

**RAPPORT  
D'ACTIVITÉ  
2022-2023**

*Réalisé par*

*Nathalie Laroche,  
Directrice de la Maison de la Famille D.A.C.*

*En collaboration avec*

*Simon Fournier, Sarah Bégin-Delisle,  
Stéphanie Bilodeau  
et Louise Péloquin*

*Juin 2023*



## TABLE DES MATIÈRES

---

<b>Mot de la présidente .....</b>	<b>1</b>
<b>Mot de la directrice .....</b>	<b>2</b>
<b>1. Maison de la Famille D.A.C. ....</b>	<b>3</b>
<b>2. Conseil d'administration et équipe permanente .....</b>	<b>4</b>
2.1 L'équipe permanente .....	4
<b>3. Faits saillants.....</b>	<b>5</b>
<b>4. Services.....</b>	<b>7</b>
4.1 Appels téléphoniques et courriels.....	7
4.2 Écoute téléphonique .....	9
4.3 Consultations en relation d'aide.....	10
4.4 Profil de la clientèle de la relation d'aide .....	13
<b>5. Activités de groupe.....</b>	<b>14</b>
5.1 Les sessions de groupe .....	14
5.2 Les Conférences-échanges .....	17
5.3 Les Cafés-causeries.....	20
5.4 Profil de la clientèle des sessions de groupe, conférences-échanges et cafés-causeries .....	27
<b>6. Service des droits d'accès .....</b>	<b>28</b>
6.1 Particularités.....	28
6.2 Statistiques pour les droits d'accès .....	29
6.3 Demandes de service.....	30
6.4 Raisons d'utilisation du service .....	31
6.5 Profil de la clientèle active des droits d'accès .....	32
<b>7. Impact de la Maison de la Famille D.A.C. chez les enfants .....</b>	<b>33</b>
7.1 En relation d'aide.....	33
7.2 Aux droits d'accès.....	34
7.3 Rencontres de groupe .....	34
7.4 Journée de la Famille.....	34
<b>8. Ressources humaines .....</b>	<b>35</b>
<b>9. Formation .....</b>	<b>37</b>
9.1 Formation aux salariés.es .....	37
9.2 Formation aux bénévoles.....	39
9.3 Formation aux stagiaires .....	40

---

<b>10. Vie associative.....</b>	<b>41</b>
<b>11. Publicité et promotion.....</b>	<b>42</b>
<b>12. Rayonnement externe .....</b>	<b>43</b>
12.1 Membre de.....	43
12.2 Participations à.....	46
<b>13. Collaborations avec.....</b>	<b>46</b>
13.1 Organismes.....	46
<b>14. Nos objectifs 2023-2024 .....</b>	<b>47</b>
<b>15. Statistiques - récapitulatif.....</b>	<b>48</b>
<b>16. Récapitulatif des statistiques depuis cinq ans.....</b>	<b>49</b>

---

## Mot de la présidente

Nous terminons une année postpandémique. Une année pendant laquelle les services ont repris normalement, les conditions d'emploi du personnel ont été bonifiées et nous avons mené une réflexion sur notre mission et les valeurs sous-jacentes.

Le mot qui résume les bons coups de cette année, c'est ÉQUIPE.

Une ÉQUIPE se forme, se construit, se développe, se mobilise autour d'une vision. Notre clientèle nous le rappelle, il ne faut pas lâcher! Les services offerts à la Maison sont essentiels.

Une ÉQUIPE a besoin de formation, d'information, de cadre de référence, de leadership. Les multiples activités qui se déroulent en ce sens, en nos murs, démontrent l'importance d'y investir temps et argent.

Les membres d'une ÉQUIPE doivent s'appivoiser, s'écouter, se respecter, se responsabiliser, partager.

Est-ce que vous reconnaissez notre Maison?

Je suis fière de faire partie de cette belle ÉQUIPE composée d'employés.es, de bénévoles, de partenaires, de collaborateurs qui croient que l'on peut faire la différence dans la vie de quelqu'un.

Merci à l'ÉQUIPE pour le rayonnement de la Maison dans la communauté.

Georgianne Gagné  
Présidente 2022-2023

## Mot de la directrice

Bien que ce soit l'an passé que l'organisation a eu lieu, il me semble encore pertinent de souligner que le 28 avril 2022 la Maison de la Famille DAC célébrait son 30<sup>e</sup> anniversaire. Les noces de perle! Je ne peux passer sous silence cet évènement mémorable. Mémorable, pour différentes raisons; d'abord parce que ce fut une belle occasion de nous réunir toute l'équipe (les perles) et de festoyer. Mais aussi parce qu'il y a plus de 26 ans, à mon arrivée au sein de l'organisme, il y avait une possibilité de fermeture !!! Eh oui, les débuts ont été difficiles pour notre chère maison, les années 90 étaient des années de pauvreté financière dans les organisations, heureusement les époques évoluent. Je suis donc, en tant que directrice, encore plus fière d'avoir pu souligner nos 30 ans et de la place que la belle Maison de la Famille D.A.C. a prise dans sa communauté. C'est donc avec émotion que je félicite encore une fois toutes les personnes qui se sont impliquées depuis ses débuts, toutes ces personnes qui ont cru en cet organisme, toutes ces personnes qui ont tant donné pour soutenir les autres. Bravo! Nous avons donc réussi à maintenir le phare et je sens encore, à ce jour, le désir de chacun; employés.es, bénévoles, partenaires et collaborateurs de poursuivre cette mission si utile pour notre communauté.

En parcourant les pages de ce rapport d'activités, vous pourrez constater qu'encore cette année, beaucoup de travail a été effectué de la part de tous. Le retour à une vie normale, post pandémie, s'est fait sentir, les gens étaient au rendez-vous. La population avait besoin de reprendre les activités de réseautage. Pour une des rares fois, nous avons proposé des activités de Cafés-causeries durant l'été, lesquelles ont été très appréciées par les participants.es. En cohérence avec notre participation à la recherche-action participative des besoins des parents d'enfant 0-8 ans, nous avons bonifié notre offre d'activités pour les parents de jeunes enfants. À la hauteur de nos moyens, nous avons proposé plusieurs activités diverses. Depuis plusieurs années, notre souhait demeure celui d'agrandir l'équipe de travail afin de répondre davantage aux besoins des familles.

Merci à ces personnes si dévouées qui réalisent jour après jour des actes de bienveillance auprès de personnes plus vulnérables. Merci pour votre travail exemplaire, remarquable, votre dévouement constant est une grande force de notre organisme.

Merci!

Nathalie Laroche,  
Directrice

## 1. Maison de la Famille D.A.C.

---

***La mission de la Maison de la Famille D.A.C.  
est de faire de la prévention et d'offrir de l'aide  
aux personnes seules, aux couples, aux parents  
et aux familles qui vivent des difficultés  
d'ordre relationnel ou d'adaptation.***

---

Affronter la solitude, vivre des conflits relationnels, avoir de la difficulté à s'engager dans une relation ou à s'en dégager, à retrouver ses repères, après une perte de lien ou un deuil, sont des circonstances qui peuvent survenir à tout moment. Personne n'est à l'abri de ces défis personnels parfois lourds à supporter ou à surmonter.

La Maison de la Famille D.A.C. est un lieu de partage et d'entraide pour les personnes (seules, en couple, en famille) qui ont besoin d'être entendues dans leur souffrance, peu importe son intensité, et ce, dans le respect de leur différence.

Une équipe chaleureuse de bénévoles met toute sa compassion et son expérience à leur service. La Maison de la Famille D.A.C. supporte également les familles éclatées ayant des besoins spécifiques au niveau des droits d'accès.

Consciente du courage nécessaire pour demander de l'aide, la Maison crée un lieu d'appartenance, où l'on se sent accueilli en toute confidentialité, peu importe son âge, son genre et son statut social. C'est plus qu'une approche privilégiée, c'est une vision!

Depuis 1991, nous accompagnons chaque personne qui nous sollicite vers l'adaptation et le mieux-être, tant au niveau personnel qu'avec les autres.

Bienvenue à toutes et à tous!

## 2. Conseil d'administration et équipe permanente

Voici l'équipe du conseil d'administration qui est en poste au 31 mars 2023 :

Nom	Fonction	Fin de mandat		
		2023	2024	2025
Georgianne Gagné	Présidente			√
Lucie Guillemette	Vice-présidente			√
Serge Maheux	Trésorier	√		
Audrey Joncas-Blanchet	Secrétaire	√		
Donald Bélanger	Administrateur		√	
Chantal Prévost	Administratrice		√	
Maude Lapointe	Administratrice	√		

Les membres du conseil d'administration se sont rencontrés dans le cadre de huit réunions régulières ainsi qu'une assemblée générale annuelle.

Cette année, les membres du conseil d'administration ont formé les comités suivants :

- **Ressources humaines** : Revoir les conditions de travail.
- **Orientations** : Réfléchir à une démarche de vision – mission – valeurs.
- **Finances** : S'assurer que les membres du CA soient bien informés.

### 2.1 L'équipe permanente

En 2022-2023, les personnes suivantes composent l'équipe permanente de la Maison de la Famille D.A.C. :

<b>Nathalie Laroche</b> , directrice : (depuis mars 1996)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• baccalauréat en service social</li> <li>• diplôme d'études supérieures spécialisées en gestion des organisations</li> </ul>
<b>Simon Fournier</b> , coordonnateur du service de consultation : (depuis avril 2018)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• baccalauréat en psychologie</li> <li>• certificat en relation d'aide et accompagnement spirituel</li> </ul>
<b>Sarah Bégin-Delisle</b> , coordonnatrice de l'action bénévole : (depuis août 2020)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• DEC en techniques d'éducation spécialisée</li> <li>• certificat en santé sexuelle (en cours)</li> </ul>
<b>Marion Adamiste</b> , Intervenante famille et responsable au service des droits d'accès : (février 2022 à janvier 2023)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Doctorat en psychologie (Ph.D.)</li> </ul>
<b>Stéphanie Bilodeau</b> , Intervenante famille et responsable au service des droits d'accès (début novembre 2022)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• baccalauréat en communication</li> <li>• attestation d'accompagnante à la naissance</li> <li>• certificat en enseignement secondaire</li> </ul>

### **3. Faits saillants**

Au cours de l'année 2022-2023, les événements suivants ont eu une importance particulière pour la Maison de la Famille D.A.C., sa clientèle, son conseil d'administration, ses employés.es, ainsi que ses bénévoles.

#### **30<sup>e</sup> ANNIVERSAIRE**

En avril 2022, nous avons souligné notre 30<sup>e</sup> anniversaire par une activité virtuelle avec tous les bénévoles et l'équipe de travail. C'est sous le thème de la « perle », qui fait référence aux noces de perle, que nous avons festoyé avec la quarantaine de personnes présentes.

#### **BONIFICATION DES SERVICES DE TEMPS PARENTAL SUPERVISÉ DES DROITS D'ACCÈS – SUBVENTION FÉDÉRALE**

Cette année, nous avons pu bénéficier d'une augmentation des subventions reliées au service de supervision de droits d'accès. Cette bonification comprend deux volets :

**Le volet 1** octroie une aide financière pour les moyens technologiques ainsi que le réaménagement des locaux afin d'augmenter l'offre de service des SDA. Ce volet est administré par notre regroupement le RQRSDA. Cette aide financière nous a permis d'insonoriser la petite salle du rez-de-chaussée afin de préserver la confidentialité des rencontres des supervisions des droits d'accès.

**Le volet 2**, qui lui est administré par le CIUSSSCN, nous offre un soutien pour la main-d'œuvre toujours dans l'objectif de recevoir plus de famille en SDA.

Cette entente de bonification est d'une durée de quatre années, elle permet de réduire la liste d'attente actuelle.

#### **ORIENTATION**

Les membres du conseil d'administration ont amorcé une démarche afin de revoir la mission, la vision et les valeurs de notre organisme. Nous avons eu le soutien d'un consultant externe afin de solliciter et consulter les bénévoles, les employés ainsi que les partenaires, dans cette démarche. Nous avons pu bénéficier d'une grande participation de tous. Les résultats finaux seront dévoilés lors de la prochaine assemblée générale annuelle.

#### **RESSOURCES HUMAINES**

Soucieux de maintenir en place, et ce, de façon satisfaisante les employés.es, les membres du conseil d'administration se sont rencontrés à plusieurs reprises afin de revoir la politique des conditions de travail. Le résultat de ce travail fut de bonifier les salaires et les avantages sociaux des employés.es.

#### **CHANGEMENT DE PERSONNEL**

Marion Adamiste, qui occupait les postes de Responsable des droits d'accès et Intervenante-famille a quitté son poste en début janvier 2023 et elle a été remplacée par Stéphanie Bilodeau. Il faut donc tenir en compte qu'il faut quelques semaines à la nouvelle personne afin de se familiariser avec le poste. Malgré tout, nous avons tout de même réussi à augmenter le nombre des familles desservies.

