



**Maison de la Famille
Louis-Hébert**

Rapport d'activités

2020

-

2021



MISSION

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.

La Maison de la Famille Louis-Hébert croit à la potentialité des personnes et considère la famille dans sa globalité.

VALEURS

Entraide

Respect

Soutien et bien-être

Confidentialité

Non-jugement

Non-discrimination

Bénévolat

ACCESSIBILITÉ

Nos services sont accessibles à tout le monde, peu importe l'âge, la religion, l'état civil, l'orientation sexuelle, l'identité de genre, la situation financière, la parentalité (ou la non-parentalité), l'origine, etc.

Les usagers et participants sont invités à donner une contribution dans l'anonymat et selon leur portefeuille.

MEMBERSHIP

Les membres de la Maison de la Famille Louis-Hébert sont ceux et celles 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 extraordinaires, 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 implication bénévole. Pour cette raison, la liste des membres est régulièrement tenue à jour.



MOT DU CONSEIL D'ADMINISTRATION

L'actuelle difficulté d'accès aux soins psychologiques et l'épisode de pandémie que nous traversons ont exacerbé la détresse psychologique chez nombre de nos concitoyens, mettant au jour les besoins criants dans le domaine de la relation d'aide.

L'importance de ces besoins soutient la pertinence des services offerts à la population par la Maison de la Famille Louis-Hébert. Par une écoute empathique et dépourvue de jugement, une présence humaine et l'acceptation de l'autre, les intervenants bénévoles de la Maison de la Famille sont dévoués à jouer le rôle de catalyseur dans la prise de contrôle par les clients de leur propre vie. De cette opportunité de mieux se comprendre et d'identifier ses émotions face aux défis auxquels la vie soumet les individus naît une amélioration de leur condition et un meilleur fonctionnement en société. Ce faisant, la mesure de l'impact de l'œuvre de la Maison de la Famille Louis-Hébert dans la communauté se situe au-delà du mieux-être du seul individu qui consulte.

Enfin, le Conseil remercie chaleureusement notre directrice, Madame Caroline Lafrance, notre coordonnatrice des services, Madame Fannie St-Pierre, nos responsables de milieu ainsi que tous les bénévoles qui de concert œuvrent tous au développement du mieux-être de notre communauté. C'est avec un immense plaisir et une grande fierté que le Conseil est témoin de leurs réussites et les soutient dans leur quête d'un mieux-être pour tous.

Votre Conseil d'administration,

(en ordre alphabétique)

Michel Angers
Florence Duhaime
Eve Gaucher
Lydie Koblan Huberson
Léandre Lavoie-Hudon
Stéphanie Simard
Gabriel Vergara



MOT DE LA DIRECTRICE

L'année 2020-2021 s'est poursuivie comme la précédente s'était terminée : télétravail, télévolat, adaptations en tous genres, inquiétudes, fiertés, efficacité et découragements... et quelquefois, tout ça en même temps !

À l'hiver 2021, c'était la première fois dans toute l'histoire de l'organisme, que nous avons recruté, accueilli et formé des bénévoles à l'intervention sans jamais les avoir vu une seule fois en « vrai » ni même sans que ces personnes n'aient mis les pieds à la MFLH, du moins pour 13 d'entre elles ! Et pourtant...

Pourtant, nous sentons leur attachement à l'organisme, nous sentons leur plaisir d'en faire partie. Nous observons le phénomène, invisible, mais tangible, de la relation de confiance qui se crée entre les bénévoles et l'organisme, entre les bénévoles eux-mêmes, qu'ils soient nouveaux ou anciens, entre les bénévoles et l'équipe de travailleuses, entre les travailleuses elles-mêmes et entre le conseil d'administration et la direction. Tout a beau se passer par écran interposé, la magie opère quand même.

Ce qui me fait dire qu'à la MFLH, c'est vraiment relationnel ! C'est ce qui fait notre force, notre vulnérabilité, notre authenticité, notre cohérence, notre empathie, notre humanité. Peu importe quel chapeau on porte : usagers, bénévoles ou travailleuses, la qualité des relations humaines est au cœur de la Maison de la Famille Louis-Hébert.

En terminant, tous les bénévoles, travailleuses et membres du conseil d'administration se joignent à moi pour offrir nos sincères condoléances à ceux et celles qui ont perdu un proche dû à la COVID ou dû aux dommages collatéraux. Nos pensées vont aussi à toutes ces personnes qui ont failli perdre un proche ou qui ont elles-mêmes failli y passer. Cette pandémie qui perdure nous fait réaliser que nos priorités, notre quotidien et ce qu'on croyait comme acquis et immuable peuvent basculer du jour au lendemain. Dans les mois et années qui suivront, je nous souhaite de la bienveillance, de la compassion et du respect. Pour soi et pour les autres.

