



Rapport annuel 2012-2013

31 mars 2013

Table des matières

Mot de la présidente.....	2
Mot du directeur général.....	4
Résumé.....	5
1. Projets de services.....	6
a. Objectifs du plan d'action.....	6
b. Gestion des appels de projet.....	6
c. Bilan.....	7
2. Service-Conseil.....	7
a. Objectif du plan d'action.....	7
b. Gestion du service-conseil.....	8
c. Bilan.....	8
3. Stratégie, communication, évaluation.....	8
a. Objectifs du plan d'action.....	8
b. Développement stratégique et communication.....	9
c. Bilan.....	9
4. Administration.....	10
a. Objectifs du plan d'action.....	10
b. Gestion administrative.....	10
c. Bilan.....	11
Annexe 1 Principaux événements.....	12
Annexe 2 Forum « Soutenir les proches aidants » 2012.....	13
Annexe 3 Projets financés en 2012-2013.....	14
Annexe 4 Liste des administrateurs 2012-2013.....	15

Liste des sigles et abréviations

Agence SSS CA	Agence de santé et de services sociaux Chaudière-Appalaches
Appui CA	L'Appui pour les proches aidants Chaudière-Appalaches
AQDR	Association Québécoise de défense des droits des personnes retraitées et préretraitées
CECB	Centre d'entraide communautaire et bénévole
Coopérative SAD	Coopérative de services à domicile
CRÉ	Conférence régionale des élus
CSSS	Centre de santé et de services sociaux
FADOQ	Fédération de l'Âge d'or du Québec (nom ancien)
MCDC	Corporation de développement de la communauté d'expression anglaise de Mégantic
MRC	Municipalité régionale de comté
RLS	Réseau local de santé
ROCSAD	Regroupement des organismes communautaires en soutien à domicile

Mot de la présidente

Bonjour à tous,

Pour les membres du conseil, l'année 2012-2013 fut particulièrement exigeante.

Premièrement, suite à la validation des priorités 2012-2016 par les partenaires au Forum « Soutenir les proches aidants » 2012 tenue en avril, nous avons consacré une bonne partie du temps à faire le suivi des appels de projets et à adopter pour financement un certain nombre de projets. Nous sommes fiers d'annoncer, qu'en dedans d'une année, nous avons engagé jusqu'en mars 2015 près de **1 238 500\$**, soit **95%** de l'enveloppe budgétaire pour le développement de services dans des projets qui couvrent **100%** de la région et **100%** des types de services aux proches aidants.

Deuxièmement, nous avons entrepris une démarche de planification stratégique afin de déterminer les objectifs pour atteindre les priorités fixés. Cela a nécessité trois rencontres de réflexions. Cette démarche se poursuit en 2013-2014. Nous prévoyons adopter le plan stratégique de développement de services en juin 2013.

Troisièmement, des efforts ont été consacrés au niveau de la gouvernance. Le conseil d'administration a suivi une formation sur la gouvernance le 27 juin 2012. Cela a permis à tous les administrateurs de mieux saisir leurs rôles. Tout au long de l'année, le conseil a poursuivi son travail de doter l'Appui CA de politiques de gestion pour baliser ses activités d'administration et de gestion.

Je remercie tous les administrateurs pour leur dévouement. Je remercie tout particulièrement les personnes proches aidantes impliquées au conseil d'administration. Elles y apportent leur vécu et leur expérience et cela nous est très précieux. Je remercie aussi l'Appui national et sa représentante, Julie Bickerstaff, pour le soutien apprécié. Merci également à notre directeur général Robert Dion pour son excellent travail.

L'amélioration de la vie des proches aidants est ce qui nous motive tous. Encore plus cette année, l'Appui CA a démontré qu'il peut être une ressource inestimable pour atteindre ce but. Nous avons raison d'être toutes et tous très fiers du travail accompli en 2012-2013 et nous abordons 2013-2014 avec enthousiasme et détermination.

Marie-Claude Guay
Présidente

Mot du directeur général

Bonjour à tous les proches aidants et partenaires,

Si l'année 2011-2012 en fut une de démarrage, l'année 2012-2013 marque le déploiement de l'Appui CA et ce, à un rythme qui fut particulièrement soutenu.

Nous avons répondu à l'attente du milieu de consacrer nos énergies en priorité au financement de services aux proches aidants. Nous avons mis tout en œuvre pour que nous atteignons l'objectif d'engager une bonne partie des fonds du budget de développement de services.

Pour atteindre cet objectif, le travail de préparation des outils de gestion et le processus des appels de projets ont été accélérés. Bien qu'utilisant des modèles d'outils produits par d'autres Appuis régionaux, nous avons dû rapidement les adapter à la réalité des organismes du territoire. Certains outils se sont avérés inadéquats en regard des pratiques de gestion des organismes. Nous avons pris acte de ce fait et nous allons la prochaine année nous assurer d'alléger les processus de demande d'aide financière et de redditions, tout en respectant nos engagements vis-à-vis de nos partenaires financiers.

