



RAPPORT ANNUEL DES ACTIVITÉS 2024-2025

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

*En collaboration avec :
Simon Fournier, Sarah Bégin-Delisle,
Marion Adamiste et Anne-Lise Mercier*

Juin 2025

Table des matières

Table des matières.....	2
1. Mot de la présidente	4
2. Mot de la directrice	5
3. Maison de la Famille D.A.C.: Mission, Vision, Valeurs et Raison d'être.....	6
4. Conseil d'administration et équipe permanente.....	7
<i>Les membres du conseil d'administration en poste au 31 mars 2025</i>	<i>7</i>
<i>L'équipe permanente</i>	<i>7</i>
5. Faits saillants 2024-2025	8
<i>Congé de compassion de la directrice</i>	<i>8</i>
<i>Bonification des services de temps parental supervisé des droits d'accès par une subvention fédérale.....</i>	<i>8</i>
<i>Accord Canada-Québec pour contrer la violence fondée sur le sexe</i>	<i>8</i>
<i>Ressources humaines</i>	<i>8</i>
<i>Changement de personnel.....</i>	<i>8</i>
<i>Partenariat avec Violence Info</i>	<i>9</i>
<i>Collaboration à des projets en développement.....</i>	<i>9</i>
<i>Atelier de transformation alimentaire</i>	<i>9</i>
<i>Espace de rencontres communautaires interculturelles au parc Henri-Casault.....</i>	<i>9</i>
6. Services offerts à la Maison de la Famille D.A.C.	10
<i>Appels téléphoniques et courriels.....</i>	<i>10</i>
<i>Tableau des appels et courriels reçus en 2024-2025</i>	<i>11</i>
7. L'écoute téléphonique : le premier jalon de l'aide	12
8. Consultations en relation d'aide	13
<i>Les motifs de demande.....</i>	<i>14</i>
<i>La durée des suivis.....</i>	<i>15</i>
<i>Équipe des intervenants en soutien à l'ouverture de nouvelles demandes (EDISON)</i>	<i>15</i>
<i>Profil de la clientèle en relation d'aide</i>	<i>16</i>
9. Activités de groupe : ensemble on va plus loin	17
<i>Les sessions de groupe</i>	<i>17</i>
<i>Les conférences-échanges.....</i>	<i>19</i>
<i>Les groupes ouverts.....</i>	<i>21</i>
<i>Profil de la clientèle des sessions de groupe, conférences-échanges et groupes ouverts.....</i>	<i>25</i>
10. Service des droits d'accès	26
<i>Particularités</i>	<i>26</i>
<i>Organisation droits d'accès supervisés</i>	<i>26</i>
<i>Statistiques liées aux droits d'accès</i>	<i>27</i>

<i>Raisons d'utilisation du service</i>	<i>28</i>
<i>Demandes de service.....</i>	<i>29</i>
<i>Profil de la clientèle active des droits d'accès.....</i>	<i>30</i>
11. Impacts de la Maison de la Famille D.A.C. chez les enfants	31
<i>En relation d'aide</i>	<i>31</i>
<i>Art-thérapie</i>	<i>31</i>
<i>Aide aux parents et à la fratrie</i>	<i>31</i>
<i>Aux droits d'accès</i>	<i>32</i>
<i>Rencontres de groupe</i>	<i>32</i>
<i>Journée de la Famille</i>	<i>32</i>
12. Ressources humaines : du beau monde pour prendre soin	33
<i>Personnel salarié permanent.....</i>	<i>33</i>
<i>Personnel contractuel.....</i>	<i>33</i>
<i>Personnel occasionnel</i>	<i>33</i>
<i>Les stagiaires.....</i>	<i>33</i>
<i>Les BÉNÉVOLES, une force vive.....</i>	<i>34</i>
13. La formation continue : un atout pour la qualité	35
<i>Les formations offertes aux salarié(e)s</i>	<i>35</i>
<i>Les formations spécifiques au volet Droits d'Accès</i>	<i>36</i>
<i>Les formations offertes aux stagiaires et aux personnes occupant un emploi d'été</i>	<i>36</i>
<i>Les formations offertes aux bénévoles</i>	<i>37</i>
14. La vie associative : saluer la solidarité communautaire.....	38
<i>Les activités de la vie associative en 2024-2025.....</i>	<i>38</i>
15. Publicité et promotion	39
16. Rayonnement dans la communauté	40
<i>Membership actif</i>	<i>40</i>
<i>Lié au financement.....</i>	<i>40</i>
<i>Lié au recrutement de bénévoles</i>	<i>40</i>
<i>Implications dans la vie de la communauté</i>	<i>41</i>
<i>Participations solidaires</i>	<i>42</i>
<i>Collaborations essentielles</i>	<i>43</i>
17. Les objectifs 2025-2026	44
18. Statistiques en résumé-récapitulatif.....	45
<i>Nombre d'heures de bénévolat</i>	<i>45</i>
<i>Nombre de personnes ayant reçu des services.....</i>	<i>45</i>
19. Récapitulatif des statistiques depuis cinq ans.....	46
20. Remerciements	47

1. Mot de la présidente

J'ai pensé ce mot un après-midi nuageux de printemps un peu à la manière d'un journal personnel.

Quelques minutes auparavant j'avais ouvert la télé pour l'actualité, mais je l'ai refermée rapidement : trop de confusion, d'inquiétude, de frustration, de revendication, d'égoïsme. Le monde est dans la tourmente. On dirait que tout va mal : trop d'humains sont dépossédés, écorchés, appauvris, apeurés, angoissés, impuissants. Je veux continuer à sourire.

J'ai besoin de simplicité, de sécurité, de beauté, de bonté, de tendresse, d'amour, d'humanité.

Je regarde les tulipes s'épanouir simplement. Les bulbes ont survécu au gel de l'hiver. Quelle merveille! J'observe deux corneilles. Elles bâtissent leur nid, une branche à la fois, malgré le vent et le froid. Quel courage!

J'ai besoin de lumière, d'un phare qui me guide dans la tempête sans que je me fracasse sur les récifs de la vie.

Le phare, c'est la beauté de la nature qui verdit, qui ressuscite en ce printemps.

Le phare, c'est la bonté des gens qui partagent mes passions.

Le phare, c'est la simplicité, la sécurité, la tendresse de ma famille et mes amis.

Le phare, c'est l'humanité que je retrouve à la Maison de la Famille D.A.C. à travers toutes les personnes que je rencontre, tant les employés que les bénévoles, et tous ses fidèles partenaires. Quelle richesse pour une communauté de reconnaître son existence!

Ce que j'ai besoin est à côté de moi. Prends le temps de trouver du temps pour garder allumés tes phares.

Et continue à sourire!

Georgianne Gagné

2. Mot de la directrice

La famille : un bien petit mot pour décrire une grande part de la société.

La famille : considérée sous tous ses angles et son évolution.

Dès sa mise en œuvre, la Maison de la Famille D.A.C. a basé son travail sur une définition de la famille qui inclut toutes ses composantes possibles dans sa forme et dans son vécu. Tous les membres de la famille se retrouvent dans l'univers de notre organisme; pères, mères, frères, sœurs, grands-parents, oncles, tantes, etc... Et selon tous les âges, de 0 à 100 ans. Les services offerts donnent donc la possibilité à tous et à toutes de venir chercher son petit quelque chose chez nous.

La grande famille qui compose le noyau des gens qui s'affairent auprès des personnes participant à la vie et aux activités de la Maison de la Famille D.A.C. se décline en un nombre important de bénévoles et une équipe de travail permanente qui tiennent le fort jour après jour.

L'engagement qui anime les BÉNÉVOLES repose sur un grand sentiment d'appartenance sur la motivation que leur contribution permet de changer les choses, une personne à la fois. En 2024-2025, la Maison de la Famille D.A.C. a pu compter sur la générosité de **83** bénévoles. Je tiens à leur adresser, un sincère MERCI!

Parmi ces bénévoles se trouvent les gens engagés à titre de MEMBRES DU CONSEIL D'ADMINISTRATION, qui jouent un rôle crucial dans le fonctionnement de l'organisation. En bonnes personnes consciencieuses, elles sont aussi soucieuses de respecter les valeurs de notre organisme. Un sincère MERCI à vous aussi!

L'équipe de travail permanente, Simon, Sarah, Stéphanie, Marion, je vous dis MERCI pour la qualité de ce que vous êtes, remplis d'humanité! Votre dévouement au travail, n'a d'égal que votre rigueur, investis que vous êtes auprès de tous.

MERCI à l'équipe de supervision des droits d'accès (SDA) qui réalise un travail professionnel auprès des familles. MERCI à nos contractuelles France et Louise pour leur apport si précieux.

La grande famille de la Maison D.A.C. ne pourrait être ce qu'elle est sans ses nombreux complices « partenaires et collaborateurs ». À vous aussi un MERCI bien senti!

À l'image de ce que peuvent vivre les personnes accueillies à la Maison de la Famille D.A.C., j'ai été moi-même touchée par des événements familiaux plus difficiles. La grande famille de la Maison de la Famille D.A.C. est demeurée présente et compréhensive de mon vécu. Pour cela, je vous adresse un MERCI tout spécial!

Que la Maison de la Famille D.A.C. rayonne encore longtemps!

Nathalie Laroche

3. Maison de la Famille D.A.C.: Mission, Vision, Valeurs et Raison d'être

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 D.A.C. de Charlesbourg contribue au mieux-être des personnes qui la fréquentent. La Maison de la Famille D.A.C. de Charlesbourg s'inspire des valeurs fondamentales dans le rapport qu'elle entretient avec les bénévoles, les employés, les organismes et les personnes qui font appel à ses services.

VALEURS ⇒

- ✓ 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 : cette valeur rappelle la dignité et la confidentialité dues à toutes les personnes qui doivent être traitées avec professionnalisme, considération et bienveillance;
- ✓ La solidarité : par la justice sociale et l'entraide, la solidarité contribue à une société meilleure, plus juste et plus égalitaire.

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 individualité.

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 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. 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.

Bienvenue à toutes et à tous !

4. Conseil d'administration et équipe permanente

Les membres du conseil d'administration en poste au 31 mars 2025

Nom	Fonction	Fin de mandat		
		2025	2026	2027
Georgianne Gagné	Présidente	✓		
Lucie Guillemette	Vice-présidente	✓		
Serge Maheux	Trésorier		✓	
Isabelle Bourassa	Secrétaire		✓	
Huguette Dugas	Administratrice			✓
Fabio Suarez	Administrateur			✓
Sarah Remili	Administratrice		✓	

Les membres du conseil d'administration se sont rencontrés **11** fois pour des séances régulières ainsi qu'au moment de l'assemblée générale annuelle.

