



RAPPORT ANNUEL 2012-2013

- Rapport du conseil d'administration..... 3
- Rapport d'activités 2012-2013..... 5
- Plan d'action 2013-2014..... 11

*Incorporé sous le nom de
Carrefour de soutien pour les aidants de Montréal,
l'organisme s'appelle désormais
l'Appui pour les proches aidants Montréal
ou, en formule abrégée, l'Appui Montréal.*

MISSION

Contribuer au soutien des proches aidants qui fournissent, sans rémunération, des soins et du soutien régulier à des personnes âgées ayant une incapacité significative ou persistante susceptible de compromettre leur maintien à domicile.

La mission de l'Appui pour les proches aidants Montréal s'articule autour de trois champs d'intervention :

- La concertation et la mobilisation des acteurs qui contribuent au mieux-être des proches aidants d'ânés;
- La prestation de services directs d'information et de référence;
- Le financement de projets visant à répondre aux besoins d'information, de formation, de soutien psychologique et de répit des proches aidants de personnes âgées.

MEMBRES

Des personnes qui soutiennent un proche âgé, des organismes d'action communautaire, des entreprises d'économie sociale, et des organisations publiques ou parapubliques qui s'intéressent à la qualité de vie des proches aidants d'ânés.

PROCHES AIDANTS D'ÂNÉS

Est considérée comme proche aidante par l'Appui Montréal, toute personne qui fournit régulièrement et sans rémunération du soutien ou des soins à une personne âgée ayant une incapacité significative ou persistante, avec qui elle entretient une relation familiale ou affective préexistante. La personne âgée ne vit pas dans un centre d'hébergement, mais ne réside pas nécessairement avec le proche aidant.

FAIRE BIEN, FAIRE PLUS, FAIRE VITE

Quelle année ! Quelques mois pour s'organiser et créer une équipe, quelques petites quinzaines à préparer et lancer un premier appel de projets, quelques semaines pour organiser des événements de réflexion stratégique : le Rendez-vous de l'Appui Montréal et cinq rencontres territoriales, quelques journées pour réaliser un portrait statistique des proches aidants d'ânés et une analyse de leurs besoins et attentes, quelques jours pour créer un comité d'allocation et analyser les premiers projets reçus et seulement quelques minutes pour rendre compte de tous ces efforts et des résultats obtenus.

Le conseil d'administration en 2012-2013

Gérald Hubert, président
Société Alzheimer de Montréal

Lucie Chainey, vice-présidente
Proche aidante

Rita Quesnel, secrétaire
Table de concertation des ânés de l'île
de Montréal (TCAIM)

Lucie Grenier, trésorière
Le temps d'une pause

Liette Bernier
Agence de la santé et des services
sociaux (ASSS)

Guy Lacoste
Proche aidant

Cindy Starnino
CSSS Cavendish

Suzanne Pion
Conférence régionale des élus (CRÉ)

Josée Roy
COalition pour le MAintien dans la
COmmunauté (COMACO)

Sylvie Riopel
RAANM

Paola Arsenaault
Clubs des ânés Dollard-des-Ormeaux

Sylvie Grenier
L'Appui national

Voilà qui résume 2012-2013 !

L'île de Montréal est une région complexe, hétérogène, où diverses réalités se superposent. L'Appui Montréal s'est attaché à comprendre les proches aidants d'ânés et les organisations qui les soutiennent afin de bien planifier ses investissements. Près de deux-cents personnes ont participé à ce premier exercice de réflexion stratégique dont les conclusions seront présentées à la suite de l'assemblée générale.

À tous ceux et celles qui ont partagé leur expertise, leurs connaissances et leur expérience pour ajouter à notre savoir collectif : un grand merci !