## **DÉVELOPPEMENT**

Au cours de la dernière année, nous avons eu la chance de recevoir une offre de formation inespérée. Madame Lorraine Fillion, travailleuse sociale et médiatrice familiale, nous a contactés afin de nous offrir une formation sur la coparentalité et la communication. Dans un souci constant de s'adapter aux besoins des familles, et de bonifier notre offre de service, nous avons accepté avec enthousiasme ce beau cadeau de sa part. Nous avons donc organisé cette formation d'une durée de quatorze heures auprès de nos employés .es ainsi que nos bénévoles en relation d'aide et en animation. Cette formation permet aux intervenants.es bénévoles en relation d'aide d'avoir davantage d'outils lors des rencontres avec les parents séparés. De plus, nous avons pu bonifier notre programmation en offrant un groupe pour parents séparés d'une durée de 3 rencontres.

## **DIFFUSION DE LA RECHERCHE-ACTION PARTICIPATIVE**

Nous avons maintenu notre implication au comité de la recherche-action participative (RAP) des besoins des familles 0-8 ans, organisé par la Table des partenaires 0-5 ans. Cette année, nous avons planifié une rencontre avec des partenaires de Charlesbourg afin de diffuser les résultats de cette recherche. Une quarantaine de personnes étaient présentes, professionnels, parents, enfants, etc. dans une ambiance festive.

## **VILLE DE QUÉBEC**

La Ville de Québec nous a octroyé une somme de 10 000 \$ annuellement pour une période de trois ans dans le cadre du programme de soutien aux dépenses de fonctionnement.

## 4. Services

### 4.1 Appels téléphoniques et courriels

Le premier contact avec la Maison de la Famille D.A.C. s'effectue généralement par le téléphone. Notre Maison est fière d'accueillir chaque personne directement, sans système automatisé. Nos bénévoles attirés à cette fonction, cruciale pour maintenir un lien de proximité fort, s'assurent que chacun et chacune reçoive de notre part une réception chaleureuse.

En ce qui concerne les appels téléphoniques, une **hausse** de **849** appels est observable en **2022-2023**.

**2022-2023 : 3496 appels téléphoniques reçus par 18 bénévoles, 2 stagiaires et 2 étudiantes d'été**

2021-2022 : 2647 appels téléphoniques reçus par 23 bénévoles et 4 stagiaires

Le groupe de bénévoles qui se relaient à l'accueil de notre Maison a fourni **2201** heures de présence active, une hausse de 384 heures comparativement à l'an passé (1817 heures), où le nombre d'heures de bénévolat avait été affecté par la pandémie. D'ailleurs, nous avons maintenu certaines mesures sanitaires, afin de fournir un environnement sécuritaire aux bénévoles de l'accueil, ainsi qu'aux clients.es que nous avons accueillis.es en présentiel. En effet, un plexiglas est installé dans le hall de l'accueil et des bouteilles de désinfectant pour les mains sont disponibles à chaque entrée. Nous avons des masques de procédure disponibles en tout temps dans la Maison et des tests de dépistage en cas de besoin. Finalement, le protocole rigoureux de désinfection quotidienne des aires communes a été maintenu.

---

« Être bénévole à la Maison de la Famille est un cadeau de la vie, puisque je peux écouter et aider tout en faisant partie d'une belle et grande famille. »

*Message d'une bénévole*

---

Les données statistiques liées à nos communications sont présentées au tableau suivant.

### COMMUNICATIONS (APPELS ET COURRIELS REÇUS) 2022-2023

Catégories / Mois	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Total
Directrice	29	32	25	25	14	36	30	35	19	30	38	31	344
Coordonnatrice de l'action bénévole	35	35	25	6	33	36	36	27	20	32	26	21	332
Coordonnateur de la relation d'aide	36	31	32	31	30	28	31	51	20	33	35	23	381
Responsable D.A.C. et intervenante famille	55	56	45	58	47	81	65	66	31	37	67	80	688
Écoutes téléphoniques	5	19	4	9	12	5	11	6	1	6	5	7	90
Info / Services	16	11	12	10	25	14	16	12	9	13	13	15	166
Références	7	5	5	5	14	11	8	3	3	9	11	2	83
Inscriptions aux activités	47	34	31	19	17	57	64	65	17	31	45	77	504
Bénévoles	79	64	77	75	66	81	84	82	52	63	65	91	879
Autres (livraisons, déneigeur)	5	0	2	5	0	2	7	0	4	3	0	1	29
<b>TOTAUX :</b>	<b>314</b>	<b>287</b>	<b>258</b>	<b>243</b>	<b>258</b>	<b>351</b>	<b>352</b>	<b>347</b>	<b>176</b>	<b>257</b>	<b>305</b>	<b>348</b>	<b>3496</b>
<b>COURRIELS ESTIMÉS :</b>	Une estimation de 50 courriels, par jour, par mois ; environ 1000 x 12 mois = 12 000 courriels reçus approximativement												<b>12 000</b>

## 4.2 Écoute téléphonique

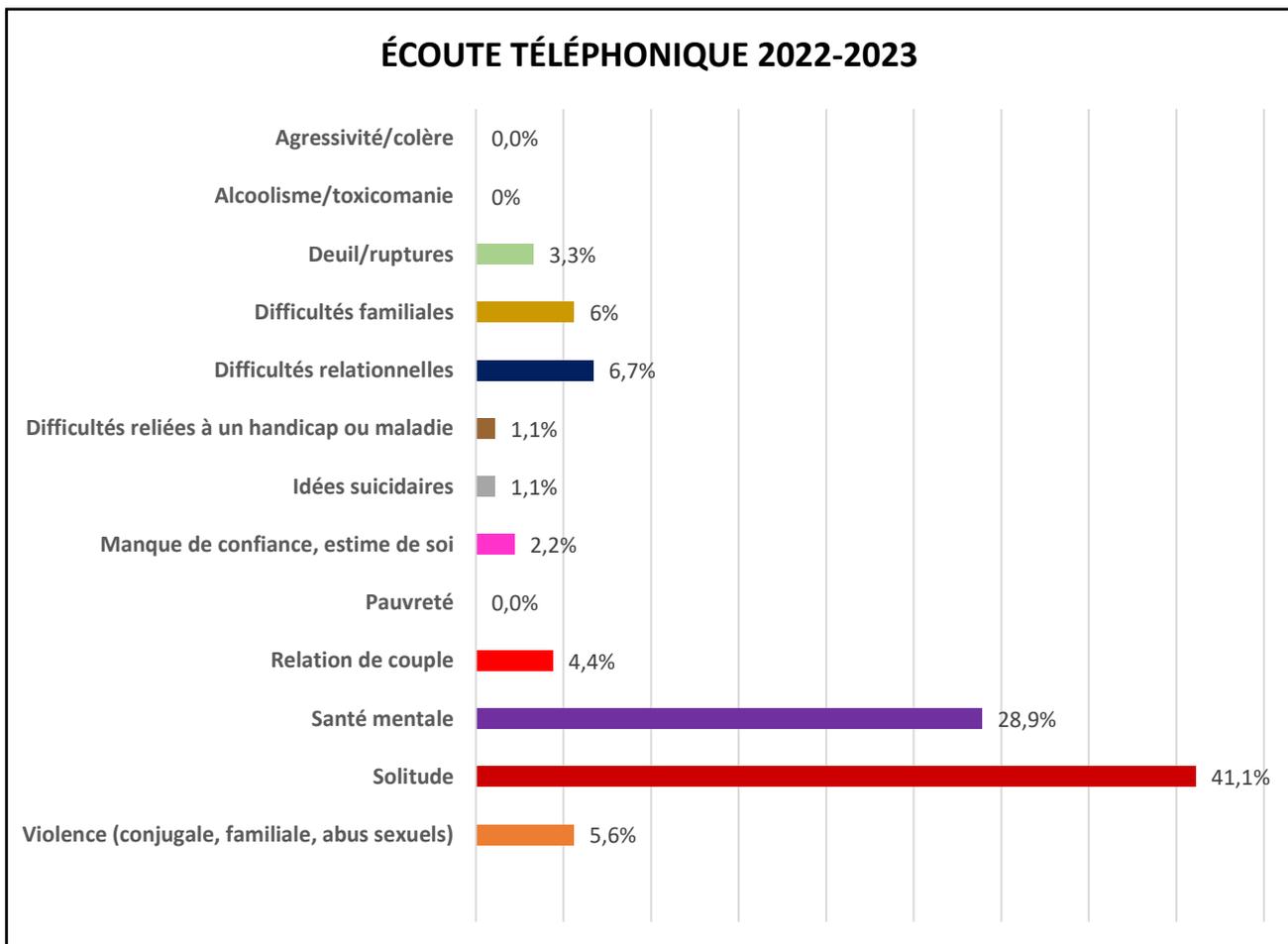
**2022-2023 : 90 appels nécessitant de l'écoute téléphonique pour 37,2 heures en tout.**

2021-2022 : 52 appels nécessitant de l'écoute téléphonique pour 19,1 heures en tout.

Parmi les appels téléphoniques reçus, une attention particulière est portée aux appels provenant de clients.es ayant besoin d'une écoute respectueuse. Un total de **37,2** heures d'écoute d'une durée moyenne de **25** minutes est constaté en 2022-2023. Selon le besoin exprimé par la personne, les bénévoles peuvent lui offrir de faire appel à nos services de relation d'aide, de participer à nos ateliers de groupe (virtuels en temps de pandémie) ou peuvent encore la référer à des ressources communautaires externes qui s'avéreraient plus appropriées à sa situation.

Le graphique suivant présente la nature des problèmes soulevés durant l'écoute téléphonique et leur importance relative. On constate qu'en 2022-2023, la solitude et la santé mentale ont été les difficultés les plus présentes. En 2022-2023, nous avons eu une hausse de **38** appels nécessitant de l'écoute téléphonique comparativement à l'an dernier.

Afin de pouvoir servir adéquatement cette clientèle, nos bénévoles reçoivent, sur une base volontaire, une formation de relation d'aide.



### 4.3 Consultations en relation d'aide

La Maison de la Famille compte 32 intervenants.es en relation d'aide, offrant écoute et soutien sous forme d'accompagnement individuel, conjugal ou familial. Nous arrivons généralement à offrir à notre clientèle un premier entretien de relation d'aide plus ou moins trois semaines après leur entrevue d'ouverture. Rappelons que notre service permet à des personnes en difficulté d'obtenir du soutien auquel elles n'auraient souvent pas eu accès autrement, en raison de difficultés économiques ou de débordement dans les ressources d'aide psychosociale.

En 2022-2023, 97 % des **1590 heures d'intervention en relation d'aide** (966 en 2021-2022) ont été effectuées par des bénévoles. Cette somme considérable peut être comprise comme **1358 heures en présentiel** et **232 heures à distance** (légère diminution par rapport aux 298 heures en 2021-2022). Certaines intervenantes continuent ainsi d'offrir un accompagnement à leurs aidés.es au téléphone (33 %) ou par visioconférence (67 %).

L'investissement de ces bénévoles est significatif considérant le temps de préparation nécessaire (environ 30 minutes par heure de relation d'aide) et la présence aux rencontres de supervision et de codéveloppement (741 heures<sup>1</sup>). La somme de bénévolat effectuée par cette équipe s'élève à plus de **3126 heures** cette année.

---

« Merci pour tout! J'ai retrouvé ma légèreté, une bonne partie de ma confiance en moi et une force que j'avais perdue depuis plusieurs mois! Je suis fière du travail que j'ai fait et je suis contente de l'avoir fait avec toi! Merci encore! Tu es vraiment dans le bon domaine, tu as su gagner ma confiance. »

*Message d'une cliente à son intervenante*

---

Cette année, seulement 6% des personnes faisant appel à notre service (9 au total) ont dû être *référées à l'externe* pour une raison ou une autre. Notre objectif est toujours de les orienter vers une ressource plus adaptée à leur situation, particulièrement lorsque l'entrevue d'ouverture met en lumière nos critères d'exclusion (*p.ex. : suivi déjà en cours avec la DPJ, présence de violence physique dans le couple, etc.*).

**2022-2023 : 142 nouvelles demandes**

2021-2022 : 143 nouvelles demandes

---

<sup>1</sup> Incluant 29 heures de supervision individuelle offerte par le coordonnateur.

Nous avons reçu 142 nouvelles demandes de relation d'aide, dont 98 demandes individuelles, 22 demandes de couple et 22 demandes familiales.

RELATION D'AIDE	2022-2023		2021-2022	
Demande individuelle	98	69 %	101	71 %
Demande de couple	22	15,5 %	24	17 %
Demande familiale	22	15,5 %	18	12 %
<b>TOTAUX</b>	<b>142</b>	<b>100 %</b>	<b>143</b>	<b>100 %</b>

Par conséquent, nous avons pu accueillir 98 individus + 44 conjoints.es + 19 enfants et leurs parents (32 adultes). En incluant tous ces gens, le total de personnes ayant intégré notre service en 2022-2023 est de **193**, sans compter ceux qui continuent de bénéficier d'un suivi commencé *avant* le 1<sup>er</sup> avril 2022.

