

## Guide d'information 2011-2012



# CARREFOUR D'INFORMATION POUR AÎNÉS

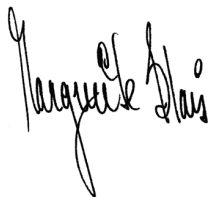
## MESSAGE DE LA MINISTRE

Je suis très fière aujourd'hui de concrétiser l'engagement financier pris par le gouvernement dans le dernier budget en lançant cet appel de projets qui permettra de constituer partout au Québec des carrefours d'information pour aînés. Les quelques carrefours déjà implantés ont fait leurs preuves. Saluons le travail constant des bénévoles qui s'y dévouent et concourent à l'appréciation de ces organismes.

Un investissement de 2,1 millions de dollars sera réalisé sur une période de trois ans. L'implantation graduelle des carrefours à la grandeur du Québec permettra d'offrir aux aînés vulnérables un ensemble de services pour les aider à repérer et à comprendre l'information gouvernementale.

Je vous invite à prendre connaissance du présent guide, qui vous aidera à préparer votre demande de mise en place d'un carrefour d'information pour aînés dans votre organisation.

Je remercie les organismes communautaires, des partenaires essentiels pour la réussite de ce programme. Vos actions changent la vie des personnes aînées et de leur entourage, vous pouvez en être très fiers. Je vous souhaite du succès dans la réalisation de vos projets!



Marguerite Blais

Ministre responsable des Aînés



## TABLE DES MATIÈRES

LE PROGRAMME .....	4
OBJECTIFS GÉNÉRAUX DU CARREFOUR D'INFORMATION POUR AÎNÉS.....	6
CLIENTÈLE CIBLE DU CARREFOUR : LES PERSONNES AÎNÉES VULNÉRABLES .....	6
SOUTIEN ET OUTILS QUI SERONT FOURNIS À L'ORGANISME .....	6
LES FACTEURS DE RÉUSSITE D'UN CARREFOUR D'INFORMATION POUR AÎNÉS .....	6
LES BIENS LIVRABLES D'UN CARREFOUR D'INFORMATION POUR AÎNÉS .....	7
L'ADMISSIBILITÉ DES ORGANISMES.....	8
L'ADMISSIBILITÉ DES PROJETS .....	8
LE DÉPÔT D'UNE DEMANDE D'AIDE FINANCIÈRE (formulaire) .....	9
SECTION 1 : Renseignements généraux sur l'organisme .....	10
1.1 Renseignements sur l'organisme demandeur.....	10
1.2 Principales activités offertes par l'organisme demandeur .....	10
1.3 Rayon d'action de l'organisme .....	10
1.4 Ressources humaines.....	10
SECTION 2 : Raison d'être du carrefour .....	11
2.1 Motifs du dépôt de la candidature de l'organisme.....	11
2.2 Territoire géographique couvert par les services du carrefour.....	11
2.3 Clientèle visée par le carrefour .....	11
2.4 Participation des bénévoles et des partenaires .....	11
2.5 Durée du projet (durée de l'aide financière).....	12
2.6 Stratégie de promotion .....	12
2.7 Concertation des organismes du milieu.....	12
SECTION 3 : Budget du projet .....	13
SECTION 4 : Documents à joindre à la demande .....	14
SECTION 5 : Signature de la personne autorisée .....	14
LE PROCESSUS DE SÉLECTION .....	14
LES CRITÈRES D'ANALYSE.....	15
LES MODALITÉS ADMINISTRATIVES.....	16
COORDONNÉES .....	16

## LE PROGRAMME

Le programme gouvernemental Carrefour d'information pour aînés est destiné aux organismes existants. Son enveloppe budgétaire est de 2,1 millions de dollars sur une période de trois ans.

Le programme a été conçu en tenant compte de l'expérience de plusieurs projets pilotes qui se sont déroulés au Québec. Les carrefours d'information pour aînés, rattachés à un organisme existant, offrent des services afin de faciliter l'accès à l'information gouvernementale aux aînés vulnérables de leur région. Les carrefours s'assurent de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour faire connaître leur existence aux aînés vulnérables. Des bénévoles accompagnateurs guident les personnes âgées dans leur démarche de repérage et de compréhension de l'information gouvernementale. Ils vulgarisent l'information et en font la promotion et doivent s'assurer que la personne âgée vulnérable a trouvé et compris l'information dont elle a besoin sur un programme ou un service gouvernemental.

