



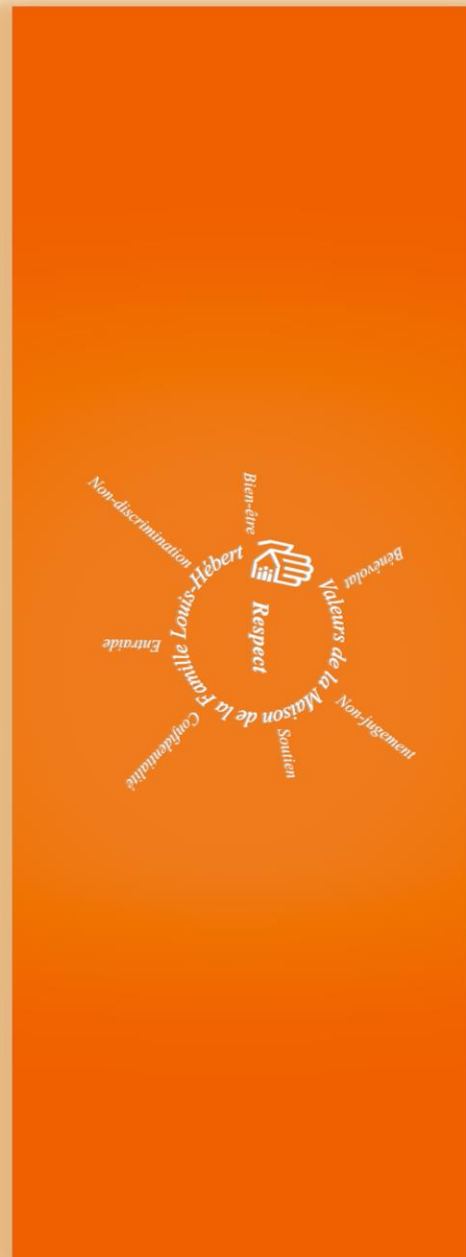
**Maison de la Famille
Louis-Hébert**

Rapport d'activités

2019

-

2020





MOT DE LA COORDONNATRICE

Fière de nous tous¹ !

Depuis mon arrivée comme coordonnatrice à la Maison de la Famille Louis-Hébert en avril 2013, mes « Mot de la coordo » dans les rapports d'activités parlent d'améliorations continues, de changements, de réflexions, de nouveautés, de consolidation, etc., sans que soit créé de nouveaux services *flyés* et des activités extravagantes.

Depuis plus de 30 ans, notre mission a toujours été de faire du soutien psychosocial auprès des personnes, couples et familles. Nos changements et améliorations au cours des années ont pour but de faciliter les démarches des personnes dans leur processus de relation d'aide, de les accueillir chaleureusement avec respect et considération.

Que ce soit les bénévoles animateurs et animatrices du groupe Hibiscus pour les personnes endeuillées ou les bénévoles pairs aidants du groupe de Phobies-Zéro -section Ste-Foy pour les personnes souffrant de troubles anxieux et/ou obsessionnels compulsifs ainsi qu'à leur entourage, que ce soit les bénévoles-intervenants de notre service professionnel de relation d'aide ou les bénévoles au conseil d'administration, tous ces gens, ces humains, œuvrent pour que le monde aille mieux, une personne à la fois. Je vous dis merci ! Et à toutes ces personnes qui se tournent vers la Maison de la Famille Louis-Hébert pour mieux se retrouver et se comprendre, se donner du temps, pour s'écouter et se respecter, pour pleurer et rire, vous (re)devenez actrices et acteurs de votre vie et je vous ovationne !

Et à cette petite équipe de travail dévouée et consciencieuse, qui repense, réinvente, réimagine, se trompe et s'ajuste pour « mieux offrir » et se respecter, en adéquation avec notre mission et nos valeurs, je vous dis bravo et je vous félicite ! D'autant plus que cette fin d'année 2019-2020, avec l'arrivée de la petite bibite aux grands pouvoirs dévastateurs nous avons su, encore une fois, démontrer notre capacité à *se revirer sur un 10 ¢*.

Caroline Lafrance
Coordonnatrice

¹ <https://www.youtube.com/watch?v=5eq24Am8L5I> ☺



MOT DE LA RESPONSABLE DES SERVICES

En cours d'année nous avons peaufiné et consolidé notre service de relation d'aide afin de répondre encore mieux à la mission de la Maison de la Famille Louis-Hébert. Nous avons aussi amélioré le processus de formation donnée aux bénévoles-intervenants débutant au sein de l'organisme. De ce fait, deux recrutements ont été réalisés à différentes périodes de l'année dans le but de diminuer l'attente de la clientèle voulant du soutien psychosocial. Ce recrutement donne la chance également aux bénévoles-intervenants de pratiquer la relation d'aide dans un contexte humaniste et dynamique. Afin de mieux soutenir ces précieuses personnes, les rencontres de partage ont été modifiées.