Dès novembre 2012, l'urgence d'agir, notamment en matière de répit, nous a amenés à lancer notre premier appel de projets. Dans l'attente des résultats de la réflexion stratégique devant orienter nos investissements, nous avons établi des balises relativement étroites pour répondre aux problématiques pressantes du répit. Une quinzaine d'organisations ont répondu à l'appel. Dès le début de 2013-2014, des décisions d'allocation ont été annoncées. Au moment de l'assemblée générale, le conseil d'administration est heureux d'annoncer que les objectifs de cet appel de projets ont été atteints.

L'Appui Montréal souhaite que ses décisions d'investissement soient prises dans le seul intérêt des proches aidants d'ânés. Afin d'assurer la pertinence de l'analyse des projets soumis et l'impartialité des décisions de financement, un comité d'allocation composé d'experts indépendants a été créé. Le conseil d'administration remercie chaleureusement les membres du comité d'allocation pour leur diligence et leur engagement dans l'action ainsi que pour la rigueur et la qualité de leurs analyses.

Afin d'améliorer l'offre de soutien à l'intention des proches aidants d'ânés, nous faisons face au défi de l'efficience. Au printemps 2012, le conseil d'administration a adopté son plan d'action 2013-2104 en mettant l'accent sur l'accélération des investissements. Ainsi, l'Appui Montréal a adopté une approche plus proactive envers les organismes pour susciter le dépôt de projets. Les formulaires ont été simplifiés et différentes mesures seront mises en œuvre pour que le soutien aux proches aidants d'ânés soit déployé le plus rapidement possible.

Nous publions aujourd'hui le *Guide de développement du soutien aux proches aidants d'ânés de l'île de Montréal*, des *Plans territoriaux* ainsi qu'une analyse des discussions tenues en groupe le 22 novembre 2012 : *Voir autrement les besoins et les attentes des proches aidants d'ânés de l'île de Montréal*. Ces outils s'ajoutent au *Portrait statistique des proches aidants d'ânés de l'île de Montréal* publié en mars 2013. Sans inviter les promoteurs de projets à en faire leur lecture de chevet, nous espérons que ces documents sauront les guider et les inspirer.

C'est également aujourd'hui que nous lançons appel de projets ouvert. L'Appui Montréal interpelle les organisations sans but lucratif qui s'intéressent à la qualité de vie des proches aidants d'ânés. Il les invite à proposer des projets permettant d'atteindre les objectifs des *Plans territoriaux*. Au cours de 2013-2014, l'Appui Montréal s'attend à allouer plus de 4 millions de dollars afin de mieux soutenir les proches aidants d'ânés.

En 2012-2103, les membres de l'Appui Montréal, les participants aux différents événements, les membres du comité d'allocation et du conseil d'administration ainsi que l'équipe ont relevé avec succès le défi de mobilisation lancé en juin dernier. Il faut maintenant concrétiser notre vision d'amélioration de la qualité de vie des proches aidants d'ânés. Le train est sur ses rails, il va maintenant prendre de la vitesse !

Gérald Hubert
Président du conseil d'administration

DÉMARRAGE ET PRISE DE VITESSE

Les activités de l'Appui Montréal ont commencé officiellement en décembre 2011. Au début de l'année 2012-2013, certaines activités avaient été réalisées : l'organisation avait obtenu un financement de démarrage de la Société de gestion pour les proches aidants (Appui national), des locaux avaient été trouvés, le conseil d'administration avait confié la réalisation d'un portrait des services aux proches aidants d'aînés à Coop Interface. Il était, par ailleurs, en recrutement pour combler le poste de direction générale.

L'Appui Montréal présente son rapport annuel 2012-2013 en lien avec les objectifs énoncés dans le plan d'action présenté lors de l'assemblée générale annuelle du 27 juin 2012. Essentiellement, les six premiers mois de l'année ont été consacrés à l'implantation et au démarrage de l'organisation. Dès le mois d'octobre, l'Appui Montréal atteignait sa vitesse de croisière.

