

RAPPORT ANNUEL 2019-2020

sur les activités du Fonds de soutien
aux proches aidants et sur celles de la Société
de gestion pour le soutien aux proches aidants,
l'Appui national

MINISTÈRE DE LA SANTÉ

ET DES SERVICES SOCIAUX



ÉDITION

La Direction des communications du ministère de la Santé et des Services sociaux

Le présent document n'est disponible qu'en version électronique à l'adresse :
www.msss.gouv.qc.ca section **Publications**.

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

Dépôt légal
Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2022

ISBN : 978-2-550-91059-6 (version PDF)

Tous droits réservés pour tous pays. La reproduction, par quelque procédé que ce soit, la traduction ou la diffusion du présent document, même partielles, sont interdites sans l'autorisation préalable des Publications du Québec. Cependant, la reproduction partielle ou complète du document à des fins personnelles et non commerciales est permise, uniquement sur le territoire du Québec et à condition d'en mentionner la source.

© Gouvernement du Québec, 2022

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

Monsieur le Président,

Conformément à l'article 16 de la Loi instituant le fonds de soutien aux proches aidants, j'ai l'honneur de vous présenter le *Rapport annuel 2019-2020 sur les activités du Fonds de soutien aux proches aidants et sur celles de la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants, l'Appui national* et le Bilan détaillé et évaluation critique des résultats du fonds de soutien aux proches aidants depuis sa création en 2009.

Les rapports présentent les détails des montants versés et des projets financés ainsi qu'un bilan du nombre de proches aidants rejoints par l'organisme, les types de services financés et les résultats obtenus par l'Appui national au cours de la période allant du 1^{er} avril 2009 au 31 mars 2020. De plus, ces bilans témoignent du travail accompli au moyen du Fonds de soutien aux proches aidants.

Je tiens à remercier notre partenaire, Sojecci II ltée, société de la famille Lucie et André Chagnon, pour sa contribution.

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

La ministre responsable,

ORIGINAL SIGNÉ

Marguerite Blais

TABLE DES MATIÈRES

1	Notes explicatives	1
2	États financiers du Fonds de soutien aux proches aidants	3
3	Année 2019-2020 : consolidation des services offerts aux proches aidants d'aînés	3
3.1	LE DÉPLOIEMENT DES APPUIS RÉGIONAUX.....	3
3.2	LES SOMMES VERSÉES ET LES PROJETS FINANCÉS.....	5
3.2.1	<i>Total des sommes versées</i>	5
3.2.2	<i>Nombre de projets nationaux financés</i>	6
3.2.3	<i>Nombre de projets financés par région</i>	6
3.3	LE BILAN DÉTAILLÉ DU NOMBRE DE PROCHES AIDANTS TOUCHÉS ET DES ACTIVITÉS FINANCÉES.....	7
3.4	LE SERVICE INFO-AIDANT.....	13
3.5	LA STRATÉGIE COMPLÉMENTAIRE.....	14
4	Appels de projets	14
5	Évaluation des résultats obtenus au regard des objectifs fixés	15
5.1	L'ACCROISSEMENT DU NOMBRE ET LA DIVERSIFICATION DES PROCHES AIDANTS D'AÎNÉS AYANT ACCÉDÉ À DES SERVICES SOUTENUS PAR LES APPUIS.....	15
5.2	LE SOUTIEN AU DÉPLOIEMENT DE SERVICES D'UNE INTENSITÉ ET D'UNE QUALITÉ RÉPONDANT AUX BESOINS DES PROCHES AIDANTS D'AÎNÉS.....	16
5.3	LA COMPLÉMENTARITÉ DES ACTIONS ENTRE LES ACTEURS POUVANT CONTRIBUER À L'AMÉLIORATION DE LA QUALITÉ DE VIE DES PROCHES AIDANTS D'AÎNÉS.....	17
5.4	L'ENGAGEMENT DE LA SOCIÉTÉ QUÉBÉCOISE ENVERS LES PROCHES AIDANTS D'AÎNÉS.....	18
5.5	DES ORGANISATIONS PERFORMANTES.....	19
6	Modification au protocole d'entente	20

1 Notes explicatives

Le projet de loi n° 6, *Loi instituant le fonds de soutien aux proches aidants*, a été adopté le 8 octobre 2009. Le Fonds de soutien aux proches aidants a été constitué dans le but de soutenir les proches aidants qui fournissent, sans rémunération, des soins et du soutien réguliers à domicile à des personnes âgées ayant une incapacité significative ou persistante susceptible de compromettre leur maintien à domicile. Il a commencé ses activités le 2 décembre 2009 et il est administré par le ministère de la Famille.