Voir l'implication de nos nombreux bénévoles, motivés et prêts à faire vivre la mission de la MFLH m'impressionne. Je tiens à les remercier pour leur temps, leur énergie et pour leur souci de faire le meilleur pour la clientèle.

Mes chères collègues, merci d'être qui vous êtes, faisant en sorte que nous sommes une équipe du tonnerre! Je salue cette année notre efficacité et notre humilité à s'ajuster, à reconstruire, à repenser les choses devant les revirements de situation. Tout cela me rend fière du travail que l'on accompli ensemble!

Que la Maison de la Famille Louis-Hébert soit encore et pour longtemps un milieu riche en nouvelles opportunités et rempli d'apprentissage, de découvertes et de relations humaines significatives!

Fannie St-Pierre
Responsable des services

HISTORIQUE, MISSION & MEMBERSHIP

Historique

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

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.



Mission et valeurs

La mission de l'organisme 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. 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.

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.

Membership

Les membres sont les personnes qui donnent leur temps bénévolement à l'organisme, principalement au conseil d'administration, à l'animation et à l'intervention, et qui adhèrent aux valeurs de l'organisme. Ces personnes sont convoquées aux assemblées générales et spéciales où elles ont le droit de vote et sont invitées à participer à la vie associative de l'organisme. La durée de leur membership correspond à la durée de leur bénévolat. Pour cette raison, la liste des membres est régulièrement tenue à jour.

Heures d'ouverture, présence à l'organisme et télétravail

Comme depuis plusieurs années les vendredis n'étaient pas très populaires pour les rendez-vous de consultations et les disponibilités des bénévoles-intervenants, nous avons fait l'expérience cette année de concentrer les heures des travailleuses du lundi au jeudi de 9 h à 22 h et de laisser les locaux accessibles aux rares bénévoles-intervenants qui les utilisaient les vendredis entre 9 h et 17 h et ce, même si aucune travailleuse n'était sur place. Cependant, avec les deux périodes de recrutements de nouveaux bénévoles-intervenants durant l'année et les nouvelles disponibilités des usagers, force a été de constater que les vendredis sont devenus très prisés pour des plages horaires de consultation. Au cours de l'année, l'absence de travailleuse les vendredis a créé différentes difficultés et beaucoup d'irritants.

Alors pour l'année 2020-2021, l'horaire de l'équipe de travail sera réparti tout au long de la semaine, de jour du lundi au vendredi et de soir du lundi au jeudi, afin de couvrir le plus de plages horaires possibles. Évidemment, comme l'équipe de travail est toute petite, il arrivera quelques fois qu'aucune des travailleuses ne sera sur place. Dans ces cas, nous tenterons de faire de notre mieux en prenant à distance les messages sur le répondeur et en assurant leur transmission aux personnes concernées.

Outre les quatre journées de fermetures en raison de tempête de neige, en 2019-2020 nous avons réduit nos heures d'ouverture pour juillet et août où nous étions ouverts de 9 h à 16 h excepté les mardis, ouverts jusqu'à 22 h pour accueillir les participants aux groupes d'entraide de Phobies-Zéro et pour des rendez-vous de consultation en relation d'aide (ouvertures de demandes et suivis). Pour une première fois depuis près d'une vingtaine d'années, nous avons complètement fermé l'organisme pour toute la période des vacances de la construction ainsi que la semaine qui suivait puisque nous n'avons pas été en mesure d'embaucher des intervenants sociaux estivaux même si l'organisme pouvait bénéficier de la subvention du programme d'Emploi Été Canada offert par Services Canada.

Il ne faudrait pas passer sous silence la situation exceptionnelle que vit le Québec depuis la mi-mars... et pratiquement toute la planète, c'est-à-dire la crise sanitaire inédite liée à la pandémie du COVID-19. Afin de tenter de diminuer la contagion, le gouvernement provincial et la Santé publique ont déclaré l'état d'urgence sanitaire et mis pratiquement tout le Québec sur pause. Depuis le 16 mars, les travailleuses de la Maison de la Famille Louis-Hébert font du télétravail les lundis et vendredis de 9 h à 17 h et les mardis aux jeudis de 9 h à 21 h. Plusieurs bénévoles-intervenants continuent de faire des consultations en appels téléphoniques ou en vidéo. Même un peu au ralenti, l'organisme continu à offrir des services, de l'écoute et des suivis auprès de la population.

