

**RAPPORT
D'ACTIVITÉ
2023-2024**

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 2024

TABLE DES MATIÈRES

Mot de la présidente	1
Mot de la directrice	2
1. Maison de la Famille D.A.C.	3
2. Conseil d'administration et équipe permanente	4
2.1 L'équipe permanente	4
3. Faits saillants.....	5
4. Services.....	7
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 en relation d'aide.....	13
5. Activités de groupe.....	14
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
6. Service des droits d'accès	28
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
7. Impact de la Maison de la Famille D.A.C. chez les enfants.....	33
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
8. Ressources humaines	35
9. Formation	37
9.1 Formation aux salariés.....	37
9.2 Formation aux bénévoles.....	39
9.3 Formation aux stagiaires.....	40

10. Vie associative.....	41
11. Publicité et promotion.....	42
12. Rayonnement externe	43
12.1 Membre de.....	43
12.2 Participations à.....	46
13. Collaborations avec.....	46
13.1 Organismes.....	46
14. Nos objectifs 2024-2025	47
15. Statistiques – récapitulatif.....	48
16. Récapitulatif des statistiques depuis cinq ans.....	49

Mot de la présidente



En préparant ce mot, j'ai une image en tête : un pot en verre rempli de cœurs et des personnes faisant le geste d'y ajouter des cœurs. Je suis restée accrochée à ce dessin lors d'une activité de ressourcement organisée pour les bénévoles le 25 avril dernier.



J'ai enrichi mon imaginaire en donnant un titre à cette image : mon « Compte social » et le NIP pour entrer dans mon compte est **C-R-O-I-R-E**. Et j'ai la certitude que le rendement de mes placements est très avantageux. Ces placements choisis sont l'accueil, le respect, l'ouverture et la solidarité.

C-R-O-I-R-E que je suis sensible et alertée des besoins de ma communauté.

C-R-O-I-R-E que j'ai quelques disponibilités pour répondre à des besoins.

C-R-O-I-R-E que je peux inspirer un peu, beaucoup, une personne, des personnes autour de moi, près de moi, par mon écoute, mon regard, mon sourire, mon entraide, mon engagement.

C-R-O-I-R-E que je suis capable et confiante de l'impact de mon implication à la Maison de la famille.

C-R-O-I-R-E que je peux donner de ces « petits bouts d'amour » de mon « Compte social » et aussi d'en recevoir.

Merci chers bénévoles d'y **C-R-O-I-R-E**, merci à Nathalie, Sarah, Simon, Stéphanie pour votre bienveillance, pour nous accompagner dans cette prise de conscience de l'énorme placement que nous réussissons à investir ensemble dans le « Compte social » de la Maison de la famille.

Georgianne Gagné
Présidente 2023-2024



Mot de la directrice

Lorsque je m'assois pour réfléchir à notre année qui vient de se terminer, je ne peux m'empêcher de me dire...DÉJÀ!... Que le temps passe vite et comme on dit le temps passe vite lorsqu'on est en bonne compagnie.

La bonne compagnie de toutes ces personnes qui donnent si généreusement de leur temps jour après jour avec tant de bienveillance, nous tenons à les remercier encore une fois, à cette superbe équipe de 86 bénévoles.

La bonne compagnie des membres du conseil d'administration qui jouent un rôle crucial au fonctionnement de notre organisation, des personnes consciencieuses et soucieuses du respect de nos valeurs, merci à vous.

La bonne compagnie de l'équipe des permanents, Simon, Sarah et Stéphanie. Merci à vous d'ÊTRE ce que vous êtes! Vous êtes des collègues dévoués à votre travail, rigoureux, investis et de bons collaborateurs. Merci à l'équipe de supervision des droits d'accès qui fait un travail professionnel auprès des familles. Merci à nos contractuelles France et Louise pour leur apport, l'une pour l'animation de formation, l'autre pour le secrétariat.

La bonne compagnie de tous nos partenaires et collaborateurs, ils sont nombreux et chacun d'eux apporte une contribution importante à la Maison de la Famille DAC.

À la lecture de ce rapport, vous pourrez, cher lecteur, faire le constat d'une année bien remplie. Les personnes, les couples et les familles ont été au rendez-vous. Plusieurs de nos services ont vu une augmentation. Il n'y a aucun doute que notre mission répond à un besoin important dans notre communauté.

C'est donc important pour tous de maintenir le cap et de continuer à investir à la Maison de la Famille DAC, car notre soutien est essentiel pour le mieux-être de notre communauté.

Merci!

Nathalie Laroche,
Directrice

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

MISSION : Offrir de l'aide aux personnes, aux couples et aux familles qui vivent des difficultés situationnelles, relationnelles ou d'adaptation, dans une perspective de prévention.

VISION : Connue et reconnue comme une ressource incontournable, la Maison de la Famille de Charlesbourg contribue au mieux-être des personnes qui la fréquentent. La Maison de la Famille de Charlesbourg s'inspire des valeurs suivantes dans le rapport qu'elle entretient avec les bénévoles, les employés, les organismes et les personnes qui font appel à ses services.

Ses **VALEURS** sont :

- L'accueil : En plus d'être facilement accessible et à l'écoute, l'accueil chaleureux c'est être disponible pour l'autre afin de bâtir une relation de confiance.
- L'ouverture : Dans une perspective d'équité, d'inclusion et de diversité, l'ouverture c'est accueillir l'autre dans sa différence, dans le non-jugement et dans l'acceptation.
- Le respect : Le respect rappelle la dignité et la confidentialité dues à toutes les personnes qui doivent être traitées avec professionnalisme, considération et bienveillance.
- La solidarité : Avec la justice sociale et l'entraide, la solidarité contribue à une société meilleure, plus juste et plus égalitaire.

NOTRE RAISON D'ÊTRE

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 2024 :

Nom	Fonction	Fin de mandat		
		2024	2025	2026
Georgianne Gagné	Présidente		√	
Lucie Guillemette	Vice-présidente		√	
Serge Maheux	Trésorier			√
Isabelle Bourassa	Secrétaire			√
Donald Bélanger	Administrateur	√		
Chantal Prévost	Administratrice	√		
Sarah Remili	Administratrice			√

Les membres du conseil d'administration se sont rencontrés dans le cadre de neuf 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 descriptions de tâches de chacun des postes et réfléchir à l'élaboration d'une échelle salariale
- **Orientations** : Finaliser la démarche mission, vision, valeurs
- **Finances** : S'assurer que les membres du CA soient bien informés du volet financier

2.1 L'équipe permanente

En 2023-2024, les personnes suivantes composent l'équipe permanente de la Maison de la Famille D.A.C. :

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

3. Faits saillants

Au cours de l'année 2023-2024, 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, ainsi que ses bénévoles.

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

Nous bénéficions pour une deuxième année consécutive, d'une subvention fédérale afin de bonifier nos services de supervision de droits d'accès. Cette bonification comprend deux volets :

Le volet 1, est administré par le CIUSSSCN, il nous offre un soutien pour les ressources humaines toujours dans l'objectif de recevoir plus de familles en SDA. Nous avons donc effectué plus de visites supervisées grâce à cette aide financière.

Le volet 2, permet de financer les améliorations locatives et les moyens technologiques afin d'augmenter l'offre de service des SDA.

Cette entente de bonification est d'une durée de quatre années (2022 à 2026). Elle permet de réduire la liste d'attente actuelle.

ORIENTATION

Les membres du conseil d'administration ont finalisé la démarche de réflexion sur la mission, la vision et les valeurs de notre organisme. Nous avons fait le lancement des nouveaux libellés lors de notre assemblée générale annuelle de juin 2023. Par la suite, nous avons installé les quatre tableaux des valeurs sur nos murs du 2^e étage et affiché bien en vue la mission et vision à l'entrée de la maison.

RESSOURCES HUMAINES

Le comité des ressources humaines du conseil d'administration, accompagné de la directrice ont revu les descriptions de tâches de tous les postes des salariés. Cette mise à jour était nécessaire et a permis de faire une bonne analyse des postes et des besoins. Une réflexion afin de créer une échelle salariale est en cours.

CHANGEMENT DE PERSONNEL

Plusieurs employés du service de supervision des droits d'accès ont quitté durant l'année. Nous avons donc fait l'embauche de nouvelles personnes. Il faut tenir compte qu'il faut quelques semaines aux nouvelles personnes afin de se familiariser avec le poste. Malgré tout, **nous avons tout de même réussi à augmenter le** nombre des familles desservies.

LOI 25

Notre démarche afin de se conformer à loi 25 avance bien. Nous avons le soutien d'une ressource externe qui a rédigé un exemplaire de tous les documents que nous devons créer et adopter. Notre responsable de la loi a été nommé et la politique adoptée. Les autres étapes sont en cours.

PARTENARIAT AVEC VIOLENCE-INFO

Violence-info est un organisme communautaire de Charlesbourg qui vient en aide aux femmes victimes de violence conjugale et à leurs enfants. Nous avons depuis plusieurs années une belle collaboration. Cette année, nous avons développé un nouveau partenariat pour des prêts de locaux destinés à leurs rencontres individuelles avec les enfants de 6 à 12 ans et dans certaines situations particulières avec des femmes. Les suivis enfants comportent 10 rencontres hebdomadaires ou aux 2 semaines et les suivis femmes ne sont pas limités dans le temps. Nous sommes fiers de contribuer à ce service que nous considérons essentiel pour les familles.

AMÉLIORATION DES LOCAUX

Cette année, nous avons fait asphalté l'entrée et le stationnement afin de rendre les lieux plus sécuritaires pour toutes les personnes que nous accueillons dans nos locaux.

DÉVELOPPEMENT

Deux nouvelles formations ont été élaborées cette année pour nos bénévoles de l'accueil. Il est important de poursuivre des formations continues afin de bien répondre aux personnes qui ont un besoin de soutien ponctuel.

