ont déjà été utilisés. Une référence médicale est requise.	Non disponible	Tout le territoire couvert par le CSSS Papineau (Petite-Nation et Vallée-de-la-Lièvre)	Chèque Emploi service
Répit intensif				
Hébergement temporaire (courte et longue durée)	Dépannage, convalescence, soins spécialisés, répit en centre d'hébergement, en ressource de type familial ou en centre d'hébergement offert au proche aidant à partir des besoins identifiés. On dispose sur le territoire du CSSS Papineau de 6 places pour le répit de courte ou longue durée : - 2 lits de courte durée en ressource de type familial - 3 lits de courte et longue durée en CHSLD - 1 lit de courte ou longue durée en centre hospitalier	Non disponible	Tout le territoire couvert par le CSSS Papineau (Petite-Nation et Vallée-de-la-Lièvre)	25 \$/jour

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Hébergement temporaire (courte et longue durée) (suite)	Le service est offert 12 semaines par année pour du répit planifié (dont 3 semaines en continu). Une référence est requise.			
Soutien aux AVD ou AVQ				
Aide à domicile	Services d'aide à domicile tels que des soins d'hygiène et/ou d'aide à la personne, assurés soit par les auxiliaires du CLSC ou par l'entremise du chèque emploi service. Le maximum d'heures permis est variable selon la situation géographique du client, l'accessibilité des services ou son état de santé (peut varier entre 10.5 heures pour l'aide à domicile à court terme et 29,5 heures par semaine pour l'aide à domicile à long terme, excluant les services professionnels et les soins d'hygiène). Offert 7 jours par semaine, jour et soir. L'auxiliaire du CLSC peut se rendre à domicile au maximum 2 fois par jour, 7 jours/7.	Non disponible	Tout le territoire couvert par le CSSS Papineau (Petite-Nation et Vallée-de-la-Lièvre)	Chèque emploi service.

4.3 CSSS de la Vallée-de-la- Gatineau

4.3.1 L'Équipe de bénévoles de la Haute-Gatineau

TABEAU 50 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR L'ÉQUIPE DES BÉNÉVOLES DE LA HAUTE-GATINEAU

Organisme	L'Équipe des bénévoles de la Haute-Gatineau
MRC ou territoire de CLSC	CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau
Type d'organisme	Organisme communautaire sans but lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	198, rue Notre-Dame, bureau 218 Maniwaki (Québec)
Code postal	J9E 2J5
Numéro de téléphone	819-449-4003
Adresse courriel	equipebenevole.hg@bellnet.ca
Site internet	Aucun
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	- Grand-Remous - Montcerf-Lytton - Bois-Franc - Egan Sud - Maniwaki - Déléage - Aumond - Ste-Thérèse-de-la-Gatineau - Messines
Personne contact	Lyne Marcil, coordonnatrice
Principales sources de financement	- Agence de Santé et des Services sociaux de l'Outaouais - Centraide Outaouais - Caisse populaire de Maniwaki - Ville de Maniwaki - Municipalité d'Aumond - Municipalité de Déléage - Municipalité d'Egan-Sud - Municipalité de Messines - Municipalité de Montcerf-Lytton - Vente de services aux usagers
Ententes de services avec	- Centre local d'emploi d'Aylmer
Collaboration avec	- CSSS de la Vallée-de-la-Haute-Gatineau - Hôpital de Maniwaki - Centre local d'emploi d'Aylmer - Cliniques médicales
Services cessés au cours des dernières années	- Aucun
Services à risque	- Aucun
Promotion des services	- Journal local - Bouche à oreilles - Intervenants du milieu

Organisme	L'Équipe des bénévoles de la Haute-Gatineau
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Aucun

TABLEAU 51 : SERVICES OFFERTS PAR L'ÉQUIPE DES BÉNÉVOLES DE LA HAUTE-GATINEAU

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Soutien aux AVD ou AVQ				
Transport et accompagnement	Service de transport et d'accompagnement ayant pour objectif d'accroître la mobilité de la population et de faciliter l'accès aux services médicaux (médecin, médecin spécialiste, hôpital, pharmacie, dentiste, ophtalmologiste, etc.). Clientèle admissible : Personnes âgées de 55 ans et plus ou personnes démunies ne bénéficiant d'aucun moyen de déplacement pour se rendre à leurs rendez-vous médicaux. Au besoin, le proche aidant peut accompagner le client lors du transport. Aucune référence n'est nécessaire. Le transport est assuré par une équipe de 12 transporteurs bénévoles. Service accessible 7 jours sur 7, 24 heures par jour. Réservation 24 heures à l'avance.	907 personnes âgées	- Grand-Remous - Montcerf-Lytton - Bois-Franc - Egan Sud - Maniwaki - Déléage - Aumond - Ste-Thérèse-de-la-Gatineau - Messines	De Maniwaki : Local : 8 \$ du déplacement Extérieur : Gatineau, Hull 45 \$ Ottawa : 50 \$ Montréal : 155 \$ Dépenses des bénévoles assumées par l'organisme (kilométrage et repas).

4.3.2 Voix et Solidarité des aidants naturels de la Vallée-de-la-Gatineau

TABLEAU 52 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR VOIX ET SOLIDARITÉ DES AIDANTS NATURELS DE LA VALLÉE-DE-LA-GATINEAU

Organismes	Voix et Solidarité des aidants naturels de la Vallée-de-la-Gatineau
MRC ou territoire de CLSC	CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau
Type d'organisme	Organisme communautaire sans but lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	12A rue Principale, C.P. 311 Gracefield (Québec)
Code postal	J0X 1W0
Numéro de téléphone	819-463-1737
Adresse courriel	cecilepatry@live.com
Site internet	Aucun
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	Couvre tout le territoire de la MRC de la Vallée-de-la-Gatineau (Aumond, Blue Sea, Bois-Franc, Bouchette, Cayamant, Délage, Egan-Sud, Gracefield, Grand-Remous, Kazabazua, Lac-Sainte-Marie, Low, Maniwaki, Messines, Montcerf-Lytton, Ste-Thérèse-de-la-Gatineau)
Personne contact	Cécile Patry, directrice générale par intérim
Principales sources de financement	(Demandes de subventions en cours) Une seule confirmation : Caisses populaires Desjardins (5 000 \$)
Ententes de services avec	- Aucune
Collaboration avec	- Centre de santé et des services sociaux de la Vallée-de-la-Gatineau
Services cessés au cours des dernières années	- Aucun
Services à risque	- Aucun
Promotion des services	- À déterminer
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- À déterminer

TABLEAU 53 : SERVICES OFFERTS PAR VOIX ET SOLIDARITÉ DES AIDANTS NATURELS DE LA VALLÉE-DE-LA-GATINEAU

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Information				
Soutien et information aux proches aidants	Les objectifs de l'organisme sont de : - Regrouper les aidants naturels de la Vallée-de-la-Gatineau et veiller à leur bien-être et à la sauvegarde de leurs intérêts. - Intervenir auprès de tout organisme ou palier de gouvernement (local, provincial ou fédéral) afin de défendre et promouvoir les droits des proches aidants. - Organiser et maintenir toute activité permettant d'améliorer la qualité de vie des membres. - Favoriser le recrutement, la formation, l'encadrement et l'orientation des bénévoles.	Non disponible	Tout le territoire de la Vallée-de-la-Gatineau	Gratuit

Autres commentaires généraux :

- Ces services ne sont pas encore disponibles

4.3.3 Albatros Maniwaki

TABEAU 54 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR ALBATROS VALLÉE-DE-LA-GATINEAU

Organisme	Albatros Vallée-de-la-Gatineau (Maniwaki)
MRC ou territoire de CLSC	CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau
Type d'organisme	Organisme communautaire sans but lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	177 rue des Oblats Maniwaki (Québec)
Code postal	J9E 1G5
Numéro de téléphone	819-449-2097
Adresse courriel	pitrof@hotmail.com
Site internet	Aucun
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	MRC de la Vallée-de-la-Gatineau (Aumond, Blue Sea, Bois-Franc, Bouchette, Cayamant, Déléage, Egan-Sud, Gracefield, Grand-Remous, Kazabazua, Lac-Sainte-Marie, Low, Maniwaki, Messines, Montcerf-Lytton, Ste-Thérèse-de-la-Gatineau)
Personne contact	Roger Filiatrault, président
Principales sources de financement	- Agence de la Santé et des Services sociaux de l'Outaouais - Centraide de Mont-Laurier - Certaines municipalités du territoire - Activités d'autofinancement (souters-bénéfices) - Dons privés
Ententes de services avec	- Âge d'Or de Maniwaki
Collaboration avec	- Tous les établissements de santé (CSSS, CLSC, hôpitaux, centres d'hébergement) de la région - Municipalités du territoire - Organisation québécoise des personnes atteintes de cancer - Fédération Albatros Trois-Rivières - Maison Mathieu-Froment-Savoie de Hull - Familles des malades
Services cessés au cours des dernières années	- Aucun
Services à risque	- Aucun
Promotion des services	- Diffusion des comptes rendus d'activités dans les journaux locaux et à la radio communautaire locale (CKMG) - Par les intervenants du milieu / travailleurs sociaux - Bouche à oreilles.
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Négocier une entente avec un établissement de santé déjà existant afin qu'une chambre soit réservée exclusivement aux soins palliatifs.

TABLEAU 55 : SERVICES OFFERTS PAR ALBATROS VALLÉE-DE-LA-GATINEAU

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Formation				
Formation aux bénévoles	Formation de base de 36 heures en soins palliatifs offerte aux bénévoles actifs de l'organisme. La formation compte 12 volets, dont : - Répondre aux besoins affectifs du malade - Répondre aux besoins physiques du malade - Répondre aux besoins spirituels du malade - Soulager la douleur. Pour être admis au sein de l'organisme, le bénévole doit suivre la formation complète et participer aux rencontres annuelles (4 ou 5, arrêt en période estivale) afin de recevoir la formation continue. À défaut d'assister aux rencontres pendant une période de deux ans, la formation doit être reprise au complet. La formation est animée par des médecins, pharmaciens, infirmières, travailleurs sociaux ou enseignants.	30 bénévoles	Maniwaki	50 \$ pour la formation complète
Formation aux bénévoles (suite)				
Soutien psychologique				
Écoute téléphonique	Service d'écoute téléphonique offrant à la personne atteinte de maladie grave ou à son proche aidant la possibilité d'exprimer ce qu'elle vit. Elle est écoutée et accueillie. Ce service est offert par une bénévole, Sœur Pauline, qui peut être rejointe 7 jours/7, 24 heures/jour au numéro 819-449-4932. Elle est aussi responsable du jumelage bénévole/personne malade.	Non disponible	Toutes les municipalités de la MRC de la Vallée-de-la-Gatineau	Gratuit
Accompagnement individuel	Service d'accompagnement individuel permettant à la personne atteinte de maladie grave de partager sur ce qu'elle vit et d'obtenir du réconfort. Il est assuré par des bénévoles, et il s'adresse aux personnes malades soit hospitalisées, résidant en CHSLD ou à domicile et ce, peu importe la phase de leur maladie.	20 personnes malades	Toutes les municipalités de la MRC de la Vallée-de-la-Gatineau	Gratuit

Répit périodique				
Accompagnement/répit à domicile	Répit à domicile offert aux proches aidants par blocs de 3 heures. Le service est offert par des bénévoles qualifiés et formés par l'organisme. Si la personne malade le souhaite, des activités peuvent être réalisées (marche extérieure, cartes, lecture, échanges, etc.). Les soins de base ne sont pas offerts, exception faite de la prise de médicaments et si demandée par le proche aidant. Pendant la période de répit, le proche aidant peut s'isoler ou sortir de la maison.	Entre 10 et 20 personnes	Toutes les municipalités de la MRC de la Vallée-de-la-Gatineau	Gratuit

4.3.4 Regroupement des clubs de l'âge d'or de la Vallée de la Gatineau et des Collines

TABLEAU 56 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE REGROUPEMENT DES CLUBS D'ÂGE D'OR DE LA VALLÉE DE LA GATINEAU ET DES COLLINES

Organisme	Regroupement des Clubs d'Âge d'Or de la Vallée de la Gatineau et des Collines
MRC ou territoire de CLSC	CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau
Type d'organisme	Organisme communautaire sans but lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	17, rue Principale Gracefield (Québec)
Code postal	J0X 1W0
Numéro de téléphone	(819) 463-3729
Adresse courriel	agedorgatineau@hotmail.com
Site internet	Aucun
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	Pour le transport : - Toutes les municipalités situées entre Bouchette et Low Pour la popote roulante : - Toutes les municipalités situées entre Low et Grand-Remous
Personne contact	Danielle Filiatrault, directrice générale
Principales sources de financement	- Agence de la Santé et des Services sociaux de l'Outaouais - Vente de services aux usagers - Centre local d'emploi - Centraide
Ententes de services avec	- Corporation du transport collectif de la Vallée-de-la-Gatineau (transport médical pour personnes âgées)
Collaboration avec	- Emploi Québec - Centres de santé et des Services sociaux de la Vallée-de-la-Gatineau et des Collines - Corporation du transport collectif
Services cessés au cours des dernières années	- Le service de popote roulante desservant le territoire du CSSS des Collines a dû être interrompu (manque de subventions).
Services à risque	- Aucun
Promotion des services	- Dépliant - Bouche à oreilles
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Aucun

TABLEAU 57 : SERVICES OFFERTS PAR LE REGROUPEMENT DES CLUBS D'ÂGE D'OR DE LA VALLÉE DE LA GATINEAU ET DES COLLINES

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Soutien aux AVD ou AVQ				
Popote roulante	Service de repas froids, équilibrés et complets (salade, soupe, repas principal, dessert) livrés à domicile par des bénévoles 1 journée par semaine (le mercredi). S'adresse aux personnes âgées, handicapées physiquement et/ou mentalement, personnes dépressives, malades chroniques, post-hospitalisés. Les repas sont préparés dans les locaux de l'organisme.	242 personnes âgées de plus de 65 ans	Toutes les municipalités situées entre Low et Grand-Remous	Le repas coûte 4 \$ au client. L'organisme assume les coûts de transport.
Accompagnement médical	Transport à caractère médical (médecin, spécialiste, hôpital, pharmacie...) assuré par une équipe d'environ 45 bénévoles. Ce service s'adresse aux personnes de plus de 60 ans, démunies économiquement, en perte d'autonomie partielle et/ou dans l'incapacité de se déplacer par leurs propres moyens. Le proche aidant peut accompagner son aidé lors de cette visite.	205 personnes âgées	Toutes les municipalités situées entre Bouchette et Low	Le coût est de 0,20 \$/km (maximum de 30 \$ par déplacement) Montréal : montant forfaitaire de 70 \$ L'utilisateur paie ses frais de repas, l'organisme accorde une indemnité de 6 \$ au bénévole Les frais de stationnement sont assumés par l'organisme

4.3.5 Coop de solidarité d'aide domestique de la Vallée-de-la-Gatineau

TABLEAU 58 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LA COOP DE SOLIDARITÉ D'AIDE DOMESTIQUE DE LA VALLÉE-DE-LA-GATINEAU

Organisme	Coop de solidarité d'aide domestique de la Vallée-de-la-Gatineau
MRC ou territoire de CLSC	CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau
Type d'organisme	Organisme communautaire sans but lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	131, rue King Maniwaki, Québec
Code postal	J9E 2L2
Numéro de téléphone	819-441-0227
Adresse courriel	csadv@videotron.ca
Site internet	Aucun
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	- Aumond - Blue Sea - Bois-Franc - Bouchette - Cayamant - Déléage - Denholm - Egan-Sud - Gracefield - Grand-Remous - Kazabazua - Lac Sainte-Marie - Messines - Moncerf-Lytton - Sainte-Thérèse de la Gatineau - Kitigan Zibi
Personne contact	Andrée Lachapelle, directrice générale
Principales sources de financement	- Ministère de la Santé et des Services sociaux (programme PEFSAD) - Centre local d'emploi (pour programme de formation)
Ententes de services avec	- CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau (CLSC)
Promotion des services	- Journal la Gatineau - Salon Loisirs, chasse et pêche - Radio CHGA - Conférence de presse - Site internet - Dépliants
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	Projet « Aînés en toute sécurité » (changement de piles par la compagnie Duracel dans les détecteurs de fumée chez les personnes âgées)

TABLEAU 59 : SERVICES OFFERTS PAR LA COOP DE SOLIDARITÉ D'AIDE DOMESTIQUE DE LA VALLÉE-DE-LA-GATINEAU

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Répit périodique				
Répit gardiennage	Service de répit gardiennage offert aux proches aidants afin d'intervenir auprès de la clientèle présentant des troubles cognitifs. Ce service est non subventionné, il est offert au tarif régulier de la Coop.	Non disponible	Tout le territoire couvert par le CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau	20 \$/heure
Soutien aux AVD ou AVQ				
Entretien ménager léger	Entretien ménager léger, préparation des repas (sans diète, ex : bouilli, sauce à spaghetti, etc.), entretien des vêtements et de la literie, nettoyage des appareils électroménagers. Approvisionnement en épicerie, en pharmacie ou autres courses, avec ou sans la personne âgée. Grand-ménage (fenêtres, murs, plafonds, armoires, rideaux, garde-robes, etc.). Services normalement offerts du lundi au vendredi entre 8 h et 17 h. Le programme d'exonération autorise un maximum de 15 heures par semaine sans qu'une référence du CLSC soit requise. Si les besoins du client nécessitent plus d'heures, il doit obligatoirement obtenir une référence.	657 personnes	Tout le territoire couvert par le CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau	Tarif de base : Entretien léger 18 \$/heure Grand ménage 19 \$/heure pour les 65 ans et plus 20 \$/heure pour les moins de 65 ans Possibilité de profiter d'un programme de subvention pour diminuer les coûts (exonération PEFSAD*)
Entretien extérieur	Menus travaux couverts par le programme PEFSAD : - Laver les vitres extérieures - Nettoyer les galeries (toutes saisons) - Rentrer le petit bois de chauffage - Déneigement de l'entrée principale. D'autres services peuvent aussi être offerts hors PEFSAD au tarif régulier, par exemple : - Déneiger les trottoirs, tailler le gazon, faire les retouches de peinture extérieure, empoter les fleurs, tailler les haies, ramasser les feuilles, etc.		Tout le territoire couvert par le CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau	Tarif de base : 19 \$/heure pour les 65 ans et plus 20 \$/heure pour les moins de 65 ans Possibilité de profiter d'un programme de subvention pour diminuer les coûts (Exonération PEFSAD*)

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Programme PAIR	Service d'appels automatisés qui joint les aînés pour s'assurer de leur bon état de santé. Les abonnés reçoivent ces appels une ou plusieurs fois par jour. Si l'un d'entre eux ne répond pas, une alerte est lancée. Une vérification est systématiquement enclenchée par la Coopérative (entreprise porteuse du programme) afin de vérifier si la personne est en détresse. Le programme offre également le rappel des médicaments.	11 personnes âgées	Tout le territoire couvert par le CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau	Gratuit

4.3.6 Corporation des Transports Collectifs de la Vallée-de-la-Gatineau

TABEAU 60 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LA CORPORATION DES TRANSPORTS COLLECTIFS DE LA VALLÉE-DE-LA-GATINEAU

Organisme	Corporation des Transports Collectifs de la Vallée-de-la-Gatineau
MRC ou territoire de CLSC	CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau
Type d'organisme	Organisme communautaire sans but lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	30 rue Principale, C.P. 479 Gracefield (Québec)
Code postal	J0X 1W0
Numéro de téléphone	819-463-1777
Adresse courriel	ctcvg@hotmail.ca
Site internet	http://www.transportscollectifsoutaouais.com/services-vallee.htm
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	MRC de la Vallée-de-la-Gatineau (Aumond, Blue Sea, Bois-Franc, Bouchette, Cayamant, Délage, Denholm, Egan-Sud, Gracefield, Grand-Remous, Kazabazua, Lac-Sainte-Marie, Low, Maniwaki, Messines, Montcerf-Lytton, Ste-Thérèse-de-la-Gatineau)
Personne contact	Yves Côté, directeur général
Principales sources de financement	- Ministère des Transports du Québec - MRC de la Vallée-de-la-Gatineau - Vente de services aux usagers
Ententes de services avec	- Aucun
Collaboration avec	- Municipalités du territoire - Regroupement des Clubs d'âge d'Or - Centre de Santé et des Services sociaux de la Vallée-de-la-Gatineau - MRC de la Vallée-de-la-Gatineau
Services cessés au cours des dernières années	- Aucun
Services à risque	- Aucun
Promotion des services	- Site internet - Intervenants du milieu, travailleurs sociaux, organisateurs communautaires - Bouche à oreilles
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Mettre en place un service de navettes de transport ayant pour but de desservir la clientèle des régions éloignées.

