

Rapport annuel



2019-2020

*ACCOMPAGNER QUELQU'UN, C'EST SE PLACER NI DEVANT, NI DERRIÈRE,
NI À LA PLACE. C'EST ÊTRE À CÔTÉ.*

JOSEPH TEMPLIER

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	1
MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE	2
MISSION ET VISION	3
CONSEIL D'ADMINISTRATION 2019-2020	3
CONVENTION D'AIDE FINANCIÈRE	4
ÉQUIPE DE L'APPUI LAVAL.....	4
MEMBRES DE L'APPUI LAVAL	4
COMITÉS.....	5
FINANCEMENT DE PROJETS	11
FORMATION RÉGIONALE.....	16
SERVICE INFO-AIDANT.....	16
COMMUNICATION ET RAYONNEMENT	17
PLAN D'ACTION 2020-2021.....	20

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Bonjour,

2019-20 fut, pour l'Appui Laval, une année d'ouverture et de développement. L'arrivée d'une nouvelle directrice générale a permis une stabilisation de notre organisation tout en faisant rayonner celle-ci auprès des intervenants du milieu. Créativité et initiatives innovatrices ont soutenu les proches aidants et les associations offrant leurs services.

Afin de rejoindre un plus grand nombre de proches aidants, de nouveaux partenariats sont mis en place avec Parkinson Montréal-Laval et Lumi-Vie. Mentionnons également que les sommes affectées aux projets dépassent, de façon significative, les années antérieures.

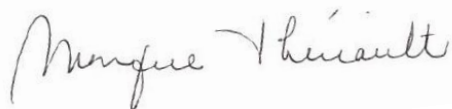
Au moment d'écrire ces lignes, nous savons tous et toutes que la société québécoise subit de grands bouleversements. La Covid-19 a changé nos vies professionnelles et personnelles. Les façons de faire se transforment grandement. Le confinement met au défi les intervenants qui ont dû modifier leurs approches auprès de la clientèle.

Comme présidente, je suis fière de la solidarité et du soutien de notre organisme au travail des groupes partenaires qui redoublent d'efforts. Notre équipe, la directrice générale et les deux agentes de développement très engagées, ont fourni un boulot exceptionnel en contribuant ainsi au mieux-être des personnes.

Et que dire du travail de concertation et d'accompagnement auprès des différents intervenants régionaux : quatre formations, deux causeries, une participation active aux nombreux comités régionaux en proche aide et les rencontres de concertation avec les groupes partenaires.

Nous ne pouvons passer sous silence, les nombreuses heures investies par les membres de l'équipe dans la cueillette d'informations précises et rigoureuses, auprès des différents dispensateurs de service sur le territoire de Laval. Cette mobilisation exigeante avait pour objectif de guider le personnel du service d'information au proche aidant (SIA) à répondre, le plus adéquatement possible, aux différentes demandes d'aide en provenance des lavallois et des lavalloises.

Nous tenons à remercier tous les groupes communautaires de la région, qui œuvrent auprès des proches aidants pour leur détermination, leur engagement et leur générosité envers les personnes âgées en position de vulnérabilité au sein de notre société. La crise actuelle dévoile l'ampleur de l'importance du travail réalisé et celui à venir.



Monique Thériault
Présidente

MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

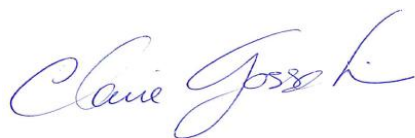
L'année 2019-2020 a été une année de consolidation de la nouvelle équipe de l'Appui Laval, où nous nous sommes appropriés nos différents mandats en collaboration avec vous tous, nos partenaires lavallois, et le soutien du conseil d'administration.

Ainsi nous avons travaillé à contribuer au développement de l'offre de services; à faciliter la mobilisation et la concertation des différents acteurs régionaux dans la reconnaissance des différents proches aidants avec une réponse adaptée à leurs besoins; à développer une offre de formation régionale soutenant la qualité des services; à repérer précocement les proches aidants; et à garder un lien étroit avec le service info-aidant pour faire connaître notre offre de services lavalloise et faciliter le référencement vers nos ressources.

Nous sommes fières de quelques initiatives innovantes. En effet l'équipe initiale de 3 personnes à 5 jours par semaine a évolué vers une équipe de 4 personnes à 4 jours par semaine dans un but de diversifier les compétences et d'assurer une stabilité. Des rencontres virtuelles ont débuté dès octobre 2019 pour faciliter l'échange efficient d'informations avec les organismes financés. Finalement une approche de concertation et de conciliation a été privilégiée pour créer une synergie entre différents plans d'action, notamment le plan de lutte contre la maltraitance faite aux aînés, le plan d'action MADA (Municipalité amie des aînées), le plan d'action du Réseau territorial de services du CISSS, et celui de la gériatrie sociale. Cela a permis de tisser des liens précieux et a suscité plusieurs collaborations dynamisantes, notamment lors de la Semaine nationale des proches aidants.

Nous sommes satisfaites de notre bilan et nous nous adaptons aux défis qu'amène l'année 2020-2021. Il y a bien sûr les défis de transformation reliés à l'évolution de la pandémie à la COVID-19 qui nous interpellent tous. Nous y faisons face avec solidarité et souplesse. De nouvelles balises sont en émergence. Puis viendront les défis de « l'Appui 2,0 » dont la mission s'ouvrira à tous les proches aidants avec la future *Politique nationale pour les personnes proches aidantes* et le plan d'action qui en découlera. Le récent projet de loi no 56 « Loi visant à reconnaître et à soutenir les personnes proches aidantes et modifiant diverses dispositions législatives », déposé par Madame Marguerite Blais, identifie les principes directeurs et les grandes orientations de cette future Politique nationale. C'est une bonne nouvelle pour les proches aidants.

Je quitte prématurément mes fonctions comme directrice générale avec la satisfaction du travail accompli en collaboration avec vous tous. Je vous en remercie profondément.



Claire Gosselin
Directrice générale

MISSION ET VISION

Notre mission

Soutenir les proches aidants qui fournissent sans rémunération des soins et du soutien régulier à domicile à des personnes âgées ayant une incapacité significative ou persistante susceptible de compromettre leur maintien à domicile en :

- contribuant financièrement au développement de l'offre de services d'information, de formation, de soutien psychosocial et de répit;
- offrant un service professionnel d'écoute, d'information et de référence de sorte que les proches aidants puissent être dirigés facilement vers les ressources adéquates;
- agissant en concertation avec les organisations lavalloises.

Notre vision

Contribuer à améliorer la qualité de vie des proches aidants d'aînés.

Nos valeurs

Respect ♦ Équité ♦ Intégrité

CONSEIL D'ADMINISTRATION 2019-2020

Le 13 juin 2019, l'Appui Laval tenait son assemblée générale annuelle qui réunissait 12 membres et 12 invités.

Entre le 1er avril 2019 et le 31 mars 2020, le conseil d'administration a tenu 14 rencontres.