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

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

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

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

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

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

Étant donné l'existence d'importants surplus cumulés dont l'Appui national bénéficiait, les versements du gouvernement et de Sojecci II Itée à l'Appui ont été suspendus pour une période de 39 mois, soit de janvier 2013 à mars 2016 inclusivement. Les parties ont également convenu de prolonger la durée de leur partenariat pour être en mesure d'étaler, sur une période de 24 mois additionnels, soit jusqu'au 31 octobre 2021, les versements du montant cumulé pendant la première période de suspension des versements, laquelle a duré 29 mois. Le protocole d'entente et les conventions de subvention et de contribution ont été modifiés à cette fin.

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

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

Conformément à cet article, le présent rapport comprend le détail des sommes versées et des projets financés, un bilan du nombre de proches aidants qui sont touchés par l'organisme et un bilan des types de services financés, ainsi qu'une évaluation des résultats obtenus par l'Appui national au regard des objectifs fixés pour la période allant du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019. Il comprend aussi les activités financières du Fonds de soutien, c'est-à-dire le bilan de l'actif, du passif et des excédents cumulés.

Les données comprises dans le présent rapport proviennent de la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants, sauf lorsqu'une autre source est indiquée.

2 États financiers du Fonds de soutien aux proches aidants

Les états financiers du Fonds de soutien aux proches aidants sont présentés ci-dessous. Le tableau 1 laisse voir qu'en 2019-2020, la partie gouvernementale a transféré 16 171 670 \$ à la Société de gestion pour le soutien aux proches aidants. En 2015-2016, des modifications ont été apportées aux modalités et aux conditions de versement des subventions à la Société de gestion. Les versements mensuels ayant été suspendus pour une période de 39 mois (29 mois lors d'un premier décret et 10 mois supplémentaires lors d'un second décret), ils ont été repris le 1er avril 2016. Comme le prévoyaient les ententes de modifications au protocole d'entente et à la convention de subvention, le versement de la somme de 12 400 000 \$, correspondant aux 10 mois de suspension des versements, a été fait le 1er avril 2016 par la partie gouvernementale. Le versement des autres sommes qui avaient été suspendues (35 960 000 \$) sera étalé sur une période additionnelle de 24 mois (du 31 octobre 2019 au 31 octobre 2021), pour laquelle une prolongation de l'entente a été signée.

3 Année 2019-2020 : consolidation des services offerts aux proches aidants d'aînés

3.1 Le déploiement des Appuis régionaux

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

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

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

De plus, les CSA soutiennent financièrement divers projets qui favorisent l'appui aux proches aidants de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, ou d'autres démences apparentées, ou de toute forme de dégénérescence physique ou mentale liée au vieillissement.

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

Les CSA sont maintenant appelés « Appuis régionaux ».

Au 31 mars 2020, dix-sept Appuis régionaux poursuivaient leur déploiement dans les régions suivantes : le Bas-Saint-Laurent, les Laurentides, la Montérégie, le Saguenay–Lac-Saint-Jean, l'Estrie, Chaudière-Appalaches, Laval, Lanaudière, la Capitale-Nationale, le Centre-du-Québec, Montréal, l'Abitibi-Témiscamingue, la Jamésie, la Mauricie, la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, l'Outaouais et la Côte-Nord.

Pour les Terres-Cries-de-la-Baie-James, une entente a été signée avec le Conseil cri de la santé et des services sociaux de la Baie-James pour la période allant du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2020 en ce qui concerne un projet de groupe de soutien s'adressant aux proches aidants dans la région de Chisasibi.

3.2 Les sommes versées et les projets financés

3.2.1 Total des sommes versées

Le total des sommes versées aux Appuis régionaux par l'Appui national, au 31 mars 2020, est présenté dans le tableau 1.

Tableau 1 – Répartition des sommes versées aux Appuis régionaux par l'Appui national

Appui régional	Somme versée
Appui Bas-Saint-Laurent	773 975 \$
Appui Laurentides	1 516 104 \$
Appui Montérégie	2 812 145 \$
Appui Saguenay–Lac-Saint-Jean	916 691 \$
Appui Estrie	906 656 \$
Appui Chaudière-Appalaches	1 191 093 \$
Appui Laval	1 081 274 \$
Appui Lanaudière	1 120 363 \$
Appui Capitale-Nationale	2 281 354 \$
Appui Centre-du-Québec	742 359 \$
Appui Montréal	4 860 435 \$
Appui Abitibi-Témiscamingue	695 020 \$
Appui Jamésie	281 342 \$
Appui Mauricie	1 116 765 \$
Appui Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	707 745 \$
Appui Outaouais	868 995 \$
Appui Côte-Nord	555 826 \$
Terres-Cries-de-la-Baie-James	0 \$
TOTAL	22 647 167 \$

3.2.2 Nombre de projets nationaux financés

Du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020, quatre projets nationaux ont été financés par l'Appui national, ce qui représente une somme totale de 220 025 \$.

