

**REGROUPEMENT DES AIDANTES ET AIDANTS
NATURELS DE MONTRÉAL**

RAPPORT D'ACTIVITÉS 2009-2010

9 JUIN 2010



R.A.A.N.M.
1150 Boulevard St-Joseph est, suite 002
Montréal Québec H2J 1L5
Téléphone : 514-374-1056
Courriel : info@raanm.org

Dépôt & Présentation

Rapport d'activités 2009-2010
Regroupement des aidants et aidantes naturels de Montréal

Assemblée générale annuelle RAANM
Suivie
Assemblée publique RAANM

Mercredi 9 juin 2010

Au 7 400 Saint-Laurent
Montréal salle 412.B

14h15 à 17h00 et 17h30 à 18h30

PRÉSENTATION

Le Regroupement des aidantes et aidants naturels de Montréal est fier de vous présenter les résultats de ses actions et activités réalisées tout au long de l'année 2009-2010. Cette dernière année a été riche en événements de toute sorte. Année de transition et de transformation, de restructuration et de consolidation, il en ressort un bilan positif comme vous pourrez le constater à la lecture des pages de ce document.

En guise d'avant-propos, **le mot du conseil d'administration** apportera un éclairage sur la façon dont cette instance a réalisé son mandat. Vous y trouverez également, les priorités annuelles 2009-2010 ainsi que les principaux faits qui ont retenu l'attention.

Par la suite, vous trouverez dans le rapport les sections suivantes :

La première section traite des **gens qui font le RAANM**. Il y sera question de vous tous et toutes, proches aidants, et de votre implication.

La deuxième section fait le point sur la **vie associative au RAANM**. Les buts poursuivis visent à offrir un lieu où les proches aidants de l'île de Montréal peuvent s'informer, se regrouper, s'entraider pour se solidariser; un lieu pour se former tout en favorisant un apprentissage à la vie démocratique. Ce lieu est également ouvert aux organismes membres du RAANM.

La troisième section aborde les activités : **accueil/information/référence**. Les buts généraux poursuivis par ce volet d'activités sont : de supporter et d'apporter des solutions concrètes aux situations vécues et aux problèmes rencontrés par les proches aidants ou tous les intervenants actifs auprès d'eux; d'assurer une *offre de services* de qualité auprès des publics concerné, tout en promouvant ces activités comme une porte d'entrée au développement d'une vie associative forte au RAANM.

La quatrième section souligne les activités liées à **communication / sensibilisation / visibilité**. Les buts de ces activités sont notamment : de contribuer à la visibilité et au débat public autour de la réalité de vie des proches aidants; de faire connaître et reconnaître tout en mobilisant les personnes, les intervenants et les proches aidants eux-mêmes à la cause des aidants et ce, en lien avec les priorités annuelles retenues.

La dernière section du rapport a trait à **la défense des droits collectifs des proches aidants**. Ici, les buts généraux visent à conscientiser et à assurer la représentation des droits et intérêts des proches aidants tout en établissant des collaborations avec les groupes de proches aidants existants et les partenaires en lien avec les priorités annuelles; enfin, favoriser la mobilisation et l'implication des proches aidants (et de leurs organismes) afin d'améliorer leurs conditions et leur qualité de vie.

Le rapport se termine par une brève conclusion.

Nous espérons que la lecture de ce document sera instructive et nous vous rappelons que l'année d'activités qui est dont nous traitons dans ce rapport d'activités débute le 1^{er} avril 2009 et se termine le 31 mars 2010.

MOT DE VOTRE CONSEIL D'ADMINISTRATION

Le constat de la situation générale concernant les proches aidants indique que celle-ci a peu évolué. L'appauvrissement d'un bon nombre de proches aidants demeure d'actualité. Les difficultés rencontrées en matière d'accès aux services publics de santé et de services sociaux persistent. Le financement des organismes actifs auprès de cette population stagne ainsi que celui dédié au développement des services. De nouvelles solutions sont proposées. Toutefois, elles ne doivent pas nous être imposées, mais plutôt s'appuyer sur les pratiques et les dynamiques en places; elles requièrent, de la part de leur promoteur, une ouverture réelle sur la concertation régionale rejoignant ainsi les principaux acteurs, dont le RAANM. Ces solutions, dites complémentaires, ne doivent pas contribuer au désengagement de l'État quant à ses politiques et programmes dédiés aux proches aidants.

L'an passé le RAANM s'est fixé quatre priorités.

1. Poursuivre la réflexion au sein du RAANM en vue d'instaurer une reconnaissance financière juste et équitable pour les proches aidants et, par conséquent, d'éliminer leur appauvrissement et, dans cet esprit, inscrire cette réflexion dans un plan d'action (à court, moyen et long terme).
2. Promouvoir le développement et l'accès aux services publics suffisants et de qualité pour les personnes aidantes et leurs aidées.
3. Promouvoir la reconnaissance de la réalité de vie des proches aidants (rôle, place, statut, droits, intérêts, solutions...) dans les différents milieux sociaux, politiques, etc.
4. Promouvoir l'émergence de groupes de personnes aidantes dans tous les secteurs de l'île de Montréal devient une priorité du plan d'action 2009-2010 du RAANM.

Chacune de ces priorités a fait l'objet d'interventions impliquant aussi bien les ressources humaines à l'emploi du RAANM que les proches aidants militants/bénévoles. Le Conseil d'administration a vu à la bonne gouverne du tout. Il a su conserver l'aplomb nécessaire pour s'assurer que ces priorités s'inscrivaient dans une perspective constructive pour les proches aidants membres mais également le mouvement les regroupant.

Une fois de plus, le RAANM a connu un va-et-vient au niveau des ressources humaines en 2009-2010. Ce mouvement de personnel obligea la direction à rechercher de nouveaux employés qui, par la suite, ont demandé une période d'intégration et d'adaptation pour agir le plus efficacement, garantissant ainsi le bon fonctionnement de l'organisme et de ses actions dans le milieu. La situation s'est stabilisée avec la nouvelle équipe formée durant l'année 2009-2010. Ainsi, le RAANM peut poursuivre son travail de consolidation tout en mettant à profit les quatre volets d'activités/actions contribuant à l'atteinte de sa mission.

L'atteinte des priorités énoncées a justement été rendue possible par la mise en œuvre des activités et des actions déployées dans le cadre tout particulièrement des volets *défense des droits collectifs de proches aidants* ainsi que celui de *communication / sensibilisation*.

Les actions du *Comité d'action pour contrer l'appauvrissement* ainsi que celui sur *l'accessibilité à des soins de santé et de services sociaux* sont au cœur, voire moteur de la réalisation des quatre priorités.

C'est sans compter tout le travail de visibilité/sensibilisation/information/solidarité avec nos partenaires, le Regroupement des aidants naturels du Québec (RANQ), le Réseau des aidants de Jeanne-Mance, le Réseau des professionnels pour les proches aidants (RPPA), la Table de concertation des aînés de l'île de Montréal pour ne nommer que ceux-là; travail qui contribue à la réalisation de ces priorités. Dans le même sens, on peut ajouter l'implication du RAANM tout au long de la *Semaine nationale des proches aidants 2009* avec la tenue de ses actions telles que *la Pétition, le Lancement de notre site web*, la tenue d'activités telles que : *Tribune des proches aidants montréalais, la 1re téléconférence*; à cela s'ajoutent durant toute l'année nos interventions à la base, auprès des organismes qui travaillent directement auprès des personnes vulnérables, des médias, des institutions.

Cela ne s'arrête pas là. Le RAANM a participé à différentes consultations, dont celle portant sur le plan stratégique 2010-2015 de l'Agence de santé et des services sociaux de Montréal ou bien encore il est présent sur un sous-comité en santé mentale et vieillissement de la même Agence.

Le RAANM poursuit ses efforts pour rejoindre et mobiliser le plus grand nombre de proches aidants ainsi que les organisations qui leur apportent soutien et solution. Pour le RAANM, c'est à la base d'une vie associative saine et démocratique. Dans cet esprit, et compte tenu de la conjoncture politique actuelle, de la mise en œuvre de la loi 6, le RAANM est intervenu et à amorcer un processus conduisant à la création d'une concertation régionale proche aidant pour ainsi s'assurer d'un développement futur de services et d'interventions qui répondent adéquatement aux réalités et besoins des individus mais également des organisations qui sont en places et qui ont développé, au fil des années, une expertise et des pratiques gagnantes. Les enjeux sont grands.

