

RAPPORT ANNUEL 2016-2017

SUR LES ACTIVITÉS DU FONDS DE SOUTIEN AUX PROCHES AIDANTS ET
SUR CELLES DE LA SOCIÉTÉ DE GESTION POUR LE SOUTIEN AUX PROCHES
AIDANTS, L'APPUI NATIONAL

DU 1^{ER} AVRIL 2016 AU 31 MARS 2017



La famille, une histoire de générations.

Édition

La Direction des communications du ministère de la
Famille

Le genre masculin utilisé dans le document désigne
aussi bien les femmes que les hommes.

ISBN: 978-2-550-78654-2 (imprimé)

ISBN: 978-2-550-78653-5 (PDF)

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2018

© Gouvernement du Québec, 2018

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A3

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 16 de la Loi instituant le fonds de soutien aux proches aidants, j'ai l'honneur de vous présenter le Rapport annuel 2016-2017 sur les activités du Fonds de soutien aux proches aidants et sur celles de la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants, l'Appui national.

Le rapport soumis présente le détail des sommes versées et des projets financés ainsi qu'un bilan du nombre de proches aidants joints, des types de services financés et des résultats obtenus par l'Appui national pour la période du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017.

Ce bilan témoigne du travail accompli grâce au Fonds de soutien aux proches aidants. Je tiens à remercier notre partenaire, Sojecci II Itée, société de la famille Lucie et André Chagnon, pour sa contribution.

Veillez agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'F. Charbonneau', with a long horizontal flourish extending to the right.

Francine Charbonneau

TABLE DES MATIÈRES

1	NOTES EXPLICATIVES.....	7
2	États financiers du Fonds de soutien aux proches aidants.....	9
3	Année 2016-2017 : augmentation des services offerts aux proches aidants d'aînés	11
3.1	DÉPLOIEMENT DES APPUIS RÉGIONAUX	11
3.2	SOMMES VERSÉES ET PROJETS FINANCÉS	12
3.2.1	Total des sommes versées	12
3.2.2	Nombre de projets financés par région	13
3.3	BILAN DÉTAILLÉ DU NOMBRE DE PROCHES AIDANTS JOINTS ET DES SERVICES FINANCÉS.....	14
3.4	SERVICE INFO-AIDANT	21
3.5	STRATÉGIE COMPLÉMENTAIRE	22
4	Appels de projets	22
5	Évaluation des résultats obtenus en regard des objectifs fixés.....	23
5.1	DÉPLOIEMENT DE L'OFFRE DE SERVICES POUR LE MAINTIEN DE LA QUALITÉ DE VIE DES AIDANTS D'AÎNÉS	23
5.2	CRÉATION D'ENVIRONNEMENTS FAVORABLES POUR LE MAINTIEN DE LA QUALITÉ DE VIE DES AIDANTS D'AÎNÉS	24
5.3	CAPACITÉ COLLECTIVE D'AGIR ET COHÉRENCE DES ACTIONS	25
5.4	GESTION RIGOREUSE DES FONDS DE LA SOCIÉTÉ DE GESTION.....	26
6	Modification au protocole d'entente.....	27

1 NOTES EXPLICATIVES

Le projet de loi no 6, Loi instituant le fonds de soutien aux proches aidants, a été adopté le 8 octobre 2009. Le Fonds de soutien aux proches aidants a été constitué dans le but de 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. Il a commencé ses activités le 2 décembre 2009 et il est administré par le ministère de la Famille.

De la Loi instituant le fonds de soutien aux proches aidants découle un partenariat établi entre le gouvernement du Québec, par la voie du ministre responsable des Aînés, et Sojecci II Itée, société de la famille Lucie et André Chagnon, partenaires dans ce dossier. À cet effet, le 1er novembre 2009, les partenaires ont signé un protocole d'entente déterminant les modalités de gestion des contributions annuelles, les principes d'action, la stratégie d'intervention, les caractéristiques des projets, la durée de l'entente et les dispositions de résiliation.

Les partenaires se sont engagés, en signant ce protocole d'entente, à soutenir conjointement des projets émanant de l'une ou l'autre des régions administratives du Québec et ayant pour objet de répondre de manière appropriée aux besoins des différentes communautés locales. Jusqu'au terme de l'entente, le 31 octobre 2021, le ministre et Sojecci II Itée injecteront respectivement 150 millions et 50 millions de dollars, à raison, annuellement, de 15 millions par le ministre et de 5 millions par Sojecci II Itée. Pour le bénéfice des proches aidants, les objectifs poursuivis sont :

- ✓ l'augmentation, la diversification et la fourniture de services de répit;
- ✓ la fourniture de services d'accompagnement et de support individuel, communautaire ou social;
- ✓ le soutien efficace et continu des communautés locales œuvrant auprès d'eux;
- ✓ la fourniture de services de formation et d'apprentissage;
- ✓ le soutien à l'innovation de même qu'à l'acquisition et au transfert de connaissances en ces matières.

Les partenaires estiment que les besoins des proches aidants sont nombreux et qu'ils doivent être satisfaits de manière appropriée pour permettre aux proches aidants de poursuivre leur accompagnement auprès de leur entourage. En ce sens, les partenaires considèrent que la stratégie principale de la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants, l'Appui national, qui gère et administre les sommes versées par le Fonds de soutien, doit reposer sur la mobilisation et l'engagement, dans chacune des régions administratives du Québec. En effet, ces sommes visent à créer, à animer et à soutenir des carrefours d'accueil, de convergence de services ou d'orientation destinés aux

proches aidants, en réponse aux besoins particuliers exprimés par les communautés locales de chaque région administrative.

