

**RAPPORT FINAL
PORTRAIT-DIAGNOSTIC DES SERVICES OFFERTS
AUX PROCHES AIDANTS DE L'ESTRIE**

**Présenté à :
L'APPUI POUR LES PROCHES AIDANTS DE L'ESTRIE**

Préparé par :

Julie LAMONTAGNE

Conseillère proches aidants et chargée de projet
Centre d'expertise en santé de Sherbrooke

Stéphane DUBUC

Coordonnateur
Direction du développement professionnel et communautaire
Centre d'expertise en santé de Sherbrooke

Joanne GUILBEAULT

Directrice générale
Centre d'expertise en santé de Sherbrooke

9 décembre 2011

Table des matières

Liste des tableaux	5
1. Introduction.....	7
2. Méthodologie	7
2.1 Déroulement général de la collecte des données	7
3. Portrait sociodémographique de la population	8
3.1 Quelques définitions	8
3.2 Proportion de personnes âgées	9
3.3 Équilibre hommes-femmes chez les personnes âgées.....	11
3.4 Densité de la population sur le territoire de l’Estrie	11
3.5 Personnes âgées de l’Estrie immigrantes.....	12
3.6 Langue parlée par les 65 ans et plus et les 45-64 ans	12
3.7 Personnes de 65 ans et plus vivant avec au moins une incapacité.....	14
3.8 Prévalence de la démence sur la population de 2011	16
3.9 Personnes de 15 ans et plus offrant des soins ou de l’aide aux personnes âgées.....	17
3.10 Faits saillants des données statistiques.....	19
4. Portrait des ressources et des services offerts aux proches aidants d’aînés	20
4.1 Fiches synthèses- territoire MRC du Granit	22
4.1.1 Centre d’Action Bénévole du Granit	22
4.1.2 Services d’entretien domestique du Granit	24
4.1.3 CSSS-du Granit	26
4.2 Fiches synthèses- territoire MRC des Sources	28
4.2.1 Maison de l’action bénévole de l’Or blanc	28
4.2.2 Ressource en entretien ménager d’Asbestos	31
4.2.3 CSSS des Sources	33
4.3 Fiches synthèses- territoire MRC du Haut-Saint-François.....	35
4.3.1 Centre d’action bénévole du Haut-Saint-François	35
4.3.2 Service d’aide-domestique du Haut-Saint-François	37
4.3.3 CSSS du Haut-St-François	39
4.4 Fiches synthèses- territoire MRC du Val-Saint-François.....	41
4.4.1 Ressource en entretien ménager d’Asbestos	41

4.4.2	<i>Centre d'action bénévole Valcourt et région</i>	43
4.4.3	<i>Centre d'action bénévole de Windsor</i>	46
4.4.4	<i>Centre d'action bénévole de Richmond</i>	49
4.4.5	<i>CSSS du Val-St-François</i>	52
4.5	Fiches synthèses- territoire MRC Coaticook	55
4.5.1	<i>Centre d'action bénévole de la M.R.C. de Coaticook</i>	55
4.5.2	<i>Services d'aide-domestique de la région de Coaticook</i>	58
4.5.3	<i>CSSS de Coaticook</i>	59
4.6	Fiches synthèses- territoire MRC Memphrémagog	62
4.6.1	<i>Centre d'action bénévole R.H. Rediker</i>	62
4.6.2	<i>Centre d'action bénévole de Magog</i>	65
4.6.3	<i>Centre d'action bénévole de la Missiquoi-Nord</i>	67
4.6.4	<i>Coopérative de solidarité de services à domicile Memphrémagog</i>	70
4.6.5	<i>CSSS Memphrémagog</i>	72
4.7	Fiches synthèses- territoire Ville de Sherbrooke	75
4.7.1	<i>Coopérative de services à domicile de l'Estrie</i>	75
4.7.2	<i>Regroupement des aidants et aidantes naturel(le)s de Sherbrooke (RAAN)</i>	77
4.7.3	<i>Sercovie</i>	81
4.7.4	<i>Aide communautaire de Lennoxville et des environs</i>	82
4.7.5	<i>Centre de santé et de services sociaux-Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke</i>	85
4.8	Fiches synthèses- territoire de l'Estrie	88
4.8.1	<i>Baluchon Alzheimer</i>	88
4.8.2	<i>La Société Alzheimer de l'Estrie</i>	90
4.9	Constatations préliminaires concernant les services offerts	94
5.	Portrait des besoins, des perceptions et des attentes des proches aidants et analyse globale des services offerts aux proches aidants d'aînés	100
5.1	Description des proches aidants rencontrés	100
5.1.1	<i>Recrutement</i>	100
5.1.2	<i>Échantillon</i>	100
5.2	Profils d'utilisation des services par les aidants rencontrés et forces et limites de ces services	102

5.3 Principaux constats.....	118
5.3.1 Constats liés à l'aidant	118
5.3.2 Constats liés à la personne âgée	118
5.3.3 Constats liés à l'organisation des services	119
5.3.4 Constats liés à la géographie	119
6. Identification des pistes d'amélioration.....	119
6.1 Globalement.....	119
6.1.1 Information	120
6.1.2 Formation	120
6.1.3 Soutien psychologique	120
6.1.4 Répit périodique	121
6.1.5 Répit intensif	121
6.2 Pistes particulières à chacune des MRC de l'Estrie	121
6.2.1 MRC du Granit	121
6.2.2 MRC les Sources	122
6.2.3 MRC Haut-Saint-François	122
6.2.4 MRC Val Saint-François	122
6.2.5 MRC de Coaticook	122
6.2.6 MRC Memphrémagog	122
6.2.7 Ville de Sherbrooke	122

Liste des tableaux

Données sociodémographiques

TABLEAU 1 : ESTIMATION DE LA POPULATION POUR LE TERRITOIRE DE L'ESTRIE POUR L'ANNÉE 2006.....	9
TABLEAU 2 : PROJECTION DE LA POPULATION POUR LE TERRITOIRE DE L'ESTRIE POUR L'ANNÉE 2011.....	10
TABLEAU 3 : PROJECTION DE LA POPULATION POUR LE TERRITOIRE DE L'ESTRIE POUR L'ANNÉE 2031.....	10
TABLEAU 4 : POPULATION SELON LE GROUPE D'ÂGES ET LE SEXE, PAR MRC ET TERRITOIRE DE L'ESTRIE POUR L'ANNÉE 2006	11
TABLEAU 5 : DENSITÉ DE LA POPULATION SUR LE TERRITOIRE DE L'ESTRIE, PAR MRC, POUR L'ANNÉE 2010.....	11
TABLEAU 6 : POPULATION IMMIGRANTE EN ESTRIE POUR L'ANNÉE 2006	12
TABLEAU 7 : LANGUE OFFICIELLE PARLÉE DES PERSONNES DE 65 ANS ET PLUS SELON LES MRC DE L'ESTRIE POUR L'ANNÉE 2006	13
TABLEAU 8 : LANGUE OFFICIELLE PARLÉE PAR LES 45-64 ANS SELON LES MRC DE L'ESTRIE POUR L'ANNÉE 2006.....	13
TABLEAU 9 : POPULATION DANS LES MÉNAGES PRIVÉS AYANT UNE INCAPACITÉ PAR TERRITOIRE DE CSSS DE L'ESTRIE POUR L'ANNÉE 2006	15
TABLEAU 10 : PRÉVALENCE DE LA DÉMENCE PAR GROUPE D'ÂGE ET ESTIMATION DU NOMBRE DE PERSONNES AFFECTÉES EN ESTRIE EN 2011.....	16
TABLEAU 11 : PRÉVALENCE DE LA DÉMENCE PAR GROUPE D'ÂGE ET ESTIMATION DU NOMBRE DE PERSONNES AFFECTÉES PAR MRC EN 2011.....	16
TABLEAU 12 : POPULATION TOTALE DES 15 ANS ET PLUS SELON LES HEURES CONSACRÉES À OFFRIR DES SOINS OU DE L'AIDE AUX PERSONNES ÂGÉES, SANS SALAIRE OU SANS PAYE, PAR TERRITOIRE DE L'ESTRIE ET PAR ARRONDISSEMENT POUR L'ANNÉE 2006	18
TABLEAU 13 : FAITS SAILLANTS DES DONNÉES SOCIODÉMOGRAPHIQUES SELON LES MRC	19

Services et activités aux proches aidants

TABLEAU 14 : LISTE DES ORGANISATIONS CONSULTÉES PAR MRC	21
TABLEAU 15 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LE CAB DU GRANIT	22
TABLEAU 16 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LES SERVICES D'ENTRETIEN DOMESTIQUE DU GRANIT	25
TABLEAU 17 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR CSSS-DU GRANIT	26
TABLEAU 18 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LA MAISON DE L'ACTION BÉNÉVOLE DE L'OR BLANC	29
TABLEAU 19 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LA RESSOURCE EN ENTRETIEN MÉNAGER D'ASBESTOS	32
TABLEAU 20 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LE CSSS DES SOURCES	33
TABLEAU 21 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DU HAUT-ST-FRANÇOIS.....	35
TABLEAU 22 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR SERVICE D'AIDE-DOMESTIQUE DU HAUT-SAINT-FRANÇOIS	38
TABLEAU 23 : SERVICES OFFERTS PAR LE CSSS DU HAUT-SAINT-FRANÇOIS.....	40
TABLEAU 24 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LA RESSOURCE EN ENTRETIEN MÉNAGER D'ASBESTOS	42
TABLEAU 25 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE VALCOURT ET RÉGION	44
TABLEAU 26 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE WINDSOR.....	47
TABLEAU 27 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LE CENTRE DE BÉNÉVOLAT DE RICHMOND.....	50
TABLEAU 28 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LE CSSS DU VAL-ST-FRANÇOIS	53
TABLEAU 29 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE LA M.R.C. DE COATICOOK.....	56
TABLEAU 30 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LES SERVICES D'AIDE-DOMESTIQUE DE LA RÉGION DE COATICOOK	58

TABLEAU 31 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LE CSSS DE COATICOOK	60
TABLEAU 32 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LE CENTRE D’ACTION BÉNÉVOLE R.H. REDIKER.....	63
TABLEAU 33 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LE CENTRE D’ACTION BÉNÉVOLE DE MAGOG	65
TABLEAU 34 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LE CENTRE D’ACTION BÉNÉVOLE DE LA MISSIQUOI-NORD.....	68
TABLEAU 35 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LA COOPÉRATIVE DE SOLIDARITÉ DE SERVICES À DOMICILE MEMPHRÉMAGOG	71
TABLEAU 36 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LE CSSS MEMPHRÉMAGOG.....	73
TABLEAU 37 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LA COOPÉRATIVE DE SERVICES À DOMICILE DE L’ESTRIE	76
TABLEAU 38 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LE REGROUPEMENT DES AIDANTS ET AIDANTES NATUREL(LE)S DE L’ESTRIE... 78	78
TABLEAU 39 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR SERCOVIE	81
TABLEAU 40 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS L’AIDE COMMUNAUTAIRE DE LENNOXVILLE ET DES ENVIRONS.....	83
TABLEAU 41 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LE CSSS-IUGS	86
TABLEAU 42 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR BALUCHON ALZHEIMER	88
TABLEAU 43 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LA SOCIÉTÉ ALZHEIMER DE L’ESTRIE.....	90
TABLEAU 44 : SERVICES OFFERTS AUX PROCHES AIDANTS DE L’ESTRIE SELON LA MRC **	96
TABLEAU 45 : NOMBRE D’AIDANTS RENCONTRÉS SELON LE PROBLÈME DE SANTÉ PRINCIPAL DE LA PERSONNE ÂGÉE	101
TABLEAU 46 : NOMBRE D’AIDANTS RENCONTRÉS SELON LE LIEN FAMILIAL AVEC LA PERSONNE ÂGÉE	101
TABLEAU 47 : NOMBRE D’AIDANTS SELON LE TYPE DE PROBLÈMES DE SANTÉ DU PROCHE ET LA COHABITATION	101
TABLEAU 48 : NOMBRE D’AIDANTS VIVANT DANS CHACUN DES TERRITOIRES DE L’ESTRIE.....	102
TABLEAU 49 : NOMBRE D’AIDANTS AYANT UTILISÉ CHACUN DES SERVICES LEUR ÉTANT DIRECTEMENT DESTINÉS, LEUR PERCEPTION QUANT AUX FORCES ET LIMITES DE CES SERVICES	103
TABLEAU 50 : NOMBRE D’AIDANTS AYANT UTILISÉ CHACUN DES SERVICES À LA PERSONNE ÂGÉE POUVANT INDIRECTEMENT LEUR VENIR EN AIDE, LEUR PERCEPTION QUANT AUX FORCES ET LIMITES DE CES SERVICES	110
TABLEAU 51 : BESOINS IMMÉDIATS RESENTIS ET NON COMBLÉS POUR LES PROCHES AIDANTS DE PERSONNES ÂGÉES	113

1. Introduction

Ce rapport final vise à présenter l'état de la situation concernant les services et les ressources venant en aide aux proches aidants de l'Estrie. Il comprend toutes les informations recueillies lors de la consultation sur la situation actuelle des aidants en Estrie.

Dans un premier temps, la méthodologie utilisée est décrite. Puis, plusieurs tableaux présentent des données statistiques, dont le profil sociodémographique de la population de l'Estrie âgée de 65 ans et plus; l'estimation du nombre de proches aidants dans la région de l'Estrie et l'estimation du nombre de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, ou de maladies apparentées et autres incapacités significatives compromettant le maintien à domicile. Ensuite, un portrait des ressources et services ainsi que les caractéristiques de ces services offerts aux proches aidants d'aînés est dressé. Subséquemment, le portrait des besoins, des perceptions et des attentes des proches aidants et l'analyse globale des services offerts aux proches aidants d'aînés est dévoilé. Enfin, il sera possible de lire les pistes de solutions suggérées concernant les services offerts aux aidants de l'Estrie.

2. Méthodologie

Deux méthodes de collecte d'information ont été utilisées pour recueillir les données contenues dans ce rapport, soit la consultation de documents écrits et des entretiens avec des personnes clés. Les documents écrits sont des données statistiques provenant de l'Agence de santé et de services sociaux de l'Estrie et des rapports d'activités de chacun des organismes. Les personnes clés rencontrées sont des dirigeants d'organismes et des proches aidants.

Des dirigeants d'organismes estriens ciblés ont été contactés par téléphone (n = 29). Une très bonne collaboration de la part des acteurs de la région a été remarquée. Ils ont accepté d'emblée de répondre à la demande de consultation. Ainsi, les données disponibles ont pu être compilées rapidement.

Des proches aidants de la région ont été rencontrés individuellement en entrevue pour obtenir leurs perceptions et attentes des services leur étant destinés (n = 27). Au choix du proche aidant, ces rencontres étaient soit téléphoniques, soit en personne.

Enfin, une analyse comparative a été effectuée entre les services disponibles et les besoins exprimés par les aidants. Cet exercice a permis de faire ressortir des pistes d'amélioration ou de développement des services aux proches aidants de la région.

2.1 Déroulement général de la collecte des données

Dès le début août, une recherche documentaire avec la collaboration des professionnels de l'Agence de la santé et des services sociaux de l'Estrie a été effectuée. Ainsi, les rapports

d'activités de chacun des organismes ciblés ont été consultés. Des données statistiques concernant la densité de population, la population âgée, l'immigration, la langue parlée, le nombre d'aidants, les personnes en incapacité et la prévalence de démence ont également été obtenues. Un portrait préliminaire de chacune des MRC a donc été élaboré à partir des statistiques et des informations recueillies auprès des organisations rencontrées.

À la mi-août, un premier contact par courriel a été réalisé auprès des organisations. C'est à ce moment que les objectifs du projet et l'implication demandée de la part des organisations ont été exposés. La semaine suivante, un contact téléphonique pour la prise d'un rendez-vous concernant une entrevue téléphonique fut effectué. Conséquemment à la fin août, la consultation des organismes a débuté pour se poursuivre jusqu'à la fin octobre 2011. La validation des informations compilées dans le rapport préliminaire a été demandée aux organismes participant à la fin octobre 2011. Ainsi, le contenu des fiches présentées dans ce rapport a obtenu l'aval de chacun des organismes consultés.

Dans un deuxième temps, les organismes ont été sollicités pour la référence d'aidants susceptibles de vouloir participer à cette consultation. Un total de 31 aidants ont été référés à la chargée de projet. Un total de 27 entrevues a eu lieu entre le 6 octobre et le 23 novembre 2011. Les entrevues ont été effectuées par la chargée de projet ainsi que son collègue travaillant sur le projet. La grille d'entrevue ayant guidé les discussions est présentée en annexe 2. Elle portait principalement sur les services utilisés par les proches aidants, leur perception quant à leur utilité, les besoins ressentis et la réponse à ces besoins. Finalement, une question sur leurs attentes face aux services était posée. Pour chacune des entrevues, un bilan était produit pour ensuite arriver à synthétiser le tout dans ce rapport final.

3. Portrait sociodémographique de la population

Les données utilisées dans ce rapport proviennent des données statistiques disponibles à l'Agence de santé et des services sociaux de l'Estrie et à l'Institut de la statistique du Québec. Quelques définitions permettant de mieux comprendre les résultats compris dans les tableaux ainsi que des constatations référant à l'analyse de ces mêmes tableaux ont été ajoutées en complément.

La présentation des données statistiques selon chacune des MRC et, lorsque disponible, selon les arrondissements de la MRC de Sherbrooke a été privilégiée.

3.1 Quelques définitions

Une personne âgée recevant de l'aide d'un aidant

Une personne de 65 ans et plus ainsi que certaines personnes ayant près de 65 ans et souffrant d'incapacités associées au vieillissement (Recensement Canada, 2006).

Un aidant d'une personne âgée

Une personne qui fournit, sans rémunération, des soins et du soutien régulier à domicile à une personne aînée ayant une incapacité significative ou persistante pouvant compromettre son maintien à domicile (Recensement Canada, 2006).

Incapacité

Des difficultés que ressent une personne avec les activités de la vie quotidienne ou réduction de la qualité ou du genre d'activités en raison d'un état physique ou mental ou de problèmes de santé (Recensement Canada, 2006).

3.2 Proportion de personnes âgées

Trois territoires se démarquent quant à la proportion des personnes de 65 ans et plus par rapport à la population totale en 2011 : la MRC des Sources (22 %), la MRC du Granit (18,8 %) et la MRC Memphrémagog (20,5 %) (moyenne de l'Estrie = 17,2 %).

Selon les premières constatations, une augmentation de la population des 65 ans et plus en Estrie sera remarquée au cours des 25 prochaines années passant de 44 654 (14,8 %) en 2006 à 97 246 (29 %) en 2031.

Si l'on regarde l'évolution entre 2011 et 2031, les bonds les plus importants seront dans la MRC du Granit avec une augmentation de 16 % et la MRC de Memphrémagog avec 13 %. Par ailleurs, les autres MRC ne resteront pas stables car elles vivront aussi des augmentations de près de 11%.

TABLEAU 1 : ESTIMATION DE LA POPULATION POUR LE TERRITOIRE DE L'ESTRIE POUR L'ANNÉE 2006

Territoires	65-74 ans	75-84 ans	85-89 ans	90 ans et plus	65 ans et plus	% de la population de 65 ans et plus
MRC du Granit	1928	1266	276	123	3593	16 %
MRC des Sources	1397	1141	236	91	2865	19,80 %
MRC du Haut-Saint-François	1671	964	215	106	2956	13,60 %
MRC du Val Saint-François	2155	1274	312	178	3919	13,40 %
MRC Coaticook	1407	955	215	103	2680	14,40 %
MRC Memphrémagog	4603	2406	467	260	7736	17 %
Ville de Sherbrooke	10436	7564	1873	1032	20905	14 %
Estrie	23597	15570	3594	1893	44654	14,80 %

Source : 1996 à 2010

Statistique Canada, Division de la démographie et Institut de la statistique du Québec, Service des statistiques sociales et démographiques. Estimations de population corrigées pour le sous-dénombrement et les résidents non permanents, version mai 2011. Ces données de population tiennent compte également de différents événements démographiques survenus sur le territoire estrien au cours des dernières années, tels que la fécondité, la mortalité, la migration internationale, la migration interprovinciale et la migration interrégionale (découpage en vigueur le 1^{er} juillet 2009).

TABLEAU 2 : PROJECTION DE LA POPULATION POUR LE TERRITOIRE DE L'ESTRIE POUR L'ANNÉE 2011

Territoires	65-74 ans	75-84 ans	85-89 ans	90 ans et plus	65 ans et plus	% de la population des 65 ans et plus
MRC du Granit	2341	1357	360	178	4236	18,80 %
MRC des Sources	1666	1038	331	156	3191	22 %
MRC du Haut-Saint-François	2134	1027	236	137	3534	15,80 %
MRC du Val-Saint-François	2727	1414	320	200	4661	15,50 %
MRC Coaticook	1720	1029	262	128	3139	16,50 %
MRC Memphrémagog	6051	2794	678	357	9880	20,50 %
Ville de Sherbrooke	12982	7867	2410	1359	24618	16 %
Estrie	29621	16526	4597	2515	53259	17,20 %

Source : 2011 à 2031

MSSS, Direction de la gestion de l'information, Service du développement de l'information. Projections de population corrigées pour le sous-dénombrement et les résidents non permanents, basées sur le recensement de 2006. Ces données de population tiennent compte également de différents événements démographiques survenus sur le territoire estrien, version décembre 2009 (découpage en vigueur le 1^{er} janvier 2010).

TABLEAU 3 : PROJECTION DE LA POPULATION POUR LE TERRITOIRE DE L'ESTRIE POUR L'ANNÉE 2031

Territoires	65-74 ans	75-84 ans	85-89 ans	90 ans et plus	65 ans et plus	% de la population des 65 ans et plus
MRC du Granit	4032	2821	709	374	7936	34,80 %
MRC des Sources	2476	1942	506	302	5226	33,30 %
MRC du Haut-Saint-François	3552	2204	475	258	6489	26,70 %
MRC du Val-Saint-François	4400	2936	702	400	8438	26,30 %
MRC Coaticook	2744	2001	544	275	5564	27,60 %
MRC Memphrémagog	9715	6525	1661	982	18883	33,50 %
Ville de Sherbrooke	20912	16556	4609	2633	44710	27,30 %
Estrie	47831	34985	9206	5224	97246	29 %

Source : 2011 à 2031

MSSS, Direction de la gestion de l'information, Service du développement de l'information. Projections de population corrigées pour le sous-dénombrement et les résidents non permanents, basées sur le recensement de 2006. Ces données de population tiennent compte également de différents événements démographiques survenus sur le territoire estrien, version décembre 2009 (découpage en vigueur le 1^{er} janvier 2010).

3.3 Équilibre hommes-femmes chez les personnes âgées

Les femmes âgées de 65 ans et plus représentent 57 % des personnes de ce groupe d'âge. Ce chiffre va jusqu'à 60 % dans la ville de Sherbrooke

TABLEAU 4 : POPULATION SELON LE GROUPE D'ÂGES ET LE SEXE, PAR MRC ET TERRITOIRE DE L'ESTRIE POUR L'ANNÉE 2006

Territoires	65 ans et plus				Ensemble de la population			
	Hommes	Femmes	Total	% de femmes	Hommes	Femmes	Total	% de femmes
MRC du Granit	1655	1938	3593	53,94%	11568	10913	22481	48,54 %
MRC des Sources	1220	1645	2865	57,42%	7270	7219	14489	49,82 %
MRC du Haut-Saint-François	1410	1546	2956	52,30%	11173	10538	21711	48,54 %
MRC du Val-Saint-François	1738	2181	3919	55,65%	14971	14253	29224	48,77 %
MRC de Coaticook	1227	1453	2680	54,22%	9415	9167	18582	49,33 %
MRC Memphrémagog	3625	4111	7736	53,14%	22527	23008	45535	50,53 %
Ville de Sherbrooke	8307	12598	20905	60,26%	72417	76575	148992	51,40 %
Etrie	19182	25472	44654	57,04%	149341	151673	301014	50,39 %

Sources : Statistique Canada, Division de la démographie, Estimations de la population. Compilation : Institut de la statistique du Québec, Direction des statistiques sociodémographiques, 3 février 2011.

3.4 Densité de la population sur le territoire de l'Estrie

Pour ce qui est du territoire à couvrir pour chacune des MRC, il s'avère que les plus grands territoires (MRC du Granit et MRC du Haut-Saint-François) sont aussi ceux ayant le moins d'habitants par KM². Cela implique nécessairement que les trajectoires et déplacements pour aller d'un point A à un point B peuvent être très importants. Ainsi, les services à domicile peuvent se voir plus difficiles à donner dans certains cas ou plus coûteux au niveau des frais liés aux déplacements.

TABLEAU 5 : DENSITÉ DE LA POPULATION SUR LE TERRITOIRE DE L'ESTRIE, PAR MRC, POUR L'ANNÉE 2010

Territoires	Superficie en KM ²	Nombre d'habitants par KM ²
MRC Granit	2729,8	8,2
MRC des Sources	785,6	18,5
MRC du Haut-Saint-François	2271	9,7
MRC du Val-Saint-François	1395,1	21
MRC Coaticook	1339,1	14
MRC de Memphrémagog	1320,1	35,9
Ville de Sherbrooke	353,8	439,7
Etrie	10194,6	30,4

Source : Site de l'Institut de la Statistique du Québec- 05 - L'Estrie ainsi que ses municipalités régionales de comté (MRC) et territoire équivalent (TE). http://www.stat.gouv.qc.ca/regions/profils/region_05/region_05_00.htm

3.5 Personnes âgées de l’Estrie immigrantes

L’Estrie est une terre d’accueil où l’immigration est présente. Selon les données obtenues, la MRC Memphrémagog ainsi que la Ville de Sherbrooke regroupent le plus grand nombre de personnes immigrantes de 65 ans et plus.

Selon les données de Statistique Canada, en Estrie, 375 immigrants, tous âges confondus, ne parlent ni le français ni l’anglais et 950 parlent seulement l’anglais. Par ailleurs, il est impossible d’établir leur profil par âge. Mais il faut garder en tête qu’il existe dans la région des gens ayant besoin de services dans des langues autres que le français.

TABLEAU 6 : POPULATION IMMIGRANTE EN ESTRIE POUR L’ANNÉE 2006

Territoires	Population immigrante	
	totale	de 65 ans et plus
MRC du Granit	410	70
MRC des Sources	190	35
MRC du Haut-Saint-François	465	125
MRC du Val-Saint-François	515	110
MRC Coaticook	620	150
MRC Memphrémagog	2170	670
Ville de Sherbrooke	9155	930
Arr. Brompton		10
Arr. de Fleurimont		145
Arr. de Lennoxville		55
Arr. du Mont-Bellevue		185
Arr. Rock Forest-St-Élie-Deauville		120
Arr. de Jacques-Cartier		410
Estrie	13535	2080

Sources :

Statistique Canada, Recensement de 2006, compilation spéciale du MICC (colonne B)

Statistique Canada, Recensement de la population de 2006-données échantillon (20 %), CO-1096 Tableau personnalisé 3.IVT (colonne C)

3.6 Langue parlée par les 65 ans et plus et les 45-64 ans

La majorité de la population de l’Estrie considère que leur langue officielle parlée est le français. Par contre, il faut remarquer qu’il y a un regroupement de personnes anglophones principalement dans la MRC Memphrémagog et dans la Ville de Sherbrooke. Comme prévu, lorsque nous regardons les arrondissements de la Ville de Sherbrooke, nous pouvons remarquer un regroupement plus massif de personnes âgées anglophones dans l’arrondissement Lennoxville.

TABLEAU 7 : LANGUE OFFICIELLE PARLÉE DES PERSONNES DE 65 ANS ET PLUS SELON LES MRC DE L'ESTRIE POUR L'ANNÉE 2006

Territoires	Français	Anglais
MRC du Granit	3405	50
MRC des Sources	2460	155
MRC du Haut-Saint-François	2345	495
MRC du Val-Saint-François	3200	545
MRC Coaticook	2130	315
MRC Memphrémagog	5500	1865
Ville de Sherbrooke	17080	1610
Arr. Brompton	565	50
Arr. de Fleurimont	5335	245
Arr. de Lennoxville	295	685
Arr. du Mont-Bellevue	3495	190
Arr. Rock Forest-St-Élie-Deauville	1980	105
Arr. de Jacques-Cartier	5410	50
Estrie	36125	5035

Sources: Recensement de 2006 Statistique Canada, 97-555-XCB2006030, PLOP-MRC_SDR.ivt et PLOP Estrie-communautés.ivt.

Prenant pour acquis que certains aidants de personnes âgées sont leurs enfants, il peut être pertinent d'analyser la situation des personnes ayant entre 45 et 64 ans. Pour ce groupe d'âge, le scénario linguistique est le même que chez les personnes âgées de plus de 65 ans.

TABLEAU 8 : LANGUE OFFICIELLE PARLÉE PAR LES 45-64 ANS SELON LES MRC DE L'ESTRIE POUR L'ANNÉE 2006

Territoires	Français	Anglais
MRC du Granit	6725	115
MRC des Sources	4645	150
MRC du Haut-Saint-François	6010	680
MRC du Val-Saint-François	8275	735
MRC Coaticook	4510	615
MRC Memphrémagog	12590	2485
Ville de Sherbrooke	37910	1475
Arr. Brompton	1730	30
Arr. de Fleurimont	11160	155
Arr. de Lennoxville	645	630
Arr. du Mont-Bellevue	7555	260
Arr. Rock Forest-St-Élie-Deauville	8235	160
Arr. de Jacques-Cartier	8585	255
Estrie	80670	6250

Sources: Recensement de 2006 Statistique Canada, 97-555-XCB2006030, PLOP-MRC_SDR.ivt et PLOP Estrie-communautés.ivt.

3.7 Personnes de 65 ans et plus vivant avec au moins une incapacité

Quelques faits saillants descriptifs de cette variable sont à mentionner en entrée de jeu. En croisant avec la population totale de 2006, il y aurait en moyenne pour l'Estrie 33 % des 65 ans et plus avec des incapacités. Ce chiffre passe à 40 % chez les 75 ans et plus. C'est dans la MRC du Haut-Saint-François que la proportion est la plus élevée avec 47 % de la population.