La **première** a pour objectif d'outiller davantage les bénévoles lors d'une écoute téléphonique;

La **deuxième** dont l'objectif est de s'approprier la démarche de références qui permet de diriger les clients vers les bonnes ressources.

VIVRE ENSEMBLE EN DÉMOCRATIE

La Maison de la Famille a préparé une série de rencontres exclusivement dédiée aux bénévoles intitulée : Vivre ensemble en démocratie. La série a offert de courtes présentations réalisées par des experts québécois sur plusieurs thématiques dont : les valeurs démocratiques, les droits de la personne, le fonctionnement de l'Assemblée nationale et la lutte à la désinformation. Des experts de ces domaines sont venus nous présenter les connaissances et les notions de base sur ces thématiques et participer à une discussion avec nous.

4 rencontres ont été réalisées avec les bénévoles.

4. Services

4.1 Appels téléphoniques et courriels

Le premier contact avec la Maison de la Famille D.A.C. s'effectue généralement par 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.

Dans leurs fonctions, les bénévoles sont entre autres amenés à répondre à des demandes en lien avec tous les services de la Maison. Ils s'assurent de bien renseigner la clientèle, de référer les appelants au bon service et parfois, vers des ressources externes. À l'occasion, certains appels nécessitent une écoute active et soutenue. Ceux-ci sont comptabilisés dans les statistiques ci-dessous se rapportant à l'écoute téléphonique.

Cette année, nous observons une **hausse** de **336** appels, comparativement à l'année dernière.

2023-2024 : 3 832 appels téléphoniques qui représentent une moyenne de 319 appels par mois, reçus par 23 bénévoles, 2 stagiaires et 2 étudiantes d'été

2022-2023 : 3 496 appels téléphoniques, reçus par 18 bénévoles, 2 stagiaires et 2 étudiantes d'été

Le groupe de bénévoles qui se relaient à l'accueil de notre Maison a fourni **2233** heures de présence active, une hausse de 32 heures en comparaison avec l'an passé (2201 heures).

Lorsque je prends une demande et que la personne a un trop-plein, que je lui prête mon oreille et qu'elle me remercie en disant qu'elle va déjà mieux...À ce moment je me dis : « Wow! J'ai été utile aujourd'hui! »

Message d'une bénévole

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

COMMUNICATIONS (APPELS ET COURRIELS REÇUS) 2023-2024

Catégories / Mois	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Total
Directrice	24	27	21	13	12	19	35	34	18	28	28	29	288
Coordonnatrice de l'action bénévole	23	38	23	4	22	37	45	26	28	26	14	25	311
Coordonnateur de la relation d'aide	24	44	26	42	37	39	40	56	43	47	67	42	507
Responsable D.A.C. et intervenante famille	56	66	55	72	75	54	65	76	58	46	60	55	738
Écoutes téléphoniques	2	1	6	7	4	8	6	4	4	3	3	4	52
Info / Services	9	16	15	8	25	17	8	9	2	15	11	12	147
Références	7	5	11	3	49	2	10	7	4	6	0	4	108
Inscriptions aux activités	47	61	18	30	49	92	90	94	71	65	97	106	820
Bénévoles	69	63	56	62	82	82	70	74	58	79	69	80	844
Autres (livraisons, déneigeur)	3	0	0	0	0	4	2	3	2	1	0	2	17
TOTAUX :	264	321	231	241	355	354	371	383	288	316	349	359	3832
COURRIELS ESTIMÉS :	Une estimation de 50 courriels, par jour, par mois ; environ 1000 x 12 mois = 12 000 courriels reçus approximativement												12 000

4.2 Écoute téléphonique

2023-2024 : 52 appels nécessitant de l'écoute téléphonique, pour 23,2 heures en tout.

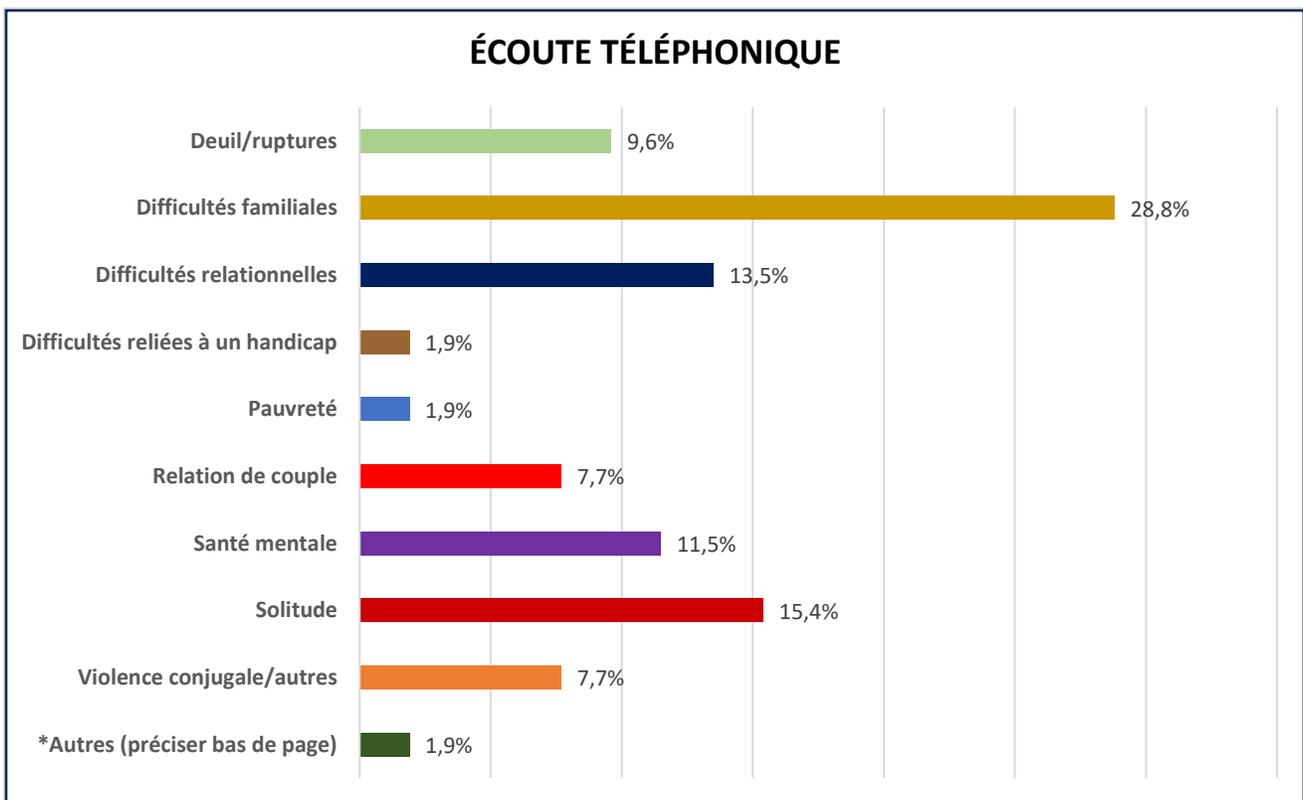
2022-2023 : 90 appels nécessitant de l'écoute téléphonique pour 37,2 heures en tout.

Parmi les appels téléphoniques reçus, une attention particulière est portée aux appels provenant de clients qui manifestent une charge émotionnelle importante ou ayant besoin d'une écoute active. Selon le besoin exprimé par la personne, les bénévoles à l'accueil peuvent ensuite la référer dans nos services ou encore vers des ressources externes.

Cette année, nous avons comptabilisé un total de **23,2** heures d'écoute, d'une durée moyenne de **27** minutes par appel.

Le graphique suivant présente la nature des problèmes soulevés durant l'écoute téléphonique et leur importance relative. On constate qu'en 2023-2024, les difficultés familiales et la solitude ont été les difficultés les plus présentes. Nous constatons une baisse des appels nécessitant une écoute téléphonique, lorsqu'on regarde le total de l'année dernière. Cela dit, comparativement à l'année dernière, nous avons comptabilisé uniquement les écoutes se faisant dans le contexte du service de l'accueil. Les écoutes qui se font à l'intérieur des services de relation d'aide et de droits d'accès n'ont pas été comptabilisées, en raison de la difficulté à assurer un suivi de ces écoutes (contexte particulier dans lequel elles surviennent, telles que les prises de demande ou les ouvertures de dossier).

Afin de pouvoir servir adéquatement cette clientèle, nos bénévoles reçoivent, sur une base volontaire, une formation sur la relation d'aide. De plus, nous avons conçu une toute nouvelle formation d'une durée de 6h portant sur l'écoute téléphonique. Celle-ci est offerte à tous les bénévoles œuvrant au service de l'accueil.



* Maltraitance envers les aînés

4.3 Consultations en relation d'aide

La Maison de la Famille comptait 39 intervenants 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 2023-2024, 95% des **1576 heures d'intervention en relation d'aide** (1590 en 2022-2023) ont été effectuées par des bénévoles. Malgré que le mode de consultation à distance soit encore offert à ceux qui en font la demande, celui-ci ne représente que **103 heures d'intervention**, par téléphone ou sur Zoom. Il s'agit d'une diminution considérable par rapport aux 232 heures en 2022-2023).

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 (754,5 heures¹). La somme de bénévolat effectuée par cette équipe s'élève à plus de **3119 heures** cette année.

« Nos rencontres à la Maison de la Famille ne se limitaient pas uniquement à gérer un enjeu présent, mais nous ont aussi aidé à avoir une vision à long terme d'amélioration de notre communication de couple ».