En ajoutant ces jours de télétravail et en considérant les fermetures régulières lors des jours fériés et durant les deux semaines du temps des Fêtes, la Maison de la Famille Louis-Hébert a offert **229 jours d'activités** en 2019-2020, soit 14 jours de moins que l'an dernier (243 l'an dernier et 241 en 2017-2018).

SERVICES & ACTIVITÉS

(1^{er} avril 2019 au 31 mars 2020)

Appels et autres moyens de communication

En 2019-2020, nous avons comptabilisé **1 653 appels** (1 901 en 2018-2019 et 2 159 en 2017-2018), ce qui représente beaucoup moins d'appels que lors des années précédentes. Même si c'est une diminution importante par rapport aux deux dernières années, l'équipe de travail a plutôt l'impression que les autres modes de communication ont explosés ! En effet, en plus de communiquer régulièrement par courriel et par textos avec les bénévoles et particulièrement avec les bénévoles-intervenants, beaucoup de gens entrent en contact avec nous par courriel pour connaître nos services ou parce qu'ils n'ont tout simplement pas de téléphone.

Comme pour les autres années antérieures, 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**. C'est pourquoi à partir du 1^{er} avril 2020, les divers outils de communication utilisés (téléphone, courriel, texto) seront comptabilisés. Pour cette année, le tableau plus bas ne reflète que les statistiques des appels téléphoniques entrants.

Pour en revenir aux appels téléphoniques, il est important de préciser qu'il arrive que le téléphone sonne et que la travailleuse sur place soit dans l'impossibilité de répondre sur-le-champ. Lorsqu'un message est laissé, il est facile de faire le retour d'appel, de répondre aux besoins de la personne et de comptabiliser l'appel. Lorsqu'il n'y a pas de message laissé, ces appels manqués ne sont pas comptabilisés dans les statistiques. Nous pouvons estimer à plus de 400 appels "perdus" par année.

Nombre d'appels entrants comptabilisés

	Bénévoles	Écoute téléphonique	Inscriptions aux activités de groupe	Information sur les services	Référence vers d'autres ressources	Autres	Travailleuses de milieu	Responsable des services	Coordo	TOTAL
2019 2020	524	41	58	268	45	129	58	295	235	1 653
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

* 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 comptabilisés pour 2018-2019).

Consultations en relation d'aide

Le service de consultation en relation d'aide est l'une des principales activités de la MFLH. Ce service est offert à toutes personnes faisant la demande par téléphone, courriel ou en se présentant à l'organisme. En voici le portrait 2019-2020 :

Dans le but d'humaniser le premier contact et de favoriser le climat de confiance entre la personne qui demande de l'aide et l'organisme, l'ouverture des demandes de consultation se fait sur place. Afin de donner plus de possibilités aux personnes voulant un suivi en relation d'aide, la responsable des services peut leur fixer un rendez-vous avec un autre membre de l'équipe (coordonnatrice et stagiaires) en journée. Cela accélère le processus d'ouverture de demande lorsque la responsable des services n'a plus de disponibilités dans un délai raisonnable. Celle-ci demeure toutefois la personne-ressource pour la clientèle voulant ouvrir une demande de consultation. Elle accompagne les usagers dans le processus du service de relation d'aide et fait le pont entre eux et les bénévoles-intervenants. Il peut arriver que l'on réfère à d'autres organismes communautaires ou publics des personnes qui ont des besoins plus spécifiques et auxquels la MFLH, avec son côté généraliste, ne peut répondre. Les rencontres-recontres permettant d'amoinrir la souffrance et la solitude que certaines personnes peuvent vivre pendant leur attente d'un suivi avec un bénévole-intervenant ont été maintenues.

Nous pouvons constater encore cette année la nécessité des travailleuses de milieu. Nous soulignons leur 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 celles-ci dans l'équipe nous ne pourrions pas répondre aux besoins des gens dans ces mêmes conditions. Depuis la création de ce poste, les gens disponibles qu'en soirée ont vu leur temps d'attente considérablement diminué avant de pouvoir ouvrir leur demande de consultation. La réorganisation de l'an dernier nous prouve encore l'impact positif sur la clientèle ainsi que pour les travailleuses!

Pour l'année 2019-2020, **104 nouvelles demandes de consultations** ont été inscrites (*94 l'an dernier*) et se répartissant comme suit :

- * **90** concernaient des consultations individuelles (*73 en 2018-2019*)
- * **14** pour des consultations conjugales (*21 l'an dernier*) ;
- * **0** pour des consultations familiales (*0 l'an dernier*).