TABLEAU 61 : SERVICES OFFERTS PAR LA CORPORATION DES TRANSPORTS COLLECTIFS DE LA VALLÉE-DE-LA-GATINEAU

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Soutien aux AVD ou AVQ				
Transport collectif	Service de transport ayant pour objectif d'offrir un service de transport collectif sur tout le territoire de la MRC de la Vallée-de-la-Gatineau. CRITÈRES D'UTILISATION DU TRANSPORT COLLECTIF : <u>Santé</u> (tous les usagers qui ne peuvent bénéficier des services déjà existants) Fréquence : Aucune restriction. <u>Études, projet de formation à l'emploi, stage d'études et entrevues</u> Fréquence : Client du Centre local d'emploi – aucune restriction <u>Travail et stage rémunéré au travail</u> Fréquence : une semaine. <u>Loisirs et culture</u> Fréquence : 1 fois par mois SOUTIEN CIVIQUE : <u>Achat de biens essentiels</u> (pharmacie, épicerie et autres) 2 fois par mois (transports regroupés) <u>Services gouvernementaux et parapublics</u>, tels sécurité du revenu, assurance-maladie, justice, institutions financières, Carrefour jeunesse-emploi : Selon les disponibilités financières <u>Autres cas d'exception</u> (seront étudiés à la pièce et selon les disponibilités financières de l'organisme). Peut être utilisé <u>sans frais</u> par les proches aidants ayant besoin de se déplacer pour intervenir auprès de leurs aidés. On demande de réserver au minimum 24 heures à l'avance. Le service est offert à l'année, du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h. Il y a possibilité d'obtenir un transport le samedi, en autant qu'il ait été planifié durant la semaine.	30 personnes âgées	Toutes les municipalités de la MRC de la Vallée-de-la-Gatineau	Tarifs aller-retour : 0 à 70 km : 8 \$ 71 à 140 km : 10 \$ 141 à 200 km : 24 \$ 201 à 350 km : 30 \$ + de 350 km : 70 \$ (Montréal-Gracefield-Montréal)

Autres commentaires généraux :

- Le service de transport collectif est assuré par 30 chauffeurs bénévoles qui fournissent leur propre véhicule. L'organisme leur rembourse les frais d'essence selon les coûts du marché.

4.3.7 Corporation du Transport adapté de la Vallée de la Gatineau

TABLEAU 62 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LA CORPORATION DU TRANSPORT ADAPTÉ DE LA VALLÉE-DE-LA-GATINEAU

Organisme	Corporation du transport adapté de la Vallée-de-la-Gatineau
MRC ou territoire de CLSC	CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau
Type d'organisme	Organisme communautaire sans but lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	57, chemin Poulin Messines (Québec)
Code postal	J9E 1X7
Numéro de téléphone	819-449-7666
Adresse courriel	ctavg@hotmail.ca
Site internet	Aucun
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	MRC de la Vallée-de-la-Gatineau (Aumond, Blue Sea, Bois-Franc, Bouchette, Cayamant, Déléage, Egan-Sud, Gracefield, Grand-Remous, Kazabazua, Lac-Sainte-Marie, Low, Maniwaki, Messines, Montcerf-Lytton, Ste-Thérèse-de-la-Gatineau)
Personne contact	Monique Charrette, responsable de la gestion et de la répartition
Principales sources de financement	- Ministère des Transports du Québec - Municipalités du territoire - Vente de services aux usagers
Ententes de services avec	- Aucun
Collaboration avec	- Municipalités du territoire - Ateliers protégés (Boirecs, Centre Jean Bosco, Carro) - Commission scolaire des Hauts-Bois-de-l'Outaouais - Centre de jour de la Maison Amitié - Centre hospitalier de Maniwaki - Pavillon du Parc
Services cessés au cours des dernières années	- Aucun
Services à risque	- Aucun
Promotion des services	- Bouche à oreilles (intervenants du milieu, travailleurs sociaux, usagers...)
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Bonifier les heures de service du transport adapté et tenter d'identifier des moyens pour accepter la clientèle ne répondant pas à tous les critères du service de transport adapté (ex. : personne âgée autonome ne disposant d'aucun moyen de transport).

TABLEAU 63 : SERVICES OFFERTS PAR LA CORPORATION DU TRANSPORT ADAPTÉ DE LA VALLÉE-DE-LA-GATINEAU

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Soutien aux AVD ou AVQ				
Transport adapté	Service de transport porte-à-porte offert spécifiquement aux personnes ayant des limitations physiques ou cognitives. L'organisme n'est pas en mesure d'assurer l'accompagnement. Si le client a besoin d'assistance, il doit être accompagné d'un aidant. Un professionnel de la santé doit compléter un formulaire afin que le client puisse avoir accès au service. Le service est en opération toute l'année, du lundi au vendredi, de 5 h 30 à 18 h. Il faut réserver sa place 24 heures à l'avance pour le circuit régulier, et 48 heures à l'avance pour un déplacement hors-circuit. Il est également en opération 10 samedis par année, mais ce service est destiné exclusivement aux sorties de groupe organisées pour la clientèle du transport adapté.	30 personnes âgées	Toutes les municipalités de la MRC de la Vallée-de-la-Gatineau à l'exception de Denholm	2.75 \$ par déplacement ou Livret de 20 déplacements (55 \$) ou Achat de passe mensuelle (98 \$)

4.3.8 CSSS Vallée-de-la-Gatineau

TABLEAU 64 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE CSSS DE LA VALLÉE-DE-LA-GATINEAU

Organisme	Centre de Santé et des Services sociaux Vallée-de-la-Gatineau
MRC ou territoire de CLSC	CSSS Vallée-de-la-Gatineau
Type d'organisme	Centre de santé et des services sociaux
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	309, boulevard Desjardins Maniwaki (Québec)
Code postal	J9E 2E7
Numéro de téléphone	(819) 422-3548 poste 3443
Adresse courriel	michelledenis@ssss.gouv.qc.ca
Site internet	www.csssvg.qc.ca
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	Couvre tout le territoire de la MRC de la Vallée-de-la-Gatineau (Aumond, Blue Sea, Bois-Franc, Bouchette, Cayamant, Délage, Egan-Sud, Gracefield, Grand-Remous, Kazabazua, Lac-Sainte-Marie, Low, Maniwaki, Messines, Montcerf-Lytton, Ste-Thérèse-de-la-Gatineau)
Personne contact	Michelle Denis, organisatrice communautaire
Principales sources de financement	Ministère de la Santé et des Services sociaux
Ententes de services avec	- Coopérative de solidarité d'aide domestique de la Vallée-de-la-Gatineau
Collaboration avec	- Corporation des transports collectifs de la Vallée-de-la-Gatineau - Regroupement des Clubs d'Âge d'Or de la Vallée-de-la-Gatineau - Albatros - Centre Jean Bosco, Maniwaki - Maison Amitié de la Haute-Gatineau - Clubs sociaux du territoire
Services cessés au cours des dernières années	- Aucun
Services à risque	- Aucun
Promotion des services	- Site internet - Kiosques d'information lors d'événements spéciaux organisés par des organismes - Par la participation à des colloques, des tables de concertation, des rencontres d'associations ou de regroupements communautaires régionaux - Chroniques dans des médias écrits et parlés - Par les travailleurs sociaux / organisateurs communautaires
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Regrouper, en personne morale, les aînés et les retraités du territoire. - Participer à la création de l'organisme « Voix et Solidarité des Aidants Naturels de la Vallée-de-la-Gatineau ».

TABLEAU 65 : SERVICES OFFERTS PAR LE CSSS DE LA VALLÉE-DE-LA-GATINEAU

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Information				
Guichet d'accès au soutien à domicile	Les services du guichet d'accès téléphonique au soutien à domicile sont offerts du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h. Le proche aidant peut y obtenir toute information requise concernant les services pouvant lui être offerts sur le territoire couvert par le CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau. Au besoin, le proche aidant est référé à un travailleur social.	Non disponible	Tout le territoire desservi par le CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau	Gratuit
Soutien psychologique				
Travailleurs sociaux	L'étendue et les particularités du territoire du CSSS amènent le travailleur social à jouer un rôle accru de soutien auprès des proches aidants.	Non disponible	Tout le territoire desservi par le CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau	Gratuit
Psychologue	Sur identification du besoin par le travailleur social, l'équipe de santé mentale du CSSS en 2 ^e ligne du maintien à domicile peut offrir des services de psychologie au proche aidant ou à son aidé.	Non disponible	Tout le territoire desservi par le CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau	Gratuit
Répétition périodique				
Centre de jour	L'objectif du centre de jour est d'offrir du répit à l'aidant tout en permettant à la personne en perte d'autonomie ou en perte cognitive de sortir de son domicile et de bénéficier d'activités thérapeutiques, de prévention des chutes et de promotion de la santé. On vise également un objectif de stimulation et de socialisation. Il y a trois centres de jour sur le territoire du CSSS : Low : Le lundi, de 9 h 30 à 14 h Gracefield : Le mardi, de 9 h à 15 h 30	52 personnes âgées	Low Gracefield Maniwaki	Repas : 5 \$ Transport : 3 \$

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Centre de jour (suite)	Maniwaki : Mercredi, jeudi et vendredi de 9 h à 15 h 30 Le transport est assuré par les familles ou par le service de transport du centre de jour.			
Gardiennage ou présence surveillance	Service de présence-surveillance gardiennage offrant du répit aux proches aidants. Pour la clientèle court terme (post hospitalisation) : - Maximum de 6 heures par semaine, maximum 10 semaines Pour la clientèle long terme (perte autonomie liée au vieillissement) : - Maximum de 9 heures par semaine, offert tout au long de l'année. Chèque emploi service ou allocation directe, et ASSS pour situations particulières.	Non disponible	Tout le territoire desservi par le CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau	5,75 \$ heure Gardiennage en allocation directe
Répit soutien	Contribution financière annuelle directe du CSSS permettant à l'usager de s'offrir du répit auprès d'une ressource de son choix. Le montant offert est au maximum de 800 \$ par année pour les besoins réguliers légers ou de 1 600 \$ pour les besoins complexes. Des fonds supplémentaires peuvent être libérés pour un maximum de 2 semaines advenant une situation d'urgence.	Non disponible	Tout le territoire desservi par le CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau	Allocation directe
Répit soins palliatifs	Répit offert ou gardiennage ou présence-surveillance à domicile pour les patients en soins palliatifs. Le maximum est de 10,5 heures par semaine. On offre également un appui aux tâches quotidiennes pour un maximum de 40 heures par semaine. Clientèle admissible : Toute personne ayant une espérance de vie de 6 mois et moins – phase terminale).	Non disponible	Tout le territoire desservi par le CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau	Chèque emploi service

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Répit de nuit	Forfait de nuit visant à offrir du répit au proche aidant auprès d'une ressource de son choix. Maximum de 5 nuits par semaine. Clientèle admissible : Toute personne ayant une espérance de vie de 6 mois et moins (phase terminale). Allocation directe, maximum de 800 \$	Non disponible	Tout le territoire desservi par le CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau	Allocation directe
Répit intensif				
Hébergement temporaire	Dépannage, convalescence, soins spécialisés, répit en centre d'hébergement ou en ressource intermédiaire offert au proche aidant à partir des besoins identifiés. 1 lit est disponible en ressource non institutionnelle (Résidence intermédiaire La belle Époque) pour répit/convalescence. 1 lit est également disponible en CHSLD Le service est offert 52 semaines par année (maximum de 21 jours en continu). Une référence est requise.	Non disponible	Tout le territoire desservi par le CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau	Coût uniforme de 15 \$ par jour peu importe le type d'hébergement
Soutien aux AVD ou AVQ				
Aide à domicile	Services d'aide à domicile tels que des soins d'hygiène et de confort, de l'aide pour les levers, les couchers et pour les bains, offerts soit par les auxiliaires du CLSC, par la corporation d'aide à domicile ou par l'entremise du chèque emploi service. Le maximum d'heures permis est de 10.5 heures/semaine pour la clientèle court terme et de 24.5 heures/semaine pour la clientèle long terme, excluant les services professionnels. Offert 7 jours par semaine, jour et soir. L'auxiliaire du CLSC peut se rendre à domicile au maximum 2 fois par jour, 7 jours/7.	583 personnes en perte d'autonomie	Tout le territoire desservi par le CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau	Chèque emploi service.

4.4 CSSS du Pontiac

4.4.1 Comité de Bénévolat pour la région du Pontiac ouest inc

TABLEAU 66 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE COMITÉ DE BÉNÉVOLAT POUR LA RÉGION DU PONTIAC OUEST INC.

Organisme	Comité de Bénévolat pour la région du Pontiac ouest inc.
MRC ou territoire de CLSC	CSSS du Pontiac
Type d'organisme	Organisme communautaire sans but lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	44, rue Principale, C.P. 179 Waltham-et-Bryson, Québec
Code postal	J0X 3H0
Numéro de téléphone	819-689-2590
Adresse courriel	maxgayle@picanoc.ca
Site internet	Aucun
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	Partie inférieure de la région du Pontiac (jusqu'à Fort Coulonge)
Personne contact	Gayle Lindsay, responsable
Principales sources de financement	- Agence de la Santé et des services sociaux de l'Outaouais - Ministère des Transports du Québec
Ententes de services avec	- Avec Transport Action
Collaboration avec	- Transport Action
Services cessés au cours des dernières années	- Aucun
Services à risque	- Peu probable que le service soit à risque d'être interrompu.
Promotion des services	- Information non disponible
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Peu probable également dans ce cas.

TABLEAU 67 : SERVICES OFFERTS PAR LE COMITÉ DE BÉNÉVOLAT POUR LA RÉGION DU PONTIAC OUEST INC.

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Soutien aux AVD ou AVQ				
Service de transport/accompagnement	Accompagnement de personnes âgées à leurs rendez-vous médicaux (dentiste, médecin, physiothérapeute...). S'adresse majoritairement aux personnes de plus de 65 ans, demeurant sur le territoire couvert l'organisme, ayant un minimum d'autonomie leur permettant de se déplacer facilement. La priorité est accordée aux aînés démunis	Non disponible	Partie inférieure de la région du Pontiac	Non disponible

Service de transport/accompagnement (suite)	économiquement et dans l'incapacité de se déplacer par leurs propres moyens. Le service est assuré par une équipe de bénévoles, et le proche aidant ou un parent peuvent accompagner l'aîné lors de la visite. La réservation doit être faite au minimum 24 heures à l'avance, et au maximum 3 semaines précédant la date du rendez-vous.			
--	--	--	--	--

4.4.2 Mont d'Or

TABEAU 68 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE MONT D'OR

Organisme	Mont d'Or
MRC ou territoire de CLSC	CSSS du Pontiac
Type d'organisme	Entreprise d'économie sociale à but non lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	533, rue Baume, C.P. 69 Fort-Coulonge, Québec
Code postal	J0X 1V0
Numéro de téléphone	819-683-5552
Adresse courriel	diane_lucie@hotmail.com
Site internet	Aucun
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	Couvre tout le territoire de la MRC du Pontiac (municipalités de Chapleau, Bristol, Bryson, Campbell's Bay, Chichester, Clarendon, Fort-Coulonge, L'Île-du-Grand-Calumet, L'Isle-aux-Allumettes, Litchfield, Mansfield-et-Pontefract, Otter Lake, Portage-du-Fort, Quyon, Rapides-des-Joachims, Shawville, Sheenboro, Thorne, Waltham)
Personne contact	Diane Vaillancourt, coordonnatrice
Principales sources de financement	- Régie de l'Assurance-maladie du Québec - Centre de Santé et des services sociaux du Pontiac - Vente de services aux usagers
Ententes de services avec	- Centre de Santé et des Services sociaux du Pontiac - Curateur public
Collaboration avec	- Régie de l'Assurance-maladie du Québec - Emploi Québec - Club de recherche d'emploi du Pontiac
Services cessés au cours des dernières années	- Repas communautaires mensuels pour la clientèle de 55 ans et plus (fin de la subvention de Centraide)
Services à risque	- Aucun
Promotion des services	- Dépliant - Feuilles paroissiaux - Médias écrits et parlés du Pontiac - Par les intervenants du milieu (travailleurs sociaux, organisateurs communautaires) - Bouche à oreilles
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Reprendre les repas communautaires mensuels. - Bonifier les heures de services à domicile pour la clientèle - Mettre en place un service visant à aider les personnes âgées à bien ranger leurs documents légaux (mandat, testament, etc...) - Développer deux projets bi-générationnels : 1) effectuer un jumelage favorisant une bonne forme physique chez les aînés (par exemple jumelage jeune/aîné pour réaliser une activité physique telle la marche) ; 2) identifier des moyens pour inciter les aînés à partager leurs connaissances.