Conseil d'administration en date du 31 mars 2020 – 6 membres

Organisation ayant un poste désigné		Mandat	Poste
Table de concertation régionale des aînés de Laval	-Jean Robitaille -Robert Lanoix	Jusqu'au 6 juin 2019 Depuis le 13 juin 2019	Administrateur
Centre de santé et de services sociaux de Laval	-Sébastien Rocheleau	Depuis le 11 janvier 2016	Administrateur

Poste individuel	Fin de mandat	Poste
Monique Thériault	Juin 2020	Présidente
Gisèle Bélanger	Juin 2021	Vice-présidente
Célyne Lafrance	Juin 2020	Trésorière
Judith Daigle	Juin 2021	Administratrice
Daniel Bellemare	Juin 2019, démission	Trésorier
Anne-Marie Cloutier	Sept 2019, démission	Administratrice
Vacant	Juin 2020	Administratrice

Incorporé le 11 juillet 2011

CONVENTION D'AIDE FINANCIÈRE

L'Appui Laval reçoit son financement à 75 % du Ministère de la Famille (Secrétariat aux aînés) et à 25 % de la Famille André et Lucie Chagnon (Sojecci II Ltée). Une Convention d'aide financière avec la Société de gestion pour les proches aidants (L'Appui national) précise les termes de l'entente avec l'Appui Laval, initialement signée en 2012, ajustée en 2018 et qui se termine au 31 mars 2021.

ÉQUIPE DE L'APPUI LAVAL

En 2019-2020, l'équipe de l'Appui Laval était composée de :

Claire Gosselin	Directrice générale (depuis janvier 2019)
Isabelle Dion	Adjointe administrative (octobre 2018 à janvier 2020)
Isabelle Dion	Agente de communication (depuis janvier 2020)
Nathalie Gauthier	Agente de liaison (depuis mai 2019)
Isabelle Perreault	Agente de développement (mai 2019 à juillet 2019)
Renée Janvier	Adjointe administrative (février à mai 2020)

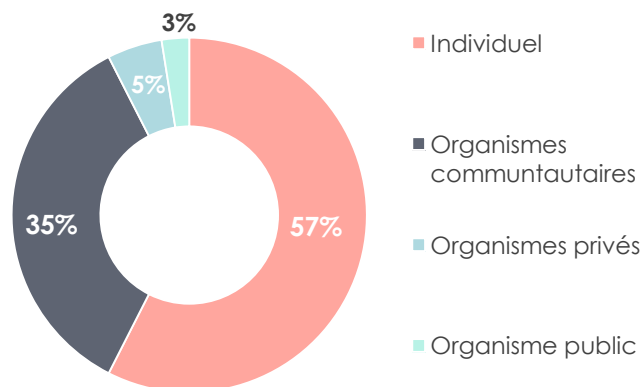
MEMBRES DE L'APPUI LAVAL

L'Appui Laval comprend une seule catégorie de membres, soit les membres actifs.

Au 31 mars 2020, l'Appui Laval comptait 40 membres :

- Individuels (23)
- Organismes communautaires (14)
- Organismes privés (2)
- Organisme public (1)

Répartition des membres par catégorie au 31 mars 2020



COMITÉS

Comités du conseil d'administration

COMITÉ PLANIFICATION STRATÉGIQUE

Mandat	Composition	Réalisations
Superviser l'élaboration et le suivi de la planification stratégique, des budgets annuels et des plans d'action ainsi que la planification du financement et des appels de projets.	Monique Thériault – Présidente Robert Lanoix – Administrateur Claire Gosselin – Directrice générale	Préparation du plan d'action 2020-2021.
2 rencontres		

COMITÉ FINANCE

Mandat	Composition	Réalisations
Planification et suivis des budgets.	Célyne Lafrance – Trésorière Judith Daigle – Trésorière Claire Gosselin – Directrice générale	Révision du budget 2019-2020. Préparation du budget 2020-2021.
2 rencontres		

COMITÉ RESSOURCES HUMAINES

Mandat	Composition	Réalisations
Veiller à ce que les politiques et les procédures nécessaires soient en place pour gérer efficacement les ressources humaines de l'Appui Laval.	Gisèle Bélanger – Vice-présidente Judith Daigle – Administrateur Robert Lanoix – Administrateur	Trois processus d'embauche de personnel.
5 rencontres		

COMITÉ D'ANALYSE DE PROJETS

Mandat	Composition	Réalisations
Procéder à l'analyse des projets déposés par les organismes lavallois afin de valider l'octroi de financement.	Monique Thériault – Présidente Gisèle Bélanger – Vice-présidente Célyne Lafrance – Administratrice	Analyse d'un projet pilote sur le deuil. Analyse de l'an 2 d'un projet.
2 rencontres		

COMITÉ DE MISE EN CANDIDATURE ET D'ÉVALUATION DU RENDEMENT DES ADMINISTRATEURS

Mandat	Composition	Réalisations
Recruter des candidats aux postes d'administrateurs qui possèdent les qualités recherchées. Responsable de l'appel de mise en candidature, de recevoir les bulletins et de transmettre la liste des candidats au Conseil d'administration.	Sébastien Rocheleau – CISSS de Laval Robert Lanoix – Représentant TRCAL	Analyse des candidatures pour un poste d'administrateur.
1 rencontre		
Former les nouveaux administrateurs à leur rôle, ainsi que veiller à l'évaluation des administrateurs en poste.		

Comités opérationnels de l'Appui Laval

COMITÉ DE SOUTIEN AUX PROCHES AIDANTS D'AÎNÉS (CSPAA)

Mandat	Composition	Réalisations
Comité de partenaires visant le développement d'actions facilitant la trajectoire des proches aidants d'aînés.	Monique Bernatchez – CATAL France Boisclair – ALPA Cyndia Brunet – CISSS de Laval Lise Lalande – Société Alzheimer Laval Sébastien Rocheleau – CISSS de Laval Malorie Saar-Guichaoua – SCAMA Caroline Sparks – CCRVA Manon Loranger – Coop SAD Élaine St-Amour – Coop SAD Claire Gosselin – L'Appui Laval Nathalie Gauthier – L'Appui Laval 6 rencontres	Développement d'une offre de services de répit aux proches aidants d'aînés (PAA) complémentaire, bien arrimée et accessible. Révision du plan d'action.

Sous-comité pour un outil de cueillette de données

Mandat	Composition	Réalisations
Sous-comité CSPAA pour faciliter le partage d'informations.	Caroline Sparks – CCRVA Élaine St-Amour – Coop SAD Monique Bernatchez – CATAL Nathalie Gauthier – L'Appui Laval 4 rencontres	Élaboration d'une première ébauche d'un formulaire commun de cueillette d'informations.