Le repérage de l'information gouvernementale se fera à partir des guides électroniques élaborés par Services Québec à l'intention de ces personnes âgées. Ces guides sont accessibles sur le portail Internet de Services Québec ou à partir d'autres sources d'information. Les services pourront être offerts au domicile de la personne âgée, dans les locaux de l'organisme, par téléphone, par des activités d'information diverses ou encore dans tout autre endroit que fréquente la personne âgée vulnérable.

À terme, en incluant les carrefours existants, 30 carrefours seront implantés sur une période de trois ans, ce qui représente, pour chacun des organismes sélectionnés, un montant maximum pouvant atteindre 24 000 \$ par année.

### ***Les organismes offrant les services d'un carrefour d'information pour aînés***

- L'organisme responsable du carrefour d'information pour aînés assure le recrutement, la formation, la coordination et la qualité des services donnés par les bénévoles sur son territoire;
- Chacun des organismes offrant les services d'un carrefour est responsable de mettre en œuvre les moyens nécessaires pour faire connaître l'existence des services qu'il offre aux aînés vulnérables;
- L'organisme devra compiler des indicateurs de mesure ayant trait, notamment, au nombre de personnes âgées jointes ou encore au nombre de conférences données.

## ***Le rôle de la Fédération des centres d'action bénévole du Québec***

Pour réaliser son mandat, le carrefour d'information pour aînés sera accompagné par la Fédération des centres d'action bénévole du Québec (FCABQ). La Fédération aura, entre autres, les fonctions suivantes :

- Assurer les échanges d'informations entre les carrefours par des contacts mensuels;
- Assurer une représentation auprès des autres partenaires susceptibles d'améliorer le travail des carrefours;
- Préparer des documents de travail standardisés qui pourront être utilisés par les carrefours;
- Organiser des formations thématiques au bénéfice des carrefours (coordonnateurs et bénévoles);
- Prendre connaissance des plans d'action présentés par les carrefours et en faire le suivi;
- Mettre à jour le guide d'accompagnement des bénévoles;
- Assurer un soutien conseil aux nouveaux coordonnateurs dans les carrefours;

Le Ministère travaillera aussi en étroite collaboration avec l'AQCCA et chacun des organismes offrant les services d'un carrefour. Il veillera ainsi à la pleine réalisation de son programme en plus d'être responsable d'en faire la promotion à l'échelle nationale.

Le Ministère évaluera son programme afin d'en mesurer l'efficacité.

Nous vous invitons à consulter attentivement ce guide avant de présenter une demande d'aide financière, afin d'évaluer si votre organisme correspond aux différents critères d'admissibilité.

## OBJECTIFS GÉNÉRAUX DU CARREFOUR D'INFORMATION POUR AÎNÉS

- Soutenir les personnes âgées dans leur démarche pour améliorer leurs conditions de vie et leur intégration sociale, maintenir et augmenter leur autonomie ainsi que faire respecter leurs droits;
- Réduire les risques d'isolement social, d'abus et de négligence des personnes âgées.

## CLIENTÈLE CIBLE DU CARREFOUR : LES PERSONNES AÎNÉES VULNÉRABLES

- Personnes âgées autonomes mais ayant de la difficulté à interpréter des procédures et des normes;
- Personnes âgées avec une perte d'autonomie qui diminue leur accès à l'information gouvernementale (par exemple, baisse des capacités visuelles, auditives ou physiques);
- Personnes âgées avec une perte d'autonomie qui affecte à divers degrés leurs capacités cognitives;
- Personnes âgées dont la vulnérabilité et le risque d'exclusion sont amplifiés par l'isolement, d'importants handicaps cognitifs ou des troubles mentaux.

## SOUTIEN ET OUTILS QUI SERONT FOURNIS À L'ORGANISME

La mise en œuvre des carrefours d'information pour aînés prévoit une formation de base pour les intervenants et les bénévoles ainsi que différents outils de suivi. Cette formation et ces outils seront fournis par la FCABQ.