Et je me dis que peut-être, quelque part, au-delà des tabarnouches d'arcs-en-ciel...¹

Caroline Lafrance
Directrice

¹ https://www.youtube.com/watch?v=Z26BvHOD_sg



MOT DE LA COORDONNATRICE DES SERVICES

Quelle année ! Notre capacité d'adaptation a été mise à l'épreuve. Nous nous sommes relevé les manches et étions prêts à rendre différemment nos services afin de bien soutenir la clientèle de la Maison de la Famille Louis-Hébert. Vu le contexte sanitaire, nous avons rendu possibles les rencontres de relation d'aide par visioconférence et par téléphone. Devant la hausse significative de ces rencontres qui ont eu lieu cette année, nous pensons que cette nouvelle façon de faire a su plaire aux personnes demandant des services, apportant aussi des avantages dans leur quotidien.

Chaque année nous peaufinons nos recrutements et nos formations. Des rencontres de codéveloppement ont été ajoutées ainsi que les deux formations continues ont été consolidées dans le but de bien soutenir et d'outiller davantage les bénévoles-intervenants qui sont au cœur de la mission de la MFLH.

Un grand merci à toutes les personnes qui gravitent auprès de la MFLH. Plus que jamais, ensemble nous avons été en mesure de donner espoir, de soutenir et de rendre possible des petits moments de bonheur dans toute cette tempête sanitaire.

La richesse que chaque personne apporte par le biais du travail effectué, des échanges et de l'aide prodiguée entre nous tous et pour tous, me procure une grande fierté !

« Puisqu'on ne peut changer la direction du vent, il faut apprendre à orienter les voiles », James Dean.

Fannie St-Pierre
Coordonnatrice des services



MOTS DES RESPONSABLES DE MILIEU

Depuis le début de mon implication en tant que bénévole en 2018, la Maison de la Famille Louis-Hébert a su m'offrir des expériences d'une richesse inestimable. Depuis mon arrivée à titre de responsable de milieu, j'admire votre capacité à vous adapter à de nouvelles situations, à relever des défis et à collaborer pour faciliter le maintien de nos activités. C'est grâce à votre dévouement, votre implication au sein de la MFLH et votre désir d'aider que nous pouvons accomplir tant de belles choses.

Aux travailleuses de la MFLH, je tiens d'abord à vous remercier pour votre accueil chaleureux. J'admire votre créativité, votre patience, votre capacité d'adaptation et votre résilience dont j'ai eu la chance d'être témoin aux premières loges depuis septembre. Vous êtes au cœur de tous les merveilleux exploits qui sont accomplis et c'est grâce à ce travail d'équipe que nous pouvons continuer d'avancer.

À chacun d'entre vous, je vous dis **MERCI** !

Julia Pizzamiglio Delage
Responsable de milieu les lundis et mardis soir

La Maison de la Famille Louis-Hébert est entrée dans ma vie en 2017. Une expérience d'implication bénévole oui, mais elle m'a offert bien plus encore. J'ai fait la découverte d'un milieu ouvert et chaleureux où les personnes de tout horizon cohabitent. Que vous y entriez en tant qu'utilisateur, en tant que bénévole ou en tant que travailleuse, le traitement est le même. Salutations cordiales, sourires, échanges, discussions enrichissantes. Une approche humaine et sensible, entre les murs du bâtiment comme dans l'espace de nos écrans. À ce sujet, j'aimerais souligner la capacité d'adaptation ainsi que la dévotion dont l'équipe et les bénévoles ont fait preuve dans la dernière année. Ce fût, et c'est toujours, une fierté de travailler à vos côtés !

Ann-Frédéric Bouchard
Responsable de milieu les mercredis et jeudis soir



MOTS DES USAGERS ET USAGÈRES

« Ce que j'apprécie le plus c'est le bien-être après chaque rencontre et le sentiment d'être écouté sans être jugé. »

« La MFLH est une ressource intéressante qui permet de m'épanouir au fil du temps. »

« Me faire demander 'Comment ça va ?' et partir de cela pour travailler, ça m'aide à avancer au quotidien. »

« Bien heureux d'avoir eu cette référence de la MFLH ! »

« Ce que j'apprécie le plus c'est l'écoute et le sentiment d'être comprise ! »

Commentaires anonymes recueillis sur nos feuilles d'évaluation des services en relation d'aide

« Ouf que ça fait du bien de vous entendre rire, de vous sentir présente pour moi ! »

« Une chance que vous êtes là ! Vous êtes mes anges gardiens ! »

Quelques commentaires recueillis verbalement au téléphone

« Vous êtes tellement une belle équipe ! Un accueil chaleureux à chaque fois ! Bravo et merci ! »

Commentaire verbal d'un homme venu à un rendez-vous

LA MAISON DE LA FAMILLE LOUIS-HÉBERT C'EST...