ZOOM-APPUI

Mandat	Composition	Réalisation
Rencontre d'information une fois/6 semaines afin de soutenir la mobilisation et la concertation entre les organismes financés par l'Appui Laval, offrant une offre de services aux proches aidants d'aînés.	Monique Bernatchez – CATAL France Boisclair – ALPA Cyndia Brunet – CISSS de Laval Eleni Fatokakis – SSHQ Lise Lalande – Société Alzheimer Laval Sébastien Rocheleau – CISSS de Laval Malorie Saar-Guichaoua – SCAMA Nicole Sicard – Parkinson-Mtl-Laval Caroline Sparks – CCRVA Carole Singher – Lumi-Vie Élaine St-Amour – Coop SAD Gynet Séguin – Coop SAD Claire Gosselin – L'Appui Laval Nathalie Gauthier – L'Appui Laval Isabelle Dion – L'Appui Laval 4 rencontres	Partage d'information entre l'Appui Laval et les organismes financés.

COMITÉ CONSULTATIF POUR LA FORMATION RÉGIONALE

Mandat	Composition	Réalisation
Comité visant à consulter les partenaires sur le plan de formation régionale dédié aux intervenants communautaires desservant les proches aidants d'aînés.	Lise Lalande – Société Alzheimer Laval Malorie Saar-Guichaoua – SCAMA France Boisclair – ALPA Marilena Quintieri – CISSS de Laval Cyndia Brunet – CISSS de Laval Robert Lanoix – CA de l'Appui Laval Linda Benjamin – CATAL Claire Gosselin – L'Appui Laval Nathalie Gauthier – L'Appui Laval 2 rencontres	Validation du plan d'action 2019-2020. 3 rencontres préparatoires en sous-comité.

COMITÉ DE RÉVISION DU GPS

Mandat	Composition	Réalisations
Comité visant à mettre à jour et à réviser le GPS avant sa ré-impression.	Nancy Goulet – ALPA Carole Singher – LumiVie Lise Lalande – Société Alzheimer Laval Maria Tonto-Donati – Proche aidante Marie-Chantal Jarry – Dames de compagnie et cie Marilena Quintieri – CISSS de Laval Cyndia Brunet – CISSS de Laval Émilie Scotto – CISSS de Laval Joannie Deschamps – Info-Aidant Nathalie Gauthier – L'Appui Laval Claire Gosselin – L'Appui Laval 3 rencontres	Révision des 8 étapes du parcours du proche-aidant.

ZOOM COVID-19 avec les organismes financés et les partenaires lavallois

Mandat	Composition	Réalisations
Comité qui a émergé à la demande des organismes afin de s'adapter au contexte de pandémie et faciliter le partenariat.	France Boisclair – ALPA Guy Lemieux – CCRVA Caroline Sparks – CCRVA Monique Bernatchez – CATAL Malerie Saar-Guichaoua – SCAMA Gynet Séguin – Coop SAD Elaine St-Amour – Coop SAD Lise Lalande – Société Alzheimer Laval Carole Singher – Lumi-Vie Nicole Sicard – Parkinson Montréal-Laval Annie Fortier – CISSS de Laval (SAPA) Jean Fallon – CISSS de Laval (PSOC) Isabelle Dion – L'Appui Laval Nathalie Gauthier – L'Appui Laval Claire Gosselin – L'Appui Laval 2 rencontres	Espace d'échange, d'information et de collaboration. Il y a deux rencontres en mars; la composition de ce comité a évolué au fil des semaines (en avril et mai...) afin d'inclure différents partenaires comme la TRCAL, la Ville de Laval, des acteurs en lien avec le plan de lutte contre la maltraitance.

COMITÉ D'ORIENTATION POUR LA SEMAINE NATIONALE DES PROCHES AIDANTS (SNPA)

Mandat	Composition	Réalisations
Comité d'orientation visant à soutenir l'organisation concertée d'un Forum sur la maltraitance vécue par les proches aidants.	France Boisclair – ALPA François Godin – Coordonnateur régional du plan d'action maltraitance au CISSS de Laval Lucie Gaudreault – Plan d'action MADA Ville de Laval Claire Gosselin – L'Appui Laval 4 rencontres	Partenariat dans le déploiement d'une activité régionale organisée par l'ALPA : un forum sur la maltraitance envers les aînés proches aidants et les proches aidants d'aînés. Faciliter l'accès aux proches aidants au travail en rendant disponible l'activité en webinaire.

COMITÉ CONSULTATIF - Journée régionale de réflexion sur le soutien psychosocial

Mandat	Composition	Réalisations
Comité consultatif visant à orienter l'actualisation d'une journée régionale de réflexion sur le soutien psychosocial, tel que recommandé lors d'une activité régionale de consultation organisé par le CSPAA de l'Appui Laval.	Lise Lalande – Société Alzheimer de Laval Eleni Fakotakis – SSHQ Monique Bernatchez – CATAL Malerie Saar-Guichaoua – SCAMA André Rodrigue – CISSS de Laval Carole Singher – Lumi-Vie Karine St-Vincent – ALPA Nathalie Gauthier – L'Appui Laval Claire Gosselin – L'Appui Laval 1 rencontre	Mandat du comité. Fonctionnement du comité.

Comités externes

COMITÉ MADA – VILLE DE LAVAL

Mandat	Composition	Réalisations
<p>Comité de pilotage responsable de superviser la conduite des activités menant à l'élaboration du plan d'action MADA, s'assurer que soient reflétées, dans la démarche, les préoccupations des différents acteurs et actrices et contribuer à la réflexion des éléments à recommander.</p> <p>L'appui Laval y participe depuis janvier 2018.</p>	<p>1 représentant élu municipal 4 représentants de la Ville de Laval 3 représentants du CISSS de Laval 1 représentant de la STL 1 représentant de l'OMH 1 représentant de la Maltraitance 1 représentant de la TRCAL 1 représentant du CBML 1 représentant du ROPPHL 1 représentant des proches aidants 1 représentant du marché du travail 1 représentant de l'Appui Laval</p> <p style="text-align: center;">4 rencontres</p>	<p>Validation du portrait-diagnostic de la population âgée de Laval.</p> <p>Plan d'action 2019-2021.</p> <p>6ème rendez-vous annuel MADA.</p>

COMITÉ DE CONCERTATION CONTRE LA MALTRAITANCE LIÉ AU VIEILLISSEMENT À LAVAL

Mandat	Composition	Réalisations
<p>Le mandat de ce comité régional de concertation est de regrouper les principaux acteurs régionaux afin de mettre en commun les forces, l'expérience et les connaissances de chacun des participants, pour contrer la maltraitance et promouvoir la bientraitance envers les aînés de Laval.</p>	<p>5 représentants du CISSS de Laval 2 représentants de la Police de Laval 1 représentant de la Ville de Laval 1 représentant de l'AQDR 1 représentant d'AGAPE 1 représentant de l'ALPA 1 représentant SCAMA 1 représentant de DIRA Laval 1 représentant CAVAC Laval 1 représentant CAAP-Laval 1 représentant ROPPHL 1 représentant FADOQ 1 représentant TRCAL 1 représentant résidence d'aînés 1 représentant de l'Appui Laval</p> <p style="text-align: center;">4 rencontres</p>	<p>Partage d'informations sur les activités et projets des différents acteurs régionaux, sur des outils de sensibilisation, et sur les besoins de formation des intervenants et bénévoles des organismes communautaires,</p> <p>Échanges sur le plan d'action lavallois contre la maltraitance liée au vieillissement 2019-2022.</p> <p>23 octobre 2019 - Forum Laval-Laurentides-Lanaudières : Favoriser la bientraitance.</p>