Message d'un client

Cette année, seulement 8% des personnes faisant appel à notre service (13 au total) ont dû être *référées à l'externe* pour une raison ou une autre. Dans ce genre de situation, notre objectif est toujours de les orienter vers une ressource plus adaptée à leur besoin, 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.*).

2023-2024 : 159 nouvelles demandes

2022-2023 : 142 nouvelles demandes

¹ Incluant 41,5 heures de supervision individuelle offerte par le coordonnateur.

Nous avons reçu 159 nouvelles demandes de relation d'aide, dont 110 demandes individuelles, 32 demandes de couple² et 17 demandes familiales.

RELATION D'AIDE	2023-2024		2022-2023	
Demande individuelle	110	69 %	98	69 %
Demande de couple	32	20 %	22	15,5 %
Demande familiale	17	11 %	22	15,5 %
TOTAUX	159	100 %	142	100 %

Par conséquent, nous avons pu accueillir 110 individus + 64 conjoints + 13 enfants et leurs parents. Cela représente **215 personnes** différentes qui ont intégré notre service en 2023-2024, sans compter toutes celles qui étaient déjà inscrites à nos services *avant* le 1^{er} avril 2023 et qui ont continué d'en bénéficier cette année.

Les valeurs de la Maison de la Famille sont tellement pertinentes quand il s'agit d'accueillir avec respect les personnes qui demandent à rencontrer un de nos intervenants. En effet, l'efficacité de notre approche repose sur ces fondements d'ouverture et de solidarité humaine qui font que chaque personne peut se sentir en sécurité dans notre organisme.

Toute relation implique que l'on respecte l'autre dans l'estime de soi. On ne peut donc établir un contact que si on ne blesse pas l'autre dans son amour propre. La relation ne repose pas sur un rapport de force, mais sur une validation de ce qu'est l'autre. L'autre n'acceptera pas de changer, d'accéder à de nouveaux apprentissages et de nouvelles façons de voir que s'il se sent en sécurité.

-Ana Maria Rueda, thérapeute familiale

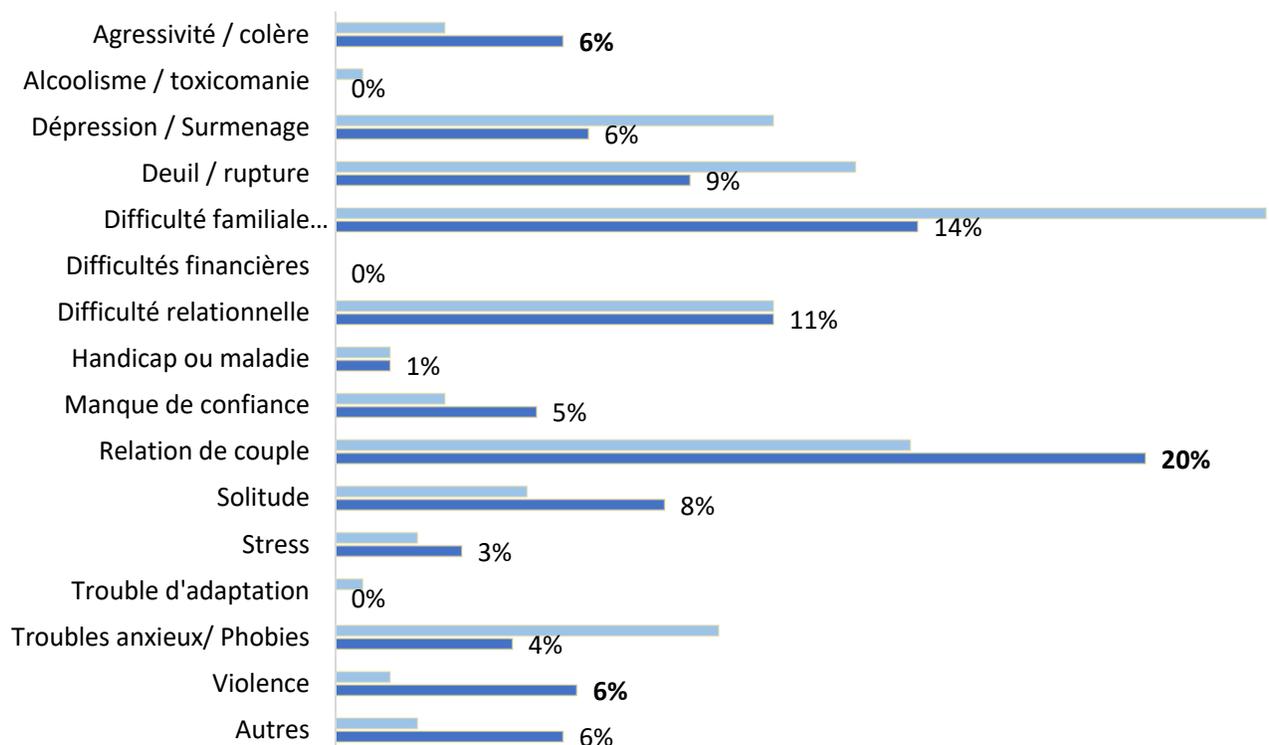
Durée des suivis

Les suivis individuels sont en principe d'une durée illimitée, mais ils atteignent en moyenne un peu plus de six rencontres. Les suivis de couple sont généralement plus courts, allant de trois à quatre rencontres en moyenne. Enfin, les suivis d'enfant en art-thérapie dépassent fréquemment les vingt rencontres. (Ces données tiennent compte uniquement des suivis qui ont pris fin en 2023-2024.)

Fait intéressant, les difficultés familiales ont glissé au deuxième rang parmi les motifs de consultation en 2023-2024. Le principal motif de consultation cette année s'avère **la relation de couple**, que ce soit en suivi individuel ou conjugal. Ainsi 20% des demandes proviennent d'adultes qui demandent de l'aide pour améliorer leur relation avec leur conjoint et un autre 5% nommaient la relation de couple comme une de leurs préoccupations (problématique secondaire). C'est donc un quart des demandeurs qui se disent explicitement touchés par cet enjeu.

² Un sommet depuis l'arrivée de notre coordonnateur en 2018.

Motif principal de la demande d'aide en 2023-2024



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

**Dans la catégorie Autres, on retrouve plusieurs personnes présentant un trouble de personnalité (p.ex. : TPL) 3% des demandes, ou d'autres problèmes de santé mentale.*

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 entrevues d'ouverture pour évaluer les besoins de la clientèle. Cette année encore, le comité s'est réuni à quelques reprises pour discuter des enjeux auxquels nous devons nous adapter.

Nombre d'entrevues d'ouverture effectuées		
Bénévoles	54	27 heures
Coordonnateur	59	29,5 heures
Stagiaires et Emploi d'Été Canada	45	22,5 heures

4.4 Profil de la clientèle en relation d'aide

	2023-2024	2022-2023
Femme (15 ans et +)	73%	78%
Homme (15 ans et +)	27%	22%
Art-thérapie (0-15 ans)		
Fille	33%	44%
Garçon	67%	56%

Arrondissement	2023-2024	2022-2023
Charlesbourg	46%	45%
Beauport	17%	23%
La Cité/Limoilou	9%	6%
Haute-Saint-Charles	8%	6%
Les Rivières	9%	8%
Ste-Foy/Sillery/Cap-Rouge	3%	0%
Autres villes / municipalités :	8%	12%
*Lac-Beauport (3), Lac-Delage (2), Ile-d'Orléans (3), Boischatel (2), St-Apollinaire, St-Étienne, St-Augustin, Ste-Brigitte-de-Laval.		

Familles avec enfants de 0 à 21 ans (79 familles)	2023-2024	2022-2023
Deux parents d'origine	44%	44%
Famille monoparentale	19,5%	34%
Famille recomposée	36,5%	22%

Groupe d'âge des clients	2023-2024	2022-2023
14 ans et moins	7%	12%
15 à 19 ans	3%	2%
20 à 29 ans	8%	8%
30 à 39 ans	19%	18%
40 à 49 ans	15%	17%
50 à 59 ans	13%	12%
60 à 69 ans	23%	23%
70 à 79 ans	8%	5%
80 ans et plus	4%	3%

État civil	2023-2024	2022-2023
Célibataire	34%	26%
Marié	16%	17%
Conjoint de fait	29%	26%
Séparé / Divorcé	15%	24%
Veuf/Veuve	6%	7%

Revenu familial annuel	2023-2024	2022-2023
Moins de 15,000\$	8%	12%
15,000\$ à 24,999\$	14%	18%
25,000\$ à 34,999\$	8%	13%
35,000\$ à 44,999\$	15%	13%
45 000\$ à 54,999\$	15%	11%
55 000\$ à 64 999\$	10%	6%
65 000\$ à 74 999\$	7%	5%
75 000 \$ et +	22%	22%

Observations tirées de ces données :

- 46% de la clientèle provient de Charlesbourg.
- 56% des familles qui nous contactent sont **monoparentales ou recomposées**.
- Les personnes de 70 ans et plus représentent maintenant 12% de notre clientèle en relation d'aide.

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 2023, 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 2023 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 2023-2024, cela représente **18 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 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, améliorant ainsi le pouvoir d'agir et la responsabilisation.

En 2023-2024, les sessions de groupes représentent 1473 heures de services reçues.

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

2023-2024 : 28 sessions de groupes ont été offertes, 21 se sont données, avec un total de 126 participants.

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

2023-2024 : L'organisation et l'animation des sessions de groupe représentent 207 heures de bénévolat, pour 16 animateurs.

