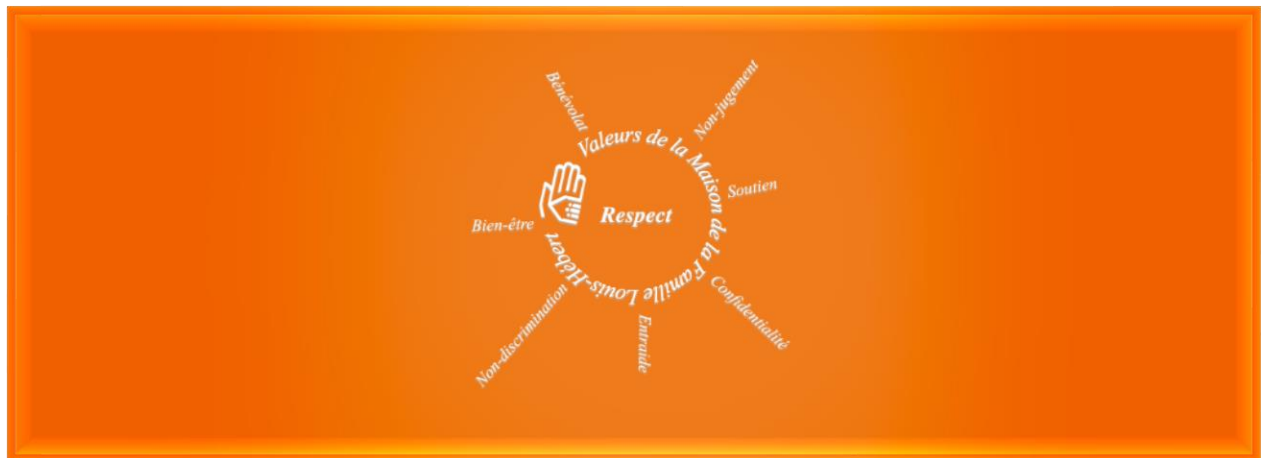




**Maison de la Famille
Louis-Hébert**



Rapport d'activités 2017 - 2018

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA COORDONNATRICE	2
MOT DE LA RESPONSABLE DES SERVICES	3
HISTORIQUE, MISSION & VALEURS	4
SERVICES & ACTIVITÉS	6
PUBLICITÉ & VISIBILITÉ	15
FINANCEMENT	15
REGROUPEMENTS	16
REPRÉSENTATIONS & IMPLICATIONS	16
VIVRE EN COOPÉRATIVE	17
VIE ASSOCIATIVE, DÉMOCRATIQUE & SOCIALE	17
CONSEIL D'ADMINISTRATION & COMITÉS DE TRAVAIL	19
RESSOURCES HUMAINES	20
ANNEXE	22



MOT DE LA COORDONNATRICE

En route pour la consolidation !

La Maison de la Famille Louis-Hébert a eu 30 ans à l'automne 2017. Ce n'est pas rien dans la vie d'un organisme communautaire autonome d'atteindre la trentaine ! Alors que pour plusieurs personnes, avoir 30 ans équivaut à vivre une crise, pour la MFLH c'est plutôt la route de la consolidation et de l'efficacité.

En ce sens, c'est cette année que le poste de Responsable des services est devenu à temps plein pour mieux répondre aux besoins de la communauté, au recrutement, à l'encadrement et au soutien des bénévoles intervenants. Ce faisant, le service de relation d'aide a atteint une métamorphose incroyable dont les bénéfices et retombées nous permettent de mieux répondre à notre mission qui est d'offrir du soutien psychosocial aux personnes qui font appel à nous. La MFLH est extrêmement choyée d'avoir Fannie dans son équipe, car elle est devenue la personne-ressource pour bien des gens.

Avec la consolidation continue du service de relation d'aide, s'ajoute la modification apportée à nos horaires de travail afin de couvrir la presque totalité de nos heures d'ouverture. Par la bande, cela nous a permis de donner un sentiment de sécurité aux personnes qui viennent à nos activités ainsi qu'aux bénévoles tout en continuant d'offrir un accueil chaleureux et convivial. Et puisque depuis, nous répondons au téléphone même en soirée, nous pouvons transmettre l'information rapidement.

Avec nos 30 ans, non seulement nous continuons à préserver le sens de la mission de la Maison de la Famille Louis-Hébert ainsi qu'à promouvoir les valeurs dans chacune de nos actions et interactions, mais nous continuons notre processus d'amélioration continue entrepris depuis les dernières années. Ce qui me donne envie de terminer ce mot en chantant du Stéphane Venne¹ !

Caroline Lafrance
Coordonnatrice

¹ <https://www.youtube.com/watch?v=eFGOXq2N4> et <https://www.youtube.com/watch?v=RsvEs70sbWc> ☺



MOT DE LA RESPONSABLE DES SERVICES

La Maison de la Famille Louis-Hébert est pour moi synonyme de richesse, perceptible dans les yeux des gens que je rencontre, dans l'aide qu'apporte les bénévoles et dans les liens que je crée avec eux; cherEs bénévoles vous êtes si précieux pour la Maison de la Famille. Cette grande richesse se trouve également dans les échanges et le partage d'idées au sein de l'équipe de travail. Ces idées mises en commun qui créent de grandes choses venant en aide à la communauté.

Cette année nous avons poursuivi le service de rencontres-relances auprès des personnes en attente de suivi psychosocial, mais évidemment beaucoup de changements sont venus s'ajouter aux services déjà en place. Entre autres, une nouvelle façon de faire pour l'ouverture des demandes de consultation s'est installée, la mise en place d'un forum de codéveloppement ainsi que d'une section « outils d'intervention » a vu le jour. De plus, l'animation de la page Facebook est un changement bien apprécié. Cette action a pour but d'outiller, d'informer et de maintenir la prévention auprès de tous et notamment auprès des personnes qui ne se déplacent pas à l'organisme. Par le fait même, les réseaux sociaux nous donnent la chance d'aborder des sujets non présentés lors de nos activités de groupe. Nous pouvons voir une hausse fulgurante des abonnés à notre page Facebook depuis l'animation plus soutenue de celle-ci. Enfin, l'arrivée des nouveaux intervenants à la fin de l'automne est venue enrichir la famille que nous formons.

D'autre part, mon implication auprès des stagiaires et des intervenants-bénévoles est très importante pour moi. Elle permet un transfert des connaissances et un apprentissage continu pour moi-même, un développement humain des futurEs intervenantEs, ainsi qu'un constant souci de la qualité des interventions auprès de la clientèle. J'ai à cœur leur réussite et je m'efforce de mettre en place l'espace et les outils afin qu'ils puissent offrir un soutien de qualité et pour qu'ils atteignent leurs objectifs.

En conclusion, je nous souhaite à tous de beaux défis pour l'année à venir et la continuité du développement de l'organisme afin de toujours assurer le bien-être des personnes qui de près ou de loin font partie de la Maison de la Famille Louis-Hébert.

Fannie St-Pierre
Responsable des services

HISTORIQUE, MISSION & VALEURS

Historique

En 1967, des membres du *Service d'orientation des foyers* de la paroisse St-Esprit de Limoilou décident de fonder *L'Accueil de St-Esprit inc.* avec, comme premier objectif, d'entreprendre divers projets afin d'aider les familles défavorisées dans leur quête de bonheur et d'équilibre.