John Bowlby parlait d'une *base de sécurité* que toute personne recherche dès son jeune âge. C'est un peu le rôle que joue la Maison de la Famille pour tant de clients.es.

*« Dans son essence, ce rôle est d'être disponible, prêt à réagir quand on est appelé à encourager et peut-être à aider, mais de n'intervenir activement que quand c'est clairement nécessaire. »*

*(Bowlby, 1988)*

### Durée des suivis

Les suivis individuels ont une durée en moyenne d'un peu plus de 8 rencontres. Les suivis de couple sont généralement plus courts, avec une durée allant de 1 à 4 rencontres en moyenne. Enfin, les suivis d'enfant en art-thérapie peuvent atteindre 23 rencontres ou plus. (Ces données tiennent compte uniquement des suivis qui ont pris fin en 2022-2023.)

Comme en témoigne le graphique à la page suivante, les **difficultés familiales** continuent de représenter le principal motif de consultation en 2022-2023. Ainsi 23% des demandes proviennent d'adultes qui demandent de l'aide dans leur rôle de parent ou des rencontres d'art-thérapie pour leur enfant.

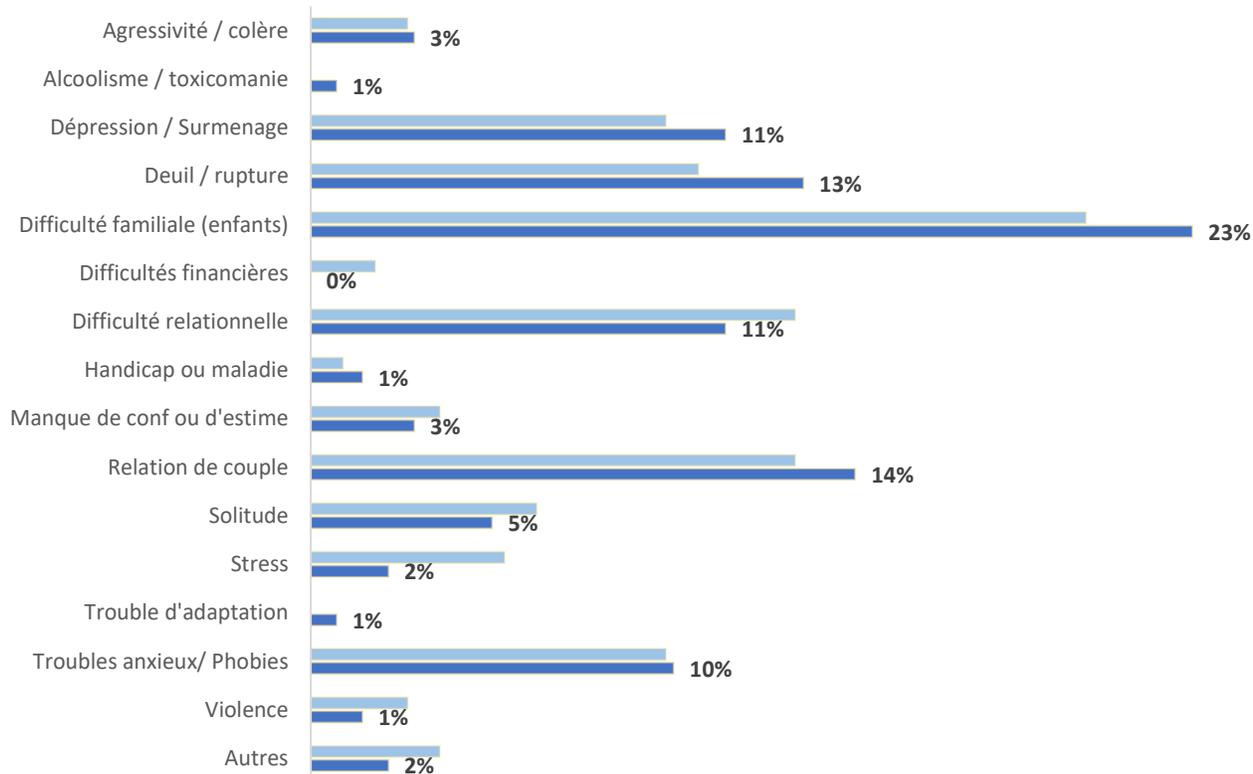
---

"Très heureuse de ma démarche! Elle m'apporte beaucoup... Les deux réceptionnistes fort accueillantes. Après seulement trois visites, c'est parfait pour moi jusqu'ici! Je me sens très bien dans cette maison. Ces lieux m'aident à me retrouver, à me comprendre, à continuer à avancer, très bien entourée. Si contente d'avoir osé faire les premiers pas. L'écaille de ma solitude et de mon isolement s'effrite lentement! Que ça fait du bien! Je ne suis plus seule! Merci ♥ ».

*Message d'une cliente*

---

## Motif principal de la demande d'aide en 2022-2023



Les bandes bleu pâle représentent les données de l'année précédente.

\* Il est à noter qu'en plus de ce motif principal, de nombreux clients.es ont exprimés des sentiments de **dépression/surmenage (13%)** ou encore **d'anxiété (10%)** comme problématique supplémentaire (ou secondaire). Parmi les problématiques exprimées n'apparaissant pas dans ce tableau (Autres), on retrouve la délinquance juvénile, l'impulsivité, le désir d'apprendre à exprimer ses sentiments, les problèmes sexuels, etc.

### Équipe des intervenants en soutien à l'ouverture de nouvelles demandes (EDISOND)

L'équipe surnommée EDISOND est composée de bénévoles, de stagiaires et du coordonnateur qui effectuent des entretiens d'ouverture pour évaluer les besoins de la clientèle. Cette année encore, ses membres se sont concertés à quelques reprises afin d'assurer :

- La révision des protocoles (réception et évaluation de l'admissibilité d'une demande).
- L'amélioration des formulaires pour faciliter la collecte de données durant l'entrevue.

Nombre d'entrevues d'ouverture effectuées		
Bénévoles	82	41 heures
Employés.es	48	24 heures
Stagiaires	21	10,5 heures

#### 4.4 Profil de la clientèle de la relation d'aide

	2022-2023	2021-2022
Femme (15 ans et +)	78%	80%
Homme (15 ans et +)	22%	20%
Art-thérapie (0-15 ans)		
Fille	44%	57%
Garçon	56%	43%

Arrondissement	2022-2023	2021-2022
Charlesbourg	45%	46%
Beauport	23%	16%
La Cité/Limoilou	6%	10%
Haute-Saint-Charles	6%	10%
Les Rivières	8%	9%
Ste-Foy/Sillery/Cap-Rouge	0%	1%
Autres villes / municipalités :	12%	8%
<i>L'Ancienne-Lorette (4), St-Augustin-de-Desmaures, Stoneham-et-Tewkesbury (2), Boischatel, Ste-Brigitte-de-Laval (2), St-Gabriel-de-Valcartier, Côte-de-Beaupré, Île d'Orléans, L'Ange-Gardien (2), St-Ferréol-les-Neiges, St-Joachim, Thetford Mines, Montréal (Zoom)</i>		

Familles avec enfants de 0 à 21 ans (79 familles)	2022-2023	2021-2022
Deux parents d'origine	44%	46%
Famille monoparentale	34%	28%
Famille recomposée	22%	26%

Groupe d'âge des clients.es	2022-2023	2021-2022
14 ans et moins	12%	7%
15 à 19 ans	2%	4%
20 à 29 ans	8%	9%
30 à 39 ans	18%	19%
40 à 49 ans	17%	16%
50 à 59 ans	12%	16%
60 à 69 ans	23%	22%
70 à 79 ans	5%	6%
80 ans et plus	3%	1%

État civil	2022-2023	2021-2022
Célibataire	26%	26%
Marié.e	17%	15%
Conjoint.e de fait	26%	29%
Séparé.e / Divorcé.e	24%	26%
Veuf/Veuve	7%	4%

Revenu familial annuel	2022-2023	2021-2022
Moins de 15,000\$	12%	12%
15,000\$ à 24,999\$	18%	23%
25,000\$ à 34,999\$	13%	14%
35,000\$ à 44,999\$	13%	15%
45 000\$ à 54,999\$	11%	13%
55 000\$ à 64 999\$	6%	6%
65 000\$ à 74 999\$	5%	7%
75 000 \$ et +	22%	10%

#### Observations tirées de ces données :

- 45% de la clientèle provient de Charlesbourg.
- 56% des familles qui nous contactent sont monoparentales ou recomposées.
- Les jeunes de 19 ans et moins représentent maintenant 14% de notre clientèle en relation d'aide.
- 51% de nos clients.es en relation d'aide n'ont pas le revenu viable tel qu'établi par l'Institut de recherche et d'informations socio-économiques.

## 5. Activités de groupe

La Maison de la Famille D.A.C diffuse une programmation d'automne et une programmation hiver-printemps chaque année. En 2022, nous avons également offert quelques activités durant l'été. En effet, pour certaines personnes, les mois qui séparent les deux programmations peuvent être longs et la solitude peut rapidement se faire sentir en l'absence d'activité. Nous avons donc offert trois groupes entre juin et août 2022 pour permettre à celles et ceux qui en ressentaient le besoin de briser l'isolement.

De plus, bien que la plupart des activités de groupe soient données par des bénévoles, nous avons tout de même un bon nombre d'activités qui sont issues de précieuses collaborations avec des organismes externes. En 2022-2023, cela représente **20 activités offertes en collaboration**.

### 5.1 Les sessions de groupe

Par l'offre de sessions de groupe à sa clientèle, la Maison de la Famille D.A.C. aide à briser l'isolement qui peut être ressenti lorsque des difficultés relationnelles, familiales ou de maladie rendent le quotidien plus difficile. La Maison favorise ainsi l'entraide entre les personnes par les relations créées au sein de ces groupes. Les sujets et thèmes abordés lors de ces rencontres permettent également aux personnes d'augmenter leurs habiletés relationnelles et, souvent, de découvrir des solutions nouvelles ou non expérimentées, améliorant ainsi le pouvoir d'agir et la responsabilisation.

**En 2022-2023, les sessions de groupes représentent 1363 heures de services reçues.**

**2022-2023 : 25 sessions de groupes ont été offertes, 17 se sont données avec un total de 103 participants.es.**

2021-2022 : 18 sessions de groupes ont été offertes, 15 se sont données avec un total de 80 participants.es.

**2022-2023 : L'organisation et l'animation des sessions de groupe représentent 214 heures de bénévolat, pour 20 animateurs.trices.**

2021-2022 : L'organisation et l'animation des sessions de groupe représentent 190,5 heures de bénévolat, pour 14 animateurs.trices.



SESSIONS DE GROUPE	DATE DÉBUT	NOMBRE DE RENCONTRES	DURÉE EN HEURES (1 SÉANCE)	Nombre de participants.es	HEURE(S) EN BÉNÉVOLAT <sup>1</sup>	NOMBRE DE BÉNÉVOLE.S	Heures de service reçues <sup>2</sup>
<b>PRINTEMPS 2022 (AVRIL à JUIN)</b>							
Apprendre à mieux vivre avec ses pensées et ses émotions	05-mai	5	2	7	15	1	70
<b>ÉTÉ 2022 (JUILLET et AOÛT)</b>							
La connaissance de soi	21-juil	4	1,5	4	---	salariées	24
<b>AUTOMNE 2022 (SEPTEMBRE à DÉCEMBRE )</b>							
Relation d'aide 1	21-sept	6	3	5	---	salariée	90
L'estime de soi au quotidien	26-sept	4	2	4	12	1	32
Atelier d'autogestion de l'anxiété	28-sept	10	2,5	10	Collaboration Pavois Loretteville	---	250
Club de lecture	29-sept	4	1,5	3	10	1	18
Espace créatif	04-oct	6	2,5	7	21	1	105
Comment exprimer ce qui me dérange dans le respect et la bienveillance	07-oct	7	2	10	42	2	140
Cultiver la joie	17-oct	8	2	7	24	1	112
Relation d'aide 2	09-nov	6	3	3	---	salariée	54
L'aventure de vieillir	11-nov	4	2	4	24	2	32
<b>HIVER 2023 (JANVIER à MARS)</b>							
Relation d'aide 1	11-janv.	8	2	8	---	salariée	128
Espace créatif	7 -fév.	2	2	5	6	1	20
Atelier d'initiation au carnet créatif	03-mars	4	2	6	24	2	48
Groupe de thérapie par les arts	13-mars	8	2	6	24	1	96

SESSIONS DE GROUPE	DATE DÉBUT	NOMBRE DE RENCONTRES	DURÉE EN HEURES (1 SÉANCE)	Nombre de participants.es	HEURE(S) EN BÉNÉVOLAT <sup>1</sup>	NOMBRE DE BÉNÉVOLE.S	Heures de service reçues <sup>2</sup>
<b>HIVER 2023 (JANVIER à MARS) suite</b>							
Relation d'aide 2	15-mars	8	2	4	---	salariée	64
S'outiller pour prendre confiance	21-mars	4	2	10	12	1	80
<b>TOTAUX :</b>		<b>98</b>		<b>103</b>	<b>214</b>	<b>14</b>	<b>1363</b>

<p>En 2022-2023, les Sessions de groupe suivantes ont été annulées :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Apprendre à gérer l'anxiété (27 avril 22)</li> <li>- Mon deuil en temps de pandémie (1<sup>er</sup> novembre 22)</li> <li>- Développer ma confiance au travail (23 novembre 22)</li> <li>- Espace créatif (6 rencontres annulées, sauf les deux premières)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atelier d'autogestion de la dépression (22 février 23)</li> <li>- La communication à la base des relations harmonieuses (1<sup>er</sup> mars 23)</li> <li>- Vers la connaissance de soi (2 mars 23)</li> <li>- Apprendre à gérer l'anxiété (22 mars 23)</li> </ul>
---	---

**Note 1 : à la durée s'ajoute une heure de préparation par rencontre.**

**Note 2 : les heures de service reçues = le nombre de rencontres x la durée x le nombre de participants.es.**

## **5.2 Les Conférences-échanges**

Les connaissances de nos animateurs.trices sont mises à contribution pour les conférences-échanges. Celles-ci sont aussi le produit de collaborations avec des partenaires externes. L'offre de service est ainsi construite à partir d'une polyvalence de compétences professionnelles qui s'alignent aux besoins de notre clientèle. Dans tous les cas, les conférences-échanges sont des moments privilégiés pour nos participantes et participants qui en soulignent régulièrement les bénéfices et impacts positifs sur leur quotidien.