Pour arriver et s'assurer de l'atteinte de ses priorités et de sa mission, le RAANM doit disposer de moyens financiers supérieurs à ceux accordés présentement, car ils sont évalués comme insuffisants pour répondre aux défis liés à une grande métropole comme Montréal.

En terminant, il est bon de souligner la composition du conseil d'administration au RAANM. Celui-ci est actuellement composé des personnes suivantes : **madame Marie Thérèse Toutant**, présidente; **madame Denise Huysmans** vice-présidente; **madame Nancy Guberman**, trésorière; **monsieur Claude Tremblay**, secrétaire; **madame Nicole Maisonneuve**, administratrice. Ne sont plus membres du conseil d'administration, Madame Donna Farmer et Hélène Brassard.

Sur ce, le conseil vous souhaite une bonne lecture et la poursuite de votre engagement pour l'amélioration de la qualité et des conditions de vie des proches aidants.

Solidairement,
Marie-Thérèse Toutant, présidente
Pour le conseil d'administration du RAANM

SECTION -I- LES GENS QUI FONT LE RAANM

Parmi les proches aidants membres du RAANM, **une trentaine** de personnes se sont impliquées de diverses façons et de manière soutenue totalisant **1 148 heures**. Au fil du temps, on dénote le maintien d'un noyau fort au cœur de l'action et une constance quant aux membres impliqués (majoritairement des femmes). Nous pouvons dire que les membres individuels du RAANM se sont engagés à leur juste part.

Cette implication se subdivise selon les intérêts de chacun. Elle se distribue comme suit. Les membres ont consacré 392h (34%) dans le cadre des activités liées à la vie associative soit à : l'Assemblée générale, aux événements spéciaux, aux rencontres *Délibération des membres*. Ils ont pris part d'une fraction active de 192h (17%) au *Café Entre nous*, activité d'entraide et de liens sociaux. Leur participation aux activités de Visibilité-sensibilisation représente 165h (14%) et de défense collective des droits 197h (18%) est également à signaler. Finalement, l'implication bénévole des membres du conseil d'administration compte pour 196h (17%). Il y existe un bon équilibre et une vie associative saine.

Cette implication/participation sera consolidée, voire renforcée, pour le maintien d'activités gagnantes et l'ajout de nouvelles pouvant ainsi accroître la présence et la motivation à s'impliquer au RAANM. Les formules qui ont fait leur preuve seront bonifiées, telles que *les Délibérations des membres ou bien les Café Entre nous*, et d'autres seront consolidées, comme *les comités d'action sur l'appauvrissement ou l'accès à la santé et services sociaux*. Il importe donc de maintenir la participation tout en outillant davantage les participants (exemple : par de la formation) pour leur offrir un maximum d'opportunités susceptibles de construire des solidarités ouvertes sur l'implication au sein d'un organisme communautaire et sa propagation dans les milieux de la société civile.

L'appui fourni par les **34 organismes corporatifs** (répartis à travers le Québec, mais majoritairement montréalais) présents au sein du RAANM est significatif. Significatif en cette période de changements, dans la mesure où cet appui permet la circulation d'une information susceptible de limiter les impacts : par exemple, de la loi 6 sur la concertation et les dynamiques autonomes des organismes proches aidants. Cet appui et l'apport de ces organismes sont importants pour le RAANM. C'est un gage de confiance et de solidarité qui se perpétue dans la courte histoire du mouvement des proches aidants. C'est un pas constructif en faveur de l'amélioration des conditions et de la qualité de vie des proches aidants.

Nous vous invitons à consulter le **Tableau 1. Au fondement du RAANM les proches aidants** présentant l'implication des membres dans les différents champs d'activités de l'organisme.

Tableau 1. *Au fondement du RAANM les proches aidants*

LES MEMBRES	2009-2010	2008-2009	2007-2008
• Individuels	160	163	176
• Corporatifs	34	36	48
TOTAL	194	199	224
PROCHES AIDANTS IMPLIQUÉS			
SPHÈRE D'ACTIVITÉ	2009-2010	2008-2009	2007-2008
VIE ASSOCIATIVE			
Assemblée générale annuelle	74h	131h	76h
Conseil d'administration et CE	130h	280h	200h
Comité ressources humaines et trésorerie	66h	80h	110h
Événements spéciaux : Noël, sondage ...	104h	100h	91h
2 Délibération & 1 Rencontre des membres	214h	256h	102h
Café <i>Entre nous</i> (40)	198h	109h	---
DÉFENSE COLLECTIVE DROITS			
Comité <i>Contre l'appauvrissement</i>	35h	84h	48h
Comité <i>Santé & Services Sociaux</i>	40h	18h	---
Activités <i>défense des droits ad hoc</i> : pétition, ...	122h	-	-
VISIBILITÉ			
<i>Le Mésange</i>	85h	44h	---
Kiosques, représentation différents milieux, médias...	80h	79h	61h
<i>Échos des Chuchotements de l'âme</i>	(---)	82h	91h
TOTAL	1 148h	1 263h	779h

SECTION –II- LA VIE ASSOCIATIVE AU RAANM

1. Café Entre nous

Depuis le mois d'avril 2009, il s'est tenu **quarante (40) Café Entre nous**. Tout au long des mois, on calcule **une moyenne de six (6) personnes** présentes à cette activité. La participation en **termes** d'engagement **bénévole** (2 bénévoles à l'animation) s'évalue à **cent quatre-vingt-dix-huit (198) heures**. On ne compte pas ici les heures des proches aidants participants bien qu'ils soient des porteurs d'information, des ressources basées sur des expériences-expertises de vie; bref des acteurs porteurs d'entraide. Cette activité est appréciée des membres. Ce Café Entre nous est **autant d'occasions de se regrouper pour : se solidariser, s'entraider, ventiler**.

En lien avec cette activité, le RAANM a fourni **un support à la mise en place de groupes d'entraide similaire** au Café Entre nous auprès de différents organismes communautaires du territoire Jeanne-Mance. Le RAANM est intervenu auprès des organismes suivants : *Les Trois pignons, Action Centre Ville et Le Centre sociocommunautaire de Montréal*. Ces interventions ont permis de constater le **besoin et l'intérêt pour ce type d'activité**. Ils proviennent du milieu et s'avèrent pour le RAANM une occasion d'apporter un support direct à des individus tout en contribuant à soutenir des organisations désirant apporter des réponses aux proches aidants qu'elles rejoignent. En collaborant de la sorte, le RAANM permet également à certains de ses membres de s'impliquer et de partager auprès d'autres proches aidants. Cette implication est un plus, car elle facilite la création de réseautage entre pairs, et ce, directement dans leur milieu de vie.

L'implication des membres au sein du Café Entre nous est dynamique. C'est un lieu où les interrogations touchant la vie quotidienne deviennent des sources d'information sur les dossiers pouvant être mis en œuvre au RAANM. On y aborde par exemple, les questions touchant la fin de vie, les difficultés d'accéder à des services publics ou à des aides techniques ou bien encore celles des *ressources d'hébergement alternatif ciblant les proches aidants*. Ces discussions sont autant d'information confirmant la nature des besoins et des réalités tels qu'ils se vivent.

Le Café Entre nous se poursuivra sur une base hebdomadaire (les lundis matin) et se déroulera également en soirée pour ainsi favoriser l'accueil de proches aidants qui travaillent. Une plus grande visibilité sur cette activité d'entraide est prévue par le biais d'un support fourni auprès des autres organismes ou bien par une promotion dans des milieux où se retrouvent des proches aidants non rejoint (par exemple, en milieu de vie CHSLD). Ces actions pourraient avoir une influence positive sur l'augmentation du nombre de participants au Café Entre nous, mais également sur le membership associatif.

2. Délibération RAANM et Rencontre mensuelle des membres

Le RAANM a tenu sa **dernière Rencontre mensuelle des membres le 5 mai 2009**. **Neuf (9) personnes** étaient présentes. Cette rencontre portait sur *l'Accès et disponibilité des services publics dans le domaine de la santé et des services sociaux offerts aux proches aidants Région de Montréal*. Elle terminait le travail amorcé lors de la Rencontre des membres tenue au mois de février 2009. Les résultats de ces deux rencontres avaient pour but de favoriser la rédaction de

recommandations et de revendications dans le dossier. Ces revendications ont fait l'objet de discussion le 14 juin 2009 dans le cadre d'un atelier tenu avant l'AGA.

