



RAPPORT ANNUEL DES ACTIVITÉS 2025-2026

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

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

Juin 2026

Table des matières

1. Mot de la présidente	4
2. Mot de la directrice générale.....	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 2026.....</i>	<i>7</i>
<i>L'équipe permanente.....</i>	<i>7</i>
5. Faits saillants 2025-2026	8
6. Services offerts à la Maison de la Famille D.A.C.	10
<i>L'accueil, une valeur fondamentale</i>	<i>10</i>
<i>Appels téléphoniques et courriels</i>	<i>10</i>
<i>Tableau des appels et courriels reçus en 2025-2026.....</i>	<i>11</i>
<i>L'écoute téléphonique : le premier jalon de l'aide</i>	<i>12</i>
<i>La relation d'aide, un soutien inestimable</i>	<i>13</i>
<i>Consultations en relations d'aide.....</i>	<i>13</i>
<i>Les motifs de demande</i>	<i>14</i>
<i>La durée des suivis</i>	<i>15</i>
<i>Équipe des intervenant-e-s en soutien à l'ouverture de nouvelles demandes (EDISOND)</i>	<i>15</i>
<i>Profil de la clientèle en relation d'aide.....</i>	<i>16</i>
<i>Les activités de groupe : ensemble on va plus loin</i>	<i>17</i>
<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>
<i>Service des droits d'accès, une valeur ajoutée pour les familles.....</i>	<i>26</i>
<i>Particularités.....</i>	<i>26</i>
<i>Organisation du service des 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 actives du service des droits d'accès.....</i>	<i>30</i>
7. Impacts de la Maison de la Famille D.A.C. chez les enfants	31
<i>En relation d'aide.....</i>	<i>31</i>
<i>Aux droits d'accès</i>	<i>31</i>
<i>Aux rencontres de groupe.....</i>	<i>31</i>
<i>À la Journée de la Famille</i>	<i>32</i>
8. 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>

9. 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>
10. La vie associative : saluer la solidarité communautaire.....	39
<i>Les activités de la vie associative en 2025-2026</i>	<i>39</i>
11. Publicité et promotion	40
12. Rayonnement dans la communauté	41
<i>Participation active et membership</i>	<i>41</i>
<i>Participations solidaires.....</i>	<i>44</i>
<i>Collaborations essentielles.....</i>	<i>44</i>
13. Les objectifs 2026-2027	45
14. Statistiques en résumé et en récapitulatif sur 5 ans.....	46
<i>Nombre d'heures de bénévolat.....</i>	<i>46</i>
<i>Nombre de personnes ayant reçu des services</i>	<i>46</i>
<i>Récapitulatif des statistiques des 5 dernières années.....</i>	<i>47</i>
15. Remerciements ♥♥♥.....	48

1. Mot de la présidente

Avril 2026. Mission réussie pour les 4 astronautes de la mission Artémis II. Ils ont photographié des images de toutes les faces de la lune mais mieux encore, des photos d'une beauté extraordinaire : un *Clair de terre* et une *Pleine Terre*.

J'ai retenu une phrase dite avec émotion par 1 des 4 astronautes à leur retour sur terre : « *La terre est une poussière dans le cosmos* ».

Aujourd'hui, les astronautes nous rappellent toute la beauté qui nous entoure mais aussi sa fragilité.

La beauté de la nature qui se renouvelle à chaque saison mais si fragile aux gestes humains.

La beauté des relations humaines qui se construisent à chaque rencontre mais si fragiles aux paroles et au regard de l'autre.

La beauté de chaque village, ville, pays, continent, avec leurs cultures, leurs références mais si fragiles dans leurs différences.

Chaque être humain a besoin d'humanité, d'harmonie, de paix pour célébrer la beauté et partager ses fragilités.

C'est la mission de notre *Maison*, nous accompagner dans notre besoin d'espoir et de lumière.

Merci à tous les bénévoles pour votre disponibilité, votre présence et votre écoute.

Merci chers employés pour votre engagement, votre compétence et votre bienveillance.

Je termine en vous partageant quelques mots de la chanson *Si fragile* de Luc de La Rochelière :

*On marche sur l'or ou sur l'argile,
Dépend ce qu'on a reçu,
On reste tout aussi fragile,
Pourquoi se marcher dessus?
Car la vie est si fragile...*

Georgianne Gagné

2. Mot de la directrice générale

Depuis 30 ans que je suis à la barre de la direction générale de la Maison de la Famille D.A.C., je constate encore une fois que l'année qui s'achève a été très occupée pour tous les artisans qui œuvrent au quotidien à notre organisme.

Au fil de la lecture de ce rapport, vous pourrez constater que ce ne sont ni les présences aux activités, ni les occupations nécessaires à les organiser qui ont manqué en 2025-2026. À cette *ÉQUIPE DE TRAVAIL ENGAGÉE* et à ces *BÉNÉVOLES DÉVOUÉS*, je souhaite transmettre ma grande reconnaissance. Sans elles et sans eux, rien n'est possible. Toutes les personnes, les couples et les familles qui ont placé leur confiance dans l'aide que procure la mission de la Maison de la Famille D.A.C. peuvent témoigner de la plus-value dans leur parcours de vie.

Le travail des bénévoles qui occupent les postes au conseil d'administration est aussi à souligner. Leur bon jugement et leur grand sens des responsabilités sont un apport important à la réalisation de la mission.

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

Cette année a été marquée par la participation de la Maison de la famille D.A.C. à 2 mouvements revendiquant la reconnaissance du travail essentiel des organismes communautaires autonomes Famille.

Un premier s'est organisé autour de nouvelles règles de reddition de compte imposées par le Ministère de la Famille. La Maison de la Famille D.A.C. étant une entité qui doit satisfaire à de nombreuses règles de fonctionnement liées à son statut d'OBNL, à la sécurité, aux différentes exigences des organismes subventionnaires, est aussi soumise aux lois et règlements du gouvernement. Le fardeau administratif est parfois lourd pour le conseil d'administration et les gestionnaires. En imposant ces nouvelles règles, le Ministère de la Famille alourdit les exigences déjà en place. Le mouvement des OCF s'est articulé autour de cet enjeu et a statué sur le refus d'y répondre tout en inscrivant les critères demandés à l'intérieur du rapport d'activités qui contient déjà tout ce qu'il faut pour que le ministère évalue la pertinence du financement à la mission.

Le deuxième est un vaste mouvement initié pour la reconnaissance du travail des organismes communautaires autonomes œuvrant partout dans la province, qui s'est déployé sur plusieurs mois, et nommé « *Communautaire à boutte!* ». Si la Maison de la Famille D.A.C. a choisi de participer aux activités proposées (rencontres provinciales, manifestations, visibilité dans les communications entre les organismes et leurs partenaires, etc), c'est qu'elle a toujours mis de l'avant l'apport positif et essentiel du communautaire auprès des populations.

Bien du pain sur la planche nous attend pour les années à venir. Et comme ils l'ont fait depuis son ouverture, les artisans de la Maison de la Famille D.A.C. poursuivront leur engagement à servir les personnes qui placent leur confiance dans sa mission.

Nathalie Laroche

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

MISSION : depuis 1991, nous accompagnons chaque personne qui nous sollicite vers l'adaptation et le mieux-être, en offrant 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. 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'étant 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 en terme de droits d'accès. Consciente du courage nécessaire pour demander de l'aide, la Maison de la Famille D.A.C. 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!

4. Conseil d'administration et équipe permanente

Les membres du conseil d'administration en poste au 31 mars 2026

Nom	Fonction	Fin de mandat		
		2026	2027	2028
Georgianne Gagné	Présidente			X
Lucie Guillemette	Vice-présidente			X
Serge Maheux	Trésorier	X		
Marcelle Tremblay	Secrétaire	X		
Huguette Dugas	Administratrice		X	
Fabio Suarez	Administrateur		X	
Sarah Remili	Administratrice	X		

Les membres du conseil d'administration se sont rencontrés **9** 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 : embauche de la coordonnatrice des droits d'accès;
- ✓ Filtrage des bénévoles : réfléchir au processus afin de raffiner les critères d'inclusion;
- ✓ Finances : s'assurer que les membres du CA soient bien informés du volet financier et prévoir le financement pour les cinq prochaines années;
- ✓ Orientation pour une réflexion sur l'utilisation des sommes en fonds de réserve : une démarche avec une consultante est en cours afin de réaliser une grille décisionnelle.

L'équipe permanente

En 2025-2026, la Maison de la Famille 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
Rébecca Meyer, intervenante famille et coordonnatrice au service des droits d'accès (fin avril 2025 à mai 2026)	Baccalauréat en psychologie (en cours)
Marion Adamiste, responsable du service des droits d'accès par intérim de février 2025 à avril 2025	Doctorat en psychologie (Ph.D)

5. Faits saillants 2025-2026

Au cours de l'année 2025-2026, 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.

➤ **Complexité des situations**

Dans les dernières années, nous constatons que les problématiques présentées par notre clientèle cumulent plusieurs enjeux (psychosociaux, relationnels, financiers, santé mentale, etc.). Ce contexte demande alors plus d'efforts et de déploiement de compétences à notre équipe de travail et aux bénévoles. Et au-delà des chiffres, il y a aussi le qualitatif. Le temps consacré à chaque personne augmente, il faut raffiner la vision du travail de soutien, et acquérir une meilleure connaissance des ressources vers qui référer les personnes. Il va sans dire que nous devons opérer avec une gestion des priorités plus serrée.

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

La Maison de la Famille D.A.C. bénéficie, pour une quatrième 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 et davantage 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 97.3M\$ 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 4 années, qui se termine en 2026. Cette somme a permis d'ouvrir de nouvelles plages horaires et 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 avec un retard, ce qui impacte le budget, puisque les dépenses ne peuvent s'effectuer en entier dans l'année en cours.

➤ **Logiciel ASO**

Nous avons accepté l'offre du Regroupement Québécois des Ressources de Supervision des Droits d'Accès (RQRSDA) afin de faire la transition vers un logiciel qui permet la gestion des dossiers et la compilation des statistiques du service des droits d'accès. Ce projet est en cours d'intégration de la plateforme.

➤ **Ressources humaines**

Accompagné de la directrice, le comité des ressources humaines mandaté par le conseil d'administration a procédé l'embauche d'une nouvelle coordonnatrice au service de supervision des droits d'accès en avril 2025.

➤ **Changement de personnel**

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'une nouvelle personne embauchée doit prendre le temps d'être formée et de se familiariser avec les procédures avant de devenir complètement autonome. Malgré tout, la Maison de la Famille D.A.C. a tout de même réussi à augmenter le nombre de dossiers desservis. Afin de stabiliser l'encadrement du service de SDA, le conseil d'administration a accordé une prime afin qu'une des personnes en poste puisse prendre des décisions urgentes nécessaires.