La Maison de la Famille D.A.C. est fière de pouvoir maintenir au fil du temps son offre de conférences-échanges qui rejoint une clientèle récurrente contribuant à la création de réseaux d'entraide. **En 2022-2023, ce volet représente 26,5 heures de bénévolat, de 8 animateurs.trices bénévoles, pour 129,5 heures de service reçues.**

**2022-2023 : 23 conférences-échanges ont été offertes. 9 se sont données avec un total de 50 participants.es.**

2021-2022 : 29 conférences-échanges ont été offertes. 15 se sont données avec un total de 122 participants.es.



CONFÉRENCES-ÉCHANGES	DATE DÉBUT	NOMBRE DE RENCONTRES	DURÉE EN HEURES (1 SÉANCE)	Nombre de participants.es	HEURE(S) EN BÉNÉVOLAT <sup>1</sup>	NOMBRE DE BÉNÉVOLE.S	Heures de service reçues <sup>2</sup>
<b>PRINTEMPS 2022 (AVRIL à JUIN)</b>							
La résilience : l'art de rebondir	14-avr	1	2,5	5	3,5	1	12,5
Raconte-moi ton pays – Maroc	14-avr	1	2	6	Collaboration Comité interculturel	---	12
<b>AUTOMNE 2022 (SEPTEMBRE à DÉCEMBRE)</b>							
La communication centrée sur les émotions	25-oct	1	2	8	3	1	16
Découvrir la méthode Ho'oponopono	17-nov	1	3	12	4	1	36
Être fort, c'est aussi savoir demander de l'aide	28-nov	1	2	4	---	salarié	8
<b>HIVER 2023 (JANVIER à MARS)</b>							
Déjouer la procrastination	14-mars	1	2	4	6	2	8
Apprendre à prendre soin de soi	16-mars	1	2	6	3	1	12
<b>SOUPERS INFO-PARENTS</b>							
Soupers Info-Parents :					Collaboration CIUSSCN		
<i>Nourrir une famille à bas prix</i>	28-fév	1	2,5	3 2 parents 1 enfant	3,5	1	7,5
<i>Le développement psychosexuel de l'enfant</i>	02-mars	1	2,5	7 5 parents 2 enfants	3,5	1	17,5
<b>TOTAUX :</b>		<b>9</b>		<b>55</b>	<b>26,5</b>	<b>8</b>	<b>129,5</b>

En 2022-2023, les **Conférences-échanges** suivantes ont été annulées :

- La résilience : l'art de rebondir (25 mai 22)
- L'éducation et les nuages gris de la vie (24 mai 22)
- Raconte-moi ton pays – Maroc (11 mai 22)
- Diantre ! Mon enfant a besoin de lunettes (18 mai 22)
- Nourrir une famille à bas prix (5 octobre 22)
- Se libérer des croyances qui nous limitent (6 octobre 22)
- Diantre ! Mon enfant a besoin de lunettes (11 octobre 22)
- Apprendre à prendre soin de soi (19 octobre 22)
- Remise en couple : comment s'y préparer soi-même et son enfant (26 octobre 22)
- Un homme, ça ne pleure pas (2 novembre 22)

- Bien manger en famille : gérer les crises pour un moment en harmonie (16 novembre 22)
- Séance d'information – pension alimentaire (21 novembre 22)
- Bien se connaître pour entretenir des relations harmonieuses (1<sup>er</sup> février 23)

En 2022-2023, le **Souper Info-Parents** suivant a été annulé :

- Alimentation de la femme enceinte et de celle qui allaite (7 mars 23)

**Note 1 : à la durée s'ajoute une heure de préparation par conférence.**

**Note 2 : les heures de service reçues = le nombre de rencontres x la durée x le nombre de participants.es.**

### 5.3 Les Cafés-causeries

Chaque saison ramène les populaires cafés-causeries animés par des bénévoles. **Ces rencontres contribuent à briser la solitude, à tisser un réseau d'entraide tout en partageant des expériences personnelles et en pratiquant l'écoute respectueuse.**

**En 2022-2023, 33 cafés-causeries sont offerts. 19 se sont donnés. 456 présences ont été enregistrées. Ces activités représentent 222 heures de bénévolat par 11 animateurs.trices pour 804 heures de service reçues.**

En 2021-2022, 9 cafés-causeries se sont donnés. 198 présences ont été enregistrées. Ces activités représentent 85 heures de bénévolat pour 339,5 heures de service reçues.



CAFÉS-CAUSERIES	DATE DÉBUT	NOMBRE DE RENCONTRES	DURÉE EN HEURES (1 SÉANCE)	PRÉSENCES	HEURE(S) EN BÉNÉVOLAT <sup>1</sup>	NOMBRE DE BÉNÉVOLE.S	Heures de service reçues <sup>2</sup>
<b>PRINTEMPS 2022 (AVRIL à JUIN)</b>							
<b>Tricot-rencontre</b>	11-avr	1	1,5	4	Collaboration CAB Contrefort	---	6
	25-avr	1	1,5	5	Collaboration CAB Contrefort	---	7,5
	09-mai	1	1,5	5	Collaboration CAB Contrefort	---	7,5
	06-juin	1	1,5	5	Collaboration CAB Contrefort	---	7,5
<b>Les rencontres chantantes</b>	11-avr	1	1,5	3	5	2	4,5
	25-avr	1	1,5	3	5	2	4,5
	09-mai	1	1,5	2	5	2	3

CAFÉS-CAUSERIES	DATE DÉBUT	NOMBRE DE RENCONTRES	DURÉE EN HEURES (1 SÉANCE)	PRÉSENCES	HEURE(S) EN BÉNÉVOLAT <sup>1</sup>	NOMBRE DE BÉNÉVOLE.S	Heures de service reçues <sup>2</sup>
<b>PRINTEMPS 2022 (AVRIL à JUIN) (suite)</b>							
<b>Jeudis-rencontre</b>	07-avr	1	2	6	3	1	12
	21-avr	1	2	4	3	1	8
	05-mai	1	2	5	3	1	10
	19-mai	1	2	5	3	1	10
	02-juin	1	2	6	3	1	12
<b>Le chemin vers soi</b>	05-avr	1	2	5	3	1	10
	12-avr	1	2	4	3	1	8
	19-avr	1	2	3	3	1	6
	26-avr	1	2	4	3	1	8
	03-mai	1	2	5	3	1	10
	10-mai	1	2	4	3	1	8
	17-mai	1	2	3	3	1	6
<b>ÉTÉ 2022 (JUIN, JUILLET et AOÛT)</b>							
<b>Tricot-rencontre</b>	20-juin	1	1,5	8	Collaboration CAB Contrefort	---	12
	04-juil	1	1,5	6	Collaboration CAB Contrefort	---	9
	18-juil	1	1,5	5	Collaboration CAB Contrefort	---	7,5
	15-août	1	1,5	5	Collaboration CAB Contrefort	---	7,5
<b>Rencontres d'échange estivales</b>	28-juin	1	1,5	7	5	2	10,5
	12-juil	1	1,5	7	5	2	10,5
	26-juil	1	1,5	5	5	2	7,5
	09-août	1	1,5	5	5	2	7,5
	23-août	1	1,5	7	5	2	10,5

CAFÉS-CAUSERIES	DATE DÉBUT	NOMBRE DE RENCONTRES	DURÉE EN HEURES (1 SÉANCE)	PRÉSENCES	HEURE(S) EN BÉNÉVOLAT 1	NOMBRE DE BÉNÉVOLE.S	Heures de service reçues <sup>2</sup>
<b>AUTOMNE 22 (SEPTEMBRE à DÉCEMBRE)</b>							
Mon ado est en colère que faire ?	17-oct	1	2	2	---	salarié	4
Jeudis-rencontre	06-oct	1	1	8	2	1	8
	20-oct	1	2	9	3	1	18
	03-nov	1	2	8	3	1	16
	17-nov	1	2	6	3	1	12
	01-déc	1	2	5	3	1	10
Les rencontres chantantes	15-sept	1	1,5	5	5	2	7,5
	27-oct	1	1,5	6	5	2	9
	10-nov	1	1,5	7	5	2	10,5
	24-nov	1	1,5	6	5	2	9
	08-déc	1	1,5	5	5	2	7,5
Tricot-rencontre	12-sept	1	1,5	4	Collaboration CAB Contrefort	---	6
	26-sept	1	1,5	8	Collaboration CAB Contrefort	---	12
	24-oct	1	1,5	7	Collaboration CAB Contrefort	---	10,5
	07-nov	1	1,5	5	Collaboration CAB Contrefort	---	7,5
	21-nov	1	1,5	7	Collaboration CAB Contrefort	---	10,5
Groupe de parole (grandir dans l'échange et le partage)	27-sept	1	2	4	3	1	8
	11-oct	1	2	6	3	1	12
	25-oct	1	2	3	3	1	6
	08-nov	1	2	5	3	1	10
	22-nov	1	2	3	3	1	6
	06-déc	1	2	2	3	1	4

CAFÉS-CAUSERIES	DATE DÉBUT	NOMBRE DE RENCONTRES	DURÉE EN HEURES (1 SÉANCE)	PRÉSENCES	HEURE(S) EN BÉNÉVOLAT 1	NOMBRE DE BÉNÉVOLE.S	Heures de service reçues <sup>2</sup>	
<b>HIVER 2023 (JANVIER à MARS)</b>								
Jeudis-rencontre	09-févr	1	2	10	3	1	20	
	23-févr	1	2	6	3	1	12	
	23-mars	1	2	5	3	1	10	
Club de lecture	26-janv	1	1,5	2	2,5	1	3	
	16-févr	1	1,5	2	2,5	1	3	
	09-mars	1	1,5	3	2,5	1	4,5	
	30-mars	1	1,5	3	2,5	1	4,5	
Les rencontres chantantes	26-janv	1	1,5	4	5	2	6	
	09-févr	1	1,5	5	5	2	7,5	
	23-févr	1	1,5	8	5	2	12	
	09-mars	1	1,5	9	5	2	13,5	
	23-mars	1	1,5	14	5	2	21	
Groupe de parole (grandir dans l'échange et le partage)	6-févr	1	2	6	3	1	12	
	20-févr	1	2	7	3	1	14	
	06-mars	1	2	8	3	1	16	
<b>PRINTEMPS 2022 (AVRIL à JUIN)</b>								
<b>MATINÉES ENTRE PARENTS-ENFANTS 0-5 ANS</b>								
Groupe d'échange	10-mai	1	2	3	2 parents 1 enfant	---	salariée	6
Groupe d'échange	17-mai	1	2	3	2 parents 1 enfant	---	salariée	6
Groupe d'échange	04-oct	1	2	4	2 parents 2 enfants	3	1	8
Groupe d'échange	08-nov	1	2	4	2 parents 2 enfants	3	1	8