TABLEAU 69 : SERVICES OFFERTS PAR LE MONT D'OR

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Répit périodique				
Présence-surveillance (ménage)	Le service de présence-surveillance vise à offrir du répit au proche aidant durant la période d'entretien ménager. Offert par bloc minimum de 3 heures. Le proche aidant peut s'isoler ou quitter le domicile durant cette période sauf pour la clientèle qui nécessite une surveillance constante, des soins aigus ou des déplacements.	Non disponible	Tout le territoire couvert par le CSSS du Pontiac	Gratuit à l'intérieur de la période d'aide domestique Ménage léger : entre 3 \$ et 10,00 \$ l'heure pour la clientèle subventionnée
Répit gardiennage	Service de répit d'une durée pouvant aller de 3 et 21 heures offert aux proches aidants afin d'intervenir auprès de la clientèle présentant des troubles cognitifs. Il est possible de réaliser des activités intérieures ou extérieures si la personne le souhaite. Le service offert par Mont d'or et subventionné par le CSSS du Pontiac. Les employés ont reçu une formation de base de l'organisme. Quelques-uns ont la formation de la Société Alzheimer, d'autres ont la formation réanimation cardio-respiratoire (RCR). Services offerts 24 heures / 7 jours. Le proche aidant peut s'absenter du domicile pendant la période de répit.	Non disponible	Tout le territoire couvert par le CSSS du Pontiac	11 \$/heure facturé au CSSS Si non subventionné, 14 \$/heure
Soutien aux AVD ou AVQ				
Aide domestique	Entretien ménager léger, préparation des repas, entretien des vêtements et de la literie, approvisionnement en épicerie, en pharmacie ou autres courses (avec ou sans la personne âgée). Grand-ménage (fenêtres, murs, plafonds, armoires, rideaux, garde-robes, etc.).	190 personnes	Tout le territoire couvert par le CSSS du Pontiac	Ménage léger : Entre 3 \$ et 10 \$ l'heure Grand ménage 3 \$ de plus l'heure Pour les courses, des

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Aide domestique (suite)	Services offerts du lundi au vendredi de 8 h à 17 h. Le programme d'exonération autorise un maximum de 15 heures par semaine sans qu'une référence du CLSC ne soit requise. Si les besoins du client nécessitent plus d'heures, il doit obligatoirement obtenir une référence.			frais de déplacement se négocient directement avec la personne responsable de l'entretien Exonération PEFSAD *

4.4.3 Comité de transport Bénévole d'Otter Lake

TABLEAU 70 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE COMITÉ DE TRANSPORT BÉNÉVOLE D'OTTER LAKE

Organisme	Comité de transport bénévole d'Otter Lake
MRC ou territoire de CLSC	CSSS du Pontiac
Type d'organisme	Organisme communautaire sans but lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	305, rue Martineau, C.P. 282 Otter Lake, Québec
Code postal	J0X 2P0
Numéro de téléphone	819-453-7378
Adresse courriel	transportotterlake@yahoo.com
Site internet	Aucun
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	Municipalités d'Otter Lake et de Thorne
Personne contact	Esther Dubeau, présidente
Principales sources de financement	- Vente de services aux usagers
Ententes de services avec	- Aucune
Collaboration avec	- Centre de Santé et des Services sociaux du Pontiac - Cabinets de médecins, dentistes, autres professionnels - Commerçants locaux - Autres organismes communautaires et clubs sociaux locaux
Services cessés au cours des dernières années	- Aucun
Services à risque	- Aucun
Promotion des services	- Bouche à oreilles - Intervenants du milieu (travailleurs sociaux, organisateurs communautaires)
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Aucun

TABLEAU 71 : SERVICES OFFERTS PAR LE COMITÉ DE TRANSPORT BÉNÉVOLE D'OTTER LAKE

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Soutien aux AVD ou AVQ				
Transport et accompagnement	Service de transport et d'accompagnement offert par 5 chauffeurs bénévoles ayant pour objectif d'accroître la mobilité de la population et de faciliter l'accès aux services médicaux (médecin, médecin spécialiste, hôpital, pharmacie, dentiste, ophtalmologiste, etc.).	51 personnes âgées	Municipalités d'Otter Lake et Thorne	Selon grille tarifaire : Transport local (ex. bibliothèque, Église): 1 \$

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Transport et accompagnement (suite)	Le service est également accessible pour faire des courses (épicerie ou autres), pour obtenir des services gouvernementaux ou pour participer à des activités sociales ou religieuses. Dans la majorité des cas, les bénévoles assurent un suivi par téléphone suite à des visites chez des médecins ou autres professionnels. Ils peuvent aider à l'administration de médicaments, offrir des services d'interprétation lorsque le client a de la difficulté à comprendre des instructions, ou encore aider à compléter des documents. Clientèle admissible : Toute personne âgée de plus de 50 ans ne disposant d'aucun autre moyen de transport. Au besoin, le proche aidant peut accompagner son aidé. Limite d'utilisation des services : 6 déplacements/mois, dont 5 pour des services médicaux et 1 pour les autres déplacements. À noter que les déplacements pour activités religieuses ne sont pas visés par cette limite. Les services sont offerts sur demande, 6 jours/semaine, et en cas d'urgence 7 jours/semaine. Réservation 24 heures à l'avance.			Villages voisins : entre 5 \$ et 9 \$ Hull, Ottawa, Gatineau : 25 \$

Autres commentaires généraux :

- Le comité fait actuellement face à quelques défis :
 - ✓ Augmentation des rendez-vous médicaux avec court préavis pour combler des annulations de dernière minute.
 - ✓ Temps d'attente plus longs chez les médecins et dans les hôpitaux.
 - ✓ Coût de l'essence constamment à la hausse.
 - ✓ Fréquence de voyages dans les grandes villes à la hausse (traitements non disponibles localement).
 - ✓ Population vieillissante à mobilité réduite qui requiert une plus grande implication de la part des chauffeurs également vieillissants.
 - ✓ Certaines personnes âgées nerveuses ou à compréhension réduite et non-accompagnées par des proches demandent au chauffeur de les accompagner dans le bureau du médecin ou lors des courses.

- ✓ Le chauffeur doit assurer un suivi auprès du client pour s'assurer de son bien-être ou de la prise adéquate de ses médicaments.
- ✓ Population vivant au seuil de la pauvreté (fréquence des déplacements = impact financier important).
- ✓ Difficulté à recruter des bénévoles.

4.4.4 Club de l'âge d'or de Fort-Coulonge et Mansfield

TABEAU 72 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE CLUB DE L'ÂGE D'OR DE FORT-COULONGE ET MANSFIELD

Organisme	Club de l'Âge d'Or de Fort-Coulonge et Mansfield
MRC ou territoire de CLSC	CSSS du Pontiac
Type d'organisme	Organisme communautaire sans but lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	566, rue Baume, C.P. 696 Fort-Coulonge (Québec)
Code postal	J0X 1V0
Numéro de téléphone	(819) 683-3561
Adresse courriel	boucher_ellen@yahoo.ca
Site internet	http://www.fortcoulonge.qc.ca/economie/dossier_12_club+age-d+or+fort-coulonge-mansfield.html
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	Couvre tout le territoire de la MRC du Pontiac (municipalités d'Alleyne-et-Cawood, Bristol, Bryson, Campbell's Bay, Chichester, Clarendon, Fort-Coulonge, L'Île-du-Grand-Calumet, L'Isle-aux-Allumettes, Litchfield, Mansfield-et-Pontefract, Otter Lake, Portage-du-Fort, Rapides-des-Joachims, Shawville, Sheenboro, Thorne, Waltham)
Personne contact	Lyda Lapratte, présidente
Principales sources de financement	- Agence de la Santé et des Services sociaux de l'Outaouais - Vente de cartes de membres - Dons - Activités de levées de fonds
Ententes de services avec	- Aucune
Collaboration avec	- Autres organismes communautaires locaux - Clubs sociaux du territoire
Services cessés au cours des dernières années	- Aucun
Services à risque	- Aucun
Promotion des services	- Site internet - Par la participation à des colloques, des tables de concertation, des rencontres d'associations ou de regroupements communautaires régionaux - Chroniques dans des médias écrits et parlés - Par les travailleurs sociaux / organisateurs communautaires
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Aucun

TABLEAU 73 : SERVICES OFFERTS PAR LE CLUB DE L'ÂGE D'OR DE FORT-COULONGE ET MANSFIELD

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Soutien aux AVD ou AVQ				
Transport et accompagnement	Service de transport et d'accompagnement bénévole ayant pour objectif de faciliter l'accès aux services médicaux (médecin, médecin spécialiste, hôpital, pharmacie, dentiste, ophtalmologiste, etc.). Clientèle admissible : - Personnes âgées de 55 ans et plus ou atteintes d'une maladie chronique ; - Être membre en règle du Club d'âge d'or de Fort-Coulonge ; - Ne pas avoir accès à un autre moyen de transport. Afin que tous les usagers puissent bénéficier du service, on impose une limite d'un déplacement par semaine pour se rendre dans les grands centres (Gatineau, Hull, Aylmer, Ottawa), sauf dans des cas spéciaux. L'utilisateur doit fournir une pièce justificative complétée par le bureau de son médecin attestant sa visite. Au besoin, le proche aidant peut accompagner le client lors du transport. Service accessible lundi au vendredi, heures variables Réservation au moins 48 heures à l'avance.	77 personnes âgées	Tout le territoire du CSSS du Pontiac	0,55 \$/km Les frais de stationnement sont assumés par l'organisme

4.4.5 TransporAction Pontiac

TABLEAU 74 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE TRANSPORACTION PONTIAC

Organisme	TransporAction Pontiac
MRC ou territoire de CLSC	CSSS du Pontiac
Type d'organisme	Organisme communautaire sans but lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	1226-A, Route 148 Campbell's Bay, Québec
Code postal	J0X 1J0
Numéro de téléphone	819-648-2223
Adresse courriel	transporaction@personainternet.com
Site internet	Aucun
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	Couvre tout le territoire de la MRC du Pontiac (municipalités d'Alleyne-et-Cawood, Bristol, Bryson, Campbell's Bay, Chichester, Clarendon, Fort-Coulonge, L'Île-du-Grand-Calumet, L'Isle-aux-Allumettes, Litchfield, Mansfield-et-Pontefract, Otter Lake, Portage-du-Fort, Rapides-des-Joachims, Shawville, Sheenboro, Thorne, Waltham) MRC des Collines de l'Outaouais : Municipalité de Pontiac
Personne contact	Robert Dupuis, directeur général
Principales sources de financement	- Ministère des Transports du Québec - MRC du Pontiac - Municipalité de Pontiac (MRC des Collines) - Vente de services aux usagers
Ententes de services avec	- Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale - Centre de Santé et des Services Sociaux du Pontiac - Transports Adaptés et Collectifs des Collines
Collaboration avec	- Centre de Santé et des Services sociaux du Pontiac et des Collines - CLSC du territoire, centre hospitalier de Shawville - Organismes en santé mentale (Pavillon du Parc...) - Autres organismes communautaires et clubs sociaux locaux
Services cessés au cours des dernières années	- Aucun
Services à risque	- Aucun
Promotion des services	- Dépliant - Intervenants du milieu (travailleurs sociaux, organisateurs communautaires...) - Bouche à oreilles
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Projet de covoiturage en collaboration avec Le Regroupement des transports adaptés et collectifs de l'Outaouais, Université du Québec, cégep's de l'Outaouais, Cité Collégiale d'Ottawa, diverses autres maisons d'enseignement et la conférence régionale des élus de l'Outaouais.

TABLEAU 75 : SERVICES OFFERTS PAR LE TRANSPORACTION PONTIAC

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Soutien aux AVD ou AVQ				
Transport adapté	Service de transport porte-à-porte offert spécifiquement aux personnes ayant des limitations physiques ou cognitives. Un professionnel de la santé doit compléter un formulaire d'admission avec le client pour qu'il puisse avoir accès au service. Au besoin, le proche aidant peut accompagner le client lors du transport. Le service est en opération toute l'année, 7 jours/semaine, entre 7 h à 22h00. Il faut réserver sa place 48 heures à l'avance.	431 personnes	Tout le territoire de la MRC du Pontiac ainsi que la municipalité de Pontiac (MRC des Collines)	Selon la distance à parcourir (à partir de 6 \$ pour les premiers 25 kil., maximum de 25 \$)
Transport collectif	Projet ayant pour objectif d'offrir un service de transport collectif sur tout le territoire de la MRC du Pontiac ainsi qu'à la municipalité de Pontiac, offert à tous les types de clientèle afin d'accroître la mobilité de la population. Peut être utilisé par les proches aidants ayant besoin de se déplacer pour intervenir auprès de leurs aidés. Le service est offert à l'année, du lundi au vendredi, de 7 h à 10 h.	1598 usagers	Tout le territoire de la MRC du Pontiac ainsi que la municipalité de Pontiac (MRC des Collines)	Selon la distance à parcourir (à partir de 6 \$ pour les premiers 25 kil., maximum de 25 \$)

Autres commentaires généraux :

- La région desservie par TransporAction Pontiac compte 14 000 habitants. De ce nombre, de 2500 à 2700 personnes utilisent régulièrement l'un ou l'autre des services de transport offerts.

4.4.6 CSSS du Pontiac

TABLEAU 76 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE CSSS DU PONTIAC

Organisme	Centre de Santé et des Services sociaux du Pontiac
MRC ou territoire de CLSC	CSSS du Pontiac
Type d'organisme	Centre de santé et des services sociaux
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	160, chemin de la Chute, C.P. 430 Mansfield (Québec)
Code postal	J0X 1R0
Numéro de téléphone	(819) 683-2224
Adresse courriel	nicole_boucher-lariviere@ssss.gouv.qc.ca
Site internet	www.santepontiac.qc.ca
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	Couvre tout le territoire de la MRC du Pontiac (municipalités d'Alleyne-et-Cawood, Bristol, Bryson, Campbell's Bay, Chichester, Clarendon, Fort-Coulonge, L'Île-du-Grand-Calumet, L'Isle-aux-Allumettes, Litchfield, Mansfield-et-Pontefract, Otter Lake, Portage-du-Fort, Rapides-des-Joachims, Shawville, Sheenboro, Thorne, Waltham) ainsi que quelques municipalités de la MRC des Collines (Quyon, Luskville)
Personne contact	Nicole Boucher-Larivière, gestionnaire des services de soutien à domicile, réadaptation et centres de jour
Principales sources de financement	Ministère de la Santé et des Services sociaux
Ententes de services avec	- Le Mont d'Or (entreprise d'économie sociale) - Les Amis du Manoir St-Joseph - Services de répit du Pontiac - TransportAction Pontiac - Ressources non institutionnelles
Collaboration avec	- Tous les Clubs d'Âge d'Or du territoire - Centre Intervalle Pontiac - Les Amis du Manoir St-Joseph - Société Alzheimer de l'Outaouais - Résidences d'hébergement privées du territoire - Office des personnes handicapées du Québec - Centres de la petite enfance (projets intergénérationnels) - Sûreté du Québec - Caisses populaires Desjardins du territoire - Table de concertation en soutien de l'autonomie - Pharmacies locales - Anciens combattants - Cabinets de médecin
Services cessés au cours des dernières années	- Aucun
Services à risque	- Aucun

Organisme	Centre de Santé et des Services sociaux du Pontiac
Promotion des services	- Site internet - Kiosques d'information lors d'événements spéciaux organisés par des organismes locaux (par exemple, Foire aux aînés) - Par la participation à des colloques, des tables de concertation, des rencontres d'associations ou de regroupements communautaires régionaux - Chroniques dans des médias écrits et parlés - Par les travailleurs sociaux / organisateurs communautaires
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Consolidation des services déjà offerts et ajout d'un lit de répit lourd.

TABLEAU 77 : SERVICES OFFERTS PAR LE CSSS DU PONTIAC

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Information				
Groupe de prévention des chutes (programme PIED)	Séances d'information destinées aux personnes de 55 ans et plus. On y transmet de l'information visant la prévention des chutes et on y fait de l'activité physique. La session est de 8 à 10 semaines (demi-journées), l'horaire et la location varient d'une session à l'autre. On organise des groupes de 15 à 20 personnes.	30 personnes âgées	Tout le territoire du CSSS du Pontiac	Gratuit
Centre de jour ambulant	Centre de jour ambulant ayant pour mission de diffuser de l'information, de faire de la prévention et de favoriser le maintien des acquis tout en permettant aux intervenants d'assurer le suivi de la clientèle. S'adresse à toute personne âgée vivant encore à domicile. Les activités se tiennent toute la journée et sont sous forme d'activités physiques, de stimulation cognitive, de stimulation de la mémoire, d'activités intergénérationnelles ou de capsules d'information animées par des professionnels, par exemple :	75 à 80 personnes âgées	Tout le territoire du CSSS du Pontiac	6 \$ (repas et transport) Il y a possibilité d'apporter son lunch et de le faire réchauffer (on insiste sur l'importance de repas chauds et équilibrés)

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Centre de jour ambulant (suite)	- Produits d'incontinence - Chutes - Prise de médicaments - Importance de se faire vacciner - Abus envers les aînés - Etc... Les activités du centre de jour ambulant se tiennent à : Lundi : Bryson Mardi : Quyon Mercredi : Fort-Coulonge Jeudi et vendredi : Shawville Entre 10 h 30 et 14 h 30. Le transport est assuré par l'autobus du Centre de jour du CSSS. Certaines sessions d'information sont parfois ouvertes à la population.			
Médias sociaux	La clientèle âgée du territoire du CSSS du Pontiac utilise de plus en plus les médias sociaux. Le CSSS a donc créé une page Facebook qui sert à diffuser de l'information d'intérêt public. Par exemple, on utilise ce profil Facebook pour transmettre les informations de la clinique de vaccination pour les aînés.	Non disponible	Tout le territoire du CSSS du Pontiac	Gratuit
Kiosque d'information	Le CSSS assure une présence à un kiosque d'information de la Foire aux aînés dont la deuxième édition est en préparation. L'activité est organisée par les membres de la Table de concertation en soutien de l'autonomie et elle vise à transmettre de l'information sur tous les services offerts aux aînés et aux proches aidants sur le territoire du CSSS.	400 personnes	Tout le territoire du CSSS du Pontiac	Gratuit Un repas ainsi que les services de transports sont offerts gratuitement aux participants
Guichet d'accès	Les services du guichet d'accès téléphonique sont offerts 7 jours par semaine, 24 heures par jour. Le proche aidant peut y obtenir toute information requise concernant les services pouvant lui être offerts sur le territoire couvert par le CSSS. Au besoin, le proche aidant est référé à un travailleur social qui communiquera avec lui durant les heures ouvrables.	Non disponible	Tout le territoire du CSSS du Pontiac	Gratuit

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Pochette d'information	Une pochette d'information des services de soutien à domicile du CSSS est remise par les intervenants sociaux du maintien à domicile à toute personne âgée hospitalisée lorsqu'ils visitent leurs patients.	Non disponible	Tout le territoire du CSSS du Pontiac	Gratuit
Soutien psychologique				
Travailleurs sociaux	L'étendue et les particularités du territoire du CSSS amènent le travailleur social à jouer un rôle accru de soutien auprès des proches aidants.	Non disponible	Tout le territoire du CSSS du Pontiac	Gratuit
Psychologue	Sur identification du besoin par le travailleur social, l'équipe de santé mentale du CSSS en 2 ^e ligne du soutien à domicile peut offrir des services de psychologie au proche aidant ou à son aidé.	Non disponible	Tout le territoire du CSSS du Pontiac	Gratuit
Répétition périodique				
Centre de jour	L'objectif du centre de jour est d'offrir du répit à l'aidant, de maintenir les capacités des personnes âgées et d'offrir de la réadaptation avec un objectif de stimulation et de socialisation. Évaluation requise par le travailleur social responsable de l'ainé. Les activités du centre de jour se tiennent à : Lundi : Bryson Mardi : Quyon Mercredi : Fort-Coulonge Jeudi et vendredi : Shawville Entre 10 h 30 et 14 h 30 Le transport est assuré par l'autobus du Centre de jour du CSSS.	75 à 80 personnes	Tout le territoire du CSSS du Pontiac	5 \$ (repas et transport) Il y a possibilité d'apporter son lunch et de le faire réchauffer (on insiste sur l'importance de repas chauds et équilibrés)
Présence-surveillance gardiennage	Service de présence surveillance gardiennage offert à domicile. Le service est assuré par la corporation d'aide à domicile Mont d'Or par blocs de 3 heures. Le maximum est habituellement de 9 heures par semaine et peut être modulé jusqu'à un maximum de 21 heures par semaine sur évaluation par un professionnel et en fonction de la condition du client et	46 proches aidants	Tout le territoire du CSSS du Pontiac	Allocation directe de 4,75 \$ heure ou chèque emploi service