## LES FACTEURS DE RÉUSSITE D'UN CARREFOUR D'INFORMATION POUR AÎNÉS

Les projets pilotes qui ont été menés ont permis de dégager des facteurs de réussite dans la mise en œuvre d'un carrefour d'information pour aînés. Les organismes qui désirent offrir les services d'un carrefour et obtenir le financement nécessaire devront démontrer, dans leur demande d'aide financière, qu'ils maîtrisent ces facteurs de réussite :

- Les services s'adressent à la population des personnes âgées vulnérables;
- Une stratégie de promotion faisant appel à une diversité de moyens sera mise en place pour présenter les services d'un carrefour;
- Les moyens d'accès aux services seront diversifiés, c'est-à-dire que les personnes âgées vulnérables pourront les recevoir dans les locaux de l'organisme, en résidence pour aînés ou à leur domicile;
- Différentes activités de vulgarisation devront être menées, telles que des conférences thématiques, de l'affichage d'information, la diffusion de capsules radiophoniques, la publication de chroniques;

- Le choix des bénévoles devra tenir compte de la capacité de la personne à écouter la personne âgée vulnérable et à établir avec elle une relation de confiance. La patience du bénévole à donner des explications sera aussi prise en considération;
- L'organisme qui désire intégrer les services d'un carrefour d'information pour âgés dans ses activités doit pouvoir compter sur un réseau étendu de bénévoles dynamiques;
- Les bénévoles seront bien choisis, bien formés et bien encadrés par l'organisme;
- Les bénévoles et les permanents de l'organisme favoriseront la référence et exploiteront au mieux les occasions de promouvoir les services du carrefour ou de les offrir aux personnes âgées vulnérables;
- L'organisme offrant les services d'un carrefour doit être fortement réseauté avec d'autres organismes et institutions du milieu;
- L'organisme est situé dans un périmètre géographique où vivent une concentration significative de personnes âgées vulnérables;
- L'organisme doit déjà offrir plusieurs activités et services aux personnes âgées.

## LES BIENS LIVRABLES D'UN CARREFOUR D'INFORMATION POUR ÂGÉS

- Offrir un service personnalisé avec ou sans rendez-vous dans les locaux de l'organisme;
- Offrir un service personnalisé dans les sites externes;
- Offrir un service personnalisé au domicile d'un âgé;
- Offrir des activités de groupe, de promotion et de vulgarisation des programmes et services gouvernementaux à l'intérieur de leurs locaux et à l'extérieur;
- Fournir l'information requise pour la reddition de comptes.

## L'ADMISSIBILITÉ DES ORGANISMES

Pour être admissible au programme et pouvoir obtenir une subvention, l'organisme doit :

- Être un organisme à but non lucratif légalement constitué, avoir un numéro d'entreprise du Québec (NEQ) valide, avoir son siège social au Québec et réaliser ses activités principalement au Québec;

ou

- Être une communauté des nations autochtones reconnues par l'Assemblée nationale du Québec;

Et

- Offrir des services diversifiés aux personnes âgées depuis au moins un an.

L'organisme accepte de se conformer aux modalités du programme et à ses caractéristiques. Il peut proposer des adaptations tenant compte de la réalité de sa région, mais sans dénaturer le programme.

### ***Les organismes non admissibles***

Les organismes suivants ne peuvent pas déposer une demande d'aide financière :

- Les entreprises privées à but lucratif, les individus, les sociétés en nom collectif, les offices municipaux d'habitation, les municipalités locales ou les municipalités régionales de comté, les ministères ou organismes gouvernementaux et paragouvernementaux tels les centres de santé et de services sociaux, les hôpitaux, les établissements d'enseignement et de formation;

- Les organismes dont les activités sont interrompues en raison d'un conflit de travail (grève ou lock-out).

Un organisme non admissible ne peut pas déposer un projet par l'intermédiaire d'un organisme admissible ou en utilisant le nom d'un organisme admissible.

Les régions de Laval et de l'Outaouais ne sont pas visées par le présent programme puisqu'un service de carrefour est déjà offert sur le territoire.

## L'ADMISSIBILITÉ DES PROJETS

Les projets admissibles

- Le projet doit répondre à la description du programme tel que défini à la page 4 du présent guide;
- Le projet doit viser majoritairement la clientèle âgée vulnérable;
- L'organisme doit avoir l'appui du milieu pour sa demande;
- Une lettre d'appui de la table régionale de concertation des aînés de sa région représente un atout.