Le ministre et Sojecci Il Itée ont donc conclu une entente avec l'Appui national, en signant respectivement une convention de subvention et une convention de contribution. Toutes deux en vigueur à partir du 3 décembre 2009, ces conventions déterminent les modalités de versement, les conditions d'octroi des sommes, les responsabilités afférentes ainsi que les détails de gestion et de résiliation.

Étant donné l'existence de surplus cumulés importants dont l'Appui national bénéficiait, les versements du gouvernement et de Sojecci Il Itée à l'Appui national ont été suspendus pour une période de trente-neuf (39) mois, soit de janvier 2013 à mars 2016 inclusivement. Les parties ont également convenu de prolonger la durée de leur partenariat pour pouvoir étaler sur vingt-quatre (24) mois supplémentaires, soit jusqu'au 31 octobre 2021, les versements du montant accumulé pendant la première période de suspension des versements, qui a duré vingt-neuf (29) mois. Le protocole d'entente et les conventions de subvention et de contribution ont été modifiés à cet effet.

En ce qui concerne le rapport annuel à produire, l'article 16 de la Loi instituant le fonds de soutien aux proches aidants édicte les principes de reddition de comptes suivants :

« Le ministre responsable des Aînés dépose à l'Assemblée nationale, pour chaque année financière, un rapport sur les activités du fonds et sur celles de la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants et de tout autre organisme à qui le ministre verse des subventions ou des contributions pour les fins visées aux articles 1 et 2. Ce rapport doit notamment comprendre une liste des activités, des projets et des initiatives financés et faire également état, le cas échéant, des modifications apportées au protocole d'entente de partenariat conclu entre le ministre responsable des Aînés et Sojecci Il Itée. La commission compétente de l'Assemblée nationale procède à l'étude de ce rapport tous les trois ans. »

Conformément à cet article, le présent rapport comprend le détail des sommes versées et des projets financés, un bilan du nombre de proches aidants joints et des types de services financés ainsi qu'une évaluation des résultats obtenus par l'Appui national en regard des objectifs fixés pour la période du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017. Il comprend aussi les activités financières du Fonds de soutien, c'est-à-dire le bilan de l'actif, du passif et de l'excédent cumulé.

2 États financiers du Fonds de soutien aux proches aidants

Les états financiers du Fonds de soutien aux proches aidants sont présentés ci-dessous. Le tableau 1 laisse voir qu'en 2016-2017, la partie gouvernementale a transféré 27 280 000 \$ à la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants. Des modifications ont été apportées aux modalités et conditions de versement des subventions à la Société de gestion en 2015-2016, les versements mensuels ayant été suspendus pour trente-neuf (39) mois, ces derniers ont repris au 1^{er} avril 2016. Comme prévu aux ententes de modifications au protocole d'entente et à la convention de subvention, le versement de la somme de 12 400 000 \$, correspondant aux dix (10) mois de suspension des versements, a été réalisé le 1^{er} avril 2016 par la partie gouvernementale. Le versement des autres sommes suspendues (35 960 000 \$) sera étalé sur une période supplémentaire de vingt-quatre (24) mois (du 31 octobre 2019 au 31 octobre 2021), pour laquelle une prolongation de l'entente a été signée. Il existe, au 31 mars 2017, un excédent cumulé de 44 980 745 \$. De cette somme, 44 958 289 \$ sont avancés au Fonds général jusqu'à leur versement à la Société de gestion.

Tableau 1 – États financiers au 31 mars 2017

Fonds de soutien aux proches aidants État de la situation financière (non audité) au 31 mars 2017, y compris le comparatif au 31 mars 2016		
	31 mars 2017 (\$)	31 mars 2016 (\$)
Actifs financiers		
Intérêts courus à recevoir	22 456	27 571
Avances au Fonds général	44 958 289	57 142 056
	<u>44 980 745</u>	<u>57 169 627</u>
Passif	<u>—</u>	<u>—</u>
Excédent cumulé	<u>44 980 745</u>	<u>57 169 627</u>

Fonds de soutien aux proches aidants		
État des résultats et de l'excédent cumulé (non audités)		
au 31 mars 2017, y compris le comparatif au 31 mars 2016		
	31 mars 2017 (\$)	31 mars 2016 (\$)
Revenus		
Taxes à la consommation – Tabac	15 000 000	15 000 000
Intérêts sur le Fonds général	91 118	118 744
	<u>15 091 118</u>	<u>15 118 744</u>
Dépenses		
Transfert pour l'octroi d'une subvention pour le soutien aux proches aidants –		
Soutien	27 280 000	0*
	<u></u>	<u></u>
Excédent annuel	<u>(12 188 882)</u>	<u>15 118 744</u>
Excédent au début	<u>57 169 627</u>	<u>42 050 883</u>
Excédent à la fin	<u><u>44 980 745</u></u>	<u><u>57 169 627</u></u>

* Des modifications ont été apportées aux modalités et conditions de versement des subventions à la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants : les versements mensuels avaient été suspendus pendant vingt-neuf (29) mois en vertu du décret n° 171-2013 du 7 mars 2013, et cette suspension a été prolongée de dix (10) mois en vertu du décret n° 782-2015 du 30 juin 2015.