L'aide apportée par *L'Accueil* se voulait, non seulement un service pour la consolidation des couples et des familles, mais aussi un outil exceptionnel pour leur offrir une aide psychosociale. C'est en 1983 que *L'Accueil* s'associe avec un tout nouveau projet appelé Maison de la Famille et décide alors d'acheter un édifice afin de permettre à des agents de pastorale, des travailleurs sociaux et d'autres bénévoles de se réunir et de mettre en œuvre leur expertise pour organiser l'entraide familiale à même les ressources du milieu. Pour sa part, *L'Accueil* assume les coûts administratifs les plus importants.

Au fil des ans, d'autres Maisons de la Famille sont mises sur pied dans la Capitale-Nationale et en Chaudière-Appalaches ayant une mission similaire. Ces Maisons arborent le logo de la « maison dans la main » et font partie du même regroupement des Maisons de la Famille.



La quatrième à voir le jour est la Maison de la Famille Louis-Hébert, créée en 1987. Elle est sise au 2120 rue Boivin, bureau 202 à Québec, G1V 1N7 depuis le 6 janvier 2003.

Mission

La mission de la Maison de la Famille Louis-Hébert est de soutenir les individus, les couples et les familles dans les différentes étapes de leur développement afin de prévenir une situation de crise, de les aider à surmonter des difficultés d'adaptation ou des problèmes d'ordre personnel et relationnel. Les approches privilégiées sont l'intervention humaniste et systémique. Chaque Maison développe ses propres services et activités en fonction des besoins spécifiques de son milieu.

Les services offerts par la Maison de la Famille Louis-Hébert sont accessibles à tous et les participants sont invités à donner une contribution dans l'anonymat et selon leur portefeuille.

Valeurs

La Maison de la Famille Louis-Hébert croit à la potentialité des personnes et considère la famille dans sa globalité. Les valeurs de l'organisme sont les suivantes :

- L'entraide, le respect, le soutien et le bien-être ;
- La confidentialité, le non-jugement et la non-discrimination ;
- Et favoriser le bénévolat.

C'est d'ailleurs à l'été 2013 que l'idée d'afficher sur les murs les valeurs de la Maison jaillit de la tête de la coordonnatrice et de l'adjointe administrative. De plus, cette dernière imagine et concrétise les valeurs sous forme de soleil. Il n'en fallait pas plus pour que ce dessin devienne *le* nouveau logo personnalisé de la Maison de la Famille Louis-Hébert et que le « **Soleil des valeurs** » prenne une place très importante dans notre Maison.



Heures d'ouverture et présence à l'organisme

Depuis longtemps, les heures d'ouverture ont été de 9 h à 16 h 30 pour l'administration et de 9 h à 22 h pour les services et les activités du lundi au vendredi inclusivement. Cependant, avec l'abolition du service de surveillance en soirée offert par la coopérative où la Maison à ses locaux, une réflexion a dû être amorcée par l'équipe de travail. En considérant plusieurs aspects, nous avons opté pour une modification dans l'organisation du travail afin d'assurer une plus grande présence à l'organisme par l'équipe de travail en couvrant le plus possible les plages horaires de 9 h à 22 h du lundi au jeudi et de 9 h à 17 h les vendredis. Ce nouvel horaire est en fonction depuis août 2017 et nous avons constaté rapidement les effets bénéfiques et collatéraux entre autres en allongeant les heures de réponse au téléphone et en assurant un meilleur accueil et bien-être aux personnes qui viennent à nos activités ainsi qu'aux bénévoles.

Nous avons dû fermer nos portes à deux reprises en raison des tempêtes de neige, on peut donc conclure que l'organisme a offert **241 jours d'activités** (240 en 2016-2017 et 241 en 2015-2016) même en incluant les jours fériés et la fermeture durant les deux semaines du temps des Fêtes.

SERVICES & ACTIVITÉS

(1^{er} avril 2017 au 31 mars 2018)

Appels et autres moyens de communication

En 2017-2018, nous avons reçu **2 159 appels** (1 980 en 2016-2017), c'est donc plus d'appels reçus que depuis 2013-2014, soit l'année de l'implantation d'un système de comptabilisation plus juste et réaliste. Ce qui est d'autant plus surprenant c'est que depuis l'été 2017, nous avons diversifié nos moyens de communication, surtout avec les bénévoles, afin d'être plus efficaces et de faciliter les échanges avec ces derniers. En effet, depuis la mi-juin, la boîte de réception de l'adresse courriel principale de l'organisme, info@maisonfamillemouchebert.com, est accessible depuis chaque poste de travail. Ce qui permet donc aux bénévoles de réserver ou d'annuler des salles en envoyant simplement un courriel à cette adresse. Puisqu'avant, seule la coordonnatrice avait accès à cette boîte courriel, les bénévoles étaient invités à nous appeler afin que le message se transmette et que la réservation de salle s'effectue à coup sûr. Cette accessibilité de la boîte courriel de l'adresse principale à tous les postes de travail permet aussi à l'équipe de travail de répondre aux demandes et informations des personnes qui nous contactent par écrit plus rapidement ou de transférer le courriel reçu à la travailleuse la plus apte à y répondre.

À ces moyens de communication c'est ajouté celui des textos au début août ! L'organisme possède enfin son cellulaire pour communiquer par texto. Nous pouvons maintenant rejoindre plus facilement les bénévoles intervenantEs pour leur transmettre des messages ou vice versa en utilisant un seul appareil et surtout, assurer un meilleur suivi pour l'équipe de travail. Auparavant, les travailleuses et stagiaires envoyaient des textos aux bénévoles intervenantEs à même leur cellulaire personnel, imaginez la difficulté quand il fallait vérifier si un message avait bel et bien été transmis... Par qui ? À quel moment ? Le bénévole intervenant avait-il répondu ?

Par souci d'efficacité en mettant le temps et l'énergie aux bons endroits, l'équipe de travail a choisi volontairement et en toute conscience de ne pas comptabiliser les courriels et les textos entrants. Cependant, nous pouvons assurer que ces ajouts comme moyens de communication sont très utilisés **et représentent probablement des milliers d'échanges**. Le tableau plus bas ne reflète que les statistiques des appels téléphoniques.

En ce qui concerne les appels téléphoniques toutes catégories confondues, il est important de préciser qu'étant donné la petite équipe en place et toutes les tâches à accomplir au quotidien, il arrive que le téléphone sonne, mais qu'aucune de nous soit disponible pour répondre sur-le-champ. Lorsqu'un message est laissé, il est facile de faire le retour d'appel et de répondre aux besoins de la personne, mais bien souvent, il n'y a pas de message laissé. Ces appels manqués ne sont pas comptabilisés dans les statistiques mais nous pouvons estimer à plus de 300 appels "perdus" par année.

Nombre d'appels entrants

	Bénévoles	Écoute téléphonique	Inscriptions aux activités de groupe	Information sur les services	Référence vers d'autres ressources	Autres	Adjointe	Responsable des services anciennement « Demandes de consultation »	Coordo	TOTAL
2017 2018	758	35	177	222	40	68	92	450	317	2 159
2016 2017	608	55	336	254	53	67	92	157	358	1 980
2015 2016	636	32	407	192	43	105	113	154	428	2 110

Consultations en relation d'aide

Une des principales activités de l'organisme est sans contredit notre service de consultation en relation d'aide. Ce service est offert à toute personne faisant la demande par téléphone, courriel ou en se présentant à l'organisme. En assumant un poste à temps plein, la responsable des services a pu répondre à de nombreux besoins se présentant à la Maison de la Famille Louis-Hébert. De ce fait, cela a permis d'assurer un suivi plus soutenu auprès de la clientèle. De plus, en étant constamment en contact avec les intervenants-bénévoles ainsi qu'avec les stagiaires, elle s'assure que ceux-ci aient le soutien nécessaire pour leurs interventions. Voici donc le portrait 2017-2018 du secteur de la relation d'aide de la MLFH.