La 1^e Délibération du RAANM s'est tenue le **15 octobre 2009**. **Une quarantaine (40) de personnes** ont participé. C'est un succès et cette première a été appréciée de tous. Une bonne période d'échange a eu lieu permettant ainsi une variété d'expressions allant d'une écoute attentive à l'esprit critique. La thématique abordée en première partie traitait des *Ressources intermédiaires comme lieu d'hébergement*. Mme Martine Castonguay a été la conférencière. La seconde partie donna l'occasion de traiter des travaux des comités d'action au RAANM et des actions prévues pour les mois à venir. Les réactions ont été bonnes. Les buts visés de débattre, d'informer et de discuter entre membres, ont été atteints.

La 2^e Délibération du RAANM s'est tenue le **28 janvier 2010** à 13h00. **Il y a eu vingt (20) participants**. La thématique abordait l'*Empowerment* (individuel et collectif). La présidente du RAANM, Mme Marie-Thérèse Toutant, Mme Lily Tremblay, présidente du RANQ et M. Alain Hébert coordonnateur au RAANM ont été les conférenciers. Les échanges ont été fructueux. Les membres présents ont mentionné que la formule est intéressante.

3. Formation aux membres

Les membres du RAANM ont bénéficié d'une formation le 29 mars 2010. Une douzaine d'entre eux ont pris part à cette formation *Prendre la parole en public*. C'est un professionnel du Centre Saint-Pierre qui a donné la formation. Le but est d'offrir aux membres du RAANM des outils susceptibles d'accroître leurs compétences tout en leur permettant d'acquérir des connaissances pour ainsi développer leur empowerment individuel et collectif. Cette activité a été très appréciée. Elle se poursuivra l'an prochain.

4.0 Comités du conseil d'administration

4.1 Conseil d'administration

Les membres du conseil d'administration ont tenu **dix (10) rencontres** durant l'année 2009-2010 pour un total de 124 heures d'implication bénévole. Il faut ajouter à cela la tenue de deux (2) rencontres du Comité exécutif (6h) pour un total de 130h. Comparativement aux autres années, le nombre d'heures est moindre. Cette situation s'explique par le nombre plus restreint d'administrateurs composant le conseil d'administration. En fait, il y a eu deux (2) départs durant l'année, en raison notamment du temps disponible à consacrer; de plus, le nombre de postes vacants n'a pu être comblé. Il y a donc eu une présence de cinq administrateurs tout au long de l'année. Ce qui a eu pour effet d'entraîner une tâche accrue pour les personnes présentes. Par ailleurs, il est bon de préciser que le nombre d'administrateurs n'a réduit en rien la qualité de l'implication et du travail réalisé.

Cette situation n'est pas unique au RAANM. Les membres du CA ont identifié un certain nombre de facteurs pouvant l'expliquer dans le but d'y apporter les correctifs nécessaires. Parmi les éléments identifiés, on note les suivants : le peu de disponibilité en raison du temps consacré auprès des proches; la nature des activités et des mandats attribués aux élus sur le conseil d'administration; le travail de sensibilisation et de mobilisation effectué auprès des individus membres; la situation sur le plan des ressources humaines à la permanence; de nombreuses activités et la présence des mêmes individus. Par ailleurs, quelques pistes de solution ont été

mentionnées dont les suivantes : voir à développer un projet global mobilisateur; poursuivre le travail de mobilisation et de recrutement auprès des membres de façon proactive; poursuivre les actions de visibilité, de sensibilisation et de défense des droits tout en conservant un service de 1^{re} ligne de qualité, le tout susceptible de susciter une plus forte adhésion des membres actuels, et ce, aussi bien au sein du conseil d'administration que pour les autres activités mises de l'avant par le RAANM.

Ainsi pour l'année 2010-2011, un effort soutenu en lien avec la permanence sera effectué pour mobiliser le plus grand nombre de candidats pour siéger au poste d'administrateur au RAANM. Il est essentiel de consolider le conseil d'administration. Également, la création d'un comité à la vie associative, dont le mandat serait d'identifier des moyens et des activités susceptibles d'encourager la mobilisation et l'engagement volontaire des membres du RAANM.

4.2 Comité GRH

Certains membres du conseil d'administration, en plus des réunions régulières, ont été impliqués au sein du comité de sélection du RAANM. Ce comité a été formé dans le cadre du processus d'embauche d'employés pour les postes de *Communication et défense des droits* et celui au *secrétariat vie associative*. Cela a donné lieu à un nombre élevé d'heures (62h) en raison de la forte mobilité qu'a connu le RAANM au chapitre des ressources humaines. La raison principale de cette instabilité est liée à la cessation d'emploi des ressources humaines. Cette situation a entraîné une surcharge de travail à la coordination. Toutefois, la situation s'est rétablie et l'année 2009-2010 s'est terminée sur une bonne note. Le RAANM dispose présentement de deux ressources humaines permanentes et d'une troisième contractuelle.

Le comité a été sollicité dans le cadre de deux ouvertures de postes durant la dernière année. Cela représente une présence bénévole de quarante (40) heures. Il faut ajouter à ce nombre d'heures, la présence (22h) d'une administratrice aux rencontres d'équipe du RAANM pour un total de soixante-deux (62) heures. Sur ce dernier point, la liaison entre l'équipe de travail et un membre du conseil se vit positivement. L'expertise partagée est un plus au bon fonctionnement de l'organisme et confirme l'apport mutuel d'une bonne communication entre la coordination et le conseil d'administration.

4.3 Comité trésorerie /financement

Ce comité, quoi que moins actif cette année, a été impliqué dans la préparation de la nouvelle *Politique des remboursements des frais aux membres*. Les membres doivent compléter un nouveau formulaire pour obtenir un remboursement des frais. Il est entré en vigueur le 1^{er} avril 2010. Il faut demeurer vigilant concernant ce poste de dépense, car les frais pour gardiennage et de transport sont élevés. Par ailleurs, l'administrateur de ce comité a été sollicité afin de valider le document de travail conduisant aux scénarios portant sur le financement des ressources humaines au RAANM. Un total de quatre (4) heures pour cette activité. Le gros du travail sera effectué au courant des mois d'avril et mai 2010 de cette année ainsi que pour la recherche de nouveaux financements.

5.0 Activités spéciales :

5.1 Le sondage auprès des membres

Cette activité a été longue à réaliser. Elle s'est déroulée tout au long de l'été. Un peu moins de 39% des membres ont répondu au sondage. Le RAANM comptait par cette activité obtenir des informations complémentaires sur ses membres pour ainsi faciliter l'organisation des différentes formes d'activités, les ajuster en fonction des besoins et réalités exprimés. Compte tenu du faible taux de participation, il serait pertinent de procéder à une collecte d'information plus significative sur le membership ou, à tout le moins, d'identifier d'autres moyens allant en cette direction. Cela serait un plus.

5.2 La fête de Noël

Dans le but de souligner l'implication de ses membres, de créer des solidarités, de briser les solitudes, d'offrir un moment de réjouissance et de répit, le RAANM a célébré la fête de Noël le 12 décembre 2009. Une vingtaine (20) de membres ont pris part à cette fête. Un dépouillement d'arbre de Noël a donné lieu à des témoignages. Cette fête a été très appréciée. Cette activité sera reprise en début décembre 2010.

SECTION -III- ACCUEIL/INFORMATION/ RÉFÉRENCE

Ces activités, que l'on peut associer à des services, visent à répondre aux appels des proches aidants membres ou non-membres au RAANM. L'objectif est de fournir des renseignements, du support ou des références. Ces demandes peuvent être faites par : téléphone, courriel ou en personne. En plus des proches aidants, nombreux sont les intervenants, chercheurs, étudiants, groupes ou médias qui contactent le RAANM à la recherche d'une expertise, d'une information et/ou d'une référence. Dans ces derniers cas, cela peut conduire à la tenue d'un kiosque dans le cadre d'une activité, la participation à une émission de radio/télévision ou la présentation d'une conférence. Bref, à différentes formes de visibilité, ou tout simplement à des entrevues et soutiens directs à l'intervenant. Bien sûr, le RAANM reçoit d'autres types d'appels téléphoniques que ceux dont on fait référence au *service d'accueil/information/référence*.

Tableau 2. Compilation des appels reçus au RAANM

Année de référence	Appels		Appels/ Autres (excluant courriels)	Total pour l'année
	Accueil/information/référence Proches aidants (excluant courriels)	Intervenants (excluant courriels)		
2009-2010	182	77	1 330 appels	1589 appels
2008-2009	278	94	963	1 335
2007-2008	166	54	1 364	1 584
2006-2007	294	95	1 589	1 978

Le RAANM a reçu deux cent cinquante-neuf (259) appels qui ont conduit des interventions de 1re ligne durant l'année 2009-2010, soit seize pour cent (16%) comparativement à vingt-huit (28%) pour l'année 2008-2009. Cette situation témoigne de l'importance pour le RAANM d'accroître sa visibilité dans le milieu montréalais, de faire connaître l'organisme auprès d'un plus grand public et de plus d'organismes concernés par les proches aidants.