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



SESSIONS DE GROUPE	DATE DÉBUT	NOMBRE DE RENCONTRES	DURÉE EN HEURES (1 SÉANCE)	Nombre de participants	HEURE(S) EN BÉNÉVOLAT ¹	NOMBRE DE BÉNÉVOLE.S	Heures de service reçues ²
PRINTEMPS 2023 (AVRIL à JUIN 23)							
Groupe de thérapie par les arts	03-avr	6	2	6	18	1	72
S'outiller pour prendre confiance en soi	04-avr	2	2	10	6	1	40
Relation d'aide 2	05-avr	5	2	4	0	0	40
L'estime de soi au quotidien	25-avr	4	2	4	12	1	32
AUTOMNE 2023 (SEPTEMBRE à DÉCEMBRE 23)							
Relation d'aide 1	06-sept	7	2,5	6	0	0	105
L'estime de soi au quotidien	19-sept	4	2	2	12	1	16
Atelier d'autogestion de la dépression	26-sept	10	3	7	Collaboration Association Canadienne Santé mentale	0	210
La communication à la base des Relations harmonieuses	18-sept	3	2	7	18	2	42
S'affirmer avec authenticité	16-oct	4	2	9	12	1	72
Cultiver la joie	18-oct	8	2	8	24	1	128
Apprendre à mieux vivre avec ses pensées et ses émotions	25-oct	4	2	4	12	1	32
Apprivoiser le changement	31-oct	3	2	3	9	1	18
Relation d'aide 2	1er-nov	7	2,5	8	0	0	140
L'aventure de vieillir	03-nov	4	2	6	24	2	48

SESSIONS DE GROUPE	DATE DÉBUT	NOMBRE DE RENCONTRES	DURÉE EN HEURES (1 SÉANCE)	Nombre de participants	HEURE(S) EN BÉNÉVOLAT ¹	NOMBRE DE BÉNÉVOLE.S	Heures de service reçues ²
HIVER 2024 (JANVIER À MARS 24)							
Relation d'aide 1	17-janv	6	3	8	0	0	144
Les saines habitudes de vie	13-févr	3	2	4	9	1	24
La communication, à la base des relations harmonieuses	26-févr	3	2	11	9	1	66
Apprivoiser le changement	05-mars	3	2	3	9	1	18
Groupe de thérapie par les arts	11-mars	8	2	7	24	1	112
Relation d'aide II	13-mars	6	3	5	0	0	90
Se détacher du regard des autres	20-mars	3	2	4	9	1	24
TOTAL :		103		126	207		1473

En 2023-2024, les sessions de groupe suivantes ont été annulées :

- Espace créatif (4 avril 23)
- Atelier d'autogestion de la dépression (5 avril 23)
- Apprendre à gérer l'anxiété (5 avril 23)
- Programme Coparentalité et communication (10 mai 23)
-

- Apprendre à gérer l'anxiété (13 septembre 23)
- Programme Coparentalité et communication (17 octobre 23)
- Programme Coparentalité et communication (29 janvier 24 – remplacée par une conférence)

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.

5.2 Les conférences-échanges

Les connaissances de nos animateurs 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.

La Maison de la Famille D.A.C. est fière de pouvoir maintenir au fil du temps son offre de conférences-échanges. En effet, cette formule convient à un grand nombre de gens, puisque le contenu se donne en une seule rencontre et permet ainsi de participer sans avoir à s'engager sur une période de plusieurs semaines. Parmi celles-ci, nous comptons les soupers Infos-parents, qui attirent de plus en plus de parents. Pour leur permettre de profiter de la conférence, nous offrons un service de gardiennage, ainsi que le repas. **En 2023-2024, l'ensemble du volet conférences-échanges représente 60 heures de bénévolat, de 5 animateurs bénévoles, pour 248 heures de service reçues.**

2023-2024 : 20 conférences-échanges ont été offertes. 17 se sont données, avec un total de 141 participants.

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



CONFÉRENCES-ÉCHANGES	DATE DÉBUT	NOMBRE DE RENCONTRES	DURÉE EN HEURES (1 SÉANCE)	Nombre de participants		HEURE(S) EN BÉNÉVOLAT ¹	NOMBRE DE BÉNÉVOLES	Heures de service reçues ²
PRINTEMPS 2023 (AVRIL à JUIN 23)								
SOUPER INFO-PARENTS								
Bien manger en famille : Gérer les crises pour un moment en harmonie	13-avr	1	2,5	8	4 - parents 4 - enfants	3,5 Collaboration Campagne 1000 jrs CIUSSSCN	1	20
Équilibre travail-famille, peut-on y arriver?	11-mai	1	2,5	11	5 - parents 6 - enfants	3,5	1	27,5
AUTOMNE 23 (SEPTEMBRE à DÉCEMBRE 23)								
L'épuisement amoureux	24-oct	1	2	7		3	1	14
Se stresser pour ses finances, c'est normal	25-oct	1	2	2		Collaboration CJE	0	4
Comment distinguer la peur, le stress et l'anxiété	13-nov	1	2	4		3	1	8
Vaincre sa timidité	16-nov	1	2	2		3	1	4
Apprendre à prendre soin de soi	27-nov	1	2	5		3	1	10
Coparentalité et communication	28-nov	1	2	3		0	0	6
SOUPERS INFO-PARENTS								
Le développement du langage chez les 3-5 ans	21-sept	1	1,5	21	12 - parents 9 - enfants	10	4	31,5
Familles en équilibre : relier écoresponsabilité et bonheur	19-oct	1	1,5	8	4 - parents 4 - enfants	7,5 Collaboration Effet PH	3	12
L'épuisement parental	21 nov	1	1,5	4	2 - parents 2 - enfants	5	2	6

CONFÉRENCES-ÉCHANGES	DATE DÉBUT	NOMBRE DE RENCONTRES	DURÉE EN HEURES (1 SÉANCE)	Nombre de participants		HEURE(S) EN BÉNÉVOLAT ¹	NOMBRE DE BÉNÉVOLE.S	Heures de service reçues ²
HIVER 24 (JANVIER À MARS 24)								
La dépendance affective	5-fév	1	2	4		Collaboration Centre le Passage	0	8
En ligne, comment se protéger	29-fév	1	1,5	5		Collaboration CJE Charlesbourg Chauveau	0	7,5
Comment distinguer la peur, le stress et l'anxiété ?	4-mars	1	2	3		3	1	6
Apprendre à prendre soin de soi	13-mars	1	2	5		3	1	10
SOUPER INFO-PARENTS								
Le développement du langage chez les 3-5 ans	06-fév	1	1,5	21	15 - parents 6 - enfants	7,5	3	31,5
Le passage à la maternelle	26-mars	1	1,5	28	25 - parents 3 - enfants	5	2	42
TOTAL :		17		141		60		248

Lors des soupers info-parent, le gardiennage permet de faire tomber les barrières d'accessibilité à nos conférences, plus précisément pour les parents qui n'ont pas de filet social ou même les moyens de se payer les services d'une gardienne à domicile. Selon le nombre d'enfants inscrits, une équipe de 2 à 4 bénévoles animent les enfants pendant que leurs parents assistent aux conférences. Un local est aménagé juste à côté du local.

En 2023-2024, les conférences-échanges suivantes ont été annulées :

- Comprendre l'égo et mieux composer avec lui (17 mai 23)
- Sensibilisation à la cyberdépendance (21 février 24)
- Renouer avec la nature pour notre santé (28 février 24)

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.

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.

Dans cette section, nous comptabilisons également les activités parents-enfants qui ont été offertes.

En 2023-2024, 26 cafés-causeries sont offerts. 23 se sont donnés. 886 présences ont été enregistrées. Ces activités représentent 330 heures de bénévolat par 8 bénévoles pour 1644,5 heures de service reçues.

En 2022-2023, 33 cafés-causeries ont été offerts et 19 se sont donnés. 456 présences ont été enregistrées. Ces activités représentaient 222 heures de bénévolat pour 804 heures de service reçues.



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 ²
PRINTEMPS 2024 (AVRIL à JUIN 23)							
Groupe de parole : grandir dans l'échange et le partage	03-avril	1	2	6	3	1	12
	17-avril	1	2	8	3	1	16
	1 ^{er} -mai	1	2	7	3	1	14
	15-mai	1	2	9	3	1	18
	29-mai	1	2	7	3	1	14
	05-juin	1	2	6	3	1	12
Jeudis-rencontre	06-avril	1	2	7	3	1	14
	04-mai	1	2	5	3	1	10
	18-mai	1	2	8	3	1	16
	1 ^{er} -juin	1	2	8	3	1	16

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 reçues²
Les rencontres chantantes	06-avril	1	1,5	10		5	2	15
	20-avril	1	1,5	14		5	2	21
	04-mai	1	1,5	13		5	2	19,5
	18-mai	1	1,5	15		5	2	22,5
	1 ^{er} -juin	1	1,5	11		5	2	16,5
Club de lecture	20-avril	1	1,5	3		2,5	1	4,5
	11-mai	1	1,5	4		2,5	1	6
	1 ^{er} -juin	1	1,5	3		2,5	1	4,5
Matinées parents-enfants								
Introduction à l'hygiène naturelle Infantile (HNI)	04-avril	1	2	2	1 - parent 1 - enfant	Collaboration Craque-Bitume	1	4
Groupe d'échange	18 avril	1	2	4	2 - parents 2 - enfants	3	1	8
Groupe d'échange	02 mai	1	2	8		3	1	16
Alimentation des enfants de 1 à 5 ans	16-mai	1	2	7		Collaboration Campagne 1000 jrs CIUSSCN	1	14
De la motricité globale à la motricité fine	30-mai	1	2	6		Collaboration Axo-Physio	0	12
ÉTÉ 2023 (JUILLET-AOÛT 23)								
Rencontre d'échanges estivales	29-juin	1	2	9		3	1	18
	13-juil	1	2	8		3	1	16