Contrairement à l'année passée où la responsable des services procédait à l'ouverture des demandes de consultation par téléphone, cette année elle se fait la plupart du temps sur place avec la personne pour créer un climat de confiance entre celle-ci et l'organisme ainsi que pour humaniser le premier contact avec elle. Même si la majorité des demandes sont acceptées, il peut arriver que l'on réfère à d'autres organismes communautaires ou publics des personnes qui ont des besoins plus grands, plus précis et auxquels la MFLH n'est pas outillée pour y répondre.

Le temps d'attente pour les personnes qui ont fait une demande de consultation et le moment où un bénévole intervenant prend en main cette demande peut être de quelques heures à trois mois, selon la période de l'année. En général nous pouvons expliquer ce délai d'attente par un écart plus grand entre le nombre de demandes entrantes et la disponibilité des bénévoles à l'intervention. Ceux-ci ont des occupations différentes : professionnels à la retraite ou sur le marché du travail, professionnels partageant leur temps bénévolement entre divers organismes communautaires, toutefois la majorité sont des étudiantEs en relation d'aide. Ils sont formÉEs ou en cours de formation collégiale ou universitaire dans les domaines de la psychologie, du service social, de la criminologie, de la psychosociologie et de l'orientation / counseling. Les disponibilités de ces personnes varient donc durant l'année (voyages, nouveaux emplois, sessions universitaires,

vacances estivales, retour dans la région d'origine, etc.), mais de façon générale, le temps moyen d'attente est entre trois et six semaines. Cependant, notons que le temps d'attente a diminué lors de l'arrivée des nouveaux bénévoles intervenants (*entre décembre 2017 et mars 2018*). Il était en général de quelques jours à deux semaines.

Au cours de l'année nous avons poursuivi le service de rencontres-relances créé en 2016 auprès des personnes en attente de suivi psychosocial. Cette façon de faire a été instaurée dans le but d'amoinrir la souffrance que peuvent vivre les gens pendant leur attente d'un suivi avec un intervenant-bénévole. De ce fait, la responsable des services a effectué **23 rencontres-relances** au total, dont **6 rencontres** pour une même personne en attente.

72 nouvelles demandes de consultations ont été inscrites pour l'année 2017-2018 (*111 l'an dernier*) et se répartissant comme suit :

- * 60 concernaient des consultations individuelles (*95 en 2016-2017*)
- * 12 pour des consultations conjugales (*16 l'an dernier*) ;
- * 0 pour des consultations familiales (*0 l'an dernier*).

Il faut ajouter à cela 40 demandes de consultations ouvertes en 2016-2017 (33 individuelles et 7 conjugales) qui étaient toujours en cours en commençant la nouvelle année et dont 3 d'entre elles étaient toujours en attente. Ce fut donc **112 demandes actives en 2017-2018** (*172 en 2016-2017*). Au total, **84 demandes de consultations** ont été fermées incluant quelques-unes des années antérieures. La majorité des demandes fermées venaient du fait que les personnes avaient entrepris des démarches ailleurs ou avaient atteint leurs objectifs et ne ressentaient plus le besoin de consulter.

Nous observons une baisse des demandes de consultation pour l'année 2017-2018. Nous pouvons expliquer en partie cette diminution par le fait que l'ouverture des demandes de consultation se fait de façon différente. En effet, tel que mentionné plus haut la première rencontre d'ouverture des demandes se faisant sur place avec la personne permet parfois de répondre instantanément aux besoins des gens, entre autres de dénouer des impasses, d'être écouté, non jugé et d'être reconnu dans ce qu'ils vivent. Ce qui fait que la clientèle ne poursuit pas nécessairement le processus d'ouverture de demande de relation d'aide. Nous répondons donc toujours aux besoins des personnes de la communauté, mais nous offrons le service différemment.

Depuis le début de l'année, la responsable des services a effectué **93 rencontres au total (75 rencontres individuelles et 18 rencontres de couples)** d'une durée moyenne **d'une heure et demie (1 h 30)**. Ce qui comptabilise **49 rencontres** de plus que l'année dernière (*44 rencontres en 2016-2017*). La différence du nombre de rencontres total versus le nombre de demandes de consultation s'explique par le fait que la responsable des services a effectué plusieurs rencontres avec les mêmes personnes (**23 rencontres-relances**). Nous pouvons observer moins de nouvelles demandes de consultation cette année, mais plus de rencontres-relances avec les personnes en attente. Dans ces rencontres, **8 (4 individuelles, 4 couples)** ont été faites mais les personnes rencontrées n'ont pas ouvert de demandes de consultation.

En 2017-2018, les bénévoles intervenantEs de la MFLH ont **réalisé 732 rencontres** (673 en 2016-2017). Notre service de consultation en relation d'aide a reposé principalement sur l'implication de **trente-deux (32) intervenantEs-bénévoles**. Ces précieuses personnes ont consacré **1 281 h** à l'intervention cette année (1 177 h 45 en 2016-2017) calculées ainsi : pour une rencontre d'une heure et quart (1 h 15), ajout de 30 minutes pour les appels, les lectures et recherches, etc., en moyenne.

Dans un autre ordre d'idées, grâce à un fonds d'aide de la Caisse Desjardins du Plateau Montcalm en 2016, l'organisme avait mandaté une firme de développement Web pour la programmation d'un forum de discussion privé et confidentiel, réservé uniquement aux intervenantEs de la MFLH. Il a été développé à l'automne 2016, mais fin prêt à être utilisé à la fin de l'été 2017 étant donné de nombreux problèmes techniques rencontrés. De plus, en février 2018 une section « outils d'intervention » a vu le jour au sein de cette même plateforme afin d'outiller et de guider les bénévoles intervenantEs à travers leurs interventions réalisées à la MFLH. Animée par les membres du forum, lectures, méthodes concrètes, approches et plusieurs autres outils peuvent y être publiés et discutés.

« Le groupe de codéveloppement professionnel, en mettant l'accent sur le partage d'expériences, sur la réflexion individuelle et collective, sur les interactions structurées entre praticiens expérimentés, vise à élargir les capacités d'action et de réflexion de chaque membre du groupe. »

*Extrait du site Internet de
L'Association québécoise du codéveloppement professionnel
Visité le 11 mai 2017 (aqcp.org)*

