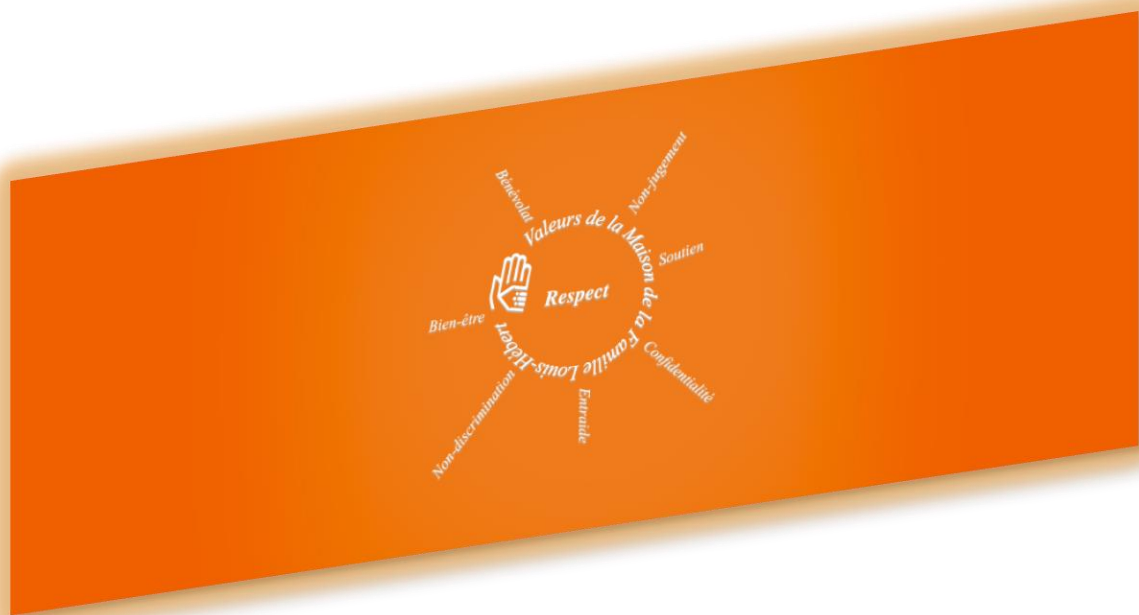




**Maison de la Famille
Louis-Hébert**



Rapport d'activités 2018 - 2019

TABLE DES MATIÈRES

MOT DE LA PRÉSIDENTE	1
MOT DE LA COORDONNATRICE	2
MOT DE LA RESPONSABLE DES SERVICES	3
HISTORIQUE, MISSION & VALEURS	4
SERVICES & ACTIVITÉS	5
VISIBILITÉ	12
FINANCEMENT	12
REGROUPEMENTS	12
REPRÉSENTATIONS & IMPLICATIONS	13
VIVRE EN COOPÉRATIVE	14
VIE ASSOCIATIVE, DÉMOCRATIQUE & SOCIALE	14
CONSEIL D'ADMINISTRATION & COMITÉS DE TRAVAIL	15
RESSOURCES HUMAINES	16
ANNEXE	18



MOT DE LA PRÉSIDENTE

J'ai découvert la Maison de la Famille Louis-Hébert dans le cadre de mon stage de Maîtrise dans lequel je devais faire quelques heures d'intervention individuelle. J'ai donc d'abord connu la Maison à titre de bénévole-intervenante. Rapidement, je suis tombée sous le charme! La mission, les impacts directs sur la communauté, mais surtout les gens ont fait en sorte que je me suis impliquée davantage. Après presque un an comme bénévole-intervenante, j'ai décidé de m'impliquer sur le Conseil d'administration. Je termine aujourd'hui ma deuxième année de mandat comme présidente. Je suis très fière de ce que nous avons accompli au cours de la dernière année 2018-2019 : mise sur pied du comité planification stratégique, politique de conditions de travail et réorganisation en sont des exemples.

Je suis également fière puisque nous avons une équipe de travail du tonnerre, des bénévoles engagés et des stagiaires qui ont tous la Maison de la Famille Louis-Hébert à cœur. Je vous remercie grandement pour votre dévouement envers la Maison! C'est grâce à vous tous si nous réussissons, encore cette année, notre mission!

Sophie Levasseur
Présidente



MOT DE LA COORDONNATRICE

Enfin !

C'est en réfléchissant à ce que je voulais vous partager dans mon « mot de la coordo » que le titre m'est venue à l'esprit !

Enfin !

Enfin, la Maison de la Famille Louis-Hébert répond de mieux en mieux à sa mission première qui est d'offrir du soutien psychosocial aux individus, couples et familles !

Enfin ! La réorganisation administrative de l'automne 2018 a permis de créer une équipe de travail pertinente, dynamique, respectueuse, polyvalente et compétente ! Bref, une équipe que la MFLH, ses usagers, ses bénévoles, ses collaborateurs et ses partenaires méritent.

Enfin !

Évidemment, ce ne fut pas une année facile : beaucoup de changements, de découragements, de coups durs, d'inquiétudes... Mais au final, la transformation est réussie ! Juste du point de vue de l'efficacité des ressources humaines, de l'utilisation des ressources financières et temporelles, la MFLH est enfin passée de l'état de chenille à l'état de papillon !