## LE DÉPÔT D'UNE DEMANDE D'AIDE FINANCIÈRE (formulaire)

Tout organisme qui souhaite participer au programme doit remplir le formulaire de demande d'aide financière prévu à cette fin, y joindre les pièces justificatives requises et envoyer le tout au ministère de la Famille et des Aînés, **au plus tard le vendredi 14 octobre 2011**, le cachet de la poste faisant foi.

Les demandes d'aide financière doivent être envoyées à l'adresse indiquée à la page 16.

La version électronique du formulaire de demande d'aide financière est accessible sur le site Web du ministère, à l'adresse [www.mfa.gouv.qc.ca](http://www.mfa.gouv.qc.ca), section Aînés, Programmes d'aide.

Les renseignements inscrits sur le formulaire permettent au Ministère de mieux connaître l'organisme, son organisation ainsi que les éléments et les aspects propres au programme. Le formulaire comprend cinq sections. Vous trouverez ci-après des précisions utiles pour le remplir.

Afin de permettre une analyse complète de votre demande de participation au programme, il est important de remplir chacune des sections. **Les formulaires incomplets ne sont pas recevables et entraîneront le refus de la demande de financement.**

## SECTION 1 : Renseignements généraux sur l'organisme

### **1.1 Renseignements sur l'organisme demandeur**

Inscrivez tous les renseignements à jour précisant l'identité de l'organisme et permettant de le joindre. Ces renseignements permettront au Ministère de communiquer, au besoin, avec les organismes pour la signature de la convention d'aide financière et l'émission des chèques.

Veuillez vous assurer que les renseignements fournis sont conformes à ceux inscrits au Registraire des entreprises. Dans le cas contraire, faites apporter les modifications nécessaires et acheminez-les dans les meilleurs délais à l'adresse indiquée à la page 16.

#### **Signataire autorisé**

Le conseil d'administration de l'organisme demandeur doit indiquer, par résolution signée, le nom de la personne autorisée par l'organisme à déposer et à signer le formulaire de demande d'aide financière et la convention, le cas échéant. S'il y a un changement de personne signataire, le Ministère doit en être informé dans les meilleurs délais par une nouvelle résolution du conseil d'administration de l'organisme. Les formulaires non signés ne sont pas recevables et entraîneront le refus de la demande de financement.

### **1.2 Principales activités offertes par l'organisme demandeur**

Décrivez les activités que l'organisme offre au quotidien, en particulier celles proposées aux personnes âgées. Ces activités devraient correspondre à celles mentionnées dans le rapport annuel d'activités de l'organisme. Comme l'indique la section 4 du formulaire de demande, vous devez joindre les lettres patentes ou les statuts constitutifs de l'organisme avec les objets.

### **1.3 Rayon d'action de l'organisme**

Pointez le rayon d'action (local, régional ou national) des activités offertes par l'organisme. Précisez le territoire visé par vos services actuels.

### **1.4 Ressources humaines**

Indiquez le nombre de salariés et le nombre de bénévoles travaillant pour l'organisme. N'incluez pas dans cette section les ressources spécialement concernées par la réalisation du projet présenté.

## SECTION 2 : Raison d'être du carrefour

Pour remplir cette section, veuillez fournir tous les renseignements demandés ci-dessous, en remplissant le formulaire.

### **2.1 Motifs du dépôt de la candidature de l'organisme**

- A. Justifiez l'implantation d'un carrefour d'information pour aînés à l'intérieur de votre organisation. Il est important de bien exposer les motifs pour lesquels l'organisme décide de s'engager dans la démarche d'implantation d'un carrefour d'information.
- B. Quels liens faites-vous entre la mission de votre organisme et l'implantation d'un carrefour offrant de nouveaux services?

### **2.2 Territoire géographique couvert par les services du carrefour**

Indiquez le territoire qui sera couvert par les activités du carrefour d'information pour aînés.

### **2.3 Clientèle visée par le carrefour**

Précisez les différentes clientèles aînées visées et estimez, si possible, leur nombre pendant la durée du projet.