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Présence-surveillance gardiennage (suite)	du besoin des proches aidants. Peut aussi être offert en allocation directe ou par chèque emploi service. S'adresse au proche aidant de toute personne âgée en perte d'autonomie nécessitant de la supervision ou une présence 24/7.			
Répit de jour	Période de répit de jour ayant pour objectif de libérer le proche aidant. Le répit est offert par les Amis du Manoir St-Joseph et il est financé sous forme d'allocation directe. Des professeurs retraités bénévoles animent des activités ciblées selon les capacités et les besoins de la personne (ex. : artisanat, musique, pastorale...). Les activités se tiennent dans les locaux de l'organisme à Campbell's Bay du lundi au vendredi entre 7 h à 19 h. Le transport n'est pas structuré, il est possible de faire appel au service de TransporAction Pontiac si on ne dispose pas d'autre moyen de transport.	Non disponible	Tout le territoire du CSSS du Pontiac	30 \$/jour
Répit de nuit	S'adresse à une clientèle atteinte d'Alzheimer qui fait de l'errance la nuit, à une clientèle atteinte de tout autre trouble cognitif ou en soins palliatifs. Une évaluation par l'intervenant social est requise. Le service est offert par la corporation d'aide à domicile Mont d'Or ou par le biais d'allocation directe. Le service est offert 7 jours par semaine, de 20 h à 8 h (maximum de 3 nuits par semaine).	5 proches aidants	Tout le territoire du CSSS du Pontiac	50 \$/nuit
Répit soutien	Contribution financière annuelle directe du CSSS permettant à l'utilisateur de s'offrir du répit auprès d'une ressource de son choix. Le montant accordé peut aller jusqu'à 1 600 \$ par année sur évaluation par un professionnel, en fonction de la condition du client et du besoin des proches aidants.	22 proches aidants	Tout le territoire du CSSS du Pontiac	Allocation directe
Répit soutien (suite)				

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Répit intensif				
Hébergement temporaire	Dépannage, convalescence, répit en ressource intermédiaire offert au proche aidant selon les besoins identifiés. Le CSSS dispose de 5 lits de répit au Manoir St-Joseph pour offrir ce service et le séjour maximal est de 21 jours consécutifs. Cette période peut se répéter aussi souvent que nécessaire selon l'évaluation de l'intervenant social. Une référence est requise.	Non disponible	Tout le territoire du CSSS du Pontiac	30 \$/jour
Soutien aux AVD ou AVQ				
Aide à domicile	Services d'aide à domicile tels que des soins d'hygiène et de confort, de l'aide pour les levers, les couchers et pour les bains, offerts soit par les auxiliaires du CLSC, par la corporation d'aide à domicile Mont d'Or ou par l'entremise du chèque emploi service. Le maximum d'heures permis est de 24.5 heures par semaine excluant les services professionnels, sur évaluation par un professionnel. Offert 7 jours par semaine, jour et soir. L'auxiliaire du CLSC peut se rendre à domicile au maximum 2 fois par jour, 7 jours/7.	401 personnes âgées	Tout le territoire du CSSS du Pontiac	- Chèque emploi service. - Auxiliaire santé et services sociaux - PEFSAD (*)

4.5 CSSS des Collines

4.5.1 Maison de la Famille l'Étincelle

TABEAU 78 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LA MAISON DE LA FAMILLE L'ÉTINCELLE

Organisme	Maison de la famille l'Étincelle
MRC ou territoire de CLSC	CSSS des Collines
Type d'organisme	Organisme communautaire sans but lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	20-A, chemin de la Beurrerie La Pêche, Québec
Code postal	J0X 2W0
Numéro de téléphone	819-456-4696
Adresse courriel	mdfetincelle@bellnet.ca
Site internet	Aucun
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	- La Pêche - Chelsea - Val-des-Monts - Cantley (projet pilote depuis mars 2012)
Personne contact	Caroline Gauthier, directrice générale
Principales sources de financement	- Agence de la Santé et des Services sociaux de l'Outaouais - Centraide Outaouais - Collines en Forme - Municipalité de La Pêche - Municipalité de Chelsea - Municipalité de Val-des-Monts - Activités de levée de fonds
Ententes de services avec	- Transports Adaptés et Collectifs des Collines
Collaboration avec	- Agence de la Santé et des Services sociaux de l'Outaouais - Centraide Outaouais - Collines en Forme - Municipalité de La Pêche - Municipalité de Chelsea - Municipalité de Val-des-Monts - Centre de Santé et des services sociaux des Collines - Transports Adaptés et Collectifs des Collines - Centre local de développement des Collines-de-l'Outaouais - Caisse populaire Desjardins Masham-Luskville - Association pour l'intégration communautaire de la Vallée-de-l'Outaouais – La Lanterne - Club d'âge d'or de Masham « Les bons amis » - Paroisse Ste-Cécile de Masham - Le Grenier des Collines - Différents commerçants de la région
Services cessés au cours des dernières années	- Service nutri-boîtes (service de livraison de fruits et légumes à domicile destiné aux personnes âgées). Cessé par manque d'intérêt de la part de la clientèle.
Services à risque	- Aucun

Organisme	Maison de la famille l'Étincelle
Promotion des services	- Journal communautaire - Kiosque lors d'activités spéciales - Par les intervenants du milieu (travailleurs sociaux, organisateurs communautaires) - Par des contacts entre organismes communautaires - Bouche à oreilles
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Projet d'agrandissement des locaux de la popote roulante qui ne répondent plus aux besoins du service (cuisine adaptée et espace supplémentaire).

TABLEAU 79 : SERVICES OFFERTS PAR LA MAISON DE LA FAMILLE L'ÉTINCELLE

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Soutien aux AVD ou AVQ				
Popote roulante	Service de repas chauds, équilibrés et complets (salade, soupe, repas principal, dessert) livrés à domicile chaque semaine, le mercredi. Il est possible de recevoir des repas pour tous les jours de la semaine. La nourriture peut être fraîche ou congelée selon les préférences du client. Critères d'admissibilité : - Avoir plus de 55 ans ; - Personne malade, en convalescence, en perte d'autonomie temporaire ou permanente ; - Vivant avec une déficience physique, et/ou - Avec une déficience intellectuelle Les repas sont préparés dans les locaux de l'organisme. La livraison est assurée par les bénévoles du service des Transports Adaptés et Collectifs des Collines. Aucune référence n'est nécessaire.	232 personnes âgées	La Pêche Chelsea Val-des-Monts Cantley	Le repas coûte 5,50 \$ au client L'organisme assume les coûts de transport des repas

4.5.2 Centre de ressourcement pour la famille de l'Outaouais

TABEAU 80 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE CENTRE DE RESSOURCEMENT POUR LA FAMILLE DE L'OUTAOUAIS

Organisme	Centre de ressourcement pour la famille de l'Outaouais
MRC ou territoire de CLSC	CSSS des Collines
Type d'organisme	Organisme communautaire à but non lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	750, chemin du Fort Val-des-Monts, Québec
Code postal	J8N 1A2
Numéro de téléphone	(819) 457-4066
Adresse courriel	direction@crfo.ca
Site internet	www.crfo.ca
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	Territoire couvert par le CSSS des Collines
Personne contact	Anick Leblanc, directrice générale
Principales sources de financement	- Conférence régionale des élus de l'Outaouais (projet proches aidants)
Ententes de services avec	- Aucune
Collaboration avec	- Collines en forme - Avenir d'enfants - AQETA (Association québécoise des enfants en troubles d'apprentissage) - Centre de Santé et des Services sociaux des Collines - Vallée Jeunesse - Comité de Réseau de soutien aux proches aidants - Table régionale enfance-famille Outaouais - Comité TDAH jeunesse - Transports Adaptés et Collectifs des Collines
Services cessés au cours des dernières années	- Aucun
Services à risque	- Les deux services actuellement offerts par l'organisme aux proches aidants sont à risque (soirées d'information et halte-répît). Voir commentaires généraux.
Promotion des services	- Site internet - Dépliants - Affiches publicitaires - Journaux locaux francophones et anglophones - Par le biais de rencontres avec les intervenants du milieu - Par le bouche à oreilles
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Développer un service de répît-surveillance-gardiennage à domicile.

TABLEAU 81: SERVICES OFFERTS PAR LE CENTRE DE RESSOURCEMENT POUR LA FAMILLE DE L'OUTAOUAIS

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Information				
Soirées d'information pour les proches aidants	Ateliers mensuels relatifs à différents thèmes touchant les réalités vécues par les proches aidants. Certains mois, ces rencontres peuvent prendre la forme de conférences animées par des experts et, d'autres mois, prendre la forme de rencontre-causerie afin de donner l'occasion aux proches aidants d'échanger sur leur réalité. Les rencontres se tiennent une fois par mois en français (2^e mercredi du mois de 19 h à 21 h 30) et une fois par mois en anglais (3^e mercredi du mois, de 19 h à 21 h 30), de janvier à novembre. Elles ont lieu au Centre hospitalier mémorial de Wakefield et sont destinées aux proches aidants résidant sur le territoire sociosanitaire des Collines.	4 proches aidants	Territoire couvert par le CSSS des Collines	Gratuit
Répétition périodique				
Halte-répétition pour personnes âgées	Tous les mardis, au CLSC de Chelsea, une halte-répétition accueille les personnes âgées en légère perte d'autonomie dans le but de permettre un répétition aux proches aidants. Des activités axées sur le maintien de l'autonomie sont offertes aux participants. Un dîner et une collation sont servis. Les personnes âgées et participantes à la halte-répétition doivent répondre aux critères suivants : - Être résidant du territoire sociosanitaire du CSSS des Collines : La Pêche, Chelsea, Cantley et Val-des-Monts (excluant Poltimore) ; - Être sous les soins d'un proche aidant; - Être une personne âgée de 65 ans dont l'aspect fonctionnel est perturbé de façon permanente dans les différentes sphères biopsychosociales ; - Ou être un adulte de moins de 65	2 personnes âgées différentes	La Pêche Chelsea Cantley Val-des-Monts	7 \$/jour

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Halte-répît pour personnes âgées (suite)	ans présentant un profil gériatrique léger et si ce profil permet l'intégration à des activités de jour avec des personnes âgées en perte d'autonomie ; - Ne pas être inscrit aux activités de jour du CSSS des Collines ; - Avoir un moyen de transport pour se rendre aux activités ; - Réserver sa place au moins sept jours à l'avance. Critères d'exclusion : - Maladie terminale /soins palliatifs - Soins aigus - Problème de santé mentale unique - Déficience intellectuelle / trouble envahissant du développement - Troubles du comportement. Si la personne ne dispose pas de moyen de transport, elle peut fait appel au service des Transports collectifs et adaptés des Collines.			

Commentaires généraux :

- Le Centre de ressourcement pour la famille de l'Outaouais est un organisme communautaire sans but lucratif dont la mission consiste à offrir des séjours de répît et de ressourcement aux familles de l'Outaouais dans un environnement propice à la réflexion et à la détente.
- À l'aide d'une subvention pour un projet pilote d'une durée d'un an de la Conférence régionale des élus de l'Outaouais, deux nouveaux services destinés aux proches aidants ont vu le jour en janvier 2012 (soirées d'information et halte-répît). Malgré une bonne campagne de promotion continue, ces deux services ont été très peu utilisés durant la période de janvier à juillet.
- Bien que l'organisme soit toujours intéressé à s'impliquer auprès de cette clientèle, il leur semble évident que les services offerts par le projet pilote ne correspondent pas aux besoins ressentis. Par conséquent, une étude de besoins est actuellement en cours auprès des familles de la région et les résultats devraient être connus d'ici janvier 2013.

4.5.3 Remue-Ménage Outaouais

TABLEAU 82 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR REMUE-MÉNAGE OUTAOUAIS

Organisme	Remue-Ménage Outaouais
MRC ou territoire de CLSC	CSSS de Gatineau et des Collines
Type d'organisme	Entreprise d'économie sociale à but non lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	10, rue Noël, bureau 110 Gatineau, Québec
Code postal	J8Z 3G5
Numéro de téléphone	819-778-2461
Adresse courriel	danielle.jean@rmo.ca
Site internet	www.rmo.ca
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	Tout le territoire couvert par le CSSS de Gatineau et des Collines
Personne contact	Danielle Jean, directrice générale
Principales sources de financement	- Vente de services aux usagers
Ententes de services avec	- Centre de Santé et des Services sociaux de Gatineau - Centre de Santé et des Services sociaux des Collines
Collaboration avec	- Régie de l'Assurance-maladie du Québec - Emploi Québec/Centre local d'emploi de Gatineau - Programme d'apprentissage en milieu de travail (ASSTSAS) - Centre Accès - Centre local de développement de Gatineau - Différents organismes communautaires (Société Alzheimer de l'Outaouais, Société canadienne du cancer, etc...)
Services cessés au cours des dernières années	- Entretien ménager lourd
Services à risque	- Aucun
Promotion des services	- Dépliant - Site internet - Carnets paroissiaux - Affiches promotionnelles dans les centres hospitaliers et commerces locaux et régionaux - Médias écrits - Par les intervenants du milieu (travailleurs sociaux, organisateurs communautaires) - Bouche à oreilles
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Aucun

TABLEAU 83 : SERVICES OFFERTS PAR REMUE-MÉNAGE OUTAOUAIS

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Répit périodique				
Présence-surveillance (ménage)	Le service de présence-surveillance vise à offrir du répit au proche aidant durant la période d'entretien ménager. Offert par blocs de 3 heures. Le proche aidant peut s'isoler ou quitter le domicile durant cette période sauf pour la clientèle qui nécessite des soins aigus ou des déplacements.	Non disponible (la clientèle âgée représente 75 % de la clientèle utilisatrice)	Territoires des CSSS de Gatineau et des Collines	Gratuit à l'intérieur de la période d'aide domestique (Ménage léger : entre 5,75 \$ et 14 \$ l'heure)
Répit gardiennage	Service de répit d'une durée de 4 heures offert aux proches aidants afin d'intervenir auprès de la clientèle présentant des troubles cognitifs. Service offert le jour, soir, et fin de semaine Non subventionné, offert au tarif régulier.	40 personnes	Territoires des CSSS de Gatineau et des Collines	20 \$ l'heure
Répit de nuit	Service de répit/surveillance offert à une clientèle âgée en perte d'autonomie, en perte cognitive ou à toute personne atteinte d'une maladie à portée terminale et vivant à domicile. Le jumelage est fait à partir de la disponibilité et de la formation des préposés, soit : - Déplacement sécuritaire des bénéficiaires - Réanimation cardio-respiratoire - Formation dispensée par la Société Alzheimer de l'Outaouais Aucune référence n'est nécessaire.	Non disponible	Territoires des CSSS de Gatineau et des Collines	25 \$/heure
Soutien aux AVD ou AVQ				
Aide domestique	Entretien ménager léger, préparation des repas, entretien des vêtements et de la literie, approvisionnement en épicerie et en pharmacie (avec ou sans la personne âgée). Le service de grand ménage n'est pas disponible. Services offerts du lundi au vendredi de 8 h à 17 h.	2 personnes âgées	Territoires des CSSS de Gatineau et des Collines	Ménage léger : Entre 5,75 \$ et 14 \$ l'heure Pour les courses, des frais de déplacement de 0,45 \$/km sont assumés par les clients

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Aide domestique (suite)	Le programme d'exonération autorise un maximum de 15 heures par semaine sans qu'une référence du CLSC ne soit requise. Si les besoins du client nécessitent plus d'heures, il doit obligatoirement obtenir une référence.			sauf s'ils utilisent leur propre véhicule. Exonération PEFSAD *

*Programme d'exonération pour le soutien à domicile (PEFSAD).

Autres commentaires généraux :

- Dans le cadre des services réguliers couverts par le PEFSAD, le tarif horaire pour la clientèle de 65 ans et plus ou référée par le CSSS est fixé à 18 \$/heure, donc les coûts facturés aux clients se situent entre 5,75 \$ et 14 \$/l'heure selon les revenus.

4.5.4 Transports Adaptés et Collectifs des Collines

TABLEAU 84 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR TRANSPORTS ADAPTÉS ET COLLECTIFS DES COLLINES

Organisme	Transports Adaptés et Collectifs des Collines
MRC ou territoire de CLSC	CSSS des Collines
Type d'organisme	Organisme communautaire sans but lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	5, rue Principale ouest, C.P. 70 La Pêche, Québec
Code postal	J0W 2W0
Numéro de téléphone	819-456-1114
Adresse courriel	info@transportsdescollines.org
Site internet	www.transportsdescollines.org
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	Toutes les municipalités de la MRC des Collines : Cantley, Chelsea, L'Ange-Gardien, La Pêche, Notre-Dame-de-la-Salette, Pontiac, Val-des-Monts
Personne contact	William Robertson, directeur général
Principales sources de financement	- Ministère des Transports du Québec - MRC et municipalités du territoire - Vente de services aux usagers
Ententes de services avec	- Centre de Santé et des Services sociaux des Collines - Municipalité régionale de comté - Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale - Municipalités du territoire
Collaboration avec	- Centre de Santé et des Services sociaux des Collines et Papineau - Société de l'assurance-auto du Québec - Commission de la Santé et de la Sécurité au Travail - Emploi Québec - Conférence régionale des élus de l'Outaouais - Organismes communautaires du territoire
Services cessés au cours des dernières années	- Aucun
Services à risque	- Aucun
Promotion des services	- Publicité dans les journaux - Dépliant - Intervenants du milieu (travailleurs sociaux, organisateurs communautaires, bénévoles...) - Bouche à oreilles
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Aucun

TABLEAU 85 : SERVICES OFFERTS PAR TRANSPORTS ADAPTÉS ET COLLECTIFS DES COLLINES

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Soutien aux AVD ou AVQ				
Transport adapté	Service de transport porte-à-porte offert spécifiquement aux personnes ayant des limitations physiques ou cognitives. Un professionnel de la santé doit compléter un formulaire d'admission avec le client pour qu'il puisse avoir accès au service. Au besoin, le proche aidant peut accompagner le client lors du transport. Si l'accompagnement est nécessaire, le transport est gratuit pour le proche aidant. Le service est en opération toute l'année, 7 jours/semaine, entre 6 h 30 et 19 h. Il faut réserver sa place au minimum 24 heures à l'avance.	160 personnes	La Pêche Val-des-Monts	Sur les circuits réguliers, le coût du passage est de 2,50 \$ aller, 2,50 \$ retour Hors territoire : 8 \$ aller 8 \$ retour
Transport collectif	Projet ayant pour objectif d'offrir un service de transport collectif, notamment par l'utilisation de places résiduelles dans les véhicules en opération sur tout le territoire de la MRC des Collines à tous les types de clientèle afin, entre autres, d'accroître la mobilité de la population et de stimuler l'entraide communautaire. Peut être utilisé par les proches aidants ayant besoin de se déplacer pour intervenir auprès de leurs aidés. Le service est offert à l'année, 7 jours par semaine.	Non disponible	Toutes les municipalités de la MRC des Collines	<u>Intra-territoire</u> Moins de 70km : 9 \$ Plus : 11 \$ <u>Hors-territoire</u> Moins de 200 km : 26 \$ Entre 200 et 299 km : 48 \$ 300 km et plus : 100 \$

4.5.5 CSSS des Collines

TABLEAU 86 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE CSSS DES COLLINES

Organisme	Centre de Santé et des Services sociaux des Collines
MRC ou territoire de CLSC	CSSS des Collines
Type d'organisme	Centre de santé et des services sociaux
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	101, chemin Burnside La Pêche, Québec
Code postal	J0X 3G0
Numéro de téléphone	(819) 459-1112 poste 2519
Adresse courriel	carolineveilleux@ssss.gouv.qc.ca
Site internet	www.santedescollines.qc.ca
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	Cantley, Chelsea, La Pêche et Val-des-Monts (excluant Poltimore)
Personne contact	Caroline Veilleux, directrice des services à la communauté Line Ouellet, organisatrice communautaire
Principales sources de financement	Ministère de la Santé et des Services sociaux
Ententes de services avec	- Remue-Ménages Outaouais - Entente avec la CRÉO (Conférence régionale des élus de l'Outaouais) et le CRFO (Centre de ressourcement pour la famille de l'Outaouais) pour projet proches aidants (halte répit et soirées d'information).
Collaboration avec	- Conférence régionale des élus de l'Outaouais - Maison de la Famille l'Étincelle - Centre de ressourcement pour la famille de l'Outaouais - Transports Adaptés et Collectifs des Collines - Société Alzheimer de l'Outaouais - Résidences privées accréditées par l'Agence de la Santé et des Services sociaux de l'Outaouais - Centre local de développement de la MRC des Collines - Différents organismes communautaires et clubs sociaux de la région - Concertation locale « Réseau de soutien proches aidants »
Services cessés au cours des dernières années	- Aucun
Services à risque	- Aucun
Promotion des services	- Site internet (onglets proches aidants et soutien à domicile) - Dépliants d'information figurant dans les sites (services, conseils, etc.) - Concertation locale « Réseau de soutien proches aidants » - Bottin de ressources pour les proches aidants - Par la participation à des colloques, des tables de concertation, des rencontres d'associations ou de regroupements

Organisme	Centre de Santé et des Services sociaux des Collines
Promotion des services (suite)	communautaires régionaux - Par les travailleurs sociaux/ organisateurs communautaires
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Le CSSS des Collines travaille en partenariat avec le Centre local de développement pour un projet de mise en place de la Table autonome des aînés. Possibilité de mise en place d'un centre d'information pour les aînés ainsi que d'une banque de bénévoles.