Ajoutons **14 demandes ouvertes** dans les années précédentes qui bénéficient encore d'un suivi à la fin de l'année. Nous pouvons donc comptabiliser **118 demandes actives** (*134 en 2018-2019*). **91 demandes de consultation** (*66 en 2018-2019*) ont été fermées incluant quelques-unes des années antérieures. Beaucoup de demandes de consultation ont été fermées ce qui justifie la baisse des demandes actives. Les demandes fermées incluaient les personnes qui avaient entrepris des démarches ailleurs (ressources du réseau public pour la plupart) ou avait repris le dessus sur leur situation, avait atteint leurs objectifs. Également plusieurs d'entre elles ne ressentaient plus le besoin de consulter.

L'équipe de travail a effectué **119 rencontres (100 individuelles, 19 conjugales et 0 familiale)**. Ce qui comptabilise **2 rencontres de moins** que l'année dernière (*121 en 2018-2019*). L'équipe a fait **6**

rencontres (4 individuelles et 2 couples) sans faire d'ouverture de demande de consultation en comparaison avec l'an dernier où il y a eu 25 rencontres sans toutefois que les personnes poursuivent le processus. Cela peut expliquer en partie la petite baisse de rencontre totale. Comme mentionné auparavant, la première rencontre d'ouverture permet parfois de répondre instantanément aux besoins des gens. De ce fait, quelques personnes n'éprouvent plus nécessairement le besoin de poursuivre le processus. Toutefois nous pouvons observer une hausse des demandes en relation d'aide. Nous pensons que les personnes rencontrées ressentaient le besoin de poursuivre plus longtemps leur cheminement à la MFLH.

De plus, 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 réalisées plusieurs rencontres avec les mêmes personnes (**12 rencontres-relances**). Aussi, comme indiqué plus haut, lors de la première rencontre certaines personnes n'ont pas ouvert de demande de consultation. L'équipe a donc consacré **101 heures** d'intervention (ouverture des demandes et rencontres-relances), d'une durée moyenne d'un peu moins d'une heure par rencontre.

Le temps d'attente pour les personnes voulant bénéficier d'un suivi psychosocial varie selon le nombre de demandes entrantes et selon les disponibilités des bénévoles-intervenants. N'ayant pas d'intervenant *carrière emploi d'été Canada* l'été passé nous avons dû fermer l'organisme en soirée tout l'été sauf les mardis soir et pendant trois semaines complètes de jour pour permettre aux travailleuses de prendre leurs vacances et se ressourcer. Nous avons ainsi eu une hausse du temps d'attente (**14 personnes** ont attendu **112 jours et plus**) à ce moment. Les rencontres-relances n'ont pas vu une forte augmentation pendant cette période puisque de ces personnes en attentes plusieurs voulaient seulement qu'être recontacté à la réouverture complète de l'organisme. Lors de la réouverture et grâce aux deux périodes de recrutement des nouveaux bénévoles-intervenants (septembre-octobre 2019 et janvier-février 2020) le temps d'attente pour la clientèle a fortement diminué. En général, il pouvait varier entre quelques heures et trois semaines. Nous avons également réorganisé le processus d'attribution des demandes en relation d'aide. Il est maintenant obligatoire pour chaque bénévole-intervenant d'effectuer un suivi avec au moins deux personnes, ce qui permet de diminuer grandement la liste d'attente, même de l'enrayer complètement à certains moments.

Notre hausse des demandes de relation d'aide prouve que notre mission est toujours pertinente et d'actualité et nos nombreux ajustements démontrent que notre efficacité à trouver des façons nouvelles d'y répondre est en constante amélioration.

En 2019-2020, le service de consultation en relation d'aide a reposé principalement sur l'implication de **53 bénévoles-intervenants** (ils 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). Ces précieuses personnes ont réalisé **842 rencontres** (676 en 2018-2019) et ont consacré **1 473,5 h** à l'intervention (1 183 h en 2018-2019) 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 **961 rencontres** (797 en 2018-2019) et de **1 574,5 h** d'intervention réalisées à la MFLH en 2019-2020 (1 314,5 h en 2018-2019).

Les recrutements et la formation des bénévoles-intervenants furent très appréciés pour le roulement du service de relation d'aide ainsi que pour le dynamisme de l'organisme. **30 nouveaux bénévoles-intervenants** ont participé à la formation et tous s'impliquaient toujours au 31 mars 2020. La responsable des services et la coordonnatrice ont réalisé **38 heures** de formation (27h en 2018-2019). Cette année, nous avons ajouté des *rencontres d'information* au tout début du processus de formation dans le but de faire connaître l'organisme, le rôle d'un bénévole-intervenant à la MFLH, nos attentes et conditions pour le bénévolat. Ces rencontres permettent également de se concentrer davantage sur la pratique de la relation d'aide avec les participants lors de la formation. C'est une occasion aussi de recruter d'autres participants par le biais des personnes qui assistent aux rencontres d'information. La coordonnatrice ainsi que la responsable des services ont pris la décision d'animer ensemble les formations pour une plus grande complémentarité de l'information et pour une expérience plus riche pour tous.