➤ **Collaboration à des projets en développement**

▪ **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.

▪ **Café-Jasette**

L'objectif de ce projet est de briser l'isolement des familles qui accueillent des enfants de la DPJ, en créant un réseau social de personnes qui comprennent et vivent les enjeux relatifs à l'accueil d'enfant confiés par la DPJ. La Maison de la Famille D.A.C. a permis à ce réseau de bénéficier d'une enveloppe budgétaire provenant du programme de soutien à la création d'environnements favorables du CIUSSSCN, et ainsi le soutenir dans la réalisation des samedi-jasette.

▪ **Recherche Trauma**

Ce projet vise à créer un programme pour aider les parents qui ont vécu des expériences difficiles durant leur enfance, comme la négligence ou la violence, et qui souhaitent mieux comprendre ces expériences pour améliorer leur rôle de parent. Ce projet de recherche est offert par Top Med, en collaboration avec le *Centre de recherche et innovation en santé* au collège Mérici, ayant pour objectif de créer un programme pour toute la province. Leur besoin premier est d'avoir accès à un local pour des groupes de 6 à 10 parents, à raison de 5 à 8 rencontres, ce à quoi participe la Maison de la Famille D.A.C.

➤ **Revendications du milieu communautaire**

▪ **Communautaire à boutte!**

Considérant le sous-financement chronique des organismes communautaires du Québec et l'impact négatif que cela engendre sur les services offerts à la population, le mouvement *Communautaire à boutte!* a été mis sur pied pour dénoncer le sous-financement à la mission des OC. La volonté de la Maison de la Famille D.A.C. de participer au mouvement repose sur sa croyance que les revendications du mouvement communautaire en faveur d'un financement adéquat sont légitimes car la Maison de la Famille D.A.C. est elle-même confrontée au manque de soutien adéquat pour sa mission.

➤ **Développement d'un cadre structurel pour la prise de décision**

▪ **Grille décisionnelle**

Les membres du conseil d'administration et la directrice ont rencontré *Bénévole d'expertise* afin d'explorer une demande d'accompagnement possible. À la suite de cette rencontre, il a été décidé d'opter plutôt pour un accompagnement plus soutenu offert par une consultante d'expérience. La démarche d'accompagnement vise à soutenir la Maison de la Famille D.A.C. dans le développement d'un cadre décisionnel structuré, permettant d'orienter de manière cohérente et optimale l'utilisation des fonds de réserve. Elle a également pour objectif d'assurer que ces choix s'inscrivent dans une gestion équilibrée et réaliste de la capacité organisationnelle, en cohérence avec les priorités de l'organisme.

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

L'accueil, une valeur fondamentale

Appels téléphoniques et courriels

Le premier contact avec la Maison de la Famille D.A.C. s'effectue généralement par téléphone qui est fière d'accueillir chaque personne directement, sans système automatisé. Les bénévoles attirés à cette fonction, cruciale pour maintenir un lien de proximité fort, s'assurent que chaque personne ait droit en tout temps à une réception chaleureuse.

Dans leurs fonctions, les bénévoles à l'accueil sont amenés à répondre à des demandes en lien avec tous les services disponibles. 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 **218** appels, comparativement à l'année dernière.

2025-2026 : 4 005 appels téléphoniques, qui représentent une moyenne de **334** appels par mois, reçus par **23** bénévoles et 1 employée d'été.

2024-2025 : 3 787 appels téléphoniques, reçus par 21 bénévoles, 1 stagiaire et 1 employée d'été.

L'équipe des bénévoles qui se relaient à l'accueil de la Maison de la Famille D.A.C. a fourni **2 204** heures de présence active. Notons une légère baisse de 112 heures comparativement à l'année dernière (2 316 heures), qui s'explique en grande partie par :

- 7 journées de fermetures lors des travaux de rénovations occasionnés par un dégât d'eau, totalisant ainsi 77 heures;
- Une demi-journée de fermeture en raison d'une coupure d'eau, représentant 3.5 heures;
- 2 journées de planification pour les employé-e-s au mois de janvier, au cours desquelles les services étaient fermés. Ces deux journées totalisaient 22 heures.

À noter : 50 heures d'accueil/semaine de jour et de soir ont été consacrées à des contacts informels pour ainsi permettre aux familles de recevoir une réponse adéquate à leur besoin.

Nous continuons de préserver une belle stabilité dans l'équipe de bénévoles à l'accueil. En effet, **11** d'entre eux ont plus de 5 ans d'ancienneté dans l'équipe et 6 sont impliqués depuis plus de deux ans.

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

TÉMOIGNAGE D'UNE BÉNÉVOLE À L'ACCUEIL

« Quand j'arrive à la Maison de la Famille, je me sens « en famille ». Les gens qui y viennent trouvent du réconfort, de l'information et la petite tape dans le dos qui dit « on est là pour toi! » Mais surtout, ils trouvent de l'écoute, car la Maison remplit bien ce grand rôle. On entre ici et on en sort changé. »

Tableau des appels et courriels reçus en 2025-2026

Catégories / Mois	Avril	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Janv.	Fév.	Mars	Total
Directrice	22	18	17	11	8	21	32	19	18	17	22	28	233
Coordonnatrice de l'action bénévole	32	30	22	5	23	32	30	28	10	12	25	17	266
Coordonnateur de la relation d'aide	38	23	27	30	41	53	44	30	23	44	44	35	432
Coordonnatrice D.A.C. et intervenante famille	90	56	69	76	65	49	85	75	43	65	106	73	852
Écoutes téléphoniques	4	1	1	-	6	7	8	6	4	7	11	5	60
Info / Services	21	14	14	15	18	11	18	13	15	9	13	20	181
Références	9	2	3	3	10	2	4	12	3	8	6	12	74
Inscriptions aux activités	88	65	69	56	109	93	110	98	65	75	76	127	1031
Bénévoles	75	61	68	45	75	51	107	80	58	68	84	97	869
Autres (livraisons, déneigeur)	-	-	1	-	1	1	-	-	2	1	1	-	7
TOTAUX	379	270	291	241	356	320	438	361	241	306	388	414	4005
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

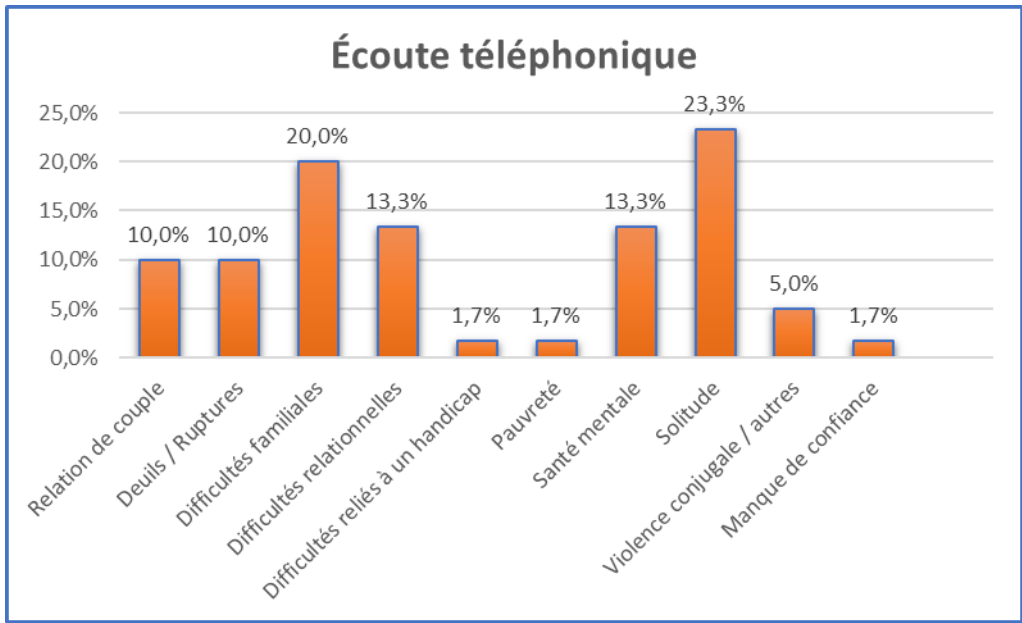
L'écoute téléphonique : le premier jalon de l'aide

2025-2026 : 60 appels nécessitant de l'écoute téléphonique, totalisant **25** heures.
2024-2025 : 67 appels nécessitant de l'écoute téléphonique, pour 26 heures en tout.

Parmi les appels téléphoniques reçus, une attention particulière est portée aux appels en provenance de personnes qui manifestent une charge émotionnelle importante ou ayant besoin d'une écoute active. Selon le besoin exprimé, 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 **25** heures d'écoute, d'une durée moyenne de **25** minutes par appel.

Le graphique suivant présente la nature des problèmes soulevés durant l'écoute téléphonique et leur importance relative. Le nombre d'appels reliés à la solitude a augmenté, passant de 19,4% à 23,3% cette année, la plaçant ainsi au premier rang parmi les motifs d'appels nécessitant une écoute. Les difficultés familiales se retrouvent au second rang des difficultés les plus rencontrées, avec 20% des appels.



La relation d'aide, un soutien inestimable

Consultations en relations d'aide

La Maison de la Famille D.A.C. a pu compter sur **41** personnes intervenant en relation d'aide. Chacune d'elles offre une écoute empathique à la clientèle, que ce soit sous forme d'accompagnement individuel, conjugal ou familial.

En ce qui a trait aux délais, nous informons les demandeurs lors de leur entrevue d'ouverture :

- De 1 à 3 semaines, pour un suivi individuel;
- Plus de 1 mois pour les suivis de couples ou la relation d'aide familiale.

Rappelons que notre service permet à des personnes en difficulté d'obtenir du soutien auquel elles n'auraient pas eu accès autrement, en raison d'enjeux économiques ou de débordement dans les ressources d'aide psychosociale.

En 2025-2026, la somme de bénévolat effectuée par cette équipe s'élève à plus de **2 892** heures cette année, en légère augmentation par rapport à l'an dernier. Ce total inclut 1 110,5 heures d'intervention directe en relation d'aide, effectuées à 99% par des bénévoles¹, la participation aux rencontres de supervision (1 202 heures²) et à des comités de travail, et finalement beaucoup de temps investi pour la préparation et la planification des rencontres avec leur aidé-e.

 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 **51** heures d'intervention (36 heures en 2024-2025).