Au-delà de ces problèmes de gestion, le processus des appels de projets a été une occasion inestimable d'établir un lien particulier avec un grand nombre de partenaires. L'Appui CA veut faire sa marque par sa proximité et sa compréhension « fine » de la réalité vécue par les proches aidants et par les partenaires leur offrant des services. Nous pouvons dire que nous avons bien relever ce défi cette année et que nous allons le renforcer dans les années à venir, d'autant plus qu'une nouvelle agente de développement, Suzie Labbé, est affecté depuis avril 2013 à ce rôle de liaison avec les partenaires.

Je tiens à féliciter tous les administrateurs pour leur constance dans leur engagement. Ceux-ci ont consacré de nombreuses heures pour que nous puissions atteindre les objectifs de notre plan d'action fort ambitieux. Je tiens aussi à remercier les partenaires pour leur ouverture d'esprit et leur compréhension concernant la gestion des appels de projets, marquée de quelques anicroches.

Nous pouvons donc être fiers de nous tous. Cela augure bien pour 2013-2014.

Robert Dion
Directeur général

Résumé

1. Projets

Pour l'année 2012-2013, **dix-huit (18) projets** ont été sélectionnés pour un engagement financier de près de **1 238 500 \$** d'octobre 2012 à mars 2015 (voir liste des projets en annexe 3). Nous avons engagé **95% de l'enveloppe** budgétaire pour le développement de services dans des projets qui couvrent **100% de la région** et **100% des types de services** aux proches aidants. En raison du fait que la priorité a été d'accélérer le processus des appels de projets, les formulaires de demande d'aide financière et de redditions n'ont pu être révisés adéquatement et seront révisés en 2013-2014.

Objectifs	Atteinte
Objectif 1.1 Financer des projets de services aux proches aidants pour la période d'octobre 2012 à mars 2015	100 %
Objectif 1.2 Financer des projets de services aux proches aidants pour la période d'avril 2013 à mars 2016	80 %

2. Service-Conseil

Pour éviter la cascade d'appels pour les proches aidants, pour éviter le dédoublement avec les lignes d'information régionales et locales et pour favoriser un service-conseil de proximité, le conseil d'administration a refusé de développer un service-conseil régional et a opté pour le service-conseil décentralisé qui vise à coordonner les lignes téléphoniques locales des organismes proches-aidants. Le service-conseil décentralisé aura le grand avantage de faire un suivi plus pointu des besoins des proches aidants, d'harmoniser les pratiques dans l'ensemble de la région et d'établir un réseau d'expertise et de partage.

Objectif	Atteinte
Objectif 2.1 Déterminer le type de service-conseil qui pourrait être mis en place	100 %

3. Stratégie, communication, évaluation

L'année 2012-2013 a été une année déterminante quant au développement stratégique de l'organisation. Le Forum a été une belle occasion de démontrer que l'Appui CA est un outil intéressant de mobilisation des partenaires et des proches aidants. Bien que la démarche de planification va se terminer en juin 2013, on peut constater déjà qu'elle produit des effets, en regard du service de répit et du service-conseil.

Objectifs	Atteinte
Objectif 3.1 Déterminer les priorités régionales pour le financement des services aux proches aidants	100 %
Objectif 3.2 Procéder à une planification stratégique triennal sur le développement des services aux proches aidants	75 %
Objectif 3.2 Poursuivre la planification stratégique triennal sur le développement de la concertation du réseau proche aidant	0 %

4. Administration

L'Appui CA a progressé cette année pour s'assurer d'une gouvernance et d'une gestion administrative saine et efficace. D'autres règles de gouvernance et de gestion seront établies par le conseil d'administration et la direction générale au cours des prochaines années. Des formations seront offertes sur des points précis de la gouvernance pour assurer le maintien d'une saine gouvernance.

Objectifs	Atteinte
Objectif 3.1 Établir les règles de gouvernance de l'organisme	50 %
Objectif 3.2 Établir des pratiques de saine gestion	75 %

1. Projets de services

a. Objectifs du plan d'action

Objectif 1.1 Financer des projets de services aux proches aidants pour la période d'octobre 2012 à mars 2015

Sous-objectifs :

1. Lancer l'appel de projet (Dépôt des projets : 24 août 2012)
2. Analyser les projets
3. Financer les projets
4. Assurer le suivi des projets

Le 21 juin 2012, l'Appui CA a lancé son 1er appel de projets. L'Appui CA a reçu 14 projets. Le 5 septembre 2012, six (6) projets dans 4 MRC ont été sélectionnés pour financement pour un montant de 365 500 \$ pour la période d'octobre 2012 à mars 2015. Huit (8) projets de répit présentés par les coopératives de soutien à domicile (SAD) de la région ont été reportés pour un financement ultérieur. Pour que les projets de services de répit répondent aux critères de l'Appui CA, le conseil d'administration a adopté le 15 novembre 2012 le cadre de gestion du projet « Un répit pour moi » développé par le comité Répit, composé de 6 administrateurs (voir la liste des membres de ce comité à l'annexe 4). Le 19 novembre 2012, un 2e appel de projets est lancé pour financer des services de répit selon les conditions du projet « Un répit pour moi ». L'Appui CA a reçu 8 projets. Le 13 décembre 2012, les huit (8) coopératives SAD ont été sélectionnées pour offrir un répit souple et adapté aux besoins des proches aidants. Ces coopératives sont financées pour un montant de 439 000 \$ pour la période de janvier 2013 à mars 2015. Aucun projet n'a été refusé.