CAFÉS-CAUSERIES	DATE DÉBUT	NOMBRE DE RENCONTRES	DURÉE EN HEURES (1 SÉANCE)	PRÉSENCES	HEURE(S) EN BÉNÉVOLAT¹	NOMBRE DE BÉNÉVOLE.S	Heures de service reçues²	
Rencontres d'échanges estivales (suite)	27-juil	1	2	10	3	1	20	
	10-août	1	2	8	3	1	16	
Activités créatives	11-juil	1	2	4	3	1	8	
	18-juil	1	2	5	3	1	10	
	1 ^{er} -août	1	2	4	3	1	8	
	08-août	1	2	3	3	1	6	
	15-août	1	2	6	3	1	12	
	22-août	1	2	6	3	1	12	
Matinées parents-enfants	13-juin	1	2	4	2 - parents 2 - enfants	0	0	4
	11-juil	1	2	4	1 - parent 3 - enfants	0	0	8
	25-juil	1	2	2	1 - parent 1 - enfant	0	0	2
	8-août	1	2	4	2 - parents 2 - enfants	0	0	4
AUTOMNE 2023 (SEPTEMBRE À DÉCEMBRE 2023)								
Club de lecture	14-sept	1	1,5	4	2,5	1	6	
	05-oct	1	1,5	4	2,5	1	6	
	26-oct	1	1,5	3	2,5	1	4,5	
	16-nov	1	1,5	3	2,5	1	4,5	
	07-déc	1	1,5	3	2,5	1	4,5	

CAFÉS-CAUSERIES	DATE DÉBUT	NOMBRE DE RENCONTRES	DURÉE EN HEURES (1 SÉANCE)	PRÉSENCES	HEURE(S) EN BÉNÉVOLAT¹	NOMBRE DE BÉNÉVOLE.S	Heures de service reçues²
Les rencontres chantantes	14-sept	1	1,5	18	5	2	27
	28-sept	1	1,5	10	5	2	15
	12-oct	1	1,5	16	5	2	24
	26-oct	1	1,5	16	5	2	24
	09-nov	1	1,5	12	5	2	18
	23-nov	1	1,5	9	5	2	13,5
	07-déc	1	1,5	14	5	2	28
	21-déc	1	1,5	14	5	2	28
Jeudis-rencontre	05-oct	1	2	7	3	1	14
	19-oct	1	2	8	3	1	16
	02-nov	1	2	9	3	1	18
	16-nov	1	2	9	3	1	18
	30-nov	1	2	7	3	1	14
	14-déc	1	2	9	3	1	18
Activités créatives	22-sept	1	2	7	6	2	14
	29-sept	1	2	7	6	2	14
	06-oct	1	2	8	6	2	16
	13-oct	1	2	6	6	2	12
	20-oct	1	2	9	6	2	18
Le chemin vers soi	07-nov	1	2	2	3	1	4
	21-nov	1	2	1	3	1	2

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 ²
ACTIVITÉS PARENTS-ENFANTS								
Matinées parents-enfants	19-sept	1	2	7	3 - parents 4 - enfants	3	1	14
	03-oct	1	2	7	3 - parents 4 - enfants	3	1	14
	17-oct	1	2	14	7 - parents 7 - enfants	3	1	28
	31-oct	1	2	9	5 - parents 4 - enfants	3	1	18
	14-nov	1	2	8	4 - parents 4 - enfants	3	1	16
	28-nov	1	2	14	8 - parents 6 - enfants	3	1	28
	12-déc	1	2	2	1 - parent 1 - enfant	3	1	4
Vendredis-découvertes (5-12 ans)								
Bibitte et Fusée	22-sept	1	2	16	4 - parents 12 - enfants	Collaboration Boîte à Science	0	32
Fabrication de glue	27-oct	1	2	22	6 - parents 16 - enfants	Collaboration Au précieux temps	0	44
Fabrication de bombes de bain	17-nov	1	2	22	8 - parents 14 - enfants	Collaboration Au précieux temps	0	44
Activités de Noël	08-déc	1	2	22	8 - parents 14 - enfants	3	0	44
On prend soin des bedaines	1 ^{er} -déc	1	3	10		0	0	30

CAFÉS-CAUSERIES	DATE DÉBUT	NOMBRE DE RENCONTRES	DURÉE EN HEURES (1 SÉANCE)	PRÉSENCES		HEURE(S) EN BÉNÉVOLAT 1	NOMBRE DE BÉNÉVOLES	Heures de service reçues ²
HIVER 2024 (JANVIER À MARS 2024)								
Jeudis-rencontre	25-janv	1	2	12		3	1	24
	8-fév	1	2	8		3	1	16
	22-fév	1	2	11		3	1	22
	07-mars	1	2	11		3	1	22
	21-mars	1	2	12		3	1	24
Club de lecture	25-janv	1	1,5	3		2,5	1	4,5
	15 fév	1	1,5	6		2,5	1	9
	07-mars	1	1,5	6		2,5	1	9
	28-mars	1	1,5	4		2,5	1	6
Les rencontres chantantes	25-janv	1	1,5	14		5	2	21
	08-fév	1	1,5	14		5	2	21
	22-fév	1	1,5	15		5	2	22,5
	07-mars	1	1,5	16		5	2	24
	21-mars	1	1,5	14		5	2	21
Activités créatives	26-janv	1	2	6		6	2	12
	9-fév	1	2	8		6	2	16
	23-fév	1	2	8		6	2	16
	08-mars	1	2	6		6	2	12
	22-mars	1	2	3		6	2	6
ACTIVITÉS PARENTS-ENFANTS								
Matinées parents-enfants	23-janv	1	2	7	3 - parents	3	1	14
					4 - enfants			
	6-fév	1	2	10	5 - parents	3	1	20
					5 - enfants			

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 reçues2
Matinées parents-enfants (suite)	20-fév	1	2	10	5 - parents 5 - enfants	3	1	20
	05-mars	1	2	13	7 - parents 6 - enfants	3	1	26
	19 mars	1	2	17	8 - parents 9 - enfants	3	1	38
Vendredis-découvertes (5-12 ans)								
Création de capteurs de rêve	26 janv.	1	2	18	6 - parents 12 - enfants	3 Collaboration L'Eiffle créative	1	36
Création d'un mandala	16 fév.	1	2	18	6 - parents 12 - enfants	Collaboration Au précieux temps	0	36
TOTAL :		101		886		330		1644,5

*Des bénévoles soutiennent l'intervenante famille dans l'organisation des activités parents-enfants.

<p>En 2023, les Cafés-causeries suivants ont été annulés :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Le chemin vers soi (11 avril, 25 avril, 9 mai, 23 mai, 6 juin 23) - Tricot-rencontre (13 avril, 27 avril, 11 mai, 25 mai, 8 juin 23) - Le chemin vers soi (26 septembre, 10 octobre, 24 octobre, 5 décembre (23) 	<p>En 2023, le Vendredi-découverte (5-12 ans) suivant a été annulé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Fabrication de cabane d'oiseaux (5 mai) - Atelier de peinture sur céramique (2 juin 23) <p>En 2023, l'Activité créative suivante a été annulée :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Activité créative (25 juillet 23) <p>En 2023, Le Jeu-di-rencontre suivant a été annulé :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jeu-di-rencontre (21 septembre 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.

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

	2023-2024	2022-2023
Hommes	13 %	13 %
Femmes	87 %	85 %
Je m'identifie comme : - Queer, femme	---	2 %
Arrondissement	2023-2024	2022-2023
Charlesbourg	63 %	63 %
Beauport	12 %	9 %
La Cité/Limoilou	7 %	6 %
Haute-Saint-Charles	3 %	4 %
Les Rivières	8 %	9 %
Ste-Foy/Sillery/Cap-Rouge	3 %	2 %
Autres villes/municipalités : <i>Ancienne Lorette (4), Lebourgneuf, Boischatel, Lévis (2), St-Romuald, Portneuf, Stoneham, Lac Beauport (2)</i>	4 %	7 %
Familles	2023-2024	2022-2023
Avec deux parents d'origine	60 %	59 %
Monoparentales	24 %	28 %
Recomposées	16 %	13 %
Groupe d'âge	2023-2024	2022-2023
18 à 24 ans	4 %	3 %
25 à 34 ans	10 %	7 %
35 à 44 ans	19 %	8 %
45 à 54 ans	14 %	12 %
55 à 64 ans	23 %	25 %
65 et plus	30 %	45 %
Statut social	2023-2024	2022-2023
Étudiant	6 %	3 %
Travailleur	40 %	24 %
À la maison	8 %	8 %
Sans emploi	5 %	4 %
Retraités	38 %	57 %
Bénévoles	3 %	4 %

	2023-2024	2022-2023
A déjà utilisé nos services	58 %	60 %
Nouvel utilisateur	42 %	40 %
État civil	2023-2024	2022-2023
Célibataire	37 %	33 %
Marié	19 %	17 %
Conjoint de fait	26 %	25 %
Séparé/Divorcé	14 %	20 %
Veuf/Veuve	4 %	5 %
Études	2023-2024	2022-2023
Primaire	1 %	1 %
Secondaire	13 %	23 %
DEP	19 %	23 %
Collégial	34 %	23 %
Universitaire	32 %	29 %
Autre : études hors QC	1 %	1 %
Revenus	2023-2024	2022-2023
Moins de 15,000 \$	5 %	7 %
15,000\$ à 24,999 \$	16 %	23 %
25,000\$ à 34,999 \$	13 %	13 %
35,000\$ à 44,999 \$	13 %	15 %
45 000\$ à 54,999 \$	16 %	14 %
55 000\$ à 64 999 \$	7 %	6 %
65 000\$ à 74 999 \$	5 %	6 %
75 000 \$ et +	25 %	16 %
<p>Ce profil fait ressortir les données suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • 63 % de la clientèle provient de Charlesbourg. • 53 % ont 55 ans et plus. • 55 % vivent seuls (célibataire, séparé, divorcé, veuf). • 34 % ont des revenus de moins de 35 000 \$. 		