Et pour cette transformation, je tiens à remercier quelques-unes de mes bonnes étoiles¹ ! Tout d'abord, ma précieuse collègue et alliée Fannie qui, depuis décembre 2016 porte avec moi la MFLH pour l'amener plus loin et plus haut ! Bien sûr, un gros merci à Fabiola, notre « petite dernière » ! Son authenticité, sa candeur et son sourire font du bien à notre belle équipe, aux bénévoles et aux usagers ! Et enfin, un immense, immense merci du fond du cœur à Sophie, « ma » présidente, qui a été d'une sensibilité, d'une écoute, d'une compréhension, d'une logique et d'un soutien incommensurable ! Malgré ta vie professionnelle chargée en ta, tu as su être un appui pour moi. Ça fait cliché mais je n'avais jamais connu ça avant ! Est-ce que tu peux enseigner ton modèle de présidence à d'autres ? Sinon, est-ce que je peux te cloner ?

Caroline Lafrance
Coordonnatrice

¹ <https://www.youtube.com/watch?v=jR0swWq6OOg>



MOT DE LA RESPONSABLE DES SERVICES

Quelques mots adressés à la MFLH :

- ★ « On est tellement bien accueilli à la Maison de la Famille. Une belle équipe chaleureuse. ».
- ★ « Ça fait tellement du bien de pouvoir s'exprimer sans avoir peur de se faire juger. Je vais beaucoup mieux juste à me libérer l'esprit. Merci pour votre écoute! ».
- ★ « Un gros merci ça m'aide vraiment. ».
- ★ « C'est fantastique ce que vous faites les organismes communautaires! Je cherche beaucoup d'infos en ce moment et je me rends compte que vous êtes vraiment important! ».
- ★ « C'est 5 étoiles ici! ».
- ★ « Merci! Essentiel et un cadeau pour apprendre/réapprendre avec moi et les autres. ».
- ★ « Merci de faire du bien comme ça autour de vous! Merci de faire un si beau travail! ».
- ★ « Ça paraît que vous aimez ce que vous faites! Ça se sent! Vous avez le cœur sur la main! Vous êtes précieux ».

C'est en réfléchissant à ces mots que je constate que notre travail est important. J'ai une motivation jour après jour à donner le meilleur des accueils, des services aux personnes fréquentant la MFLH. De ce fait, tout au long de l'année nous avons essayé plusieurs formules afin de rendre le service de relation d'aide le plus complet et efficace possible. L'arrivée de Fabiola au poste de travailleuse de milieu a permis de concrétiser cette amélioration. Sa présence au sein de l'équipe a un effet direct sur le roulement du service en relation d'aide ainsi que sur notre énergie! La douceur, la joie de vivre et l'autonomie de Fabiola font en sorte qu'elle est très précieuse pour notre équipe ainsi que pour la clientèle. De plus, prenant en charge l'animation de la page Facebook elle a réussi à poursuivre notre mission de prévention à l'extérieur de la MFLH. Nous pouvons voir effectivement une hausse encore cette année des abonnés à notre page Facebook.

D'autre part, mon implication auprès des stagiaires et des intervenants-bénévoles me tient encore très à cœur. Je continue à mettre en place les ressources nécessaires afin que tout le monde ensemble puissions offrir un soutien de qualité et évoluer dans un environnement convivial. Je tiens à remercier tous les bénévoles pour leur temps, leurs sourires et leur énergie donné à la MFLH!

En cette fin d'année, je suis fière de notre parcours et je nous souhaite de poursuivre le développement de la MFLH qui fait tant de bien autour d'elle ainsi que la motivation à relever les défis. Je nous souhaite également du bonheur dans la consolidation de notre belle équipe.

On ne changera pas le monde, mais on peut lui dessiner un sourire. – Jo Ceijmans

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. La plupart de ces Maisons arborent le logo de la « maison dans la main » et font toutes 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.

Heures d'ouverture et présence à l'organisme

Depuis août 2017, l'équipe de travail assure davantage de présence à l'organisme 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. 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 trois reprises en raison de tempêtes de neige, on peut donc conclure que l'organisme a offert **243 jours d'activités** (241 en 2017-2018 et en 2016-2017) même en incluant les jours fériés et la fermeture durant les deux semaines du temps des Fêtes.

SERVICES & ACTIVITÉS

(1^{er} avril 2018 au 31 mars 2019)

Appels et autres moyens de communication

En 2018-2019, nous avons reçu **1 901 appels** (2 159 en 2017-2018 et 1 980 en 2016-2017), ce qui représente un peu moins d'appels que lors des années précédentes. Sur le tableau à la page suivante, on remarque une diminution de plus de 40% des appels reçus pour et par les bénévoles cette année en fonction des années antérieures. Ceci représente une diminution importante que l'on n'observe pas dans les autres catégories d'appels reçus. Ce phénomène s'explique par la diversité de nos moyens de communication (courriel, texto) depuis l'été 2017 afin d'être plus efficaces et de faciliter les échanges avec les bénévoles.

Par souci d'efficacité, de mettre le temps et l'énergie aux bons endroits, l'équipe de travail a choisi volontairement et en toute conscience de ne pas comptabiliser les entrées des autres moyens de communications. 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 entrants.