3 Année 2016-2017 : augmentation des services offerts aux proches aidants d'aînés

3.1 Déploiement des Appuis régionaux

L'article 4.1 du protocole d'entente dûment signé en novembre 2009 indique que les partenaires (ministre responsable des Aînés et Sojecci Il Itée) ont convenu de ce qui suit :

« [La] principale stratégie d'intervention de la Société de gestion reposera sur la mobilisation et l'implantation, dans chacune des régions administratives, des instances et des acteurs légitimes et reconnus voués au soutien et au bien-être des Proches aidants, en vue de créer, d'animer et de soutenir des carrefours d'accueil, de convergence de services ou de références destinés aux Proches aidants (ci-après, les "Carrefours de soutien"), en réponse aux besoins spécifiques exprimés par les communautés locales de chaque région administrative et dont le développement respectera les particularités régionales ainsi que les priorités issues de la concertation des acteurs. »

Les Carrefours de soutien aux aidants (CSA) doivent soutenir, dans toutes les régions du Québec, la mobilisation et l'engagement des partenaires et des instances qui viennent en aide aux proches aidants. Ils doivent définir les services nécessaires et coordonner efficacement l'accès à ceux-ci.

Les CSA soutiennent aussi financièrement divers projets favorisant le soutien aux proches aidants de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, ou d'autres démences apparentées, ou de toute forme de dégénérescence physique ou mentale liée au vieillissement.

Pour ce faire, les CSA assurent la réalisation d'un portrait diagnostique de la situation des proches aidants des aînés dans leur région, élaborent un plan stratégique et un plan d'action annuel, mettent en place des mécanismes d'évaluation et procèdent à des appels de projets.

Les CSA sont maintenant appelés « Appuis régionaux ».

Au 31 mars 2017, 17 Appuis régionaux poursuivaient leur déploiement dans les régions suivantes : le Bas-Saint-Laurent, les Laurentides, la Montérégie, le Saguenay–Lac-Saint-Jean, l'Estrie, la Chaudière-Appalaches, Laval, Lanaudière, la Capitale-Nationale, le Centre-du-Québec, Montréal, l'Abitibi-Témiscamingue, la Jamésie, la Mauricie, la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, l'Outaouais et la Côte-Nord. Une entente particulière pour la région du Nunavik a également été conclue avec la Régie régionale de la santé et des services sociaux (RRSSS) du Nunavik.

Pour les Terres-Cries-de-la-Baie-James, aucune entente n'est signée, mais des démarches sont en cours avec le Conseil Cri de la santé et des services sociaux de la Baie James pour un projet de groupe de soutien pour les proches aidants dans la région de Chisasibi.

3.2 Sommes versées et projets financés

3.2.1 Total des sommes versées

Le total des sommes versées aux Appuis régionaux par l'Appui national au 31 mars 2017 est présenté dans le tableau 2.

Tableau 2
Répartition des sommes versées aux Appuis régionaux par l'Appui national

Appui régional	Somme versée
Appui Bas-Saint-Laurent	489 211 \$
Appui Laurentides	1 029 412 \$
Appui Montérégie	3 059 310 \$
Appui Saguenay–Lac-Saint-Jean	635 713 \$
Appui Estrie	666 317 \$
Appui Chaudière-Appalaches	611 458 \$
Appui Laval	836 023 \$
Appui Lanaudière	809 028 \$
Appui Capitale-Nationale	1 724 973 \$
Appui Centre-du-Québec	480 401 \$
Appui Montréal	3 119 970 \$
Appui Abitibi-Témiscamingue	303 344 \$
Appui Jamésie	143 483 \$
Appui Mauricie	570 059 \$
Appui Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	356 549 \$
Appui Outaouais	579 107 \$
Appui Côte-Nord	395 487 \$
RRSSS du Nunavik	0 \$
TOTAL	15 809 844 \$*

* Le total peut être différent de la somme des lignes, puisque les données sont extraites du bilan global transmis par l'Appui national, dans lequel les décimales ont été arrondies.

3.2.2 Nombre de projets financés par région



Du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017, 336 projets étaient en cours de réalisation dans les différentes régions. Ce nombre inclut les projets qui se sont terminés pendant l'année financière.

3.3 Bilan détaillé du nombre de proches aidants joints et des services financés

Du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017, 62 642 proches aidants d'aînés ont été joints par les 336 projets en cours, lesquels représentent au total plus de 13,7 millions de dollars d'investissements.

Tableau 3

Répartition du nombre de projets, du nombre d'heures et des personnes jointes selon le type de projet

Type de projet*	Nombre de projets	Nombre d'heures d'intervention données	Répartition selon le nombre de projets	Nombre de proches aidants joints	Nombre de personnes jointes**
Information	85	27 367	25,3 %	20 892	
Auditoire					1 634 398
Participants					9 372
Formation	25	25 434	7,4 %	5 574	
Soutien psychosocial	100	89 904	29,8 %	22 406	
Répit	126	276 208	37,5 %	13 770	
Total	336	418 913	100 %	62 642	1 643 770

* Un même projet peut comprendre plusieurs services offerts; le type de projet a été déterminé selon le principal service offert.

** Le nombre de personnes jointes concerne les activités d'information grand public, telles que : la production ou la distribution de dépliants, la conception d'un site Web, ou une émission de télévision. Les éléments mesurables utilisés sont l'auditoire et le nombre de participants, qui ne sont pas nécessairement des proches aidants.