Un **service de consultation en relation d'aide** (individuel, conjugal, familial)

De **l'écoute téléphonique** du lundi au jeudi entre 9 h et 21 h et le vendredi entre 9 h et 17 h

Deux groupes d'entraide :

Hibiscus pour les personnes endeuillées

Phobies-Zéro pour les personnes qui souffrent de troubles anxieux

75 bénévoles en tout pour 2020-2021 dont **45 encore actifs au 31 mars 2021**

Un temps moyen d'implication bénévole de plus de **18 mois**. Le temps d'implication minimum exigé est de 4 mois. Parmi les 30 bénévoles qui ont cessé leur implication en cours d'année, 18 s'impliquaient depuis plus de 18 mois et une est devenue travailleuse. Au sein des 45 bénévoles toujours actifs, 4 sont avec nous depuis plus de 10 ans !

Seulement **4 travailleuses** dont 2 à temps partiel

Des **locaux** dans une coopérative d'organismes communautaires et d'entreprise d'économie sociale, unique au Québec

8 instances (tables, comités, etc.) où la MFLH collabore activement et régulièrement. Cela représente un réseautage direct avec 37 organismes différents (*et indirect avec plus de 60 autres*) !

LES FAITS ET LES CHIFFRES DE 2020-2021

Services de consultation en
relation d'aide

1 281 rencontres
présentielles ou virtuelles

Qui totalisent
2 083,75 heures
de consultation

107 nouvelles
demandes de
consultation

Et

71 demandes
toujours actives,
incluant celles
ouvertes dans les
années antérieures

*En détail,
c'est **1 154 consultations** faites
par les bénévoles à l'intervention
et 127 par les travailleuses*

*C'est donc **2 007 heures données**
bénévolement
en consultation et
76,75 heures par les travailleuses*

72 %

des personnes se voient attribuer
un bénévole à l'intervention
en moins de 3 semaines

67 %

des personnes qui ouvrent
une demande ont moins de 40 ans

Séances d'info, formations de base, codéveloppement
et formations continues pour les bénévoles à
l'intervention

20 rencontres

104 heures

310

Heures estimées de soutien direct aux
bénévoles à l'intervention par la
coordonnatrice des services

Présence et soutien pour
la population et les
bénévoles par les 4
travailleuses

2 565 heures
ou **229 jours**,
dont 160 en télétravail

Appels, courriels
et textos traités
par les
travailleuses

1 973

67 %

des personnes qui
nous contactent
habitent Ste-Foy –
Sillery – Cap-Rouge ou
la Cité-Limoilou

**Heures
totales en
bénévolat**

4 037

VIE ASSOCIATIVE, DÉMOCRATIQUE & SOCIALE

L'année 2020-2021 a été chamboulée pour les raisons que l'on connaît depuis ! Alors la MFLH, qui souhaitait quand même entendre ses membres et souligner leur apport respectif a tenu **2 rencontres informelles virtuelles avec les intervenant-e-s bénévoles** les 12 mai et 16 juin ou un total de **9 bénévoles à l'intervention** étaient présents.

L'**assemblée générale annuelle virtuelle** s'est tenue le **29 octobre** et **13 personnes étaient présentes dont 9 membres**. Puisque le matin du 29 octobre, la MFLH comptait 43 membres actifs avec droit de vote, c'est près de 20 % de notre *membership* qui était présent à l'AGA.

Une **assemblée générale extraordinaire virtuelle** s'est tenue le **12 janvier** et **7 personnes étaient présentes dont 5 membres** et la MFLH comptait 32 membres actifs à cette date.

Nos traditionnels **Soupers d'Été, d'Automne et d'Hiver** n'ont pu se tenir en raison des mesures sanitaires et des risques associés à la transmission du COVID-19. Malgré tout, le conseil d'administration et l'équipe de travail ont tenu à remercier personnellement chaque bénévole en leur envoyant par la poste un cadeau alimentaire d'une entreprise locale et unique : les Épices du Guerrier ! Dans l'envoi se trouvait aussi une fondue au chocolat de *Chocolats Favoris* offerte par la Ville de Québec à tous les bénévoles des organismes reconnus par celle-ci. Les bénévoles ont été touchés par le geste de la MFLH et ont vraiment apprécié leurs cadeaux !