TABLEAU 9 : POPULATION DANS LES MÉNAGES PRIVÉS AYANT UNE INCAPACITÉ PAR TERRITOIRE DE CSSS DE L'ESTRIE POUR L'ANNÉE 2006

Territoires	Hommes de 65-74 ans ayant une incapacité	Femmes de 65-74 ans ayant une incapacité	Population totale de 65-74 ans ayant une incapacité	Hommes de 75 ans et plus ayant une incapacité	Femmes de 75 ans et plus ayant une incapacité	Population totale des 75 ans et plus ayant une incapacité	Population totale des 65 ans et plus ayant des incapacités
MRC du Granit	230	220	450	220	335	555	1005
MRC des Sources	180	180	360	235	375	610	970
MRC du Haut-Saint-François	210	270	480	265	335	600	1080
MRC du Val-Saint-François	255	330	585	240	440	680	1265
MRC Coaticook	175	200	375	195	285	480	855
MRC Memphrémagog	630	600	1230	500	805	1305	2535
Ville de Sherbrooke	1095	1380	2475	1650	2800	4450	6925
Etrie	2775	3180	5955	3305	5335	8640	14635

Sources :

Adapté de Statistique Canada totalisation spéciale, données non publiées, Recensement de 2006, Tableau de données géocodées 07 pour les territoires de CLSC: Population dans les ménages privés selon le sexe, les groupes d'âge, mai 2009.A11

Rapport produit par l'Infocentre de santé publique à l'Institut national de santé publique du Québec, vendredi 24 septembre 2010 13h06 EDT.

3.8 Prévalence de la démence sur la population de 2011

La prévalence de démence est un problème réel pour chacune des MRC de l'Estrie. Toutes sont touchées par ce phénomène. Ce constat implique que des services devraient être disponibles pour les personnes âgées et leurs aidants quel que soit l'endroit où ils demeurent sur le territoire de l'Estrie.

TABLEAU 10 : PRÉVALENCE DE LA DÉMENCE PAR GROUPE D'ÂGE ET ESTIMATION DU NOMBRE DE PERSONNES AFFECTÉES EN ESTRIE EN 2011

Groupe d'âge	Taux de prévalence de démence en 2011	Population de l'Estrie en 2011	Nombre de personnes atteintes de démence selon la population de l'Estrie en 2011
65-74 ans	2,40 %	29621	711
75-84 ans	11,10 %	16526	1834
85-89 ans	23 %	4597	1057
90-94 ans	40 %	1924	770
95 ans et plus	55 %	591	325
Total		53259	4697

Note : La maladie d'Alzheimer est responsable d'environ 64 % de tous les cas de démence, soit quelques 3000 personnes âgées de 65 ans ou plus en Estrie en 2011. t:\dspe\sspe\4651-06 aînés\01 général\statistiques\démence (prévalence - mise à jour 2011).doc Sources:

MSSS, Direction de la gestion de l'information, Service du développement de l'information. Projections de population corrigées pour le sous-dénombrement et les résidents non permanents, basées sur le recensement de 2006. Ces données de population tiennent compte également de différents événements démographiques survenus sur le territoire estrien, version décembre 2009 (découpage en vigueur le 1er janvier 2010).

CANADIAN STUDY OF HEALTH AND AGING WORKING GROUP (1994). «Canadian Study of Health and Aging : Study Method and Prevalence Dementia», Canadian Medical Association Journal, vol. 150, no 6, pp.899-913.

CONSEIL DES AÎNÉS (2001). La réalité des aînés québécois, seconde édition, Les publications du Québec, Québec.

Projections du MSSS basées sur le recensement de 2006.

LEFEBVRE, C. (2003). Un portrait de la santé des Québécois de 65 ans et plus, Institut national de santé publique du Québec.

TABLEAU 11 : PRÉVALENCE DE LA DÉMENCE PAR GROUPE D'ÂGE ET ESTIMATION DU NOMBRE DE PERSONNES AFFECTÉES PAR MRC EN 2011

Territoires	75-84 ans				Personnes de 65 ans et plus avec une démence
	65-74 ans avec démence selon un taux de 2,4%	avec démence selon un taux de 11.1%	85-89 ans avec démence selon un taux de 23%	90 ans et plus avec démence - entre 40 et 55%**	
Estrie	711	1834	1057	1098	4700
MRC Granit	56	151	83	77	367
MRC des Sources	40	115	76	68	299
MRC du Haut Saint-François	51	114	54	60	279
MRC du Val Saint-François	65	157	74	87	383
MRC de Coaticook	41	114	60	56	271
MRC de Memphrémagog	145	310	156	155	766
Ville de Sherbrooke	312	873	554	591	2330

** Ces chiffres sont des estimés à partir du regroupement des personnes de 90 ans et plus.

Sources:

MSSS, Direction de la gestion de l'information, Service du développement de l'information. Projections de population corrigées pour le sous-dénombrement et les résidents non permanents, basées sur le recensement de 2006. Ces données de population tiennent compte également de différents événements démographiques survenus sur le territoire estrien, version décembre 2009 (découpage en vigueur le 1^{er} janvier 2010).

CANADIAN STUDY OF HEALTH AND AGING WORKING GROUP (1994). «Canadian Study of Health and Aging : Study Method and Prevalence Dementia», Canadian Medical Association Journal, vol. 150, no 6, pp.899-913.

CONSEIL DES AÎNÉS (2001). La réalité des aînés québécois, seconde édition, Les publications du Québec, Québec.

Projections du MSSS basées sur le recensement de 2006.

LEFEBVRE, C. (2003). Un portrait de la santé des Québécois de 65 ans et plus, Institut national de santé publique du Québec.

3.9 Personnes de 15 ans et plus offrant des soins ou de l'aide aux personnes âgées

Le questionnaire du recensement 2006 a vérifié le statut d'aidant selon la question suivante :

La semaine dernière combien d'heures cette personne a-t-elle consacrées aux activités suivantes : à offrir des soins ou de l'aide à une ou à plusieurs personnes âgées, sans paye ou sans salaire. Par exemple: donner des soins personnels à une personne âgée faisant partie de la famille, visiter des personnes âgées, leur parler au téléphone, les aider à faire leurs emplettes, leurs opérations bancaires ou à prendre leur médication, etc.

Selon ce recensement, il y aurait un total de 45 100 personnes qui donneraient au moins 1 heure d'aide par semaine à des personnes âgées de 65 ans et plus en Estrie, soit 15 % de la population. Si le seuil d'au moins 5 heures par semaine est utilisé, nous arrivons à 13 335 personnes (4,5 %), toujours pour l'Estrie.

Si l'estimation du nombre de proches aidants selon une définition d'aidant offrant de l'aide soutenue est de 20 h et plus par semaine, un total de 2460 proches aidants en Estrie est comptabilisé.

Notons que ces aidants peuvent être aussi bien le ou la conjoint(e), aussi âgé(e) de plus de 65 ans, que les enfants adultes de ces personnes. Le pourcentage de la population prodiguant des soins et de l'aide aux personnes âgées est le plus élevé dans la MRC des Sources avec 18,2 % de la population. Par ailleurs, il n'y a pas vraiment de différence significative d'une MRC à l'autre.

Lorsqu'on analyse le groupe des aidants selon le sexe, 40 % sont des hommes et 60 % des femmes. Par ailleurs, lorsque l'intensité de l'aide apportée est de plus de 5 heures par semaine, les hommes aidants représentent 33 % et les femmes aidantes 67 %. Finalement, les aidants prodiguant plus de 20 heures par semaine sont en majorité des femmes à 72 %. Conséquemment, les femmes endossent en plus grand nombre le rôle d'aidant que les hommes.

Notons enfin que le nombre de personnes déclarant avoir des incapacités (tableau 9) est nettement inférieur au nombre de personnes de 15 ans et plus affirmant avoir donné au moins 1 heure de soins ou d'aide aux personnes âgées. Quelques hypothèses peuvent être émises soient 1) qu'une personne âgée avec des incapacités mobilise plus d'un aidant (environ 3 aidants par aidée); 2) que les personnes âgées avec incapacité requièrent de l'aide plus soutenue donc 5 heures et plus par semaine de la part de leur aidant.

TABLEAU 12 : POPULATION TOTALE DES 15 ANS ET PLUS SELON LES HEURES CONSACRÉES À OFFRIR DES SOINS OU DE L'AIDE AUX PERSONNES ÂGÉES, SANS SALAIRE OU SANS PAYE, PAR TERRITOIRE DE L'ESTRIE ET PAR ARRONDISSEMENT POUR L'ANNÉE 2006

Territoires	Population totale-moins de 5 heures de soins ou de d'aide	Population d'hommes-moins de 5 heures de soins ou d'aide	Population de femmes-moins de 5 heures de soins ou d'aide	Population totale-de 5 à 9 heures de soins ou d'aide	Population d'hommes-de 5 à 9 heures de soins ou d'aide	Population de femmes-de 5 à 9 heures de soins ou d'aide	Population totale-de 10 à 19 heures de soins ou d'aide	Population d'hommes-de 10 à 19 heures de soins ou d'aide	Population de femmes-de 10 à 19 heures de soins ou d'aide	Population totale-de 20 heures et plus de soins ou d'aide	Population d'hommes-de 20 heures et plus de soins ou d'aide	Population de femmes-de 20 heures et plus de soins ou d'aide
Québec	784500	344075	440430	218415	79615	138805	74930	25955	48980	73945	24465	49480
Estrie	31775	13595	18175	8055	2825	5235	2810	870	1935	2460	700	1760
MRC Granit	2690	1175	1510	585	210	375	225	80	140	170	20	150
MRC des Sources	1915	880	1040	545	220	325	175	35	135	110	25	85
MRC du-Haut-Saint-François	2370	1015	1350	610	230	380	160	40	120	210	55	160
MRC du Val-Saint-François	3355	1435	1925	835	310	520	210	95	115	225	80	145
MRC Coaticook	1890	845	1055	500	160	340	175	45	130	155	65	80
MRC de Memphrémagog	4835	2050	2785	1360	480	885	410	150	260	455	140	315
Ville de Sherbrooke	14715	6200	8515	3630	1210	2415	1455	425	1030	1135	315	820
Arr. de Brompton	715	355	360	245	90	150	40	10	35	70	10	65
Arr. de Fleurimont	4180	1655	2525	1020	310	705	360	80	280	390	135	255
Arr. de Lennoxville	515	205	310	205	70	135	75	30	45	50	25	20
Arr. du Mont-Bellevue	3020	1320	1700	880	375	505	405	130	275	215	50	170
Arr. Rock Forest-St-Élie-Deauville	2730	1205	1530	520	165	360	225	90	130	155	40	115
Arr. de Jacques-Cartier	3555	1460	2095	765	200	560	350	90	265	255	60	195

Sources: Statistique Canada, Recensement de la population 2006, CO-1096 2006 PSP

3.10 Faits saillants des données statistiques

Cette courte section permet de mettre en lumière, en un coup d'œil, les particularités associées à la région de l'Estrie et à ses MRC. Quelques constatations déjà énumérées plus tôt sont reprises afin de permettre de les garder en tête lors de la présentation de l'offre de services.

- Les MRC avec le plus haut pourcentage de personnes âgées de 65 ans et plus sont la MRC du Granit; la MRC des Sources et la MRC Memphrémagog.
- Les MRC ayant une proportion de femmes âgées de plus de 65 ans représentant plus de de près de 60 % restent la MRC Memphrémagog et la Ville de Sherbrooke.
- Les MRC ayant le territoire le plus vaste demeurent la MRC du Granit et la MRC du Haut-Saint-François.
- Les MRC où plus de 15 % de personnes âgées parlent anglais sont la MRC Memphrémagog et la MRC du Haut-Saint-François.
- Les MRC avec plus de 5 % de personnes âgées immigrantes sont les MRC Memphrémagog et celle de Coaticook.
- Les quatre MRC avec plus de 40 % de personnes de 75 ans et plus déclarant des incapacités s'avèrent la MRC du Haut-Saint-François, la Ville de Sherbrooke, la MRC Memphrémagog et la MRC des Sources.
- Du point de vue sociodémographique, la MRC Memphrémagog arrive souvent parmi les premières pour plusieurs indicateurs pouvant être associés à des besoins particuliers.

TABLEAU 13 : FAITS SAILLANTS DES DONNÉES SOCIODÉMOGRAPHIQUES SELON LES MRC

	Nombre de personnes de 65 ans et plus 2006	Nombre de personnes de 75 ans et plus avec une incapacité 2006	Nombre de personnes de 65 ans et plus avec une démence 2011	Nombre de proches aidants (20 h et + d'aide à une personne âgée) 2006
MRC Granit	3593	555	367	170
MRC des Sources	2865	610	299	110
MRC du Haut Saint-François	2956	600	279	210
MRC du Val Saint-François	3919	680	383	225
MRC de Coaticook	2680	480	271	155
MRC Memphrémagog	7736	1305	766	455
Ville de Sherbrooke	20905	4450	2330	1135
Estrie	44654	8540	4700	2460

4. Portrait des ressources et des services offerts aux proches aidants d'aînés

Les données de la prochaine section proviennent de documents écrits et d'entretiens téléphoniques avec des responsables d'organismes.

Dans un premier temps, les fiches synthèses de chacune des organisations consultées sont présentées. Elles regroupent les informations suivantes : type d'organisme, territoire couvert, sources de financement, ententes et collaborations, services ou activités offerts, développement de nouveaux projets et promotion des services. À l'intérieur de chacune des fiches synthèses, il est question des services offerts en général. Ceux-ci sont regroupés dans un tableau où l'on retrouve les services visant les proches aidants en ombragé mauve pâle.

Dans la section « Constatations préliminaires » (tableau 44) seulement les services qui peuvent venir en aide aux proches aidants (directement ou indirectement) ont été comptabilisés. Ainsi certains services offerts par les organismes n'ont pas été repris dans l'analyse (par exemple : dépannage alimentaire, cuisine collective, programme vie active, clinique d'impôts, prêt d'équipement orthopédique, etc.).

Par respect des personnes rencontrées, les fiches synthèses complétées ont été retournées et validées par les participants ayant répondu à nos questions.

TABLEAU 14 : LISTE DES ORGANISATIONS CONSULTÉES PAR MRC

Territoires	Organisations consultées
MRC du Granit	<ul style="list-style-type: none"> • Centre d'action bénévole du Granit • Service d'entretien domestique du Granit • CSSS du Granit
MRC des Sources	<ul style="list-style-type: none"> • Maison de l'action bénévole de l'Or blanc • Ressources en entretien ménager d'Asbestos • CSSS des Sources
MRC du Haut-Saint-François	<ul style="list-style-type: none"> • Centre d'action bénévole du Haut-St-François • Services d'aide-domestique du Haut-St-François • CSSS du Haut-Saint-François
MRC du Val-St-François	<ul style="list-style-type: none"> • Ressources en entretien ménager d'Asbestos • Centre d'action bénévole de Valcourt et région • Centre d'action bénévole de Windsor • Centre de bénévolat de Richmond • CSSS du Val-St-François
MRC Coaticook	<ul style="list-style-type: none"> • Centre d'action bénévole de la M.R.C. de Coaticook • Service d'aide-domestique de la région de Coaticook • CSSS de Coaticook
MRC Memphrémagog	<ul style="list-style-type: none"> • Centre d'action bénévole R.H. Rediker • Centre d'action bénévole de Magog • Centre d'action bénévole Missisquoi-Nord • Coopérative de solidarité et de services à domicile Memphrémagog • CSSS Memphrémagog
Ville de Sherbrooke	<ul style="list-style-type: none"> • Coopérative de services à domicile de l'Estrie • Le Réseau d'amis de Sherbrooke-Regroupement des aidants et aidantes naturelles • Sercovie • Aide communautaire de Lennoxville et des environs • CSSS-IUGS
Tout l'Estrie	<ul style="list-style-type: none"> • Baluchon Alzheimer • Société Alzheimer de l'Estrie

4.1 Fiches synthèses- territoire MRC du Granit

4.1.1 Centre d'Action Bénévole du Granit

Adresse: 4516, rue Laval, Lac Mégantic, QC, G6B 1C5

Téléphone : 819-583-3482

Personne-ressource : Christine Dubé

Type d'organisme : Organisme communautaire à but non lucratif

Territoire couvert : MRC du Granit

Principales sources de financement :

- Agence de santé et des services sociaux
- Services Canada
- Dons

Ententes de services avec :

- Aucune écrite, mais en développement en lien avec le programme PALV du CSSS du Granit

Collaboration avec :

- Société Alzheimer de l'Estrie
- Société canadienne du cancer
- Service d'entretien domestique du Granit
- Trans-autonomie (transport adapté)

TABLEAU 15 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LE CAB DU GRANIT

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Accompagnement transport	<p>Service de transport, d'accompagnement et de soutien technique et moral lors des rendez-vous médicaux et psychosociaux, mais aussi pour les courses.</p> <p>Aide au déplacement de la personne âgée jusqu'au lieu de rendez-vous.</p> <p>7 jours/7-jours et soirs (selon les disponibilités des bénévoles). Davantage lundi au vendredi de jour.</p> <p>Critères : personnes âgées n'ayant pas de moyen de transport.</p>	<p>108 bénéficiaires</p> <p>(davantage des personnes de programmes sociaux que de personnes âgées)</p>	<p>Pour toute la MRC</p> <p>Déplacement vers : MRC du Granit Sherbrooke Saint George de Beauce Québec Montréal Thetford Mines</p>	<p>0,40\$/KM</p> <p>7 \$ pour déplacement local.</p> <p>Ont un fond de dépannage pour les aînés à faible revenu</p>
Popote roulante	<p>Repas complets faits par un restaurateur de la ville. 2x/semaine.</p> <p>Livraison à domicile par un bénévole.</p> <p>Pour les personnes de 65 ans et</p>	25 bénéficiaires	Seulement à Lac Drolet	5 \$/repas

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Visites amicales	<p>Un bénévole est jumelé à un bénéficiaire selon leurs champs d'intérêt mutuel. Les visites sont planifiées selon leur horaire respectif, ceci ayant pour but de diminuer l'isolement des gens recevant peu de visite ou ayant peu de famille.</p> <p>Permet d'avoir un contact chaleureux, une écoute attentive et un support moral. Bénévole fait des activités avec la personne âgée.</p> <p>1 h/sem.</p> <p>La clientèle visée est la personne âgée ayant peu de famille ou de visite.</p>	27 bénéficiaires	MRC au complet	Gratuit
Téléphones amicaux	<p>Généralement jumelé aux visites amicales. Un bénévole contacte la personne âgée au moins 1x/sem.</p>	4 bénéficiaires	MRC au complet	Gratuit
Téléphones ou visites sécurisantes	<p>Un bénévole téléphone ou rend visite à la personne âgée pour voir si tout va bien.</p> <p>1x/jour-7 jours/sem.</p>	5 bénéficiaires	St-Ludger Stratford Frontenac Lac-Mégantic	Gratuit
Programme PAIR	<p>Programme Pair Système d'appel informatisé qui appelle à des heures régulières pour s'assurer que la personne âgée va bien.</p> <p>Système est géré par le CAB du Haut-Saint-François.</p> <p>Le nombre d'appels fait par jour est variable selon les besoins.</p>	Aucun (en implantation cet automne)	Toute la MRC	Gratuit
Soutien aux activités de la vie quotidienne	<p>Un bénévole aide aux courses, à l'entretien extérieur, à la complétion de formulaires...</p> <p>Peut-être un service régulier ou ponctuel.</p>	22 bénéficiaires	Toute la MRC selon les demandes	Gratuit Frais de déplacement de 0,40 \$/KM si aide aux courses.
Loisirs assistés	<p>Une équipe de bénévoles se rend dans les résidences privées pour faire du loisir.</p> <p>Exemples d'activités : bingo, activités cognitives, chant, ...</p> <p>Animation ½ journée.</p>	12 résidences sur 20 dans la MRC	Toute la MRC	Gratuit

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Programme PIED	Programme d'exercices pour prévenir des chutes. 2x/semaine pendant 12 semaines. Offert par un professionnel.	2 groupes de 15 personnes	- 1 Lac Mégantic - 1 dans autres municipalités de la MRC selon une rotation de secteur.	5 \$ pour le matériel

Services cessés au cours des dernières années :

- Aucun
- Baisse du service de visites amicales, car clientèle beaucoup plus lourde qu'avant et bénévoles démontrent moins d'intérêt pour ce type de bénévolat.

Services à risque:

- Les visites amicales

Développement de nouveaux projets ou idées à développer :

- Services en développement : repas congelés

Promotion des services :

- Journal interne
- Journaux locaux
- Feuillet paroissial
- Courriel aux organismes et partenaires
- Rencontre de groupes cibles
- Présentation aux intervenants du CSSS
- Par les bénévoles
- Bouche à oreille

Commentaires

- Pas de service direct aux proches aidants.
- Diminution des visites amicales, car baisse de bénévoles disponibles. La clientèle devient de plus en plus lourde et demande un suivi psychosocial plutôt qu'un suivi par un bénévole. Ainsi, les bénévoles se désengagent.

4.1.2 Services d'entretien domestique du Granit

Adresse: 5163, rue Frontenac, Lac Mégantic, QC, G6B 1H2

Téléphone : 819-583-2550

Personne-ressource : Sylvie Frenette

Type d'organisme : Entreprise d'économie sociale en aide-domestique (Organisme à but non lucratif)

Territoire couvert : MRC du Granit : Lac Mégantic, Frontenac, Lambton, Lac-Drolet, Nantes, Saint-Ludger, Stornoway, Saint-Robert, Audet, Sainte-Cécile, Marston, Piopolis, Milan, Courcelles, Saint Sébastien, Val Racine, Notre-Dame-des-Bois, Stratford.

Principales sources de financement :

- Vente de services
- Programme PEFSAD (Programme d'exonération financière de soutien à domicile)

Ententes de services avec :

- CSSS du Granit (Aide-domestique et Programme proche aidants)
- CLÉ (Programme de subvention salariale)

Collaboration avec :

- CSSS du Granit
- CAB du Granit

TABLEAU 16 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LES SERVICES D'ENTRETIEN DOMESTIQUE DU GRANIT

Types de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Service d'entretien domestique	Service d'entretien ménager : <ul style="list-style-type: none"> - Ménage léger - Ménage lourd - Préparation de repas - Accompagnement aux courses - Transport pour rendez-vous médicaux (pas d'attente avec la personne) 	394 personnes âgées de 65 ans et plus. 90 référés par le CSSS.	Toute la MRC : Lac Mégantic (45 %), Frontenac, Lambton, Lac-Drolet, Nantes, Saint-Ludger, Stornoway, Saint-Robert, Audet, Sainte-Cécile, Marston, Piopolis, Milan, Courcelles, Saint Sébastien, Val Racine, Notre-Dame-des-Bois, Stratford.	16 \$/heure (travaux légers) 18 \$/heure (travaux lourds) 4 \$ de base pour l'exonération du PEFSAD Jusqu'à 12,25 \$/heure d'exonération selon le revenu de la personne
Programme de soutien aux proches aidants	Même service que pour les services d'entretien ménager. Préposé garde et implique la personne âgée dans les travaux, va prendre des marches, etc. Aidant doit rester sur place, car le préposé est là pour faire principalement des tâches domestiques. Les aidants doivent être référés par le CSSS pour avoir ce service.	Environ 72 proches aidants		

Services cessés au cours des dernières années :

- Aucun

Services à risque :

- Aucun, mais plus difficile de desservir les municipalités comme Stratford et Notre-Dame-des-Bois.

Développement de nouveaux projets ou idées à développer :

- Service régional pour les proches aidants, mais rien de concret pour l’instant.
- Aimerais développer un volet complémentaire pour soins à la personne, mais en compétition avec les services du CSSS.

Promotion des services :

- Références du CSSS
- Visites de groupe (Le cercle des Fermières, l’Âge d’or, les Anciens combattants,...)
- Journée de la Tournée santé prévention en octobre
- Bouche à oreille
- Site internet : seddugranit.com
- Pamphlets

Commentaires

- Aidants doivent être connus des CSSS car doivent être référés pour avoir accès au programme de soutien aux proches aidants.
- Il y a une difficulté liée aux distances à parcourir dans cette MRC.
- Il offre un type de répit où l’aidant ne peut pas s’absenter pour prendre du repos, c’est davantage un répit de tâche et de surveillance.
- Trois employés ont leur cours sur les Principes pour les Déplacements Sécuritaires des Bénéficiaires (PDSB), formation par le CSSS et aussi par la Société Alzheimer de l’Estrie.

4.1.3 CSSS-du Granit**Adresse:** 3569, rue Laval, Lac-Mégantic, QC, G6B 1A5**Téléphone :** (819) 583-2572**Personne-ressource :** Nathalie Bolduc**Type d’organisme :** Centre de santé et de services sociaux**Territoire couvert :** MRC du Granit**Principales sources de financement :**

- Ministère de la santé et des services sociaux

Ententes de services avec :

- Aucune

Collaboration avec :

- Entreprises d’économie sociale de la région
- Trans-Autonomie

TABLEAU 17 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR CSSS-DU GRANIT

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Gestion de cas	Pour les personnes âgées ayant un profil Iso-SMAF de 5 et plus ou 4 avec des facteurs de risque. Le gestionnaire de cas est là pour faire le lien entre le milieu, les services, la personne âgée et l’aidant.	205 bénéficiaires	MRC Granit	Gratuit

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Gestion de cas (suite)	Dans la gestion de cas, l'aidant est aussi un client.			
Interventions psychosociales	Intervention psychosociale de la travailleuse sociale auprès des aidants de personnes âgées lorsque besoin est.	275 bénéficiaires (n'inclut pas ceux ayant une gestion de cas)	MRC Granit	Gratuit
Centre de jour	Objectif est de donner du répit à l'aidant, maintenir la capacité des personnes âgées, offrir de la réadaptation et loisir avec l'objectif clinique et de l'adaptation des comportements inadéquats. En moyenne 2x/sem. De 8 h 30 à 15 h 30.	Groupes de 10 à 20 personnes 100 bénéficiaires	3 points de services Lac Mégantic (5x/sem.) Lambton (1x/sem.) St-Ludger (1x/au 2 sem.)	8,50 \$ pour repas et transport
Aide à domicile	Soins d'aide à la personne (AVQ) Par exemple, bains, aide au repas, hygiène, aide au lever, etc. L'aide donnée est établie selon le plan de service ou d'intervention. Est offert de jour. Donnée par des auxiliaires en santé et services sociaux.	120 bénéficiaires	MRC Granit	Gratuit
Présence-surveillance	S'adresse aux clients à domicile et non en résidence privée Entre 3 h et 15 h par semaine selon les budgets. Le CSSS fait affaires avec l'entreprise d'aide-domestique pour donner ce service. Offert aux personnes âgées ayant un profil très lourd.	46 bénéficiaires		Gratuit
Hébergement par alternance	Hébergement dans un milieu d'hébergement de soins de longue durée à fréquence prédéterminée. Il peut aussi être offert dans une résidence privée, mais il y a des frais qui s'ajoutent pour la personne âgée. Pour la clientèle très lourde soit celle de profil Iso-SMAF 7 et plus.	0 bénéficiaire		25 \$/jour
Hébergement temporaire	Hébergement dans un milieu d'hébergement de soins de longue durée de manière temporaire ou en urgence.	3 bénéficiaires		25 \$/jour
Baluchonnage	Service de baluchonneuse qui offre du répit de 4 à 14 jours.	0	MRC Granit	

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Intervention multi factorielle personnalisée	Programme de prévention des chutes pour les personnes âgées ayant déjà fait une chute. Évaluation de la situation faite par une technicienne en réadaptation et groupe de 12 semaines d'exercices 2x/sem.	30 bénéficiaires	Lac Mégantic Lambton si assez de personnes inscrites.	Gratuit

Services cessés au cours des dernières années:

- Aucun

Services à risque:

- Aucun

Développement de nouveaux projets ou idées à développer :

- Présence surveillance
- Développement de plus de services de soir et de nuit

Promotion des services :

- Présentation des services sur demande dans les groupes et associations
- Dépliants traitant des services comme le Centre de jour, le programme de prévention des chutes et le service d'auxiliaire familiale
- Articles de journaux sur les services du soutien à domicile

Commentaires

- Aucun service cessé, mais travail de l'auxiliaire familiale c'est modifié. Présentement seulement des tâches d'hygiène plutôt que de l'aide au repas comme cela pouvait être le cas avant.
- Présentement, il n'y a pas assez de personnel pour faire des tâches d'hygiène de soir et de nuit. Donc, aide au lever, mais pas au coucher.
- Pour les groupes de soutien, les aidants sont référés à la Société Alzheimer (aidants de personnes avec démence) et à la coopérative funéraire (endeuillés).
- Les services de Baluchon Alzheimer sont connus, mais peu utilisés, car les aidants ne veulent pas partir de chez eux pour plusieurs jours.