3.2.3 Nombre de projets financés par région



Du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020, 362 projets étaient en cours de réalisation dans les différentes régions. Ce nombre inclut les projets qui se sont terminés pendant l'année financière et ceux financés par l'Appui national.

3.3 Le bilan détaillé du nombre de proches aidants touchés et des activités financées

Du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020, 44 268 proches aidants d'aînés ont été touchés par les 362 projets en cours, lesquels représentent, au total, près de 17,9 millions de dollars en matière d'investissements.

Tableau 2 – Répartition des sommes accordées par l'Appui national et par les Appuis régionaux, selon le type de service

Type de service	Somme	Répartition selon les sommes décaissées
Information, formation et soutien psychosocial	9 101 807 \$	51 %
Répit	8 809 858 \$	49 %
Total	17 911 665 \$	100 %

Tableau 3 – Répartition du nombre d’heures d’intervention reçues et du nombre de personnes touchées, selon le type de service

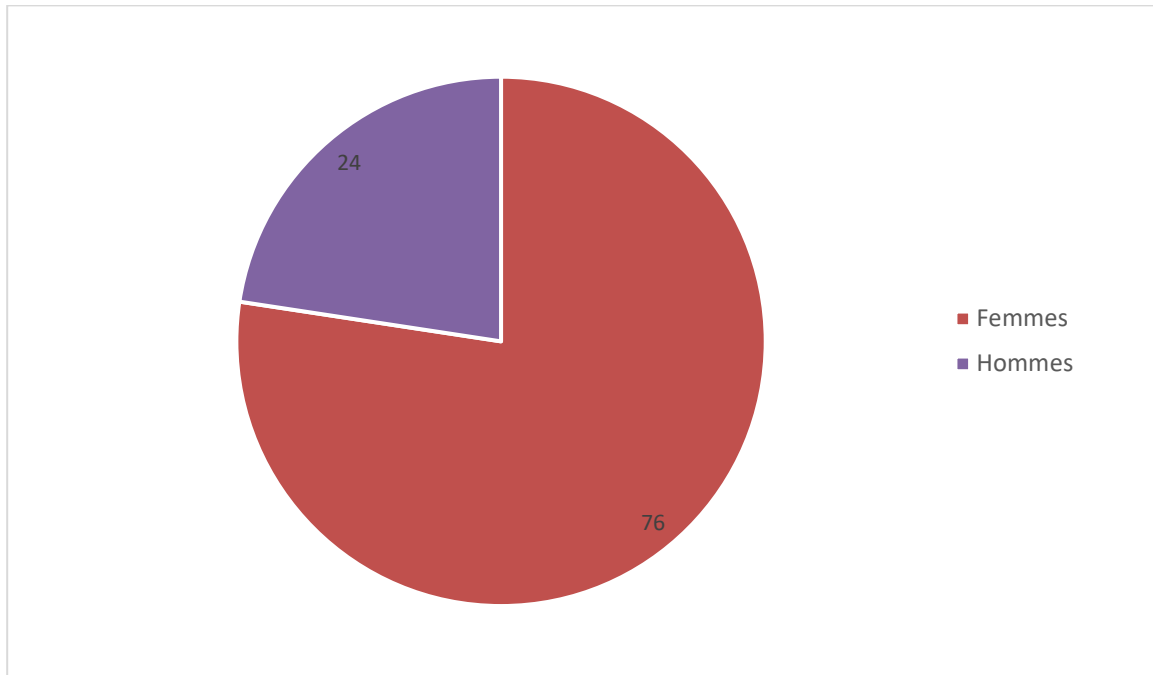
Type de service*	Nombre d’heures d’intervention reçues*	Répartition selon le nombre d’heures	Nombre de proches aidants touchés	Nombre de personnes touchées**
Information	54 415	8,9 %	12 312	
<i>Auditoire</i>				4 057 425
<i>Participants</i>				67 313
Formation	46 081	7,5 %	5 815	
Soutien psychosocial	96 781	15,8 %	20 225	
Répét	414 183	67,8 %	5 916	
<i>de groupe</i>			2 112	
<i>individuel</i>			3 804	
Total***	611 460	100 %	44 268	4 124 738

* Le nombre d’heures d’intervention reçues correspond à la somme des heures reçues par les proches aidants selon le type de service. Comparées au nombre de projets, ces données permettent d’obtenir une meilleure vue d’ensemble des résultats et une meilleure vue globale de la portée des activités de groupe offertes pour chaque type de service.