Objectif 1.2 Financer des projets de services aux proches aidants pour la période d'avril 2013 à mars 2015

Sous-objectifs :

1. Lancer l'appel de projet (Dépôt des projets : février 2013)
2. Analyser les projets
3. Financer les projets
4. Assurer le suivi des projets

Le 19 novembre 2012, le conseil d'administration a lancé un 3e appel de projets dans les MRC n'ayant pas de projets financés. L'Appui CA a reçu 6 projets. Le 14 février 2013, le conseil d'administration a sélectionné 4 projets qui couvrent 6 MRC et seront financés pour la période d'avril 2013 à mars 2015 pour un montant total de 434 000 \$. Deux projets ont été reportés, car ont soulevé certains questionnements. Des discussions seront entreprises avec les organismes dont le projet a été reporté pour le rendre conforme. Aucun projet n'a été refusé.

b. Gestion des appels de projet

La gestion des appels de projet a nécessité plusieurs travaux préparatoires. Le 10 mai 2012, le conseil d'administration a adopté le cahier d'appel de projet pour le financement de services aux proches aidants. Au niveau opérationnel, la direction générale a utilisé et remanié les outils développés par le Réseau des Appuis. Une trousse a été produite et offerte aux organismes désireux de présenter un projet. Le directeur général a eu une bonne vingtaine de rencontres (contacts personnels ou téléphoniques) avec les directions des organismes présentant des projets pour les supporter dans la production de leur demandes d'aide financière. Il a porté une attention particulière à assouplir les règles pour accélérer les processus, compte tenu de la priorité de financer rapidement des services aux proches aidants.

Un comité d'analyse de projet a été formé le 6 juin 2012. Ce comité, constitué de 5 administrateurs (voir liste des membres de ce comité à l'annexe 4), s'est rencontré à quatre occasions. Le comité a respecté les règles d'éthique en vigueur. Les membres ont signé leurs déclarations d'engagement et d'intérêt. Lorsque des situations de conflits d'intérêt se sont présentées, les membres ayant des intérêts reliés à des projets se sont retirés des discussions. Cela est arrivé à une occasion. La direction générale a soutenu le comité en fournissant aux membres une trousse d'analyse de projets, la documentation sur chacun des projets et une pré-analyse pour guider la sélection de projets.

Pour établir une entente formelle de financement, le directeur général a révisé le modèle de protocole utilisé par le Réseau des Appuis. Suite à des commentaires judicieux de la part de partenaires, certains articles ont été modifiés. Ce protocole a été signé par l'ensemble des organismes. Un protocole plus spécifique a été produit pour le projet « Un répit pour moi » car impliquant quatre partenaires : les CSSS de la région, les coopératives SAD, la Société Alzheimer Chaudière-Appalaches et l'Appui CA.

Pour le développement du projet « Un répit pour moi », le directeur général a participé à plus de cinq rencontres avec les partenaires pour en faire la promotion ou l'expliquer.

c. Bilan

Pour l'année 2012-2013, **dix-huit (18) projets** ont été sélectionnés pour un engagement financier de près de **1 238 500 \$** d'octobre 2012 à mars 2015 (voir liste des projets en annexe 3). En somme, en dedans d'une année, nous avons engagé **95% de l'enveloppe** budgétaire pour le développement de services dans des projets qui couvrent **100% de la région** et **100% des types de services** aux proches aidants. Nous avons relevé le défi que nous lançait le milieu d'engager rapidement l'enveloppe budgétaire du développement de services.

Processus des appels de projet. La production des demandes d'aide financière a suscité de nombreuses critiques, surtout ce qui concerne les questions demandant des estimations sur le nombre de proches aidants et autres éléments de ce type. L'Appui CA était consciente de cette problématique. En raison du fait que la priorité a été d'accélérer le processus des appels de projets, les formulaires de demande d'aide financière et de redditions, émanant du Réseau des Appuis, n'ont pu être révisés adéquatement.

Développement des services. Dans le cadre des travaux du comité, certains éléments ont fait l'objet de questionnements qui mériteraient une attention particulière du conseil d'administration :

- favoriser le développement du répit dit accessoire pour faciliter la participation des proches aidants aux activités des organismes;
- assurer l'équité régionale en matière de participation financière aux activités pour éviter une trop grande variation d'une MRC à l'autre;
- établir une base comparative à tous les projets pour l'estimation du nombre de proches aidants;
- revoir avec les partenaires la façon d'élaborer les budgets.