6. Service des droits d'accès

Ce service, subventionné par le CIUSSSCN depuis mars 2018, demande à la Maison de la Famille de 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.

Employés occasionnels :	<i>Sarah Arbour, Justine Pagé, Alexanne Carignan, Arianne St-Hilaire, Gabrielle Duhaime, Gabrielle Harvey, Noémie Lavoie, Rose Germain, et Antoine Gauvin se sont relayés.</i>
Responsables du service :	<i>Stéphanie Bilodeau</i>
Stagiaires :	<i>Cassidy Bégin, Sarah Laganière et Antoine Gauvin</i>
Emploi d'Été :	<i>Cassidy Bégin et Samantha Barriault</i>

6.1 Particularités

Nombre d'heures travaillées

Le travail de l'équipe du service des droits d'accès représente **2305 heures (18h/semaine coordo + heures accompagnateurs + heures stagiaires bénévoles)** en **2023-2024** comparé à **2025 heures** en **2022-2023**. L'ouverture de nouveaux dossiers et la présence 28h/semaine au bureau de la responsable du service expliquent cette hausse.

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, la préparation des documents pour la Cour ainsi que répondre aux nombreuses demandes d'information des parents, des avocats et des intervenants. La gestion du service demande aussi de rester « proactifs » pour faciliter la formation continue et l'embauche d'étudiants. 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 4,5%, ce qui devrait contribuer à amoindrir le roulement de personnel.

Organisation droits d'accès supervisés

Une fin de semaine sur deux, il y a neuf plages horaires distinctes pour neuf 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 trois visites le dimanche après-midi. Depuis mars, nous avons ajouté une visite le vendredi soir, entre 16h et 18h, une fin de semaine sur deux.

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

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

Type d'interaction	2023-2024	2022-2023	Commentaires
Dossiers actifs de l'année	28	33	On observe une diminution au niveau du nombre de dossiers car nous avons fermé quelques dossiers inactifs depuis plus de 6 mois. 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 6 mois à 1 an.
Provenance des dossiers			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 une forte augmentation du nombre de dossiers ouverts suite à une demande de juge. L'année dernière, ils représentaient 45% alors que cette année, ils représentent 75% des dossiers actifs.
• Cour Supérieure	22	23	
• DPJ	6	10	
• Entente de médiation	---	---	
Échanges concrétisés*	127	166	98 % des échanges se sont concrétisés, soit 127 échanges sur une planification de 130. Le nombre d'échanges réalisés est inférieur à l'an dernier, mais le pourcentage d'échanges concrétisés est supérieur (98% contre 79% l'an dernier). Cela s'explique par la régularité des échanges aux deux semaines et ceux du vendredi au dimanche.
Visites (2 h) concrétisées*	159	105	63 % des visites se sont concrétisées, soit 159 visites sur une planification de 252 (à cause des annulations des parents). Le nombre de visites effectuées est supérieur à l'an dernier, car nous avons ouvert une 3 ^e plage horaire le dimanche en après-midi. Le pourcentage de concrétisation est, quant à lui, un peu à la hausse (63 % contre 59 % l'an dernier).
Ouvertures/ fermetures de dossier dans l'année	9/7	23/14	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"> • l'utilisation à long ou à court terme du service par les familles; • une augmentation ou diminution du renouvellement des ordonnances ou conventions des familles actives; • le nombre de dossiers référés par le Tribunal de la jeunesse (DPJ) qui nécessitent un mandat à long terme soit jusqu'à la majorité des enfants concernés.
Ouvertures incomplètes dans l'année	16	9	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 l'un des parents ne se présente pas au rendez-vous d'ouverture.
Demandes de document pour la Cour (copie des rapports) **	7	19	
Demandes d'information générées au téléphone***	89	60	Cette donnée fait référence seulement 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 de la direction de la protection de la jeunesse (DPJ).

*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	1	3
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.)	0	1
Les modalités juridiques ne répondent pas aux exigences de la Maison de la Famille (journée, durée, lieux, types de supervision, etc.)	1	1
Il n'y a aucune plage horaire disponible, les parents sont placés sur la liste d'attente	5	---
L'intervenante n'a pas renvoyé le formulaire de demande de service	---	---
Le parent visiteur fait sa demande dans un autre organisme offrant des visites supervisées	2	2
TOTAUX :	9	7

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 d'un parent;
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 **46 %** des situations, que **25 %** des dossiers sont en garde partagée, **17 %** en garde exclusivement paternelle, **8 %** sous tutelle et **4 %** en famille d'accueil.

Clientèle	Nb
Mères	14
Pères	17
Grand-mères	1
Enfants	28
Parents familles d'accueil	6
TOTAUX :	66

Type de garde	Nb dossiers	%
Légale par la mère	10	46 %
Légale par le père	4	17 %
Tutelle	4	8 %
Partagée	6	25 %
Famille d'accueil	4	4 %
	28	100 %

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	92 %	100 %	100 %
Saguenay-Lac-St-Jean	4%	0 %	0 %
Chaudière-Appalaches	4 %	0 %	0 %

Année d'ouverture des dossiers actifs			
Année	Échanges	Visites	Total
2019	0	1	1
2020	0	1	1
2021	1	2	3
2022	5	8	13
2023	0	10	10
TOTAUX :	6	22	28
Durée d'utilisation des services (moyenne/médiane)	23 mois/ 18,5 mois	19 mois/ 21 mois	

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 **495** 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

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 s'y sont inscrits, alors que notre fidèle bénévole leur consacrait **345** heures.

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 le potentiel de générer des retombées positives sur tous les membres de la famille. En 2023-2024, la relation d'aide a été sollicitée par **81 familles** avec des enfants de 0 à 21 ans. C'est dix de plus que l'an dernier. 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	2023-2024
De 0 à 5 ans	42
De 6 à 12 ans	56
De 13 ans à 17 ans	27
De 18 à 21 ans (jeunes adultes)	8
TOTAL :	133 enfants

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 2023-2024 : **29** 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. **160** 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, **159** enfants sont desservis directement.

« Je n'avais aucune attente lors de ma première rencontre, mais j'ai tellement apprécié que j'ai été présente à chacune d'entre elles. J'apprécie qu'on se sente à l'aise et pas jugé, on peut parler de tout sans avoir peur. Je suis écoutée, on répond à mes questions, je sens que j'ai de l'importance. On me redonne confiance en mes capacités parentales. Chaque fois que je suis venue, j'ai appris quelque chose de nouveau. »

Message d'une cliente qui fréquente les Matinées Parents-Enfants

7.4 Journée de la Famille

La journée de la Famille, située dans le quartier St-Rodrigue, permet aux enfants de profiter d'une journée festive avec leur famille. Cette année, l'intervenante famille a fait partie du comité organisateur. Plus de 2000 participants ont assisté à la fête. On peut affirmer que plus de 200 enfants sont venus à notre table pour faire un bricolage sous le thème de la famille. Une équipe de 10 bénévoles est venue prêter main-forte pour la réalisation de cette activité, mais aussi pour le montage et démontage de l'événement comme tel ainsi que pour la distribution de collations aux familles.

8. Ressources humaines

Depuis 1991, en soutien aux salariés 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 2023-2024, 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 d'accompagnateurs 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 2023-2024, 9 personnes se sont relayées sur les 5 postes en fonction.

Cette année, nous avons eu 5 rencontres d'équipe durant l'année, incluant une rencontre d'orientation. Habituellement, nous tenons une rencontre d'équipe 1 fois par deux mois. Des rencontres individuelles entre la direction et les employés ont aussi eu lieu à raison d'une fois par mois.

Personnel contractuel :

- Formatrice;
- Adjointe administrative.

Personnel occasionnel :

- Un poste d'intervenante sociale, du projet Emploi d'été Canada 2023 : 8 semaines à raison de 35 heures par semaine.
- Un poste d'intervenante sociale, Été 2023, 8 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 2023-2024, 3 stagiaires sont venues nous prêter main-forte offrant **662** heures de leur temps :

- Sarah Laganière, étudiante au baccalauréat en psychoéducation (546 heures);
- Sarah-Maude Comtois, étudiante au baccalauréat en psychologie (91 heures);
- Antoine Gauvin, étudiant en techniques policières (25 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 **2023-2024**, **86** personnes ont donné de leur énergie et de leur temps. Nous sommes fiers d'avoir réussi à maintenir l'implication de ces nombreux bénévoles : 84 en 2022-2023. 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.)	26
Conseil d'administration	7
Relation d'aide	39
Accueil	27
Carte de fête pour chaque bénévole	2
Publicité (site web)	1
Organisation d'activités sociales (La rentrée et Noël, fête de la rentrée)	10
Gardiennage	4
Soutien à l'animation parents-enfants	1
Vie de la maison (achats de fourniture et menus travaux)	3

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 bénévoles, nos stagiaires ainsi que le personnel salarié conservent et améliorent leurs compétences. En respect des ressources financières de la Maison, en 2023-2024, le personnel, les bénévoles et les stagiaires ont bénéficié de **1517** heures de formation.

