

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

ESTRIE

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

# **RAPPORT ANNUEL** 2016-2017

INFO-AIDANT

1 855 852-7784

ÉCOUTE-INFORMATION-RÉFÉRENCES

LAPPUI.ORG

# MOT DE LA PRÉSIDENTE

## FACILITER LE PARCOURS DE L'AIDANT

Après un premier cycle triennal où la grande majorité des efforts ont été déployés pour développer l'offre de services destinés aux proches aidants d'âinés, l'Appui Estrie attaquit en 2016-2017 la première année de son second cycle triennal d'opération avec la ferme intention de promouvoir le service Info-aidant et d'initier un réflexe de référencement des proches aidants d'âinés vers un lien unique d'accueil en fonction de l'organisation actuelle des services dans chacune des MRC de l'Estrie.

Ainsi, des présentations ont été initiées en ce sens auprès des Tables locales d'âinés, des étudiants en travail social de l'Université de Sherbrooke, de professionnels de la santé œuvrant en GMF, en clinique, en milieu hospitalier, etc. De nombreuses initiatives publicitaires ont également été mises sur pied permettant au final de récolter une augmentation du nombre d'interventions via la ligne Info-aidant de l'ordre de 54 %.

## INVESTIR POUR AMÉLIORER LA QUALITÉ DE VIE DES AIDANTS

Le financement de vingt-et-un (21) projets, totalisant un investissement de plus de 575 000 \$, a permis de dispenser 23 299 heures de service à plus de 3 016 proches aidants d'âinés, une augmentation de l'ordre de 65 %. Il est intéressant de constater également que le nombre de membres a augmenté de 59 %. Les efforts de l'équipe, conjugués à ceux des organismes financés pour recruter des membres proches aidants, permettent ainsi à plus de 697 proches aidants ou partenaires de recevoir mensuellement notre Appuilette.

## LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Les membres du conseil d'administration se sont rencontrés à huit (8) reprises entre août 2016 et juin 2017. Les membres des comités analyse de projets (CAP), gouvernance, évaluation de la DG et planification stratégique se sont également réunis au cours de la dernière année afin de remplir leurs mandats respectifs.



De gauche à droite : René McKay (trésorier), Danielle Dion (vice-présidente), Geneviève Côté (directrice générale), Alison Hannan (présidente), Paulina Lidia Grant (administratrice), Louise Constantin (secrétaire), Claude Lavoie (administrateur) et Jacques Proulx (administrateur).

Également, l'Appui Estrie est fier d'avoir contribué pour la première fois en 2016-2017, à l'offre de formations pour les intervenants œuvrant en contexte de proche aide. Que ce soit par des midi-conférences, des formations d'une demi-journée (PDSB, RCR), d'une journée ou une formation de 18 heures sur la maladie d'Alzheimer, les sommes investies auront certainement permis de développer l'expertise de près de 160 préposés, accompagnateurs, coordonnateurs et intervenants. Voilà qui devrait assurer une approche et des services de meilleure qualité pour les aidés ainsi qu'une tranquillité d'esprit pour les aidants.

## UN REGARD VERS L'AVENIR...

Enfin, du côté de la gouvernance, le nouveau conseil d'administration, composé de 7 administrateurs exempts de conflit d'intérêts s'est affairé en cours d'année à adopter des politiques de gouvernance, à revoir le processus d'évaluation de la DG en plus d'étudier les recommandations du comité analyse de projets (CAP) et d'exercer leur devoir de vigie sur les affaires de la corporation.

Malgré tout le travail accompli durant nos cinq années d'existence, il est curieux de constater que l'Appui est encore peu connu ou mal connu dans certains milieux. Le travail de sensibilisation, concertation et mobilisation devra se poursuivre. En contrepartie, nous obtenons désormais plus de demandes de financement de projets qu'il n'y a d'argent disponible... un autre beau défi à relever!

Alison Hannan, présidente  
Geneviève Côté, directrice générale

## L'ÉQUIPE

L'embauche de deux nouvelles personnes a permis de renouveler la dynamique de l'équipe. L'arrivée d'une nouvelle conseillère aux proches aidants et d'une agente de communication et de développement a décuplé les efforts déployés pour la réalisation de notre mission.



De gauche à droite : Audrey Allard, Christine Labbé, Geneviève Côté et Sonia Leclerc.