4.2 Fiches synthèses- territoire MRC des Sources

4.2.1 Maison de l'action bénévole de l'Or blanc

Adresse : 312, Boul. Morin, Asbestos, QC, J1T 3B9

Téléphone : 819-879-6333

Personne-ressource : Serge Bonneville-Ginette Wood

Type d'organisme : Organisme communautaire à but non lucratif

Territoire couvert : MRC des Sources

Principales sources de financement :

- Agence de santé et des services sociaux de l'Estrie
- Levées de fonds
- Communautés religieuses

Ententes de services avec :

- CSSS-Des Sources pour projet Alternative à l'hébergement
- CSSS des Sources : Augmenter l'offre de services en soutien à domicile dans la MRC des Sources

Collaboration avec :

- Table de concertation « Services aux aînés » des Sources
- Corporation de développement communautaire des Sources
- Collectif d'action contre la pauvreté
- Filles d'Isabelle
- CSSS des Sources
- Autres organismes communautaires à but non lucratif

TABLEAU 18 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LA MAISON DE L'ACTION BÉNÉVOLE DE L'OR BLANC

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Accompagnement transport	<p>Transport et accompagnement des personnes à mobilité réduite pour des visites médicales ou professionnelles.</p> <p>Offert 7 jours/7, de jour et de soir.</p> <p>Clientèle : Les personnes âgées, malades, handicapées, convalescentes, en perte d'autonomie.</p>	<p>190 bénéficiaires</p> <p>Environ 91 bénéficiaires de 65 ans et plus</p>	<p>Pour tous les résidents de la MRC</p> <ul style="list-style-type: none"> - Local - Régional - Montréal - Québec - Toutes autres régions peu importe la distance. 	<p>0,40 \$/KM</p> <p>Déplacements locaux prix fixe :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Asbestos= 6 \$ - Danville= 8 \$ <p>P.S. : Coûts freinent les demandes des personnes âgées</p>
Popote roulante	<p>Service de préparation et de livraison de repas chauds et équilibrés dans le but de sauvegarder l'autonomie de la personne, tout en lui permettant de demeurer à domicile.</p> <p>Repas congelés pour la période des vacances estivales et de Noël.</p> <p>Service offert :</p> <p>4 jours/sem. à Asbestos-Danville 2 jours/sem. à Wotton (entente avec CHSLD). 1 jour/sem. à St-Camille (dîner communautaire) 1 jour/mois à St-Adrien (repas communautaire).</p> <p>Clientèle desservie : toutes personnes de 60 ans et plus, toutes personnes en perte d'autonomie, malades, convalescentes, les aidants naturels.</p>	205 bénéficiaires	<p>Asbestos-Danville =52 Wotton = 5 St-Camille = 24</p> <p>St-Adrien = 6</p> <p><u>Non couvert :</u> Saint-Georges = ne fonctionne pas Ham-Sud = pas de demande</p>	4,50 \$/repas

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Visites ou téléphones amicaux	<p>Téléphones ou visites à domicile permettant de créer un lien d'amitié et de confiance, de briser l'isolement de la personne et de garder un contact avec l'extérieur.</p> <p>Offert 7 jours/7.</p> <p>Souvent des personnes âgées ayant des besoins psychologiques.</p> <p>Clientèle : les personnes âgées, malades, handicapées, convalescentes, en perte d'autonomie.</p>	13 bénéficiaires	<ul style="list-style-type: none"> - Asbestos - Danville 	Gratuit
Télesurveillance	<p>Service de télésurveillance téléphonique offrant à la personne et à ses proches la tranquillité d'esprit, l'autonomie, le réconfort et la rapidité d'intervention en cas d'urgence.</p> <p>Clientèle : les personnes âgées, malades, en perte d'autonomie ou en recherche de sécurité.</p> <p>24h/24h, 7 jours/sem.</p>	45 bénéficiaires	Toute la MRC	21 \$/mois + frais d'installation
Téléphones sécurisants	<p>Téléphone quotidien à heures fixes dans le but de sécuriser la personne âgée et de garder contact avec l'extérieur. Tout en permettant de rejoindre un proche en cas d'urgence.</p> <p>Aussi pour faire penser à la personne âgée de prendre ses médicaments.</p> <p>Offerts 7 jours/7.</p> <p>Clientèle : les personnes âgées, malades, handicapées, convalescentes, en perte d'autonomie.</p>	3 bénéficiaires	Asbestos	Gratuit
Programme Pair	<p>Service personnalisé d'appels automatisés qui vise à s'assurer du bon état de santé des personnes en recherche de sécurité et inscrites au service.</p> <p>Le système est géré par le CAB du Haut-Saint-François.</p> <p>Le nombre d'appels fait par jour est variable selon les besoins.</p>	Début à l'automne	Toute la MRC	Gratuit

Services cessés au cours des dernières années :

- Aucun

Services à risque :

- Aucun, mais moins de demande pour les services suivants et surtout une baisse de bénévoles pour ces services :
 - o Bibliothèque roulante
 - o Téléphones et visites amicales
 - o Info Stop

Développement de nouveaux projets ou idées à développer :

- Viactive

Promotion des services :

- Journaux locaux
- Dépliants
- Inscription dans le cahier des services
- Rencontre dans le CSSS et les organismes
- Bouche à oreille
- Activités de financement
- Feuilletts paroissiaux

Commentaires

- Les coûts de transport freinent l'utilisation du service d'Accompagnement transport par les personnes âgées, car souvent leurs rendez-vous médicaux sont à Sherbrooke ce qui amène un déplacement de près de 60 \$.
- Pas de services pour les aidants, mais les proches aidants sont aussi admissibles à la popote roulante.

4.2.2 Ressource en entretien ménager d'Asbestos

Adresse: 599, boul. Simoneau, Asbestos, QC, J1T 4G7

Téléphone : 819-879-5659

Personne-ressource : France Roussy

Type d'organisme : Organisme d'économie sociale sans but lucratif

Territoire couvert : MRC des Sources et MRC Val-Saint-François

Principales sources de financement :

- Ventes et services
- RAMQ
- CSSS d'Asbestos
- CSSS Val-Saint-François

Ententes de services avec :

- CSSS

Collaboration avec :

- CAB d'Asbestos
- Service budgétaire des Sources
- Table de concertation des aînés

TABLEAU 19 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LA RESSOURCE EN ENTRETIEN MÉNAGER D'ASBESTOS

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Entretien ménager	<ul style="list-style-type: none"> - Ménage léger (balayuse, époussetage, lessive, ...). - Ménage lourd (laver les murs, les planchers, les fenêtres,...). - Préparation de repas, mais combiné aussi avec du ménage. - Du lundi au vendredi. - Un seul préposé attitré. 	500 bénéficiaires	<p>MRC des Sources</p> <p>MRC Val-Saint-François</p>	<p>17 \$/heure (travaux légers)</p> <p>19 \$/heure (travaux lourds)</p> <p>4 \$ de base pour l'exonération du PEFSAD</p> <p>Jusqu'à 12 \$/heure d'exonération selon le revenu de la personne</p>
<p>Accompagnement aux courses</p> <p>Transport pour rendez-vous médicaux (pas d'attente avec la personne)</p>	<p>Le salarié va reconduire la personne âgée à ses rendez-vous, mais ne demeure pas avec la personne. Il retourne à domicile pour effectuer des tâches d'entretien ménager.</p> <p>Donc ce service est toujours jumelé avec le service d'entretien ménager.</p>			

Services cessés au cours des dernières années :

- Aucun

Services à risque:

- Les services d'ordre administratif plutôt que les services aux bénéficiaires

Développement de nouveaux projets ou idées à développer :

- Service de répit-gardiennage par bloc de 3 heures

Promotion des services :

- Dépliants distribués au CSSS et aux partenaires
- Publicité dans les journaux
- Site Web
- Table de concertation
- FADOC

Commentaires

- Cette ressource offre des services dans 2 MRC soit la MRC des Sources et la MRC du Val-Saint-François. Le territoire desservi est donc très vaste.
- Cette ressource a ouvert une résidence privée pour personnes autonomes en partenariat avec la ville d'Asbestos.

4.2.3 CSSS des Sources

Nom de l'organisme : Centre de santé et des services sociaux de la MRC les Sources

Adresse:

Téléphone :

Personne-ressource : Karina Lalonde

Type d'organisme : CSSS

Territoire couvert : MRC les Sources

Principales sources de financement :

- Ministère de la santé et des services sociaux

Ententes de services avec :

- Tous les organismes communautaires de la MRC pour référencement
- Ressources d'entretien ménager d'Asbestos

Collaboration avec :

- Organismes communautaires
- Résidences privées
- Ressource d'entretien ménager d'Asbestos

TABLEAU 20 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LE CSSS DES SOURCES

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Interventions psychosociales	Intervention psychosociale de la travailleuse sociale auprès des aidants de personne âgée lorsque besoin est. Par contre le client est la personne âgée et non l'aidant.	Non disponible		
Gestion de cas	Pour les personnes âgées ayant un profil Iso-SMAF de 5 et plus. Le gestionnaire de cas est là pour faire le lien entre le milieu, les services, la personne âgée et l'aidant.	Non disponible		
Centre de jour	Objectif est de donner du répit à l'aidant, maintenir la capacité des personnes âgées, offrir de la réadaptation et loisir avec l'objectif clinique. 4jours/sem. pour les personnes âgées atteintes de déficit cognitif ou problèmes moteurs. Selon les places disponibles, peuvent offrir jusqu'à 4 jours de centre de jour par bénéficiaires. De 9 h 30 à 15 h 30.	20 bénéficiaires par jour		Transport 4,50 \$ Repas 4,25 \$

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Aide à domicile	Soins d'aide à la personne. L'aide donnée est établie selon le plan de service ou d'intervention. Peut être offert 7 jours par semaine. Habituellement entre 7 h et 16 h, mais aussi des services le soir pour les couchers et toilette avant la nuit. Donnés par des auxiliaires en santé et services sociaux.	Non Disponible		
Présence surveillance	Un minimum de 3 h/sem. et un maximum de 18heures/sem. Peut aussi être donné sous forme d'allocation directe à l'aidant qui elle trouve une personne pour faire le gardiennage ou par l'entremise du chèque emploi service.			
Répit pour aidants par auxiliaire en santé et services sociaux	Répit qui est donné par les ASSS qui va faire de la présence surveillance seulement. Donné par bloc de 3 h à concurrence de 3 blocs par semaine.. Service en plus des services d'hygiène ou d'entretien ménager.	11 aidants		
Hébergement temporaire	Hébergement dans un milieu d'hébergement de soins de longue durée pour donner du répit à l'aidant ou pour répondre à une situation d'urgence.	Total de 3 lits Nombre de bénéficiaire non disponible		25 \$/jour
Baluchonnage	Service de baluchonneuse qui offre du répit de 4 à 14 jours. Aidants ne veulent pas de ce service même si on leur offre.			

Services cessés au cours des dernières années:

- Aucun, mais offre de ménage et préparation de repas seulement pour une exception

Services à risque:

- Aucun

Développement de nouveaux projets ou idée à développer :

- Augmentation de l'offre de répit pour les aidants
- Consolidation des services déjà existants

Promotion des services :

- Publicité dans le milieu

Commentaires :

Malgré le petit territoire, il y a beaucoup de résidences privées sur le territoire (11 résidences, dont une ayant 250 locataires)

4.3 Fiches synthèses- territoire MRC du Haut-Saint-François

4.3.1 Centre d'action bénévole du Haut-Saint-François

Adresse : 209, rue Des Érables, Weedon, QC, J0B 3J0

Téléphone : 819-560-8540

Personne-ressource : France Lebrun

Type d'organisme : Organismes communautaires sans but lucratif

Territoire couvert : MRC du Haut-Saint-François : Ascot Corner, Bury, Chartierville, Cookshire-Eaton (incluant Sawyerville), Dusdwell, East Angus, Hampden, La Patrie, Lingwick, Newport, St-Isidore de Clifton, Scotstown, Weedon, Westbury.

Principales sources de financement :

- Agence de santé et des services sociaux de l'Estrie
- Centraide

Ententes de services avec :

- Pas d'entente

Collaboration avec :

- CSSS Haut-Saint-François
- Aide-domestique du Haut-Saint-François
- Table de concertation des personnes âgées du Haut-Saint-François
- Sûreté du Québec
- Autres organismes de la MRC
- ROMADE, RCABE, ROC, FCABQ, PRASAB

TABLEAU 21 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DU HAUT-ST-FRANÇOIS

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Accompagnement transport	Service de transport, d'accompagnement et de soutien technique et moral lors des rendez-vous médicaux et psychosociaux. Peuvent faire aussi de l'accompagnement pour les courses (commissions). Aide au déplacement de la personne âgée jusqu'au lieu de rendez-vous.	362 transports effectués dans l'année	Tous les bénéficiaires de la MRC Haut-St-François Transport dans le Haut-Saint-François et à Sherbrooke principalement.	0,42 \$/ KM

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Accompagnement transport (suite)	Du lundi au vendredi, de jour, principalement selon disponibilités des bénévoles. Critères : Personne âgée n'ayant pas d'autre moyen de transport. S'adapte si un couple veut utiliser le service selon la volonté du bénévole.			
Popote roulante	Repas congelé ou frais, menu équilibré et varié, comprenant soupe, salade, mets principal et dessert. Livré à domicile 1x/semaine. Ententes avec les traiteurs ou restaurateurs de la région. Seulement des repas congelés pour les gens de Bury, Sawyerville. Pour les personnes de 65 ans et plus ou en perte d'autonomie.	Un total de 80 à 100 bénéficiaires	Weedon Saint Gérard East Angus Scotstown Bury Sawyerville	6 \$ à 7,50 \$ le repas
Rencontres avec proches aidants	La clientèle visée est la personne proche aidante qui vient en aide aux personnes âgées en perte d'autonomie de 65 ans et plus. Objectifs sont de briser l'isolement, lieu de discussion, connaître les ressources, échanger avec des gens qui vivent la même expérience. Groupe d'aidants francophones = 1x/2mois. Groupe d'aidants anglophones = 1x/mois. Rencontres en soirée (19 h à 21 h ou plus).	6 groupes d'aidants (4 franco et 2 anglo)	Franco= La Patrie Saint-Isidore East Angus Cookshire Anglo = Bury Sawyerville	Gratuit
Programme Pair	Système d'appel informatisé qui appelle à des heures régulières pour s'assurer que la personne âgée va bien. Système est géré par le CAB du Haut-Saint-François. Le nombre d'appels fait par jour est variable selon les besoins.	15 personnes inscrites	Tout le Haut-Saint-François.	Gratuit
Rencontre sociale des aidants	Atelier rencontre des gens qui ont participé au groupe d'aidants. 1 fois par année au mois de mai.	1 pour franco. (4 groupes) 1 pour anglo. (2 groupes)		Gratuit

Services cessés depuis 3 ans :

- Aucun

Services à risque de coupure :

- Aucun

Développement de nouveaux projets ou idée à développer :

- Augmentation de la fréquence des services, mais il y a un manque de bénévoles

Promotion des services :

- Dépliants
- Site Web
- Bouche à oreilles
- Échanges avec partenaires
- Journaux communautaires

Commentaires

- Un des enjeux importants lors de l'accompagnement transport pour les MRC éloignées est le coût qui peut aller jusqu'à 50 \$ pour aller à un rendez-vous médical à Sherbrooke.
- L'accompagnement transport est gratuit* (remboursé par des programmes gouvernementaux) lorsque la personne reçoit de l'aide sociale. Peut-être voir à ce que ça soit la même chose pour les personnes âgées à faible revenu.
- L'accompagnement transport ne peut pas être utilisé par les aidants lorsqu'ils veulent aller à des activités ou services pour leur venir en aide. Peut-être leur rendre disponible s'ils participent à des groupes de soutien par exemple.
- Offre des services à la population anglophone et pas seulement des services individuels.
- Lorsque la popote roulante est offerte par des restaurateurs ou traiteurs, le coût est plus élevé.

*Le bénéficiaire pourrait avoir un léger montant à payer afin de combler la différence entre le montant remboursé par le programme gouvernemental et le coût total.

4.3.2 Service d'aide-domestique du Haut-Saint-François

Adresse: 45, rue Angus Nord, East Angus, QC, J0B 1R0

Téléphone : 819-832-2200

Personne-ressource : Colette Lamy

Type d'organisme : Organisme à but non lucratif

Territoire couvert : MRC du Haut-Saint-François : Ascot Corner, Bury, Chartierville, Cookshire-Eaton (incluant Sawyerville), Dusdwell, East Angus, Hampden, La Patrie, Lingwick, Newport, St-Isidore de Clifton, Scotstown, Weedon, Westbury.

Principales sources de financement :

- RAAMQ
- Vente de services

Ententes de services avec :

- Pas d'entente formelle

Collaboration avec :

- CSSS Haut-St-François
- Centre d'action bénévole du Haut-Saint-François

TABLEAU 22 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR SERVICE D'AIDE-DOMESTIQUE DU HAUT-SAINT-FRANÇOIS

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Service d'entretien ménager	Service d'entretien domestique : <ul style="list-style-type: none"> - Ménage léger - Ménage lourd - Lessive - Préparation de repas - Accompagnement aux courses - Menus travaux (extérieur et intérieur). 	302 personnes dont 211 sont des personnes âgées de plus de 65 ans.	Toute la MRC	17 \$/heure (travaux légers) 20 \$/heure (travaux lourds) 4 \$ de base pour l'exonération du PEFSAD Jusqu'à 12 \$/heure d'exonération selon le revenu de la personne
Répit	Objectif pour l'aidant : Prendre des moments de ressourcement et de répit et par le fait même diminuer le risque d'épuisement. La préposée tient compagnie à la personne âgée, fait des repas, des activités. 1 journée complète à la fois. Service disponible 5 jours/sem. Selon les références du CSSS pour que l'aidant soit éligible. Préposés avec cours de secouriste et ayant des aptitudes à l'entraide. Les personnes âgées sont en perte d'autonomie lourde.	12 personnes	Toute la MRC	17,50 \$/heure, mais remboursé par le CSSS

Services cessés au cours des dernières années:

- Aucun

Services à risque:

- Aucun

Développement de nouveaux projets ou idées à développer :

- Service de bain et de soins personnels offerts par des préposés formés

Promotion des services :

- Bouche à oreille
- Journaux et publisac
- Dépliants et affiches dans les lieux publics (ex : médecin, pharmacie, caisse populaire, CLSC, ...)

Commentaires

- Le service de répit est seulement offert aux personnes ayant une référence du CSSS.
- Consciente que le développement de services pour les AVQ implique de recourir aux services de personnes diplômées. Il faudra donc travailler à la formation ou embaucher de nouvelles personnes. Elle veut travailler en partenariat avec les CSSS pour offrir des services en complémentarité et non donner les services à la place du CSSS.
- Cette organisation est en bonne situation financière. Elle travaille à donner des services à toutes les personnes du territoire même s'ils sont éloignés des plus grandes villes. Le conseil d'administration a à cœur que tous soient desservis peu importe leur emplacement dans la MRC.
- Le service de répit a été organisé pour donner une journée complète à l'aidant, car le temps de transport est important lorsqu'on veut se rendre à Sherbrooke (peut atteindre 1 h 15 chez certain, donc 2 h 30 de transport aller-retour).

4.3.3 CSSS du Haut-St-François

Nom de l'organisme : Centre de santé et des services sociaux de la MRC du Haut-St-François

Adresse: 460, 2^e Avenue, Weedon, QC, J0B 3J0

Téléphone : 819-875-3373

Personne-ressource : Marilyne Martel et Christian Gauthier

Type d'organisme : CSSS

Territoire couvert : MRC du Haut-St-François

Principales sources de financement :

- Ministère de la santé et des services sociaux

Ententes de services avec :

- Non, pas à ce jour. Par contre, le déploiement d'ententes de services (pour les proches aidants) avec des organismes communautaires du territoire est à venir.

Collaboration avec :

- Centre d'action bénévole
- Tables de concertation des personnes âgées du Haut-St-François
- Résidences pour personnes âgées
- Pharmacies
- Agence de santé et des services sociaux de l'Estrie
- Villes
- Transport adapté
- Société Alzheimer
- Service d'aide-domestique du Haut-St-François

TABLEAU 23 : SERVICES OFFERTS PAR LE CSSS DU HAUT-SAINT-FRANÇOIS

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Interventions psychosociales	Intervention psychosociale de la travailleuse sociale auprès des aidants de personne âgée lorsque besoin est.	17 usagers ont eu 82 interventions		Gratuit
Centre de jour	<p>Objectif est de donner du répit à l'aidant, maintenir la capacité des personnes âgées, offrir de la réadaptation et loisir avec l'objectif clinique.</p> <p>1x/sem. pour les personnes atteintes de problèmes cognitifs.</p> <p>2x/sem. pour les personnes pour, mais pour certains 2x/sem.</p> <p>De 8h30 à 15 h 30.</p>	<p>6 personnes se présentent pour permettre du répit de manière officielle (groupe répit)</p> <p>7 personnes bénéficient du centre de jour et permettent non officiellement du répit (groupe maintien/stimulation)</p>	<p>Weedon</p> <p>East Angus et Weedon</p>	<p>Coût du transport adapté pour l'utilisateur : 2,50 \$ pour l'aller et 2,50\$ le retour.</p> <p>Coût du dîner : 4,25 \$ pour le repas complet. (peuvent apporter lunch ou prendre uniquement soupe et dessert pour coût moindre.)</p>
Aide à domicile	<p>Soins d'aide à la personne.</p> <p>L'aide donné est établi selon le plan de service ou d'intervention.</p> <p>Peut être offert 7 jours/semaine.</p> <p>Habituellement entre 7 h et 17 h.</p> <p>Selon les besoins.</p> <p>Donnée par des auxiliaires en santé et services sociaux.</p>	<p>13 en 2010 19 en 2011</p> <p>Prévisions 2011-12 Entre 25-30</p>		Gratuit
Présence-surveillance	<p>S'adresse aux clients à domicile.</p> <p>Un maximum de 8 heures/semaine.</p> <p>Est offert par les auxiliaires en santé et services sociaux.</p> <p>Pour les clientèles qui demandent plus de soins personnels pendant le répit.</p>	12 aidants		Gratuit
Allocation d'heures de répit	<p>Heures de répit allouées par l'entremise du chèque emploi service.</p> <p>Personnels sont des travailleurs autonomes.</p> <p>Le CSSS ne s'occupe pas de faire la vérification des références des personnes engagées.</p>	<p>Par ASSS 1899 heures</p> <p>1 avait allocation</p> <p>627 heures en allocations SIMAD</p>		Gratuit

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Gestion de cas	<p>Pour les personnes âgées ayant un profil Iso-SMAF de 5 et plus ou 4 avec des facteurs de risque.</p> <p>Le gestionnaire de cas est là pour faire le lien entre le milieu, les services, la personne âgée et l'aidant.</p> <p>Dans la gestion de cas l'aidant est aussi un client.</p>	144 bénéficiaires en gestion de cas		Gratuit
Hébergement par alternance	<p>Hébergement dans un milieu d'hébergement de soins de longue durée à fréquence prédéterminée.</p> <p>Au centre d'hébergement de Weedon.</p>	5 bénéficiaires		25 \$/jour
Hébergement temporaire (Répit dépannage)	<p>Hébergement dans un milieu d'hébergement de soins de longue durée de manière temporaire ou en urgence.</p>	<p>En 2010-2011, 13 personnes en avaient bénéficié</p> <p>Pour 2011-2012 nous en avons accueilli 16 à ce jour.</p>		25 \$/jour

Services cessés au cours des dernières années:

- Aucun

Services à risque:

- Aucun

Développement de nouveaux projets ou idée à développer pour venir en aide aux aidants :

- En collaboration avec l'aide-domestique, le CAB, la société Alzheimer et autres partenaires régionaux, bonifier le répit particulièrement pour les personnes avec des pertes cognitives ou pour les clientèles émergentes

Promotion des services :

- Présentation des services sur demande
- Dépliants
- Site internet

4.4 Fiches synthèses- territoire MRC du Val-Saint-François

4.4.1 Ressource en entretien ménager d'Asbestos

Adresse: 599, boul. Simoneau, Asbestos, QC, J1T 4G7

Téléphone : 819-879-5659

Personne-ressource : France Roussi

Type d'organisme : Organisme d'économie sociale sans but lucratif

Territoire couvert : MRC des Sources et MRC Val-Saint-François

Principales sources de financement :

- Ventes et services
- RAMQ
- CSSS d'Asbestos
- CSSS Val-Saint-François

Ententes de services avec :

- CSSS

Collaboration avec :

- CAB d'Asbestos
- Service budgétaire des Sources
- Table de concertation des aînés

TABLEAU 24 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LA RESSOURCE EN ENTRETIEN MÉNAGER D'ASBESTOS

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Entretien ménager	<ul style="list-style-type: none">- Ménage léger (balayuse, époussetage, lessive, ...).- Ménage lourd (laver les murs, les planchers, les fenêtres,...).- Préparation de repas, mais combiné aussi avec du ménage.- Du lundi au vendredi.- Un seul préposé attitré.	500 bénéficiaires	MRC des Sources MRC Val-Saint-François	17 \$/heure (travaux légers) 19 \$/heure (travaux lourds) 4 \$ de base pour l'exonération du PEFSAD Jusqu'à 12 \$ /heure d'exonération selon le revenu de la personne
Accompagnement aux courses Transport pour rendez-vous médicaux (pas d'attente avec la personne)	<p>Le salarié va reconduire la personne âgée à ses rendez-vous, mais ne demeure pas avec la personne. Il retourne à domicile pour effectuer des tâches d'entretien ménager.</p> <p>Donc ce service est toujours jumelé avec le service d'entretien ménager.</p>			

Services cessés au cours des dernières années :

- Aucun

Services à risque:

- Les services d'ordre administratif plutôt que les services aux bénéficiaires

Développement de nouveaux projets ou idées à développer :

- Service de répit-gardiennage par bloc de 3 heures

Promotion des services :

- Dépliants distribués au CSSS et aux partenaires
- Publicité dans les journaux
- Site Web
- Table de concertation
- FADOC

Commentaires :

- Ce qui est particulier c'est que cette ressource offre des services dans 2 MRC soit la MRC des Sources et la MRC du Val-Saint-François. Le territoire desservi est donc très vaste.
- Cette ressource a ouvert en partenariat une résidence privée pour personnes autonomes.

4.4.2 Centre d'action bénévole Valcourt et région

Adresse: 1230, rue Champlain, Valcourt, QC, J0E 2L0

Téléphone : 450-532-2255

Personne-ressource : Marie Lyne Brian et Collette Fontaine

Type d'organisme : Organisme communautaire à but non lucratif

Territoire couvert : Bonsecours, Valcourt, Canton de Valcourt, Lawrenceville, Maricourt, Sainte-Anne-de-la-Rochelle, Racine.

Principales sources de financement :

- Agence de santé des services sociaux de l'Estrie
- Autres subventions du ministère de la famille
- CSSS du Val-Saint-François
- Ventes de services
- Dons

Ententes de services avec :

- CSSS du Val-Saint-François (Centre de jour, maintien à domicile, CHSLD)
- Restaurateurs (Racine, Bonsecours)
- Traiteurs (Sainte-Anne-de-la-Rochelle, Lawrenceville)

Collaboration avec :

- Résidence privée Sainte-Anne
- Centre des femmes
- Maison de la famille
- Office municipale d'habitation de Valcourt
- Table de concertation pour aînés du Val-Saint-François
- Corporation de développement communautaire du Val-Saint-François
- Maison des jeunes de Valcourt, L'Initiative
- Ressource d'entretien ménager d'Asbestos
- FADOQ
- Entreprises privées

TABLEAU 25 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE VALCOURT ET RÉGION

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Accompagnement transport	<p>Service de transport, d'accompagnement et de soutien technique et moral lors des rendez-vous médicaux et psychosociaux et pour l'aide aux commissions.</p> <p>Aide aux déplacements de la personne âgée jusqu'au lieu de rendez-vous.</p> <p>7 jours/7- jours et soirs (selon les disponibilités des bénévoles).</p> <p>Critères : Personnes âgées qui n'ont pas de moyen de transport.</p> <p>Autres :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 1x/mois, un groupe se transporte vers le Carrefour de l'Estrée ou les Galeries de Granby - Transport pour participer au programme PIED offert par le CSSS. 	90 bénéficiaires	<p>Toute la MRC</p> <p>Pour des déplacements dans : MRC Sherbrooke Montréal Québec</p>	<p>Entre 0,36 \$ et 0,41 \$ /KM selon le prix de l'essence.</p> <p>Fondation Bombardier peut aider les personnes âgées à défrayer 1/3 du coût total.</p> <p>Déplacement local = 5 \$</p>
Popote roulante	<p>Service de repas chauds et équilibrés livrés à domicile par des bénévoles.</p> <p>Service de repas congelés offerts par Sercovie pour les autres repas de la semaine.</p> <p>Offerts aux personnes de 65 ans et plus ou celles en convalescence ou référées par le CSSS.</p> <p>5 x/sem. sauf à Valcourt seulement 3x/sem.</p>	39 bénéficiaires	<p>Bonsecours = 3 Lawrenceville= 9 Maricourt= 1 Racine= 3 Ste-Anne-de-la-Rochelle = 2 Valcourt = 21 (3x/semaine)</p>	5 \$/ repas
Visites ou téléphones amicaux	<p>Environ 1 fois par semaine, un bénévole se rend au domicile de la personne âgée ou lui téléphone.</p> <p>Visites de 1 h à 1 h 30.</p> <p>Permet d'avoir un contact chaleureux, une écoute attentive et un support moral. Bénévole fait des activités avec la personne âgée.</p>	<p>1 bénéficiaire</p> <p>Mais en augmentation dans la demande au cours de l'an dernier</p>	Valcourt ou autres municipalités	Gratuit

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Groupe de soutien proches aidants	<p>Ce service s'adresse aux personnes qui viennent en aide à un proche.</p> <p>En partenariat avec le CSSS, ce service permet aux aidants de s'outiller face à leurs rôles et leurs responsabilités; de connaître les ressources existantes du milieu; d'apprendre par l'intermédiaire des autres participants; de reconnaître leurs limites et d'échanger sur leur vécu.</p> <p>L'animation des rencontres est assurée par la coordonnatrice des services de maintien à domicile.</p> <p>1x/mois de 13 h 15 à 16 h.</p>	<p>1 groupe à l'automne 2011.</p> <p>Environ 14 aidants</p>	Valcourt au CAB	Gratuit
Télésurveillance	<p>Bracelet ou pendentif muni d'un bouton panique fourni à la personne âgée.</p> <p>Surveillance 24 h/24 h- 7jours/7.</p>	52 bénéficiaires	Toutes les municipalités	<p>50 \$ ouverture de dossier et première année.</p> <p>2^e année et plus= 12 \$ payés au CAB</p> <p>11 \$ pour changer le bracelet de l'appareil</p> <p>Frais de surveillance = 15 \$/mois</p> <p>S'il y a une prescription médicale, pas de taxes sur le 15 \$ mensuel.</p>
Programme PAIR	<p>Système d'appel informatisé qui appelle à des heures régulières pour s'assurer que la personne âgée va bien.</p> <p>Système est géré par le CAB du Haut-Saint-François.</p> <p>Le nombre d'appels fait par jour est variable selon les besoins.</p>		Toutes les municipalités	Gratuit
Rencontres amicales aux aînés	<p>Bénévole va animer des activités.</p> <p>Type d'activités : activités : cognitives, exercices, conférences, cuisine, ...</p> <p>La coordonnatrice fait l'animation au CAB</p> <p>1x/sem.</p>	Environ 12 personnes/rencontre	<p>Résidence Sainte-Anne</p> <p>Au CAB de Valcourt</p>	Gratuit

Services cessés au cours des dernières années:

- Aucun

Services à risque:

- Groupe de proches aidants de personnes non atteintes de déficits cognitifs

Développement de nouveaux projets ou idées à développer :

- Popote roulante 5 j/semaine

Promotion des services :

- Rencontres d'information
- Journaux locaux
- Envoi d'avis aux partenaires
- Dépliants (cliniques médicales, pharmacies, CSSS, ...)
- Journal des bénévoles
- Affichage dans les endroits publics
- Conférences de presse lors d'événements
- Rencontre dans les associations ou groupes de la région
- Assemblée générale du CAB ouverte au grand public
- Bouche à oreille
- Envoi de carte de fête à toutes les personnes âgées de 65 ans et plus

Commentaires

- Pour les services anglophones, il n'y a pas de demande pour l'instant, mais il serait ouvert à en offrir.
- Une des difficultés est de faire des groupes de soutien différents ne regroupant pas les aidants de personnes âgées ayant des problèmes cognitifs. La Société Alzheimer ou le CSSS s'occupe des aidants de personnes démentes, mais le CAB a un mandat pour les autres types d'aidants. Le recrutement est alors beaucoup plus difficile.
- Dans l'accompagnement transport, un fonds est prévu pour défrayer une partie des frais de déplacement des aînés ce qui est intéressant pour les déplacements hors de la ville.