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

- **Ressources humaines** : mise à jour des conditions de travail et élaboration d'une échelle salariale ainsi que pour le recrutement de la coordination des droits d'accès;
- **Filtrage des bénévoles** : réfléchir au processus d'exclusion;
- **Finances** : s'assurer que les membres du CA soient bien informés du volet financier et prévoir le financement pour les cinq prochaines années.

L'équipe permanente

En 2024-2025, la Maison D.A.C. a pu compter sur le travail d'une équipe permanente composée de :

Nathalie Laroche , directrice générale (depuis mars 1996)	▪ Baccalauréat en service social ▪ Diplôme d'études supérieures spécialisées en gestion des organisations
Simon Fournier , coordonnateur du service de relation d'aide (depuis avril 2018)	▪ Baccalauréat en psychologie ▪ Certificat en relation d'aide et accompagnement spirituel
Sarah Bégin-Delisle , coordonnatrice de l'action bénévole (depuis août 2020)	▪ DEC en techniques d'éducation spécialisée ▪ Certificat en santé sexuelle
Stéphanie Bilodeau , intervenante famille et responsable au service des droits d'accès (début novembre 2022 à fin mars 2025)	▪ Baccalauréat en communication ▪ Attestation d'accompagnante à la naissance ▪ Certificat en éducation et en travail social (en cours)
Marion Adamiste , responsable du service des droits d'accès par intérim de février 2025 à mars 2025	▪ Doctorat en psychologie (Ph.D)

5. Faits saillants 2024-2025

Au cours de l'année 2024-2025, les événements suivants ont eu une importance particulière pour la Maison de la Famille D.A.C., sa clientèle, son conseil d'administration, ses employé(e)s, ainsi que ses bénévoles.

Congé de compassion de la directrice

La directrice a dû s'absenter pour une période de deux mois et demi pour prendre un congé de compassion. Les membres du conseil d'administration, dont la présidente, ont assumé plusieurs tâches liées à certains dossiers. Quant à eux, les membres de l'équipe permanente et certains bénévoles ont contribué à ce que certaines tâches soient réalisées malgré l'absence de la directrice. En toute solidarité, tous et toutes ont mis l'épaule à la roue pour que l'ensemble des services soient maintenus.

Bonification des services de temps parental supervisé des droits d'accès par une subvention fédérale

La Maison D.A.C. bénéficie pour une troisième année consécutive, d'une subvention fédérale afin de bonifier ses services de supervision de droits d'accès (SDA). Cette bonification comprend deux volets :

Le volet 1 est administré par le CIUSSSCN, qui offre un soutien pour les ressources humaines dans l'objectif de recevoir plus de familles en SDA. Plus de visites supervisées ont été réalisées 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.

Accord Canada-Québec pour contrer la violence fondée sur le sexe

Cette entente entre l'ACCORD CQ et le Secrétariat à la Condition féminine s'étale sur quatre ans. Une somme de 97.3\$ millions est disponible pour les organismes dont la mission permet de réduire les méfaits de la violence et bonifier les services de supervisions des droits d'accès. La Maison de la Famille D.A.C. a pu obtenir une somme de 40 198\$ par an pour les 4 prochaines années. Cette somme permettra d'ouvrir de nouvelles plages horaires et d'offrir une formation d'intervention en violence conjugale à l'équipe. Le défi pour les organismes est de composer avec le fait d'avoir reçu la subvention de départ de 2023-2024 seulement en 2024-2025. Cette situation impacte le budget, puisque les dépenses ne peuvent s'effectuer en entier en une année. La Maison devra donc affecter ces sommes non dépensées à une autre année financière.

Ressources humaines

Le comité des ressources humaines mandaté par le conseil d'administration et accompagné de la directrice, ont effectué une mise à jour de la politique des conditions de travail. De plus, ce même comité a créé une échelle salariale de 7 échelons et rédigé la méthode d'application. Les membres du conseil d'administration ont à cœur le bien-être de l'équipe de salarié(e)s et ces bonifications sont une preuve de reconnaissance pour le travail professionnel effectué.

Changement de personnel

Un comité d'embauche formé de deux membres du conseil d'administration et de la directrice, a travaillé à remplacer la *coordonnatrice au service des droits d'accès et intervenante famille*, suite de l'annonce du départ de Stéphanie Bilodeau en janvier dernier. Une vingtaine d'heures a été consacrée à l'affichage du poste, à la sélection des CV, ainsi qu'aux entrevues

de sélection. Le comité est heureux d'annoncer que toutes ces démarches ont été concluantes et qu'une nouvelle personne entrera en poste au début d'avril 2025.

Plusieurs employé(e)s du service de supervision des droits d'accès ont quitté durant l'année. L'ajout de plages horaires de ce service a exigé que la Maison de la Famille D.A.C. embauche de nouvelles personnes et repense les horaires de travail. Il est important de noter qu'un(e) nouveau(elle) employé(e) doit prendre le temps d'être formé(e) et de se familiariser avec les procédures, avant de devenir complètement autonome. Malgré tout, la Maison a tout de même réussi à augmenter le nombre d'heures de service.

Partenariat avec Violence Info

Ce beau partenariat se poursuit avec Violence Info, un organisme communautaire de Charlesbourg venant en aide aux femmes victimes de violence conjugale et à leurs enfants. Ce partenariat consiste à offrir des disponibilités dans les locaux de la Maison de la Famille D.A.C. permettant ainsi que se tiennent les rencontres individuelles de Violence Info pour les enfants de 6 à 12 ans et pour certaines situations particulières avec des femmes. Les suivis d'enfants se font sur 10 rencontres hebdomadaires ou aux 2 semaines et les suivis des femmes ne sont pas limités dans le temps. La Maison de la Famille D.A.C. est fière de contribuer à ce service considéré comme essentiel pour les familles.

Collaboration à des projets en développement

Atelier de transformation alimentaire

En collaboration avec Trajectoires 16-35 et Récupér'Action, la Maison de la Famille D.A.C. accueillera dans ses locaux 8 à 10 participants à raison d'une fois par mois afin de transformer les denrées récupérées auprès des épiceries et d'en réaliser des plats. Ce service sera offert à la clientèle à compter de l'automne 2025 lorsque toute sa structure sera mise en place.

Espace de rencontres communautaires interculturelles au parc Henri-Casault

Ce projet subventionné par la Ville de Québec dans le cadre de « Collectivité accueillante 2025-2027 », vise à créer des environnements favorables et des conditions propices au vivre-ensemble, à la richesse de la diversité et à la mixité sociale, ainsi qu'à développer et maintenir un sentiment d'appartenance et des interactions positives entre les personnes immigrantes, les minorités ethnoculturelles et la collectivité d'accueil. La Maison de la Famille D.A.C. participe à l'organisation ainsi qu'à l'animation d'activités parents-enfants.

6. Services offerts à la Maison de la Famille D.A.C.

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 très légère baisse de **45** appels, comparativement à l'année dernière. Somme toute, la moyenne d'appels reçus mensuellement se maintient.

2024-2025 : 3 787 appels téléphoniques, qui représentent une moyenne de 316 appels par mois, reçus par 21 bénévoles, 1 stagiaire, 1 employée d'été.

2023-2024 : 3 832 appels téléphoniques, reçus par 23 bénévoles, 2 stagiaires et 2 étudiant(e)s d'été.

Le groupe de bénévoles qui se relaient à l'accueil de notre Maison a fourni **2316** heures de présence active, une hausse de 83 heures en comparaison avec l'an passé (2233 heures).

Nous remarquons une stabilité dans notre équipe de bénévoles à l'accueil. Cette année, ce sont **4** personnes qui ont rejoint l'équipe (incluant notre employée d'été ainsi que notre stagiaire), les 19 autres étant actives depuis plus d'un an à ce service.

« Une intervenante du milieu social souhaite avoir de l'information pour une de ses clientes
qui a besoin de se distraire de sa solitude, due à sa condition de santé.
Lui suggérant une ou deux activités et ses détails, je lui propose d'informer la dame
afin qu'elle puisse s'inscrire chez nous. L'intervenante est reconnaissante, on sent son sourire dans sa voix.
C'est un Petit Bonheur pour moi de faire l'accueil ! »

Message d'une bénévole

Les données statistiques liées aux communications sont présentées dans le tableau de la page suivante.

Tableau des appels et courriels reçus en 2024-2025

Catégories / Mois	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Total
Directrice	27	39	22	15	9	4	18	12	10	24	26	18	224
Coordonnatrice de l'action bénévole	31	27	27	9	16	29	24	23	14	21	22	23	266
Coordonnateur de la relation d'aide	56	49	31	23	34	43	42	47	27	43	36	35	466
Responsable D.A.C. et intervenante famille	63	69	59	57	33	65	77	68	47	73	59	34	704
Écoutes téléphoniques	0	7	7	3	7	9	7	6	7	7	4	3	67
Info / Services	2	12	10	13	23	25	23	11	3	16	24	10	172
Références	4	5	10	5	9	8	9	2	7	9	5	3	76
Inscriptions aux activités	84	49	43	24	85	119	105	87	63	79	91	85	914
Bénévoles	72	90	67	85	76	85	105	72	30	69	65	66	882
Autres (livraisons, déneigeur)	2	0	0	14	0	0	0	0	0	0	0	0	16
TOTAUX :	341	347	276	248	292	387	410	328	208	341	332	277	3787
COURRIELS ESTIMÉS :	Une estimation de 50 courriels x par 20 jours par mois x par 12 mois = donne une approximation de 12 000 courriels annuels												12 000

7. L'écoute téléphonique : le premier jalon de l'aide

2024-2025 : 67 appels nécessitant de l'écoute téléphonique, totalisant 26 heures.

