Centre de la Famille Valcartier

Valcartier Family Centre

Rapport Annuel

Annual Report

2018-2019

Centre
Famille
Valcartier

ISNN 1912-1490

Centre de la Famille Valcartier
Valcartier Family Centre

Édifice 93
C.P. 1000, succursale Forces
Courcelette (Québec) G0A 4Z0

Building 93
P.O. Box 1000, Station Forces
Courcelette (Québec) G0A 4Z0

418 844-6060
Sans frais / Toll free : 1 877 844-6060
Télécopieur / Fax : 418 844-3959

info@crfmv.com
ConnexionFAC.ca/Valcartier

Centre de la Famille Valcartier

Table des matières / Table of contents

Mot de la présidente / A word from the chair 4
Mot du directeur général / A word from the Executive Director 6
Le conseil d'adminisatration en action / The board of directors in action 8
Planification stratégique - résultats et impacts / Strategic planning – results and impacts 12
Événements marquants / Highlights 16
Finances & administration / Finance & administration 19
Ressources humaines / Human resources 27
Aide à l'emploi et à l'éducation / Employment assistance and education 29
Enfance - Jeunesse / Childhood - Youth 33
Intégration et soutien communautaire / Integration and community support 39
Intervention psychosociale / Psychosocial services 43
Soutien aux absences et aux mutations / Support during absences and postings 47
Communications 51
Projets spéciaux / Special projects 53

Mot de la présidente
A word from the chair

L'année 2018-2019 du Centre de la Famille Valcartier (CFV) fut encore une fois exceptionnelle.

Une nouvelle ère s'installe au sein de l'organisation. Le projet de virtualisation est en cours et permettra au CFV de rejoindre efficacement sa clientèle dans tout l'Est-du-Québec. De plus, le lancement du programme national des familles de vétérans en mai 2018 contribuera à aider nos familles et leur donner les services dont ils ont besoin.

Je me dois de souligner le départ de Madame Marie-Claude Michaud, qui a œuvré au sein de l'organisation pendant 25 ans, dont 18 ans à titre de directrice générale et qui a amené le CFV à devenir un leader national. À la suite de ce départ, nous félicitons Monsieur Frédéric Moisan pour sa nomination à titre de directeur général. Nous sommes certains qu'il continuera à faire avancer le CFV avec son équipe.

Le CFV est reconnu comme un leader national pour les services aux familles de militaires et de vétérans. Il faut souligner l'apport et le dévouement exceptionnel des bénévoles, des membres du conseil d'administration et de l'équipe du CFV.

Je suis fière en tant que présidente et au nom du conseil d'administration, d'adresser mes plus sincères félicitations à toute l'équipe des employés pour le travail accompli durant cette période. Les réalisations de ce rapport annuel vous appartiennent et sont le résultat de votre implication et de votre travail acharné.

Au nom du conseil d'administration, je tiens

The 2018-2019 year was once again exceptional for the Valcartier Family Centre (VFC).

A new era is beginning in the organization. The virtualization project is underway and will allow the VFC to effectively reach all of eastern Quebec. Furthermore, the national program for veteran families, launched in May 2018, will contribute to helping our families and give them the services they need.

I should note the departure of Ms. Marie-Claude Michaud, who served the organization for 25 years, 18 years of which were as executive director and which led the VFC to become a national leader. Following this departure, we would like to congratulate Mr. Frédéric Moisan for his nomination as executive director. We are sure that he will continue to make the VFC move forward with his team.

The VFC is known as a national leader for services for military and veteran families. It is important to note the contribution and the exceptional commitment of our volunteers, our board of directors, and the VFC team.

As chair of the board and on behalf of the board of directors, I am proud to give my most sincere congratulations to the whole team of employees for the work accomplished during this period. The achievements outlined in this annual report were accomplished by you and are the result of your commitment and hard work.

On behalf of the board of directors, I would also like to extend my sincere thanks to the chain of command, to the Valcartier Family Centre Foundation, and to our many partners who

également à adresser mes sincères remerciements à la chaîne de commandement, à la Fondation du Centre de la Famille Valcartier et aux nombreux partenaires qui ont permis le succès de nos activités et l'atteinte de nos objectifs.

Mes derniers remerciements s'adressent à la présidente sortante madame Audrey Périgny qui a occupé ce poste depuis 2017 avec rigueur et dévouement, ce qui a permis de faire avancer tous les dossiers du CFV.

Je suis très fière de continuer les projets avec mon équipe et de travailler de concert avec le directeur général. Je suis certaine que nous serons capables encore une fois d'innover et de faire progresser le CFV.

made our activities and the achievement of our objectives possible.

Finally, I would like to thank the outgoing chair of the board, Ms. Audrey Périgny, who held this position with rigour and commitment since 2017, which allowed all the VFC's projects to move forward.

I am very proud to continue working on projects with my team and to work in collaboration with the executive director. I am sure that we will once again allow the VFC innovate and progress.

Présidente du conseil d'administration,

The chair of the board of directors,

Geneviève Laflamme-Plante

Mot du directeur général
A word from the Executive Director

« Continuité et tradition de l'excellence »

C'est à titre de directeur « par intérim » que j'ai le plaisir de vous écrire ce message. La dernière année fut marquée par le départ de Mme Marie-Claude Michaud, directrice générale depuis les 18 dernières années. Il est important de souligner sa très grande contribution à l'amélioration de la qualité de vie des familles militaires et celle de nos vétérans.

En effet, Mme Michaud laisse dans son sillage de nombreux faits d'armes. Pensons à son constant souci de s'assurer que nos familles se réalisent à travers ce mode de vie si particulier. Elle a su, en partenariat avec la chaîne de commandement locale et nationale, moduler les services du CFV en fonction des besoins des familles et du rythme opérationnel de la 2e Division. Cela fait en sorte que l'équipe du CFV puisse servir les familles dans un environnement bienveillant. Elle a pu structurer le Centre pour qu'il soit flexible et efficace face aux changements constants de notre communauté. Elle a obtenu à cet égard, plusieurs mentions et récompenses pour ses nombreux accomplissements. Je souligne également qu'elle laisse derrière elle une organisation plus qu'en santé et une équipe plus que motivée pour faire face aux défis à venir. Merci Marie-Claude!