CAFÉS-CAUSERIES	DATE DÉBUT	NOMBRE DE RENCONTRES	DURÉE EN HEURES (1 SÉANCE)	PRÉSENCES	HEURE(S) EN BÉNÉVOLAT 1	NOMBRE DE BÉNÉVOLE.S	Heures de service reçues <sup>2</sup>	
<b>AUTOMNE 2022 (SEPTEMBRE À DÉCEMBRE)</b>								
<i>Groupe d'échange</i>	6-déc	1	2	2	1 parent 1 enfant	3	1	4
<i>Le portage</i>	20-sept	1	2	4	2 parents 2 enfants	3 Collaboration INPE	1	8
<i>La diversification alimentaire</i>	18-oct	1	2	4	2 parents 2 enfants	3 Collaboration CIUSSSCN	1	8
<i>Langage des signes bébé</i>	22-nov	1	2	4	2 parents 2 enfants	3 Collaboration Signé Bébé	1	8
<i>Séance photo famille</i>	20-déc	1	2	5	2 parents 3 enfants	---	salariée	10
<b>Ateliers parents-enfants science</b>								
<i>Programmation robotique</i>	28-oct	1	2	6	3 parents 3 enfants	Collaboration Boîte à science	---	12
<i>Bibitte et Fusée</i>	18-nov	1	2	10	3 parents 7 enfants	Collaboration Boîte à science	---	20
<i>Robots sauveurs de forêts</i>	09-déc	1	2	6	2 parents 4 enfants	Collaboration Boîte à science	---	12
<b>HIVER 2023 (JANVIER À MARS)</b>								
<b>Matinées parents-enfants 0-5 ans</b>								
<i>Groupe d'échange</i>	24-janv	1	2	2	1 parent 1 enfant	3	1	4
<i>Groupe d'échange</i>	7-fév	1	2	5	3 parents 2 enfants	3	1	10
<i>Éveil musical</i>	21-fév	1	2	17	8 parents 9 enfants	3	1	34

<b>CAFÉS-CAUSERIES</b>	<b>DATE DÉBUT</b>	<b>NOMBRE DE RENCONTRES</b>	<b>DURÉE EN HEURES (1 SÉANCE)</b>	<b>PRÉSENCES</b>		<b>HEURE(S) EN BÉNÉVOLAT 1</b>	<b>NOMBRE DE BÉNÉVOLE.S</b>	<b>Heures de service reçues<sup>2</sup></b>
<i>Groupe d'échange</i>	07-mars	1	2	11	3 parents 8 enfants	3	1	18
<i>Groupe d'échange</i>	21-mars	1	2	5	2 parents 3 enfants	3	1	10
<b><i>Vendredi-découverte (5-12 ans)</i></b>								
<i>Le défi de l'œuf et de la tour</i>	27-janv	1	2	3	1 parent 2 enfants	Collaboration Boîte à Science	---	6
<i>Atelier d'origami</i>	10-mars	1	2	2	1 parent 1 enfants	3	1	4
<i>Danse folklorique 5 ans et plus</i>	31-mars	1	2	7	3 parents 4 enfants	---	salariée	14
<b>TOTAUX :</b>		<b>85</b>		<b>456</b>		<b>222</b>		<b>804</b>

En 2022-2023, les **Cafés-causeries suivants ont été annulés** :

- Les rencontres chantantes (6 juin 22)
- Les matinées entre parents-enfants 0-5 ans (5, 12, 19, 26 avril, 3, 24, 31 mai, 7 juin 22)
- Tricot-rencontre (1<sup>er</sup> août 22)
- Mon ado est en colère que faire ? (12 septembre, 7 novembre, 5 décembre 22)
- Beau-parent : Le beau rôle! (15 septembre, 13 octobre, 17 novembre, 22 décembre 22)
- Jeudis-rencontre (22 septembre 22)
- Les rencontres chantantes (29 septembre, 13 octobre 22)
- Tricot-rencontre (5, 19 décembre 22, 19 janvier, 2, 16 février, 2, 16, 30 mars 23)
- Jeudis-rencontre (26 janvier, 9 mars 23)
- Le chemin vers soi (31 janvier, 14, 28 février, 14, 28 mars 23)
- Groupe de parole (grandir-partage) (20 mars 23)

En 2022-2023, la **Matinée parents-enfants suivante a été annulée** :

- Groupe d'échange (6 septembre 22)

En 2022-2023, l'**Atelier parents-enfants science : le défi de l'œuf et de la tour** (23 septembre 22) a été annulé.

En 2022-2023, le **Vendredi-découverte (5-12 ans)** suivant a été annulé

- Vendredi-découverte (17 février 23)

**Note 1 : Le bénévolat réalisé est égal au nombre de rencontres x la durée plus une heure de préparation par rencontre.**

**Note 2 : les heures de service reçues sont le résultat du nombre de présences x la durée.**

---

« Merci, j'en ressors grandi avec tout plein de pensées positives et réconfortantes. »

**Message d'une participante**

---

## 5.4 Profil de la clientèle des sessions de groupe, conférences-échanges et cafés-causeries

	2022-2023	2021-2022
Hommes	13 %	6 %
Femmes	85 %	94 %
Je m'identifie comme : - Queer, femme	2 %	---
Arrondissement	2022-2023	2021-2022
Charlesbourg	63 %	59%
Beauport	9 %	8%
La Cité/Limoilou	6 %	13%
Haute-Saint-Charles	4 %	10%
Les Rivières	9 %	5%
Ste-Foy/Sillery/Cap-Rouge	2 %	2%
Autres villes/municipalités : <i>Ancienne Lorette, Lac Beauport, Neufchatel Lac Delage, Boischatel</i>	7 %	3%
Familles	2022-2023	2021-2022
Avec deux parents d'origine	59 %	---
Monoparentales	28 %	---
Recomposées	13 %	---
Groupe d'âge	2022-2023	2021-2022
18 à 24 ans	3 %	4%
25 à 34 ans	7 %	9%
35 à 44 ans	8 %	7%
45 à 54 ans	12 %	8%
55 à 64 ans	25 %	31%
65 et plus	45%	41%
Statut social	2022-2023	2021-2022
Étudiant.e	3%	6%
Travailleur.euse	24%	25%
À la maison	8%	5%
Sans emploi	4%	6%
Retraités.es	57%	57%
Bénévoles	4%	1%

	2022-2023	2021-2022
A déjà utilisé nos services	60 %	67 %
Nouvel utilisateur	40 %	31 %
État civil	2022-2023	2021-2022
Célibataire	33 %	34%
Marié.e	17 %	18%
Conjoint.e de fait	25 %	29%
Séparé.e/Divorcé.e	20 %	14%
Veuf/Veuve	5 %	5%
Études	2022-2023	2021-2022
Primaire	1 %	---
Secondaire	23%	---
DEP	23%	---
Collégial	23%	---
Universitaire	29%	---
Autre : Maison des adultes	1 %	---
Revenus	2022-2023	2021-2022
Moins de 15,000 \$	7%	11%
15,000\$ à 24,999 \$	23%	15%
25,000\$ à 34,999 \$	13%	20%
35,000\$ à 44,999 \$	15%	17%
45 000\$ à 54,999 \$	14%	37%
55 000\$ à 64 999 \$	6%	---
65 000\$ à 74 999 \$	6%	---
75 000 \$ et +	16%	---
<b>Ce profil fait ressortir les données suivantes :</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 63% de la clientèle provient de Charlesbourg.</li> <li>• 70% ont 55 ans et plus.</li> <li>• 58% vivent seuls (célibataire, séparé.e, divorcé.e, veuf.ve.</li> <li>• 43% ont des revenus de moins de 35 000 \$.</li> </ul>		

## 6. Service des droits d'accès

Ce service, subventionné par le CIUSSSCN depuis mars 2018, *oblige* la Maison de la Famille à participer à un comité régional regroupant les 5 organismes de la Capitale-Nationale qui offrent ce type de service. Notre directrice siège sur ce comité. Nous avons eu notre rencontre d'évaluation annuelle qui confirme que nous respectons entièrement les normes du guide provincial de supervision des droits d'accès.

Ce service favorise deux types d'interaction au sein des familles. D'une part, la tenue de visites parentales sous supervision; d'autre part, l'échange de garde de l'enfant d'un parent à l'autre sous supervision.

Pour son bon déroulement et pour le respect des règles entourant sa prestation, ce service mobilise d'importantes ressources. En plus de la responsable du service, les personnes suivantes nous ont accompagnées partageant leur savoir-faire et leurs compétences.

<b>Employées occasionnelles :</b>	<i>Justine Pleau, Frédérique Gobeil, Justine Pagé, Alexanne Carignan, Arianne St-Hilaire, Gabrielle Duhaime, Sarah Arbour et Rose Marceau se sont relayées.</i>
<b>Responsables du service :</b>	<i>Marion Adamiste (février 2022 à janvier 2023) et Stéphanie Bilodeau (depuis novembre 2022).</i>
<b>Stagiaires :</b>	<i>Cassidy Bégin, Lyne-Veturie Attebi.</i>
<b>Emploi d'Été Canada :</b>	<i>Arianne St-Hilaire, Lidia Langevin.</i>

### 6.1 Particularités

#### Nombre d'heures travaillées

Le travail de l'équipe du service des droits d'accès représente **2025** heures en **2022-2023** comparé à **1729** heures en **2021-2022**. La fin des mesures sanitaires reliées à la Covid-19 explique cette hausse. Les visites simultanées ont repris au courant de l'année.

Les principales tâches effectuées, pour répondre aux besoins de la clientèle, sont la supervision des échanges et des visites, la gestion des dossiers et des horaires, les suivis individuels en personne ou téléphoniques, la rencontre des parents pour l'ouverture des dossiers ainsi que la préparation des documents pour la Cour. La gestion du service demande aussi de rester « proactifs » pour faciliter la formation continue et l'embauche d'étudiants.es. À noter, les conditions d'horaire et de salaire reliées à ce service créent un fort taux de roulement de personnel. Cependant, le taux horaire a connu cette année une hausse de 11%, ce qui devrait contribuer à amoindrir le roulement de personnel.

#### Organisation droits d'accès supervisés

Une fin de semaine sur deux, il y a huit plages horaires distinctes pour huit visites supervisées de deux heures, soit deux visites le samedi matin et deux visites le dimanche matin, et deux visites le samedi après-midi et le dimanche après-midi. Il y a une possibilité d'une troisième visite simultanément, selon l'âge de l'enfant.

Nous faisons des échanges aux 15 minutes, les vendredis et les dimanches soir, à toutes les fins de semaine, entre 16h et 18h et occasionnellement le samedi une fin de semaine sur deux.

## 6.2 Statistiques pour les droits d'accès

33 familles ont bénéficié du service en cours d'année. Les statistiques suivantes se dégagent :

Type d'interaction	2022-2023	2021-2022	Commentaires
Dossiers actifs de l'année	33	17	On observe une augmentation au niveau du nombre de dossiers. Cette année, nous avons atteint la capacité maximum d'accueillir les familles c'est-à-dire 8 familles par fin de semaine de visites. Il n'y a aucune liste d'attente pour les demandes d'échange. En revanche, nous gérons une liste d'attente pour les demandes de visite, avec une moyenne d'attente de 3 à 6 mois.
Provenance des dossiers			
• Cour Supérieure	23	15	Le service des droits d'accès accepte trois types d'entente, celles issues d'une décision de la Cour supérieure, celles envoyées par la Direction de la Protection de la Jeunesse (DPJ) et celles issues d'une entente de médiation. Tout comme l'an passé, le nombre de dossiers provient en grande majorité de la Cour supérieure et aucun dossier issu d'ententes de médiation n'est présent. Il y a par contre, une forte augmentation du nombre de dossiers ouverts suite à une demande de la DPJ. L'année dernière, ils représentaient 12% alors que cette année, ils représentent 45% des dossiers actifs.
• DPJ	10	2	
• Entente de médiation	---	---	
Échanges concrétisés*	166	95	79% des échanges se sont concrétisés, soit 166 échanges sur une planification de 211. Le nombre d'échanges réalisés est supérieur à l'an dernier, mais le pourcentage d'échanges concrétisés est inférieur (79% contre 88% l'an dernier). Cela s'explique par des arrangements autres qui ont été pris par la famille à quelques reprises, par exemple lors des journées pédagogiques.
Visites (2 h) concrétisées*	105	68	59% des visites se sont concrétisées, soit 105 visites sur une planification de 177. Le nombre de visites effectuées est supérieur à l'an dernier grâce à la levée des restrictions sanitaires. Nous avons pu réutiliser tous nos locaux. Le pourcentage de concrétisation est, quant à lui, un peu à la baisse (59% contre 66,5% l'an dernier).
Ouvertures/ fermetures de dossier dans l'année	23/14	9/7	Chaque ouverture de dossier demande une entrevue individuelle par parent. Chaque fermeture fait l'objet d'une procédure rigoureuse. Le nombre d'ouvertures et de fermetures de dossiers fluctue en fonction de plusieurs éléments tels que : <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'utilisation à long ou à court terme du service par les familles;</li> <li>• une augmentation ou diminution du renouvellement des ordonnances ou conventions des familles actives;</li> <li>• le nombre de dossiers référés par le Tribunal de la jeunesse (DPJ) qui nécessitent <b>un mandat à long terme</b> soit jusqu'à la majorité des enfants concernés.</li> </ul>
Ouvertures incomplètes dans l'année	9	7	Malgré le fait que le dossier soit en cours d'ouverture, pour diverses raisons, une demande ne donne pas nécessairement lieu à une ouverture de dossier, toutefois le suivi exige un investissement de temps. La raison la plus courante expliquant la non-ouverture d'un dossier est le fait que <b>l'un des parents ne se présente pas au rendez-vous d'ouverture.</b>
Demandes de document pour la Cour (copie des rapports) **	19	18	Cette donnée fait référence <b>seulement</b> au premier contact avec le service des Droits d'accès de la Maison de la Famille, mais ne tient pas compte des nombreux retours d'appel de suivis des demandeurs. Cette donnée ne tient pas non plus compte des demandes d'information qui sont directement envoyées par courriel notamment par les intervenants.es de la direction de la protection de la jeunesse (DPJ).
Demandes d'information générées au téléphone***	60	94	

\*Que la visite ou l'échange ait lieu ou pas, la rencontre est préparée et les ressources sont impliquées à l'organisation et sont présentes selon la plage horaire prévue.