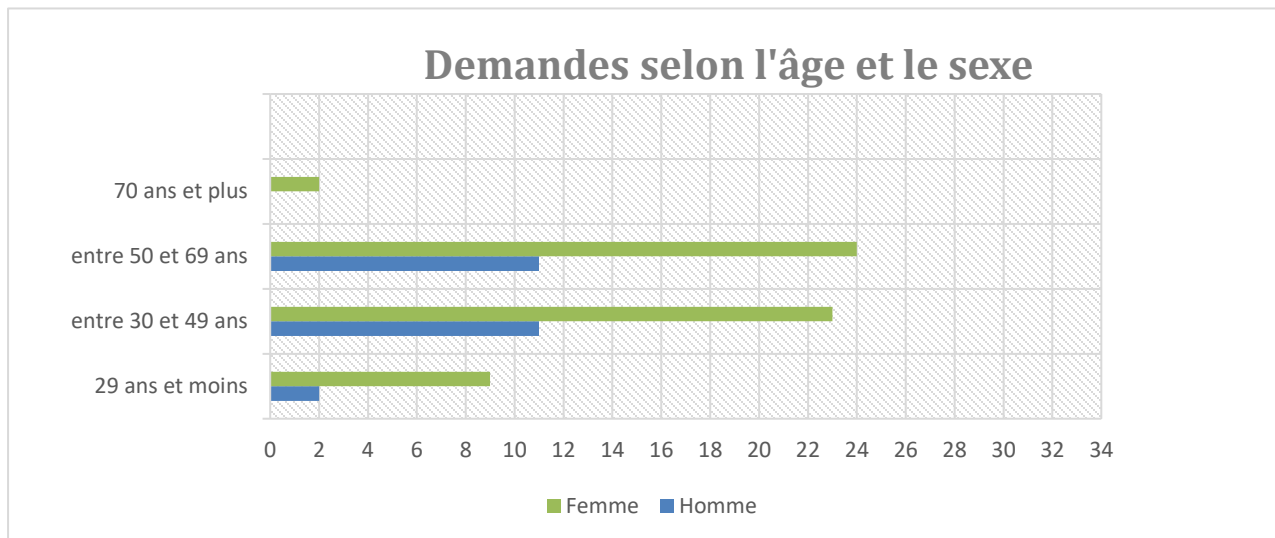
Profil de la clientèle qui fait des demandes de consultations

Revenu annuel général des personnes bénéficiant du service de relation d'aide

Nous observons que la majorité des personnes faisant une demande de consultation ont un revenu familial annuel de moins de 30 000 \$ (**51,4 %**), **20,8 %** des personnes gagnent entre 30 000 \$ et 60 000 \$, seulement **1,4 %** ont un revenu supérieur à 60 000 \$ par année et près de **26,4 %** ont préféré ne pas répondre à cette question.

Demandes selon l'âge et le sexe

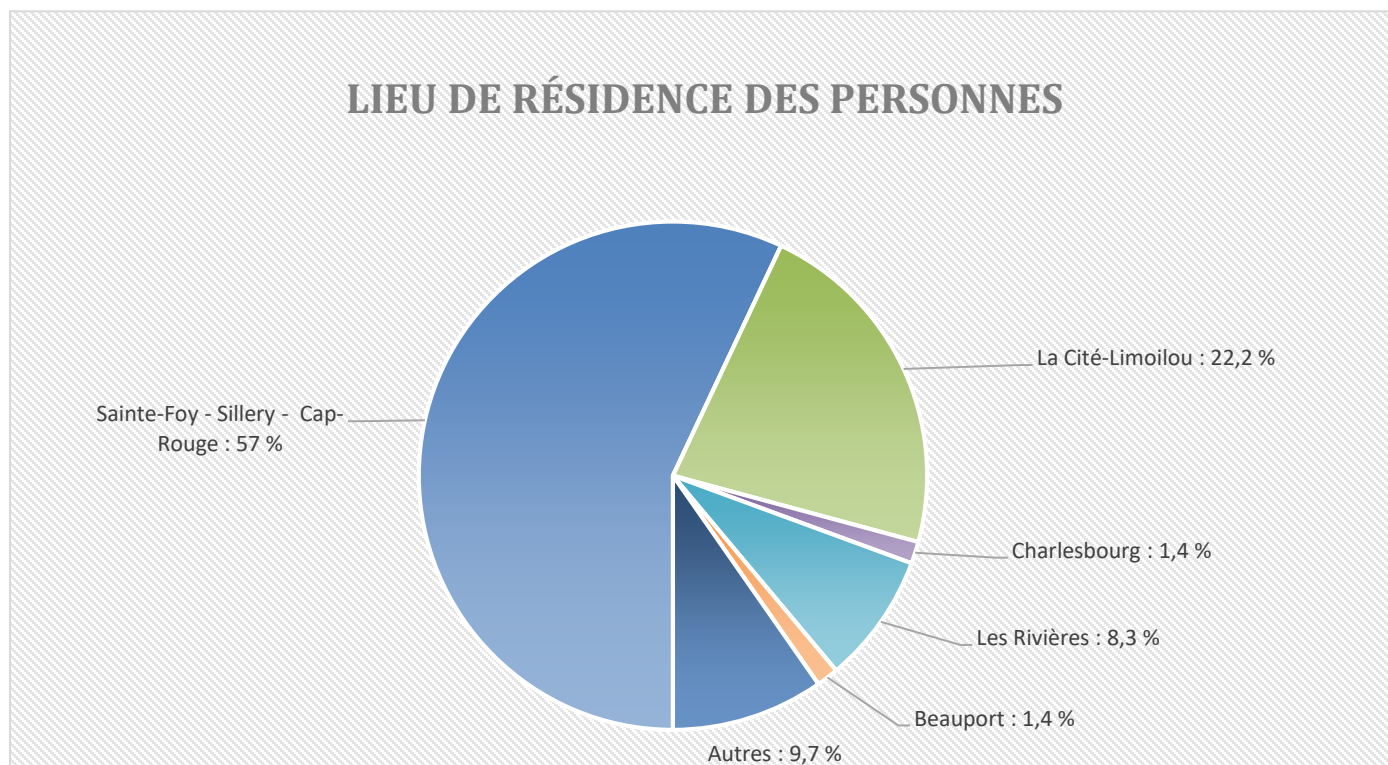
Nous pouvons remarquer que ce sont les femmes qui font encore généralement des demandes de consultation. Nous constatons cette année que près de **96 %** des demandes pour les deux sexes se situent entre 30 ans et 69 ans (tous types de demandes : individuelles, conjugales et familiales).



Lieu de résidence des personnes

La majorité de notre clientèle habite Sainte-Foy/Sillery/Cap-Rouge. De plus, plusieurs personnes proviennent d'autres villes situées surtout dans la région de Portneuf, de L'Ancienne-Lorette et de la Rive-Sud.

Nous sommes dans une situation géographique qu'on pourrait décrire comme un carrefour entre la population de la Haute-Ville, de Portneuf et de la Rive-Sud ce qui nous amène à répondre aux besoins d'une communauté résidant sur un vaste territoire.