Par ailleurs, le RAANM a accueilli dans ses locaux (13 personnes) ou encore il a répondu à des demandes de 1re ligne provenant de courriel (35 demandes) pour un total d'intervention 1re ligne évaluée à trois cent sept (307) réponses à des besoins d'information et de références, d'écoute humaine et de sensibilisation. Le RAANM accordera une attention particulière durant la prochaine année aux demandes provenant d'internet et pour cela, il développera une stratégie de visibilité plus percutante sur son site web.

D'un autre côté, le RAANM a vu la part des «appels entrants autres» augmentés. Il compte pour mille trois cent trente (1 330) appels soit (84%) comparativement à neuf cents soixante-trois (963) appels soit (72%) pour l'année 2008-2009. Ces appels réfèrent à des communications liées aux activités générales du RAANM.

Le service d'accueil/information/références est principalement utilisé par des proches aidants (69%) comparativement aux intervenants ou autres demandeurs (31%). Majoritairement, il s'agit de femmes, soit soixante-dix-huit pour cent (78%), contre vingt-deux pour cent (22%) des hommes. Cette situation reflète bien la proportion occupée par les femmes dans ce domaine.

Lorsque le RAANM reçoit un appel, cela se fait dans la dignité et le respect de la personne. Le personnel prend le temps d'écouter, de parler et d'échanger avec discrétion et en respect de la confidentialité. On ne fait pas à proprement parler de l'écoute et du suivi psychosocial au RAANM. Toutefois, la valeur de l'humain est au premier rang lorsqu'une personne nous contacte. En fait, le temps moyen consacré par appel téléphonique se situe autour de dix-huit (18) minutes.

Les demandes de 1re ligne sont variées. Elles réfèrent à différents besoins et questionnements. Tout d'abord, vingt-huit pour cent (**28%**) des personnes désirent obtenir des **informations concernant le RAANM** : ses activités, ses actions, ses services. Ensuite, vingt-trois pour cent (**23%**) des personnes demandent des **références et des informations** sur la réalité de vie d'un proche aidant, sur les ressources et services disponibles. Puis, viennent les demandes concernant **l'accès aux services de répit/ surveillance** (17%), **aux services psychosociaux** (8%) offerts ou non par le réseau de la santé et des services sociaux. Finalement, les demandes touchant les questions de **défense des droits** correspondent à huit pour cent (8%) et celles portant sur des **questions proprement financières**, à sept pour cent (7%).

Comparativement à la période 2008-2009, on note une inversion entre les demandes de renseignements sur ce qu'est le RAANM (au deuxième rang l'an passé) et celles conduisant vers des références autres que le RAANM. Également, on remarque une nette augmentation (8% l'an passé et cette année 17%) des demandes relativement aux services de répit/surveillance. On note également une augmentation de 3 pour cent des demandes touchant les questions financières.

Les questions relatives à la défense des droits et des plaintes font principalement références à des problématiques liées à l'accès aux services de santé et services sociaux et à leur qualité de dispensation, ainsi qu'à la reconnaissance des rôles de partenaire, citoyen ou travailleur dans la société d'aujourd'hui. On déplore aussi le peu d'outils et de ressources sur le plan financier qui sont disponibles pour pallier à une perte d'emploi ou une diminution de travail.

En terminant ici, disons que les activités-services *accueil/information/références* sont de première importance pour le RAANM, et ce, dans le mesure où elles permettent de répondre directement aux difficultés et besoins rencontrés par les proches aidants et les intervenants qui agissent auprès d'eux, ou bien s'activent à faire reconnaître et promouvoir des solutions novatrices. Également, ils demeurent une des portes d'entrée principales pour la solidarité entre membres et futurs membres, tout en fournissant une information de première ligne sur la réalité et le vécu des proches aidants montréalais.

Sur ce dernier point, le RAANM poursuit la distribution de ses publications. **Le Répertoire La Ressource** est toujours disponible et plus d'une centaine ont été distribués gratuitement ainsi que **le Manifeste des proches aidants**. Ces deux outils d'information / référence sont également disponibles sur notre site web www.raanm.org. Par ailleurs, nos publications vendues demeurent populaires même si le nombre de copies distribuées a diminué : vingt un (21) *Entourage*, quatorze (14) *Boussole* et dix (10) *Roue de secours*.

L'Entourage est un cahier d'information et de sensibilisation, qui traite de la situation des proches aidants à travers différents thèmes, moyens et outils. On y parle, entre autres, de la culpabilité, de l'épuisement, des réticences à demander de l'aide et de l'importance de faire appel à son entourage.

La Boussole est un guide des droits, des services et des ressources pour les proches aidants. *La Boussole* recense l'ensemble des ressources et des services publics, privés et communautaires pouvant leur venir en aide. Bien que conçu d'abord pour les proches de personnes âgées dites «en perte d'autonomie», c'est un ouvrage utile à tous ceux et celles qui prennent soin d'un proche adulte.

Roue de secours est un document de prévention des situations à risques pouvant survenir lorsque l'on prend soin d'un proche sur une longue période et de façon continue. Toxicomanie, dépression, suicide et deuils sont abordés de façon vulgarisée. Des moyens sont proposés pour éviter de vivre de telles situations.

SECTION -IV- LA COMMUNICATION/SENSIBILISATION/VISIBILITÉ

1.0 Mésange

Le RAANM a produit son premier numéro de l'année 2009-2010, soit le *Mésange Été* (350 exemplaires) au mois de juillet 2009. Le second numéro, *Mésange Automne 2009* a été diffusé à partir du 12 décembre 2009 lors de la célébration de la *Fête de Noël* au RAANM. Le *Mésange Hiver 2010* a été distribué à la fin mars 2010. Rappelons que ce bulletin d'information est distribué à tous les membres du RAANM et est également disponible sur le site www.raanm.org. Il est distribué dans le cadre de nos activités de visibilité-sensibilisation. Les pages centrales sont utilisées comme outil promotionnel traitant de différentes thématiques. Le *Mésange*, c'est également l'occasion pour nos membres de s'impliquer tant sur le plan de la logistique conduisant à sa production et diffusion (2 personnes) que pour la rédaction de textes (5 personnes). L'an passé, cela a représenté un total de quatre-vingt-cinq **(85) heures bénévoles**.

2.0 Les portes ouvertes RAANM du 4 septembre 2010

Cette activité a été une réussite. Elle a permis de consolider des réseaux tout en augmentant la visibilité du RAANM au sein de la population et des proches aidants. Cela a donné l'occasion à des membres de visiter les lieux, de rencontrer l'équipe de travail tout en leur permettant de discuter entre pairs et rencontrer des intervenants d'autres organismes ou établissements desservant les proches aidants. Une quarantaine (40) de personnes se sont présentées. La formule sera reconduite au début du mois de septembre 2010.

3.0 Tribune des proches aidants montréalais

La 1re Tribune des proches aidants montréalais s'est déroulée dans le cadre de la Semaine nationale des proches aidants. Cette activité a permis une visibilité auprès des organismes répertoriés au sein du bottin des Ressources du RAANM ainsi qu'auprès d'organismes collaborateurs et membres au RAANM. On constate la présence d'une quarantaine (40) de participants, principalement des intervenants et des élus d'organismes ainsi que des membres individuels du RAANM.

Cette activité a permis la diffusion des objectifs poursuivis par la Tribune des aidants montréalais, tels que ceux : - d'offrir un espace public ouvert sur des opportunités d'échange et de communication; un espace propice à l'éclosion de rétroaction mutuelle, à la visibilité de l'expression des proches aidants et des intervenants-terrains dans les associations, à la création de solidarités basées sur l'apport constructif de chacun; - d'accroître la visibilité inter-organismes relativement aux stratégies et tactiques présentes sur le territoire montréalais en ce qui a trait à l'amélioration des conditions de vie des proches aidants.

Toutefois, compte tenu du contexte, cette activité sera remplacée par les actions du RAANM sur le plan du développement de la concertation régionale en regard à la mise en œuvre de la loi 6 sur le territoire montréalais.