\*\* En respect de la confidentialité, les rapports sont examinés et épurés avant leur présentation, ce qui nécessite une tâche supplémentaire à la gestion des dossiers.

\*\*\* Les nombreux retours d'appel qui s'en suivent ajoutent une lourdeur dans le traitement des demandes.

### 6.3 Demandes de service

Il est important de noter que les demandes n'aboutissent pas toujours à une ouverture de dossier complète. On observe un nombre important de non-ouvertures et d'ouvertures incomplètes à la fois en ce qui concerne les visites et les échanges. Les non-ouvertures correspondent au fait de ne pas pouvoir ouvrir le dossier suivant la demande (liste d'attente, documents non envoyés, etc.) tandis que les demandes incomplètes réfèrent au fait d'avoir entrepris les démarches d'ouverture de dossier (appels téléphoniques, prises de rendez-vous, envoi/réception des documents juridiques, etc.), mais sans avoir pu finaliser les démarches. Quelles que soient les demandes reçues, elles génèrent une quantité de travail importante pour l'équipe. Le tableau ci-dessous fait état des raisons qui expliquent les non-ouvertures et ouvertures incomplètes de dossiers.

RAISONS	Non-ouvertures	Ouvertures incomplètes
Un parent ne se présente pas au rendez-vous d'ouverture de dossier et/ou ne rappelle pas	---	2
Les modalités du service ne conviennent pas au.x parent.s (le parent n'a pas d'ordonnance en main, un des parents refuse le service, etc.)	6	2
Les modalités juridiques ne répondent pas aux exigences de la Maison de la Famille (journée, durée, lieux, types de supervision, etc.)	---	2
Il n'y a aucune plage horaire disponible, les parents sont placés sur la liste d'attente	7	---
L'intervenante n'a pas renvoyé le formulaire de demande de service	---	1
Le parent visiteur fait sa demande dans un autre organisme offrant des visites supervisées	2	2
<b>TOTAUX :</b>	<b>15</b>	<b>9</b>

## **6.4 Raisons d'utilisation du service**

Que ce soit pour l'exercice des droits de visite ou pour les droits d'échange, l'aperçu des difficultés vécues dans les familles est particulièrement éclairant sur la nécessité de maintenir ce service et d'y accorder notre attention. À titre informatif, le tableau ci-dessous présente quelques exemples de raisons pouvant amener les parents à utiliser les services de droits d'accès.

1. Allégation d'abus physique/psychologique de la part d'un parent;
2. Besoin d'un parent de bénéficier d'un endroit neutre pour visiter son enfant;
3. Carence au niveau des habiletés parentales;
4. Conflit avec l'ex-conjoint / l'ex-conjointe;
5. Démêlés avec la justice;
6. Enfant refusant de voir un parent;
7. Interdiction de contact ou interdiction de communication entre les parents;
8. Non-respect par le parent gardien ou le parent non-gardien des ententes relatives aux modalités d'accès à l'enfant;
9. Problème de santé mentale;
10. Rétablir le contact entre l'enfant et le parent absent depuis un certain temps;
11. Relation difficile entre les enfants et le parent non-gardien;
12. Usage excessif de drogue, d'alcool ou de médicaments;
13. Violence conjugale;
14. Intervention de la Direction de la protection de la jeunesse (DPJ).

## 6.5 Profil de la clientèle active des droits d'accès

Pour maintenir le lien parent-enfant lorsque les relations sont fragilisées, le travail de supervision des visites et des échanges de garde est un travail de longue haleine qui peut se poursuivre plusieurs années, impliquer de nombreuses personnes et prendre diverses formes. Les statistiques de nos usagers indiquent que les mères sont le parent gardien dans 36% des situations, que 39% des dossiers sont en garde partagée, 15% en garde exclusivement paternelle, et 10% en famille d'accueil.

Clientèle	Nb	Type de garde	Nb dossiers	%
Mères	31	Légale par la mère	12	36 %
Pères	33	Légale par le père	5	15 %
Grand-mères	2	Tutelle	0	0 %
Enfants	55	Partagée	13	39 %
Parents familles d'accueil	6	Famille d'accueil	3	10 %
<b>TOTAUX :</b>	<b>127</b>		<b>33</b>	<b>100 %</b>

La clientèle dépasse le territoire de Charlesbourg. Souvent, les pères et les mères qui exercent leurs droits proviennent de régions administratives du Québec éloignées les unes des autres. Ces situations ajoutent à la difficulté de concrétiser les rendez-vous.

Dossiers actifs de l'année			
Région administrative (Résidence des parents)	% mères	% pères	% famille d'accueil
Capitale-Nationale	100 %	88 %	100 %
Centre-du-Québec	0%	6 %	0 %
Bas St-Laurent	0 %	6 %	0 %

Année d'ouverture des dossiers actifs			
Année	Échanges	Visites	Total
2011	1	0	1
---	---	---	---
2018	1	0	1
2019	0	1	1
2020	0	1	1
2021	1	3	4
2022	11	14	25
2023	0	0	0
<b>TOTAUX :</b>	<b>14</b>	<b>19</b>	<b>33</b>
<b>Durée d'utilisation des services (moyenne/médiane)</b>	<b>11 mois/ 7 mois</b>	<b>13 mois/ 11 mois</b>	

---

« Je voulais vous remercier parce que la posture de vos intervenantes a fait en sorte que ma fille s'est sentie écoutée et respectée lorsqu'on est venu à la Maison de la Famille. »

*Message d'une cliente*

---

## 7. Impact de la Maison de la Famille D.A.C. chez les enfants

Par ses différents services, la Maison de la Famille D.A.C. contribue au bien-être de **289** enfants de notre communauté. Voici le nombre d'enfants qui ont pu bénéficier directement ou indirectement de nos actions dans trois services en particulier.

### 7.1 En relation d'aide

#### Art-thérapie

Le service d'art-thérapie auprès des jeunes, à la Maison de la Famille, connaît beaucoup de succès depuis la reprise de ses activités l'an dernier. L'art-thérapie se veut particulièrement efficace auprès des enfants pour les aider à exprimer leurs expériences affectives, en facilitant l'ouverture et la confiance. Destinées aux enfants de 6 à 14 ans, les consultations en art-thérapie à la Maison de la Famille D.A.C. sont offertes depuis plus de vingt ans grâce au dévouement remarquable d'un bénévole. La liste d'attente témoigne de l'intérêt pour ce service et cette année **14** enfants ont bénéficié d'une rencontre ou plus, alors que notre fidèle bénévole consacrait **373** heures à ces interventions si appréciées des enfants.

#### Aide aux parents et à la fratrie

Le service de relation d'aide et d'accompagnement permet aux individus, aux couples et aux familles d'obtenir du soutien pour surmonter des difficultés d'adaptation et résoudre des conflits. D'un point de vue systémique, nos interventions ont des retombées positives sur tous les membres de la famille. En 2022-2023, la relation d'aide a été sollicitée par **71 familles** avec des enfants de 0 à 21 ans. Il s'agit encore une fois d'un retour au niveau auquel nous étions habitués avant la pandémie. Le tableau ci-dessous révèle le nombre d'enfants dans ces familles rejointes en fonction du groupe d'âge.

Nombre d'enfants dans les familles aidées	2022-2023
De 0 à 5 ans	37
De 6 à 12 ans	73
De 13 ans à 17 ans	24
De 18 à 21 ans (jeunes adultes)	9
<b>TOTAL :</b>	<b>143</b>

## ***7.2 Aux droits d'accès***

Que ce soit pour les visites ou les échanges de garde sous supervision, notre service de droits d'accès est spécifiquement orienté vers le service aux enfants et le maintien de la relation parent-enfant. En 2022-2023 : **55** enfants ont bénéficié du service d'accompagnement lors des visites et des échanges supervisés.

## ***7.3 Rencontres de groupe***

Parmi la clientèle de nos groupes, on retrouve plusieurs parents d'enfants de moins de 18 ans qui viennent chercher des outils pour améliorer leur mieux-être personnel et ainsi pouvoir offrir à leur enfant un parent mieux habilité à l'écoute. **52** enfants ont pu bénéficier des répercussions positives découlant de la participation de leurs parents à ces groupes de discussion et d'échange.

Lors des rencontres des activités parents avec enfants, **25** enfants sont desservis directement.

## ***7.4 Journée de la Famille***

La journée de la Famille permet aux enfants de profiter d'une journée festive avec leur famille. En mai 2022, sur les 2000 participants.es à notre journée, on peut prétendre accueillir plus de 1000 enfants.

## 8. Ressources humaines

Depuis 1991, en soutien aux salariés(es) permanents, la Maison de la Famille D.A.C. fonctionne avec une équipe en majorité composée de bénévoles. La gestion des ressources humaines représente donc un défi particulier en raison du roulement élevé de personnes qui s'impliquent quelques heures par semaine pendant des périodes variables et selon les saisons. L'élaboration des horaires s'avère ainsi un exercice d'équilibriste. Pour chaque nouvelle ressource bénévole accueillie par la Maison, une procédure rigoureuse est suivie : rencontre d'accueil, formation initiale, formulaire d'intérêt, vérification d'antécédent judiciaire, formation personnalisée au service, accompagnement et coaching en continu.

Au cours de 2022-2023, la Maison de la Famille D.A.C. a été soutenue par les groupes de personnes suivantes:

### Personnel salarié permanent :

- Directrice (35 heures/semaine);
- Coordinatrice de l'action bénévole (35 heures/semaine);
- Coordinateur du service de relation d'aide (20 heures/semaine);
- Responsable des droits d'accès (18 heures /semaine);
- Intervenante famille (10 heures / semaines);

*et de :*

5 postes accompagnatrices aux droits d'accès (entre 5 et 20 heures aux deux semaines). Ces personnes assurent les mesures de supervision des fins de semaine, que ce soit pour les supervisions d'échange de garde ou les visites.

La mouvance au niveau du personnel d'accompagnement aux droits d'accès demande un haut degré de flexibilité dans la coordination du service. En 2022-2023, **8** personnes se sont relayées sur les **5** postes en fonction.

Cette année, nous avons eu **10** rencontres d'équipe durant l'année, incluant une rencontre d'orientation. Habituellement, nous tenons une rencontre d'équipe par mois. Des rencontres individuelles entre la direction et les employés.es ont aussi eu lieu à raison d'une fois par mois.

### Personnel contractuel :

- Formatrice;
- Adjointe administrative.

### Personnel occasionnel :

- Deux postes d'intervenante sociale, du projet Emploi d'été Canada 2022 : 9 semaines à raison de 35 heures par semaine.

## Stagiaires :

La Maison de la Famille D.A.C. jouit d'une bonne réputation auprès des institutions d'enseignement, car elle offre un milieu propre à l'exploration des problématiques relationnelles et familiales. Chaque année, des stagiaires viennent compléter notre force de travail et prendre chez nous une expérience unique quant à sa nature et à sa pertinence. En 2022-2023, 2 stagiaires sont venues nous prêter main-forte offrant **917** heures de leur temps :

- **Cassidy Bégin**, étudiante en Techniques de travail social (735 heures);
- **Lyne-Veturie Attebi**, étudiante à la maîtrise en sciences de l'orientation (182 heures).

La participation des stagiaires à notre quotidien leur offre l'occasion d'approfondir leur formation et de faire, dans un cadre fonctionnel éprouvé, l'expérience de la réalité, ce qui augmente le degré de leur préparation à l'exercice de leur profession. Leur implication et leur engagement à bien servir et accueillir la clientèle sont dignes de mention.

## Bénévoles :

Le bénévolat est la pierre angulaire de la Maison de la Famille D.A.C. On peut affirmer que **notre mission ne pourrait se réaliser sans le dévouement de nos bénévoles.**

En **2022-2023**, **84** personnes ont donné de leur énergie et de leur temps. Nous sommes fiers d'avoir réussi à maintenir l'implication de ces nombreux bénévoles : 83 en 2021-2022. Certains parmi eux œuvrent dans plus d'un service de l'organisme. Le tableau suivant illustre dans quels services ou activités les bénévoles se sont impliqués. La qualité de l'engagement de nos bénévoles caractérise bien la vie communautaire animant notre Maison.