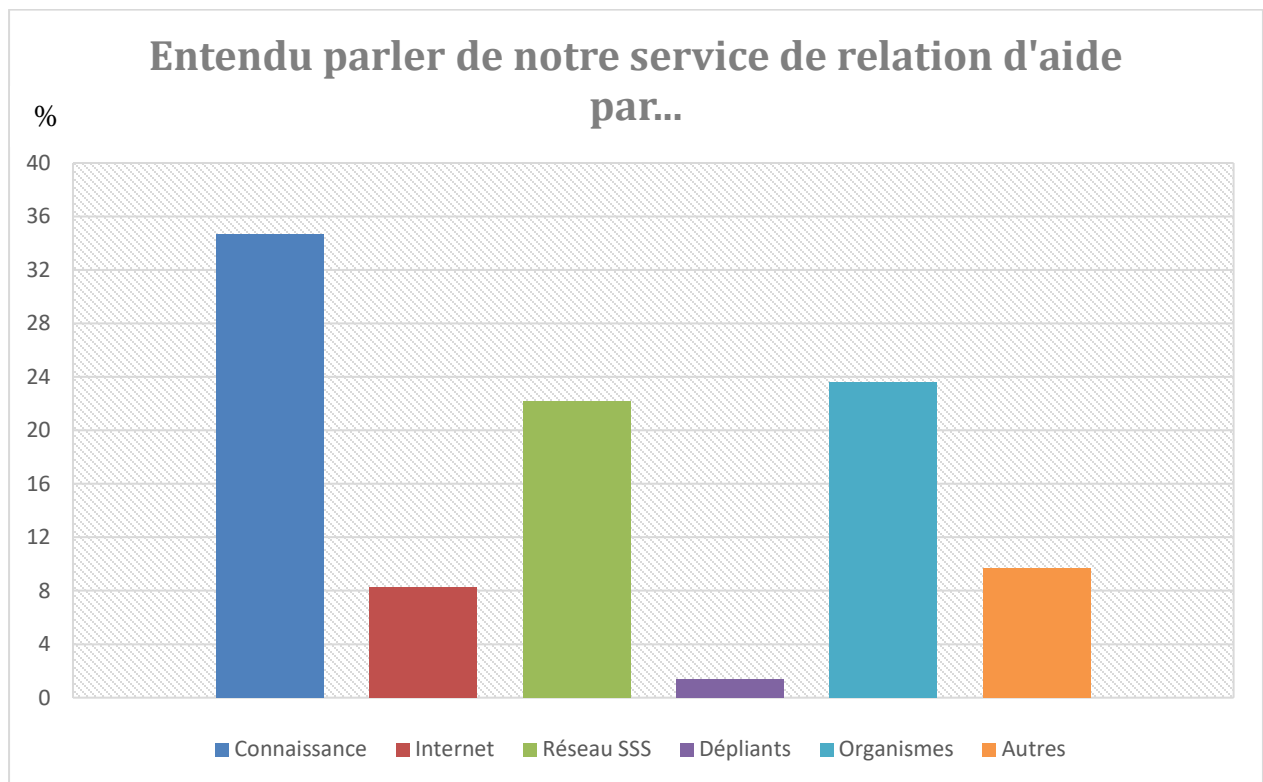


Entendu parler de notre service de relation d'aide par...

Cette année, plus du tiers des personnes ayant fait une demande de consultation (**34,7 %**) disent avoir entendu parler de notre service par des gens de leur entourage ou elles connaissaient déjà l'organisme depuis longtemps. Notre chaleureux accueil ainsi que la restructuration du service en relation d'aide semble s'ébruiter et est aux dires des gens, de plus en plus apprécié dans la communauté.

Aussi, depuis deux ans nous observons une baisse (moins du quart) des personnes disant avoir entendu parler de notre service de relation d'aide par un professionnel affilié au réseau de la santé et des services sociaux (médecins, psychiatres, psychologues, travailleurs sociaux, infirmiers, etc.). Comme l'an dernier nous nous questionnons sur cette constatation et nous nous demandons si cela s'explique par les changements de la dernière réforme en santé et services sociaux qui crée des compressions de services et une réorganisation interne des professionnels.

Parallèlement à ce qui a été mentionné ci-dessus, nous remarquons que le deuxième référencement à la MFLH est fait par d'autres organismes communautaires autonomes de la région. Nous pouvons donc croire que nous avons une bonne notoriété dans le secteur communautaire et que nos services sont de plus en plus connus auprès de nos collègues!



Ateliers-Conférences

19 ateliers-conférences ont été proposés (24 en 2016-2017 et 37 en 2015-2016) et **12** ont été réalisés (21 en 2016-2017 et 25 en 2015-2016) rejoignant **129 participants et participantes** dont **40 hommes et 89 femmes** (216 l'an dernier : 60 hommes et 156 femmes et 229 en 2015-2016 : 50 hommes et 179 femmes).

ATELIERS-CONFÉRENCES	DATE	Nombre de personnes rejointes	DURÉE ¹	HEURES BÉNÉVOLAT ²	BÉNÉVOLE
PRINTEMPS 2017					
Estime de soi à la hausse	19 avril	8	3 h	6 h	1
De la colère à l'affirmation de soi	20 avril	9	3 h	8 h	1
Comment identifier nos croyances limitantes et les changer ?	26 avril	20	2,5 h	5,5 h	1
Décider pour mon bonheur	4 mai	15	3 h	6 h	1
Comment acquérir un sentiment de sécurité intérieure ?	11 mai	15	2,5 h	5,5 h	1
Devenir conscient des croyances qui limitent nos vies	21 juin	6	2,5 h	5,5 h	1
AUTOMNE 2017					
L'impact des émotions dans notre vie	17 octobre	11	3,5 h	6,5 h	1
Comment acquérir un sentiment de sécurité intérieure ?	19 octobre	11	2,5 h	5,5 h	1
Comment arriver à lâcher prise ?	23 novembre	12	2,5 h	5,5 h	1
HIVER 2018					
Comment se libérer de la culpabilité ?	1 ^{er} mars	7	2,5 h	5,5 h	1
Gérer sainement les conflits	5 mars	4	3,5 h	6,5 h	1
Pourquoi suis-je encore célibataire ou n'attire que de mauvais partenaires ?	29 mars	11	2,5 h	5,5 h	1
TOTAL 2017-2018		129	-	71,5 h	12
<i>TOTAL 2016-2017</i>		<i>216</i>	-	<i>111,5 h</i>	<i>13</i>
<i>TOTAL 2015-2016</i>		<i>229</i>	-	<i>93 h</i>	<i>14</i>

¹ 30 minutes sont ajoutées à la rencontre pour prendre en considération l'installation du bénévole dans la salle.

² 180 minutes (3 heures) pour la préparation de chaque atelier ont été ajoutées à la durée de la rencontre par bénévole.

Sessions de groupes

6 sessions de groupes ont été proposées (12 pour l'an dernier et 16 pour 2015-2016) et 4 ont été réalisées (6 l'an dernier et 7 en 2015-2016) rejoignant 46 personnes (37 l'an dernier : 11 hommes et 26 femmes et 59 en 2015-2016 : 14 hommes et 45 femmes).

SESSIONS DE GROUPE	DATE de DÉBUT	PARTICIPANTS PARTICIPANTES	HEURES / RENCONTRES ¹	HEURES BÉNÉVOLAT ²	BÉNÉVOLES
PRINTEMPS 2017					
Vivre en santé avec une maladie chronique	19 avril	6	2,5 h / 6	N/A	CIUSSS
Le développement de l'estime de soi	10 mai	10	3 h / 5	N/A	ACSM
AUTOMNE 2017					
Vivre en santé avec une maladie chronique	8 novembre	16	2,5 h / 6	N/A	CIUSSS
Le développement de l'estime de soi	20 novembre	14	3 h / 5	N/A	ACSM
TOTAL 2017-2018		46	-	-	-
<i>TOTAL 2016-2017</i>		<i>37</i>	-	<i>126 h</i>	<i>7</i>
<i>TOTAL 2015-2016</i>		<i>59</i>	-	<i>103 h</i>	<i>5</i>

¹ 30 minutes sont ajoutées à chaque rencontre pour l'installation du bénévole dans la salle.

² Nombre de rencontres multiplié par la durée additionné de 60 minutes pour la préparation de chaque rencontre.

Groupes d'entraide des collaborateurs

La Maison de la Famille Louis-Hébert a de nombreux collaborateurs pour mener à bien sa mission et ses activités. Depuis le tout début de la Maison, celle-ci peut compter sur le groupe **Hibiscus** qui, de septembre à juin, dirige ses rencontres mensuelles dans nos locaux pour les personnes endeuillées. De plus, le groupe **Les Perséides**, exclusivement consacré au deuil périnatal, s'est joint à la Maison en septembre 2014 et y assure maintenant ses rencontres mensuelles tout au long de l'année. Enfin c'est depuis janvier 2015 que le groupe **Phobies-Zéro** de l'arrondissement de Ste-Foy tient, tout au long de l'année, ses rencontres hebdomadaires de soutien aux personnes vivant avec des troubles anxieux et des troubles obsessionnels compulsifs.