TABLEAU 87 : SERVICES OFFERTS PAR LE CSSS DES COLLINES

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Information				
Guichet unique	Les services du guichet unique sont offerts du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30.	Non disponible	Cantley Chelsea La Pêche Val-des-Monts (excluant Poltimore)	Gratuit
Guichet unique (suite)	Le proche aidant peut y obtenir toute information requise concernant les services pouvant lui être offerts sur le territoire couvert par le CSSS des Collines. Il peut recevoir des services par l'infirmière de liaison lorsque l'utilisateur est référé par un autre établissement du réseau ou par une clinique médicale.			
Soirées d'information aux proches aidants	Des soirées d'information sont offertes par le Centre de ressourcement des familles de l'Outaouais (projet pilote) dans les locaux du CSSS. Lors de ces soirées, des conférences sont animées par les intervenants du CLSC, par exemple : - La dépression, c'est quoi ? - Être mandataire, testament, etc. Que faire ? - Financièrement, que faire ? Programmes, subventions - Concilier travail et responsabilités - L'Alzheimer : comprendre pour mieux accompagner - Soutenir et aider sans s'épuiser (ex : connaître ses limites, soutien à	4 proches aidants	Cantley Chelsea La Pêche Val-des-Monts (excluant Poltimore)	Gratuit

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Soirées d'information aux proches aidants (suite)	domicile, connaître son réseau). Les rencontres se tiennent au Centre hospitalier mémorial de Wakefield et sont destinées aux proches aidants résidant sur le territoire sociosanitaire des Collines. L'horaire est disponible sur le site internet du CSSS : une fois par mois en français (2^e mercredi du mois de 19 h à 21 h 30) et une fois par mois en anglais (3^e mercredi du mois, de 19 h à 21 h 30), de janvier à novembre.			
Répit périodique				
Centre de jour	L'objectif du centre de jour est d'offrir du répit à l'aidant tout en permettant à la personne en perte d'autonomie ou en perte cognitive de sortir de son domicile et de bénéficier d'activités thérapeutiques, de prévention des chutes et de promotion de la santé. On vise également un objectif de stimulation et de socialisation. Il y a trois centres de jour sur le territoire du CSSS des Collines :	Val-des-Monts : 15 personnes âgées La Pêche : 13 personnes âgées Wakefield : 15 personnes âgées	Cantley Chelsea La Pêche Val-des-Monts (excluant Poltimore)	Coûts : 7 \$ incluant repas et transport Groupe du lundi : 3 \$ sans repas
Centre de jour (suite)	Val-des-Monts : Le jeudi, de 9 h 30 à 14 h La Pêche : Le mercredi, de 9 h 30 à 14 h Hôpital de Wakefield : Le lundi après-midi de 13 h à 16 h (groupe perte cognitive) Le transport est assuré principalement par le service de transport adapté.			
Présence surveillance	Service de présence surveillance offert à domicile par l'entreprise d'économie sociale en plus d'autres services. Le CSSS offre la modalité du chèque Emploi service. Le maximum est habituellement de 9 heures par semaine.	9 personnes âgées	Cantley Chelsea La Pêche Val-des-Monts (excluant Poltimore)	Chèque Emploi service 11 \$/heure
Répit (soutien famille)	Contribution financière annuelle directe du CSSS permettant à l'utilisateur de s'offrir du répit auprès d'une ressource de son choix.	3 personnes âgées	Cantley Chelsea La Pêche Val-des-Monts	Allocation directe

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Répit (soutien famille) (suite)	Le montant varie entre 500 \$ et 1 600 \$ par année selon la complexité des besoins.		(excluant Poltimore)	
Répit intensif				
Hébergement temporaire	Répit planifié en centre d'hébergement offert au proche aidant à partir des besoins identifiés. 2 lits sont offerts en CHSLD. La durée est de 4 périodes de répit par année. La durée maximale varie entre 14 et 21 jours, et la durée minimale est de 48 heures. Selon les urgences, ces règles peuvent s'assouplir.	14 personnes âgées	Cantley Chelsea La Pêche Val-des-Monts (excluant Poltimore)	25 \$/jour
AVD ou AVQ				
Aide à domicile	Services d'aide à domicile tels que des soins d'hygiène et/ou d'aide à la personne, assurés soit par les auxiliaires du CLSC ou par l'entremise du chèque emploi service.	89 personnes âgées	Cantley Chelsea La Pêche Val-des-Monts (excluant Poltimore)	Chèque emploi service.
Aide à domicile (suite)	Le maximum d'heures permis est de 40 heures par semaine, excluant les services professionnels. Offert 7 jours par semaine, entre 8 h 30 et 16 h 30 pour les auxiliaires du CLSC.			

4.6 Région de l'Outaouais

4.6.1 Société Alzheimer de l'Outaouais

TABLEAU 88 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LA SOCIÉTÉ ALZHEIMER DE L'OUTAOUAIS

Organisme	Société Alzheimer de l'Outaouais
MRC ou territoire de CLSC	Toutes les MRC de l'Outaouais
Type d'organisme	Organisme communautaire sans but lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	380, boulevard Saint-Raymond Gatineau (Québec)
Code postal	J9A 1V9
Numéro de téléphone	819-777-4232 poste 222
Adresse courriel	mmarcotte@saoq.org
Site internet	www.saoq.org
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	Tout le territoire de l'Outaouais
Personne contact	Mélanie Marcotte, conseillère auprès des familles
Principales sources de financement	- Agence de la Santé et des Services Sociaux de l'Outaouais (programme SOC) - Emploi Québec - Société d'Habitation du Québec - Dons in memoriam - Contributions des usagers à certains services - Activités d'autofinancement - Centraide Outaouais - Ministère de la Famille et des aînés
Ententes de services avec	- Aucune
Collaboration avec	- Tous les Centres de Santé et de Services sociaux de l'Outaouais - Organismes communautaires intervenant auprès des personnes âgées - Centres hospitaliers de soins de longue durée - Résidences privées pour personnes âgées - Centres hospitaliers de la région - Programmes de stages (Université du Québec en Outaouais, Université d'Ottawa, Cité collégiale, Cégep de Gatineau, Vision-avenir et Nouvel Horizon) - Conférenciers invités lors de différents événements - Appui Outaouais
Services cessés au cours des dernières années	- Aucun
Services à risque	- Aucun
Promotion des services	- Site internet - Dépliant - Participation à des colloques et à des kiosques d'information (ex. Salon des aînés, Salon des générations, etc.) - Références par les intervenants (travailleurs sociaux, organisateurs communautaires)

Organisme	Société Alzheimer de l'Outaouais
Promotion des services (suite)	- Partenaires - Bouche à oreilles - Interventions médiatiques dans les médias écrits et parlés de la région - Par la présence à différentes tables de concertation et comités locaux et régionaux
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Aucun

TABLEAU 89 : SERVICES OFFERTS PAR LA SOCIÉTÉ ALZHEIMER DE L'OUTAOUAIS

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Information				
Conférences grand public	En collaboration avec plusieurs spécialistes, ces conférences se tiennent durant le mois de la sensibilisation (janvier) et abordent différents sujets et aspects de la maladie. La première partie de la rencontre est informative (médicamentation, effets sur le cerveau, rôle de la pharmacie, effets des médicaments). La deuxième partie est au niveau social et est animée par les conseillères aux familles. Des conférences peuvent également être dispensées directement dans les résidences pour personnes âgées sur demande. Un coût est exigé.	Environ 1000 personnes	Tout le territoire de l'Outaouais	Gratuit pour le public en général Coût à déterminer pour les résidences
Centre de documentation	Service offert au bureau de la Société. Le centre de documentation dispose de brochures, dépliants, livres et vidéos. Il est possible de faire des emprunts moyennant un dépôt en argent. Certains documents peuvent être expédiés par la poste aux personnes qui ne peuvent se présenter sur place.	Non disponible	Tout le territoire de l'Outaouais	Gratuit

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Formation				
Ateliers de formation aux familles aux proches aidants	Ateliers développés spécifiquement pour les proches aidants et les familles de la personne atteinte. Ils permettent entre autres d'améliorer leurs connaissances sur la maladie d'Alzheimer, de développer des outils pour mieux communiquer avec la personne atteinte et d'acquérir des moyens pour mieux l'accompagner afin qu'elle maintienne ses capacités le plus longtemps possible. On traite lors de ces ateliers des différentes ressources du milieu (pharmaceutiques, juridiques, hébergement, maintien à domicile, etc.). On organise des groupes fermés de 8 à 12 personnes à 2 reprises au cours de l'année : La durée est de 11 sessions : Mardi soir de 18 h 45 à 21 h 45 dans les locaux de la société. L'animation est faite par les conseillères auprès des familles. Ces ateliers s'adressent à tout proche aidant impliqué auprès d'une personne atteinte d'Alzheimer.	20 personnes	Tout le territoire de l'Outaouais	100 \$ pour les 11 sessions (matériel inclus)
Formation au personnel en milieu de travail et aux professionnels	Ateliers de formation et séminaires destinés au personnel en milieu de travail (hôpitaux, résidences) et qui visent à les renseigner et à les sensibiliser à l'approche et aux méthodes d'intervention auprès des personnes atteintes. La durée de la formation est variable selon les besoins exprimés (entre 7 h et 30 h). Par groupes de 12 participants. Formation dispensée directement sur le milieu de travail et animée par les conseillères aux familles de la société.	Non disponible	Tout le territoire de l'Outaouais	Coûts fixés selon la durée de la formation ainsi que le nombre de participants

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Soutien psychologique				
Groupes d'entraide pour proches aidants	Ces groupes d'entraide, animés par une conseillère de la SAOQ, permettent aux proches des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer de partager leur expérience personnelle et de trouver soutien et réconfort en plus de refaire le plein d'énergie pour mieux continuer. Ils font un retour sur leurs connaissances de la maladie et rencontrent des personnes vivant une situation semblable. Les rencontres se tiennent à Gatineau et à Hull. On organise 3 groupes de 10 personnes par année, et les rencontres ont lieu sur une période de 4 mois à raison de 2 par mois. Exemples de thèmes traités : - Comment se protéger en tant qu'aidant - Techniques de relaxation - Zoothérapie - Communication avec la personne atteinte Les rencontres se tiennent le soir entre 19 h et 21 h. Le calendrier des rencontres de l'automne 2012 sera publié sur le site internet.	30 proches aidants	Gatineau Hull	Coûts en révision (à déterminer à l'automne 2012)
Rencontres individuelles ou familiales	Des rencontres individuelles ou en famille sont possibles avec une conseillère spécialisée aux familles. Elles peuvent avoir lieu au bureau de la SAOQ ou à domicile, sur rendez-vous. Les conseillères offrent des conseils reliés à plusieurs aspects de la maladie d'Alzheimer et guident les personnes tout au long de certaines démarches qu'elles doivent entreprendre. Les rencontres à domicile peuvent engendrer des frais supplémentaires (voir services de conseils à domicile).	264 rencontres	Tout le territoire de l'Outaouais	Gratuit
Service de conseils à domicile	Une conseillère se rend à domicile pour une rencontre individuelle ou familiale qui permettra aux aidants d'acquérir des connaissances pour améliorer et faciliter l'accompagnement de la personne atteinte.	10 rencontres	Tout le territoire de l'Outaouais	50 \$ par consultation

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Service de conseils à domicile (suite)	Elle remet un document décrivant l'approche centrée sur la personne et offre des conseils d'intervention et de communication pour intervenir adéquatement auprès de la personne atteinte. Service offert depuis octobre 2011			
Service de consultation téléphonique	Un service de soutien téléphonique est disponible du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30 pour les personnes qui souhaitent obtenir de l'information, des conseils rapides et un soutien émotif.	500 personnes	Tout le territoire de l'Outaouais	Gratuit
Répit périodique				
Service de répit à domicile	Pour aider et soutenir les proches aidants des personnes atteintes, la société offre un service d'accompagnement-stimulation à domicile spécialement adapté aux besoins particuliers de la famille. Cet accompagnement favorise le maintien de l'autonomie, permet à la personne de vivre à domicile plus longtemps, offre la possibilité de socialiser et de créer des amitiés, de faire des sorties et de s'adonner à des activités stimulantes. Ce temps d'accompagnement permet aux proches aidants de prendre un temps de répit et de vaquer à leurs occupations, à leur guise. Le service est offert de deux façons : répit subventionné par l'ASSSO par blocs de 4 heures. Lorsque toutes les heures ont été attribuées et que les gens ne souhaitent pas être placés sur une liste d'attente, il peut être offert au tarif régulier de l'organisme (minimum de 3 heures de répit). Le service est offert toujours à la même heure, toujours par la même personne. Depuis la mi-août 2012, une subvention pour un projet d'un an permet d'offrir le service de répit à domicile vers deux régions éloignées (territoires des CSSS Papineau et des Collines).	162 personnes atteintes	Tout le territoire de l'Outaouais	Avec subvention, 5 \$/heure pour le client Sans subvention 18 \$/heure

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Journées d'activités	Les personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer demeurant à domicile ou dans un centre d'hébergement sont invitées à participer aux journées d'activités en compagnie d'autres personnes atteintes afin de socialiser et de participer à des activités stimulantes adaptées à leur potentiel. Pour la personne atteinte, participer à de telles journées d'activités lui permet de créer des liens, de continuer à stimuler ses forces et capacités, de rire, de bouger, de partager un repas et de prendre le temps de vivre le moment présent. La personne atteinte doit toutefois répondre à des critères d'autonomie et de santé et sera évaluée par la responsable de ces journées. Fréquence : une journée par semaine pour le participant, dans les locaux de l'organisme, de 9 h à 15 h. On organise des groupes de 10 participants. Exemple d'activités : - Activités physiques (marche, danse, vie active) - Activités artisanales (peinture, fleurs de soie...) - Activités cognitives (devinettes, casse-tête, sudoku) - Activités sociales (chant, quilles...) Le transport doit être assuré par les familles ou par transport adapté. Le service est offert trois jours par semaine (mardi, mercredi et jeudi).	40 personnes	Tout le territoire de l'Outaouais	30 \$/jour Dîner compris
Répit intensif				
Hébergement spécialisé	La maison Fleur-Ange offre un hébergement spécialisé dans l'accompagnement auprès des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer de la phase légère à modérée. Cet accompagnement permet aux résidents de vivre dans un environnement qui se rapproche du milieu familial et qui facilite la participation aux activités de la vie quotidienne. On y vit selon l'approche centrée sur la personne qui permet à	6 personnes	Tout le territoire de l'Outaouais	Taux fixe de 1867 \$/mois Comprenant services d'accompagnement, de repas et de lessive

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Hébergement spécialisé (suite)	chacun de préserver son autonomie le plus longtemps possible, en continuant à participer à des tâches comme faire la vaisselle, la lessive, la cuisine, etc. L'accompagnement est orienté vers leurs capacités encore présentes plutôt que vers les pertes, et s'adapte à l'évolution de la maladie. Des activités individuelles et de groupes sont organisées telles que cabane à sucre, mini-putt, cueillette de pommes, etc. Pour être admissibles, les personnes atteintes doivent être référées par un travailleur social, évaluées par un comité d'admission et se voir inscrites sur une liste d'attente. La maison Fleur-Ange dispose de 11 lits. Elle accueille 10 résidents permanents et une chambre est réservée pour offrir du répit.			
Service de séjour-vacances	Service offert pour permettre aux proches aidants de prendre un peu de repos. Durant son séjour, la personne atteinte participe à la vie de la maison Fleur-Ange avec les autres résidents. Une évaluation par la conseillère aux familles est requise avant le séjour afin de savoir si elle répond à des critères d'autonomie et de santé. La durée maximale du séjour est de 2 à 3 semaines.	15 personnes	Tout le territoire de l'Outaouais	65 \$/jour

4.6.2 Maison Mathieu-Froment-Savoie

TABLEAU 90 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LA MAISON MATHIEU-FROMENT-SAVOIE

Organisme	Maison Mathieu-Froment-Savoie
MRC ou territoire de CLSC	CSSS de Gatineau
Type d'organisme	Organisme communautaire sans but lucratif
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	170, rue Sherbrooke Gatineau (Québec)
Code postal	J8Y 2L6
Numéro de téléphone	819-770-3900
Adresse courriel	mmfs@qc.aira.com
Site internet	www.mmfs.org
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	Toute la région de l'Outaouais
Personne contact	Suzanne Fitzback, directrice générale
Principales sources de financement	- Agence de la Santé et des Services sociaux de l'Outaouais - Activités d'autofinancement - Dons privés
Ententes de services avec	- Centre de Santé et des Services sociaux de Gatineau
Collaboration avec	- Tous les établissements de santé (CSSS, CLSC, Centres d'hébergement) de la région - Différents clubs sociaux du territoire - Institutions financières - Gens d'affaires de la région
Services cessés au cours des dernières années	- Aucun
Services à risque	- Aucun
Promotion des services	- Site internet - Médias écrits et parlés locaux et régionaux - Bouche à oreilles (intervenants du milieu, travailleurs sociaux...)
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- Centre de jour destiné aux personnes atteintes de cancer en phase terminale.