4.0. Le nouveau site web du RAANM

La création du nouveau site s'est amorcée au courant de l'été avec des démarches de conceptualisation auprès de l'organisme Communautaire. La production du site s'est terminée fin octobre 2009. Les employés ont reçu une formation durant la même période afin de pouvoir assurer la mise à jour du site. Le site web www.raanm.org a été officiellement lancé **le 6 novembre 2009** lors de la Semaine nationale des proches aidants. Une quarantaine de personnes (40) ont assisté à l'événement ainsi que deux médias Hebdo étaient présents sur place : le 24 heures et La Gazette des Oenophiles

Rappelons que cet outil de visibilité permettra au public d'obtenir des : informations, références, ressources concernant les réalités de vie des proches aidants ainsi que d'offrir un espace virtuel aux membres du RAANM. Il reste encore beaucoup de travail à réaliser afin de rendre cet outil de visibilité performant.

5.0 Conférences téléphoniques avec le Réseau Entre aidants

Le RAANM a mis de l'avant une nouvelle activité visant à la fois des objectifs de visibilité-information-formation. Une démarche fut entreprise auprès de l'organisme Réseau Entre aidants afin de pouvoir bénéficier de sa plate-forme technologique de téléphonie-conférence. **La première expérience** de ce mode de communication interactif a eu lieu le 4 novembre 2009. La conférence téléphonique s'intitulait «Les proches aidants ont aussi des droits». La diffusion était à l'échelle du Québec. Elle visait à sensibiliser et débattre de la pétition du RAANM. Treize (13) personnes ont participé. Ce fut une belle occasion offerte à nos membres de connaître et d'expérimenter un nouveau mode de communication, un outil d'expression de plus à leur disposition et à développer. **La seconde** téléconférence a eu lieu le 24 mars 2010 dans le cadre d'une action organisée par le comité Contre l'appauvrissement des proches aidants du RAANM. L'atelier visait à informer et à sensibiliser les proches aidants aux crédits d'impôt auxquels ils ont droit. Soixante-dix (70) proches aidants ont participé à cet atelier téléphonique. Il est prévu de produire 3 nouvelles téléconférences durant l'année 2010-2011.

6.0 La présence du RAANM auprès de différents milieux

Les activités de visibilité/sensibilisation du RAANM prennent différentes formes (présentation, conférence, entrevue, allocution, kiosque, prise de position...). Elles ciblent différents milieux tels que: médias, communautaire à vocation proche aidant et autres secteurs, institutionnel et de la recherche et de l'enseignement. Elles impliquent les membres du conseil d'administration, des membres du RAANM et de l'équipe de travail. Par ordre chronologique, voici les principales activités ou présences du RAANM qui ont été réalisées. Ces activités sont maintenues, voire renforcées, au courant de l'année 2010-2011.

6.1 Présence auprès des médias

Dans cette section, nous vous rendons compte des actions de visibilité dont l'organisme a bénéficié cette année, via sa présence dans différents médias. Il y est aussi question de la place occupée par les proches aidants membres dans les médias par l'entremise du RAANM. Les sujets abordés sont variés. Ils consistent tantôt en la prise de position de l'organisme sur

des enjeux politiques, tantôt dans le témoignage d'un proche aidant sur sa réalité quotidienne. Nous vous les présentons dans l'ordre chronologique.

- 14 avril 2009. Entrevue téléphonique accordée à Lise Gervais, journaliste au Devoir en préparation d'un article sur les chiffres révélés par une étude canadienne identifiant l'impact financier des proches aidants sur la société ;
- 21 avril 2009. Entrevue radiophonique tenue avec un membre du RAANM dans le cadre d'une Table à l'émission *Le Bel Âge* à CINQ.FM au sujet de l'implication bénévole au sein d'un organisme de proches aidants;
- 8 juillet 2009 Entente pour la diffusion d'une promotion sur le RAANM à l'intérieur du *Bottin le Bel Âge*;
- 31 août 2009 Entrevue téléphonique avec un chercheur de l'organisme *Arrondissement.com* dans le cadre de la visibilité du RAANM et de son activité portes ouvertes;
- 2 sept. 2009 Entrevue radiophonique présentant la *Journée portes ouvertes du RAANM* à l'émission *Le Bel Âge* à Radio Centre-ville;
- 4 sept. 2009 Entrevue téléphonique accordée à la revue de la CSQ --parution novembre 2010 — sur l'enjeu et les impacts de l'hébergement-CHSLD;
- 5 sept. 2009 Communiqué de presse adressé au Journal *le Bel Âge*, *Le Plateau*, et *le Voir* afin de remercier les participants aux portes ouvertes du RAANM;
- 27 oct. 2009 Entrevue dans le cadre d'une émission TV TCF --télévision communautaire Frontenac, pour promouvoir le RAANM dans le cadre de ses activités durant la Semaine nationale des proches aidants et sa pétition;
- 2 mars 2010 Participation à l'émission radiophonique *Le Bel Âge*, *Radio Centre-ville*;

6.2 Présence auprès du milieu communautaire proche aidant ou autres

Les associations, les regroupements ou coalitions que nous retrouvons ci-dessous sont des organisations dont le RAANM est membre ou, avec qui il entretient des relations de collaboration propices à la tenue d'activités de sensibilisation/information pouvant conduire à des actions de solidarité dans le domaine de la défense de différents droits sociaux ou politiques. Voici la liste des partenaires par ordre alphabétique.

Coalition pour le maintien dans la communauté (COMACO). Le COMACO a comme mission de faire la promotion du maintien dans la communauté et de regrouper les organismes communautaires de maintien dans la communauté des personnes âgées. Ses grandes orientations sont : regrouper les organismes œuvrant dans le maintien dans la communauté des personnes âgées; représenter ses membres et la population âgée; développer son expertise dans les dossiers tels que le transport et la socialisation.

Coalition Solidarité Santé (CSS). L'objectif principal de cette coalition est de lutter contre la privatisation, afin de maintenir un véritable système public de santé accessible, universel et gratuit au Québec. La *Coalition Solidarité Santé* réunit principalement des regroupements communautaires et syndicaux provinciaux. Le 19 novembre 2009, le RAANM participe à l'Assemblée générale de la CSS avec un moment pour présenter la pétition du RAANM et une future collaboration sur un comité services sociaux; vingt (20) organismes communautaires et syndicaux présents.

Réseaux des aidants et aidantes de Jeanne-Mance. Ce regroupement réunit des intervenants institutionnels et communautaires du territoire du CSSS ; ceux-ci cherchent à atteindre les objectifs suivants : identifier les aidants, leurs besoins et les problématiques qu'ils rencontrent ; développer un réseau et des liens avec les ressources susceptibles de répondre aux attentes des aidants ; recueillir toutes les informations pertinentes sur les questions touchant les aidants ; transmettre ces informations aux proches aidants et aux aidants professionnels. Le RAANM a participé aux rencontres régulières du RANQ tenues : les 9 avril 2009, 26 mai 2009, 16 juin 2009, 2 juillet 2009, 15 septembre 2009, 20 octobre. 2009, 1 décembre 2009, 9 janvier 2010 et 23 février. 2010. Il y est notamment questions de sujets portant sur des dossiers

défense des droits et de visibilité locale ainsi que l'organisation de la *Semaine nationale des proches aidants*; entre huit (8) et treize (13) participants.

Regroupement intersectoriel des organismes communautaires de Montréal (RIOCM). Instance de représentation des groupes communautaires montréalais qui font une contribution au domaine de la santé et des services sociaux. Le RIOCM est également un lieu de réflexion critique et d'échange sur les grands enjeux en santé et services sociaux. Le 27 octobre 2009, le RAANM a participé à l'assemblée générale du RIOCM où une allocution sur la pétition a été présentée. Soixante (60) organismes étaient présents.

Réseau québécois d'action sur la santé des femmes (RQASF). Le RQASF est issu du *Regroupement des centres de santé des femmes du Québec* (1985). Organisme multidisciplinaire, le RQASF a comme préoccupation première la santé des femmes et ses déterminants (conditions de vie). Sa mission est de travailler solidairement dans une perspective féministe à l'amélioration de la santé et du bien-être des femmes.

Table de concertation des aînés de Montréal. (TCAIM). Organisme qui a pour mission d'offrir un lieu où on agit de concert avec les organismes d'aînés de l'Île de Montréal pour améliorer leur qualité de vie tout en construisant une solidarité avec tous les groupes d'âge.

- 16 avril 2009. Présentation du DVD et témoignage d'une proche aidante dans le cadre de l'Assemblée générale régulière de la TCAIM; 30 participants et + ;
- 18 juin 2009 Participation et réseautage à l'Assemblée générale régulière de la TCAIM; 30 participants;
- 3 nov. 2009 Participation à l'Assemblée générale régulière de la TCAIM (30 participants) et au Café des Génération intitulé *Vers un nouveau contrat social entre les générations* (40 participants) ;
- 10 fév. 2010 Participation à l'Assemblée régulière de la TCAIM (30 participants).