9.1 Formation aux salariés

Titre de la formation	Nombre de présences	Durée (en heure)	TOTAL
Mieux comprendre le trouble de la personnalité limite – RQRSDA	1	3	3
Projet de Loi 15	1	1,5	1,5
Transfert des connaissances – FQOCF	1	6	6
Évaluation des employés – APE	1	6	6
École d'été de l'UL – séparation parentale	2	21	42
La communication non-violente	2	3	6
Projet de Loi 25 - FQOCF	1	3	3
Webinaire sur les pères d'enfants ayant des besoins particuliers - RVP	1	1	1
Lancement de la semaine de la paternité (en ligne)	1	1	1
Conférence scientifique (Pratiques inclusives des pères dans les CISSS)	1	1	1
Midi-conférence SBEH sur l'hyperconnectivité	3	1	3
Midi-conférence SBEH sur l'intervention auprès des pères immigrants	2	1	2
Initiation à l'accompagnement de groupes de codéveloppement professionnel	1	16	16
Programme formation Lanterne (Fondation Marie-Vincent)	2	14	28
Présentation de Viol-secours	2	1	2
Rendez-vous du Codéveloppement	1	2	2
Présentation de l'Audiothèque – L'Oreille qui lit	1	1	1
L'homme qui parlait aux autos, gestion des comportements difficiles – La Boussole	2	7	14
Colloque Action bénévole 2023	1	2,5	2,5
Webinaire - Les hommes victimes dans leurs relations intimes – CIUSSSCN	4	1	4
Intervenir auprès des couples	1	12	12
Webinaire – La masculinité peut-elle être antitoxique ?	3	1	3
Webinaire – Santé sexuelle et bien-être émotionnel - ACSM	1	2	2
Présentation sur les changements de la DPJ – PL15	4	1,5	6
Vivre ensemble en démocratie 1 – Maison de la famille	2	2	4
Vivre ensemble en démocratie 2 – Maison de la famille	2	2	4
Vivre ensemble en démocratie 3 – Maison de la famille	2	2	4
Vivre ensemble en démocratie 4 – Maison de la famille	2	2	4

Titre de la formation (suite)	Nombre de présences	Durée (en heure)	TOTAL
Premiers soins en santé mentale - ACSM	2	12	24
Activité de sensibilisation – Violence Info	2	3	6
Les relations avec les médias en 2024 - CDC	2	3	6
Thérapie brève centrée sur les solutions – Centre St-Pierre	1	3	3
Coaching parental – Centre Iris	1	14	14
Le trauma complexe – Enfants de la DPJ	1	1,5	1,5
Comprendre le trouble de la personnalité limite	3	6	18
Autorité parentale	1	1	1
Connaissances des réalités migratoires	1	6,5	6,5
Midi-conférence : les hommes en séparation, par où débiter ? Un outil pour soutenir l'analyse de leurs besoins	1	1	1
Midi-conférence : entrée à la maternelle	1	1	1
Midi-conférence : accouchement des femmes immigrantes au Québec	1	1,5	1,5
Intervention interculturelle – spécificités théoriques et modalités d'application	1	10	10
TOTAUX	66	181	277,5

FORMATION DAC

Titre de la formation CONTINUE	Nombre de présences	Durée (en heure)	TOTAL
L'accompagnement des enfants - RQRSDA	3	1	3
Formation RCR	1	16	16
Processus de signalement vs autonomie -RQRSDA	3	2	6
Indice de consommation - SABSA	3	1	3
Aliénation parentale - RQRSDA	1	3	3
Conflits de séparation - RQRSDA	2	2,5	5
Rédaction rapports d'observation – RQRSDA	6	8	48
TOTAUX :	19	33,5	84

Titre de la formation INITIALE	Nombre de présences	Durée (en heure)	TOTAL
Formation initiale	3	3	9
Formation initiale	2	4	8
Formation pratique	5	5	10
TOTAUX :	10	12	27

9.2 Formation aux bénévoles

Titre de la formation	Nombre de présences	Durée (en heure)	TOTAL
Activité de sensibilisation Violence Info	10	3	30
Comment faire de bonnes références	10	2,5	25
Comment faire de bonnes références	6	2	12
Dîner de l'accueil - MF	10	3	30
Dîner de l'accueil - MF	19	3,5	66,5
Dîner de l'accueil - MF	16	2.5	40
Dîner de l'accueil - MF	17	3,5	59,5
Dîner des animateurs – MF	4	3	12
Dîner des animateurs – MF	9	3,5	31,5
Dîner des animateurs – MF	7	3,5	24,5
Formation au service de la relation d'aide - MF	8	2,5	20
Formation comprendre le trouble de la personnalité limite	13	6	78
Formation écoute téléphonique – MF	10	6,5	65
Formation écoute téléphonique – MF	3	3	9
Formation écoute téléphonique, volet pratique – MF	5	3	15
Intervenir auprès des couples	10	6	60
Intervenir auprès des couples	9	6	54
Intervenir en situation de crise – Centre de crise de Québec	13	7	91
L'homme qui parlait aux autos, gestion des comportements difficiles – La Boussole	17	7	119
Premiers soins en santé mentale	11	3	33
Premiers soins en santé mentale	11	3	33
Premiers soins en santé mentale	9	3	27
Premiers soins en santé mentale	8	3	24
Présentation de l'Audiothèque – L'Oreille qui lit	9	1	9
Présentation Viol-secours	8	1	8
Rencontres d'intégration, formation au service de l'accueil et coaching ind.	12	4,6	55,2
Rencontres d'intégration, formation au service de l'animation	9	1,9	17,1
Vivre ensemble en démocratie 1 - MF	13	2	26
Vivre ensemble en démocratie 2 - MF	9	2	18
Vivre ensemble en démocratie 3 - MF	10	2	20
Vivre ensemble en démocratie 4 - MF	8	2	16
TOTAUX :	313	103	1128

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
L'homme qui parlait aux autos, gestion des comportements difficiles – La Boussole	1	7	7
Activité de sensibilisation -Violence Info	1	3	3
Dîner de l'accueil	2	3,5	7
Dîner de l'accueil	1	2,5	2,5
Dîner des animateurs	1	3,5	3,5
Formation accueil (Samantha)	1	4,5	4,5
Formation accueil (Sarah L.)	1	3,5	3,5
Formation accueil (Sarah-Maude)	1	4	4
Formation animation (Samantha)	1	1	1
Formation écoute téléphonique – MF	1	3	3
Intervenir auprès des couples – MF	1	6	6
Présentation sur les changements de la DPJ	1	1,5	1,5
Rencontre des animateurs	1	3	3
Rencontre d'intégration des stagiaires – MF	2	1,5	3
Rencontre tripartite (Sarah L. et son superviseur) – Ulaval et MF	1	1	1
Suite formation accueil (Sarah-Maude)	1	0,5	0,5
Webinaire Les hommes victimes dans leurs relations intimes - CIUSSSCN	1	1	1
Coaching et rencontres individuelles (3 stagiaires)	1	23	23
TOTAUX :	20	73	78

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 2023-2024 :

- **Journée de ressourcement** - le 20 avril 2023 : La journée s'est déroulée au Monastère des Augustines et a réuni 33 personnes.
- **Assemblée générale annuelle** - le 13 juin 2023 : 37 personnes sont présentes à l'assemblée dont **26 bénévoles ont répondu à notre invitation**. 8 attestations ont été décernées aux bénévoles qui comptent 5, 10, et 25 ans d'assiduité.
- **Fête de la rentrée pour les bénévoles** - le 7 septembre 2023 : **34 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 - 18 octobre 2023 : Nos bénévoles ont été invités à assister au spectacle de Guylaine Tanguay, au Capitole de Québec. 13 bénévoles y ont pris part.
- **Collecte de denrées alimentaires** - En décembre 2023 : Les bénévoles ont généreusement contribué à la collecte pour les familles défavorisées.
- **Fête de Noël pour les bénévoles** - le 14 décembre 2023 : La fête a été organisée par un comité de salariés et de 3 bénévoles. Nous avons invité les bénévoles et les employés à un souper et à une soirée à la Maison du Renouveau. 42 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.

Merci à la Maison de la Famille de prendre très bien soin de tous ses bénévoles.

Message d'un bénévole

11. Publicité et promotion

Afin que l'offre de service rejoigne le plus grand nombre de personnes possibles, la Maison de la Famille D.A.C. utilise divers moyens pour rejoindre sa clientèle et promouvoir ses activités et services :

- 7500 programmes en couleur;
- Site internet de la Maison 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;
- Diffusion de programmation dans les écoles primaires et CPE du quartier.



POUR INDIVIDUS – COUPLES – FAMILLES
SERVICES ET
PROGRAMMATION



5560, 1^{re} Avenue, Québec (Québec) G1H 2V7
Télécopie : 418-623-7904
maison.famille.dac@videotron.ca
www.mfcharlesbourg.org

418-623-5705

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

• connaissent <i>déjà</i> nos services	31 %
• sont référés par le CIUSSS (CLSC, 811)	30 %
• sont référés par le conseil d'un parent ou ami	10 %
• sont référés par le biais de professionnels	12 %
• sont référés par le conseil d'un organisme communautaire	12 %
• ont trouvé sur site internet (web et réseaux sociaux)	2 %
• ont trouvé notre publicité par notre dépliant	2 %
• sont référés par une autre institution (p.ex. : DPJ, etc.)	1 %

Cette année, *près du tiers* des nouvelles demandes provenaient de personnes qui connaissaient déjà la MF-DAC. Le nombre de références venant de l'extérieur est demeuré stable tandis que de plus en plus d'anciens clients satisfaits ou satisfaites font de nouveau appel à notre service.

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

• connaissent <i>déjà</i> nos services	32 %
• sont référés par le CIUSSS (CLSC, 811)	6 %
• sont référés par le 211	1 %
• sont référés par le conseil d'un parent ou ami	19 %
• sont référés par le biais de professionnels	4 %
• sont référés par le conseil d'un organisme communautaire	12 %
• ont trouvé sur site internet (web et réseaux sociaux)	14 %
• ont trouvé notre publicité par notre dépliant	12 %

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 2023-2024, 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 100 rencontres au service de la communauté.