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 500 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	Travailleuse de milieu anciennement « Adjointe administrative »	Responsable des services anciennement « Demandes de consultation »	Coordo	TOTAL
2018 2019	451	39	92	202	39	108	54	363	256	1 901*
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

* Ce total d'appels comprend aussi les appels reçus pour le Service de référence en périnatalité pour les femmes immigrantes de Québec (297 appels de comptabiliser pour 2018-2019).

Consultations en relation d'aide

Sans contredit une des principales activités de l'organisme est le service de consultation en relation d'aide. Ce service est offert à toutes personnes faisant la demande par téléphone, courriel ou en se présentant à l'organisme. Voici donc le portrait 2018-2019 de ce service à la MLFH :

Encore cette année l'ouverture des demandes de consultation se fait sur place pour humaniser le premier contact entre la personne qui demande et l'organisme et ainsi, favoriser le climat de confiance. 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 particuliers, plus spécifiques, et auxquels la MFLH, avec son côté généraliste, ne peut répondre. Aussi les rencontres-relances se sont poursuivies auprès des personnes en attente d'un soutien psychosocial dans le but d'amoinrir la souffrance et la solitude qu'elles peuvent vivre pendant leur attente d'un suivi avec un intervenant-bénévole.

Le plus gros changement dans le service de relation d'aide est survenu avec l'arrivée de la travailleuse de milieu. En effet, la responsable des services travaillant principalement en journée ne pouvait continuer à assumer les rencontres d'ouverture et de relance de jour et de soir à la fois. L'horaire du nouveau poste de travailleuse de milieu étant de soir, cette dernière peut prendre sous son aile les ouvertures des demandes de consultation ainsi que les rencontres-relances en soirée. D'ailleurs, depuis son arrivée, les gens disponibles qu'en soirée ont vu leur temps d'attente considérablement diminué : l'attente passant d'environ six semaines à quelques jours! Nous pouvons donc voir une grandiose amélioration de ce service depuis que la réorganisation administrative au sein de l'équipe fut accomplie. La responsable des services demeure toutefois la personne-ressource pour la clientèle. C'est elle en effet qui fait le premier contact par

téléphone avec les personnes voulant ouvrir une demande de consultation, qui fixe les rendez-vous d'ouverture et qui fait les appels relances de soutien. C'est la responsable des services qui fait le pont entre les intervenants-bénévoles et les personnes.

Depuis le début de l'année, l'équipe de travail a effectué **121 rencontres (95 individuelles, 25 conjugales et 1 familiale)**. Ce qui comptabilise **28 rencontres** de plus que l'année dernière (*93 en 2017-2018*). La différence entre le nombre de rencontres total versus le nombre de demandes de consultation s'explique par le fait que la responsable des services et la travailleuse de milieu ont effectué plusieurs rencontres avec les mêmes personnes (**10 rencontres-relances**) et que la coordonnatrice a elle aussi effectué des rencontres d'ouverture de consultation à quelques reprises durant l'année. De plus, **33** personnes rencontrées pour une première fois (**19 individus, 5 couples et 1 famille**) n'ont finalement pas poursuivi le processus d'ouverture de demande de consultation puisque, comme mentionné l'année dernière, la première rencontre d'ouverture se faisant sur place 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 les personnes n'éprouvent plus nécessairement le besoin de poursuivre le processus d'ouverture de demande en relation d'aide. Ainsi, notre nouvelle façon de fonctionner a permis de rencontrer plus de personnes pour une même période de temps et tout en répondant aux besoins des personnes de la communauté en offrant le service différemment. Ce qui prouve que notre mission est toujours pertinente et d'actualité et que notre efficacité à trouver des façons nouvelles d'y répondre s'est améliorée.

Le temps d'attente pour les personnes voulant bénéficier d'un suivi psychosocial et le moment où un bénévole-intervenant prend en main leur demande varie selon la période de l'année, selon le nombre de demandes entrantes et selon les disponibilités des bénévoles-intervenants. Ce temps d'attente peut varier entre deux semaines et trois mois. Cependant, notons que le temps d'attente a diminué considérablement lors de l'arrivée des nouveaux bénévoles-intervenants (*entre octobre 2018 et décembre 2018*). Il était en général de quelques jours à deux semaines.

Pour l'année 2018-2019 **94 nouvelles demandes de consultations** ont été inscrites (*72 l'an dernier*) et se répartissant comme suit :

- * **73** concernaient des consultations individuelles (*60 en 2017-2018*)
- * **21** pour des consultations conjugales (*12 l'an dernier*) ;
- * **0** pour des consultations familiales (*0 l'an dernier*).

Ajoutons **37 demandes ouvertes** dans les années précédentes et qui bénéficient encore d'un suivi en plus des **3** demandes ouvertes à la fin d'année *2017-2018* qui étaient toujours en attente au début de la nouvelle année, nous pouvons donc comptabiliser **134 demandes actives** en 2018-2019 (*112 en 2017-2018*). Au cours de l'année, **66 demandes de consultation** ont été fermées incluant quelques-unes des années antérieures. La majorité des demandes fermées s'expliquent par le fait que les personnes avaient entrepris des démarches ailleurs ou ne retournaient pas les appels de l'intervenant-bénévole ou de la responsable

des services. Beaucoup d'entre elles avaient également atteint leurs objectifs et ne ressentaient plus le besoin de consulter.