Pour le développement du projet « Un répit pour moi », on a constaté que son implantation rencontre certaines difficultés : gestion des listes d'attentes pour l'évaluation des demandes, formation des accompagnateurs-répît, mobilisation des partenaires. Le développement du projet sera suivi par le comité Répit de l'Appui CA. Un suivi particulier est effectué par le comité Répit de l'Agence SSS auquel le directeur général participe à l'occasion. Le message constamment répété est que le projet est en phase de démarrage et que l'on doit prendre le temps que tous les partenaires aient établi leur processus de gestion. On rappelle aussi que le projet est une co-construction car il contient des principes larges qui permettent aux partenaires de préciser ou de modifier des éléments pour s'assurer que le « Répit pour moi » s'adapte aux pratiques existantes.

Reddition de comptes. Les organismes du 1er appel de projets vont procéder à leurs redditions d'activités et de comptes à partir d'avril 2013. Déjà, plusieurs organismes rencontrent des problèmes dans la production du rapport qu'ils doivent remettre. En 2013-2014, ces formulaires vont être analysés et des outils de cueillette de données vont être produits pour faciliter la production des rapports.

2. Service-Conseil

a. Objectif du plan d'action

Objectif 2.1 Déterminer le type de service-conseil qui pourrait être mis en place

Sous-objectifs :

1. Analyser les services d'information et d'accueil téléphonique offerts par les organismes
2. Prendre position sur l'établissement d'un type de service-conseil

Le 15 novembre 2012, une réflexion sur le service-conseil a été faite dans le cadre de la planification stratégique.

Outre le statu quo, le directeur général avait proposé deux alternatives au développement d'un service-conseil régional tel qu'exigé par l'Appui national. La première était de négocier une entente avec la ligne Urgence-santé de l'Agence SSS, comme cela s'est fait dans la région du Bas St-Laurent. La deuxième alternative était de mettre sur pied un service-conseil décentralisé qui vise à coordonner les lignes téléphoniques locales des organismes proches-aidants. Pour éviter la cascade d'appels pour les proches aidants, pour éviter le dédoublement avec les lignes d'information régionales et locales et pour favoriser un service-conseil de proximité, le conseil d'administration a refusé de développer un service-conseil régional et a opté pour le service-conseil décentralisé. Un comité, constitué de 4 membres, a été formé pour en élaborer les caractéristiques (voir la liste des membres du comité à l'annexe 4). Le 15 janvier 2013, le comité a déterminé les objectifs et a planifié une consultation auprès des organismes proches-aidants offrant un service-conseil local. Le développement du service-conseil décentralisé a été planifié en 2013-2014.

b. Gestion du service-conseil

Service-conseil décentralisé. Pour coordonner la mise en place du service-conseil décentralisé, les démarches ont été enclenchées au mois de février 2012 pour engager un agent de développement. Le directeur général a produit une ébauche de questionnaire pour obtenir de l'information sur les lignes téléphoniques locales et pour sonder l'intérêt des organismes à participer au développement du service-conseil décentralisé. Une ébauche d'un outil de cueillette de données a aussi été produit.

Service-conseil national. Le service-conseil national (ligne info-aidant 1-855-8LAPPUI) a débuté le 6 novembre 2012, dans le cadre de la semaine des proches aidants. Dans les régions, plusieurs Appuis ont débuté leur service. D'autres sont en constitution. De façon régulière, l'Appui national fait état aux directeurs généraux des Appuis régionaux de l'utilisation des lignes info-aidant national et régionales. On a observé qu'il y a peu d'appels émanant de Chaudière-Appalaches, ceci étant expliqué en partie par le fait que les conseillers proche-aidant de l'Appui national comptabilisent le territoire de Lévis dans la région de Québec. Deux promotions ont eu lieu, l'une en novembre 2012, l'autre en février 2013. À ces occasions, on a observé une augmentation des appels, suivi d'une baisse. Le directeur général a été interviewé par des stations radiophoniques à deux occasions pour faire la promotion de la ligne nationale. La ligne info-aidant va faire l'objet d'une évaluation dans les années prochaines.

c. Bilan

La décision du conseil d'administration de développer un service-conseil décentralisé a suscité une réaction importante de l'Appui national qui souhaitait fortement que la région développe un service-conseil régional. Les discussions se sont déroulées dans le cadre de la signature de la convention financière 2012-2017, dans lequel l'Appui CA s'engageait à développer ce type de service-conseil.

Bien que l'article de la convention faisant état du service-conseil régional n'a pas été changé, l'Appui national a accepté que l'Appui CA développe son service-conseil décentralisé à titre de projet-pilote. Si la région relève le défi de coordonner les services locaux d'accueil téléphonique, le service-conseil décentralisé aura le grand avantage de faire un suivi plus pointu des besoins des proches aidants, d'harmoniser les pratiques dans l'ensemble de la région et d'établir un réseau d'expertise et de partage. La qualité de ce service sera dans ce sens beaucoup plus assurée.

3. Stratégie, communication, évaluation

a. Objectifs du plan d'action

Objectif 3.1 Déterminer les priorités régionales pour le financement des services aux proches aidants

Sous-objectifs :

1. Analyser les pistes d'amélioration proposées par la firme ayant produit le portrait-diagnostic
2. Adopter les priorités régionales en mai 2012

Le 12 avril 2012, le conseil d'administration a adopté 5 priorités régionales sur le développement de services aux proches aidants. Globalement, on vise la bonification des services de répit, d'information, de soutien psychologique individuel, de formation et de soutien psychologique de groupe. Le 26 avril 2012, le Forum « Soutenir les proches aidants 2012 » a rassemblé 80 personnes qui ont validé ces priorités. Ces priorités ont

servi de guide pour les organismes présentant des projets de développement de services aux proches aidants (voir annexe 2).