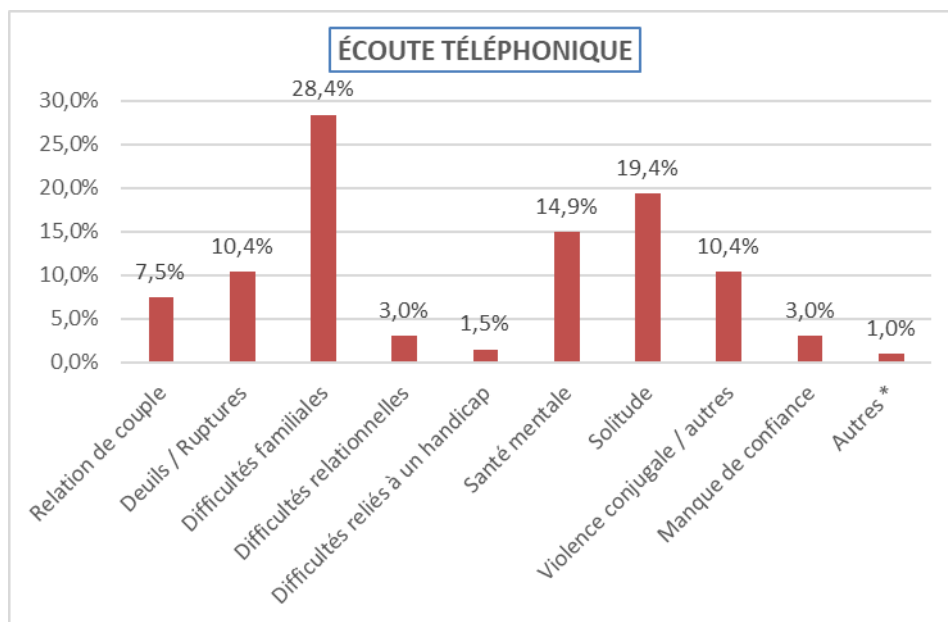
2023-2024 : 52 appels nécessitant de l'écoute téléphonique, pour 23,2 heures en tout.

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 **26** heures d'écoute, d'une durée moyenne de **23** minutes par appel.

Le graphique suivant présente la nature des problèmes soulevés durant l'écoute téléphonique et leur importance relative. Tout comme l'année dernière, on constate que les difficultés familiales et la solitude ont été les motifs d'appels les plus souvent évoqués.

Afin de pouvoir servir adéquatement cette clientèle, nos bénévoles reçoivent une formation de 7 heures leur permettant d'acquérir les bases de l'écoute téléphonique. Ils peuvent également suivre sur une base volontaire, notre formation de 36 heures en relation d'aide, ainsi qu'une formation de 3 heures sur les procédures de référence.



*Immigration

8. Consultations en relation d'aide

La Maison de la Famille D.A.C. a pu compter sur **41** 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 2024-2025, 96% des 1313 heures d'intervention en relation d'aide (1576 en 2023-2024) ont été effectuées par des bénévoles. On y ajoute le temps investi pour leur préparation et leur participation aux rencontres de supervision ou de codéveloppement (849 heures¹). La somme de bénévolat effectuée par cette équipe s'élève à plus de **2820** heures cette année.

 Bien que la téléconsultation (par téléphone ou sur Zoom) soit encore disponible pour les personnes qui en font la demande, celle-ci ne représente que **36** heures d'intervention (103 heures en 2023-2024).

« J'avais un grand besoin de parler, de décrire ma situation, de me poser en sortant ce que j'avais vécu dans les dernières semaines. Mon intervenante me procurait une écoute active sans jugement. Par moment, mes proches trouvent ma situation lourde et ils ne savent plus comment interagir avec moi. Avec elle, j'avais l'espace de tout dire. »

 Une cliente reconnaissante

Cette année encore, seulement **8%** des personnes faisant appel à notre service (12 au total) ont dû être référées à l'externe. Il s'agit principalement de personnes dont la situation dépasse notre mandat (p.ex. suivi actif de la DPJ, trouble de santé mentale sévère et sans traitement.) Notre objectif est toujours de les orienter de façon bienveillante vers une ressource plus adaptée à leur besoin.

2024-2025 : 147 nouvelles demandes dont 95 demandes individuelles, 30 demandes de couple et 22 demandes familiales.
2023-2024: 159 nouvelles demandes.

RELATION D'AIDE	2024-2025		2023-2024	
Demande individuelle	95	65%	110	69%
Demande de couple	30	20%	32	20%
Demande familiale	22	15%	17	11%
TOTAUX	147	100%	159	100%

Par conséquent, nous avons pu accueillir 95 individus + 60 conjoint(e)s + 22 familles. Cela représente **194** nouvelles personnes, sans compter toutes celles qui étaient déjà inscrites à nos services avant le 1^e avril 2024 et qui ont continué d'en bénéficier cette année.

Chaque fois qu'une personne nous contacte afin de rencontrer un(e) de nos intervenant(e)s, nous accueillons sa demande avec respect et reconnaissance pour la confiance qu'elle nous manifeste. En un sens, l'efficacité de notre approche repose

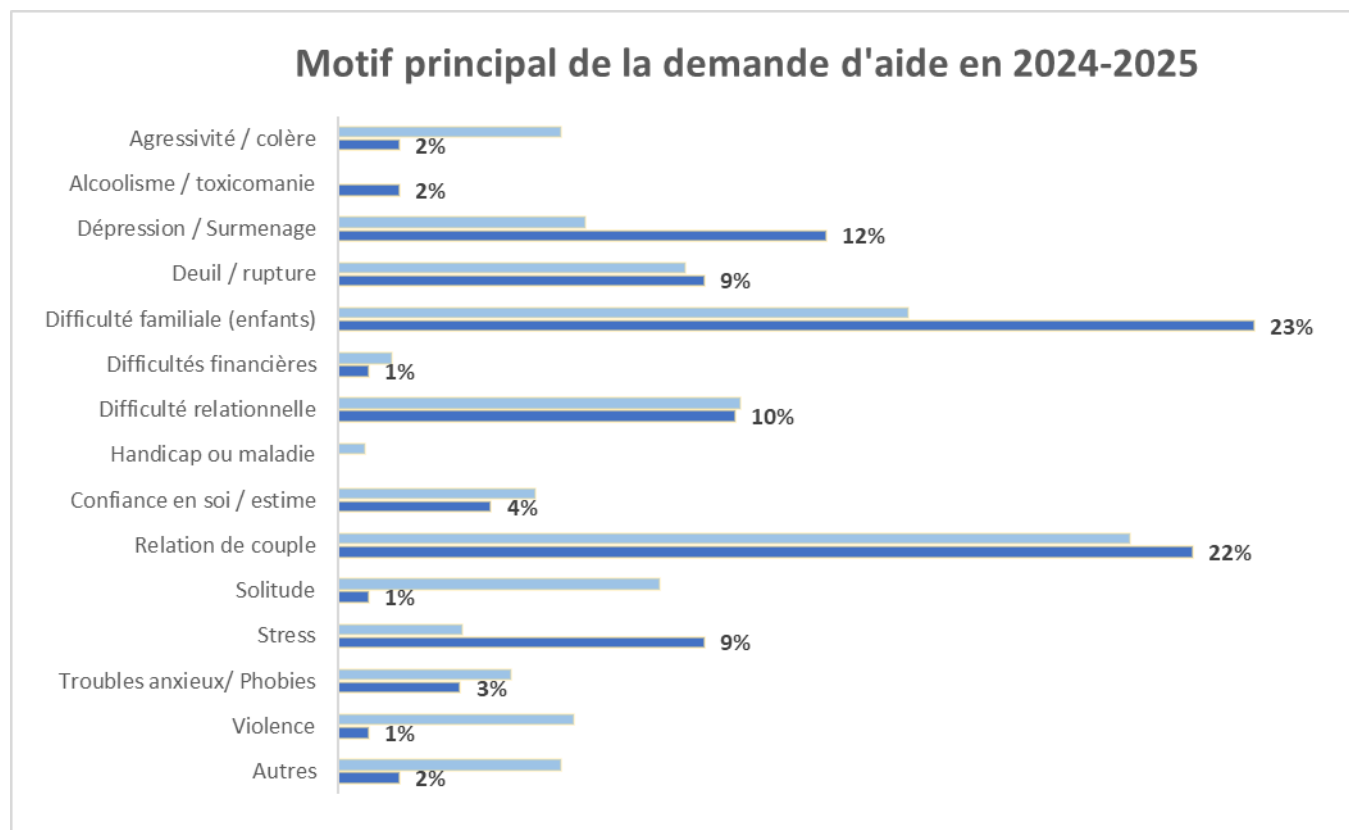
¹ Incluant 81 heures de formation/supervision individuelle offertes par le coordonnateur.

sur ces fondements d'ouverture et de solidarité qui font que chaque personne peut se sentir en sécurité à la Maison de la Famille D.A.C. pour faire de petits pas vers son mieux-être.

« La vraie vie est vécue lorsque de petits changements surviennent. »

Léon Tolstoï

Les motifs de demande



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

**Dans la catégorie *Autres* se retrouvent des personnes présentant des problématiques plus rares telles que des symptômes psychotiques ou des indices de traumatismes complexes que nous devons généralement référer à l'externe.

La durée des suivis

Les suivis individuels sont en principe d'une durée illimitée, mais ils atteignent en moyenne sept rencontres. Les suivis de couple sont généralement plus courts, allant de trois à quatre rencontres en moyenne. En revanche, il n'est pas rare que les suivis d'enfant en art-thérapie dépassent vingt rencontres².

Les difficultés familiales (23%) ont repris leur première place parmi les motifs de consultation en 2024-2025, suivies de près par la relation de couple (22%), abordée en suivi individuel ou conjugal. Les problématiques reliées au stress ainsi qu'à la dépression et au surmenage (burn-out) sont apparues un peu plus souvent cette année dans nos discussions avec la clientèle au moment de leur appel à l'aide (respectivement dans 9% et 12% des demandes).

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

L'équipe chargée de rappeler la clientèle pour évaluer leur besoin est composée de bénévoles, de stagiaires et du coordonnateur. Cette année encore, le comité EDISOND s'est réuni à quelques reprises pour discuter de nos procédures, nos critères d'évaluation et d'autres enjeux touchant ce service important.

Nombre d'entrevues d'ouverture effectuées		
Bénévoles	51	26 heures
Coordonnateur	66	33 heures
Stagiaires et Emploi d'Été Canada	38	19 heures

² Ces données tiennent compte des suivis complétés au cours des 5 dernières années.

Profil de la clientèle en relation d'aide

	2024-2025	2023-2024
Femme (15 ans et +)	84%	73%
Homme (15 ans et +)	16%	27%
Art-thérapie (0-15 ans)		
Fille	53%	33%
Garçon	47%	67%

Arrondissement	2024-2025	2023-2024
Charlesbourg	40%	46%
Beauport	16%	17%
La Cité/Limoilou	14%	9%
Haute-Saint-Charles	6%	8%
Les Rivières	13%	9%
Ste-Foy/Sillery/Cap-Rouge	4%	3%
Autres villes / municipalités* :	7%	8%
*Lac-Beauport (4), Lévis (3), Stoneham (3), Boischatel (2), Château-Richer (2), Côte-de-Beaupré (2), St-Gabriel-de-Valcartier, Ste-Catherine-de-la-Jacques-Cartier, Lac St-Jean.		