Pour ma part, après trois années à la direction des finances et de l'administration du Centre, c'est avec plaisir que je reprends là où elle a laissé. C'est-à-dire dans la continuité et la tradition de l'excellence. Le Centre entreprend une période de consolidation et de modernisation de ses services. L'ajout de personnel, la virtualisation des services, la gouvernance, l'offre de services, la représentation des familles militaires de l'Est-du-Québec, le recrutement, la rétention des employés et nos infrastructures sont les dossiers au cœur de mes préoccupations.

Je suis fier d'être à la tête d'une solide équipe et d'une organisation se positionnant comme leader à l'échelle du Canada.

« Continuity and Tradition of Excellence »

It is as "acting" executive director that I have the pleasure of writing this message. This past year was marked by the departure of Ms. Marie-Claude Michaud, executive director for the last 18 years. It is important to note her great contribution to improving the lives of military and veteran families.

Indeed, Ms. Michaud leaves in her wake many great feats. Consider her constant concern to ensure that military families thrive in this very particular way of life. In partnership with the local and national chains of command, she was able to tailor the VFC services to the needs of families and the operational rhythm of the 2nd Canadian Division. This allows the VFC team to serve families in a caring environment. She was able to structure the Centre to make it flexible and efficient when faced with a constantly changing community. Because of this, she obtained many commendations and awards for her various accomplishments. I would also like to mention that she leaves behind a more than healthy organization and a team motivated to face challenges to come. Thank you, Marie-Claude!

As for me, after three years as the Centre's director of finance and administration, it is with great pleasure that I pick up where she left off. That is, in continuity and a tradition of excellence. The Centre is beginning a period of consolidation and modernization of its services. The addition of personnel, virtualization of our services, governance, services offered, representation of families from eastern Quebec, recruiting and retaining employees, and our infrastructures are the issues I have at heart.

I am proud to be at the head of a solid team and an organization that is a leader in Canada.

Directeur Général

Executive Director

Frédéric Moisan, CPA, CGA

Le conseil d'adminisatration en action
The board of directors in action

Gouvernance

- Forum sur la gouvernance;
- Révision des risques organisationnels;
- Mise à jour de la politique de rémunération du DG;
- Mise en place d'une nouvelle politique de rémunération pour les directeurs;
- Renouvellement de l'attestation de gouvernance;
- Production d'une vidéo de recrutement.

Formation

- Formations sur la gouvernance et sur les relations harmonieuses au sein d'un CA.

Représentations

- Participation à différentes activités de représentation;
- Fêtes des bénévoles et des employés;
- Rencontre avec le secrétaire parlementaire du Ministère des Anciens Combattants;
- Rencontre avec le Lieutenant-gouverneur du Québec;
- Bal du 75e anniversaire du 430 ETAH;
- Visite du Brigadier-général Carignan au CFV;
- Participation au forum de l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans à Régina;
- Inauguration des locaux à Sainte-Foy.

Governance

- Governance Forum
- Organizational risk review
- Update of the executive director compensation policy
- Implementation of a new compensation policy for directors
- Renewal of the governance certificate
- Production of a recruitment video

Training courses

- Training courses on governance and harmonious relationships within a board of directors.

Representation

- Participation in various representation activities
- Employee and volunteer parties
- Meeting with the Parliamentary Secretary to the Minister of Veterans Affairs
- Meeting with the Lieutenant Governor of Quebec
- Ball for the 75th anniversary of the 430 Tactical Helicopter Squadron
- Visit from Brigadier-General Carignan
- Participation in the Canadian Institute for Military and Veteran Health Research Forum in Regina
- Inauguration of the new Ste-Foy offices

MISSION

Le CFV est un organisme communautaire, gouverné par les familles militaires, qui accueille et accompagne l'individu et sa famille dès son intégration dans la communauté militaire jusqu'à sa réintégration dans la communauté civile. Au cœur de la communauté militaire de l'Est-du-Québec, le CFV agit en reconnaissant leur vécu unique et leur pouvoir d'agir.

VISION

Le CFV est un organisme reconnu par la communauté militaire et civile pour son expertise de pointe, sa culture bienveillante et son offre de services novateurs, concentrés sur les besoins des familles militaires. Au sein d'une structure efficace, le CFV contribue au bien-être de la communauté militaire en s'appuyant sur une équipe compétente, humaine et engagée ainsi que sur un réseau de partenaires privilégiés.

MISSION

The Valcartier Family Centre is a community organization, governed by military families, which welcomes and supports all individuals and their families upon their integration in the military community and until their reintegration in the civilian community. At the heart of the Eastern Quebec military community, the VFC acts by recognizing the uniqueness of their experience and their power to act.

VISION

The VFC is an organization recognized by the military and civilian communities for its leading expertise, caring culture and provision of innovative services focused on the needs of military families. Within an effective structure, the VFC contributes to the well-being of the military community thanks to a competent, compassionate, and committed team, as well as a network of close partners.

Valeurs
Values

Respect

Le CFV considère chaque être humain à part entière. Il respecte et supporte l'unicité physique, émotionnelle, sociale, spirituelle et culturelle de chaque individu.

Équité

Le CFV agit de façon équitable envers ses clients, ses employés, ses bénévoles et partenaires. Ainsi, il privilégie un traitement approprié en fonction de chaque situation.

Transparence

La transparence est une valeur faisant référence à la complète accessibilité de l'information dans les domaines qui concernent l'ensemble des opérations de l'organisation, dans la mesure où le respect de la confidentialité des personnes et des organisations est préservé. Le CFV fait montre de transparence dans l'ensemble de sa gestion et de son processus de décision. Il respecte les normes généralement reconnues dans le domaine de la gestion concernant la façon de rendre compte de ses actions.

Respect

The VFC fully values each human being. It respects and supports the physical, emotional, social, spiritual, and cultural uniqueness of each individual.

Equity

The VFC is fair to its clients, employees, volunteers and partners. As such, it favours an appropriate treatment according to each situation.

Transparency

Transparency is a value that refers to the complete accessibility to information in all fields related to the operations of the organization, as long as the confidentiality of individuals and organizations is respected. The VFC shows transparency in every aspect of its management and decision-making process. It respects the standards generally recognized in the field of management regarding the way it accounts for its actions.

Qualité

Le CFV privilégie les plus hauts standards de qualité comme source d'inspiration dans l'ensemble de ses activités. La qualité repose essentiellement sur l'engagement et la compétence de ses membres. Pour ce faire, le CFV encourage l'initiative, la créativité, l'innovation dans un souci constant d'efficacité et d'efficience dans l'atteinte de ses objectifs.