4.4.3 Centre d'action bénévole de Windsor

Adresse: 54, rue St-George, bureau 330, Windsor, Qc, J1S 1J5

Téléphone : 819-845-5522

Personne-ressource : Mélanie Provencher

Type d'organisme : Organisme communautaire sans but lucratif

Territoire couvert : Windsor, Val Joli, St-Claude, St-François Xavier de Brompton, St-Denis de Brompton, Stoke

Principales sources de financement :

- Agence de santé et des services sociaux de l'Estrie
- Centraide

Ententes de services avec :

- CSSS- Val-Saint-François pour les groupes de soutien aux aidants

Collaboration avec :

- CSSS-Val-St-François
- 2 autres CAB de la MRC

- Trans-appel (transport adapté)
- Carrefour jeunesse emploi
- CLÉ Transport/accompagnement de personnes à faible revenu
- Table de concertation des aînés du Val-St-François

TABLEAU 26 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE WINDSOR

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Accompagnement transport	<p>Service de transport, d'accompagnement et de soutien technique et moral lors des rendez-vous médicaux et psychosociaux.</p> <p>Ne desservent pas les personnes éligibles au transport adapté.</p> <p>Aide au déplacement de la personne âgée jusqu'au lieu de rendez-vous.</p> <p>7 jours/7- jours et soirs (selon les disponibilités des bénévoles). Davantage lundi au vendredi de jour.</p> <p>Critères : Personne âgée n'ayant pas de moyen de transport.</p> <p>S'adapte si un couple veut utiliser le service selon la volonté du bénévole.</p>	15 bénéficiaires	<p>Bénéficiaire de Windsor</p> <p>Peut aller à Sherbrooke</p>	<p>0,40 \$ / KM</p> <p>environ 26 \$ pour aller à Sherbrooke</p>
Popote roulante	<p>Repas congelés ou frais, menus équilibrés et variés, comprenant soupe, salade, mets principal et dessert.</p> <p>Livré à domicile.</p> <p>Livraison du lundi au vendredi selon la demande de la personne âgée.</p> <p>Pour les personnes de 65 ans et plus ou en perte d'autonomie.</p>	74 bénéficiaires	<p>Windsor = repas frais du jour</p> <p>Val Joli, St-Claude, St-Denis de Brompton, St-François = 1x/semaine des repas congelés</p> <p>Stoke = association avec restaurateur</p>	4,00 \$/repas
Visites amicales	<p>Un bénévole est jumelé à un bénéficiaire selon leurs champs d'intérêt mutuel. Les visites sont planifiées selon leur horaire respectif, ceci ayant pour but de diminuer l'isolement des gens recevant peu de visite ou ayant peu de famille.</p> <p>Permet d'avoir un contact chaleureux, une écoute attentive et un soutien moral. Bénévole fait des activités avec la personne âgée.</p> <p>Minimum de 1 h/sem.</p>	<p>3 bénéficiaires</p> <p>Difficulté à recruter des bénévoles pour cette activité.</p>	<p>Windsor =1</p> <p>Stoke= 1</p> <p>St-Claude= 1</p>	Gratuit

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Groupe de soutien proches aidants	<p>La clientèle visée est la personne proche aidante qui vient en aide aux personnes âgées en perte d'autonomie de 65 ans et plus.</p> <p>Objectifs sont de briser l'isolement, lieu de discussion, connaître les ressources, échanger avec des gens qui vivent la même expérience.</p> <p>Un protocole d'entente entre le CAB et le CSSS du Val-St-François a été signé afin d'offrir ce service en raison d'une fois par mois.</p> <p>10 rencontres/ année.</p> <p>Programme fait maison, mais regroupant des activités de ressourcement personnel.</p>	10 aidants	Windsor	Gratuit
Télesurveillance	<p>Bracelet ou pendentif muni d'un bouton panique.</p> <p>Permet aux personnes âgées demeurant seules de rester à domicile en toute sécurité.</p> <p>Surveillance 24h/24 - 7jours/7.</p> <p>Appareil prêté par le CAB.</p>	4 bénéficiaires	Windsor = 2 St-François = 1 Val Joli = 1	<p>15 \$/mois pour le service de branchement à la centrale</p> <p>Ouverture de dossier 50 \$</p>
Programme PAIR	<p>Programme Pair Système d'appel informatisé qui appelle à des heures régulières pour s'assurer que la personne âgée va bien.</p> <p>Système est géré par le CAB du Haut-Saint-François.</p> <p>Le nombre d'appels fait par jour est variable selon les besoins.</p>			Gratuit
Projet d'activités aux aînés	<p>Activités supervisées pour les aînés en perte d'autonomie légère.</p> <p>1x/semaine les mardis de 10 h à 15 h.</p> <p>Exemples d'activités : conférence sur la mort, l'insomnie, la joie, ...</p> <p>Offertes par des bénévoles et une coordonnatrice.</p>	25 bénéficiaires, dont 1 aidante et son conjoint.	Windsor	4 \$ pour repas et 3 \$ pour activités

Services cessés au cours des dernières années :

- Aucun

Services à risque:

- Projet d'activités aux aînées en perte d'autonomie
- Groupe de soutien aux proches aidants

Développement de nouveaux projets ou idées à développer :

- Répit-gardiennage à faible coût.

Promotion des services :

- Dépliants
- Bouche à oreille
- Journaux locaux
- Radio communautaire
- Échanges avec partenaires

Commentaires

- Difficulté à recruter des bénévoles pour le service de visites amicales.
- Le programme de groupe de soutien a été fait maison et est non validé, mais il est donné par une professionnelle.

4.4.4 Centre d'action bénévole de Richmond

Adresse: 200, rue du Couvent, Richmond, QC, J0B 2H0

Téléphone : 819-826-6166

Personne-ressource : Louise Bédard

Type d'organisme : Organisme communautaire à but non lucratif

Territoire couvert : Richmond, Canton de Melbourne, Cleveland, Ulverton, Kingsbury

Principales sources de financement :

- Agence de santé et des services sociaux

Ententes de services avec :

- CSSS Val St-François
- Sûreté du Québec

Collaboration avec :

- Table de concertation des aînés
- ROMADE (pour Regroupement des organismes en maintien à domicile de l'Estrie)
- RCABE (pour regroupement des centres d'action bénévole de l'Estrie)
- CDC (Corporation de développement des communautés)
- Clubs de l'Âge d'or
- CSSS Val-St-François
- Résidence privée Brunswick

TABLEAU 27 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LE CENTRE DE BÉNÉVOLAT DE RICHMOND

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Popote roulante	<p>Service de repas chauds ou congelés livrés à domicile, répondant aux besoins de toute personne en perte d'autonomie.</p> <p>5 jours/semaine à Richmond et régions; 1x/sem. à l'extérieur.</p> <p>À l'extérieur, 1x/semaine avec possibilité de combler tous les jours de la semaine avec repas chaud, froid ou congelé.</p> <p>But est de demeurer le plus longtemps à domicile. Un répit pour les personnes en perte d'autonomie ou ayant de la difficulté à se nourrir convenablement. L'occasion d'une courte visite amicale. Un minimum de surveillance qui permet de détecter des changements importants.</p>	<p>99 personnes</p> <p>Minimum de 60 repas par jour</p>	<p>Richmond Canton de Melbourne Cleveland Ulverton Kingsbury</p>	<p>4 \$/ repas chaud</p> <p>3 \$/repas congelé</p>
Accompagnement transport	<p>Un service d'accompagnement pour aller aux rendez-vous médicaux.</p> <p>But est que la personne ne soit jamais seule et au dépourvu.</p>	111 bénéficiaires	<p>Tout le territoire</p> <p>Vers Sherbrooke Drummondville Asbestos Danville Montréal Prévost Québec</p>	<p>0,40 \$/KM</p> <p>Pour les personnes de 65 ans et plus, il y a un programme qui paie une partie du montant du déplacement. La personne paie un montant de 30 \$ pour aller à Sherbrooke et le reste des frais est payé par le CAB.</p>
Aide aux commissions	<p>Un service d'accompagnement pour les commissions. Le bénévole aide la personne dans les tâches comme l'emballage des articles, le transport des sacs, accompagnement à la caisse, etc.</p>	22 bénéficiaires	Tout le territoire	<p>6 \$ pour les commissions à Richmond</p> <p>0,40 \$/KM pour autres destinations</p>
Visites amicales	<p>Toute personne vivant dans leur résidence et souffrant de solitude. Les visites s'effectuent régulièrement une ou deux fois par semaine pour jaser ou échanger sur différents sujets. Ils peuvent également faire des activités de loisir ensemble.</p> <p>But est de briser l'isolement et avoir un contact social. Permet à la personne de recevoir support, écoute et compréhension. Améliore la qualité de vie.</p>	46 personnes	Tout le territoire	Gratuit

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Téléphones de soutien	Toute personne vivant dans leur résidence et souffrant de solitude. Le bénévole fait de l'écoute verbale et la fréquence des téléphones est régulière pouvant être 1x/jour à 1x/sem.		Tout le territoire	Gratuit
Groupes de soutien aux proches aidants	Rencontres mensuelles ont pour but de soutenir les aidants dans leur relation avec la personne aidée. Dans le but de briser l'isolement, de partager ensemble et de faire connaître les ressources du milieu. Lieu d'échange, permet d'évacuer, aide à conserver un équilibre entre aidant et l'aidé. Les thèmes abordés sont choisis par le groupe et la personne ressource. 1x/mois, 8 rencontres ou plus par année. Rencontre de 2 heures . Regroupe toutes sortes d'aidants.	8 aidants	Tout le territoire	Gratuit
Télésurveillance (Urgence écoute)	Un système de surveillance personnalisé qui permet de profiter d'une quiétude 24h/24. Avec une simple pression du doigt sur un bouton, la personne est reliée à un opérateur de la centrale d'Urgence Écoute. Surveillance 24 h/24 h- 7jours/7. Les appareils et les bracelets sont offerts gratuitement par le CAB pour les personnes âgées à faible revenu. But est d'offrir une sécurité à la PA.	7 personnes Disponibilité de 10 appareils	Richmond = 6 Canton de Melbourne = 1	Inscription = 50 \$ Branchement= 15 \$/mois Si la personne âgée a une prescription médicale, elle n'a pas à payer les taxes sur les frais de branchement.
Références, information et assistance sur place	La population peut se présenter pour obtenir de l'information sur une multitude de sujet. Peuvent référer la personne au bon endroit en cas de besoin.		Tout le territoire	Gratuit
Rencontre des aînés	Rencontre d'aînés à la résidence Brunswick pour faire des activités physiques, des discussions sur des thèmes, des activités artisanales ou des jeux. A pour objectif de briser l'isolement et de permettre un contact entre les personnes âgées vivant en résidence et dans la communauté. 1x/mois, mais bientôt 2x/mois. De 9 h 30 à 13 h car le repas est fourni. Clientèle : personne âgée autonome ou semi-autonome et possibilité d'accueillir des personnes avec des problèmes cognitifs légers.	20 personnes	Tout le territoire	Frais de déplacement de 2 \$

Services cessés au cours des dernières années:

- Dépannage alimentaire par manque de financement et de temps

Services à risque:

- Aucun

Développement de nouveaux projets ou idées à développer :

- Programme Pair

Promotion des services :

- Dépliants
- Journaux locaux
- Assemblée générale annuelle
- Table de concertation des aînés
- Bouche à oreille
- Intervenant du CSSS

Commentaires

- Les frais de déplacement sont un enjeu de coût et d'offre de service (accompagnement transport et popote roulante).

4.4.5 CSSS du Val-St-François

Nom de l'organisme : Centre de santé et des services sociaux de la MRC du Val-St-François

Adresse: 980 rue Mc Gauran, Richmond, JOB 2H0

Téléphone : 819-542-2777

Personne-ressource : Denise Allain

Type d'organisme : CSSS

Territoire couvert : MRC du Val-Saint-François

Principales sources de financement :

- Ministère de la santé et des services sociaux

Ententes de services avec :

- Centres d'action bénévole
- Baluchon Alzheimer
- Trans-Appel

Collaboration avec :

- Centres d'action bénévole
- La Société Alzheimer Estrie
- Les résidences privées
- La Ressource d'entretien ménager (REM)
- Comité de travail Proches aidants du Val-St-François
- Table de concertation des aînés du Val-St-François

TABLEAU 28 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LE CSSS DU VAL-ST-FRANÇOIS

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Groupe de soutien aux aidants	<p>Offert aux aidants des personnes âgées.</p> <p>Financé par le CSSS, mais donné par les Centres d'action bénévole ou la Société Alzheimer Estrie.</p> <p>CSSS peut financer du gardiennage pour permettre à l'aidant de participer à ces groupes. Un intervenant doit par ailleurs faire une évaluation de la situation.</p>	Non disponible	Valcourt Richmond Windsor	Gratuit
Interventions psychosociales	Intervention psychosociale de la travailleuse sociale auprès des aidants de personne âgée lorsque besoin est.	Non disponible	Toute la MRC	Gratuit
Centre de jour	<p>Objectif est de donner du répit à l'aidant, maintenir la capacité des personnes âgées, offrir de la réadaptation et loisir avec l'objectif clinique.</p> <p>1x/sem. pour les personnes âgées atteintes de déficit cognitif 4j/sem. pour les personnes âgées avec problèmes moteurs et légère perte cognitive.</p> <p>Vendredi majoritairement pour la clientèle anglophone de Richmond.</p> <p>De 9 h 30 à 15 h 30.</p>	Non Disponible	Valcourt Richmond Windsor	Coût du transport et du dîner 9 \$/jour
Aide à domicile	<p>Soins d'aide à la personne.</p> <p>L'aide donnée est établie selon le plan de service ou d'intervention.</p> <p>Peut être offert 7 jours par semaine, mais généralement du lundi au vendredi.</p> <p>Habituellement entre 7 h et 16 h.</p> <p>Donnés par des auxiliaires en santé et services sociaux.</p> <p>À Valcourt, il y a un programme d'intensification de service pour les profils d'hébergement, mais demeurant encore à domicile. Allège la tâche de l'aidant.</p>	Non disponible	Toute la MRC	Gratuit

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Présence surveillance	<p>Un minimum de 3 h/sem. et un maximum de 18heures/sem.</p> <p>Répit donné sous forme de ménage et offert par la Ressource d'entretien ménager (REM).</p> <p>Peut aussi être donné sous forme d'allocation directe à l'aidant qui elle trouve une personne pour faire le gardiennage.</p>	Non disponible	Toute la MRC	
Gestion de cas	<p>Pour les personnes âgées ayant un profil Iso-SMAF de 5 et plus ou 4 avec des facteurs de risque.</p> <p>Le gestionnaire de cas est là pour faire le lien entre le milieu, les services, la personne âgée et l'aidant.</p> <p>Dans la gestion de cas l'aidant est aussi un client.</p>	Non disponible	Toute la MRC	Gratuit
Hébergement par alternance	<p>Hébergement dans un milieu d'hébergement de soins de longue durée à fréquence prédéterminé (1 sem./mois).</p> <p>Pour la clientèle très lourde. 1 lit de disponible.</p>	Non Disponible		25 \$/jour
Hébergement temporaire	<p>Hébergement dans un milieu d'hébergement de soins de longue durée pour donner du répit à l'aidant ou pour répondre à une situation d'urgence.</p> <p>Pour la clientèle très lourde.</p>			25 \$/jour
Baluchonnage	<p>Service de baluchonneuse qui offre du répit de 4 à 14 jours.</p> <p>7 jours pour la MRC de disponibles.</p> <p>Aidants ne veulent pas de ce service même si on leur offre.</p>	0	MRC Val St-François	

Services cessés au cours des dernières années:

- Aucun

Services à risque:

- Aucun

Développement de nouveaux projets ou idée à développer :

- Révision des programmes du Centre de jour pour l'adapter à la nouvelle clientèle beaucoup plus lourde qu'auparavant.
- Développement de service de répit ou d'entente pour du répit.

Promotion des services :

- Dépliant des services de soutien à domicile et autres services connexes. Ces dépliants sont remis par les intervenants sociaux.
- Site web du CSSS
- Appel à l'accueil et Santé et références au besoin.
- Complétion du PRISMA 7 pour toutes les personnes de 75 ans et plus qui fréquentent l'Urgence mineur

4.5 Fiches synthèses- territoire MRC Coaticook

4.5.1 Centre d'action bénévole de la M.R.C. de Coaticook

Adresse: 23, rue Cutting, Coaticook, QC, J1A 2G2

Téléphone: 819-849-7011

Personne-ressource : Carol-Guillaume Gagné, directeur

Type d'organisme : Organisme communautaire sans but lucratif

Territoire couvert : MRC de Coaticook

Principales sources de financement :

- Gouvernement du Canada- Santé publique-programme PACE
- Gouvernement du Québec- Ministère de la santé et des services sociaux
- Centraide
- Gouvernement du Québec-Ministère de l'emploi et de la solidarité sociale
- Fondations privées selon les projets
- Ventes et services
- Campagne de financement et dons

Ententes de services avec :

- CSSS de Coaticook

Collaboration avec :

- Toutes les paroisses
- Groupes sociaux : Filles d'Isabelle, Club Lions, Chevaliers de Colomb, ...
- Centre communautaire Élie-Carrier
- L'Éveil, ressource communautaire en santé mentale
- L'Association des personnes handicapées
- Commission scolaire – écoles primaires et secondaires
- Résidences privées (5)
- Table de concertation des aînés
- Table d'action communautaire-CDC
- Liste complète dans notre Rapport annuel d'activités (32 partenaires) dont des associations de personnes âgées.

TABLEAU 29 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE LA M.R.C. DE COATICOOK

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Accompagnement transport	<p>Service de transport, d'accompagnement et de soutien technique et moral lors des rendez-vous médicaux et paramédicaux.</p> <p>Aide aux déplacements de la personne âgée jusqu'au lieu de rendez-vous et sur place.</p> <p>5 jours/sem., 52 sem./an.</p>	114 bénéficiaires	<p>Toute la MRC</p> <p>Peut aller :</p> <ul style="list-style-type: none"> - MRC - Tout l'Estrie - Montréal - Québec 	<p>0,41 \$/KM</p> <p>Forfait</p>
Popote roulante	<p>Repas équilibrés et variés, comprenant soupe, met principal et dessert. Possibilité de plats congelés.</p> <p>Livrés à domicile 5 jours/sem.</p> <p>47 sem./an.</p> <p>Livraison du lundi au vendredi selon la demande de la personne âgée.</p> <p>Pour les personnes de 50 ans et plus, en perte d'autonomie, en convalescence ou handicapées.</p>	23 bénéficiaires	<p>Coaticook= 24 bénéficiaires</p> <p>Autres villes (sauf Waterville) = 13 bénéficiaires</p> <p>Waterville est desservie par Aide communautaire de Lennoxville</p>	5 \$/repas
Programme Pair	<p>Programme Pair Système d'appel informatisé qui appelle à des heures régulières pour s'assurer que la personne âgée va bien.</p> <p>Système est géré par le CAB du Haut-Saint-François.</p> <p>Le nombre d'appels fait par jour est variable selon les besoins.</p>	<p>1 personne inscrite</p> <p>En implantation à l'automne 2011</p>	Toute la MRC	Gratuit
Soutien aux aînés	<p>Aide pour lecture et complétion de formulaires gouvernementaux, réalisation de petites courses, lecture de courrier.</p> <p>5 jours/sem., 48 sem./an.</p>	Non comptabilisé	MRC de Coaticook	Gratuit
Programme PIED	<p>Programme d'exercices pour prévenir des chutes et les pertes d'équilibre.</p> <p>2x/sem. pendant 12 semaines.</p> <p>Offert par un professionnel.</p>	30 bénéficiaires	Offert dans les résidences privées	Gratuit

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Animation dans les résidences	Des bénévoles vont faire de l'animation en loisir dans les résidences privées. 1x/mois. Objectif est de briser l'isolement et la socialisation des personnes âgées.	4 résidences de la MRC +/- 50 bénéficiaires par mois	Offert aux résidences de la MRC	Gratuit
Projet Pilote « une collectivité solidaire de ses aînés »	Identifier les personnes aînées isolées qui ne reçoivent aucun service. L'identification se fait avec l'aide de personnes clés dans le milieu, dans chacune des villes. L'objectif est de connaître ces personnes et leur donner l'information et de leur montrer comment recourir aux services. Donne une trousse d'information.	Objectif d'identifier 5 à 6 personnes par année	Toute la MRC de Coaticook	Gratuit

Services cessés au cours des dernières années :

- Visites amicales faute de demande de la part des bénéficiaires

Services à risque :

- aucun

Développement de nouveaux projets ou idée à développer :

- Implantation cet automne du programme PAIR
- Projet pilote « Collectivités solidaire de ses aînés »
- Redémarrage du service de visites amicales
- Mise en place du programme Vie-active

Promotion des services :

- Dépliants
- Affichage public
- Journaux locaux
- Feuilles paroissiaux
- Publisac
- Bouche-à-oreille
- Napperons promotionnels
- Site web et Facebook

Commentaires :

- Le programme PAIR n'est pas encore en fonction dans plusieurs MRC, il devrait être effectif à l'automne 2011.
- Les services individuels peuvent être offerts en anglais si la demande est faite. Par contre, peu d'anglophones se présentent au CAB

4.5.2 Services d'aide-domestique de la région de Coaticook

Adresse: 294, rue St-Jacques Nord, Coaticook, QC, J1A 2R3

Téléphone : 819-849-7716

Courriel : sadrc@netrevolution.com

Personne-ressource : Julie Grenier

Type d'organisme : Entreprise d'économie sociale à but non lucratif

Territoire couvert : MRC de Coaticook

Principales sources de financement :

- Vente de services
- Programme PEFSAD RAAMQ

Ententes de services avec :

- CSSS-Coaticook (allocation directe, répit)

Collaboration avec :

- CSSS-Coaticook
- Anciens combattants

TABLEAU 30 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LES SERVICES D'AIDE-DOMESTIQUE DE LA RÉGION DE COATICOOK

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Présence-surveillance (répit)	<p>Objectif pour l'aidant : Prendre des moments de ressourcement et de répit et par le fait même diminuer le risque d'épuisement.</p> <p>4 h/semaine- présentement de jour et sur semaine, mais peut aussi être la fin de semaine et de soir.</p> <p>Il y a une évaluation de la situation qui est faite par l'équipe avec l'aidant et ensuite l'ajustement du service est fait selon les besoins.</p> <p>Selon les références du CSSS. Coaticook pour que l'aidant soit éligible.</p> <p>Préposés avec cours de secouriste.</p>	7 aidants (total de 845 heures)	Coaticook = 5 Baldwin = 1 Waterville = 1	21 \$/heures Remboursé par CSSS
Service d'entretien ménager	<p>Service d'entretien domestique :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ménage léger - Ménage lourd - Lessive - Préparation de repas <p>Permet de libérer les aidants des tâches domestiques liées à la vie quotidienne.</p>	<p>312 bénéficiaires</p> <p>65 à 70 ans= 33</p> <p>70 ans et plus = 149</p> <p>Donc 65 ans et plus = 182</p> <p>Courte liste d'attente pour les 65 ans et moins et ceux vivant dans des régions très éloignées</p>	Toute la MRC de Coaticook	<p>17,50 \$/ heure (ménage léger)</p> <p>19,50 \$/heure (ménage lourd)</p> <p>4 \$ de base pour l'exonération du PEFSAD</p> <p>Jusqu'à 12 \$/heure d'exonération selon le revenu de la personne</p>

Services cessés depuis 3 ans :

- Aucun

Services à risque de coupure :

- Aucun

Besoins connus non comblés incitant à développer de nouveaux projets :

- Projet douce brise pour les proches aidants de la MRC de Coaticook : heures de répit à un coût moindre pour compléter les besoins non comblés par le CSSS ou pour les aidants n'ayant pas de référence du CSSS.

Promotion des services :

- Annonce dans les journaux
- Bouche à oreille
- Présentations à des groupes
- Capsule radio
- Références du CSSS
- Inscription dans le bottin régional

Commentaires

- Pour les services d'entretien ménager, les personnes âgées passent en premier dans les priorités d'attribution des heures de ménage. Il n'y a donc pas de liste d'attente pour ce type de clients.
- Les services d'entretien ménager sont chargés en fonction du revenu si la personne a 65 ans et plus ou si elle est référée par le CSSS et même quelques fois c'est le CSSS qui paie.
- Le service de répit de courte durée est différent de celui de l'entretien domestique.
- Les préposés au répit ont reçu de la formation sur : la maladie d'Alzheimer, la santé mentale, le deuil, un cours de secouriste et au PDSB.

4.5.3 CSSS de Coaticook

Nom de l'organisme : Centre de santé et des services sociaux de la MRC de Coaticook

Adresse: 138, rue Jeanne-Mance, Coaticook, QC, J1A 1W3

Téléphone : 819-849-4876

Personnes-ressources : Mona Cloutier et Paul Marier

Type d'organisme : CSSS

Territoire couvert : MRC de Coaticook

Principales sources de financement :

- Ministère de la santé et des services sociaux

Ententes de services avec :

- Résidences privées
- Transport Acti-bus
- Centre d'action bénévole
- Table de concertation des aînés
- Aide-domestique de la région de Coaticook
- SADRC

Collaboration avec :

- Organismes communautaires
- Tables de concertation des aînés
- Résidences pour personnes âgées
- Pharmacies
- Agence de santé et des services sociaux de l'Estrie
- Villes
- Transport adapté et transport inter-urbain

TABLEAU 31 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LE CSSS DE COATICOOK

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Groupe de soutien aux aidants	Offert aux aidants des personnes âgées. Session de 10 à 12 semaines-1x/sem. Séance de 2 heures. De jour. Groupe fermé de maximum 12 aidants. Animé par une travailleuse sociale.	11 aidants	MRC de Coaticook	Gratuit
Interventions psychosociales	Intervention psychosociale de la travailleuse sociale auprès des aidants de personnes âgées lorsque besoin est.	286 bénéficiaires	MRC de Coaticook	Gratuit
Gestion de cas	Pour les personnes âgées ayant un profil Iso-SMAF de 5 et plus ou 4 avec des facteurs de risque. Le gestionnaire de cas est là pour faire le lien entre le milieu, les services, la personne âgée et l'aidant. Dans la gestion de cas l'aidant est aussi un client.	132 bénéficiaires	MRC de Coaticook	Gratuit
Centre de jour	Objectif est de donner du répit à l'aidant, maintenir la capacité des personnes âgées. Activités de loisir avec l'objectif clinique, stimulation, groupe de socialisation, enseignement et prévention concernant la santé. 3 jours/sem. avec un maximum de 2x/personne. 9 h à 15 h.	49 bénéficiaires	MRC de Coaticook	Coût du transport et du dîner 7 \$/jour

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Aide à domicile	Soins d'aide à la personne. L'aide donnée est établie selon le plan de service ou d'intervention. Est offert du lundi au vendredi de jour. Selon les besoins. Donnée par des auxiliaires en santé et services sociaux. Service d'infirmière d'urgence 24 h/24 h-7jours par semaine.	146 bénéficiaires	MRC de Coaticook	Gratuit
Présence-surveillance	S'adresse aux clients à domicile et non en résidence privée. Un maximum de 4 heures/semaine. Le personnel provient de l'aide-domestique ou des travailleuses autonomes qui sont rémunérées par le CSSS selon le chèque d'emploi service, le programme de soutien aux aidants.	10 aidants	MRC de Coaticook	Gratuit
Hébergement par alternance	Hébergement dans un milieu d'hébergement de soins de longue durée. 1x/mois pour 1 semaine.	7 bénéficiaires Liste d'attente selon la disponibilité des lits de libres en CHSLD	MRC de Coaticook	25 \$/jour Mais souvent gratuit par le programme de proches aidants
Hébergement temporaire	Hébergement dans un milieu d'hébergement de soins de longue durée ou en résidence intermédiaire de manière temporaire ou en urgence. N'ont pas de lit attribué ou de programme, mais s'arrange lorsqu'une demande est faite.		MRC de Coaticook	25 \$/jour

Services cessés au cours des dernières années:

- Aucun

Services à risque:

- Aucun

Développement de nouveaux projets ou idées à développer :

- Répit pour cas plus léger en résidence pour personnes âgées autonomes
- Physiothérapie à domicile
- 2^e lit de soins palliatifs
- Augmentation des services en soutien à domicile
- Équipe de centre de jour mobile dans les résidences privées
- Amélioration du transport en commun sur la facette de la MRC Memphrémagog
- Développement de ressources intermédiaires

- Offre de services avec les nouveaux budgets PALV, programme IMP pour prévention des chutes et programme pied avec le centre d'action bénévole.