GROUPES D'ENTRAIDE	FRÉQUENCE DES RENCONTRES	PARTICIPANTS PARTICIPANTES (moyenne / rencontre)	HEURES / RENCONTRES¹	HEURES BÉNÉVOLAT² (moyenne)	BÉNÉVOLES (en moyenne par rencontre)
PRINTEMPS ET ÉTÉ 2017					
Groupe Hibiscus	2 ^e mardi du mois (relâche juillet et août)	18	4 h / 3	78 h	6
Groupe Les Perséides	2 ^e mercredi du mois	15	4 h / 5	42 h	2
Groupe Phobies-Zéro	Tous les mardis (relâche deux semaines l'été)	15	3 h / 20	244 h	3
AUTOMNE 2017 ET HIVER 2018					
Groupe Hibiscus	2 ^e mardi du mois	18	4 h / 7	174 h	6
Groupe Les Perséides	2 ^e mercredi du mois	15	4 h / 7	58 h	2
Groupe Phobies-Zéro	Tous les mardis (relâche deux semaines aux Fêtes)	15	3 h / 28	340 h	2
TOTAL 2017-2018		1 080 au total	-	936 h	-

¹ 60 minutes sont ajoutées à chaque rencontre pour l'installation du bénévole dans la salle.

² Nombre de rencontres multiplié par la durée additionné de 60 minutes pour la préparation de chaque rencontre par bénévole.

PUBLICITÉ & VISIBILITÉ

Cette année, nous avons aussi modifié nos façons d'annoncer nos services et nos activités de groupe. Avant, nous faisons le montage et la mise en page deux fois par année de dépliants version papier contenant nos dates d'ateliers-conférences et de groupes d'entraide pour ensuite faire imprimer 4 500 copies et en poster plus de 3 500. Beaucoup de temps, d'énergie, de manutention et de déplacement étaient nécessaires pour ces étapes et laissaient peu de place aux modifications de dernière minute. L'équipe de travail a réfléchi et travaillé sur de nouvelles plateformes d'affichage, plus souples et plus respectueuses de l'environnement. Nous avons donc retravaillé le flyer créé l'an dernier pour y ajouter notre adresse Facebook ainsi que notre adresse courriel, nous avons implanté un logiciel à notre site Web qui nous permet d'afficher mensuellement nos activités et même de permettre l'inscription en ligne à plusieurs de celles-ci. Nous envoyons maintenant nos activités de groupe mensuellement par la poste ou par courriel aux personnes qui nous en font la demande en plus d'en avoir des copies papier disponibles sur place. Nous squattons aussi un pan de mur dans le couloir commun de la Maison des Entreprises de Cœur (MEC) tout près de nos locaux en y inscrivant nos activités du mois sur un tableau noir adhésif.

De plus, nous continuons d'avoir recours aux médias suivants pour publiciser nos activités de groupe :

- Journal L'Appel;
- Journal Le Soleil;
- Société Radio-Canada – Émission Bloc-Notes;
- Radio Galilée;
- Radio CKRL;
- Réseau du Forum social de Québec Chaudière-Appalaches (reseauforum.org);
- Notre site Web;
- Et notre page Facebook.

L'adjointe administrative a aussi planché sur la conception graphique d'enveloppes aux couleurs de la Maison qui se marient maintenant avec notre papier à lettres à en-tête.

FINANCEMENT

La Maison de la Famille Louis-Hébert a bénéficié cette année des sources de financement suivantes :

- **Ministère de la Famille** - financement à la mission globale;
- **Centraide Québec et Chaudière-Appalaches** - financement de soutien;
- **L'Accueil de Saint-Esprit inc.** - financement de nos locaux;
- **Service Canada** - subvention Emplois d'été Canada;
- **Caisse Desjardins du Plateau Montcalm** - fond d'aide au développement du milieu;
- **Club Rotary de Ste-Foy** - financement par projet ou achat;
- **Contributions des usagers** - achats des collations, jus, friandises, etc.

Nous remercions tous ces alliés qui contribuent à améliorer la qualité de nos activités et de nos services d'une façon ou d'une autre

REGROUPEMENTS

La Maison de la Famille Louis-Hébert est membre de divers regroupements :

- ❖ Regroupement des Maisons de la Famille (L'Accueil de St-Esprit inc.)
- ❖ Regroupement des organismes communautaires Famille de la région 03 (ROCF 03)
- ❖ Regroupement des organismes communautaires de la région 03 (ROC 03)
- ❖ Centre d'action bénévole de Québec (CABQ)
- ❖ Maison des Entreprises de Cœur (MEC)
- ❖ Centraide Québec et Chaudière-Appalaches

Et l'organisme est aussi membre de la radio communautaire *CKRL 89,1* et du *Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches*, autrement dit, le 211 !

REPRÉSENTATIONS & IMPLICATIONS

La Maison de la Famille Louis-Hébert est aussi présente dans la communauté de différentes façons.

- ⊗ Une administratrice, Mme Kelsy Godbout a assisté à l'assemblée générale annuelle (AGA) de *Centraide Québec et Chaudière-Appalaches* le 24 avril 2017. Pour souligner le 30^e anniversaire de l'organisme, la responsable des services ainsi que la coordonnatrice étaient aussi présentes.
- ⊗ La coordonnatrice a participé ou s'est impliquée dans les instances suivantes :
 - ▷ au **Regroupement des organismes communautaires Famille de la région 03** (ROCF 03):
 - à l'assemblée générale régulière (AGR) du 25 mai 2017 en compagnie de la responsable des services ;
 - à l'assemblée générale annuelle du 30 novembre 2017. Exceptionnellement, seulement la responsable des services était présente pour représenter l'organisme ;
 - ▷ au **Regroupement des organismes communautaires de la région 03** (ROC 03) :
 - aux diverses assemblées annuelles, générales et régulières (2 rencontres) accompagnée d'une stagiaire lors d'une de ces assemblées ;
 - ▷ à deux soirées de réflexion et de travail sur le financement de *L'Accueil de St-Esprit inc.*
 - ▷ à la **Maison des Entreprises de Cœur** (MEC) :
 - à l'*assemblée générale annuelle* du 26 avril 2017 en compagnie de la responsable des services et d'une stagiaire ;
 - aux rencontres du comité des Solutions financières de la MEC (7 rencontres) ;
 - à une rencontre du comité d'évacuation en cas de feu à la MEC le 11 octobre dernier ;
 - ▷ aux diverses activités organisées par **Centraide Québec et Chaudière-Appalaches** :
 - a fait deux témoignages dans des milieux de travail durant l'automne ;
 - a assisté à la clôture de la Campagne Centraide 2017 le 15 février 2018 ;
 - a assisté à une séance de réflexion et de travail le 20 février 2018.

VIVRE EN COOPÉRATIVE

La Maison de la Famille Louis-Hébert a la chance d'être membre d'une coopérative d'organismes communautaires en ayant ses locaux à la *Maison des Entreprises de Cœur* (MEC). La raison sociale de cette coopérative est d'exploiter « *sans but lucratif une entreprise en vue de procurer à ses membres des biens et des services pour l'exercice de leurs activités respectives dans le domaine de l'économie sociale et solidaire* ».