Objectif 3.2 Procéder à une planification stratégique triennal sur le développement des services aux proches aidants

Sous-objectifs :

1. Évaluer les forces-faiblesses et les opportunités-obstacles des services
2. Déterminer les enjeux et défis
3. Adopter le plan stratégique

Le 5 septembre 2012, le conseil d'administration a pris la décision de procéder à une démarche de planification stratégique. Bien que des approches ont été faites auprès de consultants pour animer cette démarche, il a été décidé que la démarche sera coordonnée par le directeur général. Les thèmes suivants ont été abordés : service de répit (11 octobre 2012), service-conseil (15 novembre 2012), services d'information-formation (14 février 2013). Pour chacun des thèmes, un portrait du besoin des proches aidants et du service ont été produits par le directeur général pour alimenter la réflexion sur les objectifs à atteindre. En date du 31 mars 2013, la démarche n'est pas terminée et se continue en 2013-2014, avec comme échéance le dépôt du plan stratégique en juin 2013.

Objectif 3.3 Poursuivre la planification stratégique triennal sur le développement de la concertation du réseau proche aidant

Sous-objectifs :

1. Évaluer les forces-faiblesses et les opportunités-obstacles de la concertation du réseau proche aidant
2. Déterminer les enjeux et défis
3. Adopter le plan stratégique

Cet objectif n'a pas été réalisé. La démarche de planification stratégique sur le développement de services a demandé plus de temps que prévu. Compte tenu que la planification sur le développement de la concertation dépend de celle sur le développement de services, elle sera reportée à une autre année.

b. Développement stratégique et communication

Près de la moitié du temps de travail du directeur général a été consacré à des activités reliées au développement stratégique et aux communications (représentation). Les démarches de priorisation et de planification stratégique ont nécessité beaucoup d'énergie de la direction général pour l'élaboration d'outils.

Communications et représentation. L'année 2012-2013 a été l'occasion de réseauter un peu plus l'Appui CA comme partenaire régional. Le directeur général a fait de la représentation une dizaine de fois auprès des organisations suivantes : FADOQ Québec-Chaudière-Appalaches, CRÉ de Chaudière-Appalaches, la Table des aînés de Nouvelle-Beauce, le Comité Proche-aidant d'aînés de Beauce, le ROCSAD, le Comité Proche-aidant des Appalaches, la Table des aînés de Chaudière-Appalaches. Dans le cadre de la semaine des proches aidants, il a participé aux journées Hommage des Etchemins et des Appalaches.

Réseau des Appuis. Le directeur général a participé à 5 rencontres de la Table des directeurs généraux. La présidente a participé à deux rencontres des présidents des Appuis régionaux. Au-delà de l'échange d'informations sur les dossiers en développement dans le réseau (ligne info-aidant, site web, financement de projets, etc), il y a eu des temps de formation sur l'entrepreneuship social et sur le rôle des directeurs généraux. Il faut mentionner aussi la participation de près ou de loin de plusieurs organisations de la région aux Journées de l'Appui sur les pratiques prometteuses qui ont eu lieu le 18, 19 et 20 mars : le CECB Montmagny-L'Islet, le MCDC et la Société Alzheimer Chaudière-Appalaches.

c. Bilan

Le Forum a été une belle occasion pour l'Appui CA d'acquérir une certaine pertinence. Cette activité a démontré que l'Appui CA peut être un outil intéressant de mobilisation des partenaires et des proches aidants. Bien que la démarche de planification va se terminer en juin 2013, on peut constater déjà qu'elle produit des effets, car plusieurs objectifs reliés au service de répit et au service-conseil sont visés en 2012-2013 et en partie atteints.

La particularité de notre région est l'implication des partenaires proches-aidants dans plusieurs concertations,

tant locales que régionales. Il n'est dans ce sens pas question pour le moment que l'Appui CA mettent sur pied une nouvelle concertation. Des comités de travail, de durée limitée, pourront être mis sur pied, seulement si les partenaires le désirent. L'Appui CA pourra offrir à l'occasion du soutien aux partenaires dans l'organisation d'activités ou d'actions, si cela s'inscrit dans son plan d'action. La stratégie doit être de participer à la mobilisation des partenaires dans les lieux qui existent actuellement.

L'appartenance au réseau des Appuis a fait l'objet de questionnement, surtout à l'automne 2012 dans la période de négociation sur la convention financière 2012-2017. Mais faire partie de ce réseau s'avère tout de même utile pour le développement de l'Appui CA, pour le développement des services aux proches aidants. Le réseau des Appuis s'avère un lieu important de partage d'expériences et d'outils, surtout dans cette période de fort déploiement. Mais au-delà de l'utilité, ce réseau est aussi une occasion de rayonnement des organisations proches-aidants de Chaudière-Appalaches qui œuvrent, depuis de nombreuses années, à offrir des services de qualité aux proches aidants. Nous avons l'occasion de démontrer notre sens de l'entrepreneuship social et de l'innovation sociale.