Promotion des services :

- Publicité dans les journaux
- Table de concertation des aînés
- Table des résidences privées
- Guichet unique
- Bouche à oreille
- Bulletin de la MRC
- Kiosque à la journée des aînés

Commentaires

- Les seuls jusqu'à maintenant à avoir un guichet unique ou à mentionner qu'ils en ont un.
- Le total des coûts de tous les services à la personne âgée et son aidant ne doit pas dépasser le coût de l'hébergement en soins de longue durée.
- Le coût du transport pour amener les personnes au centre de jour est très élevé, surtout pour les clients demeurant aux limites de la MRC. Cette situation, pousse à avoir un certain délai d'attente ou des changements dans les journées de fréquentation du Centre de jour en lien avec l'organisation du transport (mettre les mêmes personnes d'un même village les mêmes journées).
- Beaucoup de projets en développement, mais particulièrement pour les aidants le Répit en résidence privée.

4.6 Fiches synthèses- territoire MRC Memphrémagog

4.6.1 Centre d'action bénévole R.H. Rediker

Adresse: 112, rue Principale Stanstead, QC, J0B 3E5

Téléphone : 819-876-7748

Personne-ressource : Mylène Labonté

Type d'organisme : Organisme communautaire à but non lucratif

Territoire couvert : MRC Memphrémagog : Stanstead, Ogden, Canton de Stanstead, Ayer's Cliff, Canton de Hatley, Hatley

Principales sources de financement :

- Agence de santé et des services sociaux de l'Estrie
- Santé publique du Canada (programme pour les enfants)
- Dons de la population

Ententes de services avec :

- CSSS Memphrémagog

Collaboration avec :

- CSSS Memphrémagog
- Ville de Stanstead, Municipalité d'Ogden

- Services d'Urgence
- Caisse populaire Desjardins
- Autres CAB du territoire
- Table de concertation des aînés de la MRC Memphrémagog
- Clubs de l'âge d'or
- Vétérans
- Légion royale canadienne locale
- AQDR de Magog
- Comité de Santé éducation prévention de Stanstead
- Moisson Estrie

TABLEAU 32 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE R.H. REDIKER

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Accompagnement transport	<p>Service de transport, d'accompagnement et de soutien technique et moral lors des rendez-vous médicaux et psychosociaux.</p> <p>Aide aux déplacements de la personne âgée jusqu'au lieu de rendez-vous.</p> <p>7 jours/7.</p> <p>Critères : Personne âgée de 60 ans et plus.</p>	65 bénéficiaires	<p>Stanstead Ogden Canton de Stanstead Ayer's Cliff Canton de Hatley.</p> <p>Vers: Magog Sherbrooke Montréal</p>	<p>0,32 \$/KM</p> <p>Aller-retour au CHUS = 49 \$</p>
Popote roulante	<p>Service de repas chauds et équilibrés livrés à domicile par des bénévoles.</p> <p>Disponibilité de repas congelés.</p> <p>4 jours/sem. à Stanstead mais 1x/semaine à Ayer's Cliff.</p> <p>Fournit également les dîners pour les personnes fréquentant le Centre de jour, la résidence pour personnes âgées autonomes et aux participants aînés des journées.</p> <p>Santé du Centre.</p> <p>Admissibilité : personnes de 65 ans et plus ou en convalescence ou atteintes de maladie chronique.</p>	<p>35 bénéficiaires par jour à Stanstead et environs.</p> <p>5-7 usagers à Ayer's Cliff</p>	<p>Stanstead Ogden Canton de Stanstead Canton de Hartley (4x/sem.)</p> <p>Ayer's Cliff (1x/sem.)</p>	5 \$/jours
Téléphones ou visites amicales	<p>Environ 1x/sem., un bénévole se rend au domicile de la personne âgée ou lui téléphone.</p> <p>Permet d'avoir un contact chaleureux, une écoute attentive et un support moral. Bénévole fait des activités avec la personne âgée.</p> <p>Problème, car manque de bénévole.</p>	4 bénéficiaires		Gratuit

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Aide aux commissions	Transport à l'intérieur de Stanstead pour aller faire les commissions à la pharmacie, épicerie, coiffeuse ou autres. Critères : Personne qui nécessite une aide au déplacement et qui est âgée de 60 ans et plus.	18 bénéficiaires	Stanstead	8 \$
Programme Pair	Système d'appel informatisé qui appelle à des heures régulières pour s'assurer que la personne âgée va bien. Système est géré par la Police de Magog. Le nombre d'appels fait par jour est variable selon les besoins.	61 bénéficiaires	- Stanstead - Ogden - Canton de Stanstead, - Ayer's Cliff - Canton de Hatley - Hatley	Gratuit
Ateliers pour les aidants et aux employés au chèque emploi services	Les déplacements sécuritaires (français). RCR (français et anglais). Premiers soins (français et anglais). En journée.		- Stanstead - Ogden - Canton de Stanstead, - Ayer's Cliff - Canton de Hatley - Hatley	Gratuit ou frais pour couvrir les frais de documentation
Journée santé	Activités régulières pour les aînés où il y a organisation de conférences, d'exercices physiques, d'activités cognitives. En français 1x/sem. et en anglais 1x au 2 sem. 9 h 30 à 14h et un dîner d'inclus.	12 à 20 bénéficiaires par rencontre.		5 \$ pour le repas

Services cessés au cours des dernières années :

- Aucun, mais une réduction de services de visite amicale

Services à risque:

- Conférences pour aînés

Développement de nouveaux projets ou idées à développer :

- Visites pour proches aidants

Promotion des services :

- Dépliants
- Articles
- Kiosque d'information
- Feuilles et affiches des activités
- Bouche à oreille
- Livret Bistro
- Références par autres organisations et Hôtel de Ville

Commentaires

- Il y a un manque de bénévole pour les visites amicales, mais le besoin est là de la part des bénéficiaires.
- Les ateliers pour les aidants semblent être un service ponctuel et moins organisé. Il est souvent en français seulement.
- La formation, les services et la documentation sont disponibles dans les deux langues.
- Possibilité de référence de travailleurs autonomes pour faire le répit ou l'aide à domicile (vérification références), mais sans plus.
- Les journées d'activités aux anglophones, sont souvent à fréquence moins rapprochée ex : 1x/2 sem. plutôt que 1x/sem.

4.6.2 Centre d'action bénévole de Magog

Adresse : 344, rue St-Patrice Est, Magog, QC, J1X 1V2

Téléphone : 819-843-8138

Personne-ressource : Nathalie Noël

Type d'organisme : Organismes communautaires sans but lucratif

Territoire couvert : Magog

Principales sources de financement :

- Agence de santé et des services sociaux de l'Estrie
- Autofinancement (dons)
- Ententes avec CSSS
- Vente de services (Popote roulante, transport, repas communautaires)

Ententes de services avec :

- CSSS de Memphrémagog pour répit

Collaboration avec :

- Société Alzheimer de l'Estrie
- Comité Proche aidant de la Table de consultation des aînés

TABLEAU 33 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE MAGOG

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Accompagnement transport	<p>Service de transport, d'accompagnement et de soutien technique et moral lors des rendez-vous médicaux et psychosociaux.</p> <p>Aide aux déplacements de la PA jusqu'au lieu de rendez-vous.</p> <p>7 jours/7- jours et soirs (selon les disponibilités des bénévoles).</p> <p>Critères : PA pas d'autre moyen de transport</p> <p>S'adapte si un couple veut utiliser le service selon la volonté du bénévole.</p>	<p>Environ 388 bénéficiaires/année</p> <p>Beaucoup de PA vivant en résidence privée</p>	<p>Bénéficiaire de Magog</p> <p>Peut aller à Sherbrooke, Montréal, Québec.</p>	<p>0,40 \$ / KM</p> <p>Prix fixe pour Magog= 8 \$</p>

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Popote roulante	<p>Repas congelé, menu équilibré et varié, comprenant soupe, salade, mets principal et dessert.</p> <p>Livré à domicile ou en vente sur place.</p> <p>Livraison du lundi au vendredi selon la demande de la PA.</p> <p>Pour les personnes de 65 ans et plus ou en perte d'autonomie.</p>	<p>Un total de 100 repas par jour livrés à domicile</p> <p>246 bénéficiaires inscrits</p>	Magog Omerville	4,50 \$ le repas
Réseau d'amis	<p>Appels téléphoniques amicaux pour personnes âgées de 65 ans et plus, malades ou handicapées ou personnes seules.</p> <p>Permet d'avoir un contact chaleureux, une écoute attentive et un support moral. Bénévole fait des activités avec PA.</p> <p>Minimum de 1 h/sem.</p>	<p>10 bénéficiaires</p> <p>Liste d'attente, car manque de bénévole</p>	Magog	Pas de frais
Accompagnateur aux proches aidants	<p>Objectif de répit aux aidants à domicile.</p> <p>Rôle de l'accompagnateur est d'offrir du répit aux aidants qui s'occupent d'une personne âgée de 65 ans et plus ayant une perte d'autonomie faible à modérée de manière régulière ou occasionnelle.</p> <p>Le CAB est responsable du recrutement des accompagnateurs, mais ne fait pas le suivi.</p> <p>Les accompagnateurs peuvent accomplir des tâches domestiques lors de leur accompagnement (ménage, mettre bas soutien, etc.).</p>	Inconnu	Magog	Entente avec CSSS pour chèque d'emploi service.
Repas communautaires	<p>Mardi et jeudi soir, repas servis à la cafétéria.</p> <p>Objectif est de briser l'isolement.</p>			4 \$ ou plus/repas
Programme Pairs	<p>Système d'appel informatisé qui appelle à des heures régulières pour s'assurer que la PA va bien.</p> <p>Système est géré par la Police de Magog.</p> <p>Le nombre d'appels fait par jour est variable selon les besoins.</p>	80 bénéficiaires	Magog	Gratuit

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Programme PIED	Programme d'exercices pour prévenir des chutes et les pertes d'équilibre. 2x/sem. pendant 12 semaines. Offert par un professionnel.			Gratuit
Télesurveillance	Bracelet ou pendentif muni d'un bouton panique. Surveillance 24h/24h - 7 jours/7. Appareil prêté par le CAB.	120 bénéficiaires	Magog	34,50 \$/mois pour le service de branchement à la centrale

Services cessés depuis 3 ans :

- Aucun

Services à risque de coupure :

- Aucun

Développement de nouveaux projets ou idées à développer :

- Accompagnement transport pour aide aux commissions.
- Élargissement du territoire pour desservir la popote roulante

Promotion des services :

- Publicité hebdomadaire des services dans le carnet communautaire du Reffet du Lac
- Distribution de dépliants à plusieurs points de services (cliniques médicales, pharmacies, etc.)
- Reportage télévisé à Cogeco Câble sur le service de la popote roulante et les bénévoles.

Commentaires

- Le service d'accompagnateurs aux proches aidants : le centre d'action bénévole vérifie les références et le casier judiciaire des personnes pour faire du répit chez l'aidant. Par contre, il ne fait pas de suivi, car c'est l'aidant qui est l'employeur. Donc, pas vraiment le CAB qui offre le service de répit.
- Le manque de bénévoles pour faire les visites amicales (réseau d'amis) est aussi présent dans ce CAB : 2 raisons : 1) pas assez de demandes donc bénévoles ne trouvent pas preneur et vont faire autre chose; 2) la clientèle est trop lourde pour un personne bénévole; elle a davantage besoin d'une intervention psychosociale.
- Il est intéressant d'avoir ajouté des activités de repas communautaires où les gens peuvent se rencontrer. C'est la popote roulante, mais en groupe.

4.6.3 Centre d'action bénévole de la Missiquoi-Nord

Adresse: 314, rue Principale, Mansonville, QC, JOE 1X0

Téléphone : 450-292-3114

Personne-ressource : Alison Hannan

Type d'organisme : Organisme communautaire à but non lucratif

Territoire couvert : Mansonville, Bolton Est, St-Étienne de Bolton, Eastman, Stukely

Principales sources de financement :

- Agence de santé et de services sociaux
- Levée de fonds
- Subventions provinciales pour programmes spéciaux
- Municipalité
- Vente de services

Ententes de services avec :

- CSSS Memphrémagog- aidants
- CNDE Dixville - personnes handicapées

Collaboration avec :

- Centre d'action bénévole de la région
- Table de concertation des aînés
- ROMADE (pour Regroupement des organismes en maintien à domicile de l'Estrie)
- Réseau local de services
- CSSS Memphrémagog
- Centre de réadaptation
- Villes
- Fédération des Centres d'action bénévole du Québec (FCABQ)
- Regroupement des organismes communautaires de l'Estrie (ROC Estrie)

TABLEAU 34 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LE CENTRE D'ACTION BÉNÉVOLE DE LA MISSIQUOI-NORD

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Accompagnement transport	Transport à des fins médicales et psychosociales. Effectué par un bénévole. En semaine, 5 j/sem., de jour.	140, mais seulement 5 % de personnes âgées	Mansonville Bolton Est St-Étienne-de Bolton Eastman Stukely Vers local Sherbrooke	0,41 \$/km Minimum de 5 \$ Sherbrooke environ 60 \$
Répit-dépannage	Contribuer et gérer la banque de ressources composée de personnes pouvant offrir une présence-surveillance auprès des personnes âgées en perte d'autonomie. Transmettre au CSSS les données quantitatives requises en lien avec l'offre de service aux proches aidants. Banque de travailleurs autonomes anglophones et francophones doivent avoir le cours de PDSB. Disponibilité de jour-soir-nuit, en semaine et fin de semaine.		Mansonville Bolton Est St-Étienne de Bolton Eastman Stukely	

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Références, information et assistance sur place	<p>La population peut se présenter pour obtenir de l'information sur une multitude de sujets.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Services de la région - Banque personnes pour répit - Subventions disponibles. <p>Ils ont un présentoir rempli de documentation ou ils vont chercher l'information sur internet.</p> <p>Ils peuvent également être écoutés en cas de besoin et référés au bon endroit.</p>			
Visites amicales	<p>Environ 1 fois par semaine, un bénévole se rend au domicile de la personne âgée ou lui téléphone.</p> <p>Visites de 1 h à 1 h 30.</p> <p>Permet d'avoir un contact chaleureux, une écoute attentive et un support moral. Bénévole fait des activités avec la personne âgée.</p>	0		
Programme Pair	<p>Système d'appel informatisé qui appelle à des heures régulières pour s'assurer que la personne âgée va bien.</p> <p>Système est géré par la Police de Magog.</p> <p>Le nombre d'appels fait par jour est variable selon les besoins.</p>			Gratuit
Journées portes ouvertes	<p>Après-midi d'activités pour les personnes âgées. Activités de loisir, exercices physiques, conférence.</p> <p>Mercredi.</p>	15 personnes	Mansonville	Gratuit
Conférences	<p>Conférenciers invités sur plusieurs thématiques : estime de soi, deuil, aide juridique, affirmation de soi,...</p> <p>Pas d'horaire fixe.</p>	<p>15 personnes par conférence</p> <p>2 à 4 fois par hiver</p>	Mansonville	Gratuit
Programme PIED	<p>Programme d'exercices pour prévenir des chutes et les pertes d'équilibre.</p> <p>2x/sem. pendant 12 semaines.</p> <p>Offert par un professionnel du CSSS.</p>	10-15 bénéficiaires	Mansonville Eastman	Gratuit
Liaison avec gouvernement	<p>Réponses aux questions et accompagnement face à des demandes gouvernementales.</p> <p>Sur demande.</p>		Mansonville	Gratuit

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Interventions en situation de crise	Suivi de situation de changement chez les personnes âgées. Accompagner pour la planification et l'évaluation des changements qui sont à venir. Par exemple lors d'un hébergement ou placement.		Mansonville	Gratuit

Services cessés au cours des dernières années:

- Aucun

Services à risque:

- Aucun

Développement de nouveaux projets ou idées à développer :

- Sensibilisation au rôle de proches aidants - se reconnaître comme proche aidant
- Approche individuelle pour les aidants

Promotion des services :

- Site internet
- Dépliants et affiches
- Assemblée générale annuelle ouverte à tous
- Bulletin
- Participation à des sous-comités et kiosques d'information
- Bouche à oreille
- Conférences
- Réseautage
- Téléphones et courriels personnels

Commentaires

- La documentation et les services sont offerts dans les deux langues
- Pour le développement de services aux proches aidants, il est important de développer des services répondant à ces besoins :
 - o Ajustement à l'aidant et flexible dans l'application de l'offre
 - o Sensibilisation aux rôles d'aidants
 - o Aider l'aidant à identifier ses besoins
 - o Offrir une approche individuelle
 - o Offrir une gamme de services pour tous les moyens financiers
 - o Offrir des services psychologiques adaptés à chacun
- Visite amicale disponible, mais pas de demande pour l'instant.

4.6.4 Coopérative de solidarité de services à domicile Memphrémagog

Adresse: 15, rue Saint-David, Magog, QC, J1X 2Z2

Téléphone : 819-843-8842

Personne-ressource : Marco Des Marais

Type d'organisme : Coopérative de solidarité

Territoire couvert : MRC Memphrémagog

Principales sources de financement :

- Vente de services
- Part sociale
- RAMQ

Ententes de services avec :

- CSSS Memphrémagog

Collaboration avec :

- Table de concertation des aînés et autres comités de développement régional

TABLEAU 35 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LA COOPÉRATIVE DE SOLIDARITÉ DE SERVICES À DOMICILE MEMPHRÉMAGOG

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Service d'entretien domestique	Service d'entretien ménager <ul style="list-style-type: none"> - Ménage léger - Grand ménage intérieur - Préparation de repas - Accompagnement aux courses - Transport pour rendez-vous médicaux. 	905 membres recevant des services	Toute la MRC Memphrémagog	16,90 \$/heure (travaux légers) 18,50 \$/heure (grand ménage intérieur) 4 \$ de base pour l'exonération du PEFSAD Jusqu'à 12,25 \$ /heure d'exonération selon le revenu et l'âge de la personne. Les personnes de 70 ans et plus sont admissibles au Crédit d'impôt pour le maintien à domicile d'une personne âgée de 30 %. Pour l'accompagnement aux courses, si le préposé prend sa voiture, 0,35 \$ /KM Minimum 3,50 \$

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Présence-surveillance	<p>Les tâches sont faites en fonction des besoins du client et de l'entente avec lui ou son proche aidant.</p> <p>Préposé reste avec la personne âgée et fait des tâches ménagères en même temps.</p> <p>Les aidants peuvent être référés ou non par le CSSS pour avoir ce service.</p>		Toute la MRC Memphrémagog	
Travaux lourds	Personne qui fait des travaux de grand ménage intérieur ou extérieur, menus travaux d'entretien intérieur ou extérieur, travaux saisonniers, etc.		Toute la MRC Memphrémagog	18,50 \$/heure

Services cessés au cours des dernières années:

- Aucun

Services à risque:

- Aucun

Développement de nouveaux projets ou idées à développer :

- Service d'aide à la personne avec formation offerte par les infirmières du CLSC

Promotion des services :

- Dépliants
- Bouche à oreille
- par les explications des employés
- par les références de clients

Commentaires

- Le service d'aide à la personne (hygiène, lever ou coucher, etc.) sera développé à la demande du CSSS.
- Un des problèmes est la distance de certaines municipalités où il y a trop peu d'employé pour suffire à la demande (ex : Mansonville et Stukely-Sud) et aucun employé à Hatley. Souvent les services sont rendus, mais engendrent des pertes financières pour l'organisation. Il y a aussi possibilité de remplacement si la préposée attitrée est absente.
- Le service de répit peut être offert séparément de l'entretien ménager, mais les clients choisissent souvent d'avoir les deux en même temps (ce qui fausse nos statistiques).

4.6.5 CSSS Memphrémagog

Adresse: 50, rue Saint-Patrice, Magog, QC, J1X 3X3
435, rue Dufferin, Stanstead (Québec) J0B 3E2
314, rue Principale, C.P. 399 Mansonville (Québec) J0E 1X0

Téléphone : 819-843-2572

Personne-ressource : Hélène Côté

Type d'organisme : CSSS

Territoire couvert : MRC Memphrémagog

Principales sources de financement :

- Ministère de la santé et des services sociaux

Ententes de services avec :

- 3 Centres d'action bénévole de la MRC de Memphrémagog
- Résidence privée
- Transport Acti-bus
- Centre d'action bénévole
- Table de concertation des aînés
- Coopérative de solidarité et de services à domicile Memphrémagog
- Accueil Notre-Dame (place de convalescence)

Collaboration avec :

- Organismes communautaires
- Tables de concertation des aînés
- Agence de santé et des services sociaux de l'Estrie
- Personaide
- Transport au foyer
- Popote roulante
- Centre local de services aux personnes âgées

TABLEAU 36 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LE CSSS MEMPHRÉMAGOG

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Groupe de soutien aux aidants	Offert aux aidants des personnes âgées. Session de 8 semaines-Séance de 2heures. 2 sessions par année : Une session de jour et l'autre de soir. En français. Animer par une travailleuse sociale.	20 aidants	Rencontre à Magog	Gratuit
Interventions psychosociales	Intervention psychosociale de la travailleuse sociale auprès des aidants de personne âgée lorsque besoin est.	Non disponible		Gratuit
Centre de jour	Objectif est de donner du répit à l'aidant, maintenir la capacité des personnes âgées, offrir de la réadaptation et loisir avec l'objectif clinique. De 8h30 à 15 h 30. 3 jours à Magog. 1 jour à Stanstead. 1 jour à Mansonville. À Magog les personnes âgées peuvent y aller de 1 à 3 jours/semaine.	Environ 80 personnes âgées	Magog (20/jour) Stanstead (6/jour) Mansonville (12/jour)	Coût du transport et du dîner 8 \$/jour

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Aide à domicile	Soins d'aide à la personne. L'aide donné est établi selon le plan de service ou d'intervention. Peut être offert 7 jours par semaine. Habituellement entre 6 h 30 à 17 h 30. Selon les besoins. Donnée par des auxiliaires en santé et services sociaux.	200 personnes 10 sur la liste d'attente.	Toute la MRC Memphrémagog	Gratuit
Présence surveillance	S'adresse aux clients à domicile. Pour les profils 4 et plus. Évaluation des heures accordées selon le profil Iso-SMAF. De 3 h à 15 h, mais peut avoir des situations où ils donnent 35 h/sem mais très rare. Un maximum de 21heures/semaine. Les personnes sont des travailleuses autonomes qui sont rémunérés par le CSSS selon le chèque d'emploi service ou des personnes provenant de la Coop de solidarité de services à domicile de Memphrémagog.			
Gestion de cas	Pour les personnes âgées ayant un profil Iso-SMAF de 4 et plus. Le gestionnaire de cas est là pour faire le lien entre le milieu, les services, la personne âgée et l'aidant. Dans la gestion de cas l'aidant est aussi un client.			Gratuit
Baluchon Alzheimer	Une dame vient prendre la place de l'aidant pendant plusieurs jours. Pourrait avoir la clientèle pour en offrir plus, mais le nombre d'heures est trop limité.	1 ou 2 clients par année		15 \$/jour

Services cessés au cours des dernières années:

- Aucun

Services à risque:

- Aucun

Développement de nouveaux projets ou idée à développer :

- Augmentation de l'argent pour offrir des services d'aide à domicile
- Il serait pertinent de développer des services de répit pour la fin de semaine ou 2 jours consécutifs.

Promotion des services :

- Présentation des services sur demande
- Dépliants
- Reportage à la télévision pour présenter les services à domicile disponibles.
- Présence aux différentes tables de concertations
- Présence aux différentes fêtes regroupant des aînées.

Commentaires :

- Le service de Baluchon Alzheimer pourrait être beaucoup plus utilisé, mais il y a un manque de jour disponible.
- Il n'y a pas d'hébergement par alternance ou temporaire sur le territoire.

4.7 Fiches synthèses- territoire Ville de Sherbrooke

4.7.1 Coopérative de services à domicile de l'Estrie

Adresse: 554, rue Dufferin, Sherbrooke, Qc, J1H 4N1

Téléphone : 819-823-0093

Personne-ressource : Céline Ouellette

Type d'organisme : Coopérative (Entreprise d'économie sociale sans but non lucratif)

Territoire couvert : Le grand Sherbrooke et quelques villes extérieures dans le Val-Saint-François et du Haut-Saint-François et ses environs. (Richmond, Windsor, St-Denis de Brompton, Ascot...

Principales sources de financement :

- | | |
|--------------------------------------|-----|
| - Auto financement-vente de services | 86% |
| - Programme PEFSAD | 10% |
| - Subventions salariales | 3 % |
| - Formations | 1% |

Ententes de services avec :

- CSSS-IUGS

Collaboration avec :

- Anciens combattants
- CSST
- SAAQ

TABLEAU 37 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LA COOPÉRATIVE DE SERVICES À DOMICILE DE L'ESTRIE

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
<p>Services d'aide-domestique</p> <p>Minimum de 2 heures par service</p>	<p>Une préposée qualifiée (norme professionnelle) se rend au domicile de la personne âgée pour les services :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Entretien ménager léger - Entretien ménager lourd dont le grand ménage - Préparation de repas - Entretien des vêtements et de la literie - Accompagnement aux courses - Approvisionnement dont faire les commissions. 	1 500 et plus d'utilisateurs de services mensuellement	Ville de Sherbrooke et quelques villes extérieures dans le Val Saint-François et le Haut-Saint-François	<p><u>Tarifs</u> 17,80 \$/heure (travaux légers) 25,50 \$/heure (travaux lourds) 4 \$ minimum pour déplacement pour les courses</p> <p><u>Aides financières</u> 4 \$ / heure de base pour l'exonération du PEFSAD</p> <p>Jusqu'à 12 \$ /heure pour l'exonération selon le revenu de la personne</p> <p>Crédit d'impôt de 30%. Reçus remis aux personnes pour le réclamer</p>
<p>Soins d'hygiène</p> <p>Minimum de 2 heures par service peut-être combiné avec un autre service</p>	<p>Une préposée qualifiée (auxiliaire familiale) se rend au domicile de la personne âgée pour aider à :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Prendre son bain - Laver ses cheveux - Faire sa toilette partielle - Autres soins d'hygiène 			<p><u>Tarif</u> 19,50 \$/heure</p> <p><u>Aide financière</u> Crédit d'impôt de 30 % Aide du CSSS</p>
<p>Présence-surveillance ou répit</p> <p>Service de répit de 3 à 21 heures/semaine selon l'attribution des heures par le CSSS</p> <p>En semaine, de 8 h à 21 h</p>	<p>Une préposée qualifiée (formation spécifique, PDSB) assure une présence et une surveillance auprès d'une personne âgée ayant une incapacité à rester seule pour les services :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Accompagnement par mesure de sécurité - Accompagnement pour maintenir la sociabilité - Stimulation pour prévenir l'apathie - Aide à l'hygiène partielle - Aide au bain - Aide à l'habillement - Aide à l'alimentation - Pratique de loisirs - Accompagnement aux sorties - Aide aux diverses tâches domestiques légères. 	Environ 25 proches aidants	Ville de Sherbrooke et quelques villes extérieures dans le Val-Saint-François et le Haut-Saint-François	<p><u>Tarif</u> 19,50 \$/heure</p> <p><u>Aide financière</u> Crédit d'impôt de 30 % Aide du CSSS</p>

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Présence-surveillance ou répit (suite)	<p><u>Objectifs</u> Maintenir la personne aidée dans un environnement sécuritaire.</p> <p>Permettre à l'aidant de prendre du temps pour lui en ayant une personne de confiance pour prendre la relève.</p> <p>Pour respecter les consignes émises du CSSS pour le programme de présence-surveillance, l'aidant doit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Soit quitter le domicile - Soit aller se reposer dans une pièce fermée pour la durée du service. 			

Services cessés au cours des dernières années:

- Aucun

Services à risque:

- Aucun

Développement de nouveaux projets ou idées à développer :

- Développement du service de présence-surveillance les nuits et les fins de semaine
- Développement de tous les services dans les résidences de personnes âgées

Promotion des services :

- Bouche à oreille
- Dépliants
- Référencement du CSSS
- Articles dans les journaux

Commentaires

- Il faut prévoir que le développement du service de présence-surveillance la nuit et les fins de semaine nécessiteront une gestion 24 heures sur 24 ce qui occasionnera des frais administratifs plus élevés.