Tous nos bénévoles-intervenants sont formés ou en cours de formation collégiale ou universitaire principalement dans les domaines de la psychologie, du service social, de la criminologie, de la psychosociologie et de l'orientation/ counseling.

Si nous pouvons observer une hausse des nouvelles demandes de consultation cette année, nous observons une diminution des rencontres-relances avec les personnes en attente d'un suivi. Cela s'explique entre autres par le fait que le temps d'attente avant de commencer un suivi psychosocial a diminué lors de l'arrivée des deux intervenantes carrière emploi d'été en juin 2018 ainsi qu'avec l'arrivée des nouveaux bénévoles à l'intervention en octobre 2018.

Il est très important de mentionner que depuis son arrivée à la mi-décembre, la travailleuse de milieu a effectué **14 rencontres** (ouverture de demande et rencontres-relances) en soirée dans un délai rapide. Nous devons souligner son apport significatif et essentiel à l'équipe de travail. Il y a de plus en plus de demandes en soirée et sans la présence de celle-ci dans l'équipe nous ne pourrions pas répondre aux besoins des gens dans ces mêmes conditions. En bref, l'équipe a consacré **131,5 heures d'intervention** pour l'ouverture des demandes de consultation et rencontres-relances, d'une durée moyenne **d'une heure (1 h)** par rencontre.

En 2018-2019, les intervenants de la MFLH ont réalisé **676 rencontres** (732 en 2017-2018). Notre service de consultation en relation d'aide a reposé principalement sur l'implication de **35 intervenantEs-bénévoles**. Le recrutement des bénévoles-intervenants et la formation de ceux-ci fut encore cette année très apprécié pour le roulement du service de relation d'aide ainsi que pour le dynamisme de l'organisme. La responsable des services a réalisé **27 heures** de formation. **16 nouveaux intervenants** ont participé à la formation dont **13** s'impliquaient toujours au 31 mars 2019. Ces précieuses personnes ont consacré **1 183 h** à l'intervention (*1 281 h en 2017-2018*) 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 ajoutant les interventions de l'équipe aux rencontres des bénévoles-intervenants nous pouvons compter un total de **797 rencontres** et de **1 314,5 h** d'intervention réalisés à la MFLH en 2018-2019.

Dans un autre ordre d'idée, nous avons débuté au mois de mars des rencontres de partage avec les intervenants-bénévoles. Nous avons donc fait une rencontre de **deux heures (2h)** qui a eu lieu le 6 mars et dont **7 personnes** ont participé en incluant la responsable des services ainsi que le stagiaire. Le but est de poursuivre ces rencontres au moins une fois par mois pendant l'année de septembre à mai. L'idée est de permettre aux intervenants-bénévoles de se rencontrer, de partager leur vécu d'intervenant à la MFLH, de se soutenir et de s'outiller davantage en écoutant les expériences de leurs pairs. Ces rencontres se veulent conviviales et sont largement inspirées du codéveloppement sans toutefois être trop formelles.

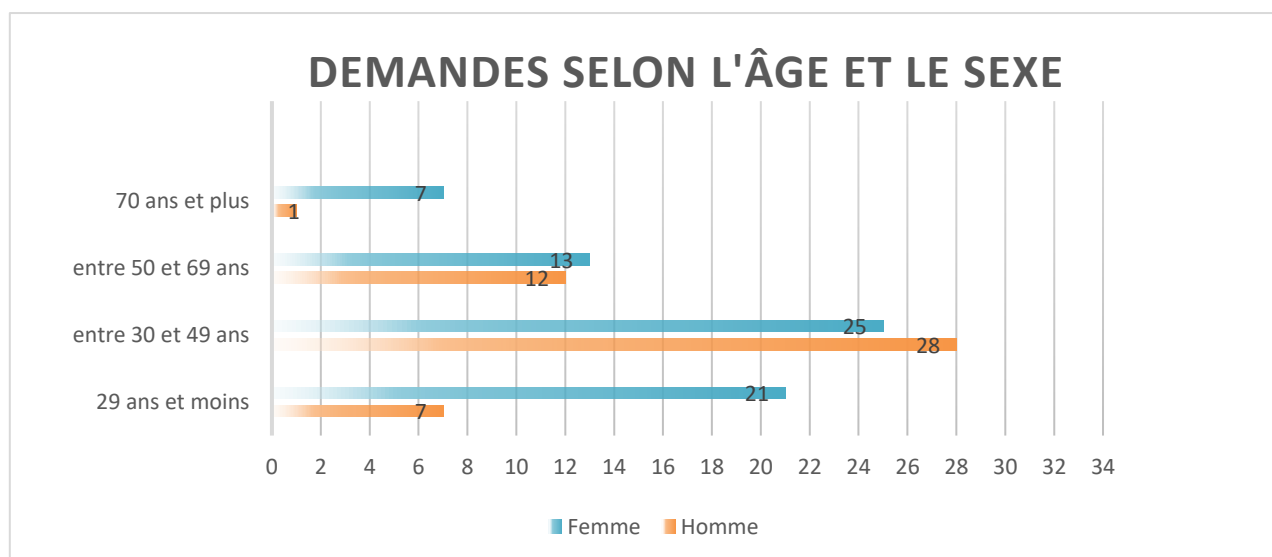
Profil de la clientèle qui fait des demandes de consultations

Demandes selon l'âge et le sexe

Même si ce sont les femmes qui utilisent davantage le service de consultation en relation d'aide (**70,2 %**), nous remarquons cette année une importante hausse des demandes initiées par les hommes (**51,1 %**).