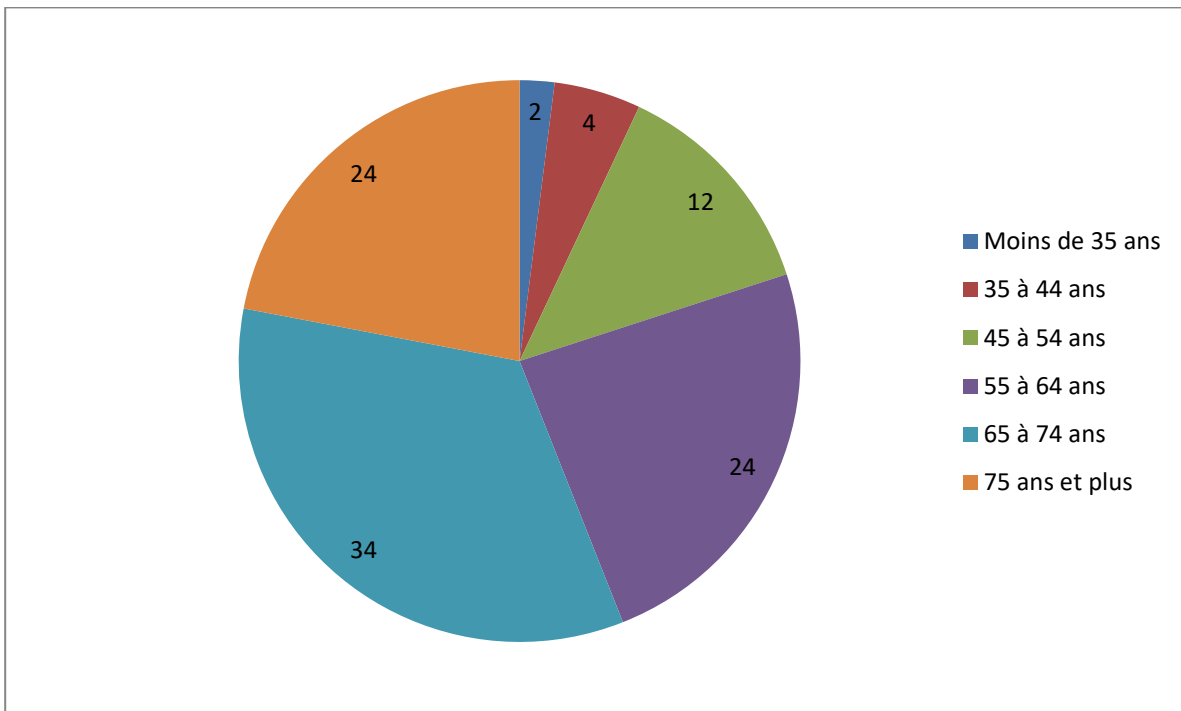
** Le nombre de personnes touchées concerne les activités d’information au grand public, telles que la production ou la distribution de dépliants, la conception d’un site Web ou une émission de télévision. Les éléments mesurables utilisés sont l’auditoire et le nombre de participants, qui ne sont pas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

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

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



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



Graphique 3 – Répartition des proches aidants touchés, selon l'incapacité de la personne aidée (en %)