Innovation

Le CFV, de par sa vision, étudie, recherche et instaure constamment de nouvelles façons de faire dans le but d'améliorer ses services et de développer de nouvelles pratiques.

Culture Bienveillante

Le CFV pratique la bienveillance qui consiste à donner une expérience positive aux employés en contrepartie de leur prestation de service. La bienveillance c'est : pratiquer la coopération, faire ressortir le meilleur de chacun, être centré sur les autres et sur la mission, faire preuve de compassion, traiter les autres comme nous souhaitons être traités et faire preuve de gratitude.

Quality

The highest quality standards serve as inspiration for the VFC in all facets of its activities. Quality is fundamentally grounded in the commitment and competence of the VFC team. Therefore, the VFC encourages initiative, creativity, and innovation in a constant quest for efficiency and effectiveness in the achievement of its objectives.

Innovation

The VFC, guided by its vision, studies, researches, and constantly introduces new ways of working in order to improve its services and develop new practices.

A caring culture

The VFC practises a caring culture that consists of giving employees a positive experience in return for the services they render. A caring culture means working with others, bringing out the best in each person, being focused on others and on the mission, being compassionate, treating others as we would like to be treated and showing appreciation.

Planification stratégique - résultats et impacts
Strategic planning – results and impacts

Offre de service

Offre recentrée en fonction des besoins des clients et des nouveaux Paramètres de services de SFM.

- Ajout de 9 employés;
- Augmentation des services offerts dans les 3 niveaux des paramètres de pratique de SFM (25% en 1 an et 47% en 4 ans);
- Augmentation des actions de prévention et de soutien;
- Utilisation de nouvelles technologies pour fournir les services.

Le virage numérique est bien entamé selon l'analyse et le plan effectué. Sur 36 projets de virtualisation, 14 ont débutés.

- 5 clients ont bénéficié de rencontres en téléconsultation;
- 73 familles ont maintenant accès à la télémédecine;
- Formulaire en ligne et installation d'une borne interactive afin d'évaluer la satisfaction de la clientèle (taux moyen de satisfaction de 98%);
- Inscription, paiement et autres formulaires maintenant disponibles en ligne;
- Développement de contenu vidéo et intégration de Facebook Live.

Services offered

Refocusing of services based on the needs of clients and on the new MFS Parameters for Practice.

- 9 new employees added
- Increase of services offered at all three MFS Parameters of Practice levels (25% in 1 year and 47% in 4 years)
- Increase of preventive actions and support
- Use of new technology to offer services

The shift towards more digital services is off to a good start according to the analysis and plan put in place. Of 36 digital projects, 14 have been started.

- 5 clients were met remotely with teleconsultations
- 73 families have access to telemedicine
- Online form and an interactive terminal to evaluate client satisfaction (average satisfaction rate is 98%)
- Registration, payment, and other forms available online
- Development of video content and use of Facebook Live

Taux de satisfaction de la clientèle au Centre de la Famille.
Customer satisfaction rate at the Family Centre.

Besoins répondus par les services du Centre de la Famille Valcartier
Needs answered by the Valcartier Family Center's services

Implantation du programme pour les familles de vétérans

- Ajout de la clientèle famille vétéran dans tous les services réguliers du CFV;
- Croissance de 60 à plus de 200 services clients par mois.

Partenariats et relations d'affaires

- Total de 757 activités de partenariat et de représentation;
- Représentations auprès des partenaires stratégiques influant sur les enjeux provinciaux des familles militaires;
- Augmentation des services à la communauté attribuableas en partie à la reconnaissance des familles militaires dans la politique de défense;
- Soutien à l'émancipation de la Fondation du Centre de la Famille Valcartier;
- Diversification des sources de financement.

Culture organisationnelle

- Développement et mise en place du profil du leader bienveillant;
- Élaboration des règles de vie dans l'organisation;
- Diminution de 70% du sentiment d'urgence;
- 2 362,5 heures de formation des employés.

Implementation of the Veteran Family Program

- Veteran family clientele added to all regular CFV services
- Increase from 60 to 200 client services per month

Partnerships and Business Relations

- A total of 757 partnership and representation activities
- Representation activities with strategic partners who have an impact on provincial issues that touch military families
- Increase of services can be partially attributed to military families being recognized in the Defence Policy
- Support for the emancipation of the Valcartier Family Centre Foundation
- Diversification of funding sources

Organizational culture

- Development and implementation of the caring leader profile
- Development of the organization's code of conduct
- 70% decrease in the sense of urgency
- 2362.5 hours of employee training

Santé des ressources humaines

- Taux de mobilisation des employés de 81%;
- Taux de rétention du personnel de 91%;
- Mise en place du plan de relève;
- Nouvelle structure salariale et profil RH révisés;
- L'augmentation de 45% du nombre de bénévoles en 3 ans démontre plus que jamais que nous avons une communauté mobilisée et engagée.

Efficacité organisationnelle

- Un monitoring régulier de l'état de santé de l'équipe a permis de mesurer le taux de satisfaction des employés (68% sur 3 ans);
- Amélioration de la transmission d'information à l'interne via de nouvelles plateformes de communication;
- Mise en place de la structure organisationnelle (ajout de 13 postes);
- Optimisation des espaces disponibles et ajout de possibilité de télétravail pour 19 positions;
- Introduction d'un logiciel RH et possibilité de transactions clients en ligne.

PERSPECTIVES 2019-2020

- Poursuite du projet de virtualisation;
- Mise en place du plan de relève et du profil RH;
- Instauration du modèle de gouvernance selon la décision du Chef d'état-major de la Défense nationale(CEMD);
- Élaboration d'un plan concret pour les espaces du CFV.

Health of human resources

- Mobilization rate of 81%
- Employee retention rate of 89.3%
- Implementation of succession plan
- New salary structure and HR profile
- The 45% increase in volunteers over the last 3 years shows more than ever that we have a mobilized and engaged community.

Organizational efficiency

- Regular monitoring of the team's health has aided in measuring employee satisfaction (68% over 3 years)
- Improved internal communication with new communication platforms
- Implementation of new organizational structure (13 new positions added)
- Optimization of current work spaces and possibility of working remotely for 19 positions
- Introduction of HR software and possibility of client transactions online

2019-2020 PERSPECTIVES

- Continuation of the virtualization project
- Putting in place the succession plan and the HR profile
- Implementation of the governance model chosen by the CDS
- Development of a concrete plan for the VFC's space limitations

Événements marquants
Highlights

Avril 2018

Nouveaux outils de recrutement des nouveaux membres du CA

Le CA du CFV se dote d'outils de recrutement supplémentaires et conviviaux. Une vidéo promotionnelle a été produite et diffusée sur les médias sociaux.