6.2.1. Activités ponctuelles auprès du milieu communautaire proche aidant ou autres :

- 14 mai 2009 Présentation du DVD et témoignage d'une proche aidante dans le cadre de la Semaine québécoise de la famille auprès du Centre d'action bénévole et communautaire de Saint-Laurent; 6 participants;
- 16 juin 2009 Entrevue avec un intervenant de (*l'Association aide fin de vie*) dans le but de mieux connaître le RAANM et des possibilités de développer des liens de collaboration dans le dossier santé et services sociaux;
- 1 sept. 2009 Entrevue avec un représentant de l'AQPAMM;
- 23 sept. 2009 Parution d'un article promo sur le RAANM dans la publication du journal du Centre de jour Berthiaume du Tremblay;
- 30 sept. 2009 Participation à l'inauguration des nouveaux locaux du Groupe des aidants de LaSalle;
- 26 nov. 2009 Participation à une activité porte ouverte de l'organisme Le Phare –La maison André-Graton
- 3 déc. 2009 Dans le cadre d'Homage à Gilles Carles, une carte de sympathie fut remise en main propre avec une brève présentation de qui nous sommes.
- 10 déc. 2009 Présentation témoignage et DVD dans le cadre d'une rencontre organisée par Action Centre ville douze (12) personnes présentes
- 20 janv. 2010 Animation / information visant à démarrer une activité d'entraide auprès de quatorze (14) proches aidants résidants aux tours d'habitation Les Trois Pignons;
- 3 février. 2010 Présentation témoignage et DVD dans le cadre d'une rencontre organisée par le Centre sociocommunautaire de Montréal dix (10) personnes présentes
- 4 fév. 2010 Présentation témoignage et DVD dans le cadre d'une rencontre organisée par le Centre communautaire des aînés Réseau 50 ans et plus; trente-deux (32) personnes rejointes;
- 17 mars 2010 Animation sur le fonctionnement du Café Entre nous auprès d'Action Centre ville; neuf (9) personnes rejointes.

- 25 mars 2010 Présentation DVD et d'un témoignage auprès d'AQPAMM; huit (8) participants;
 29 mars 2010 Kiosque au Salon des organismes communautaires de Parc-Extension. Soixante-quinze (75) personnes furent rejointes.

6.3 Présence auprès du milieu institutionnel

Les établissements, ou lieux d'échange les regroupant que nous retrouvons ci-dessous sont des lieux au sein desquels le RAANM est membre, ou avec qui il entretient des relations de collaboration favorisant la tenue d'activités de sensibilisation/information pouvant conduire à des actions de solidarité propices au milieu des proches aidants. Durant l'année 2009-2010, le RAANM a établi un partenariat avec un seul réseau, soit le **Réseau des Professionnels pour les Proches Aidants de Montréal (RPPA)**. Cette coalition regroupant des intervenants de la région de Montréal concernés par le sort des proches aidants. Le RAANM a pris part aux échanges et participé au sous-comité préparatoire à la Semaine nationale des proches aidants 2009 pour les dates suivantes : 20 mai 2009, 26 août 2009, 16 octobre 2009, 18 novembre 2009, 27 janvier 2010 et 31 mars 2010.

6.3.1 Activités ponctuelles auprès du milieu institutionnel autres que partenaires

- 4 mai 2009 Entrevue avec une intervenante de l'INLB dans le cadre de la mise sur pied d'un groupe d'aidant au sein de l'établissement;
 17 août 2009 Sondage sur le Programme Nouveaux-Horizons pour aînés : Immobilisation;
 20 oct. 2009 Kiosque, présentation DVD, signature pétitions au Centre de soins de longue durée Notre-Dame de la Merci; 70 personne rejointes;
 29 oct. 2009 Participation aux Rendez-vous Jeanne-Mance, «*Ensemble pour des communautés en santé*» dont à un atelier d'une quinzaine d'individus;
 19 nov. 2009 Participation au Café des Génération organisé par la CRÉ Montréal –*Du baby-boom à la génération Y : nos milieux de travail en mutation!*; 40 participants;
 26 nov. 2009 Rencontre avec une intervenante du CSS St-Léonard dans le cadre de la préparation d'un Salon des générations en automne 2010;
 25 fév. 2010 Participation au 5 à 7, lancement du livre *Vieillesse et santé mentale* au CSSS Jeanne-Mance.

6.4 Présence auprès du milieu de la recherche et de l'enseignement

Il s'agit ici des principales implications du RAANM auprès du milieu de la recherche et de l'enseignement. Ainsi, par ce volet d'activités, nous cherchons à la fois à apporter l'expertise des proches aidants à la recherche et aussi à contribuer à la diffusion des résultats. Ci-après, vous trouverez le détail de nos actions dans ce domaine pour l'année 2009-2010.

- 8 avril 2009 Entrevue-témoignage d'un membre dans le cadre d'un cours d'étudiants en travail social de l'université de Montréal;
 3 mai 2009 Entrevue accordée à un (1) étudiant au Collégial portant sur le RAANM et les proches aidants;
 8 sept. 2009 Entrevue avec une (1) étudiante de l'Université de Montréal dans le cadre d'une présentation sur la réalité de vie des proches aidants et des groupes de soutien;
 11 sept. 2009 Échange dans le cadre d'une formation-information de Alan Regenstreif portant sur les problèmes de santé mentale chez les personnes âgées; CSSS Cavendish;
 5 oct. 2009 Entrevue avec un (1) étudiant en travail social de l'Université de Montréal dans le cadre d'une présentation sur la réalité de vie des proches aidants;
 8 oct. 2009 Entrevue avec un (1) étudiant en travail social de l'Université de Montréal dans le cadre d'une recherche portant sur la réalité de vie des proches aidants;

22 oct. 2009 Entrevue avec deux (2) étudiantes en technique de travail social au CEGEP Maie-Victorin dans le cadre d'une présentation du RAANM.

7.0 Dossier ad hoc :

7.1 La Semaine nationale des proches aidants

Le RAANM et ses membres ont été très impliqués dans le cadre de la *Semaine nationale des proches aidants* 2009. Voici donc les grandes lignes : 27 octobre 2009, présence à TV TCF – télévision communautaire Frontenac; 2 novembre 2009, présentation du DVD auprès des individus des Tours Les Trois Pignons; le 3 novembre 2009, une participation au lancement de la Semaine nationale des proches aidants. RPPA. Avec la tenue d'un kiosque et la distribution de la pétition (7 membres du RAANM impliqués); 4 novembre 2009, la 1^e Téléconférence avec le Réseau entre aidants portant sur *Les proches aidants ont aussi des droits*; le 6 novembre 2010, la 1^e Tribune des aidants montréalais et le lancement du nouveau site Web www.raanm.org; finalement, la campagne en faveur de la pétition RAANM du mois d'octobre à décembre 2009. Le RAANM sera de la partie pour la Semaine nationale des proches aidants de 2010.

SECTION-V- DÉFENSE DES DROITS DES PROCHES AIDANTS

La défense des droits et intérêts des proches aidants ont pris différentes formes au cours de l'année 2009-2010. Le RAANM a poursuivi son travail visant la **création de dossiers sur des points chauds**.

1.1 Comité Pour contrer l'appauvrissement des proches aidants

Le comité a été actif tout au long de l'année. Le travail de rédaction des pistes de revendications ainsi que celui conduisant à des actions de visibilité, de sensibilisation ciblant les acteurs pertinents à l'avancée du dossier, s'est poursuivi. À cet effet, le comité s'est réuni à plusieurs occasions, soit : les 21 et 25 mai, 30 septembre, 26 novembre 2009 et 5 janvier 2010. Le RAANM était présent au Forum du RANQ tenu les 28 et 29 mai 2009. Cette participation a permis de parfaire nos connaissances tout en apportant la réalité sur le sujet pour la région de Montréal. L'état des travaux a été présenté lors des Délibérations du RAANM le 15 octobre 2009. Le CA du 25 janvier 2010 a entériné la proposition du Comité d'action *Pour contrer l'appauvrissement des proches aidants* lequel fut présenté lors des Délibérations du 28 janvier 2010.

Le comité d'action Contrer l'appauvrissement des proches aidants répond, à la priorité 1 de l'année 2009-2010. Pour répondre à cette priorité, les membres du RAANM ont retenu **trois axes**: 1) Maintenir le lien à l'emploi; 2) Remboursement des frais directs; 3) Obtenir une compensation aux proches aidants.