TÉMOIGNAGE D'UNE INTERVENANTE-BÉNÉVOLE

« Après une longue période de solitude professionnelle, j'ai retrouvé ici un sentiment d'accueil et de confiance qui m'a profondément aidée à me reconstruire. Le bénévolat m'a offert bien plus que je ne l'aurais imaginé : j'y ai puisé de la force, de la clarté et l'élan nécessaire pour me relever. Ce qui m'a le plus marquée, c'est la confiance qu'on m'a accordée à un moment où je l'avais perdue moi-même. Grâce à la compassion et à la sensibilité de l'équipe, j'ai pu me redécouvrir et reprendre ma voie professionnelle. Aujourd'hui, j'exerce comme psychologue et j'accompagne de nombreuses personnes. Je me sens enfin à ma place. L'expérience vécue au sein de la Maison de la Famille a été déterminante pour moi. Elle a nourri ma résilience et m'a donné le courage de poursuivre mon métier avec conviction. » 

Lors de l'évaluation téléphonique de chaque demande, il arrive que la situation exprimée dépasse notre mandat en relation d'aide et que nous devons référer ces personnes à l'externe. Cette année, seulement 10 demandes se sont avérées inadmissibles (moins de 7% des personnes faisant appel à notre service). Voici les principales raisons :

- parent ayant un dossier ouvert à la DPJ;
- personne présentant trouble de santé mentale sévère ou sans traitement;
- incapacité de recevoir nos services en français.

Naturellement, notre objectif demeure de les orienter de façon bienveillante vers une ressource plus adaptée à leur besoin.

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

2025-2026 : **156** nouvelles demandes dont **110** individuelles, **30** demandes de couples et **16** demandes familiales.

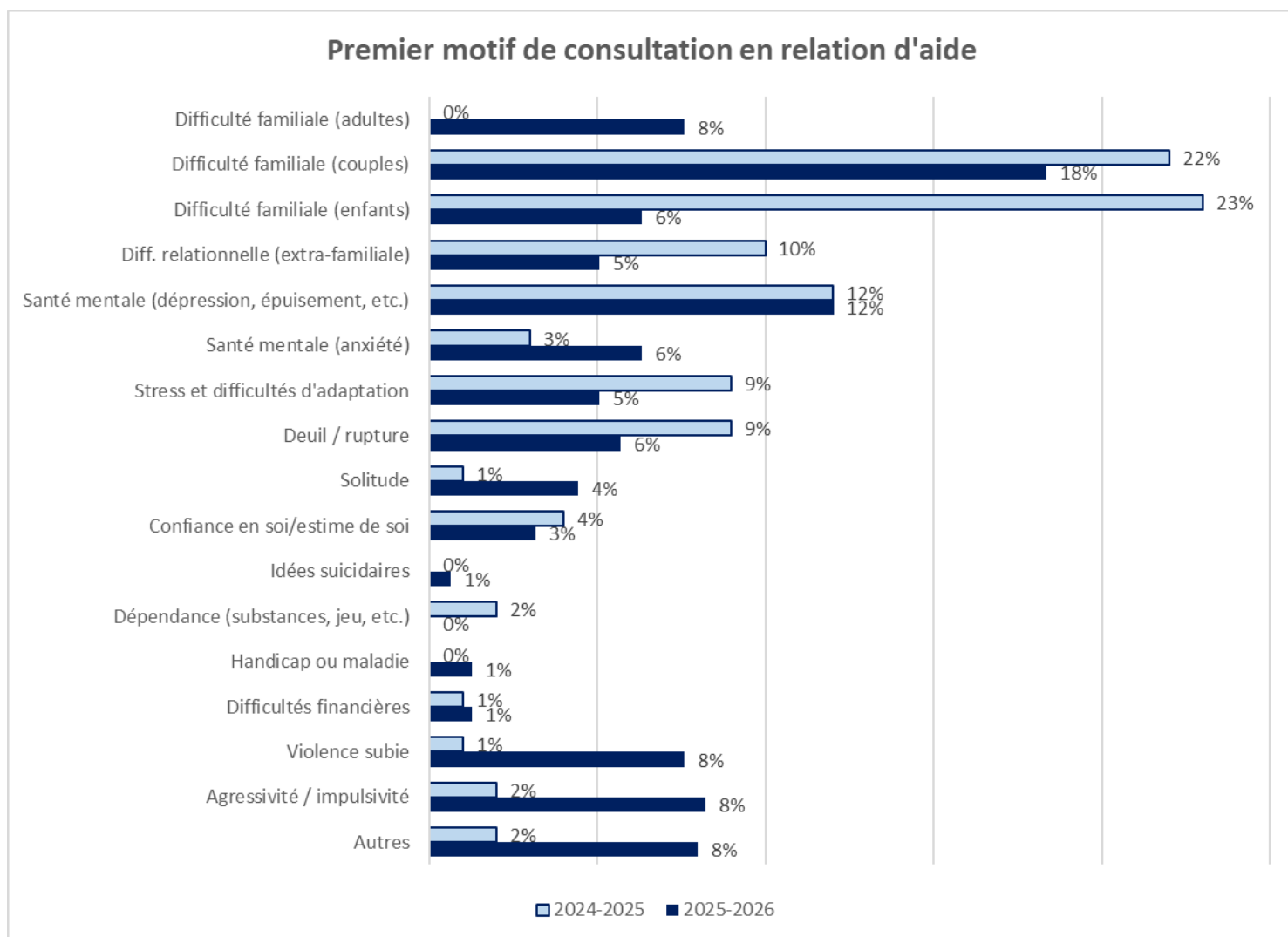
¹ 3% de plus qu'en 2024-2025.

² Incluant 50 heures de formation/supervision individuelle offertes par le coordonnateur.

RELATION D'AIDE	2025-2026		2024-2025	
Demande individuelle	110	71%	95	65%
Demande de couple	30	19%	30	20%
Demande familiale	16	10%	22	15%
TOTAUX	156	100%	147	100%

En ajoutant au total de demandes les conjoint-e-s qui consultent en couple et les membres d'une même famille qui viennent aux rencontres, nous avons accueilli **209** nouvelles personnes cette année (110 en suivi individuel, 60 en couple + 39 en art-thérapie ou accompagnement familial). Et puisque les suivis de relation d'aide se prolongent souvent au-delà d'une année, on peut facilement estimer à une centaine le nombre de personnes qui étaient déjà inscrites à nos services avant le 1^e avril 2025 et qui ont continué d'en bénéficier cette année.

Les motifs de demande



L'augmentation des cas dans la catégorie « **Autres** » témoigne de la multiplication des problématiques plus lourdes telles que des symptômes psychotiques ou des indices de traumatismes complexes tels que l'hypersensibilité ou la dysrégulation émotionnelle/souffrance morale, les questionnements existentiels (mes valeurs, mon identité) ou un parcours de judiciarisation. On y retrouve aussi quelques demandes d'aide provenant de proches aidant-e-s.

En ce qui concerne la nature des problématiques qui sont exprimées comme motif de consultation, les **difficultés familiales** (32%) demeurent en tête en 2025-2026. Celles-ci se déclinent maintenant en trois sous-catégories selon que le conflit principal concerne *le couple* (18%) ou *le développement de l'enfant* (6%), tandis que le quart de ces demandes impliquent *un parent et son enfant d'âge adulte* (8%). Les difficultés en matière de santé mentale suivent de près et se retrouvent principalement dans les catégories dépressive (12%) ou anxieuse (6%).

La détresse dans les relations est palpable quand on observe l'augmentation des cas d'agressivité-impulsivité (8%) et de violence subie (8%) comme motif principal de consultation.

La durée des suivis

Les suivis individuels sont en principe d'une durée illimitée, mais ils atteignent en moyenne **8** rencontres. Les suivis de couple sont généralement plus courts, allant de **5** à **6** rencontres en moyenne. En revanche, il n'est pas rare que les suivis d'enfant en art-thérapie dépassent **20** rencontres*.

Équipe des intervenant-e-s 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 pour dîner ensemble et réviser les procédures, les critères d'évaluation et d'autres enjeux touchant ce service important.

Nombre d'entrevues d'ouverture effectuées		
Bénévoles	61	30,5 heures
Coordonnateur	73	36,5 heures
Stagiaires et Emploi d'Été Canada	29	14,5 heures

TÉMOIGNAGE D'UNE PERONNE AYANT REÇU L'AIDE

« Quand j'ai contacté la Maison de la Famille, j'étais isolé et je me sentais brisé intérieurement. Je n'aimais pas me faire dire que j'étais fort, car j'avais l'impression qu'on évacuait ainsi ma souffrance. Mais ce que j'ai trouvé chez vous est différent. Voyez-vous, dans ma vie, on m'a toujours demandé de changer, et vous, vous ne m'avez pas demandé de changer. »

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

Profil de la clientèle en relation d'aide

Demande provenant de	2025-2026	2024-2025
Femmes (15 ans et +)	72%	84%
Hommes (15 ans et +)*	28%	16%
<u>Art-thérapie (0-15 ans)</u>		
Fille	25%	53%
Garçon	75%	47%

Provenance	2025-2026	2024-2025
Charlesbourg	40%	40%
Beauport	21%	16%
La Cité/Limoilou	10%	14%
Haute-Saint-Charles	9%	6%
Les Rivières	9%	13%
Ste-Foy/Sillery/Cap-Rouge	3%	4%
Autres villes / municipalités* :	8%	7%
*L'Ancienne-Lorette (2), Lévis (2), Stoneham-et-Tewkesbury (2), Île d'Orléans, Pont-rouge, St-Apollinaire, Ste-Brigitte-de-Laval, St-Tite-des-Caps, Bas-St-Laurent.		

Familles avec enfants de 0 à 21 ans	2025-2026	2024-2025
Deux parents d'origine	61%	36%
Famille monoparentale	20%	46%
Famille recomposée	19%	18%

Groupe d'âge des clients	2025-2026	2024-2025
14 ans et -	5%	7%
15 à 19 ans	1%	4%
20 à 29 ans	10%	11%
30 à 39 ans	20%	16%
40 à 49 ans	19%	22%
50 à 59 ans	10%	10%
60 à 69 ans	13%	18%
70 à 79 ans	19%	10%
80 ans et +	3%	2%

État civil	2025-2026	2024-2025
Célibataire	30%	36%
Marié	31%	15%
Conjoint de fait	27%	29%
Séparé / Divorcé	11%	15%
Veuf/Veuve	1%	5%

Revenu familial annuel	2025-2026	2024-2025
Moins de 15,000\$	4%	6%
15,000\$ à 24,999\$	15%	18%
25,000\$ à 34,999\$	11%	11%
35,000\$ à 44,999\$	15%	12%
45 000\$ à 54,999\$	14%	15%
55 000\$ à 64 999\$	9%	8%
65 000\$ à 74 999\$	7%	8%
75 000 \$ à 99 999\$	11%	10%
100 000\$ et plus	15%	13%

Les 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 quatre groupes entre juin et août 2025 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 **59** se sont concrétisées.

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 2025-2026, **7** de nos activités étaient offertes en collaboration.