Révision de la structure salariale

La direction des finances du Centre de la Famille a procédé, dans un contexte d'emploi difficile dans la grande région de Québec, à une révision de sa structure salariale afin de se positionner comme employeur de choix.

Début du projet de virtualisation

Une firme conseil spécialisée dans le changement numérique a complété une évaluation et a soumis un plan d'action afin de mieux servir la clientèle.

Mai 2018

Programme pour les familles des vétérans

Le lancement officiel du programme a eu lieu devant les médias, sous la présence de M. Jean Rioux, secrétaire parlementaire du ministre de la Défense nationale, du Général à la retraite Roméo Dallaire, de plusieurs partenaires de la chaîne de commandement ainsi que d'autres représentants du gouvernement fédéral et provincial.

April 2018

New tools for recruiting board members

The VFC's board of directors adopts additional friendly recruitment tools. A promotional video is produced and shared on social media.

Revision of the salary structure

The Valcartier Family Centre's financial department, faced with the difficult employment situation in the greater Quebec region, revised the salary structure in order to position the Centre as a choice employer.

Start of the virtualization project

A consulting firm specialized in digital changes completed an evaluation and submitted an action plan in order to better serve our clientele.

Mise en place du projet de télémédecine

Un partenariat a été développé afin d'offrir un service de télémédecine à la communauté militaire et vétéran.

Novembre 2018

Inauguration des locaux de Sainte-Foy

Inauguration de notre nouveau point de service de Ste-Foy situé dans le nouveau manège militaire du 35e Régiment du génie de combat.

Janvier 2019

Départ de la DG

Après 25 années de loyaux services, Madame Marie-Claude Michaud quitte l'organisation pour relever de nouveaux défis professionnels.

May 2018

Launch of the Veteran Family Program

The project was officially launched in the presence of Mr. Jean Rioux, Parliamentary Secretary to the Minister of Veterans Affairs, retired General Roméo Dallaire, several partners from the chain of command, and representatives from the provincial and federal government.

Implementation of the telemedicine project

A partnership was developed in order to offer telemedicine services to the military and veteran communities.

November 2018

Inauguration of the Ste-Foy Offices

Inauguration of the VFC's new service point in Ste-Foy, located in the Armoury of the 35 Combat Engineer Regiment.

January 2019

Departure of the Executive Director

After 25 years of loyal service, Ms. Marie-Claude Michaud left the organization to pursue new professional challenges.

Finances & administration
Finance & administration

Subventions, dons et commandites

Suite à l'adoption de la nouvelle politique de la défense, les Services aux familles des militaires (SFM) ont octroyé au CFV une augmentation de financement de 718 000 $, ainsi qu'une augmentation de 234 815 $ pour l'ajout de nouveaux services destinés aux anciens combattants.

Le RSSMO a octroyé 27 300 $ pour le nouveau projet-pilote Continuum qui vise à offrir un soutien entre les futurs travailleurs qui rencontrent des obstacles à l'intégration en emploi et les entreprises.

Encore une fois cette année, plusieurs projets auront été réalisés grâce à une recherche de financement accrue, qui totalise 60 537 $. Ce montant comprend les différents projets financés par nos bailleurs de fonds ainsi que les dons et commandites amassés dans le cadre de diverses activités.

Un sincère merci aux fidèles partenaires pour leur appui à l'amélioration et au maintien des services dédiés aux familles militaires.

Subsidies, donations and sponsorships

Following the adoption of the new Defence Policy, Military Family Services (MFS) granted the VFC a $718 000 increase in funding, as well as an increase of $234 815 for additional services for veterans.

The RSSMO granted $27 300 for the new Continuum pilot project, which aims to offer support for future workers facing obstacles to successful job integration, as well to businesses.

Once again this year, many projects were made possible thanks to an increased search for funding, which totalled $60 537. This amount includes different projects financed by our funders, as well as donations and sponsorships collected for various activities.

Our sincere thanks to our loyal partners for supporting the improvement and maintenance of services dedicated to military families.

Liste dons et commandites pour le CFV + Autre aide financière 2018-2019

Dons

Centraide	16 935 $	Dons généraux
Église Catholique de Québec – La table du Cardinal	2 000 $	Dons généraux
Convivio	1 079 $	Dons généraux
Ministre Jean-Marc Fournier	1 000 $	Dons généraux
Éric Caire, Assemblée Nationale	500 $	Dad Fest
Raymond Bernier, Député Montmorency	200 $	Dons généraux
Carrefour Jeunesse-Emploi Chauveau	200 $	Dad Fest

Commandites

Canex	25 000 $	Portes ouvertes
Pharmacie Lyne Lefebvre	1 500 $	Journée de la femme, Chasse aux cocos de Pâques

Dons nature

Sagamité	48 $	Fête de Noel des bénévoles
Pandora	75 $	Fête de Noel des bénévoles

Subventions municipales

Ville de Shannon	10 000 $	

Autre aide financière

MAPAQ	2 000 $	Aide financière générale

Total **60 537 $**

List of donations and sponsorships for the VFC + Other financial support 2018-2019

Donations

United Way	$16 935	General donations
Quebec Catholic Church – La table du Cardinal	$2 000	General donations
Convivio	$1 079	General donations
Minister Jean-Marc Fournier	$1 000	General donations
Éric Caire, National Assembly	$500	Dad Fest
Raymond Bernier, Member for Montmorency	$200	General donations
Carrefour Jeunesse-Emploi Chauveau	$200	Dad Fest

Sponsorships

Canex	$25 000	Doors Open Valcartier
Lyne Lefebvre Pharmacy	$1 500	Women's Day, Easter Egg Hunt

In-kind donations

Sagamité	$48	Volunteer Christmas Party
Pandora	$75	Volunteer Christmas Party

Municipal subsidies

City of Shannon	$10 000	

Other financial support

MAPAQ	$2 000	General funding

Total **$60 537**

Rapport de l'auditeur indépendant sur les états financiers résumés

Independent auditor's report on the summary financial statements

Aux administrateurs du Centre de la Famille Valcartier

Les états financiers résumés ci-joints, qui comprennent le bilan au 31 mars 2019 et l'état des résultats pour l'exercice terminé à cette date, sont tirés des états financiers audités de Centre de la famille Valcartier pour l'exercice terminé le 31 mars 2019. Nous avons exprimé une opinion non modifiée sur ces états financiers dans notre rapport daté du 20 juin 2019.