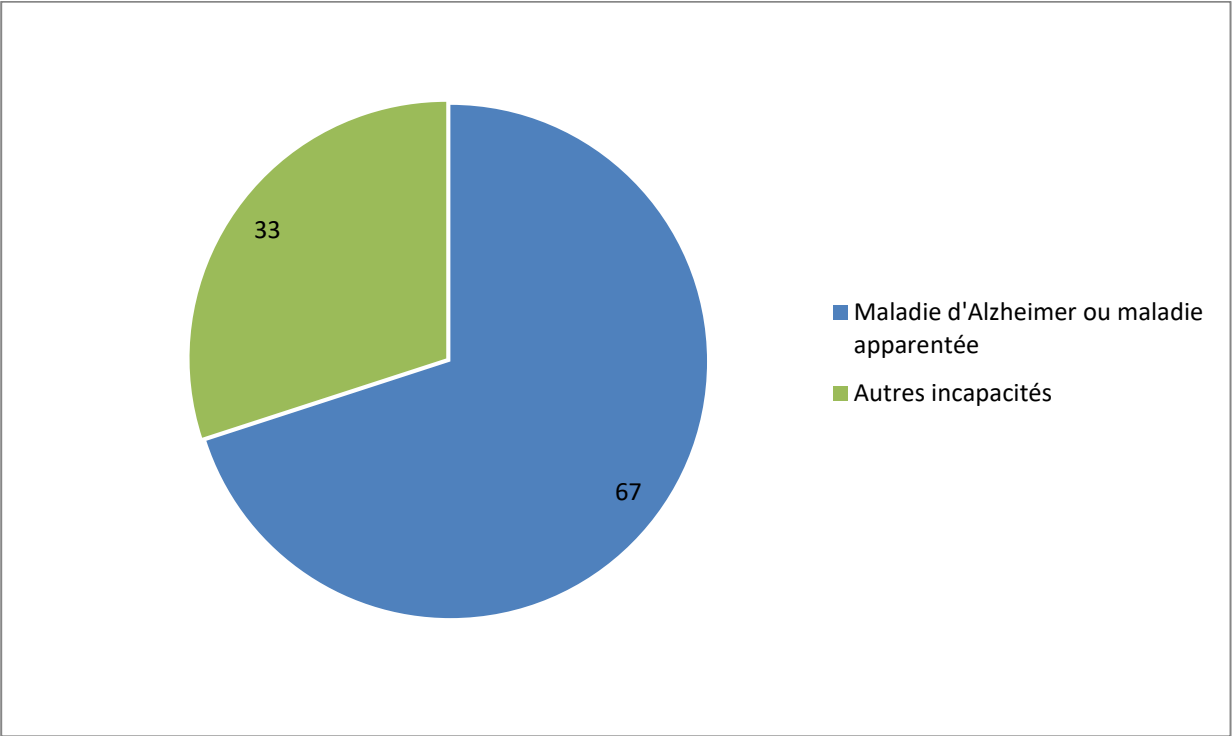


Tableau 4 – Nombre de proches aidants touchés par l'Appui national et par les Appuis régionaux

Appui	Nombre
Appui national	358
Appui Bas-Saint-Laurent	1 847
Appui Laurentides	5 063
Appui Montérégie	6 792
Appui Saguenay–Lac-Saint-Jean	2 419
Appui Estrie	1 842
Appui Chaudière-Appalaches	2 843
Appui Laval	1 637
Appui Lanaudière	2 770
Appui Capitale-Nationale	1 792
Appui Centre-du-Québec	1 499
Appui Montréal	7 785
Appui Abitibi-Témiscamingue	761
Appui Jamésie	169
Appui Mauricie	2 940
Appui Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	2 031
Appui Outaouais	1 184
Appui Côte-Nord	536
Terres-Cries-de-la-Baie-James	s. o.*
Total	44 268

* En ce qui concerne la région des Terres-Cries-de-la-Baie-James, l'information sur le nombre de proches aidants touchés n'est pas disponible.

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

Tableau 5 – Sommes accordées pour des services d’information, de formation et de soutien psychosocial

Appui	Somme totale accordée
Appui national	119 608 \$
Appui Bas-Saint-Laurent	445 344 \$
Appui Laurentides	688 319 \$
Appui Montérégie	1 557 342 \$
Appui Saguenay–Lac-Saint-Jean	203 431 \$
Appui Estrie	335 357 \$
Appui Chaudière-Appalaches	424 473 \$
Appui Laval	280 999 \$
Appui Lanaudière	517 090 \$
Appui Capitale-Nationale	381 187 \$
Appui Centre-du-Québec	273 774 \$
Appui Montréal	2 103 009 \$
Appui Abitibi-Témiscamingue	228 864 \$
Appui Jamésie	141 295 \$
Appui Mauricie	608 040 \$
Appui Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	358 598 \$
Appui Outaouais	339 884 \$
Appui Côte-Nord	93 955 \$
Terres-Cries-de-la-Baie-James	\$
Total	9 101 806 \$*

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

Tableau 6 – Sommes accordées pour des services de répit

Appui	Somme totale accordée
Appui national	–
Appui Bas-Saint-Laurent	89 664 \$
Appui Laurentides	489 266 \$
Appui Montérégie	771 187 \$
Appui Saguenay–Lac-Saint-Jean	470 200 \$
Appui Estrie	304 493 \$
Appui Chaudière-Appalaches	572 691 \$
Appui Laval	502 388 \$
Appui Lanaudière	310 607 \$
Appui Capitale-Nationale	1 446 790 \$
Appui Centre-du-Québec	274 633 \$
Appui Montréal	2 306 816 \$
Appui Abitibi-Témiscamingue	270 466 \$
Appui Jamésie	27 331 \$
Appui Mauricie	245 019 \$
Appui Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	210 930 \$
Appui Outaouais	235 186 \$
Appui Côte-Nord	282 181 \$
Terres-Cries-de-la-Baie-James	–
Total	8 809 857 \$

3.4 Le service Info-aidant

Depuis sa création, le 6 novembre 2012, et ce, jusqu'au 31 mars 2020, le service Info-aidant (SIA) a réalisé 81 474 interventions. Pour l'année 2019-2020, le nombre de ses interventions s'élève à 19 376.

Depuis l'automne 2018, les activités du SIA sont centralisées au sein de l'Appui national. Le processus de centralisation s'est déroulé graduellement de la mi-avril 2018 au 17 septembre de la même année. L'équipe du SIA national est constituée d'une douzaine de conseillers et de conseillères (à temps plein et à temps partiel), d'une personne à la coordination et d'une agente de bureau.