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 encouragent les échanges entre les participants. Une session de groupe implique plusieurs rencontres (minimum de 3) 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 a débuté.

Ces activités contribuent également à briser l'isolement qui peut être ressenti lorsque des problèmes rendent le quotidien plus difficile. Elles favorisent l'entraide 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 **2025-2026**, les sessions de groupe représentent **2 366** heures de services reçues.

En 2024-2025, les sessions de groupe représentent 2 306 heures de services reçues.

En **2025-2026**, **28** sessions de groupes ont été offertes, **27** se sont concrétisées, avec un total de **213** participants.

En 2024-2025, 26 sessions de groupe ont été offertes, toutes se sont concrétisées, avec un total de 214 participants.

En **2025-2026**, l'organisation et l'animation des sessions de groupe représentent **400** heures de bénévolat pour **15** bénévoles et **130** heures pour les **2** personnes rémunérées.

En 2024-2025, l'organisation et l'animation des sessions de groupe représentaient 303 heures de bénévolat pour 10 bénévoles et 145 heures pour 1 personne rémunérée.

TÉMOIGNAGE D'UNE BÉNÉVOLE ANIMATRICE

« Ce que j'apprécie dans l'animation d'atelier, c'est de voir des participants qui sont au départ des inconnus et deviennent, par la force du groupe, des gens unis par l'épreuve, l'écoute, le respect, la vulnérabilité. Les participants évoluent dans un climat de confiance. J'ai beaucoup de gratitude car c'est un grand privilège d'accompagner de belles personnes. La Maison de la Famille valorise de belles valeurs. »

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'employé.e.s à l'animation	HEURES D'ANIMATION RÉMUNÉRÉE	Heures de service reçues ²
PRINTEMPS 2025									
Vers une vie plus libre	02-avr	5	2	8	15	1	0	0	80
L'estime de soi, une alliée pour la vie	29-avr	4	2	5	12	1	0	0	40
Osons parler de la colère	29-avr	3	2	9	9	1	1	9	54
Le pouvoir d'agir	30-avr	5	2	11	15	1	0	0	110
ÉTÉ 2025									
Relation d'aide 1	05-juin	6	3	10	0	0	1	24	180
AUTOMNE 2025									
Relation d'aide 1	03-sept	7	2,5	8	0	0	1	24,5	140
L'estime de soi, une alliée pour la vie	30-sept	4	2	4	12	1	0	0	32
Mieux vivre avec ses complexes	26-sept	3	2	5	18	2	0	0	30
Osons parler de la colère	15-oct	3	2	6	18	2	0	0	36
La communication, à la base des relations harmonieuses	20-oct	4	2	10	12	1	0	0	80
Comment se sentir mieux	20-oct	5	2	6	15	1	0	0	60
Développer son intelligence émotionnelle	21-oct	4	2	6	12	1	0	0	48
L'aventure de vieillir	31-oct	4	2	11	24	2	0	0	88
Relation d'aide 2	05-nov	7	2,5	10	0	0	1	24,5	175
L'anxiété relationnelle, la comprendre et la gérer	17-nov	4	2	9	12	1	0	0	72
Prendre soin de ses relations	25-nov	4	2	6	12	1	0	0	48
Activités d'écriture et de dessin	28-nov	4	2	9	24	2	0	0	72
HIVER 2026									
Relation d'aide 1	14-janv	6	3	7	0	0	1	24	126
Activités d'écriture et de dessin GR.01	16-janv	9	2,25	10	58,5	2	0	0	202,5
La communication, à la base des relations harmonieuses	19-janv	4	2	7	12	1	0	0	56
Vers la connaissance de soi	27-janv	4	2	10	12	1	0	0	80
Développer son intelligence	03-févr	4	2	5	12	1	0	0	40
L'anxiété relationnelle, la comprendre et la gérer	23-févr	4	2	8	12	1	0	0	64
Relation d'aide 2	11-mars	6	3	8	0	0	1	24	144
Groupe de thérapie par les arts	16-mars	8	2	9	24	1	0	0	144
Apprivoiser sa colère	20-mars	4	2	8	24	2	0	0	64
Vivre dans la joie	31-mars	5	2,5	8	35	2	0	0	100
TOTAL		130		213	399,5	29	6	130	2365,5

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.

En 2025-2026, la session de groupe suivante a été annulée : *Mieux vivre avec ses complexes* qui devait débiter le 25 avril 2025.

Les conférences-échanges

Les compétences 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 diversité de compétences professionnelles qui s'alignent sur les 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*. Pour permettre aux parents de profiter de la conférence, nous offrons un service de gardiennage ainsi que le repas. Malheureusement ces activités destinées aux parents ont connu une baisse de participation cette année. Plusieurs ont dues être annulées en raison du faible taux d'inscription.

Somme toute, en **2025-2026**, l'ensemble du volet conférences-échanges représente :

- 18 heures de bénévolat par 4 animateurs bénévoles (incluant la bénévole au gardiennage);
- 12 heures d'implication fournies par 2 employé-e-s;
- 7 collaborations avec d'autres organisations;
- Au total, cela représente **148** heures de service reçues.

Parmi les collaborateurs, nous pouvons compter sur l'APE Service d'aide à l'emploi, le Carrefour Jeunesse Emploi, Charlesbourg Communauté Solidaire et la Campagne 1000 jours du CIUSSCN.

2025-2026 : **21** conférences-échanges ont été offertes, **13** se sont concrétisées pour un total de **74** participants.

2024-2025 : **27** conférences-échanges ont été offertes, **18** se sont concrétisées avec un total de **141** participants.



CONFÉRENCES ÉCHANGES	DATE DÉBUT	NOMBRE DE RENCONTRES	DURÉE EN HEURES (1 SÉANCE)	NOMBRE DE PARTICIPANT.E.S	HEURE(S) EN BÉNÉVOLAT ¹	NOMBRE DE BÉNÉVOLES	Nombre d'employé.e.s à l'animation	HEURES D'ANIMATION RÉMUNÉRÉE	Heures de service reçues ²
PRINTEMPS 2025									
Comment retourner sur le marché du travail?	08-avr	1	2	3	0	0	0	0	6
L'anxiété de performance	08-avr	1	2	7	3	1	0	0	14
Comment gérer le budget de couple?	06-mai	1	2	4	0	0	0	0	8
AUTOMNE 2025									
Agir pour l'environnement: motivation ou hésitation?	16-oct	1	2	5	0	0	0	0	10
Part budgétaire de l'alimentation: trucs et astuces	30-oct	1	2	2	0	0	0	0	4
Comment optimiser son budget et gérer ses dettes?	24-nov	1	2	5	0	0	0	0	10
Vaincre l'indécision	1er déc	1	2	9	3	1	0	0	18
Coparentalité et communication	08-déc	1	2	3	0	0	2	6	6
HIVER 2026									
L'épuisement amoureux	02-févr	1	2	11	3	1	0	0	22
Comment se protéger lors d'achats en ligne?	05-mars	1	2	6	0	0	0	0	12
Vaincre l'indécision	24-mars	1	2	6	3	1	0	0	12
SOUPER INFO-PARENTS**									
Développement du langage chez les 3-5 ans 7P-3E	25-févr	1	2	10	3	1	1	3	20
Danser entre travail et famille: un rythme à trouver 1P-2E	17-mars	1	2	3	3	1	1	3	6
TOTAL		13		74	18	6	4	12	148

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

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.

** 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 ou deux personnes animent les enfants pendant que leurs parents assistent aux conférences.

En 2025-2026, les conférences-échanges suivantes ont été annulées pour diverses raisons :

- Souper Info-Parents *Le passage à la maternelle*, 9 avril 2025;
- Souper Info-Parents *Beaux-parents : naviguer dans les eaux de la famille recomposée*, 15 avril 2025;
- *L'épuisement amoureux*, 6 octobre 2025;
- *Préserver sa santé mentale à l'ère des réseaux sociaux*, 20 novembre 2025;
- Souper Info-Parents *Boîte à lunch sans tracas*, 25 septembre 2025;
- Souper Info-Parents *Jongler avec les écrans : un art familial qui se développe*, 29 octobre 2025;
- Souper Info-Parents *Danser entre travail et famille : un rythme à trouver*, 18 novembre 2025;
- Souper Info-Parents *Les routines et le sommeil*, 22 janvier 2026.

Les groupes ouverts

Les groupes ouverts sont très populaires à la Maison de la Famille D.A.C. 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.

En 2025-2026, 19 groupes ouverts ont été offerts et ont eu lieu. Le tout représente un total de **1 390** heures de service reçues et **733** présences.

- 303 heures de bénévolat, données par 11 animateurs bénévoles;
- 120 heures de travail pour 2 employées;
- 5 collaborateurs de d'autres organisations.

Toutefois, 5 rencontres ont dû être annulées en raison de travaux de rénovations dans la maison :

- Café-causerie, 25 septembre 2025;
- Matinée Parents-Enfants, 24 septembre 2025;
- Café-causerie, 29 janvier 2026;
- Rencontre chantante, 29 janvier 2026;
- Matinée parents-enfants, 3 février 2026.

En 2024-2025, 19 cafés-causeries ont été offerts. Tous se sont donnés. 898 présences ont été enregistrées. Cette catégorie représente 301 heures de bénévolat données par 6 bénévoles, 93 heures de travail pour 2 employés et 1 641 heures de service reçues.