Les états financiers résumés ne contiennent pas toutes les informations requises par les Normes comptables canadiennes pour les organismes sans but lucratif. La lecture des états financiers résumés ne saurait par conséquent se substituer à la lecture des états financiers audités de Centre de la famille Valcartier.

Responsabilité de la direction pour les états financiers résumés

La direction est responsable de la préparation d'un résumé des états financiers audités conformément aux critères suivants :

a) Les états financiers résumés comprennent un état des résultats et un bilan.

b) Les informations comprises dans les états financiers résumés concordent avec les informations correspondantes dans les états financiers audités.

c) Les principaux sous-totaux et totaux et les principales informations comparatives des états financiers audités sont inclus.

d) Les états financiers résumés contiennent

To the Directors of the Valcartier Family Centre

The accompanying summary financial statements, which comprise the balance sheet as at March 31, 2019 and the income statement for the year then ended, are derived from the audited financial statements of Valcartier Family Center for the year ended March 31, 2019. We expressed an unmodified audit opinion on those financial statements in our report dated June 20, 2019.

The summary financial statements do not contain all the disclosures required by Canadian accounting standards for not-for-profit organizations. Reading the summary financial statements, therefore, is not a substitute for reading the audited financial statements of Valcartier Family Center.

Management's Responsibility for the Summary Financial Statements

Management is responsible for the preparation of a summary of the audited financial statements in accordance with the following criteria :

a) The summary financial statements include a income statement and a balance sheet.

b) Information in the summary financial statements agrees with the related information in the completed set of audited financial statements.

c) Major subtotals, totals and comparative information from the audited financial statements are included.

d) The summary financial statements contain

l'information, tirée des états financiers audités, traitant des questions ayant une incidence généralisée ou par ailleurs importante sur les états financiers résumés.

Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers résumés, sur la base des procédures que nous avons mises en oeuvre conformément à la Norme canadienne d'audit (NCA) 810, *Missions visant la délivrance d'un rapport sur des états financiers résumés.*

Opinion

À notre avis, les états financiers résumés tirés des états financiers audités de Centre de la famille Valcartier pour l'exercice terminé le 31 mars 2019 constituent un résumé fidèle de ces états financiers, conformément aux critères décrits dans le paragraphe *Responsabilité de la direction pour les états financiers résumés.*

the information from the audited financial statements dealing with matters having a pervasive or otherwise significant effect on the summary financial statements.

Auditor's Responsibility

Our responsibility is to express an opinion on the summary financial statements based on our procedures, which were conducted in accordance with Canadian Auditing Standard (CAS) 810, *Engagements to Report on Summary Financial Statements.*

Opinion

In our opinion, the summary financial statements derived from the audited financial statements of Valcartier Family Centre for the year ended March 31, 2019 are a fair summary of those financial statements, in accordance with criteria described in the paragraph Management's *Responsibility for the Summary Financial Statements.*

Choquette Corriveau
COMPTABLES PROFESSIONNELS AGRÉÉS S.E.N.C.R.L.

Choquette Corriveau s.e.n.c.r.l.[1]

Comptables professionnels agréés, S.E.N.C.R.L.

Québec, le 20 juin 2019

1CPA auditeur, CA, permis de comptabilité publique n° A107582

Chartered professional accountants, L.L.P.

Quebec, June 20, 2019

1CPA auditor, CA, public accountancy permit No. A107582

Actif / Assets

	2019 ($)	2018 ($)
Court terme / Current		
Encaisse / Cash	659 995	822 164
Tranche des placements échéant à moins d'un an / Current portion of investments	683 751	100 000
Comptes clients et autres créances / Trade and other receivables	502 579	68 179
Stocks / Inventories	234	234
Frais payés d'avance / Prepaid expenses	10 596	765
	1 857 155	991 342
Long terme / Long term		
Placements / Investments	767 216	1 130 005
Immobilisations corporelles / Tangible capital assets	79 944	62 881
	2 704 315	2 184 228

Passif / Liabilities

Court terme / Current		
Comptes fournisseurs et autres dettes de fonctionnement/ Trade payables and other operating liabilities	291 461	289 073
Apports repportés / Deferred contributions	722 047	559 045
	1 013 508	848 118
Long terme / Long term		
Apports repportés afférents aux immobilisations corporelles / Deferred contributions related to tangible capital assets	41 453	55 373
	1 054 961	903 491
Actif net non affecté / Unrestricted net assets	1 649 354	1 280 737
	2 704 315	2 184 228

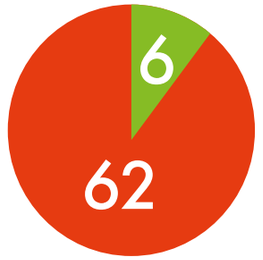
Produits / Revenues

	2019 ($)	2018 ($)
Subvention des Services aux familles des militaires / Military Family Services grant		
Générale / General	2 367 677	2 002 366
Projet pilote Anciens Combattants Canada / Veterans Affairs Canada pilot project	344 819	110 004
Contributions de la 2e Division du Canada / 2nd Canadian Division contributions		
Salaires et charges sociales / Salaries and employee benefits	492 591	307 800
Charges administratives / Administrative expenses	44 690	44 991
Contribution – aviation / Aviation contribution	50 000	50 000
Subvention – Emploi-Québec francophone / Francophone Emploi-Québec grant	223 007	222 105
Subvention – Emploi-Québec anglophone / Anglophone Emploi-Québec grant	60 850	59 385
Subvention / Grant - Ministère de la Famille	56 000	131 215
Subvention / Grant - Réseau des services spécialisés de main-d'oeuvre	27 300	-
Centraide	16 935	18 161
Autres subventions / Other grants	10 000	25 000
Programmes / Programs	119 860	123 798
Vente de marchandise / Products sales	13 182	10 412
Produits de placements / Investment income	36 563	32 335
Gain sur cession de placement / Gain on disposal of investissements	6 116	2 936
Variation nette de la juste valeur des placements / Net change in fair value of investments	1 063	12 675
Don de la Fondation du Centre de la Famille Valcartier / Donation from the Valcartier Family Centre Foundation	-	111 314
Autres dons et commandites / Other donations and sponsorships	40 148	16 277
Divers / Miscellaneous	10 608	2 741
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations corporelles / Amortization of deferred contributions related to tangible capital assets	13 920	16 858
	3 935 329	3 300 373
Charges (Annexe) / Expenses (Schedule)	3 566 712	3 216 483
Excédent des produits par rapport aux charges / Excess of revenues over expenses	368 617	83 890
Actif net au début / Net assets, beginning of year	1 280 737	1 196 847
Actif net à la fin / Net assets, end of year	1 649 354	1 280 737