SOUS-COMITÉ DE TRAVAIL RTS – VOLET SAD

Mandat	Composition	Réalisations
<p>Les objectifs de ce comité de travail du RTS – Volet SAD sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Identifier des solutions en regard des trois thèmes retenus lors de la rencontre du grand Comité RTS – Volet SAD. -Amélioration des mécanismes de coordination pour les clientèles communes. -Accessibilité des services. -Le partage d'information sur l'offre de services des différents partenaires. -Élaborer un plan d'action et l'actualiser. -Définir un plan de communication pour assurer la circulation de l'information. 	<p>Annie Fortier – CISSS de Laval Cyndia Brunet – CISSS de Laval Claire Gosselin – L'Appui Laval Louise Aubert – TRCAL Carole Singher – Lumi-Vie Caroline Sparks – CCRVA Nathalie Grandines – Domaine des Forges 1 et 3 Ariane Malouin – Pharmacie communautaire Johann Dandurand – APPR Chantal Malo – Résidence de la Salle Ginette Brousseau – Patiente partenaire Dominique Gravel – Patiente partenaire</p> <p style="text-align: center;">7 rencontres</p>	<p>Comité de travail pour élaborer un plan d'action régional visant à développer et consolider un réseau territorial de services en Soutien à Domicile (SAPA).</p> <p>Tenue de la rencontre annuelle de la table de concertation et de coordination du réseau territorial de services – volets soutien à domicile (20 novembre 2020).</p>

COMITÉ REPÉRAGE CISS – APPUI

Mandat	Composition	Réalisations
Nouveau comité conjoint CISSS-SAPA et L'Appui Laval pour repérer précocement le proche aidant dans la trajectoire de services.	Annie Fortier – CISSS de Laval Sébastien Rocheleau – CISSS de Laval Claire Gosselin – L'Appui Laval Caterina D'aleccio – CISSS de Laval Roxanne Gauvin – CISSS de Laval Sarah Lopez Rochette – CISSS de Laval Nathalie Gauthier – L'Appui Laval 6 rencontres	Élaboration d'un plan d'action. Actualisation d'une activité de repérage lors de la clinique de vaccination 2019.

COMITÉ AMPÉRÂGE du centre SCAMA

Mandat	Composition	Réalisations
Comité aviseur du projet Ampérage du Centre SCAMA qui assure un suivi concerté du projet. Ampérage est un projet d'accompagnement multilingue des personnes âgées qui met en lumière les situations de maltraitance chez les aînés issus des communautés culturelles en vue de favoriser leur inclusion et briser leur isolement.	Représentants du centre SCAMA 2 représentants du MIFI 2 représentants du plan de lutte contre la maltraitance 1 représentant du secrétariat des aînés 1 représentant SAPA du CISSS Laval 1 représentant de la Ville de Laval (MADA) 1 représentant de l'urgence sociale 1 représentant du CDLC 1 représentant de l'Appui Laval 2 rencontres	État d'avancement du projet. Présentation du bilan 2018-2019. Poursuite du projet 2019-2020.

Comité de travail pour la journée de concertation de la TRCAL sur le soutien à domicile

Mandat	Composition	Réalisations
Comité animé par la TRCAL pour orienter les travaux de la concertation sur le soutien à domicile.	Amélie Daigle – Dynamo Louise Aubert – TRCAL Annie Fortier – CISSS Laval SAPA André Rodrigue – CISSS SALA Brigitte Tremblay – AQDR Agnès Charland-Synotte - Association des popotes roulantes France Boisclair – ALPA A Desjardins-Legault – Axion + Élaine St-Amour – Coop SAD Robert Lanoix – Midi quarante Josée Laperle – CAAP Laval Luis Herrera Segovia – CASA Guy Lemieux – CCRVA Monique Bernatchez – CATAL André Benoit – FADOQ Lucie Gaudreault – MADA 1 rencontre	Préparer le déploiement d'une activité régionale de concertation sur le soutien à domicile.

RÉSEAU DES APPUIS

Le Réseau des Appuis comprend 17 Appuis régionaux, chapeautés par l'Appui national, engagés à réaliser la mission par différents comités de travail. Voici notre implication régionale :

Implication de l'Appui Laval	
TABLE DES DIRECTIONS GÉNÉRALES	5 rencontres en présence 11 rencontres virtuelles par zoom
TABLE DES PRÉSIDENTS	2 rencontres en présence 1 conférence téléphonique
COMITÉ national consultatif Journée CISSS-CIUSSS / Appuis	1 rencontre Comité mis sur pied par l'Appui national en collaboration avec le MSSS, composé de directions générales des Appuis et de gestionnaires de CISSS et CIUSSS, visant à soutenir l'organisation d'une journée d'échange annuelle entre les représentants de ces organisations pour la mise en œuvre de mesures favorables à l'amélioration de leur complémentarité ainsi que de l'offre de services pour les proches aidants d'aînés.

FINANCEMENT DE PROJETS

Types de services financés

Information	Activité visant à informer le proche aidant des services et des connaissances utiles au rôle d'accompagnement qu'il souhaite tenir.
Formation	Activité visant à ce que le proche aidant développe les connaissances, les compétences et les comportements utiles au rôle d'accompagnement qu'il souhaite tenir.
Soutien psychosocial	Service d'écoute, de soutien, de référence, de consultation et/ou de suivi offerts au proche aidant pour prévenir une détresse psychologique.
Répit traditionnel (régulier)	Service de répit qui consiste à libérer temporairement le proche aidant du rôle d'accompagnement qu'il tient, afin qu'il ait du temps pour faire les activités de son choix.
Répit atypique (ponctuel)	Service de répit d'urgence ou ponctuel qui consiste à libérer temporairement le proche aidant du rôle d'accompagnement qu'il tient, afin de lui permettre de s'occuper d'une situation urgente ou exceptionnelle.
Répit accessoire	Service de répit qui permet au proche aidant de participer à des activités de soutien psychosocial, d'information et de formation de l'organisme. Ce service peut prendre la forme d'une aide financière offerte au proche aidant par l'organisme.