Dans un autre ordre d'idée, les *rencontres de partage* avec les bénévoles-intervenants se sont poursuivies. Elles donnent lieu de se rencontrer, de partager leur vécu de bénévole-intervenant à la MFLH, de se soutenir et de s'outiller en écoutant les expériences de leurs pairs dans une ambiance conviviale et inspirées du codéveloppement, sans toutefois être trop formelles. Nous avons donc fait deux rencontres d'**une heure et demi (1,5 h)**, pour un total de **trois heures (3 h)** qui a eu lieu le 20 novembre 2019 et dont **7 personnes** ont participé en incluant la responsable des services et la coordonnatrice. Nous avons aussi planifié une semaine complète de *formation continue* obligatoire du 17 au 21 mars 2020 (le titre des *rencontres de partage* a changé en cours d'année) dans le but de revivre cette expérience de coformation. Nous avons malheureusement dû annuler la *formation continue* à cause de la situation sanitaire concernant la COVID-19. Toutefois, le but est de poursuivre ces formations continues obligatoires au moins une fois à l'automne et une fois à l'hiver.

Profil de la clientèle qui fait des demandes de consultations

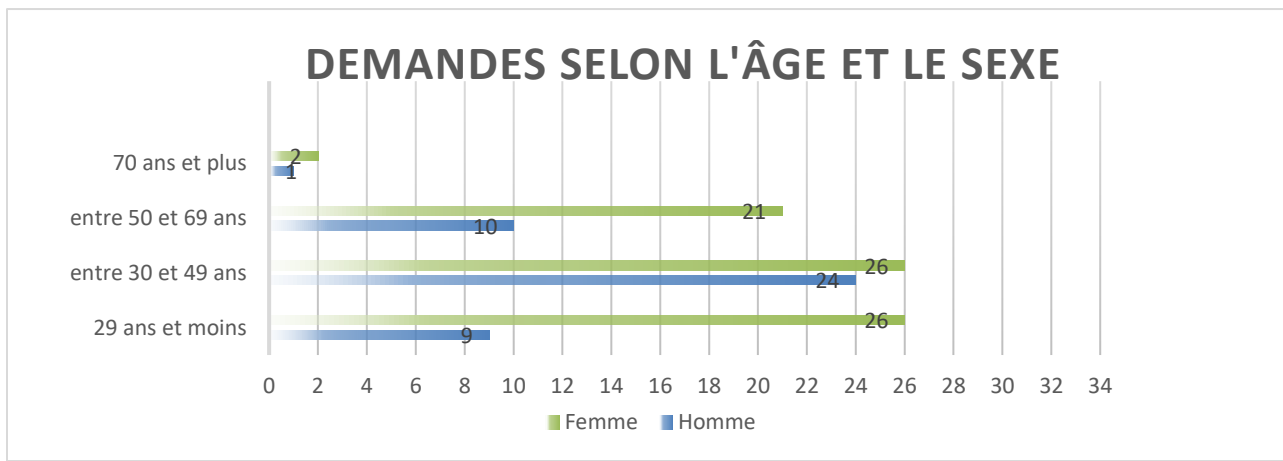
Demandes selon l'âge et le sexe

Ce sont les femmes qui utilisent davantage le service de consultation en relation d'aide (**72,1 %**). Même si nous constatons une petite baisse dans les demandes de consultation des hommes, la hausse marquée des demandes initiés par ceux-ci l'an dernier (**48 en 2018-2019**) reste quand même élevée cette année (**44** demandes en 2019-2020) par rapport à l'année 2017-2018 où il y avait 24 demandes de consultation les concernant.

La constance de ces demandes prouve que les changements effectués dans notre fonctionnement en 2018-2019 sont encore aujourd'hui efficaces et appréciés par les hommes. Comme mentionné l'an dernier, l'assouplissement des procédures concernant le service de relation d'aide, la rapidité dans la fixation du premier rendez-vous ainsi que notre approche humaniste 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).

Nous constatons à nouveau que la majorité des demandes des femmes se situent entre 20 ans et 49 ans et que du côté des hommes entre 20 ans et 59 ans (tous types de demandes confondues : individuelles, conjugales et familiales). Les demandes pour les femmes entre 50 et 69 ans ont augmenté (**21 personnes** en 2019-2020 VS **13 personnes** en 2018-2019). En général, nous observons que les tranches d'âges se sont étendues comparativement à l'an dernier où la majorité des personnes ayant fait une demande de consultation étaient plus jeunes.