GROUPES OUVERTS		DATE	NOMBRE DE RENCONTRES	DURÉE EN HEURES (1 SÉANCE)	PRÉSENCES	HEURE(S) EN BÉNÉVOLAT ¹	NOMBRE DE BÉNÉVOLES	Nombre d'employé.e.s à l'animation	HEURES D'ANIMATION RÉMUNÉRÉES	Heures de service reçues ²
PRINTEMPS 2025										
Café-Causerie		10-avr	1	2	10	3	1	0	0	20
		24-avr	1	2	9	3	1	0	0	18
		08-mai	1	2	9	3	1	0	0	18
		22-mai	1	2	9	3	1	0	0	18
		05-juin	1	2	9	3	1	0	0	18
Rencontres chantantes		10-avr	1	2	10	6	2	0	0	20
		24-avr	1	2	11	6	2	0	0	22
		08-mai	1	2	11	6	2	0	0	22
		22-mai	1	2	12	6	2	0	0	24
		05-juin	1	2	13	6	2	0	0	26
Club de lecture		17-avr	1	2	7	3	1	0	0	14
		08-mai	1	2	6	3	1	0	0	12
		29-mai	1	2	5	3	1	0	0	10
ACTIVITÉS PARENTS-ENFANTS*									0	0
Matinées parents enfants	5P-6E	01-avr	1	2	11	3	1	1	3	22
	5P-6E	15-avr	1	2	11	3	1	1	3	22
	4P-5E	29-avr	1	2	9	3	1	1	3	18
	4P-5E	13-mai	1	2	9	3	1	1	3	18
	6P-7E	27-mai	1	2	13	3	1	1	3	26
Vendredi découverte	5P-9E	04-avr	1	2	14	3	1	1	3	28
	2P-4E	02-mai	1	2	6	0	0	1	3	12
ÉTÉ 2025										
Café-causerie estival		10-juil	1	2	8	6	2	0	0	16
		24-juil	1	2	12	3	1	0	0	24
		07-août	1	2	10	3	1	0	0	20
		21-août	1	2	10	6	2	0	0	20
Activité d'écriture et de dessin		04-juil	1	2	10	6	2	0	0	20
		11-juil	1	2	9	6	2	0	0	18
		18-juil	1	2	10	6	2	0	0	20
		25-juil	1	2	9	6	2	0	0	18
		1er août	1	2	9	6	2	0	0	18
		08-août	1	2	9	6	2	0	0	18
		15-août	1	2	7	6	2	0	0	14
		22-août	1	2	8	6	2	0	0	16
		25-août	1	2	8	6	2	0	0	16
ACTIVITÉS PARENTS-ENFANTS*									0	0
Matinée parents-enfants	4P-4E	10-juin	1	2	8	0	0	2	6	16
	1P-2E	15-juil	1	2	3	0	0	2	6	6
	6P-7E	29-juil	1	2	13	0	0	2	6	26
	3P-7E	12-août	1	2	10	0	0	2	6	20

AUTOMNE 2025									
Les rencontres chantantes	04-sept	1	1,5	7	5	2	0	0	10,5
	18-sept	1	1,5	8	5	2	0	0	12
	02-oct	1	1,5	9	5	2	0	0	13,5
	16-oct	1	1,5	9	5	2	0	0	13,5
	30-oct	1	1,5	7	5	2	0	0	10,5
	13-nov	1	1,5	10	5	2	0	0	15
	27-nov	1	1,5	7	5	2	0	0	10,5
	04-déc	1	1,5	4	5	2	0	0	6
	18-déc	1	1,5	5	5	2	0	0	7,5
Cheminer et s'épanouir	17-sept	1	2	6	3	1	0	0	12
	1er oct	1	2	7	3	1	0	0	14
	15-oct	1	2	6	3	1	0	0	12
	29-oct	1	2	1	3	1	0	0	2
	12-nov	1	2	5	3	1	0	0	10
	26-nov	1	2	2	3	1	0	0	4
	10-déc	1	2	1	3	1	0	0	2
Club de lecture	18-sept	1	1,5	6	2,5	1	0	0	9
	16-oct	1	1,5	5	2,5	1	0	0	7,5
	06-nov	1	1,5	5	2,5	1	0	0	7,5
	27-nov	1	1,5	6	2,5	1	0	0	9
	18-déc	1	1,5	4	2,5	1	0	0	6
Café-causerie	09-oct	1	2	9	3	1	0	0	18
	23-oct	1	2	7	3	1	0	0	14
	06-nov	1	2	14	3	1	0	0	28
	20-nov	1	2	10	3	1	0	0	20
	04-déc	1	2	9	3	1	0	0	18
	18-déc	1	2	8	3	1	0	0	16
ACTIVITÉS PARENTS-ENFANTS*								0	0
Matinée parents-enfants	1P-1E	08-oct	1	2	2	0	0	2	4
	1P-1E	05-nov	1	2	2	0	0	2	4
	2P-3E	19-nov	1	2	2	0	0	2	4
	2P-3E	03-déc	1	2	5	0	0	2	10
	2P-3E	17-déc	1	2	5	0	0	2	10
Vendredi découverte	3P-7E	19-sept	1	2	10	0	0	1	20
	4P-8E	31-oct	1	2	12	0	0	1	24
	5P-7E	05-déc	1	2	12	0	0	1	24

HIVER 2026									
Café-causerie	15-janv	1	2	12	3	1	0	0	24
	12-févr	1	2	10	3	1	0	0	20
	26-févr	1	2	12	3	1	0	0	24
	12-mars	1	2	8	3	1	0	0	16
	26-mars	1	2	10	3	1	0	0	20
Club de lecture	15-janv	1	1,5	6	2,5	1	0	0	9
	05-févr	1	1,5	6	2,5	1	0	0	9
	26-févr	1	1,5	6	2,5	1	0	0	9
	19-mars	1	1,5	5	2,5	1	0	0	7,5
Les rencontres chantantes	15-janv	1	1,5	10	5	2	0	0	15
	12-févr	1	1,5	9	5	2	0	0	13,5
	26-févr	1	1,5	5	5	2	0	0	7,5
	12-mars	1	1,5	8	5	2	0	0	12
	26-mars	1	1,5	5	5	2	0	0	7,5
ACTIVITÉS PARENTS-ENFANTS*								0	0
Matinée parents-enfants	2P-4E 20-janv	1	2	6	3	1	1	3	12
	2P-1E 17-févr	1	2	3	3	1	1	3	6
	2P-4E 03-mars	1	2	6	0	0	2	6	12
	2P-3E 17-mars	1	2	5	0	0	2	6	10
	1P-1E 31-mars	1	2	2	0	0	2	6	4
Vendredi découverte	3P-5E 20-févr	1	2	8	3	1	1	3	16
	6P-11E 27-mars	1	2	17	3	1	1	3	34

GROUPES OUVERTS	DATE	NOMBRE DE RENCONTRES	DURÉE EN HEURES (1 SÉANCE)	PRÉSENCES	HEURE(S) EN BÉNÉVOLAT ¹	NOMBRE DE BÉNÉVOLES	Nombre d'employé.e.s à l'animation	HEURES D'ANIMATION RÉMUNÉRÉES	Heures de service reçues ²
Total annuel		93		733	302,5	107	38	114	1390

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

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

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

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

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

	2025-2026	2024-2025
Hommes	12%	13%
Femmes	88%	87%
Je m'identifie comme Queer-Binaire	0%	0%
Provenance	2025-2026	2024-2025
Charlesbourg	58%	60%
Beauport	10%	11%
La Cité/Limoilou	10%	7%
Haute-Saint-Charles	7%	3%
Les Rivières	6%	6%
Ste-Foy/Sillery/Cap-Rouge	3%	6%
Autres villes/municipalités :	6%	7%
Ile d'Orléans (1), Lévis (2), Lac Beauport (6), Fossambault (1), Stoneham (1), Ancienne-Lorette(2), Beauce (1)		
Familles	2025-2026	2024-2025
Avec deux parents d'origine	48%	49%
Monoparentales	40%	34%
Recomposées	12%	17%
Groupe d'âge	2025-2026	2024-2025
18 à 24 ans	3%	2%
25 à 34 ans	3%	8%
35 à 44 ans	6%	11%
45 à 54 ans	10%	10%
55 à 64 ans	21%	29%
65 et plus	57%	40%
Statut social	2025-2026	2024-2025
Étudiants	3%	3%
Travailleurs	16%	31%
À la maison	4%	4%
Sans emploi	6%	4%
Retraités	65%	54%
Bénévoles	6%	4%

	2025-2026	2024-2025
A déjà utilisé nos services	74%	56%
Nouvel utilisateur	26%	44%
État civil	2025-2026	2024-2025
Célibataire	38%	40%
Marié	13%	13%
Conjoint de fait	17%	20%
Séparé/Divorcé	28%	21%
Veuf/Veuve	4%	5%
Études	2025-2026	2024-2025
Primaire	1%	1%
Secondaire	16%	12%
DEP	18%	18%
Collégial	30%	30%
Universitaire	34%	39%
Autre	1%	0%
Revenus	2025-2026	2024-2025
Moins de 15,000 \$	8%	3%
15,000\$ à 24,999 \$	18%	13%
25,000\$ à 34,999 \$	13%	17%
35,000\$ à 44,999 \$	16%	14%
45 000\$ à 54,999 \$	14%	16%
55 000\$ à 64 999 \$	13%	8%
65 000\$ à 74 999 \$	3%	6%
75 000 \$ et +	16%	23%
Cette compilation fait ressortir les données suivantes : *58 % de la clientèle provient de Charlesbourg. *78 % ont 55 ans et plus. *70 % vivent seuls (célibataire, séparé, divorcé, veuf). *39 % ont des revenus de moins de 35 000 \$.		

Service des droits d'accès, une valeur ajoutée pour les familles

Ce service, subventionné par le CIUSSSCN depuis mars 2018, nécessite notre participation à un comité régional regroupant les 5 organisations 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 sous supervision au sein des familles, la tenue de visites parentales et l'échange de garde de l'enfant d'un parent à l'autre.

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

Coordonnatrice du service : Marion Adamiste remplacé par et Rebecca Meyer en avril 2025

Intervenant-e-s occasionnel-le-s : Noémie Lavoie, Rose Germain, Joanie Diotte, Mélina Vachon, Abir Toumi, Loïse Duguay, Mélina Lortie, Béatrice Lévesque, Valérie Moschonas, Nicolas Gémus et Alicia Dion

Stagiaire : Anne-Sophie Bouchard

Emploi d'été Canada: Béatrice Lévesque

Particularités

En 2025-2026, le travail de l'équipe du service des droits d'accès représente **2 796** heures (21h/semaine totalisant les heures de coordination, d'accompagnement et la présence des stagiaires bénévoles), comparé à 2 590 heures en 2024-2025. L'ouverture de nouveaux dossiers et la présence élargie au bureau de la responsable du service expliquent cette hausse.

Afin de répondre aux besoins de la clientèle, les principales tâches effectuées sont la supervision des échanges et des visites, la gestion des dossiers et des horaires, les suivis individuels en personne ou au téléphone, la rencontre des parents pour l'ouverture des dossiers, la préparation des documents pour la Cour, et la réponse 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. Notez que pour contrer le grand roulement du personnel de fin de semaine, la Maison de la Famille D.A.C. a bonifié les conditions de travail en augmentant le taux horaire de 2%. Il s'agit du service qui reçoit le plus d'appel mensuellement.

Organisation du service des droits d'accès supervisés

Depuis août 2024, en raison de la bonification du SDA, le nombre de plages horaires offertes pour les visites supervisées a été augmenté.

Concrètement, 2 visites simultanées peuvent désormais être réalisées tous les vendredis en soirée. 1 samedi sur 2, en raison de la fermeture d'un samedi, il est possible d'offrir jusqu'à 4 visites au cours de la journée. Les dimanches, entre 2 et 4 visites peuvent être tenues selon les besoins. Par ailleurs, afin de répondre à certaines situations nécessitant des horaires atypiques, il est arrivé à au moins 4 reprises au cours de l'année que 5 visites soient effectuées lors d'une même journée soit le dimanche.