4.7.2 Regroupement des aidants et aidantes naturel(le)s (RAAN) au Réseau d'Amis de Sherbrooke

Adresse: 2634, rue Galt Ouest, Sherbrooke, QC, J1K 2X2

Téléphone : 819-562-2494

Personne-ressource : Danielle Maynard

Type d'organisme : Organisme communautaire à but non lucratif

Territoire couvert : Sherbrooke et les environs

Principales sources de financement :

- Agence de santé et des services sociaux

Ententes de services avec :

Collaboration avec :

TABLEAU 38 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LE REGROUPEMENT DES AIDANTS ET AIDANTES NATUREL(LE)S DE L'ESTRIE

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Groupes de soutien aux proches aidants	<p>Rencontre de groupe qui a lieu 1x/2 semaines en après-midi et l'été 1x/mois.</p> <p>Le groupe de support permet aux proches aidants d'échanger sur leur vécu, de parler de leurs joies, de leurs difficultés, d'obtenir de l'aide des autres participants et de développer des liens avec d'autres proches aidants qui vivent une réalité semblable.</p> <p>Pas de groupe fixe.</p>	<p>18 groupes/année.</p> <p>Total de 102 aidants ont participé.</p>	<p>Pour tout Sherbrooke et environ</p> <p>Dans les locaux dans Arrondissement Jacques-Cartier</p>	Gratuit
Déjeuner rencontre	<p>L'objectif est d'offrir un répit et de la socialisation à l'aidant.</p> <p>Les discussions sont axées sur autre chose que l'expérience d'aidant.</p> <p>L'animatrice est là pour donner quelques informations, recadrer les discussions, intégrer les nouveaux membres.</p> <p>Déjeuner 1x/mois au restaurant en avant-midi.</p>	<p>11 déjeuners/année</p> <p>Environ 10 aidants par déjeuner (110)</p>	<p>Pour tout Sherbrooke et environ</p> <p>Lieu dans Arrondissement Fleurimont</p>	Frais du déjeuner ou de la consommation
Café rencontre	<p>Un thème précis est abordé touchant la réalité de proche aidant.</p> <p>Le café rencontre permet d'obtenir de l'information sur un sujet de même que d'échanger et de rencontrer d'autres proches aidants.</p> <p>Conférence ou atelier 1x/mois.</p> <p>Ouvert à tous, mais inscription demandée.</p>	<p>Selon le thème abordé entre 10 et 30 aidants</p>	<p>Pour tout Sherbrooke et environ</p> <p>Dans les locaux dans Arrondissement Jacques-Cartier</p>	Gratuit
Ateliers à thème	<p>L'objectif est d'offrir à l'aidant un moment et des outils pour décrocher de sa situation d'aidant.</p> <p>5 rencontres sur un même thème. Exemples : rigolo-thérapie, relaxation, spiritualité et vieillissement.</p> <p>1X/semaine en journée de semaine.</p> <p>Donnée par un spécialiste du sujet.</p>	<p>Environ 10 aidants par rencontre</p>	<p>Pour tout Sherbrooke et environ</p> <p>Dans les locaux dans Arrondissement Jacques-Cartier</p>	Gratuit

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Services individuels aux aidants	<p>Écoute et relation d'aide, soutien dans les démarches, renseignements et références, liste de personnes ressources pour répit occasionnel.</p> <p>Peut-être subdivisé de la façon suivante : rencontre d'accueil, suivi individuel de relation d'aide.</p> <p>Par téléphone, en personne dans les bureaux de RAAN ou à domicile.</p>	<p>80 entrevues individuelles dans les bureaux ou à domicile.</p> <p>1019 interventions téléphoniques.</p>	Pour tout Sherbrooke et environ	Gratuit
Formation « Prévenir l'épuisement »	<p>Six rencontres permettant aux proches aidants de prévenir l'épuisement et de prendre davantage soin d'eux.</p> <p>Chaque rencontre est d'une durée de 3 h et a lieu 1x/ 2 semaines.</p> <p>De jour ou de soir.</p> <p>Voici les principaux thèmes abordés : mettre des limites, se faire plaisir, l'affirmation de soi, les besoins, dire « non », le processus d'hébergement, les ressources, communautaires, privées et publiques et autres sujets...</p>	<p>2 groupes/année</p> <p>Environ 10 aidants par groupe.</p>	<p>Pour tout Sherbrooke et environ</p> <p>Dans les locaux dans Arrondissement Jacques-Cartier</p>	Gratuit
Ateliers Art Thérapie	<p>Atelier d'art thérapie donné par un Art thérapeute.</p> <p>Objectif est de permettre aux aidants de ventiler, de prendre conscience et de réorganiser leur mode de fonctionnement comme aidants.</p> <p>En collaboration avec Sercovie et la Société Alzheimer de l'Estrie.</p> <p>1x/semaine pour 10 semaines.</p>	2 groupes l'an dernier	<p>Tout Sherbrooke et environs</p> <p>Dans les locaux dans Arrondissement Jacques-Cartier</p>	Entre 120 \$ et 125 \$
Service de répit occasionnel pour aidants	<p>Liste de noms de travailleurs autonomes qui peuvent effectuer du répit occasionnel.</p> <p>Vérification des références et autres.</p> <p>Jumelage selon la demande et lien avec la famille.</p>	64 aidants	Tout Sherbrooke	Selon la formation 10 \$ à 15 \$ /heure
Activités de loisirs	<p>Objectif est de donner du répit aux proches aidants en leur permettant une sortie de divertissement organisée avec d'autres aidants.</p> <p>Activité de loisirs comme : quilles, cabane à sucre, souper de Noël.</p>	30 aidants	Tout Sherbrooke	

Services cessés au cours des dernières années :

- Aucun

Services à risque:

- Les groupes de soutien aux aidants, car il y a beaucoup d'organismes qui offrent des groupes de soutien (Société Alzheimer, Centre de jour, CHSLD et Centre de réadaptation).
- Il n'y a pas de répit ou de transport offert en même temps que les groupes, aidants manquent de disponibilité et de moyens.
- La même situation de risque s'applique pour la formation « Prévenir l'épuisement »

Développement de nouveaux projets ou idées à développer :

- Augmenter le répit occasionnel offert en engageant des salariés stables
- Offrir de la formation continue sur le thème de « prévenir l'épuisement »
- Aller directement dans les résidences pour personnes âgées ou dans les CHSLD pour offrir des services aux aidants
- Service de dépannage pour du répit occasionnel pour les aidants à faible revenu
- Service d'entretien extérieur
- Répit occasionnel

Promotion des services :

- Bouche à oreille
- Médias locaux
- Auprès des partenaires
- Rencontres dans les organismes ou les événements
- Offre de conférences dans les milieux et associations
- Par références du CSSS-IUGS
- Site internet

Commentaires

- 729 présences aux activités de groupe au cours de la dernière année.
- L'accompagnement transport peut être disponible pour les aidants où l'aidé est hébergé ou hospitalisé. Il y aurait possibilité de l'offrir pour les activités du regroupement, mais présentement, le bassin de bénévoles n'est pas assez grand.
- N'offre pas de service en anglais, car les services en anglais sont référés à l'Aide Communautaire de Lennoxville.
- Les proches aidants doivent prendre soin d'une personne de 65 ans et plus.
- Le contenu de la formation prévenir l'épuisement : changement de rôle, prendre soin de soi, culpabilité, besoin d'identification, recadrage, fonctionnement des problèmes cognitifs.
- Dans les déjeuners rencontre, c'est souvent les mêmes aidants qui participent à ces activités.
- Selon une consultation faite auprès de leurs membres, pas d'intérêt pour des groupes formés d'hommes seulement.

4.7.3 Sercovie

Adresse: 300, rue du Conseil, Sherbrooke, QC, J1G 1J4

Téléphone : 819-565-1066

Personne-ressource : Rémi Demers

Type d'organisme : Organisme communautaire à but non lucratif

Territoire couvert : Ville de Sherbrooke

Principales sources de financement :

- Agence de santé et de services sociaux
- Vente de services
- Autofinancement

Ententes de services avec :

- Agence de santé et de services sociaux
- CSSS-IUGS

Collaboration avec :

- Les différentes tables de consultation
- Parkinson Estrie
- Centres communautaires
- Club de curling
- Centre St-Michel
- Centre d'action bénévole
- CSSS-IUGS
- Université du 3^e âge

TABLEAU 39 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR SERCOVIE

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Popote roulante	Repas complet ou congelé, menu équilibré et varié, comprenant soupe, salade, mets principal et dessert. 5x/sem. et possibilité de repas congelé pour les soirs et la fin de semaine. Livré à domicile ou en vente sur place. Peut avoir 2 repas dans une même journée (un repas frais et un congelé). Pour les personnes de 65 ans et plus ou en perte d'autonomie.	1496 bénéficiaires 392 repas/jour	Ville de Sherbrooke Le secteur Brompton est desservi par le Service d'entraide bénévole de Brompton.	4,75 \$/repas
Aîné en action	Activités de stimulation cognitive ou physique. Permet à la personne âgée de briser l'isolement. Par contre, pas nécessairement pour des aînés avec déficit cognitif.			

Services cessés au cours des dernières années:

- Aucun

Services à risque:

- Aucun

Développement de nouveaux projets ou idées à développer :

- Travail avec le Réseau d'amis et la société Alzheimer pour des activités pour les aidants

Promotion des services :

- Dépliants
- Publicité dans les journaux
- Carnet communautaire
- Info sherbrookoise
- Présentation dans les résidences et devant les intervenants

Commentaires

- Pas de services offerts directement aux proches aidants.

4.7.4 Aide communautaire de Lennoxville et des environs

Adresse: C.P. 292, succursale Lennoxville, 3002, rue du Collège, Sherbrooke, QC, J1M 1Z5

Téléphone : 819-821-4779

Personne-ressource : Sylvie Gilbert-Fowles

Type d'organisme : Organisme communautaire à but non lucratif

Territoire couvert : Lennoxville, North Hatley, Canton de Hatley, Waterville

Principales sources de financement :

- Agence de santé et des services sociaux de l'Estrie
- Auto financement
- Vente de services

Ententes de services avec :

- Agence de santé et des services sociaux de l'Estrie
- Santé publique

Collaboration avec :

- Municipalités
- CSSS-IUGS
- Service de police
- Clubs de l'âge d'or
- Résidences privées

TABLEAU 40 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS L'AIDE COMMUNAUTAIRE DE LENNOXVILLE ET DES ENVIRONS

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Accompagnement transport	<p>Un bénévole accompagne la PA à ses rendez-vous médicaux, légaux, bancaires ou gouvernementaux. Ils offrent un soutien pendant le rendez-vous.</p> <p>Aide au déplacement de la PA jusqu'au lieu de rendez-vous.</p> <p>7 jours/7 - jours et soirs (selon les disponibilités des bénévoles).</p>	Environ 285 bénéficiaires	<p>Lennoxville Waterville North Hatley</p> <p>Vers Sherbrooke, Cowansville, Magog</p> <p>Ne font pas de longue distance</p>	<p>0,40 \$/KM</p> <p>Minimum de 4,50 \$</p>
Popote roulante	<p>Repas complet ou congelé, menu équilibré et varié, comprenant soupe, salade, mets principal et dessert.</p> <p>Lennoxville = 3x/sem. Waterville = 2x/sem. North Hatley = 2x/sem.</p> <p>Livré à domicile ou en vente sur place.</p> <p>Peut avoir 2 repas dans une même journée (un repas frais et un congelé).</p> <p>Pour les personnes de 65 ans et plus ou en perte d'autonomie.</p>	150 bénéficiaires	<p>Lennoxville Waterville North Hatley</p>	4 \$/repas
Visites amicales	<p>Les PA reçoivent un appel ou une visite réconfortante d'un bénévole pour diminuer l'isolement et créer un lien avec l'extérieur, prévenir la solitude et les abus possibles.</p> <p>En moyenne 1 heure/sem.</p> <p>7 jours/sem. de jour.</p> <p>Jumelage est fait en évaluant les besoins des 2 personnes.</p> <p>Avec l'aide du bénévole, il est possible de faire de la prévention.</p>	38 bénéficiaires	<p>Lennoxville Waterville North Hatley</p>	Gratuit
Programme PIED	<p>Programme d'exercices pour prévenir des chutes et les pertes d'équilibre.</p> <p>2x/sem. pendant 12 semaines.</p> <p>Offert par un professionnel.</p>	<p>3 groupes</p> <p>30 bénéficiaires anglophones ou francophones</p>		Gratuit
Clinique de soins de pied	<p>Une infirmière auxiliaire offre des soins de pied de base, dont la taille d'ongles et hygiène des pieds.</p> <p>5 jours/sem, <u>sur rendez-vous</u>.</p> <p>Doit être une personne âgée en perte d'autonomie.</p>	200 bénéficiaires	Lennoxville	<p>Suggestion d'un don.</p> <p>Reçu pour don de 10 \$ ou plus.</p>

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Banque de travailleurs autonomes	Évaluation de travailleurs autonomes (casier judiciaire, entrevue et vérification de références).			
Groupe de rencontre	Permettre aux personnes âgées de briser l'isolement. Activités d'exercice, temps d'échange et d'information. Jeudi 13 h 30 – 16 h. Pour personne âgée en légère perte d'autonomie ou vivant de la solitude.	45 bénéficiaires	Lennoxville	Gratuit
Groupe thématique pour proches aidants	Un thème est abordé par rencontre par un animateur ou un invité spécialiste du sujet discuté. 1x/2sem. en journée.		Lennoxville	Gratuit
Groupe de soutien pour proches aidants	L'objectif des groupes de soutien est de partager l'expérience et de ventiler. Permet également aux aidants de se faire un réseau d'aidants. Session de 8 à 10 rencontres. 6 à 8 aidants par groupe. 1x/ 2 sem. Anglophone.	21 aidants	Lennoxville	Gratuit
Rencontres individuelles pour proches aidants	L'objectif est de supporter les aidants dans leur situation présente et de les accompagner dans l'élaboration d'un plan individuel d'intervention et de cheminement.		Lennoxville Waterville North Hatley	Gratuit

Services cessés au cours des dernières années:

- Aucun, mais diminution de l'intensité de fréquentation de la clinique de pression artérielle (1x/mois)

Services à risque:

- Aucun

Développement de nouveaux projets ou idées à développer :

- Service de répit à coût abordable, engager une personne qui fera que du répit toute la semaine.
- Faire des repas communautaires pour les aidants et les aidés.

Promotion des services :

- Journaux locaux
- Feuilles paroissiaux
- Bouche à oreille
- Références du CSSS
- Autres organismes
- Site web

- Journée porte ouverte et séances publiques
- Dépliants (médecin, GMF, pharmacie)

Commentaires

- Les groupes de soutien sont offerts principalement en anglais, les clients francophones sont aussi desservis, s'il n'y a pas de groupe en marche, ces clients sont référés au Regroupement des aidants naturels de Sherbrooke.
- Avant leur territoire d'activités incluait les résidents d'Ayer's Cliff, mais maintenant dans le territoire du Centre d'action bénévole R.H. Rediker.
- Le coût associé à chacun des services augmente mais le financement n'augmente pas.
- Pour l'accompagnement transport, il y a une augmentation des demandes à Lennoxville et Waterville.
- Pour la popote roulante, c'est le manque de bénévoles qui limite le don de repas 5 j/sem. Il y a eu une augmentation importante du nombre de repas pour la popote de Waterville dans les quatre derniers mois.
- Les visites amicales sont de plus en plus en demande depuis l'an passé, il y a une liste d'attente, car il est plus difficile de recruter des bénévoles pour ce service. Davantage en demande dans les petites municipalités.
- Dans cette communauté les aidants font du covoiturage pour se rendre aux activités.

4.7.5 Centre de santé et de services sociaux-Institut universitaire de gériatrie de Sherbrooke

Téléphone : 819-780-2220

Personne-ressource : Marie-Claude Gagné

Type d'organisme : CSSS

Territoire couvert : Ville de Sherbrooke

Principales sources de financement :

- Ministère de la santé et des services sociaux

Ententes de services avec :

- Coopérative de services à domicile de l'Estrie

Collaboration avec :

- Tables de concertation
- Centre hospitalier universitaire de Sherbrooke
- Personaide
- Coopérative des services d'aide à domicile de Sherbrooke
- Société Alzheimer
- Baluchon Alzheimer de l'Estrie
- Sercovie
- Réseau d'amis
- Aide communautaire de Lennoxville
- Résidences pour personnes âgées
- Agence de santé et des services sociaux de l'Estrie
- Centre de recherche sur le vieillissement
- Centre d'expertise en santé de Sherbrooke
- Tous les autres organismes communautaires de la ville de Sherbrooke

TABLEAU 41 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LE CSSS-IUGS

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Groupe de soutien aux aidants	Offert aux aidants des personnes âgées inscrites au Centre de jour. Session de 8 semaines-1x/sem. Séance de 2 heures. De jour. Animer par une travailleuse sociale.			Gratuit
Interventions psychosociales	Intervention psychosociale de la travailleuse sociale auprès des aidants de personne âgée lorsque besoin est.			Gratuit
Centre de jour	Objectif est de donner du répit à l'aidant, maintenir la capacité des personnes âgées, offrir de la réadaptation et loisir avec l'objectif clinique. 1x/sem. mais pour certains 2x/sem. De 8 h 30 à 15 h 30.	28,4 bénéficiaires par jour		Coût du transport et du dîner 11 \$/jour
Aide à domicile	Soins d'aide à la personne. L'aide donnée est établie selon le plan de service ou d'intervention. Peut être offert 24h/7 jours par semaine. Habituellement entre 7 h et 22 h. Selon les besoins. Magog. Le nombre d'appels fait par jour est variable selon les besoins.	3025 bénéficiaires		Gratuit
Présence surveillance	S'adresse aux clients à domicile et non en résidence privée. Un maximum de 21 heures/semaine. Généralement offert en complémentarité avec le Centre de jour. Le personnel est des travailleuses autonomes qui sont rémunérées par le CSSS selon le chèque d'emploi service.			

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Gestion de cas	<p>Pour les personnes âgées ayant un profil Iso-SMAF de 5 et plus ou 4 avec des facteurs de risque.</p> <p>Le gestionnaire de cas est là pour faire le lien entre le milieu, les services, la personne âgée et l'aïdant.</p> <p>Dans la gestion de cas l'aïdant est aussi un client.</p>			Gratuit
Hébergement par alternance	<p>Hébergement dans un milieu d'hébergement de soins de longue durée ou en résidence intermédiaire à fréquence prédéterminée.</p> <p>Pour la clientèle très lourde soit celle de profil Iso-SMAF 7 et plus.</p>	6 bénéficiaires	Sherbrooke	25 \$/jour
Hébergement temporaire	<p>Hébergement dans un milieu d'hébergement de soins de longue durée ou en résidence intermédiaire de manière temporaire ou en urgence.</p> <p>Pour la clientèle très lourde soit celle de profil Iso-SMAF 7 et plus.</p>	34 bénéficiaires	Sherbrooke	25 \$/jour

Services cessés au cours des dernières années:

- Aucun

Services à risque:

- Aucun

Développement de nouveaux projets ou idées à développer :

- Alternatives à l'hébergement
- Soutien civique à la personne âgée

Promotion des services :

- Présentation des services sur demande
- Dépliants
- Site internet
- Activités de publicité pour événement spécifique (ex : vaccination)

Commentaires

- Le CSSS-IUGS offre des services en termes de soutien à l'utilisateur pour diminuer le fardeau de l'aïdant ou par l'entremise de l'aide financière pour permettre que l'aide soit apportée par des organismes autres principalement du réseau communautaire.
- Le CSSS offre également des services personnalisés selon les besoins de l'utilisateur offerts par divers professionnels (ex : ergothérapeutes, infirmières,...)

4.8 Fiches synthèses- territoire de l’Estrie

4.8.1 Baluchon Alzheimer

Adresse: 3774, chemin Queen-Mary, Montréal ,(QC), H3V 1A6

Téléphone : 514-762-2667

Personne-ressource : Guylaine Martin

Type d’organisme : Organisme de bienfaisance à but non lucratif

Territoire couvert : Tout le Québec

Principales sources de financement :

- Ministère de la santé et des services sociaux du Québec
- Programme de soutien aux organismes communautaires
- Fondation Baluchon Alzheimer-levée de fond

Ententes de services avec :

- 10 Agences de santé et des services sociaux

Collaboration avec :

- CSSS pour références

TABLEAU 42 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR BALUCHON ALZHEIMER

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Balluchonnage (Services de répit) (Services d’accompagnement) (Service de transfert de connaissances)	<p>Période de répit de 4 à 14 jours destiné aux aidants de personnes atteintes de la maladie d’Alzheimer ou d’une affection apparentée. Par ces services l’organisme remplace, à domicile, l’aidant durant la période du répit, appelée baluchonnage. L’aidant doit aller à l’extérieur de sa maison pendant ce temps.</p> <p>Le répit permet à l’aidant de faire le vide, de retrouver l’énergie de continuer à prendre soin du proche à domicile.</p> <p>Au cours d’un baluchonnage, un journal d’accompagnement est rédigé à l’intention de l’aidant. Ce journal lui permet de connaître les principaux événements qui se sont déroulés au cours du baluchonnage ainsi que les observations de la baluchonneuse en regard à l’autonomie fonctionnelle et des capacités cognitives de la personne atteinte.</p> <p>Le journal sert à garder une trace dans le continuum des services donnés à la personne atteinte.</p>	<p>6 familles provenant du CSSS-Memphrémagog et CSSS-IUGS</p> <p>Total de 80 jours</p> <p>Pas de liste d’attente-1 semaine d’évaluation de dossier avant de pouvoir donner le service.</p>	Tout l’Estrie	<p>15 \$/jour si référence</p> <p>100 \$/jour en privé (début de ce service privé bientôt)</p>

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Balluchonnage (suite)	<p>2 semaines après le baluchonnage : Offre un service qui vise à transmettre aux aidants les techniques, les habiletés, les stratégies et les connaissances requises pour exercer leur rôle avec plus de compétence.</p> <p>1 mois et 6 mois après la fin du baluchonnage un appel d'amitié auprès de l'aidant pour voir comment ça va.</p> <p>Le service permet également de répondre aux interrogations des aidants et références aux organismes pouvant répondre à leurs besoins.</p> <p>L'idéal selon les aidants serait 3 semaines/année de baluchonnage.</p> <p>Personnel : expérience auprès des personnes atteintes d'Alzheimer, 35 h de formation, 28 h de formation continue 2x/année.</p>			

Services cessés au cours des dernières années :

- Aucun

Services à risque:

- Aucun

Développement de nouveaux projets ou idées à développer :

- Baluchonnage pour Parkinson ou trouble envahissant du développement (TED)

Promotion des services :

- Rencontres avec les gens du réseau de la santé
- Rencontre auprès des partenaires
- Entrevues dans les médias
- Participation à des événements publics
- Porte-parole connu

Commentaires

- Le choix des baluchonneuses est fait selon leurs connaissances par rapport à la personne dont elles devront prendre soin et ensuite la proximité géographique.
- Il y a 2 baluchonneuses en Estrie.
- Les demandes acceptées sont toutes remplies, quelques fois, il faut soit changer le nombre de jours ou la période durant laquelle l'aidant veut être remplacé, car les baluchonneuses ne sont pas toujours disponibles.
- Le seul bureau administratif est à Montréal, auparavant il y en avait un à Québec, Saguenay et Sherbrooke, mais les frais étaient trop importants.
- Présentement, pour avoir accès, l'aidant doit être référé par la travailleuse sociale du CSSS, ensuite il y a une évaluation d'une semaine pour savoir si la personne âgée a droit au baluchonnage. Finalement, les disponibilités et une entente est faite avec l'aidant pour l'horaire du baluchonnage.

- Présentement, il n’y a pas de liste d’attente, mais il se peut que le baluchonnage ne soit pas donné exactement au moment où l’aidant en a besoin.

4.8.2 La Société Alzheimer de l’Estrie

Adresse: 375, rue Argyll, Édifice Norton. Local 0625, Sherbrooke, Qc, J1J 3H5

Téléphone : 819-821-5127

Personne-ressource : Geneviève Côté

Type d’organisme : Organisme communautaire à but non lucratif

Territoire couvert : Tout l’Estrie

Principales sources de financement :

- Agence de santé et des services sociaux de l’Estrie
- Activités d’autofinancement
- Dons
- Vente de services
- Cotisation des membres
- Projets spéciaux

Ententes de services avec :

- CSSS du Granit

Collaboration avec :

- Centre d’action bénévole de Valcourt
- Sercovie
- Université de Sherbrooke
- Les CSSS

TABLEAU 43 : SERVICES OU ACTIVITÉS OFFERTS PAR LA SOCIÉTÉ ALZHEIMER DE L’ESTRIE

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Accueil et soutien individuel et familial	<p>L’accueil : Premier contact par téléphone ou au bureau. Objectif est d’écouter les personnes, les soutenir dans leur rôle et leurs difficultés, les informer sur divers aspects de la maladie d’Alzheimer ou pour les référer à d’autres services.</p> <p>Soutien individuel ou familial : rencontres se déroulant dans leurs bureaux, au domicile des personnes ou dans un endroit public. Ce peut être pour les personnes atteintes ou leur famille.</p>	<p>Nombre de personnes accueillies : 766 (645 F et 121 H)</p> <p>Nombre de personnes soutenues : 291 dont 235 membres de famille. (232 F et 59 H)</p>	<p>Sherbrooke</p> <p>Lac Mégantic (n=68)</p>	Gratuit

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Groupes de soutien pour les proches	<p>Période d'échange entre les proches qui accompagnent une personne atteinte de la MA. C'est un moment pour discuter, écouter, apprendre et briser l'isolement. Les thèmes sont choisis avec le groupe selon les intérêts.</p> <p>8 rencontres de 2 h 30 aux deux semaines, en après-midi ou en soirée.</p> <p>Groupes formés de 10 à 12 participants.</p> <p>Groupes francophones seulement.</p>		<p>Asbestos (PM) : 12</p> <p>Lac Mégantic (PM) : 8</p> <p>Windsor (PM) : 8</p> <p>Magog (PM): 11</p> <p>Sherbrooke (PM): 28</p> <p>Sherbrooke (soir): 21</p> <p>Valcourt: 9</p>	Gratuit
Ateliers thématiques	<p>Différents thèmes en lien avec la maladie sont abordés.</p> <p>L'objectif visé est la formation/ information.</p> <p>Rencontre de 3 h de soir ou de jour.</p> <p><u>Thématiques :</u> Visionnement « Édith et Michel ».</p> <p>Maladie d'Alzheimer et affections connexes.</p> <p>Le quotidien avec une personne atteinte</p> <p>Ressourcement proche aidant.</p> <p>Culpabilité à la poubelle.</p> <p>La communication.</p> <p>La stimulation (en anglais).</p> <p>Les déficits cognitifs.</p>	<p>42 participants</p> <p>45 participants</p> <p>12 participants</p> <p>12 participants</p> <p>4 participants</p> <p>18 participants</p> <p>15 participants</p> <p>8 participants</p>	<p>Asbestos, St-Camille, Valcourt, Windsor, Coaticook</p> <p>Asbestos, St-Camille, Valcourt, Windsor, Coaticook</p> <p>Asbestos</p> <p>Sherbrooke, Asbestos</p> <p>Asbestos</p> <p>Asbestos et Coaticook</p> <p>Richmond</p> <p>Coaticook</p>	Gratuit

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Programme de répit et d'accompagnement	<p>Objectif est de favoriser le maintien à domicile en offrant quelques heures hebdomadaires de répit aux proches.</p> <p>Ils aident la personne atteinte à s'adapter à son nouveau contexte de vie de même qu'à identifier des activités pouvant enrichir le moment présent et préserver son estime de soi et sa qualité de vie. Les activités de stimulation sont développées selon les besoins, les capacités et l'autonomie de la personne atteinte.</p> <p>Un accompagnateur en visite hebdomadairement pour une durée de 3 h pour une durée d'un an.</p> <p>Offert aux personnes âgées étant capables de faire des activités de stimulation pendant au moins 3 heures donc au début de la maladie.</p>	51 participants (34 F et 7 H)	Sherbrooke et les environs	8 \$/heure (Possibilité de recourir à un fond de dépannage si faible revenu)
Rencontre d'échange et d'information sur la maladie d'Alzheimer	<p>Différents sujets sont abordés soit : les symptômes de la maladie, impacts personnels et familiaux, façon d'intervenir avec les personnes atteintes, avenues d'une meilleure communication. Il y a aussi lieu de répondre aux questions des participants.</p> <p>Objectif de sensibilisation de la population.</p> <p>Rencontres de 1 h 30.</p> <p>Une rencontre en anglais dans le Val-St-François.</p>	19 groupes = 784 participants	MRC Coaticook = 85 MRC Granit = 250 MRC Haut-Saint-François = 59 MRC Memphrémagog = 80 MRC Sherbrooke = 244 MRC Val-St-François = 66	Gratuit
Art Thérapie	Permettre aux proches aidants, accompagnés d'une art-thérapeute professionnelle, d'entrer en contact avec leur ressenti, de le partager et de contribuer ainsi au maintien de leur santé émotionnelle. Chacun s'exprimait soit par le dessin, les collages ou la peinture.	7 participants	Sherbrooke	125 \$
Activités de groupe	<p>Permettent aux personnes atteintes et aux proches aidants de vivre des moments privilégiés dans la bonne humeur et la détente. De plus, par ces activités ils souhaitent cultiver le sentiment d'appartenance des membres à la SAE.</p> <p>L'aidant ou l'aidé peut venir seul ou accompagné.</p>	<p>20 proches aidants au pique-nique annuel.</p> <p>34 proches aidants au dîner de Noël</p> <p>10 proches aidants à la matinée en chanson avec une musicothérapeute</p>	Sherbrooke	Gratuit

Type de services	Description	Nombre de bénéficiaires	Territoire couvert	Coûts
Conférences mensuelles d'information	<p>Informer et sensibiliser la population sur des thèmes en lien avec la MA.</p> <p>1 fois / mois le 3^e jeudi du mois entre 19 h et 21 h.</p> <p><u>Conférences :</u> La mémoire : qui est-elle ?, quand doit-elle m'inquiéter et comment l'aider ?</p> <p>Revivre après un deuil.</p> <p>Survivre, vivre et aimer : accompagner l'autre que la MA a dépouillé de lui-même.</p> <p>Milieu de vie : de maintien à domicile à l'hébergement.</p> <p>Des thérapies pour tous les goûts... pour prendre soin de soi.</p> <p>Diagnostic Alzheimer : qui prend soin de moi et de mes biens.</p> <p>La maladie d'Alzheimer de A à Z.</p> <p>Gérontotechnologie et MA : combinaison possible ?</p>	<p>Total de 521 participants</p> <p>110 participants.</p> <p>41 participants</p> <p>46 participants</p> <p>38 participants</p> <p>29 participants</p> <p>23 participants</p> <p>157 participants</p> <p>18 participants</p>	Sherbrooke	Gratuit
Groupe d'action et de stimulation pour les personnes atteintes	<p>Activités de stimulation qui permettent de faire sentir à la personne qu'elle est encore utile. L'objectif est la socialisation et l'augmentation de l'estime de soi.</p> <p>Activité de 3 h en groupe.</p> <p>Activités : dégustation d'un potage d'automne, fabrication de cartes de vœux pour les fêtes, fabrication de couronnes, journée jeux de société, fabrication d'un bougeoir en forme de cœur, musicothérapie.</p>	<p>6 groupes</p> <p>100 participants</p>	Sherbrooke	Gratuit
Suivi psychologique	Suivi thérapeutique en consultation individuelle auprès d'un stagiaire en psychologie.	7 participants	Sherbrooke	Gratuit

Services cessés au cours des dernières années:

- Art thérapie par manque de financement

Services à risque:

- Programme de répit à domicile, car manque de financement et répond à une clientèle en début de maladie qui n'en a pas vraiment besoin.