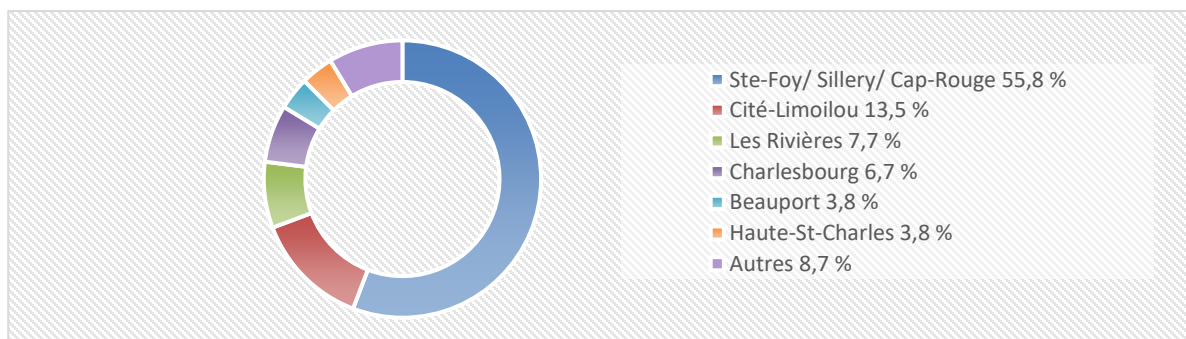


Revenu annuel général des personnes bénéficiant du service de relation d'aide

La majorité des personnes faisant une demande de consultation ont un revenu familial annuel de moins de 30 000 \$ (**53 %**), **18,2 %** gagnent entre 30 000 \$ et 60 000 \$, **3,8 %** ont un revenu supérieur à 60 000 \$ par année. Le quart de personnes (**25 %**) 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. Il y a eu une augmentation des personnes venant de Charlesbourg (**7 personnes** en 2019-2020 VS **1 personne** en 2018-2019). Les demandes venant d'autres villes (**8,7 %**) se situent surtout dans la région de St-Augustin de Desmaures, L'Ancienne-Lorette et Portneuf.

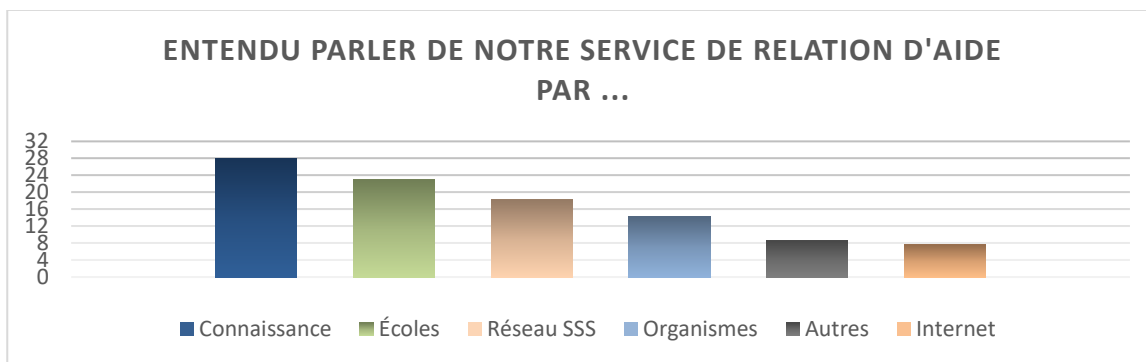


Entendu parler de notre service de relation d'aide par ...

Le premier référencement à la MFLH provient du « bouche à oreilles » (**28 %**). Notre accueil chaleureux ainsi que les nombreux changements au service de relation d'aide sont, aux dires des gens, encore et de plus en plus appréciés et reconnus.

Le deuxième référencement est fait par les écoles, plus précisément par l'Université Laval (**23 %**). Cette augmentation de leur référencement peut venir du fait que la responsable des services s'est entretenue en cours d'année avec la responsable du Centre d'aide des étudiants de l'Université Laval afin de bien expliquer la mission et les services de la MFLH.

Le réseau de la santé et des services sociaux (811 - Info-social), les travailleurs sociaux dans les groupes de médecines familiales ou l'accueil psychosocial) totalise **18,3 %** du référencement. De plus, **14,4 %** des gens ont été référé par d'autres organismes communautaires et **8,6 %** par d'autres institutions privées ou publiques comme les programmes d'aide aux employés, les employeurs, les cliniques médicales et l'IRDPO. Notons que les gens s'informent de plus en plus par le biais d'internet (site internet de la MFLH et le 211).