De plus, des plages horaires sont également disponibles pour la réalisation d'échanges supervisés à intervalles de 15 minutes. Ces échanges peuvent être offerts tous les vendredis entre 16h et 19h, ainsi que les samedis et dimanches, entre 8h30 et 18h.

Depuis cette année, c'est désormais la DPJ qui gère la liste d'attente des cas qu'elle nous réfère. Ceci permet de rendre plus efficace l'intégration de nouvelles familles à nos services.

Statistiques liées aux droits d'accès

Type d'interaction	2025-2026	2024-2025	Commentaires
Dossiers actifs de l'année	33	28	On observe que le nombre de dossiers actifs a augmenté depuis la dernière année. Cette augmentation est expliquée par l'ouverture de plages horaires de visites les vendredis soirs et l'ouverture de dossiers aux visites mensuelles au lieu de bimensuelles. 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:			
Cour Supérieure	26	23	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.
DPJ	7	5	
Entente de médiation	---	---	
Échanges concrétisés*	217	152	89 % 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 et l'ouverture de nouveaux dossiers d'échanges.
Visites (2 h) concrétisées*	159	180	On observe une diminution des visites concrétisées. 55 % des visites se sont concrétisées, soit 159 visites sur une planification de 291 (à cause des annulations des parents).
Ouvertures/ fermetures de dossiers dans l'année	11/9	7/7	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 et 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 (11) est supérieur au nombre d'ouvertures de l'an dernier (7).
Demandes incomplètes dans l'année	33	32	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 l'ouverture des dossiers.
Demandes de document pour la Cour (copie des rapports) **	13	12	
Demandes d'information générées au téléphone***	147	113	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 entraîne une tâche supplémentaire dans 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; En raison de démêlés avec la justice; Lorsqu'un enfant refuse 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; Volonté de 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 préciser que les demandes reçues ne mènent pas toujours à une ouverture complète du dossier. On constate en effet un nombre significatif de non-ouvertures et d'ouvertures incomplètes, tant pour les services de visites que d'échanges supervisés. Une non-ouverture de dossier correspond aux situations où la demande, bien que reçue, ne peut être traitée en raison d'éléments manquants ou de contraintes organisationnelles. Cela inclut notamment l'absence de documents requis ou l'indisponibilité de plages horaires entraînant ainsi l'inscription des familles sur une liste d'attente. Une ouverture incomplète, quant à elle, survient lorsque tous les documents ont été reçus et qu'une plage horaire a été proposée, mais que le processus ne peut être finalisé. Cette situation peut se produire, par exemple, lorsqu'un parent ne se présente pas au rendez-vous d'ouverture et ne donne pas suite aux communications, ou encore lorsqu'un des parents refuse de signer l'entente, jugeant que les modalités du service ne lui conviennent pas. Dans les deux cas, ces demandes nécessitent une mobilisation importante de l'équipe, malgré l'absence d'ouverture officielle du dossier.

RAISONS	Non-ouvertures	Ouvertures incomplètes
Un parent ne se présente pas au rendez-vous d'ouverture de dossier et/ou ne rappelle pas	0	1
Les modalités du service ne conviennent pas au-x parent-s (ex: un des parents refuse le service)	0	2
Les modalités juridiques ne répondent pas aux exigences de la Maison de la Famille D.A.C. (journée, durée, lieux, types de supervision, etc.)	0	0
Il n'y a aucune plage horaire disponible, les parents sont placés sur la liste d'attente	30	0
Le parent visiteur fait sa demande dans un autre organisme offrant des visites supervisées	0	0
TOTAL	30	3

Profil de la clientèle actives du service 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 concernant les familles indiquent que les mères sont le parent gardien dans **52 %** des situations, que **21 %** des dossiers sont en garde partagée (donc des dossiers d'échanges supervisés), **9 %** en garde exclusivement paternelle et **18 %** en famille d'accueil.

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.

Clientèle	Nombre	Type de garde	Nb dossiers	%
Mères	30	Légale par la mère	17	52%
Pères	30	Légale par le père	3	9%
Grand-mères	0	Tutelle	0	0%
Enfants	50	Partagée	7	21%
Parents familles d'accueil	6	Famille d'accueil	6	18%
TOTAL	116	TOTAL	33	100%

Provenance des dossiers actifs de l'année			
Région administrative (Résidence des parents)	% mères	% pères	% famille d'accueil
Capitale-Nationale	94%	82%	100%
Saguenay-Lac-St-Jean	0%	4%	0%
Chaudière-Appalaches	0%	4%	0%
Ottawa	0%	2%	0%
Autres pays - France	0%	4%	0%
Non mentionné	6%	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	2	7	9
2023	0	1	1
2024	1	5	6
2025	3	7	10
2026	0	4	4
TOTAL	7	26	33
Durée d'utilisation des services (moyenne/médiane)	26 mois/ 21 mois	26 mois/ 17 mois	

7. 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 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 20 ans grâce au dévouement remarquable d'un bénévole. Durant cette dernière année, **10** enfants s'y sont inscrits, alors que notre fidèle bénévole leur consacrait **213** 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 de 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 2025-2026, la relation d'aide a été sollicitée par **60** 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 bénéficiant des services de relation d'aide	2025-2026
De 0 à 5 ans	23
De 6 à 12 ans	30
De 13 ans à 17 ans	19
De 18 à 21 ans*	4
TOTAL	76

* 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 2025-2026, **50** enfants ont bénéficié du service d'accompagnement lors des visites et des échanges supervisés.

Aux rencontres de groupe

Pour ce volet, 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. **57** 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 parents-enfants. De plus, on ajoute **129** présences d'enfant aux activités.

TÉMOIGNAGE D'UNE CLIENTE QUI FRÉQUENTE LES MATINÉES PARENTS-ENFANTS

« Notre fille a eu l'occasion de jouer avec les autres enfants, qui l'ont bien accueillie, et les autres parents ont fait preuve de gentillesse. L'endroit est vaste et sécuritaire. Ça vaut le coût! »

À la Journée de la Famille

Malheureusement, cette activité extérieure s'est vue annulée en raison du mauvais temps. Elle rejoint habituellement beaucoup de familles du quartier qui peuvent à cette occasion prendre connaissance de la mission de la Maison de la Famille D.A.C.

8. 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 de la Famille D.A.C., 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 2025-2026, les personnes suivantes ont permis la réalisation de la mission :

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);
- Coordinatrice du service de supervision des droits d'accès (21 heures /semaine);
- Intervention famille (7 heures/semaines);
- 5 postes d'intervenant-e-s aux droits d'accès (entre 5 et 20 heures/semaine), qui assurent les mesures de supervision des fins de semaine, autant pour les supervisions d'échange de garde ou que pour les visites supervisées.

La mouvance au niveau du personnel d'accompagnement du service des droits d'accès demande un haut degré de flexibilité dans la coordination du service. En 2025-2026, **14** personnes se sont relayées sur les 5 postes en fonction.

L'équipe permanente s'est rencontrée **9** fois au cours de l'année, incluant une rencontre d'orientation. Le personnel se voit habituellement 1 fois aux 6 semaines.

Des rencontres individuelles entre la direction et les employés ont aussi eu lieu à raison de 1 fois aux 6 semaines.

Personnel contractuel

- Un poste à la formation;
- Une personne en soutien pour certaines tâches administratives.

Personnel occasionnel

Un poste à l'intervention sociale du projet Emploi d'été Canada 2025 : **8** semaines à raison de 35 heures/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 2025-2026, **3** stagiaires sont venues prêter main-forte offrant **658** heures de leur temps au total.

- Camilia Poliquin-Faucher, étudiante au baccalauréat en psychoéducation (540 heures);

- Anne-Sophie Bouchard, étudiante à l'attestation d'études collégiales en Intervention en travail social (72 heures);
- Valérie Moschonas, étudiante à la maîtrise en orientation (42 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 bonifie le degré de 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 2025-2026, **93** personnes ont donné de leur énergie et de leur temps. Nous sommes fiers d'avoir réussi à maintenir l'implication de ces nombreux bénévoles, (83 en 2024-2025). 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 de la Maison de la Famille D.A.C.

Implication des bénévoles par service ou activité	Nb de personnes
Animation (ateliers, conférences, etc.)	23
Conseil d'administration	7
Relation d'aide	41
Accueil	23
Formation des nouveaux bénévoles à l'accueil	2
Carte de fête pour chaque bénévole	1
Publicité (site web)	1
Organisation d'activités sociales (Noël, fête de la rentrée)	9
Fête de la famille	0
Gardiennage	4
Soutien à l'animation parents-enfants	2
Vie de la maison (achats de fourniture, menus travaux, décoration de Noël)	6
Classement de l'inventaire de dépliants	2
Classement de la bibliothèque	1
Secrétariat	1
Recherche de commandites	1
Publipostage	1

9. La formation continue : un atout pour la qualité

L'offre de formation continue est incontournable dans un milieu en mouvance telle qu'une Maison de la Famille. De cette manière, les bénévoles, les stagiaires, ainsi que le personnel salarié, conservent et enrichissent 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
Présentation du programme Agir Tôt (Julie, ergothérapeute)	2	2	4
Présentation d'Albatros Capitale-Nationale	2	1,25	2,5
Démystifier le processus judiciaire - droit de la famille	2	2	4
Ressources humaines (CSMOSAC)	1	3	3
Midi-conférence sur les agressions sexuelles vécues par des hommes	2	4	8
Formation "Broken Bonds" organisée par EFT Québec	1	12	12
Webinaire du Regroupement pour la valorisation de la paternité (RVP)	1	0,5	0,5
Formation intensive en TCÉ (Sue Johnson) (1e de 6)	2	2	4
Mécanismes d'accès en santé mentale (CIUSSS-CN)	1	1	1
Formation intensive en TCÉ (Sue Johnson) (2e de 6)	2	2,5	5
Formation intensive en TCÉ (Sue Johnson) (3e de 6)	2	2,5	5
Formation intensive en TCÉ (Sue Johnson) (4e de 6)	2	2	4
Formation intensive en TCÉ (Sue Johnson) (5e de 6)	2	2	4
Formation intensive en TCÉ (Sue Johnson) (6e de 6)	2	3	6
Secourisme en milieu de travail (Formation Urgence Vie)	2	7	14
Secourisme en milieu de travail (Formation Urgence Vie)	2	7	14
Midi-conférence sur les hommes en situation d'itinérance	4	1	4
Présentation programme Accompagnement Québec	3	1	3
Midi-Conférence La santé psychologique des hommes au travail	3	1	3
Thérapie brève centrée sur les émotions- volet 2 - Centre St-Pierre	3	3	9
L'ouverture au dialogue grâce à la communication consciente	2	3	6
Qui prend soin de qui prend soin	4	7	28
Protéger les bénévoles et les stagiaires en OBNI (CSMOSAC)	1	3	3
Une place pour toutes les familles, CFLGBT+	1	3	3
Colloque action bénévole 2026	1	3	3
L'ABC de l'animation de groupe INFRA	1	3	3
Formation de l'accueil	1	3	3
Secourisme en milieu de travail (Formation Urgence Vie)	1	16	16
Formation à l'outil d'évaluation (Protection des enfants en contexte de violence conjugale)	1	7	7
TOTAL	54	107,75	182