# NOUVEAUTÉ : LE TRANSFERT DES CONNAISSANCES

L'Appui Estrie a mis sur pied une première programmation destinée aux intervenants œuvrant dans le domaine de la proche aide. La programmation 2016-2017 incluait deux midi-conférences gratuits d'une durée de 1 h 30 et deux formations de six heures offertes au coût de 85 \$. Les thèmes abordés étaient la diversité sexuelle, le response-shift, l'usure de compassion et « Utiliser intelligemment ses émotions ». Au total, 38 intervenants ont bénéficié de cette offre, certains d'entre eux ayant participé à plus d'une activité.

De plus, une formation sur les liens de proximité était offerte gratuitement grâce à un financement supplémentaire de l'Appui national. Un total de seize (16) personnes ont pu y assister. Mentionnons également l'inscription de six (6) groupes de préposés issus d'EÉSAD pour la poursuite de 18 heures de formation spécifique à la maladie d'Alzheimer.

Enfin, deux (2) groupes d'accompagnatrices œuvrant à la Société Alzheimer Estrie (SAE) ont reçu gratuitement un cours de RCR et de PDSB.

THÈMES	NOMBRE D'HEURES	NOMBRE D'INTERVENANTS	MONTANT ALLOUÉ \$
MIDI-CONFÉRENCES & FORMATIONS	15	38	-
LIENS DE PROXIMITÉ	6	16	1 100
PDSB	4	19	2 120
RCR	4	19	1 864
FORMATIONS ALZHEIMER	108	68	23 494
TOTAL	137	160	28 578

## MOBILISATION, CONCERTATION ET PARTENARIAT

L'Appui Estrie a participé à des dizaines de rencontres convoquées par diverses instances issues d'horizons variés : comités locaux dédiés aux proches aidants d'aînés, tables locales de concertation des aînés, comités de travail et de réflexion pilotés par l'Appui national, etc.

Deux (2) exposés se sont tenus dans les groupes de médecine familiale (GMF) afin que les professionnels de la santé se familiarisent avec la réalité des proches aidants et la mission de l'Appui Estrie. Nous voulions également évaluer leur ouverture à instituer un système de référencement entre leur GMF et l'Appui Estrie. Au total, vingt-six (26) professionnels de la santé (médecins, personnel infirmier, ergothérapeutes et travailleurs sociaux) ont été rencontrés jusqu'à présent.

Le défi qui persiste est celui d'une vision uniforme et d'une compréhension commune des enjeux liés à la proche aide en Estrie. Les actions visant à sensibiliser les partenaires à l'importance de promouvoir une trajectoire unique de référencement des proches aidants d'aînés se poursuivent : un même message partagé et diffusé par un plus grand nombre d'interlocuteurs permettra une répétition capable de convaincre davantage d'aidants de se renseigner et d'utiliser des services, et ce, plus tôt dans leur cheminement.

**64,5 % PLUS  
D'UTILISATEURS  
DE SERVICES**

**59 % PLUS  
DE MEMBRES**

**54 % PLUS  
D'INTERVENTIONS  
DU SIA AUPRÈS DE PAA**

**72 % PLUS  
D'INTERVENTIONS  
PAR TYPE DE SERVICES**

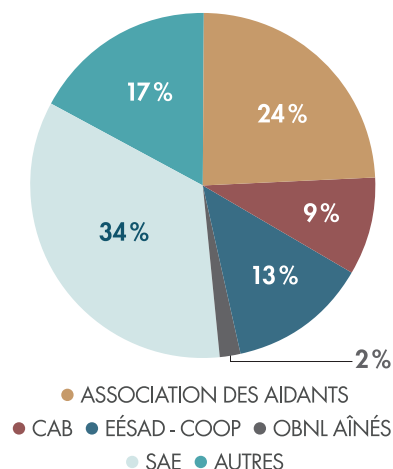
## LE DÉVELOPPEMENT DE L'OFFRE DE SERVICES ET LE FINANCEMENT DE PROJETS

En 2016-2017, vingt-et-un (21) projets proposés par seize (16) organismes ont été retenus, pour un financement total octroyé de 575 418 \$. Ces projets ont permis d'offrir 23 299 heures directes d'intervention à 3 016 proches aidants d'aînés. De ce nombre, quatre (4) mini-projets ont été financés pour la réalisation d'activités de sensibilisation et d'information durant la Semaine nationale des proches aidants se déroulant du 6 au 12 novembre 2016.