Charges / Expenses	2019 ($)	2018 ($)
Salaires et charges sociales / Salaries and employee benefits	3 076 062	2 732 253
Matériel et fournitures diverses / Equipment and various supplies	6 673	13 431
Formation / Training	63 765	35 523
Assurances / Insurance	14 923	14 121
Déplacements / Travel	9 026	18 566
Représentation / Representation	9 854	15 426
Repas / Meals	38 554	40 794
Publicité, articles promotionnels et outils de prévention / Advertising, promotional items and prevention tools	46 787	39 954
Location / Rental	30 330	17 471
Fournitures et frais de bureau / Office supplies and expenses	118 618	81 417
Télécommunications / Telecommunications	5 800	2 877
Cotisations / Membership fees	45 765	15 336
Honoraires contractuels / Contractual fees	38 830	15 882
Honoraires professionnels / Professional fees	40 196	149 304
Garde / Care	(168)	1 483
Amortissement des immobilisations corporelles / Amortization of tangible capital assets	21 697	22 645
	3 566 712	3 216 483

Ressources humaines

Employés du Centre de la Famille Valcartier



Homme
Femme

Processus d'embauche

Taux de rétention

Taux de roulement

Ancienneté

5 ans et moins	48 %
Entre 5 et 10 ans	13 %
Entre 10 et 15 ans	18 %
Entre 15 et 20ans	18 %
20 ans et plus	3 %

Âge des employés

50 ans et plus	13%
Entre 40 et 50 ans	24%
Entre 30 et 40 ans	32%
Entre 20 et 30 ans	25 %
20 ans et moins	0 %

Stagiaires

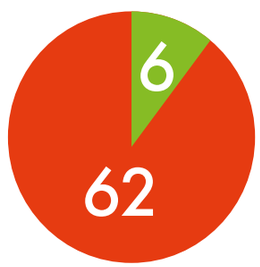
9 Stagiaires	738 heures

Formation

Formation du personnel	1 000 heures

Human resources

Valcartier Family Centre employees



Hiring processes

Retention rate

Turnover rate

Seniority

Less than 5 years	48 %
Between 5 and 10 years	13 %
Between 10 and 15 years	18 %
Between 15 and 20 years	18 %
Over 20 years	3 %

Employee age

50 years old	13%
Between 40 and 50 years old	24%
Between 30 and 40 years old	32%
Between 20 and 30 years old	25 %
Less than 20 years old	0 %

Interns

9 Interns — 738 hours

Training

Employee training — 1 000 hours

Aide à l'emploi et à l'éducation
Employment assistance and education

7e édition du Rendez-vous de l'emploi du CFV

L'événement, organisé en collaboration avec la Société de développement économique de la Jacques-Cartier (SDE), la Société d'aide au développement de la collectivité de Portneuf (SADC) et Emploi-Québec, a attiré 209 chercheurs d'emploi. Pour cette occasion, 34 employeurs étaient sur place pour combler plusieurs centaines de postes disponibles.

7th Edition of the VFC Rendez-vous de l'emploi job fair

This event, organized in collaboration with the Société de développement économique de la Jacques-Cartier (SDE), the Société d'aide au développement de la collectivité de Portneuf (SADC), and Emploi-Québec, attracted 209 job-seekers. For this occasion, 34 employers were onsite to fill many hundreds of available positions.

Des gens ont acquis de nouvelles compétences en utilisant le service. **57 %** Of people learned new skills using the service.

Au service des chercheurs d'emploi

Un babillard d'emploi FORT a été créé sur Facebook pour permettre aux chercheurs d'emploi

At the service of job-seekers

A FORT job message board was created on Facebook to allow job-seekers to more easily

d'avoir un accès plus facile aux nombreuses offres d'emploi que le CFV reçoit quotidiennement d'entreprises de la région. Le CFV a aussi tenu une séance d'information sur le recrutement à la fonction publique fédérale et une activité de recrutement de l'Hôpital Laval dans le but de recruter des candidats potentiels dans le domaine des soins de santé.

Nouveau projet-pilote « Continuum Entreprise »

Ce nouveau projet du Réseau des services spécialisés de main-d'œuvre (RSSMO) vise à offrir un soutien entre les futurs travailleurs qui rencontrent des obstacles à l'intégration en emploi et les entreprises. Il permet un jumelage réussi, une intégration encadrée et une rétention accentuée. Le projet vise principalement les PME qui ont des difficultés de recrutement et de rétention de personnel. Une conseillère en emploi s'est ajoutée à l'équipe afin d'accompagner l'employé en intégration et de lui offrir une formation qui englobe les compétences clé identifiées par les entreprises. De plus, un soutien à l'employeur fera aussi partie de l'équation pour une intégration réussie.

Premier colloque pour les travailleurs autonomes

Dix-huit travailleurs autonomes étaient présents lors du tout premier colloque pour les travailleurs autonomes. Dans le cadre du groupe EnVol (regroupement de travailleurs autonomes de la communauté militaire), plusieurs conférences et kiosques d'information ont été offerts avec la collaboration d'Emploi-Québec, la SDE Jacques-Cartier, l'Opération Entrepreneur du prince de Galles ainsi que le CFP Portneuf.

access the many job offers that the CFV receives daily from businesses in the region. The CFV also held an information session about federal public service recruitment and a recruiting activity for the Laval hospital to recruit potential candidates in the field of health care.

New "Continuum Entreprise" pilot project

This new project from the Réseau des services spécialisés de main-d'œuvre (RSSMO) aims to offer support to future workers encountering obstacles to successfully starting work and to businesses. The project allows successful pairings, supported integration, and increased job retention. The project is mainly intended for small and medium-sized enterprises that have difficulty recruiting and retaining employees. An employment counsellor has joined the team in order to accompany the individuals starting work and offer them training on the key competencies identified by employers. Furthermore, support for employers is also part of the equation for successful job integration.