Tableau 4
**Répartition des sommes accordées par l'Appui national
et les Appuis régionaux selon le type de projet**

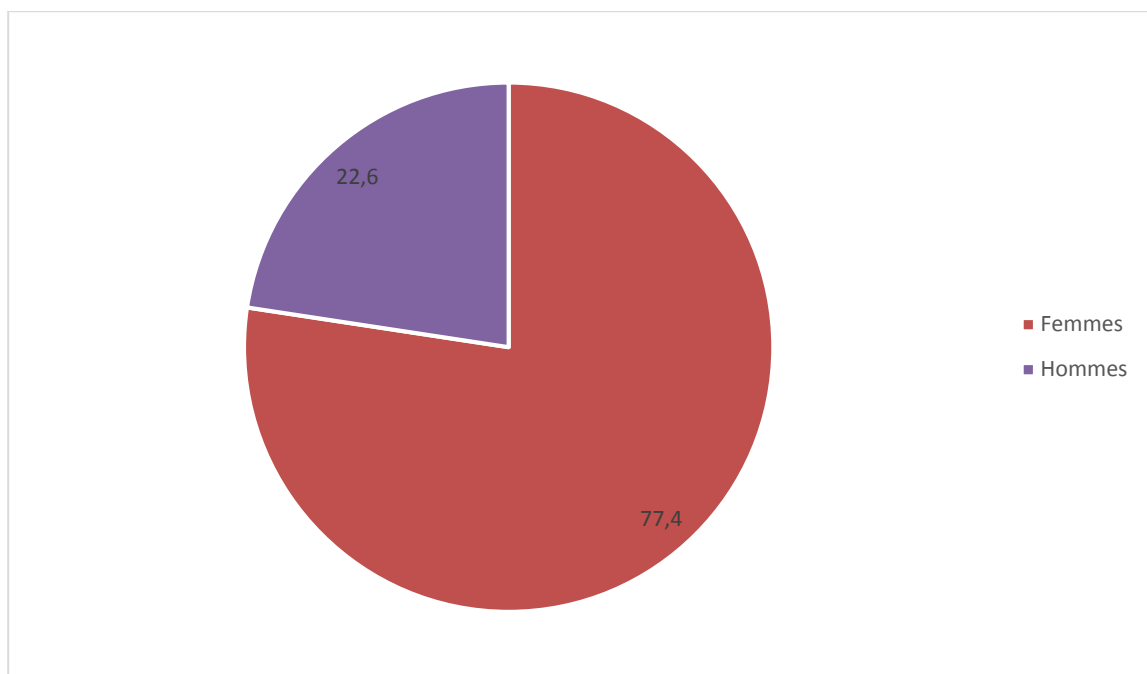
Type de projet*	Somme	Répartition selon les sommes décaissées**
Information	1 477 577 \$	11 %
Formation	936 609 \$	6,8 %
Soutien psychosocial	4 864 069 \$	35,5 %
Répît	6 432 649 \$	46,9 %
Total	13 710 904 \$	100 %

* Un même projet peut comprendre plusieurs services offerts; le type de projet a été déterminé selon le principal service offert.

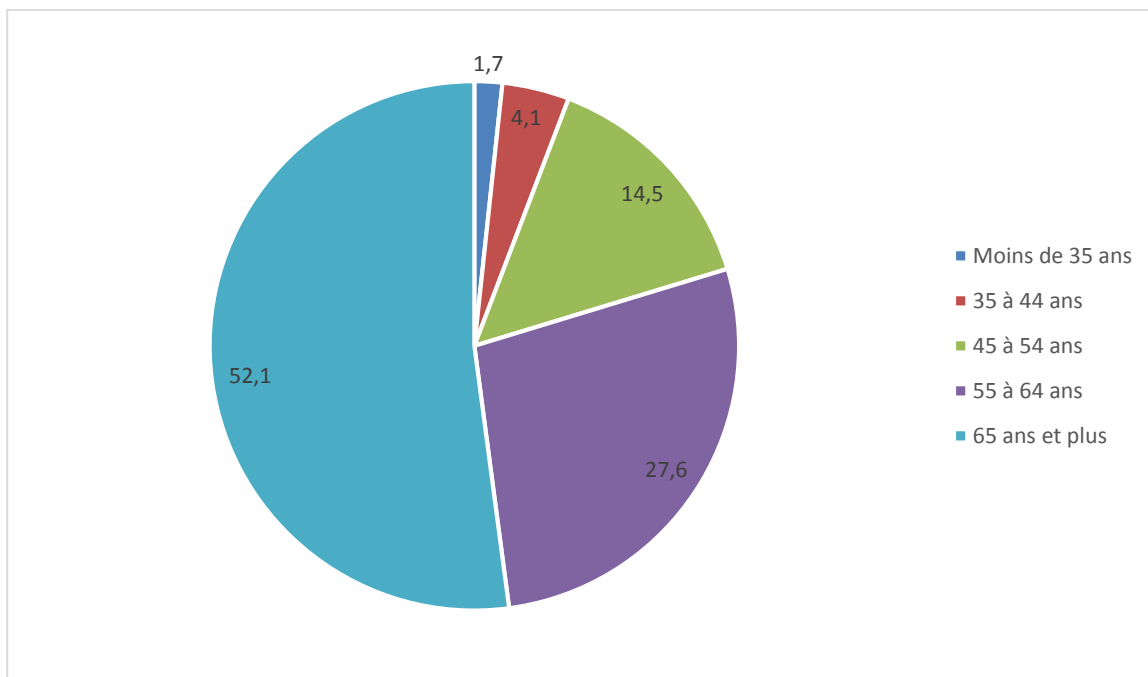
** Le total peut être différent de la somme des lignes, puisque les décimales ont été arrondies.

Note : En 2016-2017, les services de répît représentaient la plus grande somme investie, mais le nombre de proches aidants joints par ce type de service n'est pas proportionnel à cette somme. En effet, en raison des coûts qui leur sont associés, les services de répît ne peuvent pas joindre autant de proches aidants que les services de soutien psychosocial ou de formation. Le nombre d'heures d'intervention est aussi à prendre en considération.