Les **travailleuses** ont poursuivi la tenue de leur **réunion d'équipe** et de **réunion de gestion** (entre la coordonnatrice des services et la directrice) **régulièrement pour un total de 26 rencontres en 2020-2021**. La plupart de ces rencontres ont été faites en virtuelles sauf pour 11 d'entre elles qui ont pu se dérouler en présentielles au cours de l'automne. Ces réunions nous permettent de discuter 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 traditionnelles (Souper d'Automne, Souper d'Hiver et Souper d'Été).

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 en cadeau. Un tout petit geste avec de grandes retombées bénéfiques !

CONSEIL D'ADMINISTRATION

Entre le 1^{er} avril 2020 et le 31 mars 2021, le conseil a tenu cinq réunions régulières virtuelles et de nombreux, nombreux, nombreux courriels aux fins de discussions, d'échanges ou de décisions ! C'est donc **près de 250 heures** de bénévolat qui ont été consacrées à la gestion générale par les administratrices et les administrateurs.

Au 31 mars 2021, le conseil d'administration était composé des membres suivants :

Mme Stéphanie Simard	Présidente
M. Michel Angers	Vice-président
Mme Eve Gaucher	Trésorière
Mme Florence Duhaime	Secrétaire
M. Gabriel Vergara	Administrateur
Mme Lydie Koblan Huberson	Administratrice
M. Léandre Lavoie-Hudon	Administrateur

RESSOURCES HUMAINES

Les bénévoles

C'est avec fierté et beaucoup de gratitude que la MFLH peut compter sur l'expertise et le dévouement des nombreux bénévoles qui contribuent à la réalisation de sa mission. En 2020-2021, il y a eu **en tout et pour tout, un total de 75 bénévoles** (comme l'an dernier, 65 en 2018-2019, 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. Certains bénévoles portent plusieurs chapeaux, c'est-à-dire qu'ils peuvent par exemple, être à la fois à l'intervention et à l'animation d'Hibiscus. Les chiffres ci-dessous ne s'additionnent donc pas !

- ⚙ 61 à l'intervention en relation d'aide ;
- ⚙ 6 pour le groupe Hibiscus ;
- ⚙ 2 pour le groupe Phobies-Zéro ;
- ⚙ 11 pour le conseil d'administration ou l'aspect organisationnel.

Les travailleuses

La MFLH repose sur une petite, dévouée, dynamique, créative et sympathique équipe de travail de 4 personnes dont une a rejoint l'organisme à la fin septembre seulement :

- ⚙ Julia Pizzamiglio Delage, responsable de milieu depuis septembre 2020
- ⚙ Ann-Frédéric Bouchard, responsable de milieu depuis janvier 2020
- ⚙ Fannie St-Pierre, coordonnatrice des services depuis décembre 2016
- ⚙ Caroline Lafrance, directrice depuis avril 2013

Tableau comparatif relié au Service de consultation professionnel en relation d'aide

	Rencontres par les bénévoles	Heures par les bénévoles	Rencontres par les travailleuses	Heures par les travailleuses	Demandes ouvertes dans l'année	Demandes actives à la fin de l'année incluant les demandes ouvertes antérieurement
2020 2021	1 154	2 007 h	127	76,75 h	107	71
2019 2020	842	1 473,5 h	119	101 h	104	118
2018 2019	676	1 183 h	121	131,5 h	94	134
2017 2018	732	1 281 h	93*	139,5 h*	72	112
2016 2017	673	1 177,75 h	44*	66 h*	111	112

* Fait uniquement par la coordonnatrice des services pour 2016-2017 et 2017-2018

Nombre de communications initiales entrantes comptabilisées

	Bénévoles	Service d'écoute téléphonique	Service de relation d'aide	Inscriptions aux activités de groupe	Information sur les services	Référence vers d'autres ressources	Autres	Responsables de milieu	Coordonnatrice des services	Directrice	TOTAL
2020 2021	1 019	37	124	21	139	46	163	47	166	211	1 973
2019 2020	524	41	-	58	268	45	129	58	295	235	1653
2018 2019	451	39	-	92	202	39	108	54	363	256	1901*
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 comptabilisés pour 2018-2019)