### RÉPARTITION DES SOMMES OCTROYÉES PAR TYPE D'ORGANISMES

La répartition des sommes allouées selon le type d'organismes révèle que la Société Alzheimer Estrie a reçu 34 % du financement alors que les autres organismes se sont partagé 65 % de l'enveloppe totale attribuée au cours de la dernière année.

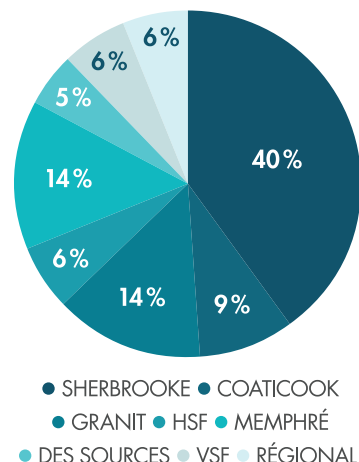
ORGANISME	NOMBRE DE PROJETS	MONTANT ALLOUÉ \$
ASSOCIATION DES AIDANTS	2	138 901
CAB	6	49 559
EÉSAD - COOP	3	76 950
OBNL AÎNÉS	1	13 997
SAE	6	198 148
AUTRES	1	97 863
TOTAL	19	575 418



### RÉPARTITION DES SOMMES OCTROYÉES PAR TERRITOIRE

On constate que 39 % du montant total octroyé a été consenti pour le développement de services à Sherbrooke alors que les six (6) autres MRC se sont partagé 61 % de l'enveloppe.

TERRITOIRE	NOMBRE DE PROJETS	MONTANT ALLOUÉ \$
VILLE DE SHERBROOKE	7	224 941
MRC DE COATICOOK	2	54 171
MRC DU GRANIT	2	80 067
MRC DU HAUT-SAINT-FRANÇOIS	1	32 497
MRC DE MEMPHRÉMAGOG	3	81 834
MRC DES SOURCES	2	29 700
MRC DU VAL-SAINT-FRANÇOIS	3	34 656
RÉGIONAL	1	37 552
TOTAL	21	575 418



## PROFIL DES PROCHES AIDANTS D'AÎNÉS REJOINTS

ÂGES	NOMBRE DE PROCHES AIDANTS
Moins de 45 ans	109
Entre 45 et 64 ans	776
Entre 65 et 79 ans	920
Plus de 80 ans	176
Non disponible	1 035
TOTAL	3 016



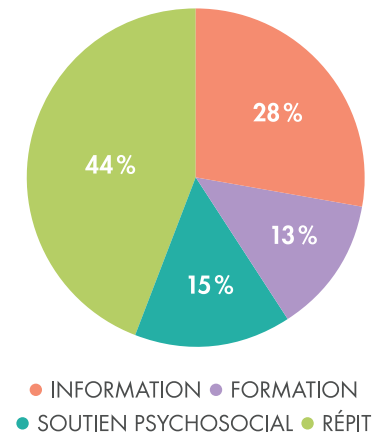
71 % EN CONTEXTE DE MALADIE D'ALZHEIMER

29 % EN CONTEXTE D'AUTRE INCAPACITÉ

## RÉPARTITION DES SOMMES OCTROYÉES PAR TYPE DE SERVICES

Une très large part des sommes investies (59 %) a permis de développer des services de répit et de soutien psychosocial, lesquels proposent des interventions personnalisées et individuelles pour soutenir les aidants.

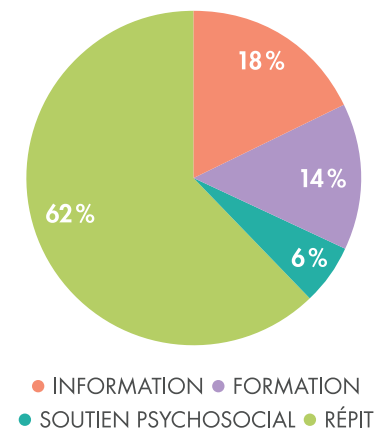
SERVICE	NOMBRE DE PROJETS	MONTANT ALLOUÉ \$
INFORMATION	12	161 739
FORMATION	4	75 840
SOUTIEN PSYCHOSOCIAL	7	84 744
RÉPIT	11	253 095
TOTAL	34	575 418



## RÉPARTITION DES HEURES D'INTERVENTION PAR TYPE DE SERVICES

Le nombre d'heures d'intervention est passé de 16 831 en 2015-2016 à 23 299 en 2016-2017. De ce nombre, 16 148 heures ont été allouées afin d'offrir du répit ainsi que du soutien psychosocial individuel ou de groupe.