First symposium for self-employed workers

Eighteen self-employed workers were present at the first ever symposium for self-employed workers. Within the framework of the EnVol group (group of self-employed workers from the military community), many conferences and information booths were offered with the collaboration of Emploi-Québec, the SDE Jacques-Cartier, the Prince's Operation Entrepreneur, and the CFP Portneuf.

Le service en résumé - The service in summary

3718
Rencontres - Appointments

343
Personnes pour les cours de langues - People in language courses

1042
Personnes qui ont participé à nos activités cette année - People participated in our events this year

Type de clientèle - Types of clientele

- 41 % Conjointes de militaires / Military spouses
- 39 % Vétérans et leur famille / Veterans and their families
- 15 % Anglophones civils / Civilian English-speakers
- 3 % Réservistes / Reservists
- 2 % Enfants de militaires / Children of military members

Enfance / Jeunesse
Childhood / Youth

Les moins de 5 ans et leurs parents

Le local OP-soleil a été fréquenté 4 053 fois par des parents et enfants de la communauté et leur a permis d'échanger sur leurs réalités, de créer des liens et de s'amuser dans un lieu convivial.

18 ateliers ont été offerts dans le cadre du groupe Bébé Jasette (0-12 mois) à la lumière des intérêts et besoins des participants. Il y a eu un total de 352 présences de parents et 364 enfants, ce qui représente encore une augmentation comparativement à l'année passée.

Activités pères-enfants

Grâce à notre collaboration avec l'organisme H2GO pour la création d'un comité paternité et d'une implication à la table de concertation 0-11 ans pour les partenaires du territoire, le CFV a obtenu un financement de 10 000 $ de

Children under 5 and their parents

The OP-soleil playroom was visited 4 053 times by parents and children from the community, and allowed them share their experiences, connect with others, and have fun in a friendly space.

18 workshops were offered for Small Talk (0-12 months) in response to the interests and needs of participants. In total, there were 352 parent participations and 364 child participations, which is once again an increase compared to last year.

Father-child activities

Thanks to our collaboration with H2GO for the creation of a paternity committee and our participation in the round table for 0-11 year-olds for partners in the area, the VFC obtained

l'organisme Avenir d'enfant. Cela a permis, entre autres, de financer une partie des activités destinées aux pères et à leurs enfants. Trois activités ont été offertes, dont une en juin destinée aux familles pour souligner la semaine québécoise de la paternité; 192 parents et 308 enfants étaient présents. Les deux autres ont rejoint 41 papas et 70 enfants. L'organisme H2GO a également permis à deux intervenantes de participer à la Su-père conférence en février.

Atelier de lecture

La collaboration avec l'organisme H2GO a permis d'offrir des ateliers d'animation de lecture gratuite. De plus, afin de favoriser la lecture, le CFV a fait l'acquisition d'un croque-livres installé dans le local Op-Soleil, permettant l'échange de livres entre les enfants et les parents. Le financement d'H2GO a aussi permis de faire l'achat de livres pour les enfants de la halte-garderie et d'offrir une formation gratuite à deux éducatrices de la halte-garderie sur l'éveil à lecture.

$10 000 of funding from the organization Avenir d'enfant. Among other things, this partially funded the activities for fathers and their children. Three activities were offered, including a family event in June to mark Quebec's paternity week; 192 parents and 308 children were present. The two others had 41 dads and 70 kids in attendance. The H2GO organization also made it possible for two childhood educators to participate in the Su-père conference in February.

Reading workshops

Collaboration with H2GO allowed us to offer free reading workshops. Furthermore, in order to encourage reading, the VFC acquired a book lending library, placed in the Op-soleil room, allowing children and parents to exchange books. Funding from H2GO also made it possible to buy books for the occasional daycare, and to offer free training to two educators from the occasional daycare about early literacy.

Des gens ont créé des liens en utilisant le service. 66 % Of people connected with others by using the service.

Services de garde

Au total, il y a eu 5 492 fréquentations des différents services de garde occasionnels. 1 420,50 heures de service ont été offertes aux familles dans les différents services de garde pour les situations difficiles, ce qui représente plus du double par rapport à l'an dernier. Au total 532 enfants ont été accueillis, comparativement à 162 enfants l'année passée.

Nos intervenants jeunesse en action

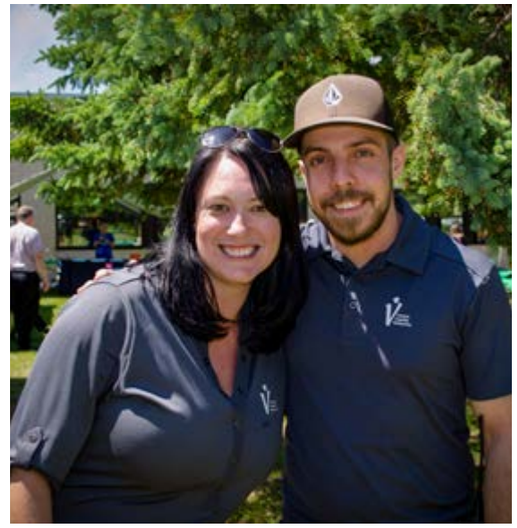
65,75 heures de travail de milieu ont été faites pour rencontrer les jeunes à l'école, au skate parc, sur la plage de la municipalité de Shannon, etc. Ils ont rencontré1 030 jeunes dans la communauté. 19 activités spéciales ont été organisées et ont attiré 981 participants.

Les 6-12 ans

Cinq discos ont permis de rejoindre 1 314 jeunes d'âge primaire de notre communauté en plus de servir d'activités de financement pour les adolescents. L'argent amassé est redistribué de différentes façons aux jeunes de la communauté (activités, sorties, achat de nouveau matériel pour le club jeunesse, etc.).

Daycare services

In total, the different occasional daycare services were attended 5 492 times. 1 420.50 hours of respite care were offered to families in difficult situations through the various daycare services, which is more than double compared to last year. In total, 532 children were welcomed, compared to 162 children last year.



Our youth team in action

65.75 hours of community outreach work were completed to meet young people at school, at the skate park, at the beach in Shannon, etc. The team met with 1 030 young people in the community. 19 special activities were organized and there were 981 participants.

Club jeunesse Le Repaire toujours aussi populaire

Le club jeunesse Le Repaire a ouvert ses portes 143 fois, au total 218 jeunes différents ont été accueillis pour une fréquentation totale de 1 591 présences.

Plus d'activités spéciales et plus de jeunes aux activités

16 activités spéciales ont été proposées et organisées pour les adolescents : tournois de hockey, iSaute, tag-ball, La Ronde, Village Vacances Valcartier, paint-ball, camping, etc. 98 jeunes différents ont participé aux activités pour un total de 241 participations.