I. IMPLANTATION

Le plan d'action faisait mention des objectifs suivants concernant l'implantation de l'Appui Montréal :

- Avoir recruté et embauché l'équipe;
- Disposer des bureaux et des équipements nécessaires à l'exploitation de l'organisation;
- Disposer des outils de gestion et des systèmes d'information nécessaires à l'exploitation efficace de l'organisation.

1.1. RESSOURCES HUMAINES

En matière de ressources humaines, l'Appui Montréal a adopté des outils de gestion qui répondent aux besoins d'une petite organisation. La constitution de l'équipe a été précédée de plusieurs étapes de planification et de dotation du personnel réalisées entre le 1^{er} avril et le 30 septembre 2012 :

- Adoption du plan de ressources humaines définissant la structure et la composition de l'équipe nécessaire à la réalisation de la mission de l'Appui Montréal;
- Adoption des politiques de gestion des ressources humaines;
- Élaboration du processus de recrutement et de sélection;
- Embauche, accueil et intégration permettant de combler quatre postes réguliers et un poste temporaire.

L'Appui Montréal tient à remercier les collaborateurs externes qui ont contribué à ses activités en 2012-2013.

- *Conseil en ressources humaines :*
Michèle Laplante, conseillère en travail social
- *Soutien à la planification stratégique :*
Bertrand Turbide, président,
Darvida conseil
Martin Croteau, conseiller,
Darvida conseil
- *Soutien logistique :*
Julien Beaunoyer
Ariane Descheneaux
Marianne Desjardins
Maryka Henry

1.2. L'ÉQUIPE

Lucie Gagnon	Directrice générale
Dominique Legendre	Coordonnatrice des services administratifs
Valérie Desrosiers	Agente de communication
Anne-Laure Marcadet	Conseillère au développement des ressources
Odile Rampy	Agente de soutien aux événements et à la recherche (poste temporaire)

1.3. RESSOURCES MATÉRIELLES ET INFORMATIONNELLES

Les principaux enjeux de l'acquisition des ressources matérielles et informationnelles étaient le respect des échéanciers et des budgets. L'équipe devait être fonctionnelle le plus rapidement possible, dans le respect des balises de coûts fournies par notre bailleur de fonds, l'Appui national. La phase de démarrage de l'Appui Montréal s'est terminée le 30 septembre 2102 et dès lors, l'organisation était pleinement opérationnelle.

2. VIE ASSOCIATIVE

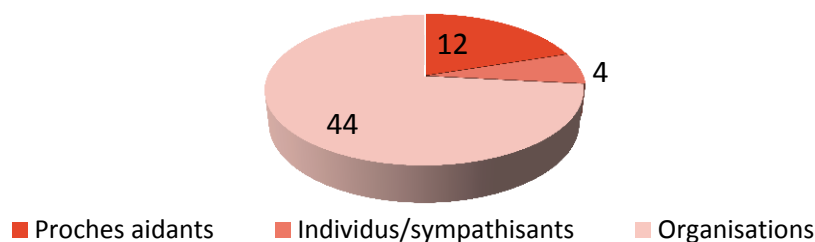
2.1. LE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Cette année, les membres du conseil d'administration (CA) se sont réunis à treize occasions, incluant quatre réunions téléphoniques et électroniques. Le taux de participation global à ces rencontres a été de 75 %.

2.2. LES MEMBRES DE L'APPUI MONTRÉAL

La première assemblée générale annuelle de l'Appui Montréal s'est tenue le 27 juin 2012. Quarante-sept personnes étaient présentes. Depuis, le nombre de membres est en hausse constante. Entre le 1^{er} avril 2012 et le 31 mars 2013, le CA a admis une dizaine de nouveaux membres.

Répartition des membres de l'Appui Montréal selon leur statut au 31 mars 2013



2.3. LES APPUIS DU QUÉBEC

L'Appui Montréal, convaincu de l'efficacité du travail en réseau et de ses avantages pour les proches aidants du Québec, partage expertise et outils avec les Appuis implantés dans toutes les régions du Québec. L'équipe a également collaboré activement aux travaux de l'Appui national.