En effet, **48 hommes** ont fait des demandes de consultation alors qu'ils étaient **24** en 2017-2018. Notre assouplissement des procédures pour effectuer une demande de consultation, la rapidité plus marquante dans la fixation du premier rendez-vous pour l'ouverture d'une demande ainsi que notre approche humaniste sont des dimensions qui favorisent la demande d'aide des hommes (Cloutier, R., Roy, J., Bernard, F-O., Beaulieu, A. (2018) *Intervenir auprès des hommes en difficulté*, Les presses de l'Université Laval, Québec).

Aussi, nous constatons que près de **70%** des demandes des femmes se situent entre 20 ans et 49 ans et que la majorité des demandes des hommes se situent entre 30 ans et 59 ans (tous types de demandes confondues : individuelles, conjugales et familiales). Et de ce fait, la majorité des personnes ayant fait une demande de consultation se situe dans une tranche d'âge plus jeune que l'année dernière.

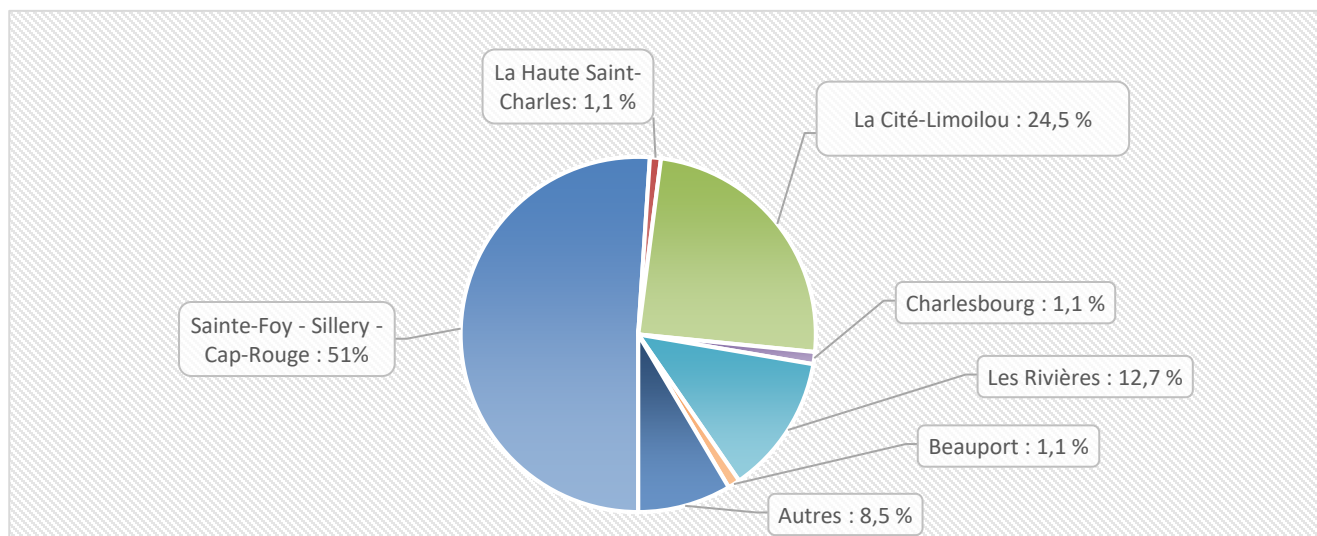


Revenu annuel général des personnes bénéficiant du service de relation d'aide

Nous observons que la majorité des personnes faisant une demande de consultation ont un revenu familial annuel de moins de 30 000 \$ (**47,9 %**), **18,1 %** gagnent entre 30 000 \$ et 60 000 \$, **8,5 %** ont un revenu supérieur à 60 000 \$ par année. Plus du quart de personnes (**25,5 %**) ont préféré ne pas répondre à cette question.

Lieu de résidence des personnes

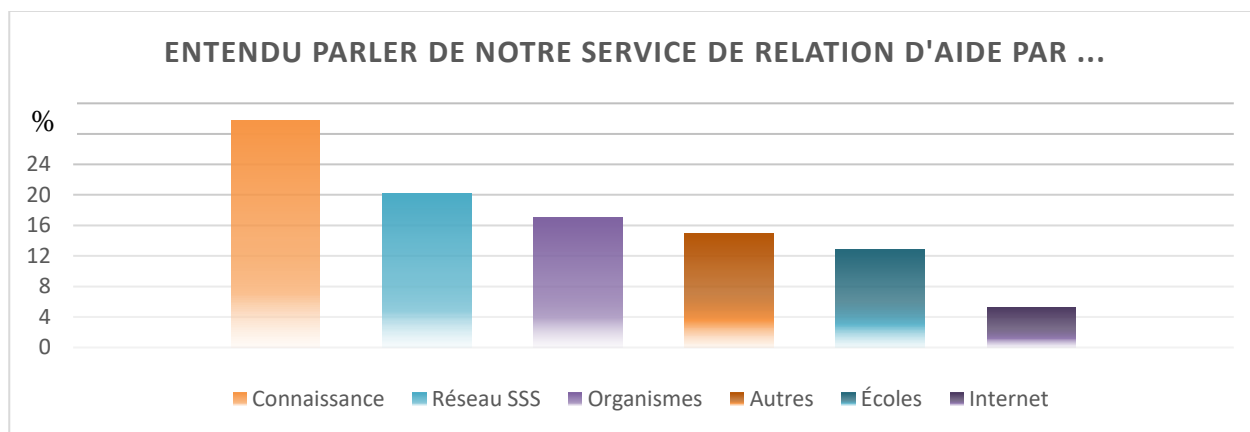
La majorité de notre clientèle provient de Ste-Foy/Sillery/Cap-Rouge et de La Cité-Limoilou. Les demandes venant d'autres villes (8,5 %) se situent surtout dans la région de Portneuf, L'Ancienne-Lorette, Ste-Brigitte de Laval, et Stoneham.