Les formations spécifiques au volet Droits d'Accès

Formation continue SDA	Nombre de Présences	Durée (en heure)	Heures totales
RQRSDA - Accompagnement des enfants	3	1,25	3,75
RQRSDA – Alinéation parentale	3	3	9
RQRSDA - Processus de signalement et jugement vs autonomie	3	2	6
RQRSDA – Conflit sévère de séparation	3	5	15
Formation- Indices de consommation - Clinique SABS	3	1,25	3,75
RQRSDA - Co-parentalité	2	1	2
SHERPA – Interventions interculturelles	0	3	3
RQRSDA – Comprendre et prévenir l'usure de compassion	1	2	3
TOTAL	18	18,5	45,5

Formation initiale SDA	Nombre de Présences	Durée (en heure)	Heures totales
3 personnes ont suivi la formation initiale préalable à l'occupation du poste	3	6	18

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

Titre et hôte de la formation	Nombre de Présences	Durée (en heure)	Heures totales
Rencontre d'intégration pour l'été	1	2	2
Rencontre de préparation pour remplacement des vacances de la coord.	1	1	1
Rencontre de formation pour les tâches pendant vacances de la coord.	1	0,5	0,5
Rencontre de retour sur les tâches réalisées pendant les vacances de la coord.	1	0,5	0,5
Formation pratique à l'accueil	1	3,5	3,5
Rencontre d'intégration	1	1,5	1,5
TOTAL	6	9	9

TÉMOIGNAGE D'UN STAGIAIRE EN INTERVENTION

« Je suis arrivé à la Maison de la Famille comme stagiaire en relation d'aide et je me suis tout de suite senti accueilli et respecté. J'ai senti que mes compétences étaient appréciées et qu'on m'offrait une réelle ouverture pour proposer des projets liés à mes intérêts et aux besoins de l'organisme. Au-delà des compétences développées, cette expérience a été profondément enrichissante. J'y ai rencontré des personnes bienveillantes qui m'ont poussé à me développer et rappelé les raisons pour lesquelles j'ai choisi la relation d'aide. Elles m'ont donné confiance pour la suite de mon parcours professionnel. Mon passage à la Maison de la Famille D.A.C. a été marqué par toute l'humanité qui anime les personnes qui y œuvrent. »

Les formations offertes aux bénévoles

Titre et hôte de la formation	Nombre de Présences	Durée (en heure)	Heures totales
Comment faire des références en toute confiance	4	2,5	10
Rencontre d'intégration	1	1	1
Formation pratique accueil	1	3	3
Rencontre d'intégration	1	1,5	1,5
Coaching individuel	1	1	1
Rencontre d'intégration	1	1	1
Formation pratique accueil	1	3	3
Formation pratique accueil	1	3	3
Rencontre d'intégration	1	1	1
Formation pratique accueil	1	3	3
Formation pratique accueil	1	3	3
Rencontre d'intégration	1	1	1
Dîner de l'accueil	15	3	45
Formation pratique accueil	1	3	3
Formation pratique accueil	1	3	3
Rencontre d'intégration	1	1	1
Formation pratique accueil	1	3	3
Formation pratique accueil	1	3	3
Coaching accueil individuel	1	0,5	0,5
Rencontre d'intégration	1	1,5	1,5
Dîner de l'accueil	11	2,5	27,5
Formation initiale	1	1	1
Formation initiale	1	1	1
Coaching individuel	1	0,5	0,5
Coaching individuel (2 bénévoles)	2	1	2
Coaching individuel	1	1	1
Coaching individuel	1	1,5	1,5
Coaching individuel	1	0,5	0,5
Formation initiale	1	1	1
Formation des nouveaux et nouvelles bénévoles en relation d'aide	30	1	30
Rencontre d'information auprès des bénévoles intervenants (soir)	8	0,5	4
Coaching individuel	1	0,5	0,5
Coaching individuel	1	1	1
Supervision des animateurs	2	9	18
Rencontre d'intégration pour bénévolat activités Parents-Enfants	1	0,75	0,75
Coaching individuel	1	0,5	0,5
Coaching individuel	1	1	1
Coaching individuel	1	0,5	0,5
Coaching individuel	1	1	1
L'ABC de l'animation de groupe, INFRA	16	3	48
Midi-conférence sur les agressions sexuelles vécues par des hommes	3	4	12
Formation intensive en TCE (Sue Johnson) (1e de 6)	3	2,5	7,5
TBCS volet 2 - Centre St-Pierre (Paulina Espinosa)	2	3	6

Formation intensive en TCE (Sue Johnson) (2e de 6)	2	2,5	5
Formation intensive en TCE (Sue Johnson) (3e de 6)	3	2,5	7,5
Formation intensive en TCE (Sue Johnson) (4e de 6)	2	2	4
Formation intensive en TCE (Sue Johnson) (5e de 6)	2	2	4
Formation intensive en TCE (Sue Johnson) (6e de 6)	3	3	9
Présentation d'Albatros Capitale-Nationale	10	1,25	12,5
Approche de la thérapie basée sur la mentalisation	11	1	11
Relayeur en prévention du suicide (CPS)	8	7	56
L'ouverture au dialogue grâce à la communication consciente	16	3	48
Qui prend soin de qui prend soin	4	7	28
Une place pour toutes les familles, CFLGBT+	7	3	21
TOTAL	196	114,5	464,25

10. 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 élevée de nos bénévoles à ces rencontres et activités montre le degré d'appréciation qu'elles suscitent et la nécessité de leur tenue.

Les activités de la vie associative en 2025-2026

- ✓ Journée de ressourcement le 1^{er} mai 2025 : la journée s'est déroulée au Musée de la Civilisation et a réuni 35 personnes, dont 31 bénévoles;
- ✓ Assemblée générale annuelle le 10 juin 2025: 35 personnes sont présentes à l'assemblée, dont 27 bénévoles. Des attestations ont été décernées aux bénévoles qui comptent 5, 10, 20 et 25 ans d'assiduité;
- ✓ Fête de la rentrée pour les bénévoles le 11 septembre 2025: 45 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 en Immigration, les bénévoles ont contribué à la collecte;
- ✓ Activité *Reconnaissance des bénévoles* de la Ville de Québec : nos bénévoles ont reçu une invitation à choisir parmi les activités offertes et plusieurs ont eu l'occasion d'y participer;
- ✓ Collecte de denrées alimentaires en décembre 2025 : les bénévoles ont généreusement contribué à la collecte pour les familles défavorisées ;
- ✓ Décorations 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 11 décembre 2025 : les bénévoles et les employé-e-s ont été convié-e-s à un souper festif au Domaine Maizerets et 44 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.

TÉMOIGNAGE D'UN BÉNÉVOLE AU SUJET DE LA JOURNÉE DE RESSOURCEMENT

« Un gros MERCI à l'administration de la Maison de la Famille D.A.C. qui a toujours à cœur la reconnaissance de ses bénévoles. Très valorisant pour nous tous! »

11. Publicité et promotion

Afin de rejoindre le plus grand nombre de personnes possibles, la Maison de la Famille D.A.C. utilise divers moyens pour atteindre sa clientèle et promouvoir ses activités et services.

- 7 500 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;
- Kiosque à l'Université Laval pour les étudiant-e-s en psychoéducation;
- Kiosque au Centre d'éducation aux adultes Odilon-Gauthier;
- Une vidéo de promotion de nos services réalisée avec Volkswagen-Québec et une autre de promotion du bénévolat réalisée avec la CDC et CCAP;
- Diffusion de la programmation dans les parcs de notre secteur;
- Diffusion de la programmation dans les écoles primaires et les CPE du quartier;
- Production d'une affiche extérieure de l'image de marque de la Maison de la Famille D.A.C.



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

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

connaissent déjà nos services	32%
sont référés par le CIUSSS (CLSC, 811)*	27% ↑
sont référés par le conseil d'un parent ou ami	13%
sont référés par le biais de professionnels	13%
sont référés par le conseil d'un organisme communautaire	9%
ont trouvé sur le site internet (web et réseaux sociaux)	4%
ont trouvé notre publicité par notre dépliant	2%
sont référés par une autre institution (ex. : DPJ, etc.)	1%

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

connaissent déjà nos services	40% ↑
sont référés par le CIUSSS (CLSC, 811)	2% ↓
sont référés par le 211	0%
sont référés par le conseil d'un parent ou ami	16% ↓
sont référés par le biais de professionnels	2%
sont référés par le conseil d'un organisme communautaire	5% ↓
ont trouvé sur le site internet (web et réseaux sociaux)	14% ↑
ont trouvé notre publicité par notre dépliant	20%

*À l'été 2025, voyant que le nombre de références provenant du CLSC/811 était en déclin, nous avons produit une vidéo destinée aux intervenant-e-s du service Info-social (811 option 2). L'impact a été significatif mais de courte durée (i.e. le nombre de références a doublé au cours des deux mois suivant la diffusion de notre capsule.)

12. Rayonnement dans la communauté

La Maison de la Famille D.A.C. s'implique à l'externe par du membership à des regroupements, des collaborations avec des partenaires, des participations citoyennes et des représentations.

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. Nous soutenons aussi 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.

Participation active et membership

La Maison de la Famille D.A.C. choisit de s'impliquer soit par intérêt parce que l'organisation est un donateur, soit parce qu'elle favorise le développement du milieu communautaire par un 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 2025-2026, 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 qui suivent pour un total de **128** rencontres au service de la communauté.

Participations liées au financement

➤ **Ministère de la Famille (3 rencontres)**

Participation aux rencontres au sujet de la modulation (2 rencontres);

Participation à une rencontre au sujet du formulaire de collecte des données (1 rencontre).

➤ **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 (10 rencontres)**

La directrice siège au conseil d'administration en tant que vice-présidente (3 rencontres);

Participation à l'AGA (1 rencontre);

Fête de Noël de la Maison de la Famille de Québec (1 rencontre);

Participation au comité formation (4 rencontres);

Participation à la formation de 7 heures (1 rencontre).

➤ **Centraide Québec-Chaudières-Appalaches (5 rencontres)**

Participation à l'AGA (1 rencontre);

Séances d'information (3 rencontres);

Rencontre avec le CARO en lien avec la demande d'association (1 rencontre).

➤ **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) (9 rencontres)**

Participation à la rencontre régionale (1 rencontre);

Évaluation de notre service (1 rencontre);
Participation aux rencontres sous régionales (7 rencontres).