Implication de l'Appui Montréal à l'Appui national

Réunions des présidents	Réunions des directions générales	Comité consultatif - communications	Comité des pratiques prometteuses	Journées des Appuis
1 participation	4 participations	5 participations	7 participations	3 participations

3. DÉVELOPPEMENT DU SOUTIEN AUX PROCHES AIDANTS D'AÎNÉS DE L'ÎLE DE MONTRÉAL

Le plan d'action 2012-2103 nous engageait à :

- la diffusion des résultats du Portrait-diagnostic;
- l'organisation d'un colloque sur les priorités de développement du soutien aux proches aidants d'aînés à Montréal;
- l'analyse des résultats et la préparation d'un plan d'investissement.

3.1. UN PROCESSUS DE RÉFLEXION STRATÉGIQUE PARTICIPATIF

L'île de Montréal est un vaste territoire hétérogène et complexe. Cette année, l'Appui Montréal s'est dotée d'outils d'orientation de développement du soutien aux proches aidants d'aînés. La planification stratégique a été réalisée en considérant les caractéristiques des différents territoires de CSSS de l'île de Montréal en regard :

- des caractéristiques des proches aidants d'aînés;
- des forces et faiblesses du soutien qui leur est offert ;
- des particularités des organisations qui les desservent et des dynamiques existantes;
- des problématiques et du potentiel de développement de l'offre.

Le processus de réflexion stratégique sur le développement du soutien aux proches aidants d'aînés s'est déroulé sur plusieurs mois et a nécessité

l'organisation de deux événements auxquels les acteurs concernés ont été conviés :

- Le Rendez-vous de l'Appui Montréal le 22 novembre 2012 a réuni 125 intervenants, représentants d'organisations et proches aidants autour de la question des besoins et des attentes de ces derniers.
- Les Rencontres territoriales, qui porteront sur l'offre de soutien aux proches aidants d'aînés de chacun des territoires de CSSS de l'île de Montréal, auront lieu en avril 2013. Cinq rencontres regroupant les organisations de deux ou trois territoires de CSSS seront ainsi organisées.



Chacun de ces événements a été conçu pour favoriser l'appropriation par les participants de l'information préparée en amont et leur contribution à la réflexion stratégique. Le processus a permis de produire et de diffuser :

- le *Portrait-diagnostic des activités et services offerts aux proches aidants d'aînés de la région de Montréal* qui décrit de l'offre globale de soutien pour l'ensemble de l'île de Montréal;
- la revue de la littérature nationale et internationale permettant d'identifier les enjeux et les problématiques nécessitant une attention particulière dans les réflexions stratégiques sur le soutien aux proches aidants d'aînés;
- le *Portrait statistique des proches aidants d'aînés de l'île de Montréal* présentant leurs profils par territoire de CSSS et pour l'île de Montréal;
- *Voir autrement les besoins et attentes des proches aidants d'aînés de l'île de Montréal* qui aborde les besoins des proches aidants sous l'angle des résultats à atteindre (je veux dormir une nuit complète) plutôt que par celui des moyens (je souhaite avoir du répit).

3.2. ORIENTER LE DÉVELOPPEMENT DU SOUTIEN AUX PROCHEs AIDANTS D'AÎNÉS

Les travaux de planification stratégique se concluront en mai 2013. Le conseil d'administration adoptera des objectifs prioritaires de développement du soutien aux proches aidants d'aînés. Les analyses stratégiques et les documents produits au cours de l'année seront partagés avec les organisations qui souhaitent développer des projets de services ou d'activités à l'intention des proches aidants d'aînés. Elles disposeront d'outils leur permettant de planifier leurs projets de développement en fonction des besoins et des failles du soutien existant.