Le principal but visé par **maintenir le lien à l'emploi est** de protéger l'emploi du proche aidant lui assurant ainsi un revenu et sa participation à la RRQ. Cette protection passe par la reconnaissance de la situation d'être un proche aidant en milieu de travail. L'objectif principal en est un de sensibilisation et de promotion afin de faire reconnaître la situation évolutive des proches aidants auprès des milieux syndical et patronal. Le principal moyen retenu pour atteindre cet objectif est de développer un outil de sensibilisation aux bonnes pratiques de maintien à l'emploi ciblant les proches aidants.

En ce qui a trait au **remboursement des frais directs**, cela se traduit par la transformation des crédits d'impôt non remboursables en crédits d'impôt remboursables. Finalement, pour ce qui est d'obtenir une **compensation aux proches aidants**, il est alors question de demander une allocation proches aidants universelle de type allocation familiale et d'appuyer le RANQ dans cette revendication tout en incluant le financement des organismes en particulier du RANQ.

Une cueillette d'informations a été amorcée durant l'année. Elle se poursuivra en 2010-2011. Elle vise à recenser et obtenir les renseignements pertinents sur l'existence d'études ou de recherches portant sur le domaine du maintien du lien d'emploi, sur les pratiques et les mesures mis en œuvres, les besoins, les problèmes et les solutions préconisés par les gouvernements ou bien encore les milieux patronal et syndical. Ce recensement servira à l'équipe de travail ainsi qu'au comité pour la rédaction d'une demande de financement. Des articles portant sur la fiscalité ont été produits et seront diffusés dans le Mésange Hiver 2010. En collaboration avec le *Réseau entre aidants*, le comité a tenu une téléconférence, le 24 mars 2010, intitulée *Comment s'y retrouver dans les crédits d'impôt pour les proches aidants*. Mme Ruth Rose-Lizée en était la conférencière. Soixante-dix (70) personnes y ont pris part. Un document a également été produit et fait l'objet d'une diffusion. Finalement, le comité a fourni un support logistique tout au long de l'action pétition du RAANM qui a été déposé à l'Assemblée nationale du Québec.

1.2 Comité Pour un accès aux services de santé et services sociaux

Le comité s'est rencontré en peu d'occasion cette année pour un total de trente-cinq (35) heures bénévoles. C'est dans la foulée du suivi de la *Rencontre mensuelle de membres du RAANM*, tenue le 7 mai 2009, et de la mise en œuvre de la priorité annuelle du RAANM sur la question de l'accessibilité aux services de santé et services sociaux que ce comité d'action a été formé. Les travaux préparatoires ont été effectués par l'équipe de travail. Lors de sa première réunion de travail le 6 octobre 2009 (à laquelle participait le coordonnateur, un membre et une ressource extérieure), une proposition d'action a été retenue. Par la suite, celle-ci a été déposée et entérinée lors du CA du 13 octobre 2009. Son contenu a finalement été présenté lors des Délibérations du RAANM du 15 octobre 2009. **Les axes d'actions retenus** ainsi que les actions/moyens sont les suivants :

L'actualisation du *Manifeste des proches aidants du RAANM* (1er axe). Les actions / moyens en cours sont l'organisation de visites auprès des conseils d'administration des CSSS de l'île de Montréal. Plus spécifiquement, l'action a été enclenchée en **février 2010** et les premières visites ont eu lieu en mars 2010. Elles se poursuivront jusqu'en juin 2010. Jusqu'à maintenant, le RAANM n'a pu rencontrer l'ensemble des membres des conseils d'administration. Il a été plutôt dirigé vers les directions générales des CSSS ou bien encore les directions et chefs de service PPALV. Le positionnement du RAANM est essentielle dans le cadre d'une participation à des comités de travail ou d'action, à des coalitions, auprès partenaires, et ce, dans le cadre d'activités locales, régionales, provinciales. Les actions de sensibilisation et d'information ont eu lieu auprès de la CSS, du RAAJ, du RPPA, du RIOC dans le cadre d'actions visibilité liées à la *Semaine nationale des proches aidants* 2009 et finalement en lien avec l'action Pétition RAANM.

Le maintien et l'amélioration du panier de services et la reconnaissance et l'utilisation d'une **grille évaluation-dépistage ciblant les proches aidants** (2^e axe). Les actions/moyens en cours sont le positionnement du RAANM dans le cadre d'activités (locales, régionales) entraînant des transformations du panier de services et de l'organisation des services ont lieu sur le territoire du CSSS Jeanne-Mance et ce, en collaboration avec le R.A.A.J. (faire ressortir une situation type à partir d'un territoire CSSS) ainsi qu'auprès du R.P.P.A. (voir à élargir la portée sur l'ensemble du territoire montréalais). Les actions/moyens ciblent également les mêmes acteurs au sujet de la reconnaissance et l'utilisation d'une grille d'évaluation-dépistage.

Le constat de la situation relativement au degré d'insatisfaction (plaintes) exprimé par les proches aidants dans le domaine des services de santé et services sociaux afin de dégager la réalité d'ensemble au sujet de la qualité et de l'accès aux services offerts sur le territoire montréalais. Les actions/moyens en cours sont l'organisation de la cueillette d'information auprès des commissaires aux plaintes présents dans les 12 CSSS et des autres acteurs responsables des services d'accompagnement aux plaintes. Plus spécifiquement, l'action a été enclenchée en **février 2010** et les premières visites ont eu lieu en mars 2010. Elles se poursuivront jusqu'en juin 2010. Il y a eu, jusqu'à la fin mars, des échanges téléphoniques avec trois (3) commissaires aux plaintes et une rencontre auprès d'une (1) commissaire accompagnée de la présidente du comité des usagers du territoire.

2.0 Les partenaires dans le domaine de la défense collective des droits

Le Regroupement des aidants naturels du Québec (RANQ). Le RANQ a été fondé en 2001. Il a comme mission de regrouper des groupes d'aidants naturels et de défendre et promouvoir les droits des proches.

L'implication du RAANM dans ce dossier, lié à la défense des droits collectifs des proches aidants, est importante. Tout comme il a été mentionné antérieurement, le RAANM joue et poursuivra ses actions et son support au RANQ. Les collaborations bilatérales ont été multiples tout au long de l'année. Voici une brève chronologie des collaborations : 22 avril 2009, représentation du RAANM comme organisme désigné régionalement au RANQ ; 28 et 29 mai 2009, participation Forum sur la pauvreté organisé par le RANQ; 29 septembre 2009, Assemblée générale annuelle du RANQ; 7 octobre 2009, présentation par le RAANM de la position RANQ dans le cadre d'une consultation sur la pauvreté; 11 janvier 2010, représentation au CA RANQ; 2 février 2010, implication sur le sous-comité organisateur RANQ pour les journées du 14 juin et 15 juin 2010; 8 mars 2010, participation au CA RANQ et prise de position face au dépôt pétition (3 000 noms) à l'Assemblée nationale du Québec le 9 mars; 22 mars 2010, participation à un CA téléphonique RANQ sur l'enjeu et les stratégies à développer à l'échelle provinciale et régionale dans le dossier de la loi 6; 26 mars 2010, le RAANM participe aux travaux du sous-comité organisateur du RANQ des rencontres des 14 (Lancement du Trousseau et 10^e anniversaire du RANQ) et 15 juin 2010 (l'assemblée générale annuelle).

La Coalition canadienne des aidantes et aidants naturels (CCAAN). Cette coalition est un organisme bilingue à but non lucratif composé d'aidantes et aidants naturels, de groupes de soutien aux aidantes et aidants naturels, d'organismes nationaux et de chercheurs. Elle se veut la voix des aidantes et aidants naturels du Canada. Le RAANM a participé à la consultation organisée par la Coalition le 12 juin 2009. Cette consultation portait sur les grands enjeux touchant les proches aidants et, tout spécifiquement, sur la planification de la stratégie des actions 2010-2015 que la Coalition compte mettre de l'avant.

3.0 Les dossiers ad hoc

La défense des droits et intérêts des proches aidants s'est exprimée également par des **prises de positions publiques et de représentation**, tout en ne négligeant pas **notre participation à différentes manifestations, campagnes de lettres ou pétitions**. Le RAANM, dans une moindre mesure, était tout de même présent, en lien avec des partenaires.