Développement de nouveaux projets ou idées à développer :

- Augmentation des services en région
- Relocalisation pour pouvoir offrir des services aux aidants et aidés en même temps

Promotion des services :

- Kiosques d'information
- Bulletin de la SAE
- Site internet
- Dépliants (pharmacies, médecins, GMF, etc.)
- Communication dans les médias
- Publicité
- Table de concertation des aînés de l'Estrie
- Bouche à oreille

Commentaires

- Les ateliers thématiques sont davantage présentés dans les villes plus éloignées où il n'y a pas de groupe de soutien ou de conférences mensuelles. Cela permet de se rapprocher des gens et ne pas leur demander de toujours se déplacer à Sherbrooke.
- La SAE a une mission régionale donc devrait offrir des services partout en Estrie.

4.9 Constatations préliminaires concernant les services offerts

Dans le tableau suivant, les services et activités destinés aux proches aidants sont compilés selon 4 types d'activité : information, formation, soutien et répit. Cela permet un premier portrait des services offerts par MRC.

Quelques définitions

Services d'information

Les services visant à permettre à l'aidant de se reconnaître en tant qu'aidant et à développer ses connaissances. L'information peut être transmise via des rencontres individuelles ou de groupe et via d'autres moyens de communication (Appui, 2011).

Services de formation

Activités préventives visant à ce que l'aidant développe les compétences et les comportements nécessaires à la réalisation de son rôle auprès de la personne aînée tout au long de sa trajectoire (Appui, 2011).

Services de soutien psychologique

Service d'écoute, d'évaluation, de consultation et de suivi offerts à l'aidant qui vit une détresse psychologique issue de problèmes personnels ou familiaux liés à son rôle auprès de l'aîné. Selon le besoin, ce soutien peut être offert ponctuellement ou faire l'objet d'un accompagnement à certaines étapes de la trajectoire que l'aidant suit avec l'aîné (Appui, 2011).

Services de répit

Le répit est souvent présenté comme une forme de « surveillance » de la personne âgée ayant des incapacités. Dans le contexte de ce projet, une forme plus globale est considérée. Ces services consistent à libérer temporairement l'aidant de son rôle en favorisant sa participation à des activités sociales et familiales (APPUI, 2011). Ainsi, le choix de le subdiviser en trois types de répit a été privilégié : le soutien aux AVD et AVQ, le répit périodique et le répit intensif.

- *Services de soutien aux AVD et AVQ* : Service qui permet de dégager l'aidant de ses tâches réalisées auprès de la personne âgée ce qui lui permet de vaquer à d'autres occupations et à diminuer son fardeau. Nous pensons, entre autres, aux soins d'hygiène, à la confection de repas, à l'entretien ménager, etc.
- *Répit périodique* : Service qui est établi sur une courte période (exemple 3 h) où l'aidant est libéré de sa responsabilité pour effectuer les tâches ou les activités de son choix.
- *Répit intensif* : Service qui est organisé sur une longue période (1 journée ou plus) et qui permet à l'aidant d'avoir du temps pour lui sans responsabilité envers la personne âgée.

Il est à mentionner que le soutien aux AVD et AVQ sont des services indirects à l'aidant, car ils sont offerts principalement à la personne âgée. C'est dans cette optique qu'ils ont été comptabilisés dans les services offerts par les organisations, mais ils ne seront pas pris en compte dans les pistes de développement de projet, car selon les objectifs de l'APPUI, ceux-ci ne sont pas mentionnés dans les orientations.

TABLEAU 44 : SERVICES OFFERTS AUX PROCHES AIDANTS DE L'ESTRIE SELON LA MRC **

**Les informations contenues dans ce tableau concernent seulement les services qui sont offerts aux proches aidants et en concordance avec les orientations de services supportés par l'APPUI Estrie.

Territoires	Information	Formation	Soutien psychologique	Répét périodique	Répét intensif
MRC du Granit	Accueil téléphonique (SAE) n = 766	Rencontres d'information et d'échange sur la maladie d'Alzheimer (SAE – Granit) n = 250	Services individuels aux aidants (SAE – Granit) n = 68 Groupes de soutien (SAE –Granit) n = 8	Centre de jour (CSSS) n = 100 Programme de soutien aux proches aidants (répét - aidant sur place) (Serv. Entr. Dom.) n = 72 Présence-surveillance (Financé par CSSS) n = 46	Répét longue durée (Baluchon) n = 0 Hébergement temporaire (CSSS) n = 3 Hébergement par alternance n = 0
MRC des Sources	Accueil téléphonique (SAE) n = 766	Ateliers thématiques (SAE) n = entre 12 et 40	Groupes de soutien (SAE) n = 12	Centre de jour (CSSS) n= 20/jour Présence-surveillance (Financé par CSSS) n = non disponible Présence surveillance par ASSS n = 11	Hébergement temporaire (CSSS) 3 lits n= non disponible Répét longue durée (Baluchon) n = 0
MRC du Haut-Saint-François	Accueil téléphonique (SAE) n = 766	Rencontres sociales aidants (ex: PDSB ou autre thématique) (CAB) n = 30 (6 groupes)	Rencontres proches aidants (CAB) n = 30 (6 groupes) Rencontres sociales aidants (CAB) n = 30 (6 groupes)	Répét (aidant à l'extérieur) (Service d'aide-domestique du Haut-Saint-François) n = 12 Centre de jour (CSSS) n = non disponible	Répét longue durée (Baluchon) n = 0 Hébergement temporaire (CSSS) n = non disponible Hébergement par alternance

Territoires	Information	Formation	Soutien psychologique	Répît périodique	Répît intensif
				Présence surveillance par auxiliaire n= non disponible Allocation d'heures de répît (financé par le CSSS) n= non disponible	n = non disponible
MRC du Val-Saint-François	Accueil téléphonique (SAE) n = 766	Ateliers thématiques (SAE) n = 45 Rencontre d'échange et d'information sur la maladie d'Alzheimer (SAE) n = 66	Groupes de soutien (CAB Valcourt) n = 14 Groupes de soutien (CAB Windsor) n = 10 Groupes de soutien (CAB Richmond) n = 8 Groupes de soutien (SAE) n= Windsor = 8 n= Valcourt = 9	Projet d'activités aux aînés (CAB Windsor) n= 25 Rencontre des aînés (CAB Richmond) n= 20 Centre de jour (CSSS) n= non disponible Présence surveillance (CSSS) n= non disponible	Répît longue durée (Baluchon) n = 0 Hébergement par alternance (CSSS) n = non disponible Hébergement temporaire (CSSS) n = non disponible
MRC de Coaticook	Accueil téléphonique (SAE) n = 766	Ateliers thématiques (SAE) n = 45 Rencontre d'échange et d'information sur la maladie d'Alzheimer (SAE) n = 85	Groupes de soutien aux aidants (CSSS) n = 11	Présence-surveillance (Service d'aide-domestique de la région de Coaticook) n = 7 Présence-surveillance (Financé par CSSS) n = 10 Centre de jour (CSSS) n = 49	Hébergement par alternance (CSSS) n = 7 Hébergement temporaire (CSSS) n = 0

Territoires	Information	Formation	Soutien psychologique	Répét périodique	Répét intensif
MRC Memphrémagog	Rencontre d'échange et d'information sur la maladie d'Alzheimer (SAE) n = 80	Atelier pour les aidants (CAB R.H. Rediker) n = non disponible Conférences thématiques (CAB Missisquoi-Nord) n = 15 Rencontre d'échange et d'information sur la maladie d'Alzheimer (SAE) n = 80	Intervention en situation de crise (CAB Missisquoi-Nord) n = non disponible Groupe de soutien (SAE) n = 11 Groupe de soutien aux aidants (CSSS) n = 20	Accompagnateur aux proches aidants - Banque de noms (CAB Magog) n = non disponible Répét dépannage - Banque de noms (CAB Missisquoi-Nord) n = non disponible Présence-surveillance (Coop. Entretien ménager Memphré) n = non disponible Centre de jour (CSSS) n = 80 Présence surveillance (Financé par CSSS) n = non disponible	Répét longue durée (Baluchon Alzheimer) n = 3 40 jours au total (estimé 50 %-50 % avec Sherb.)
Ville de Sherbrooke	Café rencontre (RAAN) n = 10 à 30 Accueil téléphonique (SAE) n = 766	Formation « Prévenir l'épuisement » (RAAN) n = 20 Groupe thématique (Aide comm Lenn.) n = non disponible Ateliers thématiques (SAE) n = 12	Déjeuner-rencontre (RAAN) n = 110 Groupes de soutien aux proches aidants (RAAN) n = 102 Groupes de soutien aux proches aidants (Aide comm Lenn.) n = 21	Présence-surveillance (Coop. De services à dom. Estrie) n = 25 Présence-surveillance (Financé par CSSS) n = non disponible Programme de répét et d'accompagnement (SAE – Sherb) n = 51	Répét longue durée (Baluchon Alzheimer) n = 3 40 jours au total (estimé 50 %-50 % avec Magog) Hébergement par alternance (CSSS) n = 6

Territoires	Information	Formation	Soutien psychologique	Répét périodique	Répét intensif
Ville de Sherbrooke (suite)		<p>Ateliers à thème (RAAN) n = 10</p> <p>Rencontre d'échange et d'information sur la maladie d'Alzheimer (SAE) n = 244</p> <p>Conférences mensuelles d'information (SAE) n = 521</p>	<p>Groupes de soutien aux proches aidants (SAE) n = 59</p> <p>Groupes de soutien aux proches aidants (CSSS-IUGS) n = non disponible</p> <p>Services individuels aux aidants (RAAN) n = 1019 téléphones n= 80 entrevues en personne</p> <p>Soutien individuel et familial (SAE) n = 291</p> <p>Ateliers Art Thérapie (coll. : RAAN et SAE) N = 15 (approx.)</p> <p>Suivi psychologique (SAE) n = 7</p>	<p>Service de répét occasionnel pour aidants-banque de noms (RAAN) n = 64</p> <p>Banque de travailleurs autonomes pour du répét (Aide comm. Lenn.) n = non disponible</p> <p>Activités de loisirs (RAAN) n = 30</p> <p>Activités de groupe (SAE) n = 64</p> <p>Centre de jour (CSSS) n = 28/jours</p>	<p>Hébergement temporaire (CSSS) n = 34</p>

** Les informations contenues dans ce tableau concernent seulement les services qui sont offerts aux proches aidants et en concordance avec les orientations de services supportés par l'APPUI Estrie.

5. Portrait des besoins, des perceptions et des attentes des proches aidants et analyse globale des services offerts aux proches aidants d'ânés

Dans cette section, il sera question des résultats découlant des entrevues auprès de proches aidants de l'Estrie. Les besoins, perceptions et attentes face aux besoins non comblés seront mis de l'avant. Parallèlement, les forces et les limites des services existants seront aussi présentées selon la perception des aidants.

5.1 Description des proches aidants rencontrés

5.1.1 Recrutement

Les aidants ayant participé à la consultation de l'APPUI-Estrie ont été référés par les organisations ayant participé au portrait diagnostique. Les responsables identifiaient des aidants, les contactaient pour avoir leur accord et finalement la chargée de projet les joignait par téléphone pour leur expliquer le sujet de la consultation et leur demander s'ils étaient intéressés de faire partie de la démarche. Enfin, les aidants étaient rencontrés en personne ou par téléphone selon leur convenance. Quatre des 31 aidants contactés par la chargée de projet ou son collègue ont décidé de ne pas participer à la consultation, entre autres, par manque de temps.

Ce processus de sélection quoique valide amène un biais de sélection teintant les résultats, car tous les aidants rencontrés avaient accès à des services et étaient reliés à des organisations communautaires.

5.1.2 Échantillon

Vingt-sept proches aidants au total ont été rencontrés individuellement pour une entrevue. Le portrait diagnostique regroupe des aidants de personnes âgées ayant des caractéristiques diverses au niveau des problèmes de santé (Tableau 45), des liens familiaux (Tableau 46), de la cohabitation (Tableau 47) et des territoires d'habitation (Tableau 48).

Plus de la moitié des aidants rencontrés prenaient soin d'une personne avec des déficits cognitifs liés à la maladie d'Alzheimer ou d'une démence apparentée (N=15) ou suivant un AVC (N=2). Les autres aidants s'occupaient d'une personne âgée ayant une maladie physique en prédominance.

TABLEAU 45 : NOMBRE D' Aidants RENCONTRÉS SELON LE PROBLÈME DE SANTÉ PRINCIPAL DE LA PERSONNE ÂGÉE

Problèmes principaux	Nombre d'aidants
Maladie d'Alzheimer ou autres maladies apparentées	15
Cancer	4
AVC	2
Maladie pulmonaire	2
Amputation membre inférieur	1
Maladie mentale	1
Problèmes liés à la mobilité	2
Total	27

Comme l'on retrouve dans les écrits sur le sujet, les aidants rencontrés sont majoritairement des femmes. Plus de la moitié des aidants sont des conjoints et conjointes de la personne âgée.

TABLEAU 46 : NOMBRE D' Aidants RENCONTRÉS SELON LE LIEN FAMILIAL AVEC LA PERSONNE ÂGÉE

Liens familiaux	Aidantes (femmes)	Aidants (hommes)	Total
Conjoint-conjointe	12	4	16
Fille-fils	8	1	9
Sœur-frère	1	0	1
Nièce-neveu	1	0	1
Total	22	5	27

Près de 80% des aidants ayant participé à la consultation demeuraient avec la personne âgée, peu importe les problèmes de santé.

TABLEAU 47 : NOMBRE D' Aidants SELON LE TYPE DE PROBLÈMES DE SANTÉ DU PROCHE ET LA COHABITATION

Type de problèmes de santé de la personne âgée	Nombre d'aidants rencontrés vivant en cohabitation	Nombre d'aidants rencontrés ne vivant pas en cohabitation	Total
Problèmes cognitifs	12	4	16
Problèmes physiques	10	1	11
Total	22	5	27

La population d'aidants vivant dans une zone urbaine ou rurale a été bien représentée. La moitié des aidants rencontrés provenaient de la ville de Sherbrooke tandis que les autres des municipalités rurales de la région de l'Estrie. Trois MRC n'ont pas référé de proches aidants (MRC du Granit, MRC des Sources et MRC de Coaticook). Après discussion avec le comité de suivi, il a été établi que la représentativité des expériences des aidants était atteinte malgré cette situation.

TABLEAU 48 : NOMBRE D' AIDANTS VIVANT DANS CHACUN DES TERRITOIRES DE L'ESTRIE

Territoires de l'Estrie	Nombre d'aidants ayant participé à la consultation
MRC du Granit	0
MRC des Sources	0
MRC du Haut-Saint-François	4
MRC du Val-Saint-François	7
MRC de Coaticook	0
MRC Memphrémagog	3
Ville de Sherbrooke	13
Total	27

5.2 Profils d'utilisation des services par les aidants rencontrés et forces et limites de ces services

Les tableaux suivants compilent les résultats des 27 entrevues individuelles en personne ou téléphoniques effectuées auprès d'aidants de l'Estrie. Lors de l'interprétation des résultats de cette consultation d'aidants, il est important de mentionner que la majorité des aidants ont été recrutés dans le cadre des groupes de soutien au proche aidant. Il y a donc une surreprésentativité de ce service.

Quelques informations importantes sont explicitées pour bien comprendre les informations retrouvées dans le tableau. Premièrement, les « * » indique le nombre d'aidants de personne ayant principalement un problème physique et qui utilise le service en question (exemple : 3** signifie qu'il y a 3 aidants au total et que deux d'entre eux prennent soin d'un proche ayant des incapacités physiques et un d'un proche ayant des incapacités cognitives). Deuxièmement, les chiffres entre crochets [] indiquent le nombre d'aidants ayant mentionné cette force ou cette limite au service. Finalement, sous le nom du service, il y a le ou les noms des organismes qui ont offert le service aux aidants sondés.

TABLEAU 49 : NOMBRE D' Aidants ayant utilisé chacun des services leur étant directement destinés, leur perception quant aux forces et limites de ces services

Services	Nombre d'aidants total utilisant le service (n = 27)	Forces du service utilisé	Limites du service utilisé ou raison de son non-utilisation
Information			
Conférences mensuelles Alzheimer	6	<ul style="list-style-type: none"> Apprentissage de nouvelles connaissances, de nouveaux sujets et disponibilité de l'information [4] 	<ul style="list-style-type: none"> Difficulté pour l'aidant à comprendre le contenu des conférences; pas assez bien vulgarisé [1] Difficulté pour l'aidant de se libérer en soirée et d'avoir une personne pour demeurer avec la personne âgée [1]
Accueil téléphonique et aide ponctuelle	3	<ul style="list-style-type: none"> Possibilité d'appeler pour poser des questions et partager ses besoins [2] Au besoin, suivi à domicile pour remédier à la situation problématique [1] 	<ul style="list-style-type: none"> Difficulté à avoir des services régionaux en anglais et donc se réfère à des organismes canadiens [1] Téléphone n'est pas un bon médium, car la personne âgée écoute tout ce que l'aidant dit au téléphone [1]
Lecture sur la maladie (livres et site Internet)	3	<ul style="list-style-type: none"> Préfère lire et trouver l'information par eux-mêmes [1] Permet d'avoir de l'information sur les activités et sur la maladie (journal de l'organisme) [1] 	<ul style="list-style-type: none"> Pas aussi efficace que l'information donnée verbalement par les professionnels [1] Documentation et information en anglais peu disponible dans les organisations donc se réfèrent à des sites internet nationaux [1]
Information médicale verbale par les professionnels médicaux	2**	<ul style="list-style-type: none"> Bonne information sur les méthodes à prendre pour l'aide aux repas, les soins pulmonaires, la mobilisation passive des membres paralysés et sur la maladie de la personne âgée [2] 	<ul style="list-style-type: none"> Difficile d'avoir l'heure juste sur le diagnostic et le pronostic suite à une hospitalisation [2] L'information du médecin de famille est parfois contradictoire avec celle du pharmacien [1]

Services	Nombre d'aidants total utilisant le service (n = 27)	Forces du service utilisé	Limites du service utilisé ou raison de son non-utilisation
Formation			
Atelier thématique (exemples : maladie d'Alzheimer, déplacements sécuritaires, communication, visualisation)	6*	<ul style="list-style-type: none"> • Permet l'apprentissage de nouvelles connaissances actuelles [6] • Permet d'acquérir des connaissances pour le futur et de l'information sur l'évolution possible de la situation de soins. [1] • Permet l'échange avec d'autres aidants [1] 	<ul style="list-style-type: none"> • Limite dans la diffusion : aimerait connaître les thèmes des ateliers plus rapidement pour planifier d'y participer [1] • Besoin de plus de publicité dans le milieu [1] • Formation ponctuelle qui limite l'intégration des apprentissages, car pas de suivi sur le contenu [1]
Atelier « prévenir l'épuisement »	2*	<ul style="list-style-type: none"> • Permet d'obtenir de l'information et des trucs pour être bien dans le rôle d'aidant [1] 	<ul style="list-style-type: none"> • Incongruité entre le message lié au concept de « prendre soin de soi » et les moyens disponibles en termes de services et de financement à la disposition des aidants (frustration, car pas assez de services pour pouvoir prendre soin de soi) [1]
Soutien psychologique			
Groupes de soutien	14*****	<ul style="list-style-type: none"> • Permet l'extériorisation du vécu [2] • Permet l'apprentissage à partir des expériences des autres, de tisser des liens, l'exploration d'un thème précis par rencontre [12] • Permet de faire sortir les émotions [2] • Permet de connaître les ressources disponibles [3] • Permet de savoir à quoi s'en tenir pour le futur [1] 	<ul style="list-style-type: none"> • Difficulté à partager le vécu lorsque plus de 8 participants par groupe [1] • Certains membres du groupe prennent beaucoup de place et les autres ne peuvent partager leur expérience [2] • Rencontres bouleversent émotionnellement l'aidant plus qu'elle ne l'aide [1] • Difficulté d'y participer si aidant encore travailleur, car seulement en après-midi [2] • Formule de groupe ne répond pas à un besoin pour l'aidant [4]

Services	Nombre d'aidants total utilisant le service (n = 27)	Forces du service utilisé	Limites du service utilisé ou raison de son non-utilisation
Groupe de soutien (suite)		<ul style="list-style-type: none"> • La documentation liée au groupe dans la langue maternelle des aidants soit l'anglais ou le français [2] • Possibilité de participer au groupe à autant de sessions que désirées [1] 	
Soutien psychologique individuel	9*****	<ul style="list-style-type: none"> • Service utilisé qui a été le plus aidant [2] ou très apprécié [2] • Permet de se recentrer sur soi et de voir la situation différemment et avec objectivité [5] • Permet de poser des questions sur différents aspects du rôle d'aidant [1] • Permet un suivi téléphonique régulier d'une intervenante pour soutenir l'aidant [1] • Permet d'évacuer les frustrations et de dire la vérité sur sa perception de la situation sans blesser la personne âgée [1] • Permet une rencontre familiale pour discuter de la situation [1] 	<ul style="list-style-type: none"> • Lorsqu'il y a cohabitation entre aidant et aidé la visite à domicile n'est pas adéquate, car pas d'intimité possible pour discuter [1]

Services	Nombre d'aidants total utilisant le service (n = 27)	Forces du service utilisé	Limites du service utilisé ou raison de son non-utilisation
Atelier thématique d'art thérapie ou atelier de relaxation	3*	<ul style="list-style-type: none"> • Permet l'utilisation d'un nouveau médium pour se connaître mieux [1] • Permet l'acquisition de trucs à appliquer chez-soi pour relaxer et se donner des moyens pour affronter les difficultés vécues [1] 	<ul style="list-style-type: none"> • Trop dispendieux [1]
Activités de socialisation	1	<ul style="list-style-type: none"> • Permet de rencontrer des personnes vivant la même situation d'aide et pouvoir discuter avec elles [1] 	<ul style="list-style-type: none"> • Difficile pour l'aidante d'y participer lorsqu'elle est trop épuisée [1]
Répit périodique			
Répit/présence-surveillance -par travailleur autonome	7***	<ul style="list-style-type: none"> • Permet à l'aidant d'avoir quelques heures pour faire autre chose que de prendre soin de la personne âgée [2] • Apprécié, car la même travailleuse autonome qui fait du ménage, mais aussi des activités avec la personne âgée [2] • Personne formée comme préposé ou autres formations dans le domaine [1] • Toujours la même personne permet le développement d'un lien de confiance [3] • Permet du répit la nuit pour donner les soins d'hygiène de fin de vie [1] 	<ul style="list-style-type: none"> • Difficulté à trouver quelqu'un de confiance et stable pour rester avec la personne âgée [3] • Besoins de répit sont plus élevés que le répit attribué [3] si l'aidant veut plus de répit doit payer la différence [1] • Pas de distinction entre les heures de ménage et les heures de répit [1] • Difficulté dans la gestion des travailleurs autonomes [1] et la négociation des tâches à effectuer [2] • Blocs de répit trop courts surtout pour les MRC rurales où le proche doit se déplacer à Sherbrooke pour ses rendez-vous (ça prend au moins 6h) [2]

Services	Nombre d'aidants total utilisant le service (n = 27)	Forces du service utilisé	Limites du service utilisé ou raison de son non-utilisation
Répit/présence-surveillance - avec aide à l'hygiène	1	<ul style="list-style-type: none"> • Permet une prise en charge de la personne âgée pour les soins d'hygiène 3 h/semaine laissant à l'aidant du temps libre pour sortir [1] • Permet d'avoir des soins personnels complets pour la personne âgée et un peu de ménage [1] • Très bonne confiance en la personne qui venait pour prendre soin [1] 	<ul style="list-style-type: none"> • Dispendieux pour l'aidant (51 \$/semaine) [1]
Répit/présence-surveillance - avec entretien ménager	6***	<ul style="list-style-type: none"> • En même temps que l'entretien ménager, permet une présence avec la personne âgée [2] donc du répit • Aidante n'a pas besoin de faire le ménage hebdomadaire chez la personne âgée [3] • Permet d'avoir une personne de confiance qui vient et qui fait bien son travail [2] 	<ul style="list-style-type: none"> • Dans certain cas, l'aidant doit demeurer à la maison pendant le service et ce n'est donc pas du répit [1] • Pas besoin de ce service, car aidant peut encore le faire [4] • Difficulté à savoir comment introduire ce service chez la personne âgée [2] • Pas de suivi entre ce service et ceux du CSSS [1] • Coût trop élevé [5] • Pas confiance aux personnes d'entretien ménager dû à une mauvaise expérience dans le passé [1] • Aidant doit partir de la maison lorsque l'aide-domestique est présente [1]
Répit - par un accompagnateur (bénévole)	4*	<ul style="list-style-type: none"> • Permet un répit gratuit [1] • Permet à la personne âgée de faire des activités avec le bénévole [1] • Permet d'avoir du temps pour faire les commissions [1] 	<ul style="list-style-type: none"> • Service instable et pas de constance de personnel, car tributaire des bénévoles disponibles [2] • Pas adapté au besoin de l'aidant, car ne veut pas d'étrangère dans sa maison [1]

Services	Nombre d'aidants total utilisant le service (n = 27)	Forces du service utilisé	Limites du service utilisé ou raison de son non-utilisation
Centre de jour	5*	<ul style="list-style-type: none"> • Permet à l'aidant d'avoir du temps pour lui [3] • Permet de faire des loisirs [2] ou des commissions [2] • Permet d'avoir la tête libre en raison de la confiance envers le personnel [2] 	<ul style="list-style-type: none"> • Personne âgée ne veut pas y aller [4] • Personne âgée n'aime pas y participer, car il ne se reconnaît pas dans les autres bénéficiaires [1] ou n'est pas avec l'aidante [1] • Coût est élevé pour les foyers à faible revenu [1]
Répit intensif			
Hébergement par alternance	3*	<ul style="list-style-type: none"> • Permet à l'aidante de se reposer et de dormir des nuits complètes [2] • Aidante a pu aller visiter sa fille 1 semaine [1] • A vraiment dépanné lorsque l'aidant a été hospitalisé [1] 	<ul style="list-style-type: none"> • La personne âgée n'aimait pas cela [1] • Pour ceux qui l'apprécient, il faudrait avoir une continuité dans cette offre de services [1] • Difficulté, car ne peut pas aller voir la personne âgée [2] • Aidant n'a pas confiance à la qualité du service car trop peu de personnel. Il ne s'est donc pas reposé [1] ou ne veut plus l'utiliser [2] • Peu adapté pour personne âgée ayant de la médication variable [1] • Coût trop élevé pour le budget de l'aidante [1]

Services	Nombre d'aidants total utilisant le service (n = 27)	Forces du service utilisé	Limites du service utilisé ou raison de son non-utilisation
Baluchonnage	1	<ul style="list-style-type: none"> • Répit idéal, car la personne âgée demeure dans son domicile [1] • Permis à l'aidant d'aller pendant ce temps au chalet, en vacances ou en convalescence [3] • Idéal lors de problèmes de santé prolongés de l'aidant [1] • Expérience du personnel avec des personnes souffrant de problèmes cognitifs amène la confiance au service [2] • Coût de 200 \$ abordable si l'aidant trouve un endroit pour aller gratuitement [1] • Baluchonneuse fait les activités de la vie quotidienne que l'aidant avait l'habitude de faire [1] • Idéal lorsque aidant veut prendre des vacances à l'extérieur [2] 	<ul style="list-style-type: none"> • Pas assez flexible dans l'offre de services, car doit prendre au moins 4 jours à la fois [1] • Personne âgée n'accepterait pas ce service, car ne voudrait pas d'un étranger chez-elle [3] • Aidante ne saurait pas où aller pendant le temps de baluchonnage [2]

Après avoir comptabilisé les services qui sont directement offerts aux aidants qui ont été rencontrés et d'en avoir présenté les forces et les limites, nous effectuons dans le tableau 50 le même exercice, mais pour les services indirects.

TABLEAU 50 : NOMBRE D' Aidants AYANT UTILISÉ CHACUN DES SERVICES À LA PERSONNE ÂGÉE POUVANT INDIRECTEMENT LEUR VENIR EN AIDE, LEUR PERCEPTION QUANT AUX FORCES ET LIMITES DE CES SERVICES

Services	Nombre d'aidants (n = 27)	Forces du service utilisé	Limites du service utilisé ou raison de son non-utilisation
Information			
Gestionnaire de cas	7**	<ul style="list-style-type: none"> • Permet d'avoir une personne de référence [4] • Permet un lien mutuel régulier entre le gestionnaire de cas et l'aidant [1] • Donne un suivi psychologique lors d'apparition de dépression chez l'aidant [1] • Permet de faire le lien entre les différents intervenants (médecin, services, ...) [4] • Permet d'offrir et d'organiser des services pour la personne âgée et l'aidant [1] • Permet de se sentir plus en sécurité [2] 	<ul style="list-style-type: none"> • Aidante âgée aurait aussi besoin de se service et pas seulement pour la personne âgée [2] • Grand roulement de personnel [1] • Longue liste d'attente avant d'avoir le service [1]
Travailleuse sociale	3*	<ul style="list-style-type: none"> • Permet d'avoir une personne ressource lors des grandes étapes d'accompagnement (hébergement, hospitalisation...) [3] 	<ul style="list-style-type: none"> • Méconnaissance de la part de la travailleuse sociale des programmes gouvernementaux [1]

Services	Nombre d'aidants (n = 27)	Forces du service utilisé	Limites du service utilisé ou raison de son non-utilisation
Soutien psychologique			
Organisatrice communautaire de quartier	1	<ul style="list-style-type: none"> Offre un soutien psychologique à l'aidante qui vit dans le quartier [1] 	
Répit périodique			
Visite amicale	1	<ul style="list-style-type: none"> Permet une présence auprès de la personne âgée pendant quelques heures/sem. [1] 	<ul style="list-style-type: none"> Accompagnateurs ne sont pas formés pour faire des visites auprès de personne avec problèmes cognitifs [1]
Répit aux AVD et AVQ			
Soins d'hygiène	5***	<ul style="list-style-type: none"> Permet d'avoir au moins 1 bain par semaine par une personne qualifiée [1] Permet à la personne âgée de s'habituer à la présence d'une autre personne que l'aidante pour les soins d'hygiène [1] 	<ul style="list-style-type: none"> Un bain par semaine n'est pas suffisant. Demande à l'aidant de faire les soins d'hygiène les autres jours de la semaine [3] Roulement de personnel [1] Personne âgée n'aime pas le service du bain [1]
Popote roulante	4***	<ul style="list-style-type: none"> Utile dans des moments précis dans la vie de l'aidant (ex : hospitalisation; aidant fatigué) [4] Permet une complémentarité avec le repas de la cafétéria à la résidence [1] Très apprécié [1] 	<ul style="list-style-type: none"> Difficile d'organiser et prévoir les besoins pendant la saison estivale [1]
Soins professionnels : infirmiers et ergothérapies, psychologues	6****	<ul style="list-style-type: none"> Permet l'adaptation du domicile pour la sécurité de la personne âgée [2] Permet d'avoir des soins infirmiers adaptés à la condition de la personne âgée [3] 	<ul style="list-style-type: none"> Soins infirmiers offerts sur une période trop courte. On enseigne vite à l'aidant à les faire seul ce qui augmente le stress chez l'aidant [2] Plan de soins n'est pas partagé avec l'aidant [1]

Services	Nombre d'aidants (n = 27)	Forces du service utilisé	Limites du service utilisé ou raison de son non-utilisation
Accompagnement transport ou transport adapté	4	<ul style="list-style-type: none"> Seul moyen de transport pour l'aidante et la personne âgée [1] 	<ul style="list-style-type: none"> Problème de réservation au moins 48h à l'avance, mais quelques fois les rendez-vous médicaux sont à la dernière minute [1] Transport adapté le matin du centre de jour difficile à gérer, car arrive à l'avance et chauffeur met de la pression sur l'aidant pour qu'il aille plus rapidement avec la personne âgée avec des incapacités [2]
Partage d'information avec service d'urgence (911)	1*	<ul style="list-style-type: none"> Facilite les choses lors du contact avec le 911 [1] 	
Programme financier	1*	<ul style="list-style-type: none"> Permet de diminuer les coûts des médicaments, du répit ou du logement [1] 	

Les entrevues individuelles ont également permis de faire ressortir des besoins précis chez les aidants interviewés. Ils sont regroupés par types de besoins (information, formation, besoins psychologiques et répit). Pour chacun des besoins identifiés, est présenté le service existant pouvant y répondre, mais également des pistes de solution proposées par les aidants. Tous ces résultats sont présentés dans le tableau 51.