Graphique 1 – Répartition des proches aidants joints selon leur sexe (en %)



Graphique 2 – Répartition des proches aidants joints selon leur groupe d'âge (en %)



Graphique 3 – Répartition des proches aidants joints selon l'incapacité de l'aidé (en %)

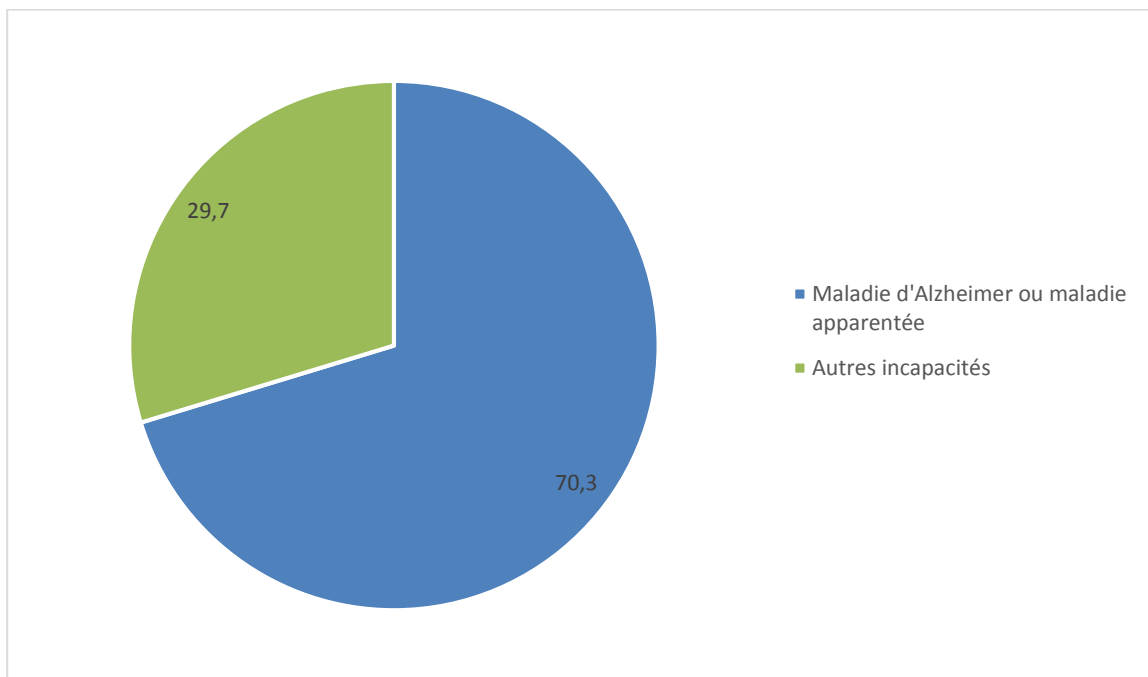


Tableau 5 – Nombre de proches aidants joints par Appui régional

Appui régional	Nombre
Appui Bas-Saint-Laurent	1 038
Appui Laurentides	2 164
Appui Montérégie	23 013
Appui Saguenay–Lac-Saint-Jean	1 059
Appui Estrie	3 227
Appui Chaudière-Appalaches	4 422
Appui Laval	5 366
Appui Lanaudière	3 560
Appui Capitale-Nationale	1 518
Appui Centre-du-Québec	2 624
Appui Montréal	6 533
Appui Abitibi-Témiscamingue	461
Appui Jamésie	309
Appui Mauricie	3 013
Appui Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	2 556
Appui Outaouais	1 422
Appui Côte-Nord	357
RRSSS du Nunavik	Aucun*
Total	62 642

* En ce qui concerne la région du Nunavik, un seul projet est en cours, mais aucun proche aidant n'a été joint.

Note : Les variations du nombre de proches aidants joints par région s'expliquent notamment par l'ampleur des sommes investies dans les projets, mais également par le type de projets soutenus. En effet, pour des sommes équivalentes, les services d'information atteignent habituellement un plus grand nombre de proches aidants que les services de répit et de soutien psychosocial.

Tableau 6 – Sommes accordées pour des services d'information

Appui régional	Somme totale accordée
Appui Bas-Saint-Laurent	5 000 \$
Appui Laurentides	26 590 \$
Appui Montérégie	336 293 \$
Appui Saguenay–Lac-Saint-Jean	22 075 \$
Appui Estrie	140 802 \$
Appui Chaudière-Appalaches	52 500 \$
Appui Laval	61 546 \$
Appui Lanaudière	55 760 \$
Appui Capitale-Nationale	53 213 \$
Appui Centre-du-Québec	66 338 \$
Appui Montréal	133 936 \$
Appui Abitibi-Témiscamingue	26 099 \$
Appui Jamésie	29 934 \$
Appui Mauricie	269 056 \$
Appui Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	123 989 \$
Appui Outaouais	50 693 \$
Appui Côte-Nord	23 755 \$
RRSSS du Nunavik	—
Total	1 477 577 \$*

* Le total peut être différent de la somme des lignes, puisque les données sont extraites du bilan global transmis par l'Appui national, dans lequel les décimales ont été arrondies.

Tableau 7 – Sommes accordées pour des services de formation

Appui régional	Somme totale accordée
Appui Bas-Saint-Laurent	–
Appui Laurentides	34 808 \$
Appui Montérégie	290 785 \$
Appui Saguenay–Lac-Saint-Jean	–
Appui Estrie	79 501 \$
Appui Chaudière-Appalaches	12 100 \$
Appui Laval	34 690 \$
Appui Lanaudière	48 434 \$
Appui Capitale-Nationale	131 106 \$
Appui Centre-du-Québec	–
Appui Montréal	9 120 \$
Appui Abitibi-Témiscamingue	1 217 \$
Appui Jamésie	12 423 \$
Appui Mauricie	–
Appui Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	66 473 \$
Appui Outaouais	167 386 \$
Appui Côte-Nord	48 567 \$
RRSSS du Nunavik	–
Total	936 609 \$*

* Le total peut être différent de la somme des lignes, puisque les données sont extraites du bilan global transmis par l'Appui national, dans lequel les décimales ont été arrondies.