3.5 La stratégie complémentaire

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

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

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

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

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

Ainsi, la stratégie complémentaire se compose de projets tels que la mise en œuvre d'un portail Web, le financement de campagnes promotionnelles et médiatiques, la tenue de la Journée de l'Appui, réunissant les partenaires nationaux et régionaux touchés par la question de la proche aidance, ainsi que des activités visant l'acquisition et le transfert de connaissances. Le financement des projets nationaux présentés à la section 3.2.2 fait partie de la stratégie complémentaire.

Mis en ligne le 14 mai 2012, le site Web avait reçu un total de 1 426 137 visites au 31 mars 2020, dont 311 146 en 2019-2020.

Au 31 mars 2020, la page Facebook de l'Appui comptait 26 996 abonnés. Du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020, il y a eu 1 439 nouvelles mentions « J'aime ».

Au 31 mars 2020, le nombre d'abonnés au compte Twitter de l'Appui était de 1 161. En 2019-2020, 120 nouveaux abonnés se sont ajoutés. Ces abonnés sont majoritairement des influenceurs (journalistes, organismes nationaux, organismes du réseau de la santé et des services sociaux, personnalités politiques). Les principaux acteurs d'influence en matière de proche aidance s'y sont abonnés.

4 Appels de projets

En 2019-2020, 16 des Appuis régionaux ont lancé des appels de projets. Au total, 203 nouveaux projets ont été soutenus, ce qui correspond à un investissement de près de 8,9 millions de dollars pour la période allant du 1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020.

5 Évaluation des résultats obtenus au regard des objectifs fixés

Les résultats de l'Appui national sont présentés selon les orientations et les objectifs principaux du plan stratégique 2017-2020. Les renseignements présentés dans les pages suivantes donnent les principaux résultats obtenus pour l'exercice 2019-2020, au regard des cibles annuelles et de la variation selon les résultats de l'année précédente.

5.1 L'accroissement du nombre et la diversification des proches aidants d'aînés ayant accédé à des services soutenus par les Appuis

- ✓ Le nombre de proches aidants d'aînés (PAA) pour les projets financés atteints par l'Appui est de 44 268. Ce nombre est inférieur à la cible (55 000) et au résultat de l'année précédente. Le nombre de proches aidants touchés en 2019-2020 est inférieur à la cible et également au résultat de l'année précédente. Cette situation s'explique cependant par une diminution des proches aidants touchés par les services d'information (-11 000), pour lesquels la différenciation entre proches aidants et participants est réalisée de manière plus rigoureuse. Il est à noter que 67 313 personnes (non comptabilisées comme proches aidants) ont quand même été touchées par les services d'information. Par ailleurs, le nombre d'heures d'intervention reçues a poursuivi sa croissance en 2019-2020 pour atteindre 611 460 heures, soit une augmentation annuelle de 37 000 heures (6 %).
- ✓ Historiquement, le SIA a connu une croissance annuelle de 30 %. Avec la centralisation et l'harmonisation des méthodes d'intervention et de comptabilisation, le nombre d'utilisations a été influencé à la baisse, mais d'autres indicateurs permettent de constater des résultats positifs pour l'année 2019-2020. Par exemple, l'ouverture de 8 221 nouveaux dossiers d'utilisateurs au cours de l'année 2019-2020. Cela représente une augmentation de 2 200 dossiers, soit une croissance de 36 %.
- ✓ La fréquentation du site Web de l'Appui et l'utilisation du répertoire des services ont augmenté. Alors que 275 000 visites par 190 000 visiteurs uniques étaient ciblées, ce sont 311 146 visites qui ont été effectuées par 220 926 visiteurs uniques. En ce qui concerne l'utilisation du répertoire des services, la cible révisée à la hausse était de 55 000 visites uniques. Cette cible a été dépassée avec 102 134 visites uniques.
- ✓ L'Appui a pour objectif d'augmenter la proportion de proches aidants d'aînés en emploi ayant accédé aux services financés par les Appuis. En 2019-2020, ce sont

25 % des proches aidants d'aînés en situation d'emploi qui ont été touchés par les projets, ce qui est inférieur à la cible, qui était établie à 29 %. Pour le SIA, les résultats sont de 25 %, alors que la cible établie était de 25 %.

- ✓ L'Appui a aussi pour objectif d'augmenter la proportion d'hommes touchés par les projets financés et par le SIA. Pour l'ensemble du réseau des Appuis, la cible 2019-2020 était de 22 %. Les résultats compilés montrent que les hommes ont représenté 24 % des personnes touchées. Malgré tous les efforts déployés sur le terrain auprès des organisations financées, il est difficile d'accroître la proportion d'hommes touchés. Pour le SIA, la cible de 22 % n'a pas été atteinte avec un résultat de 19 %.
- ✓ La cible ayant pour but d'augmenter le nombre de projets financés qui offrent des services en langue anglaise a été atteinte. En effet, la cible pour 47 projets pour l'ensemble du réseau des Appuis a été atteinte avec un résultat de 88 projets. De plus, une partie du contenu du site Web, le répertoire des ressources de l'Appui et le SIA sont accessibles en anglais.