Ateliers-Conférences et Sessions de groupes

Comme mentionné dans notre dernier rapport d'activité, la baisse d'inscription et de participation à nos ateliers-conférences et de nos sessions de groupe d'année en année nous a amené à ne plus offrir ces activités et de concentrer nos énergies dans le service de relation d'aide. Nous en avons profité pour bonifier nos publications de qualité sur notre page Facebook afin de rejoindre un plus grand nombre de personnes et les outiller dans leur démarche personnelle d'un mieux-être.

Nous restons cependant à l'affût des besoins de notre communauté et réévaluerons la reprise de ces activités au besoin et selon la demande.

Groupes d'entraide des collaborateurs

Nous avons de nombreux collaborateurs pour mener à bien notre mission et nos 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. Depuis janvier 2015, le groupe **Phobies-Zéro** 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. Les **animateurs et animatrices de ces deux groupes ont donnés plus de 500 h en animation bénévole.**

Quant à l'organisme **Les Perséides**, consacré au deuil périnatal, qui s'était joint à la MFLH en septembre 2014, il a maintenant son local au sein de la Maison des Entreprises de Cœur depuis l'été 2019. Même chose pour le groupe du **Service de référence en périnatalité pour les femmes immigrantes de Québec (SRPFIQ)** qui nous avait rejoint en mars 2018. Depuis l'été 2019, ils ont déménagé au cœur de la Maison des Enfants de St-Roch.

ENRACINEMENT DANS LA COMMUNAUTÉ

La Maison de la Famille Louis-Hébert est aussi présente dans la communauté de différentes façons. Les collaborations et les échanges entre organismes différents nous permettent de mieux nous faire connaître, de mieux connaître les autres acteurs de nos communautés et d'enrichir notre façon de faire.

Pour l'année 2019-2020, la MFLH s'est impliquée activement :

- ▷ au **Regroupement des organismes communautaires Famille de la région 03** (ROCF 03)
- ▷ à la **Maison des Entreprises de Cœur** (MEC)
- ▷ au **Comité de programme de la technique en travail social du Cégep de Ste-Foy**

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)
- ❖ Maison des Entreprises de Cœur (MEC)
- ❖ Centraide Québec et Chaudière-Appalaches
- ❖ Mobilisation Haute-Ville

Et nous sommes aussi membre de la radio communautaire *CKRL 89,1* et du *Consortium de ressources et d'expertises coopératives* !

VISIBILITÉ

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.

Comme nous sommes aussi membre de CKRL-89,1 depuis 2017, le 21 mai 2019, nous avons eu le privilège d'être interviewé à la dernière émission de la saison des *Sorties culturelles à la Korrigane* animée par Mme Jessica Lebbe.

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;
- **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

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 49 reprises aux organismes membres de la MEC** (36 fois en 2018-2019 et 33 fois en 2017-2018) pour leurs besoins spécifiques (assemblées, réunions, mentorat, francisation, entrevues, formations, etc.).

VIE ASSOCIATIVE, DÉMOCRATIQUE & SOCIALE

L'assemblée générale annuelle s'est tenue le **10 juin 2019** et **15 personnes étaient présentes dont 11 membres**. Puisque le matin du 10 juin la MFLH comptait 29 membres actifs avec droit de vote, c'est près de 35 % de notre membership qui était présent à l'AGA.

Le **Souper d'Automne** (anciennement intitulé la Fête de la Rentrée) s'est tenue le **23 octobre** et **16 personnes étaient présentes** dont 11 bénévoles et les deux enfants de l'une d'entre elle.

Les travailleuses ont poursuivi la tenue de leur réunion d'équipe (toutes les travailleuses et les stagiaires) et de réunion de gestion (entre la responsable des services et la coordonnatrice) **régulièrement pour un total de 28 en 2019-2020**. 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.

Depuis la fin août 2018, nous postons à tous les bénévoles le **journal de la MFLH** ! Ce journal convivial est envoyé par la poste 3 x par année pour coïncider avec nos grandes rencontres associatives (Souper d'Automne, Souper d'Hiver et l'assemblée générale annuelle).

Et finalement, nous poursuivons depuis l'automne 2014 l'envoi de carte d'anniversaire aux bénévoles actifs. L'organisme a choisi d'encourager les artistes-peintres québécois alors chaque carte d'anniversaire est une petite œuvre d'art offerte comme cadeaux aux bénévoles. Un tout petit geste avec de grandes retombées bénéfiques !