Tableau 8 – Sommes accordées pour des services de soutien psychosocial

Appui régional	Somme totale accordée
Appui Bas-Saint-Laurent	326 385 \$
Appui Laurentides	298 887 \$
Appui Montérégie	1 134 958 \$
Appui Saguenay–Lac-Saint-Jean	98 136 \$
Appui Estrie	80 194 \$
Appui Chaudière-Appalaches	476 700 \$
Appui Laval	161 240 \$
Appui Lanaudière	241 417 \$
Appui Capitale-Nationale	235 757 \$
Appui Centre-du-Québec	113 780 \$
Appui Montréal	1 453 254 \$
Appui Abitibi-Témiscamingue	51 952 \$
Appui Jamésie	15 677 \$
Appui Mauricie	99 611 \$
Appui Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	17 600 \$
Appui Outaouais	33 107 \$
Appui Côte-Nord	25 413 \$
RRSSS du Nunavik	—
Total	4 864 069 \$*

* Le total peut être différent de la somme des lignes, puisque les données sont extraites du bilan global transmis par l'Appui national, dans lequel les décimales ont été arrondies.

Tableau 9 – Sommes accordées pour des services de répit

Appui régional	Somme totale accordée
Appui Bas-Saint-Laurent	50 037 \$
Appui Laurentides	489 976 \$
Appui Montérégie	1 052 083 \$
Appui Saguenay–Lac-Saint-Jean	380 549 \$
Appui Estrie	276 268 \$
Appui Chaudière-Appalaches	178 300 \$
Appui Laval	364 441 \$
Appui Lanaudière	298 792 \$
Appui Capitale-Nationale	988 502 \$
Appui Centre-du-Québec	181 201 \$
Appui Montréal	1 390 641 \$
Appui Abitibi-Témiscamingue	192 836 \$
Appui Jamésie	16 212 \$
Appui Mauricie	155 594 \$
Appui Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	82 237 \$
Appui Outaouais	100 521 \$
Appui Côte-Nord	234 461 \$
RRSSS du Nunavik	—
Total	6 432 649 \$*

* Le total peut être différent de la somme des lignes, puisque les données sont extraites du bilan global transmis par l'Appui national, dans lequel les décimales ont été arrondies.

3.4 Service Info-aidant

Depuis sa création, le 6 novembre 2012, et jusqu'au 31 mars 2017, le service Info-aidant a réalisé 28 247 interventions. Pour l'année 2016-2017, il a traité 9 817 appels.

Un conseiller Info-aidant était présent dans 13 Appuis régionaux en 2016-2017. L'Appui national assure ce service pour les quatre Appuis régionaux qui, en raison d'un bassin d'appels et d'un budget restreints, n'ont pas de conseiller Info-aidant. De plus, l'Appui national assure un service de suppléance pour l'ensemble des Appuis régionaux.

3.5 Stratégie complémentaire

L'article 4.10 du protocole d'entente dûment signé en novembre 2009 par les partenaires stipule ceci :

« Par une stratégie accessoire et complémentaire à la stratégie principale, la Société de gestion favorisera également des Projets visant :

4.10.1 la sensibilisation de la population, d'une façon efficace et soutenue, au rôle déterminant des proches aidants et le développement d'une culture favorisant la reconnaissance de leur apport, avec l'objectif d'améliorer et de faciliter le soutien continu des communautés locales œuvrant auprès des proches aidants;

4.10.2 à fournir des services de formation et d'apprentissage, et notamment, à cette fin, promouvoir la formation, la réalisation de recherche-action ou de projets pilotes ainsi que le développement d'outils; et

4.10.3 à soutenir l'acquisition et le transfert de connaissances. »

Ainsi, la stratégie complémentaire est composée de projets tels que la mise en œuvre d'un portail Internet, le financement de campagnes promotionnelles et médiatiques, la réalisation de la Journée de l'Appui, réunissant les partenaires nationaux et régionaux concernés par la proche aidance, ainsi que des activités visant l'acquisition et le transfert de connaissances.

Le portail Internet, mis en ligne le 14 mai 2012, avait reçu un total de 669 803 visites au 31 mars 2017, dont 169 684 en 2016-2017.

Au 31 mars 2017, la page Facebook de l'Appui comptait 21 031 abonnés. Entre le 1^{er} avril 2016 et le 31 mars 2017, il y a eu 7 270 nouvelles mentions « J'aime ».

Au 31 mars 2017, le nombre d'abonnés au compte Twitter de l'Appui était de 733. En 2016-2017, 213 nouveaux abonnés se sont ajoutés. Ces abonnés sont majoritairement des influenceurs (journalistes, organismes nationaux, organismes du réseau de la santé et des services sociaux, personnalités politiques). Les principaux acteurs d'influence en matière de proche aidance s'y sont abonnés.

4 Appels de projets

En 2016-2017, 15 Appuis régionaux ont lancé des appels de projets. Les régions de la Chaudières-Appalaches et des Laurentides n'ont pas lancé d'appels de projets, car leur enveloppe budgétaire annuelle était déjà engagée pour des projets pluriannuels en cours. En ce qui concerne la région du Nunavik, la Régie régionale de la santé et des services sociaux (RRSSS) ne procède pas par appels de projets. La RRSSS développe elle-même un projet de répit. Au total, 198 nouveaux projets ont été soutenus, ce qui correspond à un investissement de près de 6,2 millions de dollars pour la période du 1^{er} avril 2016 au 31 mars 2017.