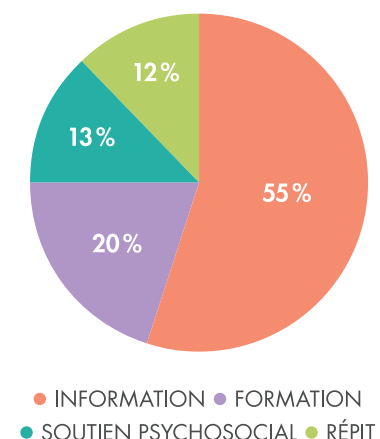
SERVICE	NOMBRE DE PROJETS	HEURES D'INTERVENTION
INFORMATION	12	4 562
FORMATION	4	2 589
SOUTIEN PSYCHOSOCIAL	7	1 801
RÉPIT	11	14 347
TOTAL	34	23 299



## PLUS DE PROCHES AIDANTS REJOINTS RÉPARTITION DES PROCHES AIDANTS D'AÎNÉS PAR TYPE DE SERVICES

En 2016-2017, le nombre d'aidants ayant bénéficié de services financés par l'Appui Estrie est de 3 016 personnes. Ce qui correspond à une augmentation de 55,4 %, soit 1 045 proches aidants d'aînés de plus que l'année précédente.

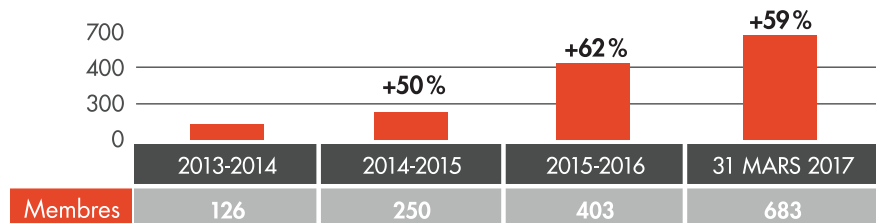
SERVICE	%	NOMBRE PAA REJOINTS
INFORMATION	55	1 666
FORMATION	20	616
SOUTIEN PSYCHOSOCIAL	13	402
RÉPIT	12	332
TOTAL		3 016



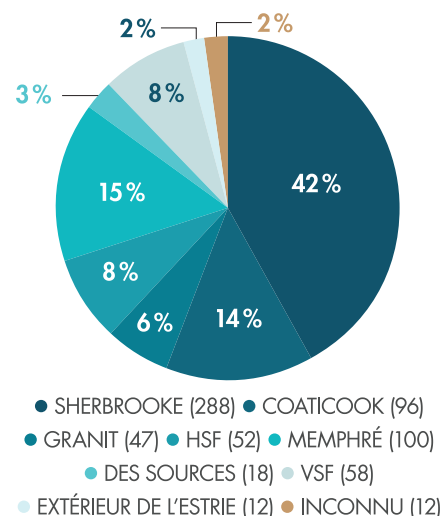
Le déploiement des services destinés aux proches aidants d'aînés ne pourrait se réaliser sans la contribution et le dévouement de nombreux organismes communautaires promoteurs œuvrant localement ou régionalement. L'Appui Estrie tient à souligner leur professionnalisme ainsi que leur désir sincère d'aider et de toujours offrir une réponse plus personnalisée à cette clientèle.

## PROGRESSION CONTINUELLE DU NOMBRE DE MEMBRES

C'est grâce à la collaboration des organismes financés, qui demandent aux proches aidants d'âinés utilisateurs de services que nous subventionnons, de manière systématique, s'ils veulent devenir membre de l'Appui et s'abonner à l'Appuilette, que le taux d'augmentation d'adhésion à l'organisme est de 59 % cette année.



## RÉPARTITION DU NOMBRE DE MEMBRES PAR TERRITOIRE



## LIGNE INFO-AIDANT

On constate que le service Info-aidant est de plus en plus connu et utilisé. En effet, une augmentation de 53 % du nombre d'interventions auprès des proches aidants d'âinés a eu lieu en 2016-2017, passant de 458 interventions en 2015-2016 à 853. Plusieurs proches aidants ont témoigné leur appréciation du SIA. Par exemple, ils apprécient l'écoute offerte et se sentent soutenus lors des suivis.