5.2 Le soutien au déploiement de services d'une intensité et d'une qualité répondant aux besoins des proches aidants d'aînés

- ✓ Le déploiement de l'offre de service des Appuis régionaux s'est poursuivi en 2019-2020. En effet, c'est une somme de près de 17,9 millions de dollars que les Appuis, y compris l'Appui national, ont accordée aux organismes, comparativement à près de 15,8 millions de dollars en 2018-2019.
- ✓ En 2019-2020, l'Appui avait pour cible d'amener à 100 % la proportion de projets ayant adhéré à une démarche d'amélioration continue de la qualité des services. Tous les projets financés par l'Appui s'inscrivent dans une démarche d'amélioration continue et renvoient aux guides des pratiques prometteuses. Les organismes témoignent de ce processus d'amélioration continue par le biais de leur exercice de soumission et de reddition de projets.
- ✓ Après des résultats mitigés en matière de nombre d'intervenants formés en 2018-2019 (254 intervenants), une forte croissance a été observée pour l'année 2019-2020 avec 946 intervenants qui ont suivi le programme national de formation de l'Appui. Les principales formations offertes étaient en lien avec l'acquisition de connaissances et d'habiletés pour l'intervention auprès de personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer, le soutien psychosocial des proches aidants d'aînés, les principes pour le déplacement sécuritaire des bénéficiaires (PDSB) et la réanimation cardio-respiratoire (RCR).
- ✓ Pour une deuxième année consécutive, l'Appui et le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) ont mobilisé les directions générales des Appuis

régionaux et des membres des directions du Soutien à l'autonomie des personnes âgées (SAPA) des centres intégrés de santé et de services sociaux (CISSS) et des centres intégrés universitaires de santé et de services sociaux (CIUSSS) pour participer à une journée annuelle de discussion. Cette activité permet d'aborder des enjeux relatifs au développement des services régionaux et à la complémentarité de ceux-ci, en plus de permettre la planification de travaux entre les partenaires de chacune des régions.

5.3 La complémentarité des actions entre les acteurs pouvant contribuer à l'amélioration de la qualité de vie des proches aidants d'aînés

- ✓ Depuis septembre 2018, la responsabilité de conclure des ententes de référencement se fait conjointement avec l'Appui national et les Appuis régionaux. Cependant, l'Appui national est en partenariat avec le MSSS et la Fédération des Sociétés Alzheimer pour le développement d'une entente de référencement-cadre qui couvrira tous les territoires. Selon l'état d'avancement de ce dossier au MSSS, le déploiement de cette nouvelle entente-cadre devrait pouvoir être mis en œuvre en 2021-2022.
- ✓ Plusieurs partenariats d'importance se sont poursuivis en 2019-2020, notamment ceux avec le gouvernement du Québec (Plan de lutte contre la maltraitance et Un Québec pour tous les âges). De nouveaux partenariats ont aussi été entamés, notamment pour le projet de loi n° 18 pour lequel l'Appui collabore avec le Curateur public : avis sur certains éléments du projet de loi liés aux proches aidants, et implication à venir dans la diffusion de la loi.

Globalement, les partenariats développés par l'Appui visent le transfert de connaissances, la promotion du SIA et l'amélioration du réseau de soutien aux proches aidants d'aînés.

- ✓ L'implication de l'Appui national s'est concentrée sur trois instances de concertation :
 - Comité complémentarité avec le Secrétariat aux aînés et le MSSS;
 - Table de concertation nationale pour les proches aidants (TCNA) avec 10 acteurs communautaires nationaux de la proche aidance;
 - Communauté virtuelle de pratique pour les proches aidants d'aînés avec le MSSS, les directions SAPA, les chercheurs et les experts.
- ✓ Notre participation à ces lieux de concertation nous permet de consolider les liens avec nos partenaires, de discuter des enjeux de développement de services aux proches aidants d'aînés et d'avoir une rétroaction concernant nos actions, nos stratégies ou nos processus de soutien des organismes. Plus spécifiquement, notre implication dans les instances de concertation impliquant le gouvernement

nous permet de communiquer et de travailler sur des enjeux d'arrimage entre le communautaire et le réseau de la santé et des services sociaux.