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

Nous constatons encore cette année que le premier référencement à la MFLH provient du « bouche à oreilles » (29,8 %). Notre accueil chaleureux ainsi que les nombreux changements de cette année du service en relation d'aide sont, aux dires des gens, de plus en plus appréciés et reconnus.

Le deuxième est fait par le réseau de la santé et des services sociaux puisque cette année, 20,2 % du référencement provient du réseau et plus précisément du 811 (info-social), de l'accueil psychosocial ou de travailleurs sociaux. De plus, 17% des gens ont été référés par d'autres organismes communautaires et 14,9 % par d'autres institutions comme les programmes d'aide aux employés, leurs employeurs, Emploi Québec et autres institutions publiques et privées. Notons que cette année les professionnels de l'Université Laval ont fait 12,8 % des références alors que l'année dernière, aucun référencement avait été fait par eux.



Ateliers-Conférences

Depuis plusieurs années déjà, nous voyons une baisse d'inscription et de participation à nos ateliers-conférences. Cette année ne fait pas exception et la baisse est encore plus palpable. En effet, sur les **8 ateliers-conférences** qui ont été annoncés et proposés en 2018-2019 (*19 en 2017-2018 et 24 en 2016-2017*), **seulement 2** ont été réalisés (*12 en 2017-2018 et 21 en 2016-2017*) rejoignant **une vingtaine de participants et participantes**. Force est donc de constater que malgré nos efforts d'affichage et d'innovation dans l'offre diversifiée de ce service, ça ne répond plus aux besoins de la communauté.

Sessions de groupes

2 sessions de groupes ont été proposées (*6 en 2017-2018 et 12 pour l'an dernier*) et ont été réalisées (*4 l'an dernier et 6 en 2016-2017*) rejoignant une **vingtaine de personnes** (*46 l'an dernier et 37 en 2016-2017*). De plus, les deux sessions de groupes préparées et animées au cours de l'année sont le fruit de l'organisme *Association canadienne en santé mentale- filiale de Québec* et non porté par la Maison de la Famille Louis-Hébert.

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. On peut compter sur le groupe **Hibiscus** qui depuis près de 30 ans, de septembre à juin, dirige ses rencontres mensuelles dans nos locaux pour les personnes endeuillées. 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. Aussi 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. Enfin, depuis la fin mars 2018, le groupe **Service de référence en périnatalité pour les femmes immigrantes de Québec (SRPFIQ)** s'est joint à la Maison.

Ces groupes d'entraide tiennent leurs propres statistiques mais nous pouvons estimer sans trop nous tromper **que ce sont près de 2 000 personnes annuellement qui participent à l'un ou l'autre** de ces groupes collaborateurs.

VISIBILITÉ

D'avril à octobre, nous avons eu recours aux médias suivants pour publiciser nos services et activités :

- 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.

Depuis l'automne 2018, nous nous concentrons particulièrement sur notre site web et surtout, notre page Facebook. Au-delà de nos services et activités affichés sur notre page Facebook, nous publions des articles, des pensées, des ressources existantes pour rejoindre un plus large éventail de personne qui, pour une raison ou pour une autre, ne se rendront pas dans nos locaux. Nous privilégions la qualité de nos publications afin de demeurer professionnels et pertinents en tout temps.

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;
- **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*, du *Consortium de ressources et d'expertises coopératives* ainsi que de *Bénévoles d'Expertise* !