TABLEAU 91 : SERVICES OFFERTS PAR LA MAISON MATHIEU-FROMENT-SAVOIE

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Information				
Conférences/colloques	Sur demande où dès que le besoin se fait ressentir, des colloques et/ou conférences sont organisés à l'intention des bénévoles. Exemple de conférence : - La thérapie par la polarité -	15 bénévoles	Toute la région de l'Outaouais	Gratuit
Formation				
Formation continue en soins palliatifs	Formation continue en soins palliatifs offerte au personnel du réseau de la santé ainsi qu'aux membres du personnel de la Maison Mathieu-Froment-Savoie. Exemples de volets de formation disponibles : - Glioblastome - Prévention des infections et soins d'incontinence - Approche relationnelle des soins - Gestion du stress - Etc. La formation est dispensée par l'infirmière coordonnatrice des soins.	25 personnes	Toute la région de l'Outaouais	Personnel du réseau de la santé : 1 500 \$ par bloc de formation (par jour) Gratuit pour le personnel de la Maison Mathieu-Froment-Savoie
Formation aux bénévoles	Tous les bénévoles reçoivent les formations suivantes : - L'approche relationnelle de soins - Les glioblastomes - La prévention des infections - Les soins d'incontinence - La pensée critique dans la communication - La gestion positive du stress - Principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires	Non disponible	Toute la région de l'Outaouais	Gratuit
Soutien psychologique				
Soutien psycho-sociospirituel aux patients, aux familles et aux proches	- Soutien psycho-sociospirituel aux patient(e)s selon leurs besoins et leurs forces. - Counseling individuel et familial offert aux proches selon les situations et les demandes. - Rencontres préparatoires avec les jeunes enfants face à la mort éminente d'un parent et/ou grand-parent. Ce service est offert 3 jours par	125 personnes	Toute la région de l'Outaouais	Gratuit

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Soutien psycho-socio-spirituel aux patients, aux familles et aux proches (suite)	semaine par l'accompagnatrice du volet psycho-sociospirituel.			
Soins spirituels Soins spirituels (suite)	Services offerts par l'équipe en soins spirituels pour assurer une réponse aux besoins, en continuité avec l'intervenante en soins psycho-sociospirituels. Rituels célébrés avec des patients et leurs proches.	Non disponible	Toute la région de l'Outaouais	Gratuit
Aide aux personnes endeuillées	Rencontres de counseling avec les proches qui en ressentent le besoin suite au décès d'un proche. Ce service est offert par l'accompagnatrice du volet psycho-sociospirituel.	Non disponible	Toute la région de l'Outaouais	Gratuit
Répît périodique				
Accompagnement/répît à domicile	Répît à domicile offert aux proches aidants par bloc de 4 heures. Le service est offert par des bénévoles qualifiés et formés par l'organisme (voir formation aux bénévoles). Si le patient le souhaite, des activités peuvent être réalisées (marche extérieure, cartes, lecture, échanges, etc.). Les soins de base sont administrés (médicaments, changer la culotte d'aisance, etc.). Pendant la période de répît, le proche aidant peut s'isoler ou sortir de la maison.	12 personnes atteintes	Toute la région de l'Outaouais	Gratuit
Répît intensif				
Hébergement de fin de vie	Service d'hébergement de fin de vie offert aux personnes atteintes de cancer en phase terminale. Possibilité de séjour variant de quelques jours à quelques mois avec l'encadrement d'une équipe de soins. L'équipe est composée d'infirmières, d'infirmières auxiliaires, de préposés aux bénéficiaires, de médecins et de bénévoles ayant reçu une formation appropriée.	200 personnes atteintes	Toute la région de l'Outaouais	Gratuit

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Hébergement de fin de vie (suite)	Critère d'admission : Être considéré vivre ses 3 derniers mois de vie. 11 lits sont disponibles. Une référence d'un médecin est nécessaire.			
Hébergement temporaire pour du répit/dépannage durant la phase terminale	Service d'hébergement temporaire pour du répit-dépannage durant la phase terminale. Contrôle de la douleur et des symptômes, entre autres en stabilisant la médication. Clientèle admissible : Toute personne atteinte de cancer en phase terminale. Le service est offert selon la disponibilité des lits (réservés majoritairement à la clientèle en fin de vie), et la durée de séjour maximale est de 2 semaines. Une référence du médecin est nécessaire.	8 personnes atteintes	Toute la région de l'Outaouais	55 \$ par jour

Autres commentaires généraux :

- De la formation et du soutien psycho-spirituel sont offerts aux membres du personnel ainsi qu'aux bénévoles.
- L'âge moyen des patients hébergés est de 67,8 ans pour les hommes et de 74,8 ans pour les femmes. La durée de séjour est de 19,53 jours.

4.6.3 Centre C.A.R.M.E.N

TABLEAU 92 : DONNÉES GÉNÉRALES SUR LE CENTRE C.A.R.M.E.N.

Organisme	Centre C.A.R.M.E.N.
MRC ou territoire de CLSC	CSSS de Gatineau
Type d'organisme	Organisme de bienfaisance
Adresse de l'organisme (adresse civique, rue, ville, bureau)	253, rue Bellehumeur Gatineau (Québec)
Code postal	J8T 8N8
Numéro de téléphone	819-243-0337 poste 349
Adresse courriel	guylaine.filion@centrecarmen.ca
Site internet	www.centrecarmen.ca
Territoire couvert (accès des proches aidants aux services)	Toute la région de l'Outaouais
Personne contact	Guylaine Filion, directrice générale
Principales sources de financement	- Activités d'autofinancement - Fondation RJL Braydon - Dons privés
Ententes de services avec	- Centre de Santé et des Services sociaux de Gatineau
Collaboration avec	- Tous les établissements de santé (CSSS, CLSC...) de la région - Différents clubs sociaux du territoire - Institutions financières - Gens d'affaires de la région - Fondation québécoise du cancer - ORCF (Ottawa Regional Cancer Foundation)
Services cessés au cours des dernières années	- Le soutien aux enfants de parents malades a été interrompu faute de ressources financières et professionnelles.
Services à risque	- Aucun
Promotion des services	- Site internet - Médias locaux et régionaux - Bouche à oreilles (intervenants du milieu, travailleurs sociaux...)
Développement de nouveaux projets ou idées à développer	- L'organisme souhaite bonifier les services existants.

TABLEAU 93 : SERVICES OFFERTS PAR LE C.A.R.M.E.N.

Services	Description	Nombre de bénéficiaires au cours de la dernière année	Territoire couvert	Coûts
Soutien psychologique				
Groupe de soignants naturels	Ce groupe cible des personnes qui s'occupent d'un proche malade à la maison. Le but de ces rencontres est de permettre aux aidants de prendre soin d'eux et de partager leur vécu. Les rencontres se tiennent toutes les deux semaines, le mercredi soir de 18 h 30 à 21 h. Le groupe est ouvert et les gens peuvent l'intégrer à tout moment en s'inscrivant auprès de l'organisme. Il est animé par une psychothérapeute qui s'adapte lors de chacune des rencontres aux besoins exprimés par les participants. Les rencontres sont sous forme d'échanges ou à thèmes, par exemple : - Aider les proches aidants à mieux s'outiller et se protéger; - Prendre conscience de leur situation; - Colère, frustration, impuissance... Les groupes sont formés de 10 à 12 personnes.	25 proches aidants	Tout le territoire de l'Outaouais	Gratuit
Répit périodique				
Massothérapie	Service de massothérapie destiné aux proches aidants. Chaque proche aidant peut bénéficier de 6 séances de massage gratuites. Deux massothérapeutes sont à la disposition des participants et les rendez-vous sont fixés les lundis ou mercredis.	14 proches aidants	Tout le territoire de l'Outaouais	Gratuit

4.7 Services offerts directement aux proches aidants de l'Outaouais

Pour bien comprendre les services qui sont offerts aux proches aidants de la région de l'Outaouais, quelques définitions sont premièrement présentées. Vient ensuite un tableau récapitulatif des services offerts directement aux proches aidants est présenté.

4.7.1 Quelques définitions

Services d'information

Services visant à permettre à l'aidant de se reconnaître en tant qu'aidant et à développer ses connaissances. L'information peut être transmise via des rencontres individuelles ou de groupe et via d'autres moyens de communication (Appui, 2011).

Services de formation

Activités préventives visant à ce que l'aidant développe les compétences et les comportements nécessaires à la réalisation de son rôle auprès de la personne âgée tout au long de sa trajectoire (Appui, 2011).

Services de soutien psychologique

Services d'écoute, d'évaluation, de consultation et de suivi offerts à l'aidant qui vit une détresse psychologique issue de problèmes personnels ou familiaux liés à son rôle auprès de l'ainé. Selon le besoin, ce soutien peut être offert ponctuellement ou faire l'objet d'un accompagnement à certaines étapes de la trajectoire que l'aidant suit avec l'ainé (Appui, 2011).

Services de répit

Le répit est souvent présenté comme une forme de « surveillance » de la personne âgée ayant des incapacités. Dans le contexte de ce projet, une forme plus globale est considérée. Ces services consistent à libérer temporairement l'aidant de son rôle en favorisant sa participation à des activités sociales et familiales (APPUI, 2011). Ainsi, le choix de le subdiviser en trois types de répit a été privilégié : le soutien aux AVD et AVQ, le répit périodique et le répit intensif.

- *Répit périodique* : Service qui est établi sur une courte période (exemple 3 heures) où l'aidant est libéré de sa responsabilité pour effectuer les tâches ou les activités de son choix.
- *Répit intensif* : Service qui est organisé sur une longue période (1 journée ou plus) et qui permet à l'aidant d'avoir du temps pour lui sans responsabilité envers la personne âgée.

Services de soutien aux AVD et AVQ

Service qui permet de dégager l'aidant de ses tâches réalisées auprès de la personne âgée, ce qui lui permet de vaquer à d'autres occupations et diminuer son fardeau. Nous pensons, entre autres, aux soins d'hygiène, à la confection de repas, à l'entretien ménager, etc.

Il est à mentionner que le soutien aux AVD et AVQ sont des services indirects à l'aidant, car ils sont offerts principalement à la personne âgée. C'est dans cette optique qu'ils ont été

comptabilisés dans les services offerts par les organisations, mais ils ne seront pas pris en compte dans les pistes de développement de projets, car selon les objectifs de l'APPUI, ceux-ci ne sont pas mentionnés dans les orientations.

4.7.2 Services disponibles pour les proches aidants selon les territoires de la région de l'Outaouais

Premièrement, rappelons que les services directs aux proches aidants viennent répondre aux besoins d'information, de formation, de soutien psychologique et de répit de ceux-ci (exemples : centre de documentation, groupe de soutien, centre de jour). Ils ont donc les proches aidants comme clientèle cible. Dans le tableau suivant (Tableau 94), les services et activités destinés aux proches aidants sont compilés selon quatre types d'activités : information, formation, soutien et répit. Cela permet un premier portrait des services offerts par RLS. Ces informations sont reprises directement dans les fiches synthèses (orangé pâle). Le tableau regroupe seulement les services qui sont offerts directement aux proches aidants.

TABLEAU 94 : SERVICES OFFERTS AUX PROCHES AIDANTS DE L'OUTAOUAIS SELON LES 5 TERRITOIRES**

**Les informations contenues dans ce tableau concernent seulement les services qui sont offerts aux proches aidants et en concordance avec les orientations de services ciblés par l'Outaouais.

SERVICES OFFERTS AUX PROCHES AIDANTS DE L'OUTAOUAIS SELON LES 5 TERRITOIRES**					
**Les informations contenues dans ce tableau concernent seulement les services qui sont offerts aux proches aidants et en concordance avec les orientations de services ciblés par l'APPUI Outaouais.					
Territoires	Information	Formation	Soutien psychologique	Répît périodique	Répît intensif
CSSS de Gatineau	Présentations à des groupes de proches aidants CSSS Gatineau (n= non disponible)	Prévenir pour préserver la santé des proches aidants Centre entraide aux aînés (n= 97) Ateliers de formation aux familles et aux proches aidants SA Outaouais (n= 20)	Groupe d'entraide Centre entraide aux aînés (n= 10) Groupe d'entraide pour proches aidants SA Outaouais (n= 30)	Surveillance et encadrement Centre entraide aux aînés (n= non disponible) Programmation socioculturelle Centre des aînés de Gatineau et Hébergevac (n=700) Atelier de jour pour aînés en maintien d'autonomie Centre des aînés de Gatineau et Hébergevac (n=135) Atelier pour aînés atteints de la maladie d'Alzheimer Centre des aînés de Gatineau et Hébergevac (n=24) Centre de jour pour aînés vivant avec une déficience intellectuelle Centre des aînés de Gatineau et Hébergevac (n=35) Présence surveillance (ménage) Remue-Ménage Outaouais (n=non disponible) CSSS Gatineau (n= non disponible)	Hébergement-répît Centre des aînés de Gatineau et Hébergevac (n=313) Hébergement temporaire CSSS Gatineau (n= 383)

SERVICES OFFERTS AUX PROCHES AIDANTS DE L'OUTAOUAIS SELON LES 5 TERRITOIRES**					
**Les informations contenues dans ce tableau concernent seulement les services qui sont offerts aux proches aidants et en concordance avec les orientations de services ciblés par l'APPUI Outaouais.					
Territoires	Information	Formation	Soutien psychologique	Répit périodique	Répit intensif
CSSS de Gatineau (suite)				Répit gardiennage Remue-Ménage Outaouais (n=40) Répit de nuit Remue-Ménage Outaouais (n=non disponible) Centre de jour CSSS Gatineau (n= 253) Répit de jour CSSS Gatineau (n= non disponible) Projet Escapade (programme de répit) CAB Accès (n=17) Activités de jour CAB Accès (n=73) Service de répit à domicile SA Outaouais (n= 162)	

SERVICES OFFERTS AUX PROCHES AIDANTS DE L'OUTAOUAIS SELON LES 5 TERRITOIRES**

**Les informations contenues dans ce tableau concernent seulement les services qui sont offerts aux proches aidants et en concordance avec les orientations de services ciblés par l'APPUI Outaouais.

Territoires	Information	Formation	Soutien psychologique	Répît périodique	Répît intensif
CSSS de Papineau	Accueil social CSSS Papineau (n= non disponible) Matinées-conférence Centre Action Génération des aînés de la Vallée-de-la-Lièvre (n=non disponible) Service d'écoute et d'information téléphonique Action Aide Loisirs Papineau (n=non disponible)	Formation « Principes de déplacement sécuritaire des bénéficiaires » de base CSSS Papineau (n= non disponible)	Groupe de proches aidants CSSS Papineau (n= non disponible)	Ateliers de santé et de « brico » Centre Action Génération des aînés de la Vallée-de-la-Lièvre (n=non disponible) Répît de jour Action Aide Loisirs Papineau (n=5) Activité de loisirs Action Aide Loisirs Papineau (n=130) Répît de jour : volet Rencontre d'amitié et Groupes Vie active Comité régional du Troisième âge Papineau (n= 141) Présence-surveillance (ménage) Coop des 1001 Corvées (n=4) Répît gardiennage Coop des 1001 Corvées (n= non disponible) CSSS Papineau (n= non disponible) Centre de jour CSSS Papineau (n= non disponible) Service de répît à domicile SA Outaouais (n= 162)	Hébergement temporaire (courte et longue durée) CSSS Papineau (n= non disponible)

SERVICES OFFERTS AUX PROCHES AIDANTS DE L'OUTAOUAIS SELON LES 5 TERRITOIRES**

**Les informations contenues dans ce tableau concernent seulement les services qui sont offerts aux proches aidants et en concordance avec les orientations de services ciblés par l'APPUI Outaouais.

Territoires	Information	Formation	Soutien psychologique	Répit périodique	Répit intensif
CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau	Guichet d'accès au soutien à domicile CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau (n=non disponible)		Écoute téléphonique Albatros Vallée-de-la-Gatineau (n=non disponible)	Accompagnement/répit à domicile Albatros Vallée-de-la-Gatineau (n=10-20) Répit gardiennage Coop de solidarité d'aide domestique de la Vallée-de-la-Gatineau (n=non disponible) Centre de jour CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau (n=52) Gardiennage ou présence surveillance CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau (n= non disponible) Répit soutien CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau (n= non disponible) Répit soins palliatifs CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau (n= non disponible) Répit de nuit CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau (n= non disponible)	Hébergement temporaire CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau (n= non disponible)

SERVICES OFFERTS AUX PROCHES AIDANTS DE L'OUTAOUAIS SELON LES 5 TERRITOIRES**

**Les informations contenues dans ce tableau concernent seulement les services qui sont offerts aux proches aidants et en concordance avec les orientations de services ciblés par l'APPUI Outaouais.

Territoires	Information	Formation	Soutien psychologique	Répît périodique	Répît intensif
CSSS du Pontiac	Guichet d'accès CSSS du Pontiac (n= non disponible)			Présence surveillance (ménage) Mont d'Or (n= non disponible) Répît gardiennage Mont d'Or (n= non disponible) CSSS du Pontiac (n= 46) Répît de jour CSSS du Pontiac (n= non disponible) Répît de nuit CSSS du Pontiac (n= 5) Répît soutien CSSS du Pontiac (n=22) Centre de jour CSSS du Pontiac (n= 75-80) Répît Alzheimer Centre Valentin (n= non disponible)	Hébergement temporaire CSSS du Pontiac (n= non disponible)

SERVICES OFFERTS AUX PROCHES AIDANTS DE L'OUTAOUAIS SELON LES 5 TERRITOIRES**

**Les informations contenues dans ce tableau concernent seulement les services qui sont offerts aux proches aidants et en concordance avec les orientations de services ciblés par l'APPUI Outaouais.

Territoires	Information	Formation	Soutien psychologique	Répit périodique	Répit intensif
CSSS des Collines	Soirées d'information pour les proches aidants Centre de ressourcement pour la famille de l'Outaouais (n=4) CSSS des Collines (n= non disponible) Guichet unique CSSS des Collines (n= non disponible)			Halte-répit pour personnes âgées Centre de ressourcement pour la famille de l'Outaouais (n=2) Présence-surveillance (ménage) Remue-Ménage Outaouais (n=non disponible) CSSS des Collines (n=9) Répit gardiennage Remue-Ménage Outaouais (n=40) Répit de nuit Remue-Ménage Outaouais (n=non disponible) Répit (soutien famille) CSSS des Collines (n=3) Centre de jour CSSS des Collines (n= 43) Service de répit à domicile SA Outaouais (n= 162)	Hébergement temporaire CSSS des Collines (n= 14)

SERVICES OFFERTS AUX PROCHES AIDANTS DE L'OUTAOUAIS SELON LES 5 TERRITOIRES**

**Les informations contenues dans ce tableau concernent seulement les services qui sont offerts aux proches aidants et en concordance avec les orientations de services ciblés par l'APPUI Outaouais.

Territoires	Information	Formation	Soutien psychologique	Répît périodique	Répît intensif
Mandats régionaux ** Il est à noter que les services de ces organismes sont offerts pour toute la population de l'Outaouais mais dans certains cas leur accessibilité est limitée pour les aidants en région éloignée **	Conférences grand public SA Outaouais (n=1000) Centre de documentation SA Outaouais (n= non disponible)		Groupe d'entraide pour proches aidants Centre C.A.R.M.E.N. (n=25) Rencontres individuelles ou familiales SA Outaouais (n= 264) Service de conseils à domicile SA Outaouais (n= 10) Service de consultation téléphonique SA Outaouais (n= 500) Soutien psycho-sociospirituel aux patients, aux familles et aux proches Maison Mathieu-Froment-Savoie (n=125)	Journées d'activités SA Outaouais (n= 40) Accompagnement/répît à domicile Maison Mathieu-Froment-Savoie (n=12) Massothérapie pour aidants Centre C.A.R.M.E.N. (n=14)	Hébergement spécialisé SA Outaouais (n= 6) Service de séjour-vacances SA Outaouais (n= 15) Hébergement temporaire pour du répît/dépannage durant la phase terminale Maison Mathieu-Froment-Savoie (n=8) Hébergement de fin de vie Maison Mathieu-Froment-Savoie (n=200)

5. Portrait des besoins, des perceptions et des attentes des proches aidants

Une consultation directe auprès de proches aidants a été nécessaire pour établir leurs besoins, leurs perceptions et leurs attentes envers les services qui leur sont adressés. Dans la section suivante, vous trouverez une description des aidants ayant participé à cette consultation. Ensuite, il sera question des personnes, de leur perception des services offerts ou à offrir aux proches aidants. Finalement, nous présentons les besoins primordiaux exprimés par ceux-ci.