3.3. MOBILISER LA COMMUNAUTÉ

L'Appui Montréal se veut un partenaire des organisations qui pourraient développer des services ou activités visant l'amélioration de la qualité de vie des



proches aidants d'âinés. Des efforts ont donc été faits afin d'établir un réseau d'échanges misant sur la complémentarité de l'expertise et des ressources de tous les partenaires.

L'Appui Montréal s'est doté d'outils lui donnant la capacité de rejoindre environ 400 organismes intéressés ou potentiellement intéressés par la question des proches aidants d'âinés. De plus, il partage l'ensemble des informations et données dont il dispose par le biais d'envois ciblés de courriels et sur son site Internet : www.lappui.org/montreal .

4. ALLOCATION DE FONDS

Le plan d'action 2012-2013 prévoyait :

- la création du comité d'allocation et la préparation des formulaires et outils;
- la diffusion de l'appel de projets;
- l'analyse des projets et décisions d'allocations;
- l'annonce des allocations de financement 2013-2014.

4.1. PROCESSUS D'ALLOCATION DE FONDS : IMPARTIALITÉ, EXPERTISE ET SIMPLICITÉ

L'Appui Montréal s'est doté d'un comité d'allocation de fonds dont tous les membres sont indépendants des organisations susceptibles d'être financées. Les mandats respectifs du CA et du comité d'allocation contribuent à assurer l'impartialité des décisions l'allocation de fonds :

- le CA établit les objectifs de chaque appel de projets;
- le comité d'allocation analyse les projets et émet une recommandation de financement pour l'ensemble des projets analysés;
- le CA reçoit la recommandation et prend une décision globale d'investissement en fonction de l'atteinte ou non des objectifs de l'appel de projets.

Le comité d'allocation a été créé en décembre 2012. Ses membres ont été sélectionnés pour leurs compétences, leur expérience et leur indépendance. Experts issus de champs d'activités diversifiés, leurs expertises sont complémentaires pour l'analyse des projets.

Membres du comité d'allocation 2012-2013

Nom	Champs d'expertise ou secteur d'activités
Madame Isabelle Combe	Analyse de projets et financement des organisations
Monsieur Jules Desrosiers	Développement d'activités et de programmes
Madame Véronique Dubé	Recherche - Proches aidants
Madame Marie-Ève Hébert	Gestion des organisations et concertation
Madame Lyne Laliberté	Agence de la santé et des services sociaux de Montréal
Madame Linda Monaco	Philanthropie - Proche aidante
Madame Marjorie Silverman	CSSS Cavendish - Proches aidants

Cette première année d'exploitation a été marquée par la création des outils de gestion d'appel de projets et d'allocation de fonds et l'établissement d'un processus d'allocation qui se sont voulus simples et efficaces. Les formulaires, grilles d'analyse et contrats, ainsi que les outils de gestion et de suivi financiers liés à l'attribution de fonds ont été conçus et produits en quelques semaines. L'Appui Montréal poursuit un objectif d'amélioration continue de ces outils qui l'a déjà amené à en modifier quelques-uns.

4.2. PREMIER APPEL DE PROJETS

Le manque criant de soutien pour les proches aidants de l'île de Montréal a poussé l'Appui Montréal à procéder rapidement à un premier appel de projet, et ce, bien que la réflexion stratégique n'était pas complétée. Dès le début du processus, les besoins en répit¹ et en soutien psychosocial se sont démarqués. Il a donc été décidé de financer, de façon temporaire, des projets visant la satisfaction de ces deux importants besoins.

Le premier appel de projets de l'Appui Montréal a été lancé le 27 novembre 2012. Une rencontre d'information sur cet appel de projets a eu lieu le 10 décembre 2012. Une vingtaine de personnes y ont assisté. Deux dates de dépôt ont été déterminées pour accélérer la soumission de projets. Certains groupes ont aussi pu profiter du délai entre les deux dates pour retravailler un projet nécessitant quelques ajustements et le présenter une seconde fois. Au 31 mars 2013, l'Appui Montréal avait reçu 15 demandes de financement pour une valeur de 1 620 000 \$.