Engagement des fonds 2019-2020

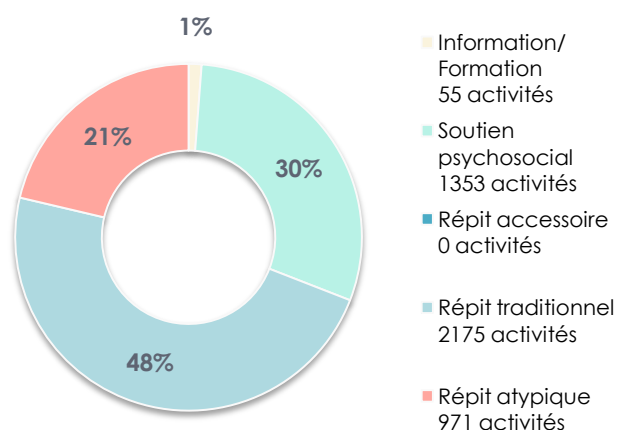
Nombre de projets financés 2019-2021		Sommes accordées
15		783 388,24 \$
ORGANISME	PROJET	
Association Lavalloise des Personnes Aidantes (ALPA)	Conférence pour tous – Ressource aidante Une oreille attentive au bon moment et groupe de soutien Répit d'occasion Semaine nationale des proches aidants – Forum sur la maltraitance auprès des proches aidants	
Comité d'animation du troisième âge de Laval (CATAL)	Une pause pour moi, journée du mercredi	
Centre Communautaire le Rendez-Vous des Aînés (CCRVA)	L'Escale du Rendez-Vous, un répit au rythme de chacun	
Coopérative de soutien à domicile de Laval	Services de répit-stimulation à domicile	
Centre SCAMA	Répit de groupe en centre de jour multiculturel	
Société Alzheimer Laval	Consultation à domicile et suivi Halte-répit, un service de répit atypique et accessoire Répit pour proche aidant d'une personne atteinte de moins de 65 ans Répit-stimulation à domicile avec accompagnement dans certaines activités domestiques	
Services sociaux helléniques du Québec (SSHQ)	Sensibilisation, information aux proches aidants d'aînés anglophones et allophones	
Parkinson Montréal-Laval	Le mieux-être des proches aidants de personnes vivant avec la maladie de Parkinson	
Lumi-Vie*	Soutien pour aidants endeuillés ou accompagnant un proche en fin de vie.	

*Nouveau projet

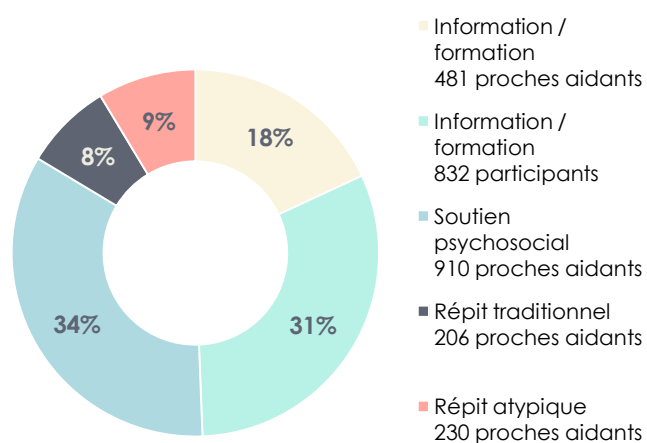
Dans le cadre de l'appel de projets 2019-2021 un nouveau projet a été accepté : un projet pilote afin de répondre aux besoins des proches aidants endeuillés ou accompagnant un proche en fin de vie.

Portrait des services financés à Laval en 2019-2020

Répartition des services par type d'activité

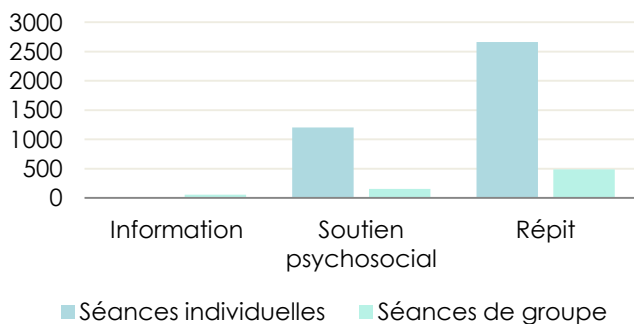


Répartition des proches aidants rejoints par type de service

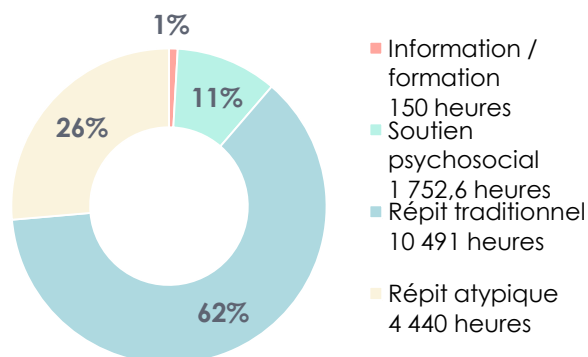


Cette année, les organismes financés par l'Appui Laval ont été en mesure d'offrir 4 554 activités à 1 553 proches aidants Lavallois. Au total toutes activités confondues, ce sont 16 833,6 heures qui ont été données à la population lavalloise.

Séances individuelles et de groupes selon les types de services

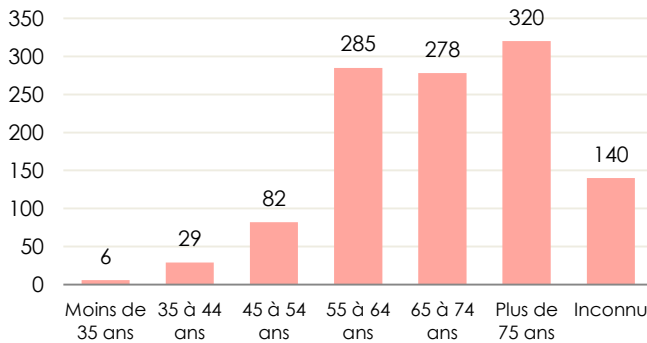


Répartition des heures données selon les types de services

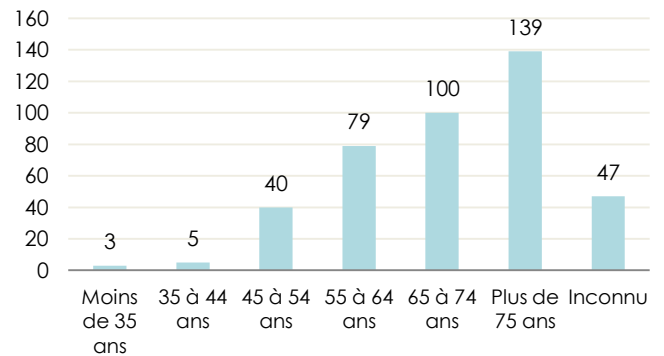


Portrait des proches aidants rejoints par ces services

Répartition des proches aidantes d'aînés
rejointes par les services selon l'âge
(Femmes)



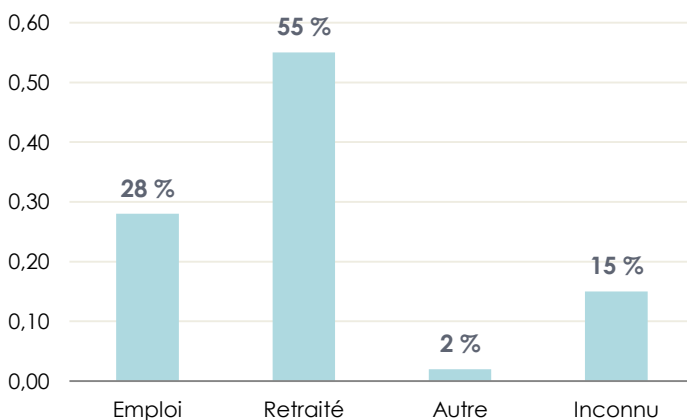
Répartition des proches aidants d'aînés
rejointes par les services selon l'âge
(Hommes)



Portrait des proches aidants rejoints par ces services

Encore cette année, les femmes représentent les plus grandes utilisatrices des services offerts aux proches aidants. Ce sont 1 140 femmes ce qui représente 73 % des utilisateurs, comparativement à 413 hommes, soit 27 % des utilisateurs. C'est à partir de 55 ans que se retrouve le plus de proches aidants faisant appels à ces services.