L'année 2012-2013 a donc été une année déterminante quant au développement stratégique de l'organisation. Mais les travaux ne sont pas encore terminés de ce côté. Il nous reste à faire une réflexion sur le développement organisationnel de l'Appui CA. Il faut se positionner comme organisation ayant en quelque sorte une mission de développement régional et identifier les défis et enjeux que soulève cette mission.

4. Administration

a. Objectifs du plan d'action

Objectif 4.1 Établir les règles de gouvernance de l'organisme

Sous-objectifs :

1. Adopter le code d'éthique de l'organisme
2. Organiser une formation sur la gouvernance pour le conseil d'administration

Le conseil d'administration a établi plusieurs règles de gouvernance. Un code d'éthique a été adopté le 10 mai 2012 pour gérer les situations de conflits d'intérêts pouvant se rencontrer au cours du mandat des administrateurs. Pour mieux préciser les règles de fonctionnement d'un conseil d'administration, une formation sur la gouvernance, donnée par la firme OSBL+, a été suivie par tous les administrateurs le 27 juin 2012.

Objectif 4.2 Établir des pratiques de saine gestion

Sous-objectifs :

1. Réviser la politique de membership
2. Établir une politique de conditions de travail et salariales
3. Établir la politique de développement organisationnel de l'organisme

Des modifications aux Règlements généraux ont été adoptées le 10 mai 2012 pour mieux préciser les règles du membership et la composition du conseil d'administration. Une politique de conditions de travail a été adoptée le 11 octobre 2012. Après négociation, la convention financière 2012-2017 entre la Société de gestion pour les proches aidants et l'Appui CA a été signée le 13 décembre 2012. En raison du choix de prioriser la démarche de planification stratégique, les autres politiques de gestion que le conseil d'administration voulait adopter (politique salariale et politique de développement organisationnel) ont été remises à l'an prochain.

b. Gestion administrative

Gouvernance. L'Appui CA rassemble 49 membres en 2012-2013, soit 9 personnes et 40 organisations. L'assemblée générale annuelle 2012 a été tenue le 21 juin 2012 et a rassemblé 34 membres. L'assemblée a été l'occasion de nommer les administrateurs aux postes vacants. Les membres ont nommé les personnes suivantes :

1. Mélanie Pinault, personne issue des organismes communautaires ayant dans sa mission de donner des services aux proches aidants du territoire du CSSS de Montmagny-L'Islet;
2. Hélène Doré, personne issue des organismes communautaires ayant dans sa mission de donner des services aux proches aidants de la région de Thetford;
3. Marie Donati, représentante des CSSS et des CLSC de la région;
4. Johanne Audet, personne issue des organismes communautaires ayant dans sa mission de donner des

- services aux proches aidants du territoire du CSSS Alphonse-Desjardins;
5. Sonia Nadeau, de la Société Alzheimer Chaudière-Appalaches;
 6. Josette Dubé, proche aidante.

Le 11 octobre 2012, le conseil d'administration a nommé la déléguée de l'Agence SSS, Mme Doris Caron. En cours d'année, il y a eu des changements au niveau des postes d'administrateur. Anne-Marie Provencher, personne issue du collège électoral des organismes communautaires ayant la mission de service aux proches aidants du territoire du CSSS des Etchemins a quitté son poste le 27 août 2012 et a été remplacée par Valérie Boudreault le 5 septembre 2012. Le poste du représentant de la CRÉ Chaudière-Appalaches n'a jamais été comblé.

Le 27 juin 2012, une formation sur la gouvernance a été donnée par la firme OSBL+. Le conseil d'administration s'est rencontré à 9 occasions. À toutes les réunions, les points suivants ont été présentés : le rapport du directeur général, le rapport de la présidente, le suivi budgétaire de la période, la déclaration de conformité du directeur général. Le rapport du directeur général faisait un suivi du plan d'action annuel. Le rapport de la présidente faisait état de la gouvernance. À l'automne 2012, tous les administrateurs ont signé une déclaration d'engagement et d'intérêt. Un manuel de l'administrateur a aussi été produit et remis à tous les administrateurs le 13 décembre 2012. Trois comités ont été formés : le comité d'analyse de projets, le comité Répit et le comité Service-conseil décentralisé.

Gestion humaine. Le conseil d'administration a évalué le travail du directeur général deux fois soit à la fin de sa période de probation le 20 avril 2012 et lors du renouvellement de son contrat de travail en mars 2013. Les résultats obtenus depuis son engagement démontre sa compétence à assumer la gestion de l'Appui CA. Compte tenu que le plan d'action 13-14, adopté le 13 décembre 2012, soulève de nombreux défis, le conseil d'administration a aussi convenu le 10 janvier 2013 d'engager à partir du 18 mars 2013 un agent de développement qui aurait comme tâche de supporter les organismes dans le développement des services. Mais en raison d'un horaire trop chargé, il a été convenu que l'agent de développement entrerait en poste le 2 avril 2013.