En tant qu'organisme communautaire, nous avons donc le bonheur de côtoyer quotidiennement d'autres bénévoles et salariéEs des organismes voisins et de nous entraider en partageant entre autres nos ressources et nos expertises personnelles et organisationnelles. Tous les organismes de la coop bénéficient du service de livraison du courrier par les usagers du Centre de réadaptation en déficience intellectuelle de Québec (CRDI).

D'ailleurs, en 2017-2018, la Maison de la Famille Louis-Hébert **a prêté ses beaux locaux à 33 reprises aux organismes membres de la MEC** (52 fois l'an dernier et 70 fois en 2015-2016) pour leurs besoins spécifiques (assemblées, réunions, mentorat, francisation, réunions d'équipe, formations, etc.).

VIE ASSOCIATIVE, DÉMOCRATIQUE & SOCIALE

L'an passé, la responsable des services et la coordonnatrice ont entrepris de rencontrer tous les bénévoles intervenants afin de leur expliquer le rôle du nouveau poste de responsable des services, les changements que cela amène au service de relation d'aide ainsi que le fonctionnement du forum de codéveloppement. **Le 5 mai 2017, elles ont rencontré 5 bénévoles intervenants.** Puisqu'il a été extrêmement difficile de trouver une autre plage horaire pour rencontrer les 4 derniers bénévoles intervenants en même temps, les travailleuses ont opté pour des rencontres individuelles et informelles avec la responsable des services.

Comme à l'habitude, l'organisme a tenu son **assemblée générale annuelle le 15 juin 2017 et 18 personnes** (bénévoles, collaboratrices et permanentes) **étaient présentes dont 11 personnes avec le droit de vote.**

Depuis août, l'équipe de travail est très fière d'avoir mis en place **un espace « pause-café » pour les participants aux groupes, les bénévoles et les personnes qui viennent pour notre service de relation d'aide.** Ça faisait déjà un moment que les participants aux activités de groupe nous le demandaient mais compte tenu de la réalité de nos locaux, de la spécificité et de la considération de nos différents services, il nous a fallu user d'imagination et obtenir une autorisation spéciale de la Maison des Entreprises de Cœur pour utiliser une partie du couloir commun et y installer **notre espace contenant une cafetière à capsules, des capsules de café, de chocolat chaud et divers sachets de thés et tisanes, le petit frigo anciennement dans la salle 4 qui contient des jus, du lait et une cruche d'eau.** Depuis, nous recevons des commentaires gratifiants et tout le monde est ravi de cette nouveauté !

Toujours depuis août, **les travailleuses ont commencé à tenir des réunions d'équipe quasi hebdomadaires pour un total de 25 en 2017-2018.** Ces réunions nous permettent de discuter formellement de différentes idées, réflexions, questions concernant les bénévoles, les usagers, notre fonctionnement de travail et de divers dossiers à avancer. Pour cette année, parmi les gros dossiers traités, notons l'espace « pause-café », le changement amorcé dans la diffusion de nos activités de groupe avec l'implantation d'un logiciel à même notre site internet incluant l'inscription en ligne, la réflexion sur les heures d'ouverture de l'organisme, les besoins de la clientèle et ceux des bénévoles versus la situation à la Maison des Entreprises de Cœur. Selon les périodes de l'année, les réunions d'équipe se faisaient avec l'intervenante sociale l'été ou les stagiaires de septembre à mai.

L'organisme a remplacé sa Fête de la Rentrée par un évènement des plus festifs cette année pour souligner **le 30^e anniversaire de la Maison de la Famille Louis-Hébert !** C'est grâce au travail acharné d'un **comité autonome mis en place dès janvier 2017 et composé de quatre bénévoles administratrices**, que la célébration s'est tenue **le 14 septembre où plus de 80 personnes étaient présentes** avec DJ, cadeaux pour tous, prix de présence, buffet et décoration des plus originales. Le comité a déniché plusieurs commanditaires et nous tenons à les remercier chaleureusement pour avoir aidé à faire de cette fête un succès. Parmi ceux-ci, deux se sont vus classer dans la catégorie Or pour des dons dépassant 250 \$ et c'est avec plaisir que nous affichons leur logo ci-dessous :



Notre **Fête « Après Noël » a eu lieu le 25 janvier 2018** où nous en avons profité pour tenir **une assemblée générale extraordinaire** afin de nommer un auditeur comptable. **13 personnes ont participé dont 10 avaient le droit de vote (13 les deux dernières années).**

Le recrutement des bénévoles intervenantEs et la formation de ceux-ci furent un gros évènement pour le service de relation d'aide cette année. Au début de l'année, soit le 5 avril, la coordonnatrice et la responsable des services ont donné **une journée de formation de 6 heures** à 3 personnes intéressées à se joindre à l'équipe des intervenantEs bénévoles. Cette formation était basée sur celle donnée par la coordonnatrice avant l'arrivée de la personne actuellement responsable des services. Dès l'automne cependant, et surtout grâce à la confirmation par le conseil d'administration que ce poste devenait à temps plein soit de 35 heures semaine, la responsable des services a revu, modifié et bonifié la formation initiale pour en réaliser une plus complète de **dix-huit (18) heures** et ainsi, accueillir la première cohorte de 16 personnes. Parmi toutes ces nouvelles recrues, 12 d'entre elles s'impliquaient toujours au 31 mars 2018. Au total, **ce fut donc 19 nouvelles personnes intéressées à se joindre à l'équipe des intervenantEs bénévoles** qui ont bénéficié de nos formations en relation d'aide.

Aussi, **une journée de réflexion, de partage et d'orientation s'est tenue le 17 mars dernier où 10 personnes (8 bénévoles et 2 salariées)** ont échangé et discuté des enjeux de la Maison de la Famille Louis-Hébert. Cette journée a été animée par deux consultants externes et s'inscrivait dans **un processus de planification stratégique** que le conseil d'administration a lancé en janvier 2018.

Depuis l'automne 2014, les permanentes continuent d'envoyer des cartes d'anniversaire aux bénévoles actifs. L'organisme ayant choisi d'encourager une artiste-peintre qui affectionne la Maison de la Famille Louis-Hébert; nous lui achetons ses cartes qu'elle fabrique à la main et qui sont des reproductions de ses propres toiles. Ces cartes d'anniversaire sont donc des petites œuvres d'art offertes comme cadeaux aux bénévoles. Un tout petit geste avec de grandes retombées bénéfiques !

CONSEIL D'ADMINISTRATION & COMITÉS DE TRAVAIL

Encore une fois, le conseil d'administration a connu une année 2017-2018 changeante. Au 31 mars, il était composé des membres suivants :

Mme Kelsy Godbout	Présidente
Mme Andréanne Des Aulniers	Vice-présidente
Mme Sophie Levasseur	Trésorière
Mme Stéphanie M. Laforge	Secrétaire
Mme Jocelyne Rouleau	Administratrice
Mme Jacqueline Fournier	Administratrice
Mme Mochira Atallah	Administratrice

Entre le 1^{er} avril 2017 et le 31 mars 2018, le conseil a tenu cinq réunions régulières et deux réunions extraordinaires. Deux administratrices ont procédé à des **entrevues de sélection** pour combler deux postes vacants lors d'une soirée à l'automne 2017 et le CA a lancé le processus de la **planification stratégique** en janvier 2017. C'est **près de 300 heures** de bénévolat qui ont été consacrées à la gestion générale par les administratrices.