Implication des bénévoles par service ou activité	Personnes
Animation (ateliers, conférences, etc.)	22
Conseil d'administration	7
Relation d'aide	32
Accueil	19
Carte de fête pour chaque bénévole	1
Secrétariat et publicité (site web)	1
Organisation d'activités sociales (La rentrée et Noël)	6

## 9. Formation

L'offre de formation continue est une obligation dans un milieu en mouvance, caractéristique des Maisons comme la nôtre, afin de s'assurer que nos intervenants et intervenantes, que nos stagiaires et bénévoles ainsi que le personnel salarié conservent et améliorent leurs compétences. En respect des ressources financières de la Maison, en 2022-2023, le personnel, les bénévoles et les stagiaires ont bénéficié de **1175,25** heures de formation.

### 9.1 Formation aux salariés.es

Titre de la formation	Nombre de présences	Durée (en heure)	TOTAL
DatAide de Centraide du Grand Montréal	2	2	4
Co-intervention et coanimation (Lorraine Filion, T.S.)	4	6	24
Régime de retraite (niveau 1)	1	1,5	1,5
Régime de retraite (niveau 2)	1	1,5	1,5
Santé mentale des hommes - REPÈRE	2	2	4
Les biais interculturels - TIC	1	2	2
Fondation du CPS	3	1	3
Webinaire sur l'impact social – CSMO	1	1	1
Loi 25 – ROC 03	1	2,5	2,5
Séance d'information sur la création de LAFU (aide financière urgence VC)	1	1	1
Intervenir auprès de la personne suicidaire (CPSQ)	1	21	21
Présentation de Violence-Info (supervision du lundi matin)	2	1	2
Présentation de l'organisme Le GRAPE (supervision du lundi matin)	3	1	3
Colloque Stéréotypes et sexualité: Comment peut-on avancer? De l'organisme Sexplique	1	11	11
Visioconférence sur la violence faite aux hommes handicapés	3	1	3
Communication interculturelle CDC et CRIC	1	3	3
Coparentalité et communication (Lorraine Filion, T.S.)	4	14	56
Colloque Féministe (RGF-CN)	1	14	14
Intervenir en situation de crise	2	7	14
Comment avoir de belles images sans se faire poursuivre	1	3	3
Midi-Conférence - La demande d'aide au masculin, Autohommie	3	1	3
Diversité familiale, sexuelle et pluralité des genres: définitions et infos 101	4	3	12
Midi-Conférence - La violence dans les couples d'hommes	3	1	3
Webinaire – Réalité des femmes vivant avec le VIH	2	1	2
Midi-Conférence – Les hommes et la pornographie	3	1	3
Activité de sensibilisation aux troubles du comportement alimentaire	1	3	3
Introduction à la diversité sexuelle et de genre	4	3	12
Relation d'aide II	1	9	9
Webinaire - Conciliation Famille/travail	2	2	4
Accompagner les familles dans l'introduction des aliments (OLO)	1	1,5	1,5
Comment accompagner les crises de nos enfants avec bienveillance	1	1	1

Titre de la formation (suite)	Nombre de présences	Durée (en heure)	TOTAL
Relation d'aide I	1	2	2
Gestion des comportements sexuels problématiques chez les enfants	1	1,5	1,5
Intervenir auprès des parents d'enfants victimes de violence sexuelle	1	1,5	1,5
Intervenir auprès des couples	1	16	16
Indice de consommation - SABSA	1	2	2
Lanterne module 1 - Prévention de la violence sexuelle	1	8,5	8,5
Lanterne module 2 - Prévention de la violence sexuelle	1	8,5	8,5
Deuil périnatal – Perséides	1	6	6
Relation d'aide I	1	16	16
Prévention du suicide	1	6	6
Violence conjugale – FQOCF	1	2,5	2,5
RCR	3	14	42
L'accompagnement des enfants	4	1,5	6
Coparentalité - RQRSDA	3	1	3
Processus de signalement vs autonomie	1	2	2
Comprendre et prévenir l'usure de compassion en relation d'aide	1	2,5	2,5
Aliénation parentale - RQRSDA	2	2,5	5
Conflits de séparation – RQRSDA	1	2,5	2,5
Théorie en accompagnement aux droits d'accès	9	3	27
<b>TOTAUX</b>	<b>97</b>	<b>222,5</b>	<b>388,5</b>

## 9.2 Formation aux bénévoles

Titre de la formation	Nombre de présences	Durée (en heure)	TOTAL
Dîner de l'accueil (4)	11	2,5	27,5
	11	2,5	27,5
	11	2,5	27,5
	13	2,5	32,5
Intervenir en situation de crise	10	7	70
Formation au service de l'accueil	6	17	102
Rencontre des animateurs (2)	6	2,5	12
	4	2,5	10
Formation au service de l'animation	3	6	18
Intervenir auprès des couples (2)	8	8	64
	7	8	56
Présentation de Violence-Info	11	1	11
Présentation de l'organisme GRAPE	8	1	8
Visioconférence sur la violence faite aux hommes handicapés	1	1	1
Vieillesse et aspirations des personnes âgées, du VITAM, le CEVQ, la Ville de Québec, la FADOQ et le CIUSSS de la Capitale-Nationale.	1	14,75	14,75
Communication Interculturelle de la CDC	6	3	18
Coparentalité et communication (2)	11	7	77
	7	7	49
Diversité familiale, sexuelle et pluralité des genres: définitions et infos	9	3	27
Co-intervention et coanimation	10	6	60
Relayeur en prévention du suicide	12	7	84
Activité de sensibilisation aux troubles du comportement alimentaire	8	3	24
<b>TOTAUX</b>	<b>168</b>	<b>91,75</b>	<b>820,75</b>

La Maison de la Famille a offert **16** formations à ses bénévoles afin de les outiller pour mieux accomplir leur tâche. Ces formations sont grandement appréciées de tous.

### 9.3 Formation aux stagiaires

Titre de la formation	Nombre de présences	Durée (en heure)	TOTAL
Coparentalité et communication	2	7	14
Dîner de l'accueil (2)	1	2,5	2,5
	1	2,5	2,5
Diversité familiale, sexuelle et pluralité des genres: définitions et infos 101	1	3	3
Midi-Conférence - La demande d'aide au Masculin, Autonhommie	1	1	1
Midi-Conférence - La violence dans les couples d'hommes	1	1	1
Relayeur en prévention du suicide	1	7	7
Midi-Conférence - Les hommes et la pornographie	1	1	1
Rencontre d'intégration	2	2	4
Formation au service de l'accueil	2	2	4
<b>TOTAUX</b>	<b>13</b>	<b>29</b>	<b>40</b>

## 10. Vie associative

La Maison de la Famille D.A.C. organise régulièrement des activités ciblant le rapprochement des personnes et la dynamisation de leur engagement. Ces occasions de rassemblement permettent aux bénévoles de **consolider leur lien à la Maison, de se ressourcer au sein d'un groupe de personnes partageant leurs valeurs et de mieux s'enraciner dans leur communauté.**

Pour l'organisation, ces occasions agissent comme un véritable moteur de la dynamique interne et de sa vitalité. La participation nombreuse de nos bénévoles à ces rencontres et activités montre le degré d'appréciation qu'elles suscitent, d'une part, et la nécessité de leur tenue d'autre part.

### Les activités de la vie associative en 2022-2023 :

- **30<sup>e</sup> anniversaire** - le 22 avril 2022 : L'anniversaire a été souligné dans le cadre d'une rencontre virtuelle qui a réuni 40 personnes.
- **Assemblée générale annuelle** - le 14 juin 2022, en formule virtuelle : **22 bénévoles ont répondu à notre invitation.** 3 attestations ont été décernées aux bénévoles qui comptent 5, 10, 15, 20, 25 ans d'assiduité.
- **Tim Hortons de Charlesbourg** a offert à notre équipe beignes et café afin de les remercier du bon travail effectué durant la pandémie.
- **Fête de la rentrée** - le 7 septembre 2022 : **24 personnes** se sont réunies pour une épluchette de blé d'inde dans la cour arrière de la Maison de la Famille.
- **Spectacle Reconnaissance des bénévoles**, de la Ville de Québec - 11 octobre 2022 : Nos bénévoles ont été invités à assister au spectacle de Christian Marc Gendron.
- **Collecte de denrées alimentaires** - En décembre 2022 : Les bénévoles ont généreusement contribué à la collecte pour les familles défavorisées.
- **Fête de Noël** - le 15 décembre 2022 : La fête a été organisée par un comité de salariés.es et de 5 bénévoles. Nous avons invité les bénévoles et les employés.es à un souper et à une soirée à la Maison du Renouveau. 40 personnes étaient présentes.

En plus des activités énumérées ci-haut, des infolettres, des supervisions, des rencontres pour les bénévoles de l'accueil et de l'animation et des formations ont eu lieu à différentes périodes durant l'année.

## 11. Publicité et promotion

Dans le but de faire bénéficier le plus de personnes possible ayant des besoins en lien avec son offre de service, la Maison de la Famille D.A.C. utilise divers moyens pour rejoindre sa clientèle et promouvoir ses activités et services :

- 7000 programmes en couleur;
- Site internet de la Maison [www.mfcharlesbourg.org](http://www.mfcharlesbourg.org);
- Inscription dans le répertoire des ressources communautaires de la Corporation de développement communautaire (CDC) du Grand Charlesbourg;
- Inscription aux sites du 211 et du 811 – volet santé et services sociaux;
- Mise à jour de la page Facebook afin de promouvoir les différents groupes, activités et conférences de la Maison de la Famille;
- Promotion payante de la page Facebook;
- Diffusion de programmation dans les parcs de notre secteur;
- Article présentant nos services dans le journal Métro Charlesbourg;
- Rencontre des parents à la bibliothèque Paul-Aimé-Paiement;
- Quelques publications sur LinkedIn ont généré au total 200 vues.



POUR INDIVIDUS – COUPLES – FAMILLES

SERVICES ET  
PROGRAMMATION



5560, 1<sup>er</sup> Avenue, Québec (Québec) G1H 2V7  
Télécopie : 418-623-7904  
maison.famille.dac@videotron.ca  
[www.mfcharlesbourg.org](http://www.mfcharlesbourg.org)

**418-623-5705**

### En relation d'aide, les gens qui nous contactent...

• connaissent <i>déjà</i> nos services	22,5 %
• sont référés par le CIUSSS (CLSC, 811)	31 %
• sont référés par le conseil d'un parent ou ami	12 %
• sont référés par le biais de professionnels	14 %
• sont référés par le conseil d'un organisme communautaire	13,5 %
• ont trouvé sur site internet (web et réseaux sociaux)	3 %
• ont trouvé notre publicité par notre dépliant	1,5 %
• ou sont référés par une autre institution (p.ex. : DPJ, etc.)	1 %

En relation d'aide, **77,5%** des gens qui nous contactent le font pour la première fois. On assiste à une augmentation de la proportion des clients.es qui nous ont été référés par leur professionnel **(+3%)** ou par un autre organisme communautaire **(+9%)**.

### Aux activités de groupe, les participants.es qui nous contactent...

• connaissent <i>déjà</i> nos services	35 %
• sont référés par le CIUSSS (CLSC, 811)	2 %
• sont référés par le conseil d'un parent ou ami	20 %
• sont référés par le biais de professionnels	7 %
• sont référés par le conseil d'un organisme communautaire	9 %
• ont trouvé sur site internet (web et réseaux sociaux)	14 %
• ont trouvé notre publicité par notre dépliant	13 %
• ou sont référés par une autre institution (p.ex. : DPJ, etc.)	---

## 12. Rayonnement externe

La Maison de la Famille D.A.C. s'implique à l'extérieur de son organisation par des adhésions aux organismes, des collaborations avec des partenaires du milieu ou externes au milieu et des participations citoyennes ou de représentation.

---

*Notre engagement se manifeste par des rencontres, des prises de position, des avis, des conseils et la participation à des projets communautaires: partout où notre influence peut se faire sentir à l'avantage de notre clientèle et au soutien pour des initiatives favorisant la valorisation des personnes et l'augmentation de la qualité de vie des familles vulnérables, ou le rayonnement de notre action communautaire et de celle de nos bénévoles.*

---

### 12.1 Membre de...

À titre de membre, la Maison de la Famille D.A.C. s'implique auprès des organismes suivants, soit par intérêt si l'organisme est un donateur de la Maison; soit pour le développement du milieu communautaire par l'engagement dans des dossiers communs de nature politique ou de développement des collectivités; soit pour rester éveillés aux fluctuations des besoins du milieu.

En 2022-2023, l'équipe de permanents et les membres du conseil ont participé à des rencontres, séances d'information, assemblées ou comités. Au total, il y a eu **119** rencontres au service de la communauté.