Gestion technique. Ayant déjà préparé le bureau pour une deuxième ressource humaine, le directeur général n'a eu qu'à faire l'achat de l'équipement informatique manquant et des outils logiciels nécessaires. Un extranet a aussi été installé pour permettre l'accès aux employés à un collecticiel offrant un module commun de messagerie, de calendrier et de carnet de contact, etc. La politique de gestion technique de l'Appui CA fait la promotion de l'informatique libre et des standards ouverts. C'est pourquoi le système informatique du bureau est basé sur du logiciel libre et gratuit. Ubuntu, distribution du système d'exploitation Linux, équipe l'ensemble des ordinateurs et la bureautique fait aussi appel à du logiciel libre, dont LibreOffice, suite bureautique aussi performante que la suite bureautique Microsoft Office. L'Appui CA fait dans ce sens d'importantes économies en terme d'administration.

Gestion financière. La Société de gestion pour les proches aidants a précisé ses règles de reddition de compte et produit des outils pour en faciliter la production. Pour un meilleur suivi du budget, la politique de gestion comptable prévoit la répartition des dépenses par activité : administration, stratégie, service-conseil et projets. L'outil de suivi budgétaire et de décaissement permet de faire un suivi de la comptabilité et du financement des projets. La vérification comptable de cette année sera une mission d'audit, qui va exiger au printemps 2013 beaucoup plus de travail de gestion comptable pour le directeur général.

c. Bilan

L'Appui CA a progressé cette année pour s'assurer d'une gouvernance et d'une gestion administrative saine et efficace. Les Règlements généraux devront être encore modifiés, pour tenir compte des propositions de changement de l'Appui national. Pour l'assemblée générale annuelle du 20 juin 2013, certaines propositions seront soumises aux membres. Au fil des ans, des modifications seront proposées pour rendre les Règlements généraux plus conformes. D'autres règles de gouvernance et de gestion seront établies par le conseil d'administration et la direction générale au cours des prochaines années. Des formations seront offertes sur des points précis de la gouvernance pour assurer le maintien d'une saine gouvernance.

Annexe 1 Principaux événements

Date	Activités
12 avril 2012	Adoption des priorités régionales 2012-2016
26 avril 2012	Forum « Soutenir les proches aidants 2012 »
21 juin 2012	Lancement du 1 ^{er} appel de projets pour la période octobre 2012 - mars 2015
27 juin 2012	Formation sur la gouvernance pour les administrateurs
Octobre 2012 à mars 2013	Démarche de planification stratégique sur le développement de services.
Octobre 2012	Financement des projets de développement de services aux proches aidants du 1 ^{er} appel pour la période octobre 2013 - mars 2015
15 novembre 2012	Adoption du projet « Un répit pour moi »
19 Novembre 2012	Lancement du 2 ^e appel de projets pour le projet « Un répit pour moi » pour la période janvier 2013 - mars 2015
19 Novembre 2012	Lancement du 3 ^e appel de projets pour le développement de services pour la période avril 2013 - mars 2015
13 décembre 2012	Signature de la convention financière 2012-2017 avec la Société de gestion pour les proches aidants
Janvier 2013	Financement des projets de développement de services de répit aux proches aidants du 2 ^e appel pour la période janvier 2013 - mars 2015

Annexe 2 Forum « Soutenir les proches aidants » 2012

En avril 2011, l'Appui pour les proches aidants Chaudière-Appalaches (l'Appui CA) est créé. Avec la vision d'améliorer la qualité de vie des proches aidants, l'Appui CA a pour mission de contribuer au soutien des 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 mars 2012, l'Appui CA a produit par l'entremise du Centre d'expertise en santé de Sherbrooke un portrait-diagnostic des services offerts aux proches aidants de Chaudière-Appalaches. Le conseil d'administration a sélectionné 5 pistes d'amélioration sur 22 contenues dans ce portrait.



Le 26 avril 2012, le Forum « Soutenir les proches aidants » rassemble 80 partenaires et proches aidants qui adoptent les priorités régionales qui guideront l'Appui CA dans le développement et l'amélioration des services aux proches aidants pour les prochaines années. Bien que l'on constate des différences entre territoires de CSSS dans l'ordre des priorités, ces priorités demeurent des pistes qui sont aussi importantes l'une que l'autre.

1. Contribuer à accroître l'offre de service de répit souple et adapté aux besoins des proches aidants.
2. Établir avec le réseau des médecins du territoire des mécanismes de référence pour que les proches aidants soit dirigés le plus tôt possible vers la bonne ressource pour recevoir de l'aide et du soutien.
3. Accroître l'offre et l'accessibilité à du soutien psychologique individuel.
4. Accroître l'offre et l'accessibilité à de la formation sur diverses thématiques et sous diverses formes.
5. Accroître l'offre et l'accessibilité à des groupes de soutien pour les proches aidants.