### **2.4 Participation des bénévoles et des partenaires**

- A. Décrivez la procédure envisagée pour recruter et former de nouveaux bénévoles, si nécessaire.
- B. Décrivez l'encadrement prévu des bénévoles.
- C. Décrivez le suivi qui sera effectué afin d'assurer la réalisation et la qualité des services offerts à la clientèle.
- D. Décrivez de quelle façon votre organisme entend mobiliser son équipe de bénévoles.
- E. Décrivez les moyens mis en œuvre par votre organisme afin de proposer les services d'un carrefour aux aînés vulnérables.
- F. Décrivez la procédure envisagée pour intéresser et recruter de nouveaux partenaires si nécessaire.

### **2.5 Durée du projet (durée de l'aide financière)**

La subvention pourra s'échelonner sur une période maximale de trente mois.

La mise en œuvre du programme est divisée en deux phases. L'objectif poursuivi est l'implantation de 24 nouveaux carrefours d'information pour aînés répartis dans 15 régions du Québec, d'ici mars 2012.

### **2.6 Stratégie de promotion**

Décrivez la stratégie de promotion qui sera mise en place par l'organisme pour faire connaître et présenter les services du carrefour d'information pour aînés auprès de la clientèle de personnes aînées vulnérables.

### **2.7 Concertation des organismes du milieu**

Les projets soutenus doivent favoriser la concertation entre les acteurs du milieu. La présence de lettres d'appui ou de participation d'un ou de plusieurs organismes du milieu constitue un atout. Cette participation peut consister en ressources humaines, financières ou matérielles.

## SECTION 3 : Budget du projet

L'organisme demandeur détaille dans cette section les sources de financement nécessaires à la réalisation du projet ainsi que les postes de dépenses prévus pour chacune des années que dure le programme. La somme maximale accordée par organisme pourra atteindre 24 000 \$ par année.

De plus, il indique précisément la nature de sa participation et celle des organismes partenaires du projet, s'il y a lieu (ressources humaines, matérielles ou financières).

Le Ministère se réserve le droit de réviser les sommes et la durée demandées.

### ***Les dépenses admissibles***

- La rémunération du personnel, incluant les charges sociales, associée exclusivement à la réalisation du projet. La rémunération doit être de niveau comparable à celle habituellement versée par l'organisme pour des tâches similaires;
- Les honoraires professionnels;
- Les dépenses de fonctionnement liées directement à la réalisation du projet;
- Les dépenses associées aux activités de promotion et communication (entre autres, diffusion, publication, publicité) directement liées au projet présenté;
- Les frais de la formation nécessaire pour la réalisation du projet présenté;

- Les coûts de location de locaux pour les besoins du projet;
- Les coûts d'acquisition ou de location de matériel assumés pour soutenir la réalisation du projet présenté.

### ***Les dépenses non admissibles***

- La rémunération du personnel de l'organisme ou les honoraires professionnels liés au déroulement des activités habituelles de l'organisme;
- Les frais de fonctionnement et autres frais liés au déroulement des activités habituelles ou à la promotion de l'organisme;
- La partie des taxes ainsi que les autres coûts pour lesquels l'organisme promoteur a droit à un remboursement;
- Les dépenses allouées à la réalisation du projet en dehors de la période couverte par la convention d'aide financière;
- Toutes les dépenses qui ne sont pas directement liées aux activités du carrefour.

## SECTION 4 : Documents à joindre à la demande

Cette section du formulaire dresse la liste de tous les documents à joindre à la demande d'aide financière. Si vous ne pouvez pas fournir certains documents exigés, veuillez indiquer pourquoi.

## SECTION 5 : Signature de la personne autorisée

Il est essentiel de remplir cette section et de signer le formulaire de demande d'aide financière. **Les formulaires non signés ne sont pas recevables et entraîneront le refus de la demande de financement.**

---

## LE PROCESSUS DE SÉLECTION

Les projets présentés sont analysés par le Ministère. Pour mener ses analyses, le Ministère pourra recourir, au besoin, à des ressources humaines externes ayant des connaissances ou une expertise liées au projet à l'étude. Des représentants des ministères et organismes seront consultés, notamment la Fédération des centres d'action bénévole du Québec et l'Association québécoise des centres communautaires pour aînés.