Financement

- **Club Rotary de Charlesbourg (2 rencontres) :**
Nous avons participé à un déjeuner des membres. (1 rencontre).
Participation au télébingo Rotary dans le cadre d'une activité spéciale, nous étions quatre participants (1 rencontre).
- **L'Accueil Saint-Esprit (5 rencontres) :**
La directrice siège au conseil d'administration en tant que Vice-présidente (3 rencontres) et a participé à l'AGA (1) ainsi qu'à une activité d'autofinancement de la Maison de la Famille Rive-Sud (1).
- **Centraide Québec (5 rencontres) :**
Assemblée générale annuelle (1), rencontres d'information (2), colloque (1) le 5 à 7 pour le dévoilement du montant de la campagne (1).
- **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) (4 rencontres) :**
Rencontres régulières (3) et une rencontre d'évaluation du service dans nos locaux (1).

Recrutement de bénévoles (2)

- Centre d'aide et d'action bénévole du Contrefort et les Alliances. Une rencontre a été effectuée avec un employé du CABC afin de nous connaître davantage et de connaître nos besoins en recrutement des bénévoles (1) et AGA (1).

Milieu communautaire

Corporation de développement communautaire du Grand Charlesbourg (14 rencontres):

La mission : initier, renforcer et soutenir le développement communautaire et social sur le territoire du grand Charlesbourg, dans une perspective de lutte à la pauvreté et d'inclusion sociale, et ce, en s'assurant de la participation active des citoyens et du mouvement communautaire.

La directrice est membre du conseil d'administration

- Rencontres du CA (5);
- Rencontres des membres (4);
- La rentrée de septembre – kiosque (1);
- Participation au mardi-jasette, nous avons un kiosque pour le recrutement de bénévole (1);
- Formation au sujet de la loi 25 (1);
- Comité R-H (1);
- 5 à 7 de la CDC du Grand Charlesbourg et de Beauport (1).

○ **Charlesbourg communauté solidaire** réalisée avec les Alliances pour la solidarité **(15 rencontres) :**

Charlesbourg Communauté Solidaire (CCS) est une démarche en développement des communautés qui a vu le jour en 2020 et qui rassemble les citoyens et les acteurs du territoire de Charlesbourg ayant la volonté d'agir pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Nous sommes impliqués au comité de pilotage qui est un comité stratégique qui a pour rôle de veiller au respect des orientations collectives, à la cohérence et à la complémentarité, d'élaborer un plan stratégique et de suivre sa progression, de valider les propositions de ressources humaines et financières émanant du comité de gestion et de favoriser un leadership partagé

- Comité pilotage (7);
- Assemblée des partenaires (1);
- Comité organisateur de l'assemblée des partenaires (2);
- Formation développement des communautés (1);
- Comité sécurité alimentaire (1);
- Comité vivre ensemble (1);
- Souper reconnaissance (1);
- Consultation avec 6 bénévoles de la Maison de la Famille DAC sur le « vivre-ensemble » (1).

○ **Table immigration Charlesbourg (4 rencontres) :**

La table en immigration de Charlesbourg (TIC) est une instance de concertation intersectorielle ayant comme objectif général de favoriser l'accueil et l'intégration des personnes immigrantes sur le territoire de Charlesbourg. Elle propose aux membres des rencontres qui leur donnent l'opportunité d'échanger sur la question immigrante, de discuter des enjeux et des projets qui sont vécus ou développés collectivement, de présenter les services disponibles et de faire circuler de l'information diverse.

- Rencontres régulières de la table immigration (4).

- **TRIPLE P** – Comité local et de collaboration pour offrir les conférences au sujet de la pratique parentale positive dans nos locaux (**1 rencontre**) :

- **Fédération québécoise des organismes communautaires famille (2 rencontres)** :
 - Participation à la formation sur le transfert des connaissances (1);
 - Participation au sujet de la loi 25 (1).

- **Regroupement des organismes communautaires famille (7 rencontres)** :
 - Conseil d'administration (4);
 - AGA (1);
 - AGR (1);
 - Comité R-H (1).

- **Regroupement québécois des ressources en supervision D.A.C. (RQRSDA) (25 rencontres)** :
 - AGA (1);
 - Rencontres du conseil d'administration (13);
 - Colloque (1);
 - Sous-comité de travail de formation (2);
 - Sous-comité des R-H (4);
 - Comité de travail (3);
 - Comité planification stratégique (1).

- **Table de travail SDA (6 rencontres)** :
 - Plusieurs ressources en supervision des droits d'accès se rencontrent, en mode virtuel, afin d'échanger sur le fonctionnement du service (6).

- **Table des partenaires 0-5 ans (8 rencontres)** :

La Table des partenaires 0-5 ans de Charlesbourg a été créée en 2009 et regroupe plusieurs organisations offrant des services et activités variées aux familles résidant dans l'arrondissement de Charlesbourg. Les membres de cette table proviennent de différents réseaux : santé et services sociaux, communautaires, scolaires, bibliothèques, loisirs et services de garde.

 - Rencontres régulières (2);
 - Une rencontre de retrouvailles avec le comité de la recherche-action participative des besoins des familles d'enfant 0-8 ans de Charlesbourg (1)
 - Comité bilan (5)

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 Caisse Desjardins Charlesbourg pour souligner leur implication dans la communauté;
- Présentation de nos services et visite de nos locaux à deux étudiantes du bac en travail social de l'UL;
- Participation à la Grande-matinée des tout-petits;
- Participation aux rendez-vous des partenaires 0-17 ans entre les organismes communautaires et le CIUSSSCN;
- Rencontre avec groupe Trudel projet des Galeries Charlesbourg;
- Ville de Québec, séances d'information au sujet des risques de plomb dans l'eau – présentation des programmes de subvention destinés aux organismes communautaires;
- Participation aux échanges de réflexion au sujet du changement de nom de la Maison de la Famille Louis-Hébert;
- Participation au dévoilement du nouveau nom du Complice ainsi que leur nouvelle image;
- Rencontre des partenaires de St-Rodrigue pour l'organisation de la Journée de la Famille 2023;
- Participation à la grande rentrée de la CDC – Kiosque pour les citoyens;
- Présentation du service du CABC « Aînés-nous à vous aider » lors d'un jeudi rencontre;
- Présentation de nos services au programme AGIR TÔT.

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 d'actualité 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 – Garneau;
- 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;
- Violence-info;
- Programme Elan;
- Tripe P;
- Service de référence en périnatalité pour femmes immigrantes de Québec;
- Campagne 1000 jours.

14. Nos objectifs 2024-2025

Afin d'atteindre ses objectifs 2024-2025, 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

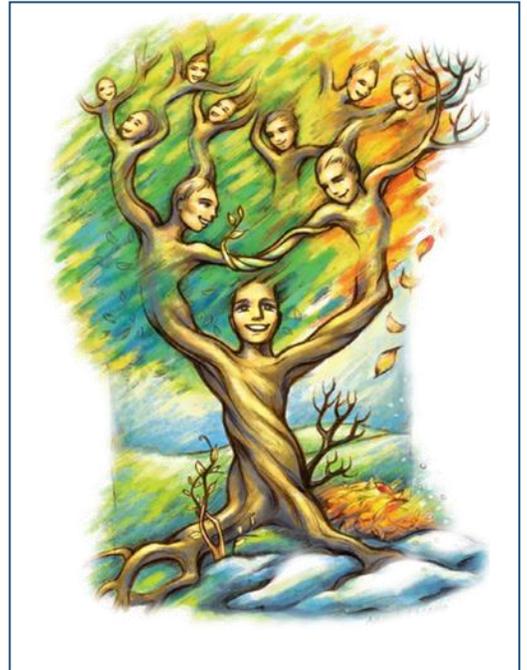
- **Consolider les acquis en :**

- 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	2233
Relation d'aide (interventions auprès des personnes)	1576
Supervisions cliniques (745,5) et formations (1128)	1873,5
Sessions de groupe, conférences-échanges, souper info-parents, cafés-causeries et matinées parents-enfants	597
Représentation, conseil d'administration, comités de travail, rencontres d'organisation d'activités, organiser les formations, achats et menus travaux	1200
TOTAL :	7479,5

Nombre de personnes ayant reçu des services :

Description du service	Personnes
Appels téléphoniques reçus	3832
Relation d'aide (entrevues, références, suivis, etc.)	215
Sessions de groupe, conférences-échanges, souper Info-parents, cafés-causeries et matinées parents-enfants (personnes et présences)	1153
Droits d'accès	66
TOTAL :	5266

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	2023/2024	2022/2023	2021/2022	2020/21	2019/20
Nombre d'appels téléphoniques reçus	3832	3496	2647	1214	3500
Heures de bénévolat du service de l'accueil	2233	2201	1817	739	2261
Nouvelles demandes de relation d'aide	159	142	143	111	161
Heures de travail pour relation d'aide (bénévoles et salariés)	3911	3201,25	2019	1485	2300
<u>Nombre de sessions de groupes données</u>	21	17	15	3	37
<i>Nombre de participants</i>	126	103	80	16	277
<i>Heures de travail pour l'animation (bénévoles et salariés)</i>	288	214	285,5	57,5	472
<u>Nombre de conférences-échanges données</u>	17	9	15	4	15
<i>Nombre de participants</i>	141	50	320	35	356
<i>Heures de travail pour l'animation (bénévoles et salariés)</i>	80,5	26,5	164	17	119
<u>Nombre de Café-causeries donnés</u>	23	19	Les années précédentes les conférences-échanges et les cafés-causeries étaient calculés ensemble		
<i>Nombre de présences</i>	886	456			
<i>Heures de travail pour l'animation (bénévoles et salariés)</i>	379	222			
Nombre de familles aux droits d'accès	25	33	17	15	18
Nombre d'enfants	28	55	26	23	28
Nombre de visites sur place	159	105	68	62	113
Nombre d'échanges	127	166	95	84	77
Heures de travail pour les droits d'accès (bénévoles et salariés)	2305	2025	1729	1834	2169

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 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 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