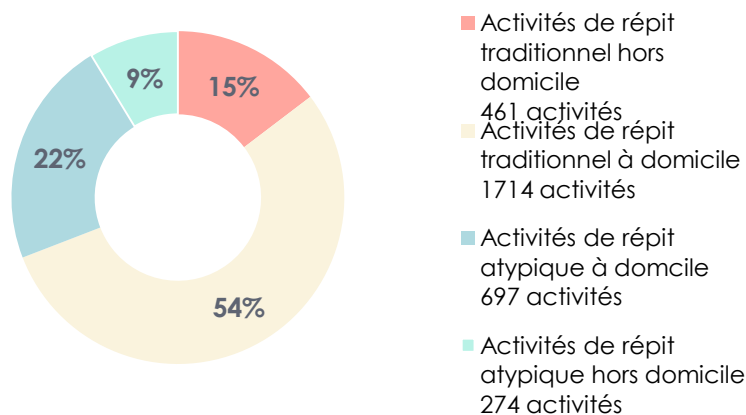
Occupation des proches aidants ayant
accès aux services



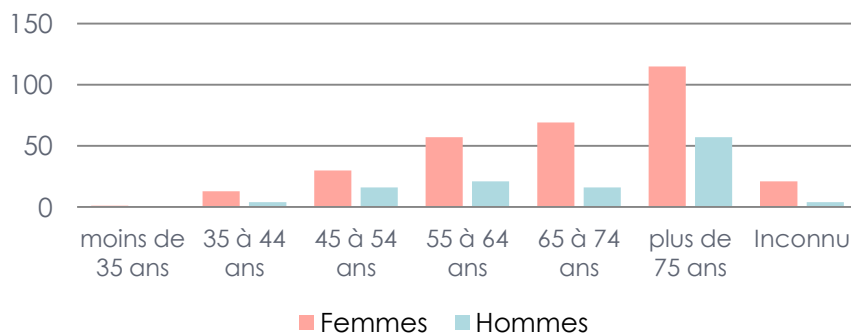
Plus de la moitié des proches aidants desservis sont à la retraite (55 %), ensuite les travailleurs demeurent le deuxième groupe en importances de proches aidants qui ont utilisé les services existants.

Le répit étant le service le plus en demande, les organismes ont travaillé fort afin de fournir 3 146 séances destinées à offrir du répit à 424 proches aidants, ce qui représente 14 931 heures de répit données.

Répartition des activités de répit



Répartition des proches aidants qui ont obtenu du répit selon le sexe et le groupe d'âge



Les proches aidants ayant obtenus des services de répit soutiennent des personnes :

- ayant la maladie d'Alzheimer ou une maladie apparentée : 320 proches aidants;
- des maladies présentant des incapacités autres : 104 proches aidants.

Accessibilité des services

Plusieurs mesures facilitent l'accessibilité aux activités pour les proches aidants, comme le transport de la personne aidée, les mesures de répit accessoire, la proximité géographique, le coût abordable et la plage horaire. En 2019-2020 à Laval :

Activités en soirée	Huit organismes ont permis d'offrir 1 299,6 heures d'activités en soirée.
Activités samedi/dimanche	Quatre organismes ont offerts aux proches aidants 995,8 heures durant les fins de semaine.
Transport pour la personne aidée	Trois organismes ont offerts des services de transport. Ces services ont permis à certains aidés d'avoir accès aux services de répit.
Répit accessoire	Afin de libérer les proches aidants le temps d'une activité, certains organismes offrent des services de répit accessoire. Cette année, plusieurs organismes en proposaient en soutien à leurs activités

	d'information ou de soutien psychosocial, par contre cette mesure est peu utilisée.
Proximité géographique	Six organismes ont offerts des services à domicile afin de faciliter l'accès aux services aux proches aidants.
Services offerts en plusieurs langues	Treize organismes ont offerts leurs services tant en français qu'en anglais. À cela s'ajoute chez certains d'entre eux des services en : grec, italien, espagnol, arabe, créole et dialecte africain.

Afin de mieux rejoindre la clientèle anglophone et allophone, la majorité de nos communications sont bilingues, par exemple :

- Appui Lettre
- Formulaire bilingue d'auto-reconnaissance lors des cliniques de vaccination
- Capsules faisant la promotion du Service Info-Aidant sur les écrans dans trois GMF qui desservent une clientèle plus anglophone.

Semaine nationale des proches aidants d'âinés sur le thème de la maltraitance envers les proches aidants

Le 6 novembre 2019, en pleine semaine nationale des proches aidants d'âinés, une journée de sensibilisation et de consultation a permis de regrouper une centaine de proches aidants et d'intervenants de la région pour échanger sur les réalités souvent méconnues de maltraitance que peuvent vivre les proches aidants.

Pour faciliter l'accès des proches aidants en emploi ou non disponibles le jour du Forum, il était également possible d'y participer par webdiffusion, en temps réel et en différé. Vingt-six personnes ont participé à la webdiffusion sous l'une ou l'autre des formes proposées.

Tout au long de cette journée, nous avons voulu souligner et reconnaître le dévouement et l'engagement des proches aidants présents en leur offrant différentes attentions et en les consultant dans l'élaboration d'un outil d'évaluation et d'intervention prometteur au niveau de la maltraitance vécue par les proches aidants. L'outil s'est avéré très intéressant pour ouvrir le dialogue sur cette réalité souvent ignorée.

Le succès de cette journée fut le fruit d'une collaboration entre différents partenaires : l'Association Lavalloise des personnes aidantes de Laval, organisme porteur du projet, le CISSS de Laval, la Ville de Laval et l'Appui Laval. Les accises de cette journée reposaient sur une recherche action effectuée par l'Université Laval et le Regroupement des aidants naturels du Québec.

Contexte particulier

L'année 2019-2020 s'est terminée avec un événement marquant à la mi-mars 2020 : la pandémie à la COVID-19. Par décret, les rassemblements ont été interdits et le confinement est devenu obligatoire pour la population. En plus de bouleverser l'ordre habituel des choses, cela a changé l'offre de services financés par l'Appui Laval.