5.1 Description des proches aidants rencontrés

5.1.1 Recrutement

Les aidants ayant participé à la consultation de l'APPUI Outaouais ont été référés par les organisations ayant participé au portrait-diagnostic. Un plan de recrutement a été élaboré et coordonné par un représentant de chacun des territoires de CSSS. On leur demandait de recruter des proches aidants en contactant les organismes ayant participé au portrait dans leur territoire. Pour chacun des groupes de discussion, certains critères étaient importants à prendre en compte pour avoir une variabilité dans les expériences des aidants. Les critères étaient le sexe, le lien de parenté avec l'aidé, le lien d'emploi, la cohabitation et la maladie principale de l'aidé. Les responsables des organismes ont donc identifié des aidants et les ont contactés pour sonder leur intérêt à participer au groupe de discussion de leur territoire. Pour les cinq groupes de discussion, nous attendions entre 8 et 12 aidants.

Ce processus de sélection, quoique valide, amène un biais de sélection teintant les résultats, car tous les aidants rencontrés avaient accès à des services et étaient reliés à des organisations communautaires ou des CSSS de chacun des territoires.

5.1.2 Échantillon

Trente-huit proches aidants ont participé aux groupes de discussion. Les résultats de ce portrait-diagnostic regroupent des aidants de personnes ayant des caractéristiques diverses au niveau des problèmes de santé, des liens familiaux et de la cohabitation.

Le tableau 95 présente le nombre de participants pour chacun des groupes de discussion. Il est à noter que la représentation masculine de cet échantillon est de 13 %.

TABLEAU 95 : NOMBRE DE PARTICIPANTS SELON LE SEXE PAR GROUPE DE DISCUSSION

Groupe	Femmes	Hommes	Total
CSSS de Gatineau	9	1	10
CSSS de Papineau	11	0	11
CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau	0	1	1*
CSSS du Pontiac	9	2	11
CSSS des Collines	4	1	5
Total	33	5	38

*Le groupe de discussion de la Vallée-de-la-Gatineau regroupait des représentants des organisations du milieu plutôt que des proches aidants. Nous avons donc comptabilisé seulement l'information provenant d'un proche aidant dans cette section.

Lorsque l'on classe les problèmes de santé de l'aidé selon l'atteinte cognitive, physique ou mixte, nous retrouvons un nombre comparable d'aidants dans chacune de ces trois catégories : problèmes cognitifs, problèmes physiques, problèmes mixtes.

TABLEAU 96 : NOMBRE D'AIDANTS RENCONTRÉS SELON LE PROBLÈME DE SANTÉ PRINCIPALE DE LA PERSONNE ÂGÉE

Problèmes de santé principaux de l'aidé	Nombre d'aidants
Problèmes cognitifs	14
Problèmes physiques	12
Problèmes cognitifs & physiques (mixte)	12
Total	38

Comme il est recensé dans les écrits, les proches aidants rencontrés sont majoritairement la conjointe et la fille de la personne âgée en perte d'autonomie.

TABLEAU 97 : NOMBRE D'AIDANTS RENCONTRÉS SELON LE LIEN FAMILIAL AVEC LA PERSONNE ÂGÉE

Liens familiaux	Aidantes (femmes)	Aidants (hommes)	Total
Conjointe-conjoint	12	0	12
Père-mère	3	2	5
Fille-fils	15	1	16
Sœur-frère	1	2	3
Bru-Gendre	1	0	1
Amie-voisine	1	0	1
Total	33	5	38

Enfin, près de 58 % des proches aidants rencontrés demeurent dans la même maison que la personne âgée. Les données recensées représentent donc les besoins d'un échantillon diversifié de proches aidants.

TABLEAU 98 : NOMBRE D'AIDANTS SELON LE TYPE DE PROBLÈMES DE SANTÉ DU PROCHE ET LA COHABITATION

Cohabitation ou non cohabitation aidant-aidé	Total
Nombre d'aidants rencontrés vivant en cohabitation	22
Nombre d'aidants rencontrés ne vivant pas en cohabitation	16
Total	38

5.2 Commentaires généraux des proches aidants

Dans cette courte section, nous présentons quelques commentaires de proches aidants recueillis lors des groupes de discussion et faisant ressortir leur vécu dans la recherche d'aide et de soutien.

Le positif sur les services

«Les intervenants de première ligne du CHSLD La Pietà sont extraordinaires».
«Très bon suivi auprès de la personne en perte d'autonomie et de son proche aidant par les médecins et travailleurs sociaux du CLSC».
«Les intervenants au front au CLSC sont incroyablement travaillants et humains...».
« Le Centre des aînés offrait 12 formations et c'était extraordinaire».

La complexité administrative et l'incompréhension de la terminologie utilisée par les intervenants du réseau de la santé

«Il faut avoir des gens du CLSC qui expliquent aux proches aidants comment ils fonctionnent et expliquent leur langage».
«Ça prend un an pour avoir un service en passant par le CLSC».
«C'est difficile de trouver des équipements adéquats».
«Relance d'un bord et de l'autre entre les CHSLD La Pietà et le Pavillon du Parc».
«Il y a beaucoup de bureaucratie».
«Les intervenants au front du CLSC... mais au niveau administratif, personne ne peut nous aider (les normes et procédures ne respectent pas les humains)».

La sensation de ne pas savoir par où commencer dans leur rôle d'aidant et où s'adresser pour connaître les services existants et comment y avoir accès

«Je commence par où ? Je fais quoi ?»
«Qu'est-ce qu'on fait quand on frappe un nœud ? Quel recours on a ?»
«Je suis une nouvelle proche aidante et je ne sais pas quoi et comment faire, par où commencer ?»

*«Difficulté de savoir où aller, quoi faire, à qui parler»
«Les proches aidants ne savent pas où aller, à quelle porte frapper pour avoir des services. Ils ne connaissent pas les services disponibles.»
«Difficultés de savoir où aller, quoi faire, à qui parler».
«La COOP aimerait avoir de la formation, mais ne sait pas où aller».*

La sensation qu'il n'y a pas beaucoup de ressources pour les aider

*«Il y a très peu de services d'aide familiale».
«Je commence à me rendre compte que mon conjoint a des déficits cognitifs ; j'ai beaucoup de questionnements par rapport à l'éthique et je n'ai aucune information ; je dois me payer des rencontres régulières avec un psychologue».
«Il y a environ 6 mois d'attente pour avoir accès à un lit de répit».*

Le poids du rôle d'aidant

*«Faut être ferré pour faire affaire avec le système».
«La société d'Alzheimer ne retourne pas nos appels».
«Pas facile de tenter de communiquer avec le réseau public de la santé pour avoir des services. C'est décourageant ; les proches aidants se découragent».
Les aidants manquent de sommeil, manque de sorties, perte d'amis, pas d'intimité».
«Grosse pression psychologique, plus capable de sortir et d'exercer quelques loisirs».*

Le besoin de sensibilisation des populations

*«Il faut faire une campagne claire pour informer le public sur le rôle des proches aidants au niveau du maintien à domicile des personnes en perte d'autonomie et ce qui est requis pour que les proches aidants puissent poursuivre leur rôle».
«Il faut amener la population à reconnaître le rôle de proche aidant».*

Le besoin de pro-action

*«On devrait inscrire automatiquement sur une liste toute personne qui demande de l'aide à titre de proche aidant».
«On devrait instaurer un Comité d'accueil pour les nouveaux résidents de la région afin de connaître les activités et les services disponibles. Aller chercher les personnes isolées».*

5.3 Profils d'utilisation des services par les aidants rencontrés, forces et limites de ces services

Les tableaux suivants (tableaux 99 et 100) compilent les résultats des cinq groupes de discussion effectués auprès des aidants en Outaouais. Lors de l'interprétation des résultats de cette consultation d'aidants, il est important de mentionner que la majorité des aidants ont été recrutés dans les organismes communautaires, les coopératives de services à domicile ou les CSSS, ce qui amène un biais, car tous avaient au moins eu accès à un moment ou à un autre à des services d'aide.

Quelques informations importantes sont présentées pour bien comprendre les informations retrouvées dans le tableau. Dans la première colonne, vous retrouverez les services qui ont été utilisés ou disponibles et connus par les aidants rencontrés. Ensuite, il est question des éléments de satisfaction exprimés par les proches aidants, que ce soit en termes de forces ou de limites du service. Les services utilisés ont été classés par type de réponse aux besoins soit : les besoins d'information, les besoins de formation, les besoins de soutien psychologique et les besoins de répit. Enfin, le terme aidant est utilisé peu importe le sexe de l'aidant pour uniformiser le texte.

Lors des groupes de discussion auprès des aidants, nous avons demandé aux participants :

1. Quels sont les services que vous recevez ou les activités auxquelles vous participez qui vous aident dans votre rôle d'aidant?
2. Y-a-t-il des services que vous n'utilisez pas qui pourraient vous venir en aide dans un futur proche?
3. Y-a-t-il des services qui n'existent pas dans votre région qui pourraient vous venir en aide dans votre rôle d'aidant?
4. Si vous aviez à choisir présentement deux services qui sont des incontournables pour vous venir en aide dans votre rôle d'aidant, quels seraient-ils?
5. Comment devraient-ils être organisés pour vous satisfaire?

C'est à partir de leurs réponses à ces questions que nous avons pu compiler les éléments présentés dans les tableaux suivants. Il est à noter que la majorité des services existant sur le territoire étaient inconnus des personnes aidantes.

Le tableau 99 présente les services directement dédiés aux proches aidants pour leur venir en aide dans leur rôle. Ainsi, les forces et les limites perçues de ces services sont énumérées.

TABLEAU 99 : PERCEPTIONS DES SERVICES DIRECTEMENT DESTINÉS AUX PROCHES AIDANTS QUANT À LEURS FORCES ET LEURS LIMITES

Services directs offerts aux proches aidants	Forces perçues du service	Limites perçues du service ou raisons de son inutilisation
Besoins d'information		
Conférences grand public	■ Permet d'obtenir de l'information sur différentes thématiques.	■ Manque d'information sur le service donc les aidants ne l'utilisent pas. ■ Variabilité de l'offre de service selon le territoire.
Information sur les services disponibles		■ Manque d'information sur les services disponibles sur le territoire.
Information légale	■ Permet d'avoir des informations sur les mesures légales concernant les personnes âgées et le rôle de proche aidant.	■ Manque d'information sur les mesures légales.
Information sur la maladie (télévision, livres, brochures)	■ Permet à l'aidant d'obtenir de l'information structurée sur la maladie. ■ Aidants considèrent ce service comme essentiel.	■ Manque d'information et de documentation accessible facilement pour les aidants.
Rencontres de famille		■ Manque d'information sur le service donc les aidants ne l'utilisent pas.

Services directs offerts aux proches aidants	Forces perçues du service	Limites perçues du service ou raisons de son inutilisation
Besoins de formation		
Groupe de soutien	■ Permet à l'aidant d'avoir de l'information et de la formation sur la thématique de la maladie d'Alzheimer et sur le cancer. ■ Aidants ont le sentiment que cette formation est utile pour eux. ■ Avoir plusieurs thématiques abordées pendant les groupes de soutien.	■ Inexistence du service sur certains territoires. ■ Variabilité de l'offre de service selon le territoire.
Contact avec infirmière	■ Permet d'avoir accès à une intervenante disponible lors de problème.	■ Manque d'information sur ce service donc les aidants ne l'utilisent pas.
Besoins de soutien psychologique		
Groupe de soutien	■ Permet aux aidants d'échanger des trucs. ■ Permet aux aidants de créer des liens avec des personnes qui vivent la même chose qu'eux.	■ Manque d'information sur le service donc les aidants ne l'utilisent pas. ■ Variabilité de l'offre de service selon le territoire.
Travailleuse sociale du CLSC	■ Permet à l'aidant d'obtenir des services pour lui et la personne en perte d'autonomie. ■ Aidant trouve que le suivi fait est de qualité.	■ Manque d'information sur le service donc les aidants ne l'utilisent pas.
Psychologue		■ Plusieurs mois d'attente pour le service dans les CSSS. ■ Faute de service possible dans le réseau public, doit consulter un psychologue privé.

Services directs offerts aux proches aidants	Forces perçues du service	Limites perçues du service ou raisons de son inutilisation
Besoins de répit périodique		
Répit de jour (par entreprise d'économie sociale)	■ Permet à l'aidant de vaquer à ses obligations (ex : faire les courses) et des activités de loisirs (visites d'autres membres de la famille). ■ Aidants apprécient ce service.	■ Manque de ressource pour offrir ce service. ■ Manque d'heures de disponibilité. ■ Seulement de la présence-surveillance dans plusieurs cas sans activités de stimulation ou autres activités avec l'aidé.
Centre de jour	■ Aidants et aidés apprécient cette forme de répit. ■ Aidants croient que ce sont d'excellentes activités adaptées à la clientèle.	■ Aidants aimeraient plus de jours par semaine. ■ Manque d'effectifs pour offrir plus d'une journée par semaine. ■ Pénurie de transport pour amener les gens au Centre de jour. ■ Manque d'information sur le service donc les aidants ne l'utilisent pas.
Répit (par le CSSS ou personnel sur la liste du CSSS)	■ Aidants apprécient cette forme de répit.	■ Certains membres du personnel devraient avoir une formation sur « comment intervenir » auprès de personnes ayant des atteintes cognitives. ■ Manque d'information sur le service donc les aidants ne l'utilisent pas.
Répit (chèque emploi service)	■ Aidants apprécient cette forme de répit.	■ Difficultés à trouver les ressources pour faire le répit. ■ Manque d'information sur le service donc les aidants ne l'utilisent pas.

Services directs offerts aux proches aidants	Forces perçues du service	Limites perçues du service ou raisons de son inutilisation
Besoins de répit périodique (suite)		
Activités de loisirs pour la personne âgée		■ Manque d'activités de loisirs et d'accompagnement pour les personnes en perte d'autonomie en dehors des Centres de jour. ■ Manque d'information sur le service donc les aidants ne l'utilisent pas.
Besoins de répit intensif		
Répit hébergement temporaire en cas d'urgence	■ Aidants apprécient cette forme de répit. ■ Permet aux aidants de se reposer, car ils savent que les besoins de leur proche sont répondus. ■ Permet aux aidants d'avoir une alternative en cas d'urgence (ex. : hospitalisation de l'aidant).	■ Manque de ressources pour avoir plus de lits disponibles sur le territoire. ■ Manque de formation du personnel qui travaillent auprès des aidés atteints de troubles cognitifs. ■ Pas tous les milieux qui acceptent les personnes à mobilité réduite ou avec des pertes cognitives importantes. ■ Manque d'information sur le service donc les aidants ne l'utilisent pas. Service non disponible dans la région.
Répit temporaire planifié en résidence privée ou en CHSLD	■ Aidants apprécient cette forme de répit. ■ Permet aux aidants de se reposer, car ils savent que les besoins de leur proche sont répondus.	■ Attente très longue (plus de 6 mois) pour avoir une place. ■ Manque de ressources pour avoir plus de lits disponibles sur le territoire. ■ Manque de formation du personnel qui travaillent auprès des aidés atteints de troubles cognitifs.

Services directs offerts aux proches aidants	Forces perçues du service	Limites perçues du service ou raisons de son inutilisation
Besoins de répit intensif (suite)		
Hospitalisation pour répit		■ Hôpital trop loin pour les aidants vivant en région donc pas utilisé.

Dans un deuxième temps, le tableau 100 présente les forces et les limites perçues des services offerts à l'aidé et qui viennent en aide indirectement aux proches aidants.

TABEAU 100 : PERCEPTIONS DES SERVICES INDIRECTEMENT DESTINÉS AUX PROCHES AIDANTS QUANT À LEURS FORCES ET LEURS LIMITES

Services indirects offerts à la personne âgée	Forces perçues du service	Limites perçues du service utilisé ou raisons de son inutilisation
Besoins de soutien psychologique		
Intervenant psychosocial pour personne âgée		■ Peu de ressources disponibles, donc service peu accessible. ■ Manque d'information sur le service donc les aidants ne l'utilisent pas.
Besoins de soutien aux AVD et AVQ		
Services par le réseau de la santé		
Médecin	■ Aidants trouvent que le suivi fait est de qualité.	
Ergothérapeute	■ Aidants apprécient ce type de service.	■ Manque d'information sur le service donc les aidants ne l'utilisent pas.
Aide à l'hygiène	■ Permet à l'aidé d'avoir de bons soins aux d'hygiène. ■ Intervenants sont extraordinaires. ■ Permet aux aidants de se libérer des tâches d'hygiène.	■ Manque d'information sur le service donc les aidants ne l'utilisent pas. ■ Manque d'information sur la procédure pour obtenir ce service. ■ Manque de ressources humaines donc liste d'attente pour obtenir le service (Délai de 1 à 2 mois pour avoir services) ■ Manque de formation du personnel qui travaillent auprès des aidés atteints de troubles cognitifs. ■ Liste d'attente plus longue pour avoir les services en anglais.

Services indirects offerts à la personne âgée	Forces perçues du service	Limites perçues du service utilisé ou raisons de son inutilisation
Services par le réseau de la santé (suite)		
Équipements du CSLC	■ Aidants apprécient ce type de service.	■ Manque d'information sur le service donc les aidants ne l'utilisent pas. ■ Manque d'information sur la procédure pour obtenir ce service.
Services par les organismes communautaires		
Accompagnement transport	■ Aidants apprécient ce type de service.	■ Insuffisant dans plusieurs régions. ■ Manque d'information sur la procédure pour obtenir ce service. ■ Limité aux transports médicaux la plupart du temps.
Popote roulante	■ Aidant évalue que le repas très savoureux. ■ Repas arrivent à temps et sont chauds.	■ Menu peu varié d'une semaine à l'autre.
Visite d'amitié		■ Service inexistant sur la majorité des territoires. ■ Manque de ressource bénévole pour offrir ce service.
Services par les entreprises d'économie sociale		
Entretien ménager		■ Méthodes utilisées ne correspondent pas aux normes de propreté de l'aidant. ■ Manque de formation du personnel. ■ Manque ressource de personnel. ■ Roulement important du personnel.

Services indirects offerts à la personne âgée	Forces perçues du service	Limites perçues du service utilisé ou raisons de son inutilisation
Service offert par l'entreprise privée		
Résidences privées pour personnes âgées	■ Permet à l'aidant d'avoir un répit sur les tâches domestiques accomplies par la résidence privée.	■ Manque d'activités de loisirs au quotidien. ■ Seulement pour les personnes autonomes ou semi-autonomes. ■ Manque de formation du personnel qui travaillent auprès des aidés atteints de troubles cognitifs.

5.4 Besoins primordiaux des proches aidants

Lors des groupes de discussion, les aidants ont émis des priorités concernant l'aide qu'ils aimeraient recevoir et qui selon eux les soutiendrait dans leur rôle. Ces priorités ont été classées par territoire de CSSS. Il faut noter que les besoins ne sont pas énumérés en ordre d'importance.

5.4.1 CSSS de Gatineau

Besoin d'information

- Informer le public en général du rôle de proche aidant; reconnaissance du rôle d'aidant.
- Information sur les ressources disponibles ou existantes.
- Information sur « comment avoir accès aux services ; où s'adresser ».
- Guichet unique d'information pour les proches aidants.
- Inventaire écrit de tous les services au niveau régional.