CONSEIL D'ADMINISTRATION & COMITÉS DE TRAVAIL

Du 10 juin 2019 au 31 mars 2020, le conseil d'administration était composé des membres suivants :

Mme Sylvie Blouin	Présidente
Mme Lydie Koblan Huberson	Vice-présidente
Mme Lye-Ann Robichaud	Trésorière
Mme Eve Gaucher	Secrétaire
M. Gabriel Vergara	Administrateur
Mme Roxanh Simard	Administratrice
Mme Marielle M'Bangha	Administratrice

Du 1^{er} avril à l'assemblée générale annuelle du 10 juin 2019, le conseil d'administration était composé de Sophie Levasseur (présidente), Mochira Atallah (vice-présidente), Sylvie Blouin (trésorière), Marielle M'Bangha (secrétaire), Jocelyne Rouleau et Jacqueline Fournier (administratrices). Un poste était resté vacant toute l'année.

Entre le 1^{er} avril 2019 et le 31 mars 2020, le conseil a tenu trois réunions régulières, deux réunions extraordinaires et ô combien de discussions, d'échanges et de décisions par courriel ! En effet, comme le permettent nos règlements généraux depuis l'été 2015, les réunions tenues par conférence téléphonique, par vidéoconférence, par Internet, par courriel ou par courrier postal sont valides et toutes les questions

soumises sont décidées à la majorité des voix. C'est **près de 400 heures** de bénévolat qui ont été consacrées à la gestion générale par les administratrices et l'administrateur.

Par manque de temps et l'arrivée du COVID, les trois comités que le CA a créé à l'automne 2019 n'ont pas vu le jour durant l'année. Mais ce n'est que partie remise puisqu'ils sont à l'agenda pour 2020-2021 !

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 2019-2020, il y a eu **en tout et pour tout, un total de 75 bénévoles** (65 l'an dernier, 50 en 2017-2018 et 45 en 2016-2017) qui ont gravité de près ou de loin à l'épanouissement des personnes et de l'organisme au cours de l'année.

- ⊗ **53 bénévoles à l'intervention en relation d'aide ;**
- ⊗ **7 bénévoles pour le groupe Hibiscus ;**
- ⊗ **2 bénévoles pour le groupe Phobies-Zéro ;**
- ⊗ **13 bénévoles pour le conseil d'administration ou l'aspect organisationnel.**

En totalisant toutes les heures d'implications confondues à la MFLH

(interventions, animations et conseil d'administration)

ces personnes au cœur d'or ont accompli

près de 3 530 heures en bénévolat

(2 500 heures l'an dernier et 4 088,5 heures pour 2017-2018).

Les intervenants sociaux (Emplois d'été Canada)

Depuis plusieurs années, l'organisme bénéficie du programme Emplois d'été Canada avec Service Canada. Pour la première fois à l'été 2019, aucune personne n'a été embauchée malgré l'acceptation de notre demande par Service Canada. Le fait est que nous avons reçu peu de candidatures significatives et aucunement été en mesure de combler les horaires de nos deux postes estivaux.

La travailleuse de milieu

C'est à l'automne 2018 que le poste de travailleur-e de milieu (TdM) a été créé et c'est Mme Fabiola Soucy Dumont qui a été la première TdM de décembre 2018 à décembre 2019. Mme Ann-Frédéric Bouchard a pris sa relève en janvier 2020. Ses principales tâches sont l'accueil des personnes en soirée, l'ouverture des demandes de consultations et les rencontres-relances, assurer la surveillance de l'organisme et la surveillance sommaire de la coopérative jusqu'à la fermeture en plus de contribuer au fonctionnement général de la Maison de la Famille Louis-Hébert. Mme Bouchard a été bénévole-intervenante à la MFLH de septembre 2017 jusqu'à son arrivée au poste de TdM.

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 coordonner le service de relation d'aide : recevoir les demandes de consultations, de contacter les personnes qui ont fait une demande, d'acheminer les demandes aux bénévoles-intervenants, de gérer le forum de codéveloppement et de monter la formation en relation d'aide. Mme St-Pierre encadre aussi les bénévoles-intervenants ainsi que les stagiaires en Techniques de travail social quand nous en avons.

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.).

ORIENTATIONS 2020-2021 EN BREF !

- * Consolider notre service professionnel de relation d'aide ;
- * Poursuivre nos 2 processus de recrutements annuels de bénévoles-intervenants ;
- * Adapter notre formation en relation d'aide en formule « à distance » et l'utiliser au besoin ;
- * Remettre à l'horaire 2 périodes annuelles de formations continues obligatoires pour les bénévoles-intervenants ;
- * Numériser complètement notre recueil d'outils créé à l'été 2018 afin de mieux répondre aux demandes de nos bénévoles et augmenter notre efficacité en mode « à distance » ;
- * Actualiser nos règlements généraux ;
- * Finaliser nos politiques de ressources humaines ;
- * Entamer la démarche de réflexion participative concernant la mission et l'image de l'organisme ;
- * Et bien sûr, s'ajuster au déconfinement 😊