écoute  
31%



information  
44%



référence  
25%

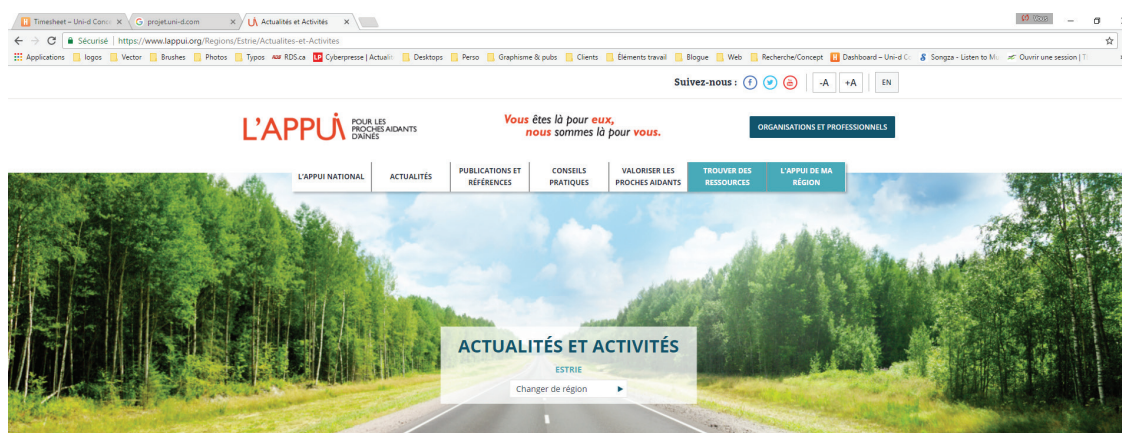
**853 INTERVENTIONS  
AUPRÈS DE PROCHES  
AIDANTS EN 2016-2017**

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

## SITE INTERNET

Cette année, l'Appui a procédé à une refonte du portail Web national. Cette migration vers une nouvelle plateforme de gestion de contenu a eu pour conséquence la perte des traces des liens de référencement actifs au sein des moteurs de recherche. Ainsi, pour la période du 1<sup>er</sup> avril 2016 au 31 mars 2017, la section régionale du site Web de l'Appui a reçu 5 370 visiteurs uniques, pour un total de 18 047 pages vues.

**5 370 VISITEURS  
UNIQUE SUR LE  
SITE WEB**



# SENSIBILISATION ET PROMOTION DES SERVICES DESTINÉS AUX PROCHES AIDANTS D'AÎNÉS

## L'APPUILETTRE

Diffusée mensuellement en format électronique et sous forme de bulletin imprimé, l'Appuilette renseigne les proches aidants sur différents sujets susceptibles d'influencer leur vécu. Elle prodigue des conseils et évoque des informations sur des ressources disponibles. Elle se compose d'une portion commune de contenus, coordonnée par l'Appui national, ainsi que de sections régionales permettant de citer les initiatives, les services, les organismes et les événements locaux et régionaux.

Le nombre d'abonnés a connu une hausse marquante de 42 % avec l'inscription de 293 nouvelles coordonnées d'envoi. Il est à noter que moins de 5 % des lecteurs sont anglophones.



## PUBLICITÉ

L'Appui Estrie a fait l'achat d'espaces publicitaires dans divers médias de masse et certains plus singuliers, dans le but d'augmenter l'utilisation du service Info-aidant. L'autre aspect qui motive le recours à la publicité imprimée est de faire en sorte que le rôle de proche aidant d'aîné soit davantage reconnu comme tel par ceux et celles à qui incombe cette responsabilité. Le plus grand format publié est une demi-page publicitaire couleur faisant la promotion de la programmation complète des activités tenues dans le cadre de la Semaine nationale des proches aidants (SNPA).

De plus, l'utilisation du quotidien La Tribune de même que les journaux hebdomadaires régionaux sont venus compléter la campagne télévisuelle sur le réseau TVA diffusée en novembre 2016 et en janvier 2017. Aussi, des calendriers ou des répertoires mis en branle par différents organismes ont été sélectionnés comme support de visibilité valable, tout comme l'affichage dans les présentoirs du réseau de distribution @ l'Affiche 2000 répartis dans divers lieux très fréquentés à la grandeur du territoire.