ANNEXE

PLAN D'ACTION 2020-2021 avec suivis au 31 mars

OBJECTIF	NOM ET CONTENU DE L'ACTION	RESPONSABLE(S)	RESSOURCE(S)	Début/Fin	Indicateur de suivi	État
<i>Pourquoi</i>	<i>Quoi</i>	<i>Qui</i>	<i>Comment</i>	<i>Échéance</i>		
Simplifier le télétravail et les procédures pour la consultation à distance	Rendre accessible divers documents pour les bénévoles et les travailleuses	Les travailleuses	Numériser et/ou informatiser nos documents	Juin 2020 à Décembre 2020	Pertinence et qualité des documents/outils de travail en format électronique Nombre de documents numérisés et accessibles	<input checked="" type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Report <input type="checkbox"/> Abandon
Mieux répondre aux besoins et aux attentes des usagers	Recruter efficacement des bénévoles à l'intervention en relation d'aide toute l'année	Coordonnatrice des services	Gestion de la dotation	En continu	Nombre de personnes en attentes d'un suivi régulier avec un bénévole en intervention	<input checked="" type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Report <input type="checkbox"/> Abandon
Favoriser l'apprentissage et la coformation entre pairs	Formations continues obligatoires pour les bénévoles à l'intervention 2 à 3 fois par année	Coordonnatrice des services et Directrice	Offrir 5 à 8 plages horaires différentes pour s'arrimer aux intervenants	Novembre 2020 Mars 2021 Mai ou Juin selon	Taux de présences aux formations Qualité des apprentissages	<input checked="" type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Report <input type="checkbox"/> Abandon
Formaliser nos processus d'évaluation des services, des formations et de la structure organisationnelle	Recueillir formellement et régulièrement les commentaires des bénévoles et usagers	Les travailleuses	Création d'un calendrier de diffusion et diversifier nos moyens d'évaluation	Septembre 2020 à Mars 2021	Taux de réponses et retour des sondages	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input checked="" type="checkbox"/> Report <input type="checkbox"/> Abandon
Faciliter le fonctionnement général de l'organisme	Réviser les règlements généraux et apporter les modifications nécessaires	Comité des règlements généraux et CA		AOût 2020 à Décembre 2020	Degré d'approbation et d'adoption des révisions par les membres lors de l'AGE à l'hiver 2021	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input checked="" type="checkbox"/> Report <input type="checkbox"/> Abandon

Mieux saisir l'ampleur des communications et la charge de travail associée	Comptabiliser les communications entrantes « texto » et « courriels » et les ajouter aux statistiques des appels téléphoniques entrants.	Les travailleuses	Grilles mensuelles	1 ^{er} avril 2020 au 31 mars 2021	Nombre de communications toutes catégories confondues (appels, textos, courriel info@maison...)	<input checked="" type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input type="checkbox"/> Report <input type="checkbox"/> Abandon
Offrir une meilleure compréhension de qui nous sommes à la population susceptible de se tourner vers nous	Amorcer un processus de réflexion complet impliquant divers acteurs de la MFLH afin d'arrimer notre dénomination et nos activités	Directrice, coordonnatrice des services, Comité Image et Communication et CA	Divers types de réunion selon les besoins, sondages, discussions, recherches, etc.	<i>Composition du comité :</i> Novembre 2020 <i>Début des consultations :</i> Mars 2021 <i>Présentation finale en AGA :</i> Juin 2022	Nombre de bénévoles, usagers et partenaires ayant été consulté Nombre de méthodes de consultations offertes et degré de participation	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input checked="" type="checkbox"/> Report <input type="checkbox"/> Abandon
Doter l'organisme d'une politique RH complète	Créer une politique d'embauche claires avec balises et période de probation	Comité RH et CA	Rencontres, lectures, recherches et discussions	Octobre 2020 à Mai 2021	Appréciation formelle de l'intégration et de la qualité de la prestation de la personne nouvellement embauchée	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input checked="" type="checkbox"/> Report <input type="checkbox"/> Abandon
	Créer un processus d'évaluation des travailleuses adapté aux besoins de l'organisme				Appréciation formelle de la prestation des travailleuses et suivi des objectifs fixés	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input checked="" type="checkbox"/> Report <input type="checkbox"/> Abandon
	Instaurer une politique contre le harcèlement au travail et le traitement des plaintes				Type de mécanismes formels mis en place par l'organisme	<input type="checkbox"/> Réalisé <input type="checkbox"/> En cours <input checked="" type="checkbox"/> Report <input type="checkbox"/> Abandon