## LES CRITÈRES D'ANALYSE

Chaque demande admissible sera analysée en fonction des critères énumérés ci-après et des budgets disponibles. Le Ministère s'assurera d'une répartition budgétaire régionale équitable dans l'octroi des subventions.

### ***La capacité de l'organisme à se conformer aux modalités du programme et à ses caractéristiques***

- Répondre aux objectifs généraux;
- Viser les personnes âgées vulnérables;
- Répondre aux facteurs de réussite d'un carrefour d'information pour âgés;
- Être en mesure de fournir les biens livrables prévus au programme.

### ***Le lien entre les activités actuelles de l'organisme et les services offerts par le carrefour***

- Une attention particulière sera portée aux organismes qui établissent un lien ou une continuité entre leurs activités actuelles et la mission visée par le carrefour.

### ***La crédibilité de l'organisme demandeur***

- L'expertise et les réalisations de l'organisme en rapport avec le projet;
- La présence de lettres d'appui, de collaboration ou d'entente avec des organismes du milieu;
- Une lettre d'appui de la table régionale de concertation des âgés est considérée comme un atout.

### ***La qualité générale du projet***

- La stratégie de promotion, les moyens utilisés pour joindre les âgés vulnérables;
- La concertation avec le milieu, la présence de partenaires ou de collaborateurs au programme;
- La stratégie prévue pour mobiliser les bénévoles;
- Le territoire visé et les moyens envisagés pour le couvrir;
- Les moyens utilisés pour intéresser et recruter de nouveaux partenaires.

### ***Les retombées directes pour les personnes âgées vulnérables***

- Viser particulièrement la clientèle âgée vulnérable;
- Le nombre de personnes âgées vulnérables qui profiteront des services.

### ***Les indicateurs socioéconomiques de la région couverte par l'organisme***

- Indice de défavorisation du territoire couvert par l'organisme;
- Nombre et proportion de personnes âgées sur le territoire couvert par l'organisme.

### ***La santé financière de l'organisation***

- La santé financière de l'organisation et son bilan financier.

### ***Les coûts de réalisation du projet***

- La qualité et la précision du budget présenté;
- Le caractère réaliste du budget prévu et la participation financière de l'organisme demandeur.

## LES MODALITÉS ADMINISTRATIVES

Une fois le processus de sélection terminé, le ministère de la Famille et des Aînés fera parvenir à l'organisme dont le projet est retenu la convention d'aide financière faisant état des engagements qui lient les deux parties.

La personne autorisée par résolution du conseil d'administration devra signer les deux exemplaires de la convention d'aide financière et les retourner au ministère de la Famille et des Aînés.

Le processus de paiement débutera une fois les exemplaires de la convention d'aide financière signés par les deux parties.

### *La reddition de comptes*

Les organismes qui reçoivent une aide financière doivent rendre compte au ministère de la Famille et des Aînés des résultats obtenus, en présentant un ou des rapports intérimaires et un rapport final. Ces rapports devront décrire la réalisation des activités prévues à la convention d'aide financière et l'utilisation de la subvention.

Le ou les rapports intérimaires devront être transmis au Ministère **au plus tard trente (30) jours avant** la date anniversaire de la signature de la convention d'aide financière.

Le rapport final devra être transmis **au plus tard trente (30) jours avant** la fin du projet.

---

## COORDONNÉES

Le formulaire de demande d'aide financière doit être mis à la poste **au plus tard le vendredi 14 octobre 2011**, le cachet de la poste faisant foi. Il doit être envoyé à l'adresse suivante :

*Carrefour d'information pour aînés*  
Secrétariat aux aînés  
Ministère de la Famille et des Aînés  
875, Grande Allée Est  
5<sup>e</sup> étage, secteur 700  
Québec (Québec) G1R 5W5

Téléphone : 418 646-1084  
Internet : [www.mfa.gouv.qc.ca](http://www.mfa.gouv.qc.ca), section Aînés,  
Programmes d'aide financière destinée aux organismes.



[www.mfa.gouv.qc.ca](http://www.mfa.gouv.qc.ca)

ISBN 978-2-550-62412-7 (PDF)  
Dépôt légal - Bibliothèque et  
Archives nationales du Québec, 2011  
Bibliothèque et Archives Canada, 2011  
© Gouvernement du Québec

**Famille et Aînés**  
**Québec** 