BILAN DES ALLOCATIONS AU 31 MAI 2013		
Organisation	Durée du projet	Montant alloué
Association québécoise des personnes aphasiques	2 ans	174 585 \$
Mamies immigrantes pour le développement et l'intégration	1 an	35 072 \$
Évasion, centre de jour alternatif	2 ans	196 579 \$
Nova Montréal	2 ans	207 588 \$
La Société Alzheimer de Montréal	2 ans	202 251 \$
TOTAL		816 075 \$

¹ Il a été établi au cours de la réflexion stratégique que le répit fera l'objet de stratégies spécifiques de développement.

L'évaluation des résultats du premier appel de projets a permis à l'Appui Montréal de constater certaines faiblesses du processus d'allocation. À la lumière de cette évaluation, plusieurs mesures ont été adoptées. Un processus d'appel de projets avec entrée en continu a été mis en place pour accélérer le délai de traitement. Les outils de dépôt de projets ont été simplifiés. Le nombre de membres du comité d'allocation a été augmenté afin d'améliorer notre capacité d'analyse des projets.

5. LIGNE INFO-AIDANT

Le plan d'action sommaire présentait les objectifs suivants :

- Avoir une définition du service et de son approche
- Disposer d'une vigie sur les services et activités disponibles
- Assurer la coordination avec la ligne nationale
- Lancement de la ligne au début novembre 2012

5.1. LA LIGNE NATIONALE

La ligne Info-aidant est un service de référence à l'intention des proches aidants d'aînés qui sera offert dans chaque région du Québec. L'Appui national assure la permanence de la ligne Info-aidant pour les lignes régionales en dehors des heures de bureau ainsi que le service pour les régions où la ligne régionale n'est pas encore implantée.

L'Appui national a procédé au lancement officiel de la ligne Info-aidant le 6 novembre 2012.

5.2. LA LIGNE INFO-AIDANT MONTRÉAL

Le CA de l'Appui Montréal a adopté le mandat de la ligne Info-aidant Montréal ainsi que le rôle du conseiller aux proches aidants (CPA) en novembre 2012. Il souhaitait procéder à l'embauche d'un CPA pour Montréal au début 2013. Cependant, l'ouverture de la ligne Info-aidant Montréal a été reportée afin de permettre à l'équipe de se concentrer sur la réflexion stratégique.

Jusqu'à l'ouverture du service montréalais, les proches aidants peuvent téléphoner à la ligne nationale afin d'obtenir le soutien d'une CPA. Le répertoire des services qui se trouve sur le site web de l'Appui Montréal est régulièrement mis à jour afin de présenter les organisations qui offrent, sur l'île de Montréal, du soutien et des services spécifiquement destinés aux proches aidants d'aînés.

LE MANDAT DE LA LIGNE INFO-AIDANT MONTRÉAL

Recevoir le proche aidant et le soutenir dans l'identification de ses besoins et des ressources qui peuvent y répondre, par un service téléphonique professionnel de référence qui s'appuie sur une approche d'écoute et d'accompagnement.

1-855-852-7784

6. CONCLUSION

L'Appui Montréal termine sa première année d'exploitation avec le sentiment du devoir accompli. Les objectifs ont été, pour la plupart, dépassés. Les résultats parlent d'eux-mêmes.

Si l'année 2012-2013 a été axée sur le démarrage et la prise de vitesse de l'Appui Montréal, 2013-2014 sera l'année du déploiement par les organisations du soutien aux proches aidants d'aînés de l'île de Montréal.