5 Évaluation des résultats obtenus en regard des objectifs fixés

Les résultats de l'Appui national sont présentés selon les orientations et axes principaux du plan d'action 2015-2017. Les sections qui suivent décrivent les actions les plus significatives et pour lesquelles il était prévu que les objectifs soient atteints en 2016-2017.

5.1 Déploiement de l'offre de services pour le maintien de la qualité de vie des aidants d'aînés

- ✓ Le déploiement de l'offre de services des Appuis régionaux a poursuivi sa progression en 2016-2017. En effet, c'est une somme de plus de 13,7 millions de dollars que les Appuis régionaux ont accordée aux organismes, comparativement à plus de 13 millions de dollars en 2015-2016.
- ✓ L'Appui national a soutenu le déploiement complet de l'offre de services par les Appuis régionaux, ce qui s'est concrétisé par :
- ✓ la poursuite, par les conseillers aux régions de l'Appui national, de leur implication dans tous les comités d'analyse de projets des Appuis régionaux;
- ✓ le suivi, par l'Appui national, qui a permis d'atteindre 93 % de la cible annuelle de financement de projets des Appuis.
- ✓ L'Appui national a réalisé différentes actions visant à favoriser l'amélioration continue des services offerts aux aidants d'aînés :
- ✓ le partage de 21 bulletins de veille avec les Appuis régionaux sur les meilleures pratiques en matière de proche aidance;
- ✓ le soutien clinique et la formation continue des conseillers du service Info-aidant.
- ✓ La production de données statistiques sur les projets financés et l'implantation de nouveaux outils de reddition de comptes harmonisés qui permettront, dès 2017-2018, de produire une analyse comparative plus détaillée visant à outiller les Appuis régionaux dans le processus de sélection de projets.
- ✓ Pour terminer, aucune évaluation n'a été réalisée par l'Appui national en 2016-2017. Par ailleurs, l'Appui national a participé aux travaux du Ministère pour l'évaluation du Fonds qui sont complémentaires à la stratégie d'évaluation de l'Appui national. À cet effet, en 2016-2017, des représentants du réseau des Appuis (directeurs généraux des Appuis régionaux et présidents des conseils d'administration des Appuis régionaux) et de l'Appui national (directeurs et administrateurs) ont participé aux entrevues et aux sondages commandés par le Ministère dans le cadre de l'évaluation.

5.2 Création d'environnements favorables pour le maintien de la qualité de vie des aidants d'ânés

- ✓ L'Appui national avait pour objectif global de déployer sa stratégie complémentaire en assurant le développement d'actions nationales visant la valorisation des aidants, la formation, l'apprentissage, l'acquisition et le transfert de connaissances, et la recherche-action. Cet objectif s'est réalisé par ces différentes actions déployées par l'Appui national :
 - o Le développement et la mise en œuvre du plan de communication 2015-2017, axé sur la valorisation des proches aidants d'ânés qui s'est concrétisé, en 2016-2017, par la refonte du site Web de l'Appui (plus axé sur les proches aidants), la révision de l'image de marque de l'Appui (slogan, visuels, outils promotionnels, etc.) ainsi que la réalisation d'un webdocumentaire sur la proche aidance et les ressources disponibles;
 - o En cumulant les visites sur le site spécifique du webdocumentaire (nousprochesaidants.com), la cible fixée quant à l'augmentation de la visibilité de l'Appui sur son site Web et sur les réseaux sociaux a été atteinte, voire même dépassée;
 - o La formation de 300 intervenants en répit sur l'intervention auprès des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer et autres maladies apparentées, sur l'approche de proximité et sur l'accompagnement par la musique. En raison de la signature de l'entente et de la planification des formations qui ont retardé, la formation a débuté six (6) mois plus tard que prévu et la cible de 800 intervenants formés en 2016-2017 n'a pu être atteinte;
 - o L'élaboration de pratiques prometteuses en soutien psychosocial et leur présentation aux Appuis régionaux. Ces pratiques prometteuses complètent celles déjà développées pour le répit, la formation et l'information;
 - o Le lancement d'un appel de projets nationaux visant le développement d'initiatives numériques et de solutions technologiques permettant de soutenir les proches aidants d'ânés sur le territoire québécois a eu lieu du 17 janvier au 24 février 2017;
 - o La tenue de la 4^e édition de la Journée de l'Appui le 28 novembre 2017 à Québec. Cette journée a été un succès et a obtenu une bonne couverture médiatique (Radio-Canada, TVA et Journal de Québec), notamment en raison de la présence d'invités de marque tels que M^{me} Danielle Henkel et M. Grégory Charles. Cette visibilité a permis de faire reconnaître et de valoriser le rôle de proche aidant.