En effet, il y a eu la cessation de certaines activités tels les services de répit hors domicile en groupe, les services d'information, de formation et de soutien psychosocial en présence. Par ailleurs les services de répit à domicile ont été identifiés comme des services essentiels nécessitant une adaptation pour

respecter les consignes de santé publique, permettant d'assurer la santé des aînés, des aidants et des intervenants.

Le financement de l'Appui a été maintenu afin de continuer de répondre aux besoins des proches aidants. Pour l'année 2019-2020, cela ne représente qu'un peu plus de deux semaines de services. Pour l'année 2020-2021 l'Appui continuera de soutenir les organismes dans la transformation des services.

FORMATION RÉGIONALE

Dans le cadre du budget de formation régionale 2018-2020, l'Appui Laval a déployé son programme de formation régionale auprès des intervenants ciblés du réseau communautaire. Ce programme a suscité beaucoup d'intérêt auprès des organismes qui ont ainsi eu une opportunité d'offrir gratuitement à leurs ressources humaines un moment de ressourcement, de réseautage et bien entendu, de développement de compétences. Ce programme vise à développer des services de qualité en lien avec les pratiques prometteuses d'intervention.

Les formations offertes

Entre décembre 2019 et février 2020, plusieurs sessions ont été organisées, de nombreux intervenants en provenance du réseau communautaire lavallois, dédiés aux proches aidants d'aînés ont été formés sur différentes thématiques répondant aux besoins identifiés :

- Les clés de la bienveillance (11 participants)
- Agir avec une personne hostile (10 participants)
- Intervenir auprès d'une clientèle ethnoculturelle (17 participants)
- Intervenir auprès d'une clientèle présentant des SCPD (28 participants)

Les « Causeries de l'Appui Laval »

Ce type d'activité de formation est une innovation pour l'Appui Laval. En effet, les causeries visent le ressourcement des intervenants sur un thème qui touche la qualité de leur intervention. Elles permettent aussi le « travailler ensemble » et le réseautage en créant ce lieu de rencontre périodique pour tous : prioritairement les intervenants et bénévoles du réseau communautaire qui œuvrent auprès des proches aidants d'aînés de même que ceux du CISSS de Laval.

Deux causeries ont été organisées :

- Mieux intervenir auprès des proches aidants d'aînés LGBT (13 participants)
- Accompagner le proche-aidant endeuillé ou accompagnant son proche en fin de vie ou en stade avancé de sa maladie (20 participants)

Au total 99 participants ont bénéficié du programme de formation régionale organisée par L'Appui Laval. À noter que trois formations et une causerie prévues en mars 2020 ont dûes être annulées ou reportées à cause de la pandémie Covid-19.

SERVICE INFO-AIDANT

Le service Info-aidant est un service professionnel, confidentiel, bilingue et gratuit qui s'adresse aux proches aidants et à leur entourage, ainsi qu'aux intervenants et professionnels de la santé. Sachant qu'il est particulièrement difficile pour le proche aidant de demander de l'aide, il est d'autant plus

important d'offrir un service qui répond de façon précise et spécifique à ses besoins, et ce, afin de faciliter la démarche du proche aidant et améliorer sa qualité de vie.

Le service Info-aidant est disponible par téléphone et par courriel.

En 2019-2020, il y a eu 1885 interventions effectuées auprès des Lavalloises et des Lavallois. À noter qu'une nouvelle plateforme de données a été introduite par le Service Info-Aidant le 1^{er} juillet 2019 permettant de comptabiliser de façon plus précise les interventions. Une comparaison mensuelle sera possible dès juillet 2020. En réponse aux besoins des proches aidants, les services offerts ont été :

- Information : 48%
- Références : 30,3%
- Écoute : 21,7%

Collaboration de l'Appui Laval avec le service Info-aidant (service centralisée) et le bottin des ressources

Des modalités de collaboration étroite entre le Service Info-aidant et l'Appui Laval ont été mises en place afin de faciliter la communication et continuer de bien desservir les Lavallois. Comme les autres régions, l'Appui Laval a procédé à la mise à jour complète du bottin des ressources organisée par l'Appui national. Le déploiement de ce bottin à jour et plus précis sur l'offre de services était prévu à la fin mars. Cet événement a dû être reporté à une date ultérieure, notamment parce que l'offre de services est transformée par la pandémie.

COMMUNICATION ET RAYONNEMENT

Les activités de communication de l'Appui Laval visent principalement à :

- permettre aux proches aidants d'aînés de se reconnaître comme tels et faire en sorte qu'ils aient conscience de l'importance de leur rôle;
- sensibiliser les différents milieux, l'entourage immédiat et le grand public quant à la réalité des proches aidants d'aînés;
- promouvoir le service Info-aidant et ainsi faire connaître aux proches aidants d'aînés l'aide, les ressources et les services à leur disposition.

L'Appui Laval peut compter sur la précieuse collaboration du CISSS de Laval (16 installations) et de la Ville de Laval (60 points de services) pour l'affichage et la distribution d'outils de promotion.

lappui.org/laval

L'Appui pour les proches aidants d'aînés propose un portail Web riche en ressources pour les proches aidants d'aînés, disponible tant en français qu'en anglais. Nous y publions, pour la région de Laval, le calendrier des activités, les nouvelles et actualités lavalloises et le répertoire des ressources, ainsi que tout autre document d'intérêt pour les proches aidants d'aînés et les intervenants.

Médias sociaux

L'Appui Laval participe à la diffusion de l'information régionale sur les

lappui.org/laval

15 526 pages vues de la section et du répertoire régional ont été consultées par 3 778 visiteurs uniques.

Médias sociaux

26 995 mentions «J'aime la page» sur Facebook;
1 183 abonnés sur Twitter.

L'Appuilette

À Laval, plus de 1 120 personnes reçoivent mensuellement le bulletin.

Outils de promotion

Distribution de :

5 654 dépliants en français;
1 350 dépliants en anglais;
1 193 stylos;
228 sacs;
29 tentes promotionnelles;
64 cartes postales;
432 signets.

plateformes Facebook, Twitter et LinkedIn du Réseau des Appuis.

L'Appui Laval souhaite davantage optimiser l'utilisation de ces plateformes pour valoriser l'offre régionale de services, rejoindre de nouveaux proches aidants et contribuer au partage avec les partenaires via notamment la "Communauté d'échanges sur les pratiques inspirantes-covid-19" créée par l'Appui National et l'UQTR.

Appuilette

L'Appui Laval diffuse une infolettre mensuelle gratuite et offerte tant en version française qu'en version anglaise : l'Appuilette. On y retrouve des articles, de l'information et des ressources, destinés aux proches aidants d'âinés et à toute personne s'investissant auprès d'eux. Les organismes lavallois ont aussi l'opportunité d'y présenter leurs activités dans un calendrier mensuel.

Laval en famille magazine

En plus de poursuivre son partenariat avec le magazine *Laval en famille* jusqu'en novembre 2019, l'Appui Laval a publié une page dans la version anglophone *Laval Families* et ce jusqu'en janvier 2020. Ces publications proposaient des articles d'intérêts sur une page complète dédiée aux proches aidants d'âinés lavallois. Le magazine est également disponible en format Web.