Deux comités de travail ad hoc de l'an dernier ont poursuivi leur mandat en 2017-2018 :

- Le comité *30^e anniversaire* composé de quatre membres du CA avait pour mandat d'organiser l'activité du 30^e anniversaire de la Maison de la Famille Louis-Hébert qui a eu lieu le 14 septembre 2017. En termes de temps bénévoles pour ce comité, ce sont **plus de 400 heures** réparties en réunions et tâches individuelles.
- Le comité *Ressources humaines* composé de trois membres du CA et de la coordonnatrice, a pu entamer son mandat lors d'une première réunion en mai 2017. Trois autres réunions ont eu lieu au cours de l'année et les administratrices du comité y ont consacré **près de 50 heures**. Une politique salariale a d'ailleurs été adoptée par le CA en novembre 2017 et depuis, le comité planche à l'élaboration d'une politique des conditions de travail.

Pour l'année 2017-2018, on peut compter **un total de plus de 750 heures effectuées par les administratrices**.

RESSOURCES HUMAINES

Les bénévoles

C'est avec fierté et beaucoup de gratitude que la Maison de la Famille Louis-Hébert peut compter sur l'expertise et le dévouement des nombreux bénévoles qui contribuent à la réalisation de sa mission. En 2017-2018, il y a eu **un total de 50 bénévoles** (45 l'an dernier et 56 en 2015-2016) qui ont œuvré de près ou de loin à l'épanouissement des personnes et de l'organisme :

- ⊗ **30 bénévoles à l'intervention en relation d'aide ;**
- ⊗ **4 bénévoles à l'animation des ateliers-conférences ;**
- ⊗ **7 bénévoles pour le groupe Hibiscus ;**
- ⊗ **2 bénévoles pour le groupe Les Perséides ;**
- ⊗ **3 bénévoles pour le groupe Phobies-Zéro ;**
- ⊗ **4 bénévoles pour le conseil d'administration.**

Même si certains bénévoles portent plusieurs chapeaux (intervenant et/ou animateur et/ou administrateur), le détail ci-dessus prend en considération seulement la forme d'implication la plus importante de chacun.

Les stagiaires

Pour l'année 2017-2018, nous avons accueilli deux stagiaires en Techniques de travail social du Cégep de Se-Foy : Mme Laurie Bouffard Desrosiers pour l'automne 2017 et Mme Amélie Fecteau pour l'automne 2017 et l'hiver 2018 (**totalisant 1 050 heures de stage**). Ces stagiaires étaient supervisées par une personne de leur milieu scolaire et encadrées par la responsable des services, Mme Fannie St-Pierre, bachelière en service social. Elles ont pu bénéficier régulièrement de son soutien et de son expérience.

Leurs objectifs de stage sont reliés directement aux compétences essentielles à la pratique de la relation d'aide : les connaissances et à la compréhension (le savoir), les aptitudes et les habiletés (le savoir-faire et le savoir-dire), des valeurs, des attitudes et des comportements souhaitables (le savoir-être). Leurs principales tâches sont de faire de l'écoute téléphonique, de l'intervention en relation d'aide, de l'animation de groupe au besoin, des mises à jour de certains documents thématiques (anxiété, violence, estime de soi, etc.) et d'accueillir la clientèle.

En totalisant toutes les heures d'implications confondues
(interventions, animations, conseil d'administration, comités
et échanges de courriels, stages)
ces personnes au cœur d'or ont accompli
plus de 4 088,5 heures en bénévolat
(4 630,75 heures l'an dernier et 2 320 heures pour 2015-2016).

L'intervenante sociale (Emplois d'été Canada)

Depuis plusieurs années, l'organisme bénéficie du programme Emplois d'été Canada avec Service Canada. À l'été 2017, Mme Camille Hotton-Roussy a assumé la tâche d'intervenante sociale pendant 12 semaines à raison de 35 heures par semaine (420 heures).

Les tâches de l'intervenante sociale sont généralement d'accueillir la clientèle, de faire de l'écoute téléphonique, de faire de l'intervention en relation d'aide, de mettre à jour certains documents internes ou d'en élaborer de nouveaux et de prendre les demandes de consultations durant les vacances de la responsable des services. Mme Hotton-Roussy a aussi rédigé une description de poste pour un affichage afin de nous aider dans notre recrutement de bénévoles intervenants en relation d'aide pour l'automne 2017.

L'adjoite administrative

Depuis octobre 2002, le poste d'adjoite administrative est assumé par Mme Micheline Schwarz. Ses principales tâches sont de tenir à jour la liste des bénévoles actifs, transmettre les convocations aux membres et aux collaborateurs, assurer la comptabilité quotidienne et mensuelle, préparer les paies, compléter les formulaires gouvernementaux et de passer les commandes de fournitures. Mme Schwarz travaille trois jours/semaine soit du mardi au jeudi à l'année. L'équipe de la Maison de la Famille Louis-Hébert tient à remercier Jean-Nil, le conjoint de Mme Schwarz, qui donne de son temps pour concrétiser nos idées en travaux manuels comme notre armoire à « pause-café » ainsi que de s'assurer de la solidité et sécurité de notre mobilier.

La responsable des services

Ce poste a vu le jour en juin 2016 et depuis décembre 2016, c'est Mme Fannie St-Pierre qui occupe ce poste. Ses tâches sont principalement de recevoir les demandes de consultations, de rencontrer les personnes dont la demande est en attente, d'acheminer les demandes aux intervenants, de gérer le forum de codéveloppement ainsi que d'animer la page Facebook de l'organisme. Mme St-Pierre encadre aussi les bénévoles à l'intervention ainsi que les stagiaires en Techniques de travail social en plus de structurer ce poste de travail. Pour l'année 2017-2018, ce poste était à 35 heures/semaine. Ici aussi, l'équipe de la MFLH souhaite remercier Marc Alexandre, conjoint de Mme St-Pierre, pour sa patience, son temps et ses compétences de développeur Web dans la concrétisation et la simplification de notre virage techno.

La coordonnatrice

Mme Caroline Lafrance est la coordonnatrice de l'organisme depuis avril 2013 et ses tâches sont principalement d'encadrer l'ensemble des bénévoles, des stagiaires et des salariées, de faire le lien entre le conseil d'administration et l'organisme, structurer l'organisme, élaborer différentes politiques et assurer les relations extérieures (comités, regroupements, réseau de la santé, etc.). Durant l'année 2017-2018, l'horaire de Mme Lafrance a été modifié régulièrement pour se stabiliser à 35 heures/semaine. L'équipe de la MFLH tient ici à remercier Gaël, le fils de Mme Lafrance, pour son aide et sa contribution pour l'élimination écologique de notre grosse, instable et désuète imprimante.

ALLOCATION SPÉCIALE DU MINISTÈRE DE LA FAMILLE

Notre financement à la mission globale provient principalement du Ministère de la Famille. Une allocation spéciale de 69 615 \$ a été versée à l'organisme le 31 mars 2017 par le ministère de la Famille pour l'exercice financier 2017-2019.

La mission de la Maison de la Famille Louis-Hébert est de soutenir les individus, les couples et les familles dans les différentes étapes de leur développement afin de prévenir une situation de crise, de les aider à surmonter des difficultés d'adaptation ou des problèmes d'ordre personnel et relationnel. Le montant de l'allocation spéciale versée du ministère de la Famille a été affecté de la manière suivante :

Prolongation des heures d'ouverture (p. 5) permettant par le fait même la consolidation de deux postes clés à temps plein (p. 21) ainsi que l'amorce d'une démarche de planification stratégique (p. 19) avec une firme externe.

Montant global reçu pour les deux ans : 69 615 \$

- Montant dépensé pour l'année 2017-2018 : 22 750 \$
- Montant réservé pour l'année 2018-2019 : 46 865 \$