Besoin de formation

- Formation sur la maladie d'Alzheimer pour les préposés dans les centres de répit et en résidences privées.
- Formation pour les aidants sur comment aider la personne en perte d'autonomie physique et cognitive.
- Ateliers thématiques pour les proches aidants.
- Formation sur la gestion des biens, règles juridiques.

Besoin de soutien psychologique

- Groupe d'entraide et de soutien :
 - pour établir des liens et échanger leur expérience et leurs trucs ;
 - pour les conjoints de la personne en perte d'autonomie ;
 - pour les aidants de personnes de moins de 65 ans, atteintes de la maladie d'Alzheimer.
- Service d'aide de médiation en lien avec les conflits familiaux et le rôle du proche aidant.

Besoin de répit

- Répit d'une durée d'au moins 1 semaine dans une ressource appropriée (actuellement 2 lits dans CHSLD, 6 mois d'attente); augmenter le nombre de lits.
- Répit sous forme de présence-surveillance à domicile en blocs de 4 ou 5 heures, afin de permettre au proche aidant de faire les courses ou des activités pour se ressourcer.
- Répit soir et fin de semaine.

Besoin financier

- Pour augmenter les effectifs prodiguant des soins à domicile.

Autres besoins

- Guichet unique pour aide familiale.
- Développer façon de livrer des copies du bottin des ressources disponibles sur internet.
- Former une association de proches aidants.
- Partage d'informations semble essentiel.

Suggestions du groupe pour répondre aux besoins

- Former une association de proches aidants.
- Inscrire sur une liste automatiquement toute personne qui demande de l'aide à titre de proche aidant.
- Guichet unique pour aide familiale.
- Réactiver la série de formations aux aidants dispensées par le Centre d'entraide aux aînés.
- Inviter les députés à participer aux groupes de discussion.
- Avoir des ressources de répit en tout temps : jour, soir, nuit et fin de semaine.
- Groupes d'entraide et de support pour établir des liens entre proches aidants.

5.4.2 CSSS de Papineau

Besoin d'information

- Campagne de sensibilisation en lien avec l'abus à l'égard des proches aidants.

Besoin de formation

- Trucs pour amener les personnes en perte d'autonomie à accepter de laisser sortir leurs proches aidants pour se ressourcer (répit à l'aidant).
- Enseignement aux proches aidants plus tôt, dès qu'ils débutent leur rôle d'aidant.
- Besoin de formation pour le personnel qui prodigue des soins (milieu communautaire et entreprise d'économie sociale).

Besoin de soutien psychologique

- Groupe d'entraide et de soutien pour les proches aidants.

Besoin de répit

- Centre qui peut accueillir la personne en perte d'autonomie au moins 3 jours consécutifs ou une fin de semaine complète afin de donner un répit aux proches aidants.
- Ressources pour répit la nuit et la fin de semaine.
- Un centre de jour disponible pour tous.
- Service d'accompagnement pour les sorties lorsque la personne en perte d'autonomie vit en résidence privée; ceci permettrait un répit aux proches aidants.
- Besoin de personnes ressources à domicile pour présence-surveillance et permettre un répit aux proches aidants.

Besoin de transport

- Services offerts sont presque strictement pour les rendez-vous médicaux.
- Transport peu accessible en région: les coûts sont très chers pour les aînés.

Besoin financier

- Pour augmenter les effectifs prodiguant des soins à domicile et dans les ressources d'hébergement temporaire (ex. : 6 mois d'attente pour 1 fin de semaine de répit).
- Pour aider à défrayer les coûts du transport.

Autres besoins

- Que les résidences privées collaborent ensemble pour offrir des activités.

Suggestions du groupe pour répondre aux besoins

- Solliciter davantage les jeunes du territoire pour venir en aide aux personnes âgées.

5.4.3 CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau

Note : Ce groupe de discussion est composé de représentants d'organismes qui ont rapporté les besoins de leur clientèle au mieux de leur connaissance. Un membre du groupe était un proche aidant.

Besoin d'information

- Information sur les ressources disponibles ou existantes.
- Information sur « Comment avoir accès aux services ; où s'adresser ».
- Informer les personnes isolées des services, dont le Centre de jour.

Besoin de formation

- Surtout formation sur la maladie d'Alzheimer et les problèmes cognitifs pour les proches aidants et le personnel prodiguant des soins aux personnes en perte d'autonomie.
- Ateliers thématiques pour les proches aidants.
- Formation des intervenants du réseau de la santé en lien avec le savoir-être auprès des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer.
- Café-rencontre avec formation pour les proches aidants.

Besoin de soutien psychologique

- Groupe de soutien pour les aidants de personnes de moins de 65 ans, atteintes de la maladie d'Alzheimer.

Besoin de répit

- Répit sous forme de présence-surveillance à la maison pour des périodes d'au moins 3 heures.

Besoin financier

- À chaque fois que les proches aidants utilisent les services d'aide à domicile, ils doivent déboursier un montant et leurs moyens financiers sont limités.
- Aide financière pour payer ressource pour présence-surveillance à la maison et permettre un répit aux proches aidants.

Autres besoins

- Besoin de maillage des services sous forme d'un guichet, car trop d'organismes offrent des services de transport avec des particularités et cela porte à confusion.
- Comité d'Accueil pour les nouveaux résidents de la région afin de connaître les activités et les services disponibles. Aller chercher les personnes isolées.

- Besoin d'un service d'accompagnement, car les conducteurs bénévoles ne peuvent pas assumer cette tâche.

Suggestions du groupe pour répondre aux besoins

- Développer un service de covoiturage.
- Instaurer un transport collectif en milieu rural par le Ministère des Transports du Québec.
- Instaurer un service de taxi bus dans la région de Maniwaki.
- Service d'épicerie collective; accompagnement en groupe.

5.4.4 CSSS du Pontiac

Note : 4 proches aidantes n'ont pas pu participer au groupe de discussion, car elles n'avaient pas de personne-ressource pour rester avec la personne en perte d'autonomie.

Besoin d'information

- Accompagnement pour naviguer dans le système de soins et services.

Besoin de formation

- Besoin d'enseignement dans les écoles auprès des enfants sur la perte d'autonomie des personnes âgées.
- Formation pour les aidants sur comment aider la personne en perte d'autonomie physique et cognitive.
- En tant que proche aidant, apprendre à mettre ses limites et s'occuper de sa propre vie.

Besoin de soutien psychologique

- Grand besoin d'un groupe de soutien pour les proches aidants, accompagné d'un service de présence-surveillance.
- Besoin de soutien pour les enfants d'ânés en perte d'autonomie.
- Besoin d'appui psychologique pour les proches aidants.

Besoin de répit

- Besoin d'une ressource de répit donnant accès aux personnes en fauteuil roulant.
- Besoin d'une ressource de répit pour personnes en lourde perte d'autonomie.
- Répit d'une durée d'au moins 1 semaine dans une ressource de type CHSLD et pouvant accueillir des personnes avec problèmes cognitifs.
- Répit sous forme de présence-surveillance à domicile en blocs de 4 ou 5 heures ou de fin de semaine, afin de permettre au proche aidant de faire les courses ou des activités pour se ressourcer.
- Répit de soir et fin de semaine afin de permettre au proche aidant de se ressourcer.
- Ressource de répit dépannage lorsque le proche aidant est hospitalisé ou doit subir une chirurgie.

Besoin financier

- Pour augmenter les effectifs du centre de jour afin d'offrir plus d'une journée par semaine et ajouter des jours de fin de semaine.
- Pour avoir du personnel à domicile qui donne des soins.

Besoin de transport

- Augmenter les services de Transport action (pas seulement pour le volet médical).
- Transport est limité pour les personnes en fauteuil roulant.
- Transport pour le proche aidant afin qu'il puisse rendre visite à son conjoint qui est en milieu d'hébergement et apporter ce dont il a besoin.
- Besoin de transport pour les bénévoles.
- Augmenter le transport action pour assurer le transport des clients du Centre de jour.

Autres besoins

- Activités de sorties adaptées pour les personnes âgées.

Suggestions du groupe pour répondre aux besoins

- Assurer la communication des informations : *«ne pas oublier que les gens ne savent pas qu'ils ne savent pas»*.
- Instaurer le service PAIR (à voir avec le CLSC).

5.4.5 CSSS des Collines

Besoin de répit

- Répit de quelques semaines dans une ressource appropriée.
- Besoin de ressources de répit pouvant héberger de 2 à 3 jours consécutifs ou encore, 1 semaine complète.
- Besoin de ressources pour présence-surveillance à domicile soit pour des blocs de 4-5 heures ou une semaine complète.
- Besoin de répit le soir et la fin de semaine.

Besoin financier

- Pour augmenter les effectifs prodiguant des soins à domicile.
- Support financier pour le transport, car très cher pour aller au centre de jour de Gatineau.
- Financement pour la ressource Hébergevac afin que la ressource soit ouverte la fin de semaine.
- Programme de financement pour aider à payer les piqués, les jaquettes, les produits d'incontinence qui ne sont pas couverts par les programmes existants, ...

Besoin de transport adapté

- Besoin de transport la fin de semaine.
- Difficultés à avoir du transport, car 1 seul autobus.
- Transport 7 jours / 7 à des prix abordables et pour toutes les occasions.

Autres besoins

- Centre de jour ouvert 12 mois /an.
- Accompagnateur pour faire les courses.
- Ouvrir une ressource équivalente au camp Gatineau (colonie de vacances durant l'été).

6. Identification des pistes d'amélioration dans chacun des territoires

L'objectif de cette section est d'identifier quelques orientations se dégageant du présent portrait diagnostic et qui pourraient aider l'Appui Outaouais à élaborer son premier plan d'action stratégique. Dans un premier temps nous présentons plusieurs constats liés à l'aidant, à la personne âgée, aux services et au territoire. Ensuite, plusieurs pistes de développement sont présentées. Il est à noter qu'étant donné le peu de ressources existantes pour venir en aide directement aux proches aidants, plusieurs pistes d'amélioration sont générales. Il y a place au développement de nouveaux services et à l'optimisation des autres. Les recommandations sont à titre indicatif et représentent les principaux aspects à développer, selon nous.

6.1 Principaux constats

À la lumière des données recueillies lors de la consultation, certains constats liés au rôle d'aidant à la personne âgée et à l'organisation des services.

6.1.1 Constats liés à l'aidant

- Les proches aidants ne s'identifient pas toujours comme « proche aidant ». Il y a un manque de sensibilisation face à ce rôle dans la communauté.
- Les proches aidants vivent beaucoup d'isolement, de sentiment d'incompréhension, de la culpabilité, du fardeau et de l'épuisement psychologique.
- Les aidants ne savent pas où aller chercher l'information dont ils ont besoin, ils ne connaissent pas toujours les services existants, ne savent pas où s'adresser pour avoir des réponses à leurs questions.
- Les proches aidants ont de la difficulté à prendre soin d'eux. Ils vont souvent donner à l'aidé jusqu'à l'épuisement avant de demander de l'aide.
- Les proches aidants et les personnes aidées ont besoin de préparation pour accepter le répit, car c'est difficile de laisser l'être cher entre les mains de personnes hors de la famille.
- La majorité des aidants qui s'occupent d'une personne âgée ayant besoin de surveillance 24 h/24 h n'ont plus de vie sociale, se sentent prisonniers de leur maison et vivent de l'isolement.
- Il est difficile pour les aidants de faire des demandes d'aide et souvent leurs demandes sont non répondues ou mal répondues.

6.1.2 Constats liés à la personne âgée

- Il est difficile de faire accepter les services qui sont prodigués au domicile de l'aidant ou de la personne âgée (présence surveillance, ménage, soins d'hygiène), car cela implique initialement l'entrée d'un inconnu au domicile.

- Pour que les services soient plus acceptables, il est nécessaire d'assurer la stabilité du service, mais surtout une stabilité dans le personnel venant offrir le service.
- Pour les personnes ayant seulement des incapacités physiques, les services de répit comme l'hébergement par alternance ou temporaire et le Centre de jour sont peu attrayants.
- L'aidant refuse souvent les services parce que la personne âgée n'accepte pas les étrangers.
- La situation de l'aidant d'une personne atteinte d'une incapacité physique ou de troubles cognitifs légers est différente, car il y a « négociation » des besoins des uns et des autres. Souvent, l'aidant se plie aux besoins de la personne âgée et se prive ainsi de la satisfaction de ses propres besoins.

6.1.3 Constats liés aux services

- Les services présentement en place sont appréciés des proches aidants, leur qualité n'est pas remise en cause par les aidants.
- Les services offerts sur les territoires sont peu connus, voire quelquefois inconnus des proches aidants.
- Les services offerts dans la « langue parlée » des proches aidants ou des personnes aidées semblent importants à considérer dans l'offre de services.

6.1.4 Constats liés au territoire

- L'enjeu du transport sur le territoire de l'Outaouais semble très important.
- Lorsque l'accès au répit est disponible pour les proches aidants des régions plus éloignées, il faut tenir compte du temps de déplacement pour se rendre à la ville.
- L'offre de services est beaucoup plus variée dans les CSSS de Gatineau et le CSSS de Papineau.

6.2 Pistes d'amélioration des services

Dans cette section, quelques idées de bonification des services sont présentées. L'énumération par territoire a été privilégiée pour une meilleure réponse aux besoins.

6.2.1 Globalement

- Sensibiliser la population de l'Outaouais à ce qu'est un « proche aidant » pour que ces derniers puissent se reconnaître dans leur rôle et demander de l'aide plus tôt.
- Développer et faire la promotion d'un lieu unique (au téléphone ou en personne) pour obtenir de l'information sur les maladies et les services disponibles, peu importe le type de maladie dont souffre la personne âgée.
- En parallèle à la sensibilisation au statut de proche aidant, prendre les gens où ils sont et offrir d'abord des informations sur la maladie du proche atteint qui semble la première motivation des gens, et l'utiliser comme porte d'entrée pour obtenir d'autres services.
- Coordonner les services offerts pour permettre à l'aidant d'y participer (exemple : offrir du répit et du transport lors de groupes de discussion).
- Agir en prévention plutôt qu'en réaction à l'épuisement de l'aidant.
- S'assurer de travailler en concertation pour que les organismes développent des partenariats permettant de mettre en place des services variés qui répondent aux besoins complexes des proches.

6.2.2 Pistes particulières à chacun des territoires

6.2.2.1 CSSS de Gatineau

Besoin d'information

- Développer un mécanisme d'information sur les services disponibles pour les personnes âgées et les proches aidants.

Besoin de formation

- Développer des formations spécifiques au rôle de proche aidant, peu importe la maladie de la personne âgée.
- Développer de la formation pour les intervenants du réseau communautaire ou des résidences privées pour qu'ils puissent adapter leur intervention à la clientèle de personnes âgées avec des problèmes cognitifs.

Besoin de soutien psychologique

- Maintenir les groupes de soutien aux proches aidants existants, tout en développant des groupes pour des clientèles spécifiques (conjoints, jeunes aidants, etc.).
- Développer un service de médiation ou de consultation familiale pour soutenir les proches aidants et leur famille.

Besoin de répit

- Optimiser les services de répit offerts sur le territoire pour permettre de répondre aux besoins d'un plus grand nombre d'aidants (jour, soir, fin de semaine, répit de longue durée).

6.2.2.2 CSSS de Papineau

Besoin d'information

- Développer un mécanisme d'information sur les services disponibles pour les personnes âgées et les proches aidants.

Besoin de formation

- Développer des formations spécifiques au rôle de proche aidant, peu importe la maladie de la personne âgée.
- Développer de la formation pour les intervenants du réseau communautaire, des entreprises d'économie sociale ou des résidences privées pour qu'ils puissent adapter leur intervention à la clientèle de personnes âgées avec des problèmes cognitifs.

Besoin de soutien psychologique

- Maintenir et développer à différents endroits sur le territoire des groupes de soutien aux proches aidants.

Besoin de répit

- Optimiser les services de répit offerts sur le territoire pour permettre de répondre aux besoins d'un plus grand nombre d'aidants (jour, soir, fin de semaine, répit de longue durée).
- Optimiser les services de type centre de jour pour en augmenter la fréquence sur tout le territoire.

6.2.2.3 CSSS de la Vallée-de-la-Gatineau

Besoin d'information

- Développer un mécanisme d'information sur les services disponibles pour les personnes âgées et les proches aidants.

Besoin de formation

- Développer des formations spécifiques au rôle de proche aidant, peu importe la maladie de la personne âgée.
- Développer de la formation pour les proches aidants de personnes atteintes de déficits cognitifs.

Besoin de soutien psychologique

- Développer des groupes de soutien en s'assurant de jumeler à ce service un service de répit et de transport.

Besoin de répit

- Optimiser les services de répit offerts sur le territoire pour permettre de répondre aux besoins d'un plus grand nombre d'aidants (jour, soir, fin de semaine, répit de longue durée).

6.2.2.4 CSSS du Pontiac

Besoins d'information

- Développer un mécanisme d'information sur les services disponibles pour les personnes âgées et les proches aidants.
- Optimiser l'accès à l'information sur les maladies liées au vieillissement et toute autre information pertinente pour le proche aidant.

Besoin de formation

- Développer des formations spécifiques au rôle de proche aidant, peu importe la maladie de la personne âgée.

Besoin de soutien psychologique

- Développer des groupes de soutien en s'assurant de jumeler à ce service un service de répit et de transport.
- Développer des services d'accompagnement psychologique individuel pour les proches aidants de la région.

Besoin de répit

- Optimiser les services de répit offerts sur le territoire pour permettre de répondre aux besoins d'un plus grand nombre d'aidants (jour, soir, fin de semaine, répit de longue durée).
- Développer l'accès à des services de répit spécialisé pour les personnes à mobilité réduite.
- Optimiser le répit intensif pour augmenter l'accessibilité et la disponibilité.
- Développer un répit en cas d'urgence.
- Optimiser les services de type centre de jour pour en augmenter la fréquence sur tout le territoire.

6.2.2.5 CSSS des Collines

Besoins d'information

- Optimiser l'accès à l'information sur les maladies liées au vieillissement et toute autre information pertinente pour le proche aidant.

Besoin de formation

- Développer des formations spécifiques au rôle de proche aidant, peu importe la maladie de la personne âgée.

Besoin de soutien psychologique

- Développer des groupes de soutien en s'assurant de jumeler à ce service un service de répit et de transport.

Besoin de répit

- Optimiser l'accès au centre de jour en finançant le transport des personnes aidées et en s'assurant d'avoir le service toute l'année.
- Optimiser les services de répit offerts sur le territoire pour permettre de répondre aux besoins d'un plus grand nombre d'aidants (jour, soir, fin de semaine, répit de longue durée).
- Développer et optimiser le service de répit de longue durée pour permettre à l'aidant de quitter son rôle pour quelques jours.

7. Conclusion

L'élaboration du portrait-diagnostic des services offerts dans la région de l'Outaouais a permis de mettre en lumière les différents services proposés par le milieu communautaire, les entreprises d'économie sociale et les Centres de santé et des services sociaux de chacun des territoires. Au total, 36 organismes tentent présentement d'offrir des services répondant aux besoins directs et indirects des proches aidants. Par ailleurs, ce ne sont pas tous les besoins qui sont comblés à ce jour. Il y a donc place à de nouvelles initiatives qui pourraient faire la différence dans la vie de ces gens qui prennent soin de l'être cher.

Il est à espérer que les résultats de cette consultation viendront guider les actions futures pour permettre aux proches aidants de maintenir leur aidé à domicile aussi longtemps que possible, sans pour autant mettre en péril leur propre santé physique et psychologique.