Familles avec enfants de 0 à 21 ans (72 familles)	2024-2025	2023-2024
Deux parents d'origine	36%	44%
Famille monoparentale	46%	20%
Famille recomposée	18%	36%

Groupe d'âge des clients	2024-2025	2023-2024
14 ans et moins	7%	7%
15 à 19 ans	4%	3%
20 à 29 ans	11%	8%
30 à 39 ans	16%	19%
40 à 49 ans	22%	15%
50 à 59 ans	10%	13%
60 à 69 ans	18%	23%
70 à 79 ans	10%	8%
80 ans et plus	2%	4%

État civil	2024-2025	2023-2024
Célibataire	36%	34%
Marié	15%	16%
Conjoint de fait	29%	29%
Séparé / Divorcé	15%	15%
Veuf/Veuve	5%	6%

Revenu familial annuel	2024-2025	2023-2024
Moins de 15,000\$	6%	8%
15,000\$ à 24,999\$	18%	14%
25,000\$ à 34,999\$	11%	8%
35,000\$ à 44,999\$	12%	15%
45 000\$ à 54,999\$	15%	15%
55 000\$ à 64 999\$	8%	10%
65 000\$ à 74 999\$	8%	7%
75 000 \$ et +	22%	22%

Observations tirées de ces données :

- 46% des familles qui nous contactent sont **monoparentales**
- 22,5% de notre clientèle en relation d'aide sont dans la quarantaine (26% des personnes en relation d'aide individuelle)
- Nous assistons à un recul du nombre d'hommes qui font appel à notre service de relation d'aide

9. Activités de groupe : ensemble on va plus loin

La Maison de la Famille D.A.C. diffuse une programmation d'automne et une programmation hiver-printemps chaque année. Nous avons également maintenu quelques activités de groupe durant l'été. Pour certaines personnes, les mois qui séparent les deux programmations sont parfois longs et la solitude peut rapidement se faire sentir en l'absence d'activité. Nous avons donc offert deux groupes entre juin et août 2024 pour permettre à celles et ceux qui en ressentaient le besoin de briser l'isolement. Au total, **68** activités ont figuré à la programmation cette année et **60** ont été données.

De plus, bien que la plupart des activités de groupe soient offertes par des bénévoles, certaines sont issues de précieuses collaborations avec des organismes externes. **En 2024-2025, 13 de nos activités offertes étaient des collaborations.**

Les sessions de groupe

Les activités appartenant à cette catégorie permettent aux personnes inscrites de cheminer tout au long des rencontres. Elles comportent des objectifs précis et encourage les échanges entre les participants. Une session de groupe implique plusieurs rencontres (minimum de trois) pour favoriser l'évolution des membres du groupe. Pour cette raison, les sessions sont offertes sous forme de groupes fermés, c'est-à-dire que les participants ne peuvent se joindre au groupe une fois que celui-ci est entamé.

Ces activités contribuent également à briser l'isolement qui peut être ressenti lorsque des difficultés rendent le quotidien plus difficile. Elles favorisent l'entraide entre les personnes, grâce aux relations qui se créent au fil des rencontres. Les participants ont ainsi l'occasion d'augmenter leurs habiletés relationnelles et souvent, de découvrir des solutions nouvelles, améliorant le pouvoir d'agir et la responsabilisation.

En 2024-2025, les sessions de groupe représentent 2306 heures de services reçues.

En 2023-2024, les sessions de groupe représentent 1 473 heures de services reçues.

2024-2025, 26 sessions de groupes ont été offertes, et toutes ont été données, avec un total de 214 participants.

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

2024-2025, l'organisation et l'animation des sessions de groupe représentent 303 heures d'implication, pour 10 bénévoles et une personne rémunérée.

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

« Une de mes clientes a participé à un groupe chez vous. Grâce aux outils qu'elle a reçus, elle a été capable de prévenir une crise lorsqu'elle était en état de grande anxiété. Ça montre à quel point les organismes communautaires sont importants, que vous jouez un rôle essentiel. Un gros merci à vos bénévoles! »
Une intervenante au CIUSSCN

SESSIONS DE GROUPE	DATE DÉBUT	NOMBRE DE RENCONTRES	DURÉE EN HEURES (1 SÉANCE)	NOMBRE DE PARTICIPANTS	HEURE(S) EN BÉNÉVOLAT ¹	NOMBRE DE BÉNÉVOLES	NOMBRE D'EMPLOYÉS ANIMATEURS	HEURES D'ANIMATION RÉMUNÉRÉE	Heures de service reçues ²
PRINTEMPS 2024									
Apprendre à mettre ses limites	02-avr	3	2	10	9	1	0	0	60
L'anxiété relationnelle, la comprendre et la gérer	15-avr	4	2	8	12	1	0	0	64
L'estime de soi une alliée pour la vie	30-avr	4	2	9	12	1	0	0	72
S'outiller pour atteindre ses objectifs personnels	1er mai	3	2	9	9	1	0	0	54
Relation d'aide 2 (2e groupe)	1er mai	6	3	6	0	0	1	24	108
Relation d'aide 1 (2e groupe)	21-mai	6	3	6	0	0	1	24	108
AUTOMNE 2024									
Relation d'aide 1	04-sept	7	2,5	9	0	0	1	24,5	157,5
La communication à la base des relations harmonieuses	23-sept	3	2	7	9	1	0	0	42
L'estime de soi une alliée pour la vie	24-sept	4	2	6	12	1	0	0	48
Comment se sentir mieux émotionnellement	03-oct	3	2	12	9	1	0	0	72
Vers une vie plus libre	08-oct	5	2	4	15	1	0	0	40
Cultiver la joie	23-oct	8	2	9	24	1	0	0	144
Le deuil amoureux: Se reconstruire après une rupture	21-oct	3	2	7	9	1	0	0	42
Se détacher du regard des autres	21-oct	3	2	4	9	1	0	0	24
Apprendre à mettre ses limites	05-nov	6	2	8	18	1	0	0	96
Relation d'aide 2	30-oct	7	2,5	7	0	0	1	24,5	122,5
L'aventure de vieillir	15-nov	4	2	9	24	2	0	0	72
L'anxiété relationnelle, la comprendre et la gérer	11-nov	4	2	10	12	1	0	0	80
HIVER 2025									
Apprendre à mettre ses limites	14-janv	6	2	8	18	1	0	0	96
Relation d'aide 1	15-janv	6	3	9	0	0	1	24	162
Activités d'écriture et de dessin	24-janv	5	2	9	30	2	0	0	90
La communication à la base des	27-janv	4	2	11	12	1	0	0	88
Vers la connaissance de soi	10-mars	4	2	7	24	2	0	0	56
Relation d'aide 2	12-mars	6	3	8	0	0	1	24	144
Groupe de thérapie par les arts	17-mars	8	2	11	24	1	0	0	176
L'anxiété relationnelle, la comprendre et la gérer	31-mars	4	2	11	12	1	0	0	88
TOTAL		126		214	303	23	6	145	2306

¹ À la durée s'ajoute une heure de préparation par rencontre.

² Les heures de service reçues = le nombre de rencontres x la durée x le nombre de participants.

Les conférences-échanges

Les connaissances de nos animateur(trice)s sont mises à contribution pour les conférences-échanges qui sont aussi le produit de collaborations avec des partenaires externes. L'offre de service est ainsi construite à partir d'une diversité 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 2024-2025, l'ensemble du volet conférences-échanges représente 37,5 heures de bénévolat par 4 animateurs bénévoles, ainsi que la participation de 2 employés et de 5 collaborateurs. Au total, cela représente 240 heures de service reçues.**

La Maison de la Famille D.A.C. peut compter sur de précieux collaborateurs pour offrir ce volet de ses services : Carrefour des Proches Aidants, Carrefour Jeunesse Emploi, Cercle Polaire, Campagne 1000 jours du CIUSSSCN, Programme Passe-Partout.

2024-2025 : 27 conférences-échanges ont été offertes 18 se sont données pour un total de 141 participants. Nous observons exactement le même nombre de participant(e)s que l'année dernière, malgré la baisse des activités données.

2023-2024 : 20 conférences-échanges ont été offertes. 17 se sont données, avec un total de 141 participant(e)s.



CONFÉRENCES ÉCHANGES	DATE DÉBUT	NOMBRE DE RENCONTRES	DURÉE EN HEURES (1 SÉANCE)	NOMBRE DE PARTICIPANTS	HEURE(S) EN BÉNÉVOLAT ¹	NOMBRE DE BÉNÉVOLES	NOMBRE D'EMPLOYÉS ANIMATEURS	HEURES D'ANIMATION RÉMUNÉRÉE	Heures de service reçues ²
PRINTEMPS 2024									
Se sentir mieux émotionnellement	11-avr	1	2	10	3	1	0	0	20
À la découverte du rôle des personnes proches aidantes	22-mai	1	2	7	0	0	0	0	14
SOUPER INFOS-PARENTS**									
Le passage à la maternelle (virtuel)	11-avr	1	1,5	23	0	0	1	2,5	34,5
AUTOMNE 2024									
Triple P	03-sept	1	1,75	3	0	0	0	0	5,25
Triple P	10-sept	1	1,75	3	0	0	0	0	5,25
Triple P	17-sept	1	1,75	3	0	0	0	0	5,25
Qu'est ce qui influence mes choix de consommation?	30-sept	1	2	0	0	0	0	0	0
	31-oct	1	2	0	0	0	0	0	0
Mon/Ma partenaire est atteint.e d'un trouble de personnalité limite: quelques stratégies pour traverser les tempêtes émotionnelles.	11-nov	1	2	5	0	0	0	0	10
Coparentalité et communication	29-oct	1	2	5	0	0	2	6	10
L'épuisement amoureux	18-nov	1	2	9	3	1	0	0	18
Développer sa capacité de résilience,	28-nov	1	2	6	3	1	0	0	12
Apprendre à prendre soin de soi	10-déc	1	2	6	3	1	0	0	12
SOUPER INFOS-PARENTS**									
Bien manger en famille: gérer les crises pour un moment en harmonie	07-oct	1	1,5	7	5	2	0	0	10,5
L'épuisement parental (7P, 4E)	25-nov	1	1,5	11	5	2	1	2,5	16,5
HIVER 2025									
Apprendre à mieux habiter sa vie	12-fev	1	2	5	3	1	0	0	10
SOUPER INFOS-PARENTS**									
Le développement du langage chez les 3-5 ans (9P, 7E)	19-févr	1	1,5	16	5	2	0	0	24
Le passage à la maternelle (16P, 6E)	26-mars	1	1,5	22	7,5	3	1	2,5	33
TOTAL		18		141	37,5	14	5	13,5	240,25

¹ À la durée s'ajoute 1 heure de préparation par rencontre.