#### Financement

- **Club Rotary de Charlesbourg (2 rencontres) :**  
Nous avons reçu les membres (8) du Club Rotary de Charlesbourg pour un 5 à 7 afin de présenter nos services et faire visiter nos locaux. (1 rencontre).  
Participation au télébingo Rotary dans le cadre d'une activité spéciale, nous étions six participants (1 rencontre).
- **L'Accueil Saint-Esprit (4 rencontres) :**  
La directrice siège au conseil d'administration en tant que Vice-présidente (2 rencontres) et a participé à l'AGA (1) ainsi qu'à un comité possibilité d'achat de maison pour un membre (1).
- **Centraide Québec (4 rencontres) :**  
Assemblée générale annuelle, rencontre au sujet de la demande de reconduction, une rencontre d'information et rencontre au sujet de Dataide.
- **Comité régional avec le Centre intégré universitaire en santé et services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSCN) et les organismes en supervision des droits d'accès (SDA) (6 rencontres) :**  
Rencontres régulières (3) une rencontre d'évaluation du service dans nos locaux (1) et rencontres au sujet de l'entente de la bonification des services (2).

#### Recrutement de bénévoles

- Centre d'aide et d'action bénévole du Contrefort. Collaboration à l'animation du Café-causerie tricot rencontre.

## Milieu communautaire

- **Corporation de développement communautaire du Grand Charlesbourg (41 rencontres):**  
*La présidente du conseil d'administration de la Maison est aussi présidente de cet organisme et membre de plusieurs comités :*
  - Rencontres du CA (8);
  - Rencontres des membres (4) et AGA (1);
  - Rencontres préparatoires pour la fête de retraite de la directrice (4);
  - Table nationale des CDC (3);
  - Participation anniversaire de la Maison de jeunes (1);
  - Rencontre des attachés politiques (2);
  - Comité de travail (4);
  - Rencontre avec la directrice de la CDC (5);
  - Mardi jasette au sujet de la socialisation (1);
  - Comité répertoire pour la mise à jour du bottin des ressources (8).
  
- **Initiative Charlesbourg Communauté Solidaire** réalisée avec les Alliances pour la solidarité **(14 rencontres) :**
  - Comité pilotage (9);
  - Assemblée des partenaires (1);
  - Forum (1);
  - Comité de gestion (1);
  - Comité sécurité alimentaire (2).
  
- **Table immigration Charlesbourg (4 rencontres) :**
  - Rencontres régulières de la table immigration (4).
  
- **Comité interculturel de Charlesbourg (3 rencontres) :**  
*Ce comité a pour objectif de mettre en place des activités ou des services afin de répondre aux besoins et de permettre une meilleure intégration. Comité de gestion (3).*
  
- **TRIPLE P – Comité local et collaboration en offrant les conférences dans nos locaux (1 rencontre) :**  
Une rencontre pour le site Web (1).
  
- **Fédération québécoise des organismes communautaires famille (7 rencontres) :**
  - Rencontres des membres (2) et AGA extraordinaire (1);
  - Une rencontre préparatoire avec la FQOCF et une rencontre avec les professionnelles du ministère de la Famille dans nos locaux (2);
  - Rencontres des intervenants OCF (2).

- **Regroupement des organismes communautaires famille (4 rencontres) :**
  - Nous avons participé à un AGR (1) et un AGA (1) et un comité afin de réviser la politique de représentation (2).
  
- **Regroupement québécois des ressources en supervision D.A.C. (15 rencontres) :**
  - Rencontres d'échange d'information (4) et AGA (1);
  - Rencontres du conseil d'administration (7);
  - Sous-comité de travail de formation (1) adhésion des nouveaux membres (2).
  
- **Table de travail SDA (3 rencontres) :**
  - Plusieurs ressources en supervision des droits d'accès se rencontrent afin d'échanger sur le fonctionnement du service (3).
  
- **Table des partenaires 0-5 ans (11 rencontres) :**
  - Rencontres régulières (3);
  - Comité en lien avec la recherche-action participative des besoins des familles d'enfant 0-8 ans de Charlesbourg : Comité diffusion (6), soirée de diffusion (1) et un souper du comité RAP (1).

## **12.2 Participations à...**

La Maison de la Famille D.A.C. est régulièrement sollicitée ou invitée à se prononcer sur des dossiers d'actualité impliquant des problématiques associées à la famille et aux organismes communautaires. Notre implication contribue au rayonnement de notre Maison et au partage des connaissances entre membres de nos réseaux :

- 5 à 7 des sentinelles avec le Centre de Prévention du Suicide;
- Présentation de nos services et visites de nos locaux aux membres de la Table St-Pierre;
- Présentation de nos services à l'équipe des services généraux du CIUSSSCN;
- Présentation de nos services aux membres de Québec Solidaire section Charlesbourg;
- Rencontre avec groupe Trudel projet des Galeries Charlesbourg au sujet d'une étude de St-Rodrigue;
- Ville de Québec, séances d'information au sujet de l'aménagement de la 1<sup>re</sup> Avenue et une au sujet du réaménagement de la friche;
- Rencontre dans nos locaux du député provincial Jonathan Julien et du député fédéral Pierre Paul-Hus;
- Participation à la Grande matinée des tout-petits;
- Rencontre des partenaires de St-Rodrigue pour l'organisation de la Journée de la Famille;
- Participation au lancement de la plate-forme « Prends l'air »;
- Participation à la fête des loisirs de St-Rodrigue;
- Participation au mercredi éphémère ;
- Rencontre d'information et d'échange avec l'association des nouveaux conjoints et des nouvelles conjointes;
- Rencontre d'échange avec les services scolaires des Premières Seigneuries.

## **13. Collaborations avec...**

### **13.1 Organismes**

La Maison de la Famille D.A.C. collabore régulièrement avec des institutions d'enseignement et des acteurs gouvernementaux et paragouvernementaux. Ce réseau d'interactions entre nos organismes permet de rester à l'affût des problématiques anciennes ou émergentes et des ressources disponibles ; il permet aussi de faire entendre nos opinions et avis lorsque nécessaire et ajoute à notre rayonnement auprès de la relève. Les collaborations suivantes sont à souligner :

- Avocats;
- Carrefour Jeunesse Emploi de Charlesbourg-Chauveau;
- Cégep de Sainte-Foy - Lévis;
- Centre de ressources humaines Canada;
- Centre intégré universitaire de santé et services sociaux de la Capitale-Nationale;
- Organismes communautaires;
- Université Laval;
- Ville de Québec – arrondissement de Charlesbourg.

## 14. Nos objectifs 2023-2024

Afin d'atteindre ses objectifs 2023-2024, la Maison de la Famille D.A.C. mettra en œuvre les moyens suivants :

- **Harmoniser ses services aux besoins des familles en :**

- Restant à l'écoute de la clientèle
- Maintenant ses partenariats avec la communauté
- Élargissant ses collaborations avec les partenaires

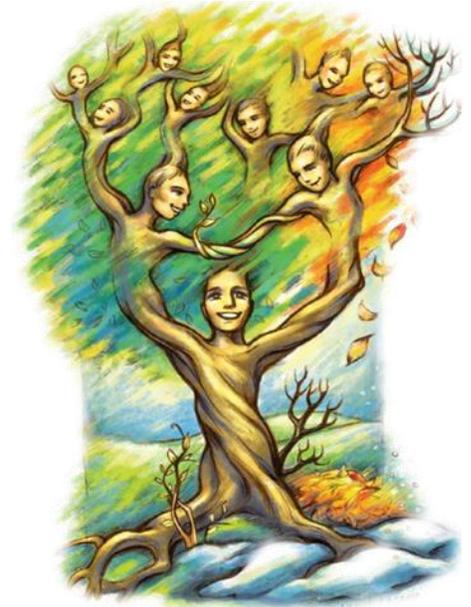
- **Consolider les acquis en :**

- S'assurant de maintenir les services actuels
- Favorisant la participation des bénévoles
- Augmentant le financement à la mission de la Maison

- **Augmenter notre visibilité en :**

- Présentant la Maison aux institutions et organismes communautaires
- Distribuant ses outils promotionnels
- Conservant son implication dans la communauté

- **Poursuivre les réflexions stratégiques lors des conseils d'administration et des rencontres d'équipe pour se projeter dans l'avenir et orienter les actions pour répondre à notre mission.**



## 15. Statistiques - récapitulatif

### Nombre d'heures de bénévolat :

Description du service	Heures
Service de l'accueil	2201
Relation d'aide (interventions auprès des personnes)	1590
Supervisions cliniques et formations	1562
Sessions de groupe, conférences-échanges, souper Info-parents cafés-causeries et matinées parents-enfants	462,5
Représentation, conseil d'administration, comités de travail, rencontres d'organisation d'activités, organiser les formations, secrétariat	1200
<b>TOTAL :</b>	<b>7015,5</b>

### Nombre de personnes ayant reçu des services :

Description du service	Personnes
Appels téléphoniques reçus	3496
Relation d'aide (entrevues, références, suivis, etc.)	193
Sessions de groupe, conférences-échanges, souper Info-parents, cafés- causeries et matinées parents-enfants	609
Droits d'accès	127
<b>TOTAL :</b>	<b>4425</b>

## 16. Récapitulatif des statistiques depuis cinq ans

Une vue des résultats statistiques depuis les cinq dernières années montre bien l'effervescence générée dans la Maison par la participation et l'implication des bénévoles, et donne un aperçu de l'intensité de la vie associative générée par notre organisation.

Activité	2022/2023	2021/2022	2020/21	2019/20	2018/19
<b>Appels téléphoniques reçus</b>	<b>3496</b>	2647	1214	3500	3790
<b>Heures de bénévolat du service de l'accueil</b>	<b>2201</b>	1817	739	2261	2363
<b>Nouvelles demandes de relation d'aide</b>	<b>142</b>	143	111	161	229
<b>Heures de travail pour relation d'aide (bénévoles et salariés.es)</b>	<b>3201,25</b>	2019	1485	2300	2910
<b><u>Sessions de groupes</u></b>	<b>17</b>	15	3	37	31
<i>Participants.es</i>	<b>103</b>	80	16	277	216
<b>Heures de travail pour l'animation (bénévoles et salariés.es)</b>	<b>214</b>	285,5	57,5	472	499
<b><u>Conférences-échanges</u></b>	<b>9</b>	15	4	15	16
<i>Participants.es</i>	<b>50</b>	320	35	356	229
<b>Heures de travail pour l'animation (bénévoles et salariés.es)</b>	<b>26,5</b>	164	17	119	48
<b><u>Café-causeries</u></b>	<b>19</b>	<b>Les années précédentes les conférences-échanges et les cafés-causeries étaient calculés ensemble</b>			
<i>Présences</i>	<b>456</b>				
<b>Heures de travail pour l'animation (bénévoles et salariés.es)</b>	<b>222</b>				
<b>Familles aux droits d'accès</b>	<b>33</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>19</b>
<b>Enfants</b>	<b>55</b>	<b>26</b>	<b>23</b>	<b>28</b>	<b>36</b>
<b>Visites sur place</b>	<b>105</b>	<b>68</b>	<b>62</b>	<b>113</b>	<b>90</b>
<b>Échanges</b>	<b>166</b>	<b>95</b>	<b>84</b>	<b>77</b>	<b>70</b>
<b>Heures de travail pour les droits d'accès (bénévoles et salariés.es)</b>	<b>2025</b>	<b>1729</b>	<b>1834</b>	<b>2169</b>	<b>1639</b>

# REMERCIEMENTS !



## ***Aux donateurs et donatrices***

Grâce à ses donateurs et donatrices publics, privés, personnels ou provenant de fondations, notre Maison grandit et évolue au service des personnes.

Le privilège de chaque don s'ajoutant à celui d'un autre organisme ou d'une autre personne éveillée à notre réalité nous permet de faire une différence dans la vie des personnes qui composent notre clientèle.

Chaque contribution augmente nos moyens, nos activités, notre action, et notre pouvoir d'agir. Votre apport, votre intérêt, votre engagement méritent tous nos remerciements et notre vive reconnaissance.

***Le conseil d'administration et la clientèle de la Maison.***

## ***Aux bénévoles***

Chers.es bénévoles, vous êtes de ces rares personnes sur qui on peut toujours compter ! Nous sommes particulièrement fiers et reconnaissants de la fidélité dont vous faites preuve. *C'est difficile de décrire avec des mots ce que vous apportez à cette maison.* Sachez que votre contribution ne passe pas inaperçue. Nous savons que c'est grâce à vous que la Maison de la Famille a pu offrir ses services depuis toutes ces années.

Il est rare de rencontrer des personnes aussi dévouées et dignes de confiance que vous. D'ailleurs, comme c'est écrit à plusieurs endroits dans la Maison de la Famille « Si le bénévolat n'est pas payé ce n'est pas parce qu'il ne vaut rien c'est parce qu'il n'a pas de prix ».

Nous avons de la chance d'avoir des personnes aussi précieuses et dévouées que vous à bord !

C'est vous, les bénévoles et employés.es qui font de cette maison ce qu'elle est aujourd'hui. Merci de donner le meilleur de vous-même chaque jour. Merci d'être là. Merci pour tout ce que vous faites !

***L'équipe de la Maison***