TABLEAU 51 : BESOINS IMMÉDIATS RESENTIS ET NON COMBLÉS POUR LES PROCHES AIDANTS DE PERSONNES ÂGÉES

Besoins immédiats ressentis par les aidants rencontrés, mais non comblés selon eux	Services mentionnés par les organismes (section 4) pour répondre au besoin	Pistes de développement de services selon les aidants
Besoins d'Information		
Information sur les services de la région en un seul endroit et de la part d'une seule personne [4] <ul style="list-style-type: none"> • Répertoire papier • Site Web • Ligne téléphonique 	<ul style="list-style-type: none"> • Guide « <i>Être aidant pas si évident</i> » publié par la Table de concertation des organismes communautaires, secteur personnes âgées de Sherbrooke. 	<ul style="list-style-type: none"> • Promotion des outils existants • Ligne téléphonique unique « APPUI-Estrie ».
Information sur les droits des aidants	Aucun	Aucun
Information sur les crédits d'impôts disponibles ou les programmes gouvernementaux pour personnes âgées et proches aidants [5]	<ul style="list-style-type: none"> • Les CAB offrent de l'accompagnement pour compléter les formulaires sans pour autant connaître tous les programmes disponibles. • Certains gestionnaires de cas connaissent bien les programmes et guident les aidants dans les demandes, mais pas tous. 	<ul style="list-style-type: none"> • Répertoire à jour des crédits d'impôts et autres programmes gouvernementaux disponibles ainsi que les formulaires leur étant associés. • Une personne de références ayant la capacité de guider les aidants dans la complétude des formulaires nécessaires.
Information sur les enjeux liés au permis de conduire d'une personne âgée avec des pertes cognitives; comment décider d'enlever ou non le permis à la personne âgée [1]	Aucun	<ul style="list-style-type: none"> • Une personne de référence qui peut répondre aux questions.

Besoins immédiats ressentis par les aidants rencontrés, mais non comblés selon eux	Services mentionnés par les organismes (section 4) pour répondre au besoin	Pistes de développement de services selon les aidants
Besoins de Formation		
Lectures vulgarisées sur la maladie d'Alzheimer [2], sous forme de fiches rapides, de capsules vidéos pour ne pas que ça demande trop d'effort à l'aidant déjà submergé dans les tâches de la vie quotidienne [1]	<ul style="list-style-type: none"> • Documents et site web disponibles par la Société Alzheimer de l'Estrie 	<ul style="list-style-type: none"> • Guide pratique ou vidéo pour aidants du type « ABC de la maladie » ou « ABC du rôle d'aidant » • Faire la promotion des documents déjà existants
Guide de résolution de problèmes de la vie quotidienne. Énumération de trucs à essayer [1]	Aucun	<ul style="list-style-type: none"> • Guide pratique ou vidéo pour aidants du type « Savoir agir »
Connaître les étapes à planifier pour que le don de soins se passe le mieux possible [1]	Aucun	<ul style="list-style-type: none"> • Thématique intégrée lors de l'intervention individuelle
Planification du suivi de manière claire et précise partagée avec l'aidant par les intervenants du CSSS [1]	<ul style="list-style-type: none"> • Plan de soins par le gestionnaire de cas ou travailleuse sociale du CSSS 	
Conseils sur l'adaptation du domicile pour que la personne âgée puisse y rester le plus longtemps possible en toute sécurité [1]	<ul style="list-style-type: none"> • Ergothérapeute par le CSSS 	<ul style="list-style-type: none"> • Service d'entrepreneurs en construction connaissant bien les normes dans l'adaptation du domicile pour les personnes âgées
Besoins de Soutien psychologique		
Suivi personnalisé et régulier tout au long du rôle d'aidant [1]	<ul style="list-style-type: none"> • Certains gestionnaires de cas le font de manière régulière et considèrent l'aidant comme un partenaire • Suivi par l'intervenante du RAAN par téléphone 	<ul style="list-style-type: none"> • Suivi individuel par une personne ressource dès le début jusqu'à la fin

Besoins immédiats ressentis par les aidants rencontrés, mais non comblés selon eux	Services mentionnés par les organismes (section 4) pour répondre au besoin	Pistes de développement de services selon les aidants
Besoin de soutien psychologique (suite)		
Avoir de l'aide immédiatement en cas de besoin	<ul style="list-style-type: none"> Intervention en situation de crise par CAB Missisquoi-Nord 	<ul style="list-style-type: none"> Ligne téléphonique d'urgence pour les aidants pour qu'ils puissent appeler en tout temps en cas de besoin Jumelage d'aidants pour le soutien moral et le partage d'expérience
Rencontres de soutien familial et de médiation familiale [1]	<ul style="list-style-type: none"> Soutien individuel et familial par la Société Alzheimer de l'Estrie Service individuel aux aidants par RAAN 	<ul style="list-style-type: none"> Promotions des services existants
Valorisation des actions de l'aidant [1] c'est-à-dire, est-ce que ce qu'ils font est approprié?	<ul style="list-style-type: none"> Groupe de soutien par les CAB, la société Alzheimer, le RAAN, aide communautaire de Lennoxville Service individuel de soutien par le RAAN, la Société Alzheimer 	<ul style="list-style-type: none"> Promotion des services existants
Besoins de Répit aux AVQ-AVD		
Entretien ménager [3] <ul style="list-style-type: none"> Moins de 3 h/semaine Gratuit Liste de travailleurs autonomes fiables 	<ul style="list-style-type: none"> Déjà une offre de service complète par Coopérative de services à domicile et Entreprises d'économie sociale d'entretien ménager Programme PEFSAD qui permet l'aide-domestique selon le revenu de la personne âgée 	<ul style="list-style-type: none"> Flexibilité dans l'offre de service déjà existante Avoir une liste de noms de travailleurs autonomes
Menus travaux saisonniers (exemples : fermer-ouvrir la piscine, ramasser feuilles, nettoyer la fournaise, etc.) [2]	<ul style="list-style-type: none"> Déjà une offre de service par Coopérative de services à domicile et Entreprises d'économie sociale d'entretien ménager 	<ul style="list-style-type: none"> Liste de travailleurs autonomes fiables et avec références
Accès à la popote roulante [1]	<ul style="list-style-type: none"> Dans presque tous les secteurs, c'est disponible 	<ul style="list-style-type: none"> Développer la popote roulante dans le secteur de Cookshire par exemple

Besoins immédiats ressentis par les aidants rencontrés, mais non comblés selon eux	Services mentionnés par les organismes (section 4) pour répondre au besoin	Pistes de développement de services selon les aidants
Besoins de Répit aux AVQ-AVD (suite)		
Transport adapté sur appel [1]	<ul style="list-style-type: none"> • Offert, mais doit réserver au moins 48 h à l'avance 	<ul style="list-style-type: none"> • Transport adapté style taxi pour les urgences ou les rendez-vous médicaux imprévus
Soins d'hygiène sur mesure [1] <ul style="list-style-type: none"> • Avoir plus d'un bain par semaine pour la personne âgée 	<ul style="list-style-type: none"> • Offert par les CSSS 	<ul style="list-style-type: none"> • Service d'aide à l'hygiène par des personnes formées
Services infirmiers à domicile en cas de besoin; [1]	<ul style="list-style-type: none"> • Offert par les CSSS 	<ul style="list-style-type: none"> • Infirmière pouvant se déplacer à domicile pour évaluation de la personne âgée en cas de problèmes de santé légers
Besoins de Répit périodique		
Services de répit <ul style="list-style-type: none"> • Souplesse dans l'organisation du répit selon les besoins 	<ul style="list-style-type: none"> • Service déjà offert par les coopératives de services à domicile, les entreprises d'économie sociale, le centre de jour, la Société Alzheimer de l'Estrie. • Service de répit offert par des travailleuses autonomes 	<ul style="list-style-type: none"> • Bloc de 4-5 heures à la fois • Possibilité d'accumuler des heures pour avoir un plus long répit (ex : 1 journée aux 2 semaines) • Répit offert de jour, de soir et de nuit • Répit dès le début pour permettre à l'aidant d'organiser les soins, services ou réorganiser la vie professionnelle de l'aidant
Services de répit <ul style="list-style-type: none"> • Avoir confiance dans le personnel offrant le répit • Toujours la même personne (lien de confiance) 	<ul style="list-style-type: none"> • Services possibles, mais pas toujours systématiques par les CSSS, les coopératives de services à domicile et les entreprises d'entretien ménager 	<ul style="list-style-type: none"> • Avoir une liste de travailleuses autonomes fiables, responsables et avec expérience auprès de personne avec problèmes cognitifs pour offrir du répit ou pouvant offrir des soins spécialisés

Besoins immédiats ressentis par les aidants rencontrés, mais non comblés selon eux	Services mentionnés par les organismes (section 4) pour répondre au besoin	Pistes de développement de services selon les aidants
Besoins de Répit périodique (suite)		
Financement du répit <ul style="list-style-type: none"> • En fonction des revenus de la personne âgée 	<ul style="list-style-type: none"> • Programme PEFSAD lorsque combiné à de l'entretien ménager 	<ul style="list-style-type: none"> • Promotion et explication du programme PEFSAD aux aidants • Autre programme d'aide financière pour les aidants à faible revenu. •
Augmentation de la fréquence du répit selon les besoins	<ul style="list-style-type: none"> • Évaluation faite par la gestionnaire de cas des CSSS 	<ul style="list-style-type: none"> • Répit d'au moins 2 demi-journées par semaine
Besoins de Répit intensif		
Répit de 48 heures ou plus variable quant au lieu [2]	<ul style="list-style-type: none"> • Minimum de jours 4 jours d'exigés par le baluchonnage 	<ul style="list-style-type: none"> • Répit prise en charge à l'extérieur de la maison • Répit prise en charge chez la personne âgée
Répit de type Baluchonnage [2]	<ul style="list-style-type: none"> • Type de Répit offert par Baluchon Alzheimer, mais seulement pour personne Alzheimer 	<ul style="list-style-type: none"> • Répit pour les aidants qui ne demeurent pas avec la personne âgée • Répit pour les personnes âgées ne souffrant pas de la maladie d'Alzheimer
Répit en situation de crise ou répit temporaire <ul style="list-style-type: none"> • Avoir un endroit où envoyer la personne âgée en cas d'hospitalisation de l'aidante 	<ul style="list-style-type: none"> • Répit offert, mais dans des CHSLD ou résidences intermédiaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Répit à faible coût et accessible rapidement
Répit par alternance	<ul style="list-style-type: none"> • Répit offert, mais dans des CHSLD ou résidences intermédiaires 	<ul style="list-style-type: none"> • Répit d'une semaine dans une résidence privée avec tous les services

5.3 Principaux constats

À la lumière des données recueillies lors de la consultation certains constats liés au rôle d'aidant, à la personne âgée, à l'organisation des services, mais également dû à la géographie de la région sont présentés.

5.3.1 Constats liés à l'aidant

- Les personnes ne s'identifient pas toujours comme tel au statut de « proche aidant ». Le rôle d'aidant étant insidieux pour plusieurs et il se développe sur plusieurs années.
- Les aidants ne savent pas où aller chercher l'information dont ils ont besoin, ils ne connaissent pas toujours les services existants, ne savent pas où s'adresser pour avoir des réponses à leurs questions.
- Des aidants peuvent se retrouver dans le groupe de la population dite « à faible revenu ». Ceux qui sont mieux nantis vont avoir accès plus facilement au service de répit, car ils paient de leur poche le service de travailleuses autonomes.
- Le répit est un service essentiel pour les aidants de personnes avec des troubles cognitifs qui vivent en cohabitation avec la personne âgée, car c'est la seule manière d'avoir du temps pour eux.
- Les aidants de personnes ayant la maladie ont plus facilement accès à de l'information par l'entremise de la Société Alzheimer, pour les autres problématiques c'est plus difficile pour les aidants.

5.3.2 Constats liés à la personne âgée

- Il est plus difficile de faire accepter les services qui sont prodigués au domicile de l'aidant ou de la personne âgée (présence surveillance, ménage, soin d'hygiène), car cela implique initialement l'entrée d'un inconnu au domicile.
- Pour que les services soient plus acceptables, il est nécessaire d'assurer la stabilité du service, mais surtout une stabilité dans le personnel venant offrir le service.
- Pour les personnes ayant seulement des incapacités physiques, les services de répit comme l'hébergement par alternance ou temporaire et le Centre de jour sont peu attrayants.
- L'aidant refuse souvent les services parce que la personne âgée n'accepte pas les étrangers
- La situation de l'aidant d'une personne atteinte d'une incapacité physique ou de troubles cognitifs légers est différente, car il y a « négociation » des besoins des uns et des autres. Souvent, l'aidant se plie aux besoins de la personne âgée et ainsi se prive de la satisfaction de ses propres besoins.

5.3.3 Constats liés à l'organisation des services

- Il y a des allocations de présence surveillance qui sont données par l'intermédiaire des chèques-emploi services. L'aidant reste responsable de trouver une personne de confiance pour effectuer le travail de répit. Cette démarche est lourde pour les aidants.
- Il y a plus de diversité dans les services pour les aidants de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer.
- La grande majorité des services aux aidants dans les MRC rurales sont offerts pour les aidants de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer.
- Les services aux anglophones sont disponibles en approche individuelle, mais peu en groupe sauf par le CAB du Haut-Saint-François et l'Aide communautaire de Lennoxville.

5.3.4 Constats liés à la géographie

- Lorsque le répit est offert dans les régions plus éloignées, il faut tenir compte du temps de déplacement pour se rendre à la ville.
- L'offre de service aux aidants est beaucoup plus développée pour les gens de la ville de Sherbrooke. Deux organismes principaux leur étant dédiés y siègent soient la Société Alzheimer de l'Estrie et le Regroupement des aidants et aidantes naturelles.
- Les organismes communautaires, les entreprises d'économie sociale et les coopératives d'entretien ménager offrent des services sur tout leur territoire malgré les distances quelques fois importantes.
- La MRC des Sources est celle où il y a le moins de services développés pour les proches aidants.

6. Identification des pistes d'amélioration

L'objectif de cette section est d'identifier quelques orientations se dégageant du présent portrait qui pourraient aider le Carrefour de soutien aux aidants de l'Estrie (APPUI-Estrie) à élaborer son plan d'action stratégique. Les orientations seront présentées globalement par type de besoins (information, formation, soutien psychologique et répit), mais également selon les priorités par MRC.

6.1 Globalement

- Sensibiliser la population à ce qu'est un « proche aidant » pour que ces derniers puissent se reconnaître dans leur rôle et demander de l'aide plus tôt;
- Développer et faire la promotion d'un « guichet unique » de source d'information sur les services et les ressources disponibles;
- En parallèle de la sensibilisation au statut de proche aidant, prendre les gens où ils sont et offrir d'abord des informations sur la maladie du proche atteint qui semble la première motivation des gens et l'utiliser comme porte d'entrée pour d'autres services;
- Maintenir et optimiser les services existants tout en s'assurant d'en faire la promotion élargie à toute la population susceptible d'être aidant;

- Offrir des activités de formation, de soutien psychologique et de répit en soirée pour les aidants qui sont encore sur le marché du travail;
- Maintenir et optimiser les groupes de soutien existant sans en développer davantage;
- Offrir, valoriser et publiciser le soutien individuel, car peu connu par les aidants;
- Développer et maintenir les services de répit à faibles coûts et sous des formes diversifiées;
- S'assurer d'avoir un service de répit disponible pour les aidants désirant participer à des activités de formation et de soutien psychologique;
- Développer des services de répit intensif pour les personnes âgées atteintes de problèmes cognitifs légers ou les personnes âgées ayant une problématique de santé davantage physique.

6.1.1 Information

- Optimiser la promotion de l'information déjà disponible auprès des aidants et de la population en générale;
- Favoriser les collaborations entre les CSSS, les médecins et les organismes communautaires pour qu'ils connaissent les services disponibles;
- Centraliser les appels des proches aidants dans une instance de type « guichet unique » où l'aidant pourrait avoir toute l'information, et où, il pourrait poser toutes ses questions et recevoir une réponse immédiate;
- S'assurer que les organismes offrant des services par type de maladie soient arrimés à un « guichet unique » pour les aidants afin que ces derniers soient référés à d'autres ressources spécifiques pour eux;
- Développer, pour les anglophones, de la documentation, des services individuels et des groupes;
- Développer un répertoire des crédits d'impôts et autres programmes gouvernementaux disponibles ainsi que les formulaires à jour leur étant associés.

6.1.2 Formation

- Déployer la promotion des ateliers thématiques existants, car il y a un manque de promotion;
- Développer des ateliers thématiques pour les aidants de personnes âgées qui ont des problématiques de santé autres que celle de la maladie d'Alzheimer ou des maladies dégénératives apparentées;
- Développer des ateliers thématiques pour la population anglophone;
- Développer ou promouvoir un guide pratique ou un vidéo pour aidants du type « ABC de la maladie » ou « ABC du rôle de proche aidant »;
- Favorisé l'approche individuelle pour certaines thématiques de formation.

6.1.3 Soutien psychologique

- Maintenir les groupes de soutien existants; et s'il y a un manque de participants plutôt que d'abolir un groupe le fusionner avec un autre.
- Revoir la nécessité d'offrir des groupes de soutien dans quatre instances pour les aidants de la ville de Sherbrooke (CSSS, RAAN, SAE, Aide communautaire Lennoxville).

- Maintenir les services individuels et en faire la promotion, car peu connus par les aidants;
- Essayer d'avoir le soutien individuel disponible dans toutes les MRC;
- Offrir plus de formation aux bénévoles qui côtoient des personnes âgées avec des problèmes cognitifs (exemples : comment agir avec une personne âgée avec problèmes cognitifs, techniques de déplacement sécuritaires);
- Développer une ligne téléphonique d'urgence pour les aidants pour pouvoir contacter quelqu'un en tout temps en cas de besoins;
- Développer un service de jumelage d'aidant pour le soutien moral et le partage d'expérience.

6.1.4 Répit périodique

- S'assurer que l'offre de services de répit rejoint aussi les aidants où la personne âgée n'est pas suivie par un gestionnaire de cas du CSSS;
- Développer et rendre disponible aux aidants une liste de travailleurs autonomes fiables et avec expérience qui peuvent faire du répit;
- Maintenir ou développer du répit souple avec les caractéristiques suivantes :
 - La même personne qui offre le répit pour établir une confiance mutuelle;
 - La personne doit avoir des connaissances sur le don de soins à une personne âgée ayant des problèmes cognitifs;
 - La personne doit pouvoir venir plus de 4 h;
 - Elle doit être disponible de jour, de soir et de nuit selon les besoins de l'aidant;
 - L'aidant décide s'il demeure à la maison ou quitte pendant le répit.
- Rendre disponible une aide monétaire pour le Service de répit pour les personnes âgées à faible revenu;
- Développer des activités communautaires de type « centre de jour » pour les personnes âgées ayant des problèmes cognitifs légers à modérés.

6.1.5 Répit intensif

- Offrir un répit de 48 h;
- Développer des places de répit intensif dans les résidences privées pour les personnes ayant des problèmes cognitifs légers ou des problèmes à prédominance physique;
- Élargir le service de Baluchonnage pour tous les types de personnes âgées; peu importe leur maladie.

6.2 Pistes particulières à chacune des MRC de l'Estrie

6.2.1 MRC du Granit

- Avoir un lieu unique (téléphone ou en personne) pour obtenir de l'information sur les maladies, les services disponibles, peu importe le type de maladie dont souffre la personne âgée;
- Développer de la **présence-surveillance** où l'aidant peut s'absenter du domicile;

- Offrir des services de soutien psychologique pour les aidants de personnes ne souffrant pas de la maladie d'Alzheimer ou autres maladies apparentées.

6.2.2 MRC les Sources

- Développer un **service de répit** pour les aidants, car absent sur le territoire;
- Avoir un lieu unique (téléphone ou en personne) pour obtenir de l'information sur les maladies et les services disponibles.

6.2.3 MRC Haut-Saint-François

- Avoir un lieu unique (téléphone ou en personne) pour obtenir de l'information sur les maladies, les services disponibles.

6.2.4 MRC Val Saint-François

- Développer un service de répit pour les aidants, car absent sur le territoire;
- Avoir un lieu unique (téléphone ou en personne) pour obtenir de l'information sur les maladies, les services disponibles;
- Maintenir les groupes de soutien existants sans pour autant en ajouter. Peut-être regrouper les problématiques d'aidants lorsque le nombre de personnes n'est pas assez élevé pour faire 2 groupes distincts.

6.2.5 MRC de Coaticook

- Avoir un lieu unique (téléphone ou en personne) pour obtenir de l'information sur les maladies, les services disponibles.

6.2.6 MRC Memphrémagog

- Avoir un lieu unique (téléphone ou en personne) pour obtenir de l'information sur les maladies, les services disponibles;
- Développer de l'hébergement par alternances dans la MRC de Memphrémagog
- Augmenter le nombre de jours de disponibilité du baluchonnage;
- Offrir plus de services destinés aux anglophones étant donné que c'est la MRC ayant la plus grande augmentation de personnes âgées anglophones.

6.2.7 Ville de Sherbrooke

- Développer le répit de soir pour les aidants;
- Maintenir les groupes de soutien existants sans pour autant en ajouter. Peut-être regrouper pour favoriser la complémentarité des groupes existants afin de s'assurer d'un recrutement suffisant pour les activités.

Annexe 1

Une analyse macro a été effectuée pour présenter une « combinaison idéale » de services en puisant dans les éléments du portrait. Ce travail peut être qualifié d'« impressionniste », c'est-à-dire qu'il découle de l'impression générale des personnes impliquées dans la collecte de données.

Information :

- Si les premières démarches se font par le nom de la maladie (il ne cherche pas des ressources pour lui comme proche aidant, mais des ressources sur l'Alzheimer ou le cancer, etc.)
- Si ce sont les médecins qui sont les seules ressources « obligatoirement » en contact avec la personne atteinte et le proche

Alors :

- S'assurer que les organismes identifiés à un diagnostic (comme la SAE, la Rose des vents, etc.) se voient comme la porte d'entrée des services pour le proche aidant
- S'assurer que les médecins de famille et les infirmières GMF se voient aussi comme cette porte d'entrée
- Développer un guichet unique d'accueil et référence pour les proches aidants
- Les organismes, les médecins et infirmières et les proches devraient référer systématiquement à ce guichet afin d'identifier les services et programmes requis et disponibles
- Ce guichet doit avoir un « téléphone rouge » avec une personne de référence dans chaque MRC pour échanger des informations et se maintenir à jour sur les réalités locales

Formation :

- Si les besoins de formation sont diversifiés et multiples

Alors :

- Le guichet unique pourrait aussi servir à répertorier les formations existantes en Estrie et à rendre disponible un calendrier intégrant plusieurs possibilités d'activités ouvertes à tous
- Les groupes de soutien sont un bon endroit pour intégrer des contenus de formation et les organismes qui offrent ces groupes devraient avoir accès à du matériel de formation validé et facile d'utilisation
- Le guichet unique pourrait alors jouer un rôle de vigie et devenir une banque de ressources pédagogiques pour les organismes ayant identifié des besoins de formation parmi les proches avec lesquels ils sont en contact, soit en groupe ou individuellement.

Soutien :

- Si on veut une prise en *charge personnalisée*, c'est-à-dire quelqu'un qu'on peut téléphoner et rencontrer au besoin
- Si on considère le groupe de soutien comme une ressource très importante, mais dont l'accès ne semble pas fait pour tout le monde
- Si on voit la gestion de cas comme un idéal, mais pas suffisamment accessible

Alors :

- Il faut au moins une ressource de soutien individuel par MRC
- Cette ressource devrait offrir un service de type « gestion de cas » pour le proche aidant, incluant l'écoute et le soutien psychologique et l'advocacy pour l'accès à d'autres services et soutenir des décisions importantes (ex : vendre ou non la maison)
- Il faut bien articuler le guichet unique régional et les ressources de soutien locales

Répit :

- Si on veut répondre à différents besoins du proche aidant pendant toute la durée de la maladie, et plus particulièrement chez les aidants de personnes âgées avec problèmes cognitifs

Alors il faut 3 types de services:

- 1) un répit de type « surveillance –accompagnement »

Ce service doit :

- Être donné par une personne formée pour interagir avec des personnes atteintes de troubles cognitifs
- Être donné par une personne choisie, stable et de confiance
- Être de durée variable (3 h – 6 h mais aussi 24 h et 48 h)
- Être distinct de l'aide-domestique ou à de l'aide à l'hygiène
- Être suffisamment accessible par du soutien financier (bonification de l'allocation directe – chèque emploi-service)

- 2) un répit par des activités offertes à la personne atteinte

Ce service doit :

- Être disponible localement dans la MRC de la personne

- Être disponible même pour des degrés d'incapacité légère, car cela permet un répit « psychologique » à la fois à l'aidé et à l'aidant.

3) un répit de longue durée (4-7 jours)

Ce service :

- Peut-être celui de Baluchon pour les personnes qui désirent demeurer à domicile
- Peut-être de l'hébergement temporaire. Si c'est le cas, alors il faut améliorer les services existants en donnant une couleur « domicile » au service (l'approche CHSLD ne semble pas toujours adaptée au besoin)
- S'assurer que des programmes d'aide financière peuvent aider.

Annexe 2

Guide d'entrevue proche aidant

Merci d'avoir accepté cette entrevue. Comme Monsieur ou Madame X a dû vous l'expliquer, l'équipe du Centre d'expertise en santé de Sherbrooke est présentement à faire un portrait des services offerts aux aidants en Estrie ainsi que des besoins des aidants.

Notre mandat nous amènera à proposer des pistes d'amélioration de l'aide et des services qui vous sont offerts. Notre équipe considère donc important de vous consulter, car c'est vous l'expert de la question.

Je veux vous assurer que les informations et commentaires resteront confidentiels, votre nom n'apparaîtra à aucun endroit. À titre indicatif, nous consulterons près de 30 aidants pour recueillir leur opinion et commentaire.

Bloc A

Pouvez-vous me décrire brièvement votre histoire en lien avec la maladie de votre proche?

- Qui est votre proche?
- De quoi est-il atteint?
- Depuis quand vous prenez soin de lui?

Bloc B

Pour chacun des services reçus :

- Par qui?
- Vous en avez entendu parler par qui ?
- De quelle manière, il vous est offert? (fréquence, jour de la semaine, temps dans la journée, organisation du temps, ...)
- Est-ce que ça répond totalement à vos besoins ?
- Comment ce service pourrait être amélioré ?

Bloc C

Besoins non comblés :

- Pour les tâches où vous ne recevez pas d'aide, c'est parce que:
 - Vous n'avez pas besoin?
 - Vous n'avez pas eu d'offre d'aide?
 - On vous a déjà offert, mais vous avez refusé ? Pour quelle raison?
 - Vous avez déjà demandé, mais vous n'avez pas eu de service ou vous êtes en attente.
- Qu'est-ce qui vous aiderait davantage?
 - Que vous n'avez pas accès?
 - Qui n'existe pas?
 - Qui n'est pas tout à fait adapté à vos besoins ou votre réalité?

Bloc D

Vérifier la perception des services :

- Est-ce que ça aide vraiment les aidants?
- Comment il faudrait que ça soit organisé pour que ça vous vienne vraiment en aide?
- Qu'est-ce qui ferait que ça ne fonctionnerait pas pour vous?

Liste de services directs à l'aidant

Information	Formation	Soutien psychologique	Répit
Conférence thématique	Ateliers thématiques	Groupe de soutien	Répit de courte durée à domicile
Site internet	Formation sur la prévention de l'épuisement	Rencontre individuelle de soutien	Centre de jour
Accueil téléphonique		Suivi psychologique	Répit prolongé à domicile
Rencontre d'information et d'échange		Déjeuner rencontre	Hébergement par alternance ou temporaire
Café rencontre		Intervention en situation de crise	

Liste de services existants pour la personne âgée; est-ce que ça aide les aidants?

- Entretien ménager
- Aide à l'hygiène
- Popote roulante
- Accompagnement transport (visites médicales)
- Visites ou téléphones amicaux pour personne âgée
- Aide aux commissions
- Télésurveillance ou programme PAIR

Bloc F

- Est-ce qu'il y aurait un service qui n'existe pas encore et qui pourrait vous venir en aide?