² Les heures de service reçues = le nombre de rencontres x la durée x le nombre de participant(e)s.

* En rouge suite au titre, le nombre de parents et d'enfants.

** Lors des soupers Info-parent, le gardiennage offert 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.

En 2024-2025, les conférences-échanges suivantes ont été annulées : • L'épuisement amoureux - 23 avril • En ligne, comment se protéger? - 27 mai • Mon / ma partenaire est atteint.e d'un trouble de personnalité limite - 3 octobre (1 date sur deux) • Prévention de la maltraitance financière chez les aînés et les personnes à risque - 17 octobre	• Comment gérer le budget de couple – 17 février • Le mal-être au travail – 26 février • La sexualité des adolescents; conférence pour les parents – 11 mars • Coparentalité et communication – 19 mars • La gestion de conflits, comment s'y prendre? – 20 mars
--	--

Les groupes ouverts

Les groupes ouverts sont très populaires à la Maison D.A.C. Auparavant, nous les désignons sous l'appellation Café-causerie, mais nous trouvons que le terme groupes ouverts reflète davantage la diversité des activités offertes dans cette catégorie. Il s'agit d'activités dont l'objectif principal est de briser l'isolement. Les rencontres contribuent à tisser un réseau d'entraide tout en partageant des expériences personnelles et en pratiquant l'écoute respectueuse. Contrairement aux sessions de groupe, les participant(e)s peuvent s'y inscrire n'importe quand en cours de saison, même si les rencontres ont déjà débuté.

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

En 2024-2025, 19 groupes ouverts ont été offerts. Tous se sont donnés. Cette catégorie représente 301 heures de bénévolats, données par 6 animateurs. 2 employées et 5 collaborateurs ont également été impliqués. Le tout représente un total de 1 641 heures de service reçues et 898 présences.

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



GROUPES OUVERTS	DATE DÉBUT	NOMBRE DE RENCONTRES	DURÉE EN HEURES (1 SÉANCE)	PRÉSENCES	HEURE(S) EN BÉNÉVOLAT ¹	NOMBRE DE BÉNÉVOLES	NOMBRE D'EMPLOYÉS ANIMATEURS	HEURES D'ANIMATION RÉMUNÉRÉES	Heures de service reçues ²
PRINTEMPS 2024									
Jeudis-rencontre	04-avr	1	2	8	3	1	0	0	16
	18-avr	1	2	11	3	1	0	0	22
	02-mai	1	2	11	3	1	0	0	22
	16-mai	1	2	10	3	1	0	0	20
	30-mai	1	2	11	3	1	0	0	22
Club de lecture	18-avr	1	1,5	3	2,5	1	0	0	4,5
	09-mai	1	1,5	7	2,5	1	0	0	10,5
	30-mai	1	1,5	6	2,5	1	0	0	9
Les rencontres chantantes	04-avr	1	1,5	9	5	2	0	0	13,5
	18-avr	1	1,5	15	5	2	0	0	22,5
	02-mai	1	1,5	17	5	2	0	0	25,5
	16-mai	1	1,5	12	5	2	0	0	18
	30-mai	1	1,5	12	5	2	0	0	18
	13-juin	1	1,5	14	5	2	0	0	21
Activités créatives	05-avr	1	2	6	6	2	0	0	12
	19-avr	1	2	5	6	2	0	0	10
	03-mai	1	2	5	6	2	0	0	10
	17-mai	1	2	5	3	1	0	0	10
	31-mai	1	2	4	6	2	0	0	8
ACTIVITÉS PARENTS-ENFANTS									
Matinées Parents-enfants (9P, 10E)	02-avr	1	2	19	3	1	1	3	38
(9P, 11E)	16-avr	1	2	20	3	1	1	3	40
(8P, 11E)	14-mai	1	2	19	3	1	1	3	38
(7P, 9E)	28-mai	1	2	16	3	1	1	3	32
(10P, 9E)	11-juin	1	2	19	3	1	1	3	38
Vendredi découverte: Mini-héros	12-avr	1	2	25	3	1	1	3	50
Vendredi découverte: Atelier de Magie	03-mai	1	2	25	0	0	1	3	50
ÉTÉ 2024									
Café-Causerie estival	04-juil	1	2	8	3	1	1	3	16
	18-juil	1	2	9	3	1	1	3	18
	01-août	1	2	5	3	1	1	3	10
	08-août	1	2	8	3	1	1	3	16
	15-août	1	2	9	3	1	1	3	18
ACTIVITÉS PARENTS-ENFANTS									
Matinées Parents-enfants (6P, 6E)	09-juil	1	2	12	0	0	2	6	24
(3P, 3E)	23-juil	1	2	6	0	0	2	6	12

AUTOMNE 2024									
Club de lecture	12-sept	1	1,5	7	2,5	1	0	0	10,5
	03-oct	1	1,5	3	2,5	1	0	0	4,5
	24-oct	1	1,5	4	2,5	1	0	0	6
	14-nov	1	1,5	5	2,5	1	0	0	7,5
	5-dec	1	1,5	3	2,5	1	0	0	4,5
Les rencontres chantantes	12-sept	1	1,5	18	5	2	0	0	27
	26-sept	1	1,5	17	5	2	0	0	25,5
	10-oct	1	1,5	17	5	2	0	0	25,5
	24-oct	1	1,5	16	5	2	0	0	24
	07-nov	1	1,5	12	5	2	0	0	18
	21-nov	1	1,5	17	5	2	0	0	25,5
	5-dec	1	1,5	12	5	2	0	0	18
	19-dec	1	1,5	9	5	2	0	0	13,5
Café-Causerie	26-sept	1	2	10	3	1	0	0	20
	10-oct	1	2	11	3	1	0	0	22
	24-oct	1	2	9	3	1	0	0	18
	07-nov	1	2	9	3	1	0	0	18
	21-nov	1	2	11	3	1	0	0	22
	05-déc	1	2	11	3	1	0	0	22
	19-déc	1	2	7	3	1	0	0	14
Activité d'écriture et de dessin	04-oct	1	2	9	6	2	0	0	18
	11-oct	1	2	9	6	2	0	0	18
	18-oct	1	2	8	6	2	0	0	16
	25-oct	1	2	9	6	2	0	0	18
ACTIVITÉS PARENTS-ENFANTS									
Matinées Parents-enfants (4P, 5E)	17-sept	1	2	9	3	1	1	3	18
(4P, 5E)	1er-oct	1	2	9	3	1	1	3	18
(6P, 6E)	15-oct	1	2	12	3	1	1	3	24
(6P, 6E)	29-oct	1	2	12	3	1	1	3	24
(6P, 6E)	12-nov	1	2	12	3	1	1	3	24
(6P, 6E)	26-nov	1	2	12	3	1	1	3	24
(5P, 3E)	10-dec	1	2	8	3	1	1	3	16
Vendredi découverte: Nichoirs à oiseaux	20-sept	1	2	15	0	0	1	3	30
Vendredi découverte: Activité scientifique	22-nov	1	2	14	0	0	1	3	28

HIVER 2025									
Café-Causerie	16-janv	1	2	10	3	1	0	0	20
	30-janv	1	2	8	3	1	0	0	16
	13-fevr	1	2	11	3	1	0	0	22
	27-fevr	1	2	10	3	1	0	0	20
	13-mars	1	2	11	3	1	0	0	22
	27-mars	1	2	8	3	1	0	0	16
Les rencontres chantantes	16-janv	1	1,5	9	5	2	0	0	13,5
	30-janv	1	1,5	10	5	2	0	0	15
	13-fevr	1	1,5	7	5	2	0	0	10,5
	27-fevr	1	1,5	9	5	2	0	0	13,5
	13-mars	1	1,5	11	5	2	0	0	16,5
	27-mars	1	1,5	10	5	2	0	0	15
Club de lecture	23-janv	1	1,5	6	2,5	1	0	0	9
	20-févr	1	1,5	4	2,5	1	0	0	6
	06-mars	1	1,5	4	2,5	1	0	0	6
	27-mars	1	1,5	5	2,5	1	0	0	7,5
ACTIVITÉS PARENTS-ENFANTS									
Matinées Parents-enfants (2P, 2E)	21-janv	1	2	4	3	1	1	3	8
(2P, 3E)	04-févr	1	2	5	3	1	1	3	10
(5P, 6E)	18-févr	1	2	11	3	1	1	3	22
(6P, 6E)	18-mars	1	2	12	3	1	1	3	24
Vendredi découverte; SOS Pirate	21-févr	1	2	16	0	0	1	3	32
TOTAL :		87		898	301	109	30	90	1641

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

²Les heures de service reçues sont le résultat du nombre de présences x la durée.

*En rouge suite au titre, le nombre de parents et d'enfants.

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

En 2024-2025, une seule rencontre a été annulée : la matinée parents-enfants du 30 avril

Profil de la clientèle des sessions de groupe, conférences-échanges et groupes ouverts

	2024-2025	2023-2024
Hommes	13 %	13 %
Femmes	87 %	87 %
Je m'identifie comme	0 %	0 %
Arrondissement	2024-2025	2023-2024
Charlesbourg	60 %	63 %
Beauport	11 %	12 %
La Cité/Limoilou	7 %	7 %
Haute-Saint-Charles	3 %	3 %
Les Rivières	6 %	8 %
Ste-Foy/Sillery/Cap-Rouge	6 %	3 %
Autres villes/municipalités :	7 %	4 %
Boischatel (2), Lévis (3), Loretteville (4), Beaupré (4)		
Stoneham (3), Lac Beauport (5), Fossambault (2)		
Familles	2024-2025	2023-2024
Avec deux parents d'origine	49 %	60 %
Monoparentales	34 %	24 %
Recomposées	17 %	16 %
Groupe d'âge	2024-2025	2023-2024
18 à 24 ans	2 %	4 %
25 à 34 ans	8 %	10 %
35 à 44 ans	11 %	19 %
45 à 54 ans	10 %	14 %
55 à 64 ans	29 %	23 %
65 et plus	40 %	30 %
Statut social	2024-2025	2023-2024
Étudiants	3 %	6 %
Travailleurs	31 %	40 %
À la maison	4 %	8 %
Sans emploi	4 %	5 %
Retraités	54 %	38 %
Bénévoles	4 %	3 %

	2024-2025	2023-2024
A déjà utilisé nos services	56 %	58 %
Nouvel utilisateur	44 %	42 %
État civil	2024-2025	2023-2024
Célibataire	40 %	37 %
Marié	13 %	19 %
Conjoint de fait	20 %	26 %
Séparé/Divorcé	21 %	14 %
Veuf/Veuve	6 %	4 %
Études	2024-2025	2023-2024
Primaire	1 %	1 %
Secondaire	12 %	13 %
DEP	18 %	19 %
Collégial	30 %	34 %
Universitaire	39 %	32 %
Autre : études hors QC	0 %	1 %
Revenus	2024-2025	2023-2024
Moins de 15,000 \$	3 %	5 %
15,000\$ à 24,999 \$	13 %	16 %
25,000\$ à 34,999 \$	17 %	13 %
35,000\$ à 44,999 \$	14 %	13 %
45 000\$ à 54,999 \$	16 %	16 %
55 000\$ à 64 999 \$	8 %	7 %
65 000\$ à 74 999 \$	6 %	5 %
75 000 \$ et +	23 %	25 %
Ce profil fait ressortir les données suivantes :		
60 % de la clientèle provient de Charlesbourg. 69 % ont 55 ans et plus. 67 % vivent seuls (célibataire, séparé, divorcé, veuf. 33 % ont des revenus de moins de 35 000 \$.		