DÉPLOYER LE SOUTIEN AUX PROCHES AIDANTS D'AÎNÉS

Le plan d'action adopté par le CA définit les grands objectifs suivants :

- Accélérer le déploiement du soutien aux proches aidants d'aînés en investissant un peu plus de quatre millions de dollars dans des projets qui leur sont destinés
- Faciliter l'accès des proches aidants d'aînés aux services qui leur sont offerts
- Avoir pris en charge la ligne Info-aidant à compter de septembre 2013
- Améliorer la structure de gouvernance de l'organisation

I. MOBILISATION

La mobilisation des acteurs qui s'intéressent aux proches aidants d'aînés est essentielle à l'amélioration de la qualité de vie des proches aidants d'aînés. Elle passe par leur implication dans la planification du développement des services et activités offerts. L'Appui Montréal assure une vigie stratégique qui lui permet d'offrir un support aux organisations en matière de soutien aux proches aidants d'aînés. Il contribue à faciliter l'accès des proches aidants d'aînés aux services qui leur sont offerts.

1.1. PLANIFICATION STRATÉGIQUE

- Réaliser les plans territoriaux de développement des services pour les 5 territoires de Montréal au 31 mai 2013
- Susciter l'engagement des organismes dans le déploiement du soutien aux proches aidants d'aînés
- Adopter une stratégie globale du développement du répit en juin 2014

1.2. VIGIE

- Produire et diffuser des informations stratégiques aux organisations qui souhaitent s'assurer de la pertinence et de la qualité de leurs services aux proches aidants

1.3. COMMUNICATIONS

- Contribuer à la visibilité des organisations qui offrent du soutien aux proches aidants d'aînés

- Augmenter l'intérêt des organisations pour les proches aidants d'ânés et susciter le dépôt de projets pertinents à l'Appui Montréal en 2013-2014
- Générer l'achalandage de la ligne Info-aidant de Montréal auprès des proches aidants d'ânés et des intervenants qui les côtoient

2. ALLOCATION DE FONDS

Le financement de projets visant l'amélioration de la qualité de vie des proches aidants d'ânés est la stratégie principale de l'Appui Montréal qui y consacre 85% de ses ressources. En 2013-2014, il met en place une stratégie d'accélération de ses investissements qui lui permettra d'allouer plus de 4M\$. Par ailleurs, il implantera ses outils de reddition de compte.

- Implanter les outils de gestion des subventions et de reddition de compte des organisations financées
- Faire connaître les opportunités de dépôt de projets dès le 1^{er} trimestre de 2013-2014
- Mettre en place des mesures visant à augmenter notre capacité d'accompagnement des organismes et notre rapidité d'évaluation des projets
- Dépister des organismes disposant de projets matures ou en voie de l'être
- Investir 4,4 M\$ en 2013-2014 permettant le déploiement de services à hauteur d'au moins 1 002 631 \$ de dépenses en 2013-2014

3. LIGNE INFO-AIDANT

La ligne Info-aidant constitue un élément clé de la stratégie de l'Appui Montréal pour favoriser l'accès des proches aidants d'ânés à du soutien adéquat. Elle contribuera également à nourrir notre connaissance des besoins des proches aidants d'ânés afin de nous guider dans le déploiement des services et activités qui leurs sont offerts.

- Assurer le service de la ligne Info-aidant au plus tard en septembre 2013
- Mettre en place un processus d'évaluation et d'amélioration du service
- Assurer la mise à jour des informations sur les services aux proches aidants d'ânés à Montréal
- Établir une collaboration fructueuse avec les services dont les proches aidants d'ânés ont besoin

4. GOUVERNANCE ET VIE ASSOCIATIVE

L'Appui Montréal procédera à une révision complète de sa gouvernance. Il souhaite la rendre plus efficiente et s'assurer d'une composition du CA répond aux besoins d'une organisation en exploitation (vs en implantation). De plus, il vise à favoriser une participation large des acteurs intéressés à la concertation sur le développement du soutien aux proches aidants d'ânés.