- ✓ Dans tous les Appuis régionaux et à l'Appui national, plusieurs occasions de rencontres et de discussion réunissant les représentants d'organismes financés sont organisées annuellement. Ces activités font partie du mandat de l'Appui visant la mobilisation et la concertation des acteurs concernés dans la proche aide. Qu'il s'agisse de forums régionaux, de comités de pilotage, de rencontres de partenaires, d'assemblées annuelles ou de salons de la proche aide, les occasions de discussion sont nombreuses. Par ailleurs, l'Appui national réalisera en 2020-2021 une vaste consultation dans le cadre de sa stratégie nationale d'évaluation afin de prendre compte de l'état des lieux et de la satisfaction des partenaires au regard de l'Appui et de son rôle d'agent de mobilisation et de concertation.

5.4 L'engagement de la société québécoise envers les proches aidants d'aînés

- ✓ Autant lors du Forum organisé par la ministre Blais que lors des consultations subséquentes pour la politique nationale des proches aidants, l'Appui a mis de l'avant les enjeux liés à la conciliation travail-famille-proche aidant.

Des liens de collaboration ont été entamés avec le Réseau pour un Québec Famille. Aucun résultat concret n'a été observé en 2019-2020, mais nous travaillerons au cours des prochaines années à entreprendre des actions distinctives avec ce partenaire national, notamment concernant son programme de certification pour la conciliation travail-famille.

- ✓ Les principales implications de l'Appui national se sont concentrées sur la communauté virtuelle de pratique du MSSS et sur les travaux du Curateur public concernant le projet de loi n° 18. L'Appui est constamment attentif et proactif dans sa participation à des activités de sensibilisation des acteurs de la santé et des services sociaux. Toutes ces actions ne visent et ne résultent pas en partenariat, mais elles participent à une sensibilisation sociétale plus grande. Nous percevons par ailleurs que l'Appui est plus naturellement sollicité à titre d'expert et de partenaires, et cela témoigne sans aucun doute d'une notoriété grandissante.
- ✓ L'Appui national est actif tout au long de l'année sur le plan des activités de sensibilisation et de promotion des services ou des proches aidants. Ces actions se traduisent principalement par une présence continue sur les médias sociaux et la publication de dossiers thématiques en lien avec la proche aide (mois de l'Alzheimer, Journée internationale des aînés, Journée de la femme, etc.). Les demandes média sont en croissance continue, et l'Appui est de plus en plus sollicité en matière de relations publiques.

Trois activités grand public se sont cependant démarquées en 2019-2020 :

- Campagne nationale : télé, médias sociaux – promotion des services offerts et appel à utiliser le SIA « Du soutien à portée de main »;
- Campagne collective pour la Semaine nationale des proches aidants : médias sociaux et imprimés – appel à la mobilisation « #tousprochesaidants »
- Campagne gouvernementale : médias sociaux, capsules de sensibilisation à la réalité des proches aidants.

5.5 Des organisations performantes

- ✓ En 2019-2020, l'Appui a respecté les cibles inhérentes aux frais administratifs du réseau des Appuis, qui doivent être inférieurs à 10 % des dépenses annuelles de l'Appui national et des Appuis régionaux. Les frais d'administration des Appuis régionaux ont légèrement diminué en 2019-2020, passant de 5,3 % à 4,4 %. Du côté de l'Appui national, le ratio est passé de 8 % à 5,9 %.
- ✓ Malgré une augmentation de 2,75 millions de dollars en financement de projets, la proportion des fonds investie dans les projets et les services est demeurée stable à 79 %. Cette situation s'explique par une augmentation simultanée des sommes investies par les Appuis régionaux en activités de promotion et d'information, et de soutien et d'accompagnement de projets (environ 500 000 \$). Il est également important de prendre en considération que le SIA n'est pas comptabilisé dans les résultats. Seuls les fonds investis auprès des organismes de services le sont.
- ✓ Tous les Appuis ont participé, d'une façon ou d'une autre, au développement des outils communs : formulaires de soumission et de reddition de projets, plateforme SIA, nouvelle convention financière, balises et processus de financement, Journée de discussion CISSS et CIUSSS-Appuis, etc. Tous ne s'impliquent pas au même niveau, mais ces outils sont abordés, présentés et bonifiés en comité d'abord, puis en Table des directions générales (TDG) ensuite. Tous ont donc la chance de participer au développement des stratégies et des outils communs.

Il en va de même pour les rencontres nationales. Bien que certaines absences ponctuelles soient constatées, tous les Appuis participent de manière active aux rencontres nationales, aux comités *ad hoc* et autres activités ponctuelles organisées par et pour le réseau des Appuis.

- ✓ Les deux grandes évaluations prévues ont été lancées en octobre 2019, mais les fournisseurs de services et l'Appui ont convenu d'un délai sur la livraison des rapports finaux en raison de la COVID-19. Les rapports finaux seront reçus en 2020-2021.

6 Modification au protocole d'entente

En 2019-2020, aucune modification n'a été apportée au protocole d'entente de partenariat.