5.3 Capacité collective d'agir et cohérence des actions

- ✓ Dans le but de contribuer à la complémentarité et à la cohésion des acteurs nationaux concernés par le soutien aux aidants, l'Appui national a réalisé les actions suivantes :
 - o La collaboration aux travaux intersectoriels du Comité sur la cohérence et la complémentarité des actions, auquel participent également le ministère de la Santé et des Services sociaux et le Secrétariat aux aînés du ministère de la Famille. Dans le cadre des travaux de ce comité, les recommandations issues du rapport sur les résultats de la consultation menée auprès de répondants du réseau de la santé et des services sociaux et des Appuis régionaux leur ont été diffusées dans le but d'améliorer la cohérence et la complémentarité de leurs actions;
 - o Les rencontres avec des partenaires nationaux intéressés par la proche aidance d'aînés (la Table de concertation nationale des aidants, la Fédération québécoise des sociétés Alzheimer, la Société canadienne du cancer, le Réseau Aidant, l'Association des médecins gériatres du Québec, l'Association québécoise des retraité(e)s des secteurs public et parapublic, l'Ordre des infirmières et infirmiers du Québec, The McMaster Health Forum, l'Association des retraitées et retraités de l'éducation et des autres services publics du Québec, le journal Bel Âge, le Point en santé et services sociaux, Éducaloi et l'Ordre des infirmières et infirmiers auxiliaires du Québec). Ces rencontres ont permis de positionner l'Appui auprès des partenaires nationaux en assurant la mise en place de ses actions en complémentarité.
- ✓ L'Appui national avait également pour objectif d'améliorer le mode de fonctionnement en réseau des Appuis (Appui national et Appuis régionaux). Pour ce faire, il a :
 - ✓ évalué la satisfaction à l'égard du mode de fonctionnement en réseau des Appuis régionaux, ces derniers étant généralement satisfaits (à plus de 80 %);
 - ✓ poursuivi le travail collectif au sein des comités réseau. Treize directeurs généraux d'Appuis sur 17 étaient impliqués au sein d'au moins un comité réseau. Le nombre de comités ayant été réduit en 2016-2017, le nombre de directeurs impliqués a diminué et ne permet pas d'atteindre la cible qui était fixée à 90 % des Appuis impliqués;
 - ✓ organisé quatre activités réseau (Table des directions générales et Table des présidences des Appuis régionaux) et sept visio-conférences, visant notamment à uniformiser le fonctionnement des Appuis.

5.4 Gestion rigoureuse des fonds de la Société de gestion

- ✓ L'un des objectifs de l'Appui national consistait à assurer une gestion efficiente du réseau des Appuis, et ce, comme suit :
 - o En respectant les cibles inhérentes aux frais administratifs du réseau des Appuis, qui doivent être inférieurs à 10 % des dépenses annuelles de l'Appui national et des Appuis régionaux. Pour l'Appui national, ces frais, selon les états financiers déposés, ont représenté 8,1 % des dépenses totales en 2016-2017. Pour leur part, les frais administratifs des Appuis régionaux, selon les états financiers déposés, étaient de 5,6 %;
 - o En produisant les rapports synthèses trimestriels pour assurer le suivi des objectifs de financement visant l'engagement de l'ensemble des fonds disponibles annuellement et des objectifs des plans de financement à long terme.
- ✓ Les obligations en matière de reddition de comptes de la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants devaient également être remplies par la réalisation des actions suivantes :
 - o Harmoniser des outils de dépôt et de reddition des projets, ce qui a été réalisé en mars 2017, soit avec quelques mois de retard sur l'échéancier initial (automne 2016). À partir d'avril 2017, tous les organismes soumissionnaires de la province utiliseront les mêmes outils. L'harmonisation de ces outils a été plus longue et complexe qu'envisagé initialement, puisque ces derniers ont été mis au point par l'Appui national plutôt que par une firme externe, ce qui a permis d'économiser plusieurs centaines de milliers de dollars, mais a prolongé le processus de développement. Par ailleurs, la diversité des outils utilisés régionalement et l'enjeu d'adhésion positive des Appuis régionaux ont exigé que l'Appui national progresse de façon prudente dans ce dossier d'harmonisation;
 - o Compléter la reddition de comptes de l'Appui national conformément aux attentes des bailleurs de fonds. Globalement, les rapports trimestriels et la reddition de comptes annuelle ont été remis aux bailleurs de fonds sous la forme et dans les délais convenus. Cependant, certaines informations, liées notamment à la reddition de comptes des projets, n'ont pu être transmises de façon complète et définitive dans les délais prescrits. Cette situation s'explique par le fait que l'Appui national est dépendant des redditions de comptes des Appuis régionaux et que ces derniers sont, à leur tour, dépendants de celles des organismes financés. L'Appui national poursuit cependant son travail d'amélioration continue et d'harmonisation des outils de reddition de comptes, ce qui contribuera à améliorer les délais.

- ✓ En novembre 2016, le conseil d'administration de l'Appui national a approuvé la version préliminaire du plan stratégique national 2017-2020. Les Appuis régionaux devront s'arrimer à cette planification nationale en adoptant les orientations et les objectifs stratégiques dans leurs plans d'action annuels. Pour assurer leur adhésion, ces derniers ont été consultés et ont pu bonifier le plan stratégique.
- ✓ L'Appui national a développé, au moyen d'un addenda, une prolongation d'une année aux ententes des Appuis qui arrivaient à échéance le 31 mars 2017 (13 Appuis). Cette prolongation permettra de faire correspondre le début et la fin d'une nouvelle entente pour l'ensemble des 17 Appuis régionaux au 1^{er} avril 2018. L'Appui national a par ailleurs profité de cet addenda pour préciser certaines attentes et obligations à l'égard des Appuis régionaux (utilisation obligatoire d'outils harmonisés, processus d'acceptation des plans et budgets régionaux, balises de financement de projets actualisées, etc.). Par souci d'uniformité et d'équité, l'Appui national a également élaboré un addenda pour les Appuis régionaux dont la convention d'aide financière était toujours en cours en 2017-2018. Les modifications apportées par les addendas ont suscité une certaine résistance au sein du réseau des Appuis, laquelle reposait principalement sur le fait que des outils devant obligatoirement être utilisés étaient toujours en cours d'élaboration lors du processus de signature des addendas. Une rencontre nationale avec les présidents et les directeurs généraux des Appuis a permis de présenter ces outils et d'obtenir l'engagement subséquent de leur organisation.

6 Modification au protocole d'entente

En 2016-2017, aucune modification n'a été apportée au protocole d'entente de partenariat.