10. Service des droits d'accès

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

Responsables du service : Stéphanie Bilodeau et Marion Adamiste

Employé(e)s occasionnel(le)s qui se sont relayé(e)s au cours de l'année : Alexanne Carignan, Gabrielle Duhaime, Gabrielle Harvey, Noémie Lavoie, Rose Germain, Joanie Diotte, Mélina Vachon, Abir Tourmi, Loïse Duguay, Mélina Lortie, Béatrice Lévesque et Antoine Gauvin.

Stagiaires : Kim Laverdière et Émile Garant

Emploi d'Été : Myrolie Gagné

Particularités

En 2024-2025, le travail de l'équipe du service des droits d'accès représente **2590** heures (18h/semaine totalisant les heures de coordination, d'accompagnement et la présence des stagiaires bénévoles), comparé à **2305** heures en 2023-2024. 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 avocat(e)s et des intervenant(e)s. La gestion du service demande aussi de rester « proactifs » pour faciliter la formation continue et l'embauche d'étudiant(e)s. À noter, que pour contrer le grand roulement du personnel de fin de semaine, la Maison a bonifié les conditions de travail en augmentant le taux horaire de 2%.

Organisation droits d'accès supervisés

Depuis août 2024, en raison de la bonification du financement pour le SDA, nous avons pu ajouter des plages horaires supplémentaires à offrir pour les visites. Ce qui veut dire qu'à tous les vendredis soir, 1 visite est possible, 1 samedi sur 2, 4 visites sont possibles et en alternance le dimanche, 2 ou 5 visites sont possibles. De plus, nous avons des disponibilités pour effectuer des échanges aux 15 minutes, les vendredis et les dimanches, à toutes les fins de semaine, entre 16h et 18h, et occasionnellement le samedi une fin de semaine sur deux.

Statistiques liées aux droits d'accès

28 familles ont bénéficié du service en cours d'année. Voici les statistiques reliées à ce service.

Type d'interaction	2024-2025	2023-2024	Commentaires
Dossiers actifs de l'année	28	28	On observe que le nombre de dossiers reste stable d'une année à l'autre. 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. 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.
Provenance des dossiers			
• Cour Supérieure	23	22	
• DPJ	5	6	
• Entente de médiation	---	---	
Échanges concrétisés*	152	127	100 % des échanges se sont concrétisés et le nombre d'échanges réalisés est supérieur à l'an dernier. Cela s'explique par la régularité des échanges aux deux semaines.
Visites (2 h) concrétisées*	180	159	On observe une hausse des visites. 68 % des visites se sont concrétisées, soit 180 visites sur une planification de 263 (à cause des annulations des parents).
Ouvertures/ fermetures de dossier dans l'année	7/7	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 : • 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. Le nombre d'ouvertures pour cette année (7) est inférieur au nombre d'ouvertures de l'an dernier (9) en raison du plus petit nombre de dossiers fermés dans l'année 2024-2025 (7).
Ouvertures incomplètes dans l'année	32	16	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 la longueur de la liste d'attente empêche systématiquement l'ouverture des dossiers.
Demandes de document pour la Cour (copie des rapports) **	12	7	
Demandes d'information générées au téléphone***	113	89	
			Cette donnée fait référence seulement au premier contact avec le service des Droits d'accès de la Maison D.A.C. 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.

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.

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

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	7	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.)	5	0
Les modalités juridiques ne répondent pas aux exigences de la Maison de la Famille D.A.C. (journée, durée, lieux, types de supervision, etc.)	6	
Il n'y a aucune plage horaire disponible, les parents sont placés sur la liste d'attente	10	---
L'intervenant(e) 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	1	0
TOTAUX :	30	2

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 sur plusieurs années, impliquer de nombreuses personnes et prendre diverses formes. Les statistiques de nos usagers indiquent que les mères sont le parent gardien dans **35 %** des situations, que **25 %** des dossiers sont en garde partagée (donc des dossiers d'échanges supervisés), **18 %** en garde exclusivement paternelle et **22 %** en famille d'accueil.

Clientèle	Nb
Mères	22
Pères	22
Grand-mères	0
Enfants	32
Parents familles d'accueil	6
TOTAUX :	82

Type de garde	Nb dossiers	%
Légale par la mère	10	35%
Légale par le père	5	18 %
Tutelle	0	0 %
Partagée	7	25 %
Famille d'accueil	6	22 %
TOTAUX	28	100 %

Dossiers actifs de l'année			
Région administrative (Résidence des parents)	% mères	% pères	% famille d'accueil
Capitale-Nationale	92 %	84 %	100 %
Saguenay-Lac-St-Jean	0%	4%	0%
Chaudière-Appalaches	0%	4%	0%
Autres pays - France	0%	4%	0%
Non mentionné	8%	4%	0%

Année d'ouverture des dossiers actifs			
Année	Échanges	Visites	Total
2019	0	1	1
2020	0	0	0
2021	1	1	2
2022	4	9	13
2023	0	2	2
2024	1	5	6
2025	1	3	4
TOTAUX :	7	21	28
Durée d'utilisation des services (moyenne/médiane)	32 mois/ 28 mois	24 mois/ 21 mois	

La clientèle dépasse le territoire de Charlesbourg. Parfois, 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.

11. Impacts 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 **602** enfants de notre communauté. Voici le nombre d'enfants qui ont pu bénéficier directement ou indirectement de nos actions dans trois services en particulier.

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. Durant cette dernière année, **12 enfants** s'y sont inscrits, alors que notre fidèle bénévole leur consacrait **290** 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 2024-2025, la relation d'aide a été sollicitée par **62 familles** avec des enfants de 0 à 21 ans. 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		2024-2025
De 0 à 5 ans		40
De 6 à 12 ans		39
De 13 ans à 17 ans		25
De 18 à 21 ans*		6
TOTAL		110 enfants

* Jeunes adultes vivant encore chez leur.s parent.s.

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 2024-2025, **32** enfants ont bénéficié du service d'accompagnement lors des visites et des échanges supervisés.

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. **148** enfants ont pu bénéficier des répercussions positives découlant de la participation de leurs parents à des groupes de discussion et d'échange et lors des activités des parents avec enfants.

« À mon retour de congé de maternité, j'ai pu renouer avec la gang de la Maison de la Famille D.A.C. et ça m'a fait beaucoup de bien. Je suis heureuse de les connaître et de partager avec d'autres parents. Ça me rassure! »
Message d'une cliente qui fréquente les Matinées Parents-Enfants

Journée de la Famille

La Journée de la Famille se déroulant dans le quartier St-Rodrigue permet aux enfants de profiter d'une journée festive avec leur famille. Cette année, l'intervenante famille, la directrice, la présidente, ainsi quelques bénévoles, ont participé à cette activité en animant une activité de bricolage, qui était de représenter leur maison et leur famille par un collage et dessin. Plus de 2000 participants ont assisté à la fête, dont plus de **300** enfants.

12. Ressources humaines : du beau monde pour prendre soin

Depuis 1991, en soutien aux salarié(e)s permanent(e)s, la Maison de la Famille D.A.C. fonctionne avec une équipe en majorité composée de bénévoles. La gestion des ressources humaines représente un défi particulier en raison du roulement élevé de personnes qui s'impliquent, quelques heures par semaine ou pendant des périodes variables 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'antécédents judiciaires, formation personnalisée au service, accompagnement et coaching en continu.

Au cours de 2024-2025, la Maison de la Famille D.A.C. a réalisé sa mission avec l'aide des personnes suivantes:

Personnel salarié permanent

- Direction (35 heures/semaine);
- Coordination de l'action bénévole (35 heures/semaine);
- Coordination du service de relation d'aide (20 heures/semaine);
- Responsable des droits d'accès (18 heures /semaine);
- Intervention famille (10 heures / semaines);

et de :

5 postes d'accompagnateur(trice)s aux droits d'accès (entre 10 et 30 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 2024-2025, **12** personnes se sont relayées sur les **5** postes en fonction.

L'équipe permanente s'est rencontrée **8** fois au cours de l'année, incluant une rencontre d'orientation. Le personnel se voit habituellement **1** fois par six semaines.

Des rencontres individuelles entre la direction et les employés ont aussi eu lieu à raison d'une fois par 6 semaines.

Personnel contractuel

- Un poste à la formation;
- Un poste à l'administration (adjoint(e)).

Personnel occasionnel

- Un poste à l'intervention sociale du projet Emploi d'été Canada 2024 : 8 semaines à raison de 35 heures par semaine.

Les stagiaires

La Maison de la Famille D.A.C. est réputée auprès des institutions d'enseignement, car elle offre un milieu propice à l'exploration des problématiques relationnelles et familiales. Chaque année, des stagiaires viennent compléter notre force de travail afin d'acquérir une expérience unique quant à sa nature et à sa pertinence. En 2024-2025, **2** stagiaires sont venues prêter main-forte offrant **565** heures de leur temps :

- Kim Champigny, étudiante au baccalauréat en psychoéducation (540 heures);
- Émile Garant, étudiant en techniques policières (25 heures).

La participation des stagiaires au quotidien de la Maison de la Famille D.A.C. 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.

Les BÉNÉVOLES, une force vive

Le bénévolat est la pierre angulaire de la Maison de la Famille D.A.C. On peut affirmer que le dévouement des bénévoles est essentiel à la réalisation de sa mission.