Annexe 3 Projets financés en 2012-2013

	MRC	Nom des organismes	Nom du projet	Année 12-13	Engagement total 12-15
1	Nouvelle-Beauce	Lien-Partage	Le Service aux proches aidants ... pour une meilleure qualité de vie.	11 500 \$	57 000 \$
2	Bellechasse	Regroupement des proches aidants de Bellechasse	Plus de soutien concret pour les proches aidants	18 500 \$	92 000 \$
3	Lotbinière	Regroupement des personnes aidantes de Lotbinière	Prévention, soutien et répit pour les proches aidants de la MRC de Lotbinière	16 500 \$	81 500 \$
4	Appalaches	Association de l'action volontaire Appalaches	Pour mieux répondre aux besoins des proches aidants de la MRC des Appalaches	18 000 \$	87 000 \$
5	Appalaches	MCDC	Soutenir les proches-aidants de langue anglaise	6 500 \$	30 000 \$
6	Appalaches	Concert'Action Beaulac-Garthby	Activités de ressourcement de la MRC des Appalaches	3 000 \$	18 000 \$
7	Etchemins	Coopérative de solidarité de services à domicile des Etchemins	Un répit pour moi – MRC des Etchemins	6 750 \$	33 750 \$
8	L'Islet	Coopérative de services à domicile de l'Islet Nord-Sud	Un répit pour moi – MRC de L'Islet	8 000 \$	40 000 \$
9	Lotbinière	Coopérative de solidarité de services à domicile de Lotbinière	Un répit pour moi – MRC de Lotbinière	7 000 \$	35 000 \$
10	Montmagny	Coopérative de services à domicile de la MRC de Montmagny	Un répit pour moi - MRC de Montmagny	8 250 \$	40 750 \$
11	Appalaches	Coopérative de services à domicile de la région de l'Amiante	Un répit pour moi – MRC des Appalaches	11 500 \$	58 000 \$
12	Lévis et Bellechasse	Coopérative de services Rive-Sud	Un répit pour moi – Ville de Lévis et MRC de Bellechasse	25 250 \$	129 250 \$
13	Nouvelle-Beauce Robert-Cliche	Coopérative de services à domicile Beauce-Nord	Un répit pour moi – MRC de Nouvelle-Beauce et Robert-Cliche	9 750 \$	49 000 \$
14	Beauce-Sartigan	Coopérative de solidarité de services à domicile Beauce-Sartigan	Un répit pour moi – MRC de Beauce-Sartigan	10 750 \$	53 250 \$
15	Beauce-Sartigan	Association bénévole Beauce-Sartigan	Faciliter l'accès aux services pour les proches aidants de Beauce-Sartigan	à partir d'avril 2013	107 500 \$
16	Robert-Cliche	Centre d'action bénévole Beauce-Etchemins	Faciliter l'accès aux services pour les proches aidants de Robert-Cliche	à partir d'avril 2013	57 500 \$
17	Montmagny L'Islet	CECB Montmagny-L'Islet	Plus présent pour les proches aidants	à partir d'avril 2013	190 000 \$
18	Etchemins	Nouvel Essor	Bonifier pour grandir	à partir d'avril 2013	79 000 \$
				161 250 \$	1 238 500 \$

Annexe 4 Liste des administrateurs 2012-2013

	Nom	Fonction	Délégué-e ou représentant-e
5.	Johanne Audet	Vice-présidente ³	Organismes communautaires ayant dans leur mission de donner des services aux proches aidants du territoire du CSSS Alphonse-Desjardins.
6.	Marie-Claude Bilodeau	Administrateur ²	Organismes communautaires ayant dans leur mission de donner des services aux proches aidants du territoire du CSSS de la Beauce.
7.	Valérie Boudreault	Administrateur ³	Organismes communautaires ayant dans leur mission de donner des services aux proches aidants du territoire du CSSS des Etchemins.
8.	Doris Caron	Administrateur ²	Agence de la santé et des services sociaux de Chaudière-Appalaches
9.	Marie Donati	Administrateur ¹	CSSS de Chaudière-Appalaches
10.	Hélène Doré	Secrétaire	Organismes communautaires ayant dans leur mission de donner des services aux proches aidants de la région de Thetford.
11.	Josette Dubé	Administrateur ^{1,2}	Proches aidants ou ex-proches aidants
12.	Nathalie Frenette	Administrateur ²	Entreprises d'économie sociale en aide domestique
13.	Marie-Claude Guay	Présidente ³	Regroupement des organismes communautaires en soutien à domicile
14.	Lise Lefrançois-Charron	Administrateur ¹	Proches aidants ou ex-proches aidants
15.	Jean-Guy Martin	Administrateur ¹	Table de concertation des aînés de Chaudière-Appalaches
16.	Sonia Nadeau	Administrateur ²	Société Alzheimer Chaudière-Appalaches
17.	Mélanie Pinault	Trésorière	Organismes communautaires ayant dans leur mission de donner des services aux proches aidants du territoire du CSSS de Montmagny-L'Islet.
18.	-	Administrateur	Conférence régionale des élus Chaudière-Appalaches
	Invité		
19.	Julie Bickerstaff	invité ^{1,3}	Représentante de L'Appui national
20.	Robert Dion	invité	Directeur général

¹ membres du comité d'analyse de projets – ² membres du comité Répit – ³ membres du comité Service-conseil