3.1 Pétition du RAANM

Cette action a été amorcée initialement dans le cadre de la Semaine nationale des proches aidants, de la visibilité du RAANM sur le site **pasdesuperhéros.com**, volet défense des droits. D'une pétition internet, elle s'est élargie pour devenir une pétition recueillant l'expression publique qui sera déposée à l'Assemblée nationale du Québec. Elle a fait l'objet d'une visibilité, d'octobre à décembre 2009, auprès des membres du RAANM, du milieu des proches aidants, du milieu communautaire et institutionnel ainsi qu'auprès de certains médias. Des rencontres ont eu lieu auprès d'Amir Khadir, député de Mercier de Québec Solidaire (25 janvier 2010) et de Mme Lisette Lapointe, députée de Crémazie du Parti Québécois. Une entente a été établie avec Mme Lapointe pour qu'il se tienne un point de presse à l'Assemblée nationale du Québec le 9 mars 2010. Le 8 mars 2010, le CA RANQ entérine la proposition du RAANM les désignant comme porte parole lors du dépôt de la pétition de **3 000 noms**. Une délégation formée de la présidente du RAANM et du RANQ est présente ainsi que la permanence du RAANM. Une diffusion auprès des médias du Québec a été effectuée. Une seule station radiophonique a repris l'événement : émission de Paul Houde.

3.2 Consultation du Sous-comité en santé mentale et vieillissement de l'Agence SSS de Montréal

L'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal a invité le RAANM dans le cadre de ses travaux visant la mise en œuvre du plan d'action ministériel en santé mentale pour les jeunes et les adultes. L'objectif poursuivi ici est d'identifier et mettre en place un réseau de services intégrés basé sur les meilleures pratiques et adaptés aux besoins : des aînés présentant un trouble mental pour la première fois dans le grand âge; aux personnes âgées souffrant de démence et aux personnes atteintes de troubles mentaux persistants et présents depuis l'âge adulte. Ces clientèles peuvent présenter aussi une perte d'autonomie liée au vieillissement. Les activités du sous-comité se poursuivront au cours de l'année 2009-2010. Le RAANM a participé à une série de rencontres qui ont eu lieu les 27 avril, 15 juin et 24 septembre 2009 ainsi que les 22 février et 24 mars 2010. Une consultation générale est prévue pour cet été ou au plus tard automne 2010. Le RAANM poursuivra ses représentations dans ce dossier dans les mois à venir.

3.3 La mise en œuvre de la Loi 6 : enjeu de la concertation régionale

Le RAANM suit de près l'évolution de ce dossier, en lien avec le RANQ. Ce projet de loi a été déposé à l'Assemblée nationale du Québec en novembre 2009 par Madame Marguerite Blais, ministre responsable des Aînés. Il prévoit la création du «Fonds de soutien aux proches aidants des aînés». Ce Fonds vise à soutenir les proches aidants qui fournissent, sans rémunération, des soins et du soutien régulier à des personnes aînées ayant une incapacité significative ou persistante susceptible de compromettre leur maintien à domicile. La loi a été adoptée.

- **Le 23 novembre 2009.** Présence du RAANM au lancement du Fonds de 200 millions de dollars pour les proches aidants. À cette occasion la ministre responsable des Aînés, Mme Margueritte Blais et André Chagnon, président de Sojecci II ltée, la société de gestion de la famille Chagnon, ont conclu une entente de partenariat.
- **Le 15 décembre 2009.** RAANM assiste à la conférence donnée par Mme Francine Ducharme dans le cadre de l'Assemblée générale de l'AQG (Association québécoise de gérontologie). Cette conférence portait sur un des éléments clé de la stratégie préconisée par la Sojecci à savoir : *Les Carrefours de soutien aux aidants (CSA)*. Le RAANM entend demeurer vigilant sur la mise en œuvre de ce Fonds et des impacts qu'ils peuvent entraîner sur la mission du RAANM ou bien encore sur le comment mener à bien sa mission.
- **Le 17 février 2010. Une 1^{re} Rencontre exploratoire** avec des organismes de la région de Montréal qui sont interpellés par la mise en œuvre de la Loi 6 : La Société Alzheimer Montréal; COMACO; Groupe des aidants de LaSalle; Groupe Entraide Alzheimer Montréal Nord; la TCAIM; le RAANM; la FAFMRQ; le ROMAM; le RANQ. **Les principaux objectifs étaient:** faire le point sur la situation de la mise en œuvre de la Loi 6; partager les analyses, les réflexions, les positions des organismes sur le sujet et plus spécifiquement sur les mécanismes prévus à la mise en œuvre : les « *Carrefours de soutien pour les proches aidants*»; établir un agenda dans le suivi de ce dossier, comme par exemple voir aux possibilités d'une concertation dans les suites à donner face à la Loi 6.
- **Le 4 mars 2010. Rencontre entre le RAANM** (représenté par la présidente et le coordonnateur) et le directeur de la **Société de gestion, le Dr Michel Boivin.**
- **Le 25 mars 2010. Une 2^e rencontre de la concertation** régionale a été prévue avec les organismes de la région de Montréal susceptibles d'être interpellés par la mise en œuvre de la Loi 6. Le résultat est la création officielle d'une concertation régionale proche aidant dans le dossier de la mise en œuvre de la loi 6 et la mise en place d'un comité de coordination composé de : RAANM; SAM; TCAIM; COMACO.

3.4 La planification stratégique 2010 – 2015 Santé et services sociaux Agence SSS Mtl

En lien avec les travaux du Comité et les représentations effectués auprès des autorités responsables, *L'Agence de la santé et des services sociaux de Montréal* a invité le RAANM à participer à la consultation sur sa planification stratégique 2010-2015. À cet effet, le RAANM a produit un avis et a participé, le 29 mars 2010, à un forum regroupant les principaux acteurs du domaine.

3.5 La qualité de vie dans les ressources d'hébergement privées

Le RAANM a été interpellé par la situation qui se déroule dans les ressources d'hébergement privées, et ce, tout particulièrement sur la qualité de vie de leurs résidants, leur représentation pour se faire entendre et défendre leurs droits. Une communication a été effectuée avec le *Comité des usagers du Québec*. Le RAANM n'a pas réellement poursuivi ses actions à ce chapitre. Il demeure en contact avec le comité, qui lui a entrepris une action provinciale pour assurer le développement de comité d'usagers au sein des résidences privées d'hébergement.

3.6 Accès à des logements alternatifs

Le CA du RAANM a étudié la demande de membres du RAANM au sujet de la possibilité de créer une ressource d'hébergement par le RAANM. L'idée était d'apporter une réponse au besoin en matière d'hébergement pour les proches aidants démunis financièrement; leur assurer un lieu, une période de transition dans le cas d'une perte de revenu due au placement d'un proche. Pour les membres du CA, la mise sur pied d'alternative en habitation est quelque chose de pertinent, mais qui exige que l'on y consacre beaucoup de temps et d'énergie. Cela interroge également la mission du RAANM quant à son rôle de dispensateur de services et celui sur le plan de la promotion et la défense des droits collectifs des proches.

Il a été entendu, qu'avant de se lancer dans la réalisation d'un tel projet et d'y investir les énergies des membres, il serait préférable d'explorer la nature et l'ampleur du besoin dans le domaine, d'y voir les solutions existantes proposées par les actuels programmes ou ressources (HLM/les listes d'attentes et critères, COOP, OSBL Habitation ...) et d'y assurer les démarches de représentation là où c'est nécessaire. Un lien pourrait être créé avec le comité action, *Pour contrer l'appauvrissement des proches aidants*, où l'on pourrait voir à ce qu'il y ait un type d'allocation financière accordée aux proches vivant une exclusion de leur logement en raison de leur retrait prolongé du marché du travail (absence de revenu suffisant pour se loger).

EN GUISE DE CONCLUSION

C'est ainsi que s'achève ce regard rétrospectif sur l'année 2009-2010. Nous espérons que cette lecture vous aura permis de prendre le pouls de la vitalité du RAANM et de la portée de ses actions. Le présent rapport, sans avoir la prétention de rendre compte de l'année dans tous ses détails, a tenté de vous en présenter les faits saillants.

Il nous reste maintenant à travailler pour l'avenir, afin que notre mission, qui vise toujours à améliorer les conditions de vie des proches aidants, continue de s'actualiser sur tout le territoire de l'île de Montréal, où tant de proches aidants qui aspirent à un mieux-être pour eux-mêmes et la personne aidée.

Nous tenons à remercier chaleureusement toutes les personnes et organismes qui nous ont permis de progresser par leurs apports respectifs tout au long de l'année. Merci à tous les donateurs, les bailleurs de fonds, dont les différents paliers gouvernementaux, qui ont rendu possible, par leurs programmes, la réalisation de notre mission première qui est celle de contribuer à l'amélioration des conditions de vie des proches aidants.