REPRÉSENTATIONS & IMPLICATIONS

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

- ⊗ 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 17 mai 2018 en compagnie de la responsable des services et de la stagiaire en techniques de travail social ;
 - à l'*assemblée générale annuelle* du 4 décembre 2018 en compagnie de la responsable des services et d'une autre stagiaire en techniques de travail social. C'est d'ailleurs à cette AGA que la coordonnatrice a été élue au conseil d'administration du Regroupement.
 - à deux réunions régulières du *conseil d'administration* à l'hiver 2019 et en chapeautant le volet « formation » et les volets « membership et finances » comme trésorière du Regroupement ;
 - ▷ au **Regroupement des organismes communautaires de la région 03** (ROC 03) :
 - à l'*assemblée générale spéciale* (AGS) du 24 avril 2018 en compagnie de la stagiaire en techniques de travail social ;
 - ▷ à l'*assemblée générale annuelle* de **L'Accueil de St-Esprit** le 4 octobre 2018 ;
 - ▷ à la **Maison des Entreprises de Cœur** (MEC) :
 - à l'*assemblée générale annuelle* du 2 mai 2018 en compagnie de la responsable des services. C'est aussi à cette AGA que la coordonnatrice a été élue au conseil d'administration ;
 - à quatre réunions régulières du *conseil d'administration* ;
 - aux rencontres du *comité des Solutions financières* (7 rencontres) ;
 - au processus de sélection du nouveau directeur général ;
 - ▷ aux diverses activités organisées par **Centraide Québec et Chaudière-Appalaches** :
 - à la *séance de réflexion* du 8 mai 2018 ;
 - à la *séance d'information* sur la demande triennale le 9 octobre 2018 ;
 - ▷ au *Salon des organismes en santé mentale* organisé par l'**ACSM-filiale de Québec** avec la responsable des services le 8 novembre 2018 où près de 100 personnes ce sont arrêtées et informées à notre kiosque de la MFLH ;
 - ▷ à la *séance d'information* de l'**Université Laval** sur le futur baccalauréat en sexologie (22 mars) ;
 - ▷ et avec la responsable des services, elle a présenté l'organisme à une dizaine de résidants en médecine de l'**Université Laval** le 5 septembre 2018. Depuis environ 3 ans d'ailleurs que des résidents en médecine demandent à visiter l'organisme pour mieux nous connaître et référer.
- ⊗ La responsable des services a participé et s'est impliqué au département de Techniques de travail social du **Cégep Ste-Foy**. En effet, à l'automne 2018 elle a été l'invité de 2 classes pour parler de la Maison de la Famille Louis-Hébert, de ses pratiques et de son travail. Entre les deux présentations, elle a d'ailleurs été sollicité pour s'impliquer sur le *Comité de programme de la technique en travail social*. Elle a d'ailleurs participé à une rencontre de ce comité cette année.

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 autonome, 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. D'ailleurs, 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).

Pour notre part, la Maison de la Famille Louis-Hébert a **prêté ses locaux à 36 reprises aux organismes membres de la MEC** (33 fois en 2017-2018 et 52 fois 2016-2017) pour leurs besoins spécifiques (assemblées, réunions, mentorat, francisation, entrevues, formations, etc.).

VIE ASSOCIATIVE, DÉMOCRATIQUE & SOCIALE

Comme à l'habitude, l'organisme a tenu son **assemblée générale annuelle le 7 juin 2018 où 14 personnes** (bénévoles, collaboratrices et permanentes) **étaient présentes dont 10 personnes avec un droit de vote**. Un président externe et un consultant en planification stratégique étaient aussi présents à cette AGA et l'organisme a tenu sa Fête de la Rentrée **le 13 septembre où 15 personnes étaient présentes**.

Afin de continuer à outiller les intervenantEs bénévoles, les stagiaires et l'équipe de travail tout au long de l'année, c'est à la mi-mai que l'organisme a invité un formateur agréé pour une **formation totalisant 21 heures en intervention conjugale et familiale** dont **14 personnes ont bénéficié** (12 bénévoles et 2 travailleuses). De plus, nous avons invité l'organisme SOS Grossesse pour donner 2 séances de **formation sur l'ambivalence** en février 2019 où **10 personnes ont bénéficié** de cette formation d'une durée d'une heure trente chacune (8 bénévoles et 2 travailleuses).

À la demande du groupe Hibiscus, du SRPFIQ et des Perséides, la responsable des services et la coordonnatrice ont donné à chacun de ces groupes une **formation de base en relation d'aide** d'une durée de **6 heures**. Cette formation s'adressait aux bénévoles et responsables de ces groupes.

Les travailleuses et stagiaires ont poursuivi la tenue de leur réunion d'équipe hebdomadaires pour un total de 31 en 2018-2019. 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.

C'est à la fin août 2018 que les bénévoles ont reçu le tout **premier journal de la MFLH** ! Ce journal convivial est envoyé par la poste 3 x par année pour coïncider avec nos grandes rencontres associatives (Fête de la Rentrée, Fête de Noël après Noël et l'assemblée générale annuelle).

Depuis l'automne 2014, les travailleuses et stagiaires 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

Cette année, le conseil d'administration a connu une année 2018-2019 difficile faute d'un manque de quorum régulier dû à des imprévus, des oublis et des catastrophes dans la vie personnelle de certaines administratrices en poste. Au 31 mars, il était composé des membres suivants :

Mme Sophie Levasseur	Présidente
Mme Mochira Atallah	Vice-présidente
Mme Sylvie Blouin	Trésorière
Mme Marielle M'Bangha	Secrétaire
Mme Jocelyne Rouleau	Administratrice
Mme Jacqueline Fournier	Administratrice
<i>Poste resté vacant</i>	<i>Administrateur-trice</i>

Entre le 1^{er} avril 2018 et le 31 mars 2019, le conseil a tenu quatre réunions régulières et deux réunions extraordinaires. Même si plusieurs réunions ont dû être annulées à la dernière minute pour des conflits d'horaire ou un quorum manquant, deux rencontres sans quorum ont eu lieu et le travail fait à ces rencontres a par la suite été soumis par courriel à tous les membres du CA (présentes et absentes) afin de les tenir informées des processus en cours ou de solliciter leur point de vue sur des situations ou leur vote sur des décisions à prendre rapidement.