Finalement, une stratégie de type présence a débuté en janvier 2017 avec le Journal L'Actualité/L'Étincelle. Plutôt que de publier occasionnellement un montage dans les cahiers thématiques spéciaux, un espace plus petit, mais disposé toujours au même endroit de manière plus régulière diffuse le numéro de téléphone du service Info-aidant.

**VOUS VOUS OCCUPEZ D'UNE PERSONNE AÎNÉE?**

Il y a des ressources pour faciliter votre tâche et améliorer le temps que vous passez ensemble.

Pour **connaître tous les renseignements sur les services offerts** dans la région, appelez sans frais

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

**L'APPU** ESTRIE POUR LES PROCHES AIDANTS D'AÎNÉS

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

**JOSÉE CLOUTIER**  
Journaliste à TVA  
Porte-parole de l'Appui Estrie

The image is a promotional flyer for the 'Info-aidant' service. It features a woman, Josée Cloutier, smiling and holding a red heart. The text provides information on how to access the service, including a phone number and website. It also mentions that the service is available in French and English.

## EXPO PHOTO

Afin d'assurer la visibilité de l'exposition « Solidaires », les démarches pour exposer les toiles dans des endroits publics se sont poursuivies. En effet, les photos ont pu être exposées au CAB de Valcourt et Région, au CAB de Coaticook et dans l'espace de restauration populaire de Sercovie à Sherbrooke.



# SENSIBILISATION ET PROMOTION DES SERVICES DESTINÉS AUX PROCHES AIDANTS D'AÎNÉS

(SUITE)

## SEMAINE NATIONALE DES PROCHES AIDANTS

Cinq (5) activités différentes ont eu lieu durant la Semaine nationale des proches aidants 2016 (SNPA). Entre autres, les témoignages de Gregory Charles et de Chloé Sainte-Marie ont suscité un grand intérêt pour les proches aidants autant que la population. La conférence sur la maladie d'Alzheimer « Comprendre pour mieux intervenir » a été donnée en anglais et en français à deux moments de la journée. Enfin, la pièce de théâtre « Les anges gardiens sont fatigués » a offert, une deuxième représentation étant donné la forte demande. L'Appui Estrie y a tenu un kiosque avant et après les spectacles. L'Appui Estrie était invité à dire quelques mots et à présenter le service Info-aidant dans la majorité de ces activités. Nous avons également été invité à présenter le service Info-aidant lors d'une conférence dans le Haut-Saint-François. Ainsi, plus de 660 personnes ont participé à ces activités.

## RELATIONS DE PRESSE

Les efforts de sollicitation auprès des médias afin de faire parler de nous se sont concentrés sur la promotion de la Semaine nationale des proches aidants qui se déroulait du 6 au 12 novembre 2016. Des notes de breffage aux médias régionaux comprenant les statistiques adaptées à l'Estrie ainsi que trois communiqués de presse contextualisés à la région ont été transmis.

Le relevé de la couverture médiatique à la suite de ces interventions dénombre une entrevue téléphonique de Geneviève Côté avec Richard Langlois pour le bulletin de nouvelles locales sur les ondes des stations de BellMedia (RougeFm et Energie) et leur audio-clip en ligne. Une entrevue radiophonique réalisée par Joël Côté avec Gregory Charles, également diffusée en direct et archivée sur le site de Rouge FM Estrie. Puis un article d'une demi-page a été publié dans La Tribune relatant l'expérience de Gregory Charles comme proche aidant. Une troisième entrevue audio avec Chloé Ste-Marie, diffusée sur Internet exclusivement, a été effectuée par Rémy Perras, journaliste indépendant et animateur du site de baladodiffusion (Podcast) Au microphone.



## SALONS DES AÎNÉS

L'équipe a participé à cinq (5) kiosques, dont un en anglais. Environ 700 personnes ont été rejointes, c'est-à-dire qu'elles ont pris des articles promotionnels de l'Appui Estrie et du service Info-aidant et/ou qu'elles ont parlé avec l'un des membres de l'équipe.

## PRÉSENTATIONS

Plusieurs présentations ou conférences ont été réalisées afin de faire connaître la réalité des proches aidants et la mission de l'Appui Estrie à divers publics (ex.: aînés, proches aidants, étudiants, etc.). Environ 110 personnes ont pris part à l'une ou l'autre des six (6) présentations.

**Ensemble, conjugons nos rôles pour améliorer la qualité de vie des proches aidants d'aînés !**