Participations liées au recrutement de bénévoles

- **Centre d'aide et d'action bénévole du Contrefort** et les **Alliances**, ces instances offrant du soutien dans le recrutement des bénévoles;
- **Bénévole d'expertise** depuis 2026.

Participations et membership liés au développement de la vie communautaire et au rayonnement de l'organisme

➤ **Corporation de développement communautaire du Grand Charlesbourg (7 rencontres)**

La mission de la CDC est d'initier, de renforcer et de 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.

- AGA (1 rencontre);
- Rencontres des membres (1 rencontre);
- Participation à une rencontre au sujet du portrait de l'immobilier du communautaire (1 rencontre);
- *La Grande rentrée communautaire* de septembre – kiosque (1 rencontre);
- 5 à 7 de la CDC du Grand Charlesbourg et de Beauport (1 rencontre);
- Participation à une rencontre sur une éventuelle collaboration pour le café international (1 rencontre);
- Vidéo avec CCAP (1 rencontre).

➤ **Charlesbourg communauté solidaire réalisée avec les Alliances pour la solidarité (6 rencontres)**

Charlesbourg Communauté Solidaire (CCS) est une démarche en développement des communautés qui a vu le jour en 2020. Elle favorise les rassemblements citoyens et réunit les acteurs du territoire de Charlesbourg ayant la volonté d'agir pour lutter contre la pauvreté et l'exclusion sociale. La Maison de la Famille D.A.C. 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 (2 rencontres);
- Assemblée des partenaires (3 rencontres);
- Participation au comité sur le « *Projet démocratie* » (1 rencontre).

➤ **Table en immigration Charlesbourg (2 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 (2 rencontres).

➤ **Espace de rencontres communautaires interculturelles au parc Henri-Casault -RDV animés (11 rencontres)**

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 que de 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.

- Participation au comité porteur (4 rencontres);
- Participation à une rencontre d'information échange (1 rencontre);
- Participation aux activités du Parc Henri-Casault (le chant, les percussions, animations de trois activités parents-enfants) (5 rencontres);
- Participation à l'épluchette de blé d'indes de fin de saison (1 rencontre).

➤ **Frigo-partage (1 rencontres)**

Ce projet vise la mise en place d'un frigo partage dans le quartier St-Rodrigue. La Maison de la Famille D.A.C. participe à la mise en place et à la promotion.

➤ **Fédération québécoise des organismes communautaires Famille (FQOCF) (13 rencontres)**

- Participation aux rencontres des directions (12 rencontres);
- Participation à l'AGA (1 rencontre).

➤ **Regroupement des organismes communautaires Famille de la Capitale-Nationale (ROCF 03) (25 rencontres)**

- Conseil d'administration (12 rencontres);
- AGA (1 rencontre);
- AGR (2 rencontres);
- Comité R-H (9 rencontres);
- Rencontre au sujet du financement du Ministère de la Famille pour les regroupements (1 rencontre).

➤ **Regroupement québécois des ressources en supervision de droits d'accès (RQRSDA) (22 rencontres)**

- AGA (1 rencontre);
- Rencontres du conseil d'administration (9 rencontres);
- Colloque, participation de 3 jours (1 rencontre);
- Comité politique de gouvernance (4 rencontres);
- Comité du plan de financement (5 rencontres);
- Formation au sujet de l'IA (2 rencontres).

➤ **Table de travail en supervision des droits d'accès (9 rencontres)**

- Plusieurs ressources en supervision des droits d'accès se rencontrent, en mode virtuel, afin d'échanger sur le fonctionnement du service (6 rencontres);
- Participation au comité formation (2 rencontres);
- Formation de 3 heures « *Démystifier le processus judiciaire en droit familial* » (1 rencontre).

➤ **Table des partenaires 0-11 ans (2 rencontres)**

La Table des partenaires 0-5 ans de Charlesbourg a été créée en 2009 et regroupe plusieurs organisations offrant une variété de services et activité 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 rencontres).

➤ **L'Alliance pour les personnes âgées du Grand Charlesbourg (1 rencontre)**

Cette table met en commun des partenaires qui réfléchissent à la réalité des aînés de l'arrondissement de Charlesbourg dans le but de se concerter sur les actions communautaires à entreprendre pour améliorer leur qualité de vie.

Rencontres régulières (1 rencontre).

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.

- Participation au *Forum MANU* réunissant les partenaires du Centre d'amitié autochtone de Québec et du Centre Mamuk, et organisé en collaboration avec le CIUSSS de la Capitale-Nationale;
- Présence à l'inauguration des locaux jeunesse de Violence-Info;
- Participation à la *Grande-matinée des tout-petits*;
- Rencontre avec l'équipe de Desjardins Volkswagen pour la création d'une vidéo promotionnelle de nos services;
- Participation au kiosque à l'école La Fourmilière;
- Participation à la grande rentrée de la CDC par la présence d'un kiosque pour les citoyens;
- Participation à une rencontre du comité pour le projet d'atelier de transformation alimentaire;
- Ateliers purée de bébé avec le CIUSSSCN;
- Cuisine collective du Carrefour Jeunesse Emploi Charlesbourg-Chauveau;
- Desjardins, ensemble pour notre milieu communautaire;
- Rencontre avec la Maison de la Famille de Rimouski afin de discuter de notre service de relation d'aide;
- Participation à l'AGA du Régime de retraite des groupes de femmes;
- Rencontre avec la nouvelle équipe de la Maison Ouverte;
- Rencontre avec le directeur de Métissage Québec;
- Participation au lancement de l'Institut en violence conjugale;
- Partenariat avec « Café-Jasette » pour les familles d'accueil de la région;
- Participation à la nuit des sans-abri de Charlesbourg;
- Participation au webinaire de mobilisation pour la *Semaine québécoise de la paternité* par le Regroupement pour la Valorisation de la Paternité (RVP).

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 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 en intervention.

- Avocats;
- Carrefour Jeunesse Emploi de Charlesbourg-Chauveau;
- Cégep de Sainte-Foy, Cégep de Lévis et le Collège Garneau;
- Centre intégré universitaire de santé et services sociaux de la Capitale-Nationale;
- Club Lion;
- Emploi été Canada;
- Organismes communautaires;
- Régime de retraite des groupes de femmes;
- L'Université Laval;
- Ville de Québec – arrondissement de Charlesbourg;
- Violence-info.

13. Les objectifs 2026-2027

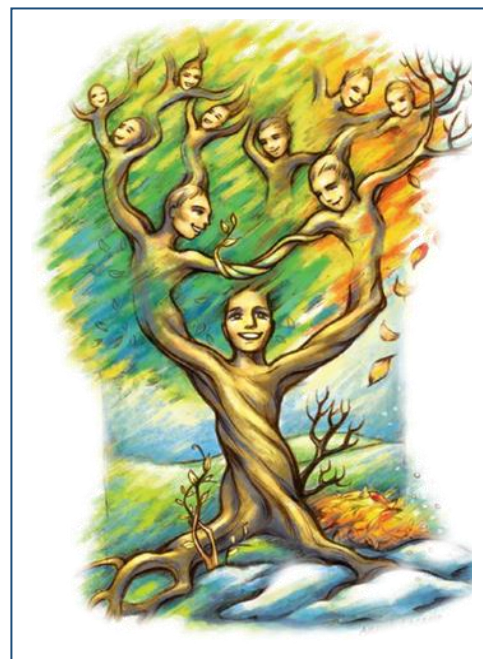
Afin d'atteindre ses objectifs 2026-2027, la Maison de la Famille D.A.C. continuera de mettre œuvre les moyens suivants :

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

... Et en poursuivant 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.

14. Statistiques en résumé et en récapitulatif sur 5 ans

Nombre d'heures de bénévolat

Description du service	Heures
Service de l'accueil	2 204
Relation d'aide (interventions directe auprès des personnes)	1 111
Supervisions cliniques (1202) et formations (464)	1 666
Sessions de groupe, conférences-échanges, souper info-parents, cafés-causeries et matinées parents-enfants	720
Représentation, conseil d'administration, comités de travail, organisation d'activités, organisation de formations, achats, menus travaux	1 200
TOTAL	6 901

Nombre de personnes ayant reçu des services

Description du service	Personnes
Nombre d'appels téléphoniques reçus	4 005
Relation d'aide: entrevues et références des nouvelles demandes	209
Sessions de groupe, conférences-échanges, soupers Info-parents, cafés-causeries, matinées parents-enfants (nombre de personnes et/ou présences)	1 020
Service des droits d'accès	116
TOTAL	5350

Récapitulatif des statistiques des 5 dernières années

Une vue des résultats statistiques depuis les 5 dernières années montre bien l’effervescence générée dans la Maison de la Famille D.A.C. par la participation et l’implication des bénévoles, et donne un aperçu de l’intensité de la vie associative dans l’organisation.

Activité	2025/2026	2024/2025	2023/2024	2022/2023	2021/2022
Nombre d’appels téléphoniques reçus	4 005	3787	3832	3496	2647
Heures de bénévolat du service de l’accueil	2 204	2316	2233	2201	1817
Nouvelles demandes de relation d’aide	156	147	159	142	143
Heures consacrées à la relation d’aide (bénévoles et salariés)	2943	2820	3911	3201,25	2019
Nombre de sessions de groupes données	27	26	21	17	15
Nombre de participants	213	214	126	103	80
Heures de travail pour l’animation (bénévoles et salariés)	530	448	288	214	285,5
Nombre de conférences-échanges données	13	18	17	9	15
Nombre de participants	74	141	141	50	320
Heures de travail pour l’animation (bénévoles et salariés)	18	51	80,5	26,5	164
Nombre de Groupes ouverts donnés	19	19	23	19	Les années précédentes les conférences-échanges et les cafés-causeries étaient calculés ensemble
Nombre de présences	733	898	886	456	
Heures consacrées à l'animation (bénévoles et salariés)	423	391	379	222	
Nombre de familles aux droits d’accès	33	28	25	33	17
Nombre d’enfants	50	32	28	55	26
Nombre de visites sur place	159	180	159	105	68
Nombre d’échanges	217	152	127	166	95
Heures consacrées aux droits d’accès (bénévoles et salariés)	2 796	2590	2305	2025	1729

15. Remerciements ♥ ♥ ♥

Un grand merci aux organisations qui croient dans la mission de la Maison de la Famille D.A.C.
en lui accordant du soutien financier



Un merci tout spécial 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 mentionné à plusieurs endroits sur les murs de 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, qui font que la Maison de la Famille D.A.C. est ce qu'elle est devenue aujourd'hui. Merci de donner le meilleur de vous-même en tout temps! Merci d'être là! Merci pour tout ce que vous faites!

L'équipe et le conseil d'administration de la Maison de la Famille D.A.C.