La présidente et la coordonnatrice ont commencé en septembre à tenir des rencontres de préparation qui précédaient les réunions du conseil d'administration. Pour la présidente, cela lui a permis de mieux comprendre les dossiers et situations organisationnelles vécues au sein de l'organisme. Par ses questionnements, ses réflexions, son besoin de comprendre les dossiers et son écoute, la présidente a su transmettre son appui et son soutien à la coordonnatrice. Pour cette dernière, ce fût une expérience fort enrichissante, très appréciée et bénéfique.

C'est **près de 115 heures** de bénévolat qui ont été consacrées à la gestion générale par les administratrices.

Deux comités de travail ad hoc ont poursuivi ou ont entamé leur mandat en 2018-2019 :

- Le comité *Ressources humaines* composé de trois membres du CA et de la coordonnatrice, a tenu une dernière réunion téléphonique en juin 2018 (**3 heures de bénévolat**).
- Un *comité de suivi du rapport de la planification stratégique* a été mis sur pied et ce comité composé de deux administratrices, une bénévole intervenante, la responsable des services et la coordonnatrice, a tenu sa première rencontre le 11 mars 2019 (**9 heures de bénévolat**).

Pour l'année 2018-2019, on peut compter **un total de 127 heures effectuées par les administratrices et la bénévole intervenante** au niveau organisationnel.

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 2018-2019, il y a eu **un total de 65 bénévoles** (*50 l'an dernier et 45 en 2016-2017*) qui ont gravité de près ou de loin à l'épanouissement des personnes et de l'organisme :

- ⊗ **35 bénévoles à l'intervention en relation d'aide ;**
- ⊗ **3 bénévoles à l'animation des ateliers-conférences ;**
- ⊗ **7 bénévoles pour le groupe Hibiscus ;**
- ⊗ **3 bénévoles pour le groupe Les Perséides ;**
- ⊗ **4 bénévoles pour le groupe Phobies-Zéro ;**
- ⊗ **4 bénévoles pour le groupe du Service de référence en périnatalité pour les femmes immigrantes de Québec ;**
- ⊗ **9 bénévoles pour le conseil d'administration ou l'organisationnel.**

Les stagiaires

Pour l'année 2018-2019, nous avons accueilli Mme Lisa Duprez-Goulet comme stagiaire en Techniques de travail social du Cégep de Se-Foy à l'automne 2018 et elle a effectué **315 heures de stage**. Pour l'hiver 2019, le stagiaire a démissionné au milieu de son stage pour des raisons personnelles. Ces deux stagiaires ont été supervisées par une personne de leur milieu scolaire et encadrées par la responsable des services, bachelière en service social. Les stagiaires ont pu bénéficier régulièrement de son soutien et de son expérience.

En totalisant toutes les heures d'implications confondues à la MFLH
(interventions, animations, stages, conseil d'administration et comités)
ces personnes au cœur d'or ont accompli
plus de 2 500 heures en bénévolat
(*4 088,5 heures l'an dernier et 4 630,75 heures pour 2016-2017*).

Les intervenantes sociales (Emplois d'été Canada)

Depuis plusieurs années, l'organisme bénéficie du programme Emplois d'été Canada avec Service Canada. Et pour la première fois à l'été 2018, deux personnes ont été embauché : Mme Camille Cavanagh a assumé la tâche d'intervenante sociale de jour et Mme Stéphanie Landry a assumé la tâche d'intervenante sociale de soir. Ces deux intervenantes sociales estivales ont travaillé chacune 30 heures par semaines pendant 12 semaines (**720 heures en tout pour les intervenantes sociales estivales**).

Les tâches des intervenantes sociales estivales 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 d'ouvrir les demandes de consultations durant les vacances de la responsable des services. Mmes Cavanagh et Landry ont entre autres créé la première mouture de notre journal aux bénévoles, le document sur la démystification des agressions sexuelles ainsi que le cartable « recueil d'outils ».

La travailleuse de milieu

Jusqu'à la réorganisation administrative en octobre 2018, une personne occupait le poste d'adjointe administrative trois jours/semaine soit du mardi au jeudi et ce depuis plusieurs années. Compte tenu des besoins organisationnels de la Maison et surtout pour mieux répondre aux besoins de la population, ce poste a été aboli et remplacé en décembre 2018 par celui de la travailleuse de milieu. Mme Fabiola Soucy Dumont occupe ce poste depuis sa création et ses tâches sont principalement l'accueil des personnes, l'ouverture des demandes de consultations et les rencontres-recontres, assurer la surveillance de l'organisme et la surveillance sommaire de la coopérative en soirée en plus de contribuer au fonctionnement général de la Maison de la Famille Louis-Hébert. Pour l'année 2018-2019, ce poste était à 24 heures/semaine essentiellement de soir.

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 bénévoles, 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. Pour l'année 2018-2019, ce poste était à 35 heures/semaine particulièrement de jour.

La coordonnatrice

Mme Caroline Lafrance est la coordonnatrice de l'organisme depuis avril 2013 et ses tâches sont notamment 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, assurer la comptabilité et les relations extérieures (comités, regroupements, réseau de la santé, etc.). Durant l'année 2018-2019, l'horaire de Mme Lafrance a été modifié régulièrement (de soir, de jour) avec 35 heures/semaine.

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 :

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

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