En 2024-2025, **83** personnes ont donné de leur énergie et de leur temps. Nous sommes fiers d'avoir réussi à maintenir l'implication de ces nombreux bénévoles, (86 en 2023-2024). 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.)	20
Conseil d'administration	9
Relation d'aide	41
Accueil	21
Formation des nouveaux bénévoles à l'accueil	2
Carte de fête pour chaque bénévole	2
Publicité (site web)	1
Organisation d'activités sociales (Noël, fête de la rentrée)	13
Fête de la famille	4
Gardiennage	4
Soutien à l'animation parents-enfants	3
Vie de la maison (achats de fourniture, menus travaux, décoration de Noël)	6
Mise à jour du classement de la bibliothèque	1
Secrétariat	1
Mise à jour du système de référencement par dépliant	2

13. La formation continue : un atout pour la qualité

L'offre de formation continue est incontournable dans un milieu en mouvance, tels que les Maisons de la Famille. De cette manière, les bénévoles, les stagiaires ainsi que le personnel salarié conservent et améliorent leurs compétences. Au regard des ressources financières disponibles pour ce volet à la Maison de la Famille D.A.C., c'est **800,5** heures de formation qui ont été bénéfiques pour l'ensemble des personnes qui œuvrent auprès des familles.

Les formations offertes aux salarié(e)s

Titre et hôte de la formation	Nombre de Présences	Durée (en heure)	Heures totales
Projet de loi 56	1	1	1
La nouvelle voix masculine, la communication des hommes	3	2,5	7,5
La nouvelle voix masculine, le check engine de la colère	3	2,5	7,5
Politique salariale avec le RQRSDA	1	3	3
Gestion des ressources humaines avec le RQRSDA	1	3	3
I.A. avec Infra	1	3	3
Formation en secourisme	1	14	14
Formation en tenue de dossiers + Loi 25 (R-OCF 03)	2	3,5	7
Santé mentale des hommes (Comité SBEH) avec Dr Evens Villeneuve	4	1	4
Webinaire Repérer la violence conjugale (Guide d'intervention)	1	1	1
Présentation de la Maison pour femmes immigrantes de Québec	2	1	2
Proche aide au masculin (Webinaire SBEH)	1	0,75	0,75
Intervenir auprès des hommes immigrants (Webinaire SBEH)	1	0,75	0,75
Trucs et astuces de la thérapie brève centrée sur les solutions	2	2,5	5
Colloque Action Bénévole	1	3	3
Formation L'éthique, rivale ou complice?	4	3	12
Colloque Dans l'ombre de la réforme du droit de la Famille - INRS	1	6	6
Vivre-ensemble en démocratie - Retour sur le projet	2	2	4
Webinaire Parents sous pression - CVM	1	1	1
Stratégies de communication auprès des publics cibles - CDC	2	3	6
La cyberdépendance et les JHA - Casa	3	2,5	7,5
Favoriser l'inclusion des familles immigrantes - INFRA	2	3	6
Relation d'aide 2	1	18	18
Accompagner les familles immigrantes - INFRA	1	3	3
Saisir l'influence du contexte migratoire sur les dynamiques familiales - INFRA	1	3	3
Formation nationale SDA	1	14	14
Violence conjugale - Institut national de la santé publique	1	6	6
Approche sensible au trauma (vis-à-vis clientèle et collègues) SRPFIQ	1	4	4
Signalements DPJ familles immigrantes SRPFIQ	1	2	2
TOTAL	47	113	155

Les formations spécifiques au volet Droits d'Accès

Formation continue SDA	Nombre de Présences	Durée (en heure)	Heures totales
Violence conjugale - Institut national de la santé publique	7	6	42
RQRSDA - Accompagnement des enfants	3	1,25	3,75
RQRSDA – Alinéation parentale	2	3	6
RQRSDA - Processus de signalement et jugement vs autonomie	5	2	10
RQRSDA – Conflit sévère de séparation	2	5	10
Formation- Indices de consommation - Clinique SABs	2	1,25	2,5
RQRSDA - Co-parentalité	4	1	4
SHERPA – Interventions interculturelles	2	3	5
TOTAL	27	22,5	83,25

Formation initiale SDA	Nombre de Présences	Durée (en heure)	Heures totales
5 personnes ont suivi la formation initiale préalable à l'occupation du poste	5	6	30

Les formations offertes aux stagiaires et aux personnes occupant un emploi d'été

Titre de la formation	Nombre de Présences	Durée (en heure)	Heures totales
Étudiante d'été - Rencontre d'intégration	1	1,5	1,5
Étudiante d'été - Formation pratique à l'accueil	1	5	5
Étudiante d'été - Formation pour remplacement de la coordonnatrice pendant ses vacances	1	1,5	1,5
Stagiaire - Rencontre d'intégration	1	1	1
Stagiaire - Formation pratique à l'accueil	1	3	3
Stagiaire - Supervisions des animateurs	1	4	4
Stagiaire – Formation Bien connaître le service de relation d'aide	1	2,5	2,5
Stagiaire – Dîner de l'accueil	1	1	1
Présentation des services de la MF à 3 stagiaires au CIUSSS	3	1	3
Stagiaire – La nouvelle voix masculine <i>La communication des hommes</i>	1	2,5	2,5
Stagiaire – Webinaire <i>Proche aidance au masculin</i>	1	0,75	0,75
Stagiaire – Trucs et astuces de la thérapie brève centrée sur les solutions	1	2,5	2,5
TOTAL	14	26,25	28,25

Les formations offertes aux bénévoles

Titre de la formation	Nombre de présences	Durée en heure	Heures totales
Dîner de l'accueil – 19 avril	10	2,5	25
Dîner de l'accueil – 9 octobre	13	3	39
Dîner de l'accueil – 25 février	13	3,5	45,5
Rencontres d'intégration de nouveaux bénévoles (animation et accueil)	5	1,3	6,5
Formations pratique à l'accueil	3	3,2	9,5
Rencontre de coaching individuel (animation et accueil)	8	1	8
Supervision des animateurs – 23 septembre	7	2	14
Supervision des animateurs – 28 novembre	6	2	12
Supervision des animateurs – 25 mars	4	2	8
Bien connaître le service de relation d'aide (pour les bénévoles de l'accueil)	8	2,5	20
Comment faire une bonne écoute téléphonique?	2	3	6
L'éthique, rivale ou complice?	27	3	81
Vivre ensemble en démocratie – Retour sur le projet	6	2	12
La nouvelle voix masculine – La communication des hommes dans le couple	19	2,5	47,5
La nouvelle voix masculine – Le <i>check engine</i> de la colère	10	2,5	25
La cyberdépendance et les jeux de hasard et d'argent – par le Centre CASA	6	2,5	15
Trucs/astuces de la thérapie brève centrée sur les solutions – Centre St-Pierre	8	2,5	20
Intervenir auprès des couples	5	12	60
Mini conférence sur la gestion de l'anxiété	7	1	7
Présentation du service de médiation citoyenne- Équi justice	16	2	32
Présentation de la Maison pour Femmes Immigrantes de Québec	11	1	11
TOTAL	194	57	504

14. La vie associative : saluer la solidarité communautaire

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 avec la Maison, de se ressourcer au sein d'un groupe de personnes partageant leurs valeurs et de mieux s'enraciner dans leur communauté. Pour la Maison de la Famille D.A.C., ces occasions agissent comme un véritable moteur de dynamique interne et de 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 2024-2025

- **Journée de ressourcement le 25 avril 2024** : la journée s'est déroulée au Chalet de ski de fond de Charlesbourg et a réuni 35 personnes, dont **31** bénévoles;
- **Assemblée générale annuelle le 11 juin 2024**: **32** personnes sont présentes à l'assemblée, dont **25** bénévoles. 14 attestations ont été décernées aux bénévoles qui comptent 5, 10, 20 et 25 ans d'assiduité;
- **Fête de la rentrée pour les bénévoles le 5 septembre 2024** : **36** personnes se sont réunies pour un Souper Foodtruck dans la cour arrière de la Maison de la Famille D.A.C.;
- **Collecte de vêtements d'hiver** : organisée par la Table immigration, les bénévoles ont contribué à la collecte;
- **Spectacle *Reconnaissance des bénévoles de la Ville de Québec*** : nos bénévoles ont reçu une invitation à choisir parmi une diversité de spectacles offerts, à des dates et des lieux différents. Plusieurs ont eu l'occasion d'y participer;
- **Collecte de denrées alimentaires** : en décembre 2024 : les bénévoles ont généreusement contribué à la collecte pour les familles défavorisées ;
- **Décoration de Noël** : **4** bénévoles ont participé à la mise en place des décorations de Noël dans la Maison;
- **Fête de Noël pour les bénévoles le 12 décembre 2024** : nous avons invité les bénévoles et les employés à un souper festif à la Maison du Renouveau. **51** personnes étaient présentes.

En plus des activités énumérées ci-haut, des infolettres, des supervisions pour les intervenant(e)s, 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 pour cette magnifique journée très ressourçante, remplie de bienveillance
et préparée avec beaucoup d'amour. »
Un.e bénévole au sujet de la journée de ressourcement.

15. 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 au 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;
- Participation à la grande rentrée communautaire, organisée par la CDC du Grand Charlesbourg ;
- Kiosque à l'école la Fourmilière;
- Présence de la Maison au cocktail bénéfique de Avocats Sans Frontières;
- 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**
 JANVIER À JUIN 2020



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

418-623-5705

*Les flèches ↑↓ indiquent une variation de 4% et plus par rapport à l'an dernier

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

- | | |
|--|---------|
| • connaissent déjà nos services | 35 % ↑ |
| • sont référés par le CIUSSS (CLSC, 811) | 22 % ↓ |
| • sont référés par le conseil d'un parent ou ami | 15 % ↑ |
| • sont référés par le biais de professionnels | 15 % |
| • sont référés par le conseil d'un organisme communautaire | 7 % ↓ |
| • ont trouvé sur le site internet (web et réseaux sociaux) | 4,5 % ↑ |
| • ont trouvé notre publicité par notre dépliant | 0,5 % |
| • sont référés par une autre institution (p.ex. : DPJ, etc.) | 1 % |

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

- | | |
|--|--------|
| • connaissent déjà 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 | 23 % ↑ |
| • sont référés par le biais de professionnels | 4 % |
| • sont référés par le conseil d'un organisme communautaire | 9 % |
| • ont trouvé sur le site internet (web et réseaux sociaux) | 7 % ↓ |
| • ont trouvé notre publicité par notre dépliant | 18 % ↑ |

16. Rayonnement dans la communauté

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.