Guide de parcours et de soutien du proche aidant

Le Guide de Parcours et de Soutien du proche aidant (GPS du proche aidant) est devenu, au fil des ans, un outil incontournable pour les proches aidants et pour les intervenants.

Le guide comprend :

- les 8 étapes de la trajectoire du proche aidant : des astuces et des outils pour chaque étape;
- les besoins du proche aidant et les ressources lavalloises pour y répondre.



Au terme de 2019-2020, les copies cartonnées ont presque toutes été distribuées. Avant une prochaine réimpression, il a été convenu de solliciter nos partenaires afin de réviser et d'actualiser le contenu de cet outil. Les travaux du comité réviseur ont été suspendus à cause de la pandémie mais reprendront en 2020-2021. D'ici là, nous souhaitons augmenter la fréquentation de la version interactive électronique gpsprocheaidant.ca auprès des proches aidants et des intervenants du réseau.

Pour références, en 2019-2020, le site a été visité par 151 utilisateurs, avec 402 pages vues. Une diminution par rapport à l'an dernier alors que le site avait été visité par 228 utilisateurs avec 617 pages vues. À cause d'un problème technique dans la comptabilisation des statistiques d'utilisation, notez que les données pour cette année et l'an passé ne couvrent qu'une demi-année. Les correctifs ont été apportés pour un portrait complet pour 2020-2021.

En 2019-2020

Distribution par l'Appui Laval seulement de 660 GPS en français et 62 GPS en anglais.

Le Guide de Parcours et de Soutien du proche aidant, le site web et la version imprimable du guide sont disponibles en français et en anglais dans l'onglet "Votre GPS".

Présentation du Service Info-aidant

L'équipe de l'Appui Laval fait des présentations dans différents milieux. Elle joue un rôle important de sensibilisation et d'information sur la réalité auprès de proches aidants. En 2019-2020, elle a fait principalement des présentations au CISSS de Laval auprès de groupes de soutien aux proches aidants du CISSS de Laval (5 rencontres).

Conférence de presse

Le 15 avril 2019, l'Appui Laval a tenu à souligner son engagement envers les proches aidants en organisant une conférence de presse pour présenter ses nouveaux projets pour la période s'étendant entre avril 2019 et mars 2021. Une trentaine de partenaires étaient présents à cette journée, dont Monsieur Christopher Skeete, député de Sainte-Rose et adjoint parlementaire du premier ministre pour les relations avec les Québécois d'expression anglaise, Marc Demers, maire de Laval ainsi que les directions générales des organismes financés et d'une représentante de l'Appui Laval.

Salon des aînés

Pendant trois jours à la mi-octobre 2019, l'équipe de l'Appui Laval est allée à la rencontre de la population des aînés lavallois lors de ce salon qui leur était dédié. Cette première présence au salon des aînés se voulait une occasion de mettre en valeur le rôle de proches aidants auprès de la population en général, de mieux faire connaître la mission de l'Appui Laval et l'offre de services à Laval pour les proches aidants.

Trois organismes, le Rendez-vous des aînés, le Centre SCAMA et SSHQ, ont accepté l'invitation à partager l'espace kiosque permettant aux proches aidants et visiteurs d'apprécier concrètement la variété de services qui leur était offerte, en particulier auprès des communautés anglophones et ethnoculturelles.

Portes ouvertes

La seconde édition « **Portes ouvertes sur les organismes** », initiée par la TRCAL et le CISSS de Laval, nous a permis d'ouvrir nos portes aux intervenants du réseau et à la population en générale. Cette activité nous a permis d'accueillir une cinquantaine de proches aidants et d'intervenants du réseau de la santé. Nos voisins du 1850, boulevard le Corbusier œuvrant auprès des proches aidants et des aînés se sont joints à cet événement permettant à nos visiteurs de belles découvertes et rencontres.

Projet Repérage

Grâce à une collaboration étroite entre le CISSS de Laval, l'Appui Laval et le Service Info-Aidant, le nouveau projet « **Repérage** » a permis de rejoindre plusieurs centaines de proches aidants lors de leur visite dans l'un des cinq centres de vaccinations à Laval tout au long de la campagne de vaccination qui se tenait du 1^{er} novembre au début d'année 2020.

En 2019-2020, 25% des référencement lavallois au Service Info-Aidant proviennent de cette initiative. Ce type de repérage vise à rejoindre tout particulièrement des proches aidants qui sont aux premières étapes de leur parcours.

Écrans télé dans les Groupes de médecine familiale (GMF)

Bien qu'encore récente, cette autre activité de promotion semble porter fruit pour convaincre les proches aidants à contacter un conseiller ou une conseillère du Service Info-Aidant. Des capsules faisant la promotion, en français et en anglais, de ce service sont diffusées deux fois/heure sur les écrans télé de neuf (9) groupes de médecine familiale (GMF) de Laval (dont 3 dans des secteurs plus anglophones).

Bulletin et fiche-répit

Dans un souci de faciliter le référencement vers les services de répit offerts à Laval, l'Appui Laval a repris la diffusion du bulletin et de la fiche-répit. Deux mises à jour ont été faites en 2019-2020 en vue d'informer les intervenants, le Services Info-Aidant et autres partenaires de la spécificité des services et des places disponibles.

PLAN D'ACTION 2020-2021

Le plan d'action 2020-2021 est en continuité avec les cinq orientations de l'an passé, en cohérence avec la planification stratégique du réseau des Appuis. Toutefois, comme bien d'autres, l'Appui Laval travaille à revoir son plan d'action pour s'adapter au contexte de la pandémie à la COVID-19.

Nous continuerons de soutenir les organismes communautaires qui sont en pleine transformation de leur offre de services. L'intention est de continuer à contribuer à répondre aux besoins des proches aidants et à améliorer leur qualité de vie, à faciliter leur quotidien en veillant notamment à ce qu'ils tirent pleinement profit des ressources mises à leur disposition.

Voici donc les cinq orientations stratégiques à la base de notre plan d'action qui évoluera avec la situation et sera communiqué dans les meilleurs délais à nos membres et à nos partenaires, cela en collaboration avec les orientations du réseau des Appuis.

Orientation 1

L'accroissement du nombre et la diversification des proches aidants d'aînés ayant accédé à des services soutenus par l'Appui Laval

Orientation 2

Le soutien au déploiement de services d'une intensité et d'une qualité répondant aux besoins des proches aidants d'aînés

Orientation 3

La complémentarité des actions entre les acteurs pouvant contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des proches aidants d'aînés

Orientation 4

L'engagement de la société québécoise envers les proches aidants d'aînés

Orientation 5

Des organisations performantes

L'APPUI POUR LES
PROCHES AIDANTS
D'AÎNÉS

LAVAL

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

1850 boul. Le Corbusier, bureau 302
Laval (Québec) H7S 2K1
t. 450 681-7090
info@lappuilaval.org
lappui.org/laval

INFO-AIDANT
1 855 852-7784
ÉCOUTE-INFORMATION-RÉFÉRENCES
LAPPUI.ORG