Membership actif

La Maison de la Famille D.A.C. choisit de s'impliquer soit par intérêt parce que 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, ou soit pour demeurer éveillée aux fluctuations des besoins du milieu.

En 2024-2025, l'équipe permanente et les membres du conseil ont participé à des rencontres, des séances d'information, des assemblées ou des comités au sein des organisations suivantes : pour un total de **85** rencontres au service de la communauté.

Lié au financement

- **Club Rotary de Charlesbourg (2 rencontres)**

Participation au déjeuner des membres (1 rencontre);

Participation au télé-bingo Rotary du dimanche matin (1 rencontre).

- **L'Accueil Saint-Esprit (8 rencontres)**

La directrice siège au conseil d'administration en tant que vice-présidente (3 rencontres). Elle a participé, avec la présidente, à l'AGA (1 rencontre), à une activité de la Maison de la Famille D.A.C. de Bellechasse (1 rencontre), à la fête de Noël, au 40^e anniversaire et à l'AGA de la Maison de la Famille D.A.C. de Québec (3 rencontres).

- **Centraide Québec (3 rencontres)**

Participation à l'AGA (1 rencontre) et à des séances d'information (2 rencontres).

- **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) (3 rencontres)**

Participation aux rencontres régulières (2 rencontres) et à l'évaluation de notre service (1 rencontre).

Lié au recrutement de bénévoles

- **Membre du Centre d'aide et d'action bénévole du Contrefort et les Alliances**, ces instances offrant du soutien dans le recrutement des bénévoles.

Implications dans la vie de la communauté

○ **Corporation de développement communautaire du Grand Charlesbourg (8 rencontres)**

La mission de la CDC est d’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 citoyen(ne)s et du mouvement communautaire.

Après de cette organisation, la directrice a été membre du conseil d’administration jusqu’en juin 2024.

- Rencontres du CA (2 rencontres);
- AGA (1 rencontre);
- Rencontres des membres (1 rencontre);
- La Grande rentrée communautaire de septembre – kiosque (1 rencontre);
- Formations Office 365 et sur la communication avec les médias (2 rencontres);
- 5 à 7 de la CDC du Grand Charlesbourg et de Beauport (1 rencontre).

○ **Charlesbourg communauté solidaire réalisée avec les Alliances pour la solidarité (10 rencontres)**

Charlesbourg Communauté Solidaire (CCS) est une démarche en développement des communautés qui a vu le jour en 2020 et qui rassemble les citoyen(ne)s et les acteurs du territoire de Charlesbourg ayant la volonté d’agir pour lutter contre la pauvreté et l’exclusion sociale. La Maison est impliquée sur le comité de pilotage qui a pour rôle de veiller au respect des orientations collectives, à la cohérence et à la complémentarité, en plus 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 (4 rencontres);
- Assemblée des partenaires (2 rencontres);
- Participation au comité historique (3 rencontres);
- Souper reconnaissance (1 rencontre).

○ **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 (3 rencontres);
- Collaboration à la Friperie d’hiver ;
- Rencontre exploratoire au sujet des besoins des jeunes immigrants (1 rencontre).

○ **TRIPLE P – Comité local et de collaboration pour offrir les conférences au sujet de la pratique parentale positive dans nos locaux.**

○ **Fédération québécoise des organismes communautaires Famille (2 rencontres)**

- Participation aux rencontres des directions (2 rencontres).

○ **Regroupement des organismes communautaires Famille (8 rencontres)**

- Conseil d’administration (4 rencontres);
- AGA (1 rencontre);

- AGR (2 rencontres);
 - Comité R-H (1 rencontre).
- **Regroupement québécois des ressources en supervision D.A.C. (RQRSDA) (23 rencontres)**
 - AGA (1 rencontre);
 - Rencontres du conseil d'administration (13 rencontres);
 - Colloque, participation de 3 jours (1 rencontre);
 - Un Lac à l'épaule (1 rencontre);
 - Comité politique de gouvernance (1 rencontre);
 - Comité des R-H (1 rencontre);
 - Comité de financement (1 rencontre);
 - Comité de planification stratégique (3 rencontres);
 - Représentation à l'UL en criminologie (1 rencontre).
 - **Table de travail SDA (5 rencontres)**
 - Plusieurs ressources en supervision des droits d'accès se rencontrent, en mode virtuel, afin d'échanger sur le fonctionnement du service (5 rencontres).
 - **Table des partenaires 0-5 ans qui a été modifié en cours d'année pour Table des partenaires 0-11 ans (9 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 (3 rencontres);
 - Comité bilan et formation (6 rencontres).

Participations solidaires

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. L'implication contribue au rayonnement de la Maison D.A.C. et au partage des connaissances entre les membres de différents réseaux :

- Dons d'habits d'hiver avec le Groupe Desharnais;
- Participation à une journée d'échanges avec le Service de référence pour femmes immigrantes de Québec (SRPFIQ);
- Participation à la Grande-matinée des tout-petits;
- Rencontre avec l'équipe de jeunes en difficultés du CIUSSCN;
- Présence à l'inauguration des nouveaux locaux de la Bouchée généreuse sur invitation du Groupe Trudel;
- Présentation de la CDEC pour démystifier l'économie sociale;
- Rencontre avec l'équipe de Desjardins VW pour un développement de partenariat;
- Participation au dévoilement des données de l'EQDEM;
- Kiosque à l'école La Fourmilière;
- Participation à une réflexion avec le CJE au sujet de la santé mentale chez les jeunes;
- Présentation de nos services à la soirée interculturelle de la CDC ;
- Participation à la grande rentrée de la CDC par la présence d'un kiosque pour les citoyens;
- Participation à un cocktail causerie par Avocats sans frontières Canada;

- Participation à deux rencontres pour mettre en place un frigo-partage dans le secteur de St-Rodrigue;
- Participation à quatre rencontres pour organiser les activités d'Espace de rencontres communautaires interculturelles au parc Henri-Casault ;
- Participation à 2 rencontres du comité pour le projet d'atelier de transformation alimentaire;
- Ateliers purée de bébé avec le CIUSSSCN;
- Cuisine du CJE.

Collaborations essentielles

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 ces 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 au rayonnement de la Maison auprès de la relève.

- Avocats;
- Carrefour Jeunesse Emploi de Charlesbourg-Chauveau;
- Cégep de Sainte-Foy – Lévis – Garneau;
- Centre intégré universitaire de santé et services sociaux de la Capitale-Nationale;
- Organismes communautaires;
- Université Laval;
- Ville de Québec – arrondissement de Charlesbourg;
- Violence-info;
- Service de référence en périnatalité pour femmes immigrantes de Québec;
- Chevaliers de Colomb;
- Club Lion;
- Campagne 1000 jours;
- Triple P.

17. Les objectifs 2025-2026

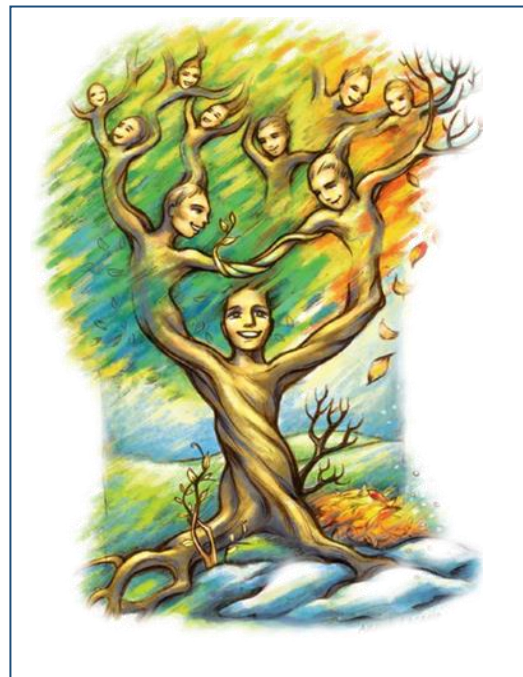
Afin d'atteindre ses objectifs 2025-2026, la Maison de la Famille D.A.C. mettra en œuvre les moyens suivants :

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 la mission.

18. Statistiques en résumé-récapitulatif

Nombre d'heures de bénévolat

Description du service	Heures
Service de l'accueil	2 316
Relation d'aide (interventions auprès des personnes)	1246,5
Supervisions cliniques (849) et formations (504)	1353
Sessions de groupe, conférences-échanges, souper info-parents, cafés-causeries et matinées parents-enfants	641,5
Représentation, conseil d'administration, comités de travail, rencontres d'organisation d'activités, organiser les formations, achats et menus travaux	1200
TOTAL	6757

Nombre de personnes ayant reçu des services

Description du service	Personnes
Nombre d'appels téléphoniques reçus	3787
Relation d'aide (entrevues et références des nouvelles demandes)	194
Sessions de groupe, conférences-échanges, souper Info-parents, cafés-causeries et matinées parents-enfants (nombre de personnes/ présences)	1253
Droits d'accès	82
TOTAL	5316

19. 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 dans notre organisation.

Activité	2024/2025	2023/2024	2022/2023	2021/2022	2020/2021
Nombre d'appels téléphoniques reçus	3787	3832	3496	2647	1214
Heures de bénévolat du service de l'accueil	2316	2233	2201	1817	739
Nouvelles demandes de relation d'aide	147	159	142	143	111
Heures de travail pour relation d'aide (bénévoles et salariés)	2820	3911	3201,25	2019	1485
Nombre de sessions de groupes données	26	21	17	15	3
Nombre de participants	214	126	103	80	16
Heures de travail pour l'animation (bénévoles et salariés)	448	288	214	285,5	57,5
Nombre de conférences-échanges données	18	17	9	15	4
Nombre de participants	141	141	50	320	35
Heures de travail pour l'animation (bénévoles et salariés)	51	80,5	26,5	164	17
Nombre de Groupes ouverts donnés	19	23	19	Les années précédentes les conférences-échanges et les cafés-causeries étaient calculés ensemble	
Nombre de présences	898	886	456		
Heures de travail pour l'animation (bénévoles et salariés)	391	379	222		
Nombre de familles aux droits d'accès	28	25	33	17	15
Nombre d'enfants	32	28	55	26	23
Nombre de visites sur place	180	159	105	68	62
Nombre d'échanges	152	127	166	95	84
Heures de travail pour les droits d'accès (bénévoles et salariés)	2590	2305	2025	1729	1834

20. Remerciements

Aux donateurs et donatrices

Grâce à ses donateurs et donatrices (public, privé, personnel 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 D.A.C. 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 D.A.C. « 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