Par ailleurs, grâce à une subvention de 2400 $ de la Table d'action préventive jeunesse de la Jacques-Cartier, les intervenants jeunesse ont pu organiser une fin de semaine en chalet à Vallée Jeunesse, qui a permis à 14 jeunes de vivre une activité de cohésion et de ressourcement.

Plusieurs ateliers préventifs

La participation aux ateliers sur la gestion du stress pour les jeunes de 8 à 12 ans s'est maintenue, alors que 13 jeunes différents y ont participé. En tout, 12 ateliers ont été donnés.

65 jeunes de 6 à 17 ans ont participé aux ateliers de la programmation : Seul en toute sécurité.

L'équipe jeunesse a été très présente à l'école, alors que les ateliers sur le passage au secondaire et sur les habiletés sociales (Ami 101) ont été donnés à tous les élèves de 3e, 4e, 5e et 6e année de l'école Alexander-Wolff.

6-12 year-olds

Five discos were attended by 1314 primary school-aged children from our community, and also served as a fundraising activity for teenagers. The money raised is redistributed in various ways to young people in the community (activities, outings, buying new material for the youth club, etc.).

Youth club Le Repaire – as popular as ever

The youth club Le Repaire was open 143 times, in total 218 different young people were welcomed for a total of 1 591 attendances.

More special activities and more young people in attendance

16 special activities were offered and organized for teenagers : hockey tournaments, iSaute, tag ball, La Ronde, Village Vacances Valcartier, paintball, camping, etc. 98 different individuals participated for a total of 241 participants.

Furthermore, thanks to a $2400 grant from the Table d'action préventive jeunesse de la Jacques-Cartier, the youth team was able to organize a cottage weekend at Vallée Jeunesse, which allowed 14 young people to participate and form bonds with one another while relaxing.

Many prevention workshops

Participation in the stress management workshops for kids 8 to 12 years old was maintained, with a total of 13 different participants. In total, 12 workshops were offered.

Des jeunes toujours plus impliqués

100 jeunes bénévoles se sont impliqués à raison de 783 heures dans leur communauté, lors d'occasions comme la chasse aux cocos de Pâques, les discos pour les jeunes du primaire ou certains événements de plus grande envergure comme le marché aux puces ou le DadFest. Les jeunes apportent toujours leur énergie et leur bonne humeur avec une implication incroyable et très appréciée.

A total of 65 kids ranging from 6 to 17 years old took part in the Home Alone workshops.

The youth team had a strong presence at school; workshops on the transition to high school and on social skills (Ami 101) were offered to all the students in grades 3, 4, 5, and 6 at Alexander-Wolff.

Young people are as involved as ever

100 youth volunteers gave 783 hours of their time to their community, during events such as the Easter egg hunt, the discos for elementary school children, or larger events such as the flea market or Dadfest. The youth volunteers always bring their energy and their good attitude; their amazing involvement is much appreciated.

Jeune coopérative

La jeune coopérative Valcar-Co est un modèle d'engagement et d'entrepreneuriat chez les jeunes de 12 à 17 ans. Les membres ne cessent d'améliorer la jeune coop afin de mieux répondre aux besoins de notre communauté. Au cours de la dernière année, les membres se sont réunis à 7 reprises afin de gérer leur entreprise. Par ailleurs, ce sont 120 contrats qui ont été réalisés par 118 coopérants.

Youth Co-op

The Valcar-Co youth cooperative is a model of commitment and entrepreneurship for young people aged 12 to 17. The members are constantly improving the co-op in order to better meet the needs of our community. Over the last year, the members met 7 times to manage their business. 120 contracts were fulfilled by the 118 members of the co-op.

Intégration et soutien communautaire
Integration and community support

Activités communautaires

Partenaire de plusieurs événements d'envergure, le CFV entretient une étroite collaboration avec le Service des loisirs communautaires de la Base Valcartier et la Ville de Shannon. Il est présent au marché aux puces, à l'Halloween à Shannon, au Salon des artisans et travailleurs autonomes, au Brunch des lutins et à la fête hivernale Plaisirs d'hiver. Ces événements recensent 6 450 participants.

Journée portes ouvertes de la base Valcartier 2018

Le CFV a chapeauté la zone familiale lors de l'événement de la Journée portes ouvertes de la Base accueillant près de 7 700 visiteurs, une belle collaboration avec le 5e Régiment d'artillerie légère du Canada et le 5e Groupe-brigade mécanisé du Canada. L'ampleur et le rayonnement de cette zone furent possibles grâce à la généreuse contribution de CANEX.

Community activities

As a partner for many major events, the VFC works in close collaboration with the Valcartier Base Recreation Services and the City of Shannon. The VFC was present at the flea market, the Shannon Halloween celebration, the artisan and self-employed workers fair, the Elf Brunch, and the Winter Fun Day. There were 6450 participants in these activities.

Valcartier Base Doors Open 2018

The VFC was responsible for the family zone at the Base's Open Doors Event, which attracted approximately 7700 visitors. The event was a close collaboration with the 5e Régiment d'artillerie légère du Canada and the 5 Canadian Mechanized Brigade Group. The magnitude and reach of the family zone were made possible thanks to a generous contribution from CANEX.

Un comité anglophone dévoué à la communauté

Le comité s'est rencontré à 25 reprises afin d'organiser 14 activités communautaires animées en anglais qui ont attiré 425 participants.

Action bénévole

Un ajout considérable à l'action bénévole

Un nouveau poste a été créé afin d'accompagner quotidiennement les bénévoles en leur offrant une disponibilité accrue, une meilleure accessibilité au service et un support approprié lors de leur implication.

Des bénévoles très actifs

Les bénévoles se sont rencontrés à 243 reprises lors de comités de travail respectifs afin d'offrir des activités et du soutien aux membres de la communauté et aux partenaires. 257 bénévoles ont contribué activement à l'atteinte de la mission du CFV en offrant un cumulatif de 5 309 heures. Une implication visible dans tous les secteurs du CFV et auprès de partenaires privilégiés.

An Anglophone committee dedicated to the community

The committee met 25 times in order to organize 14 community activities in English, which attracted 425 participants.

Volunteer work

A major addition to volunteer work at the VFC

A new position was created in order to accompany volunteers on a daily basis by offering them more availability, more access to support services, and appropriate support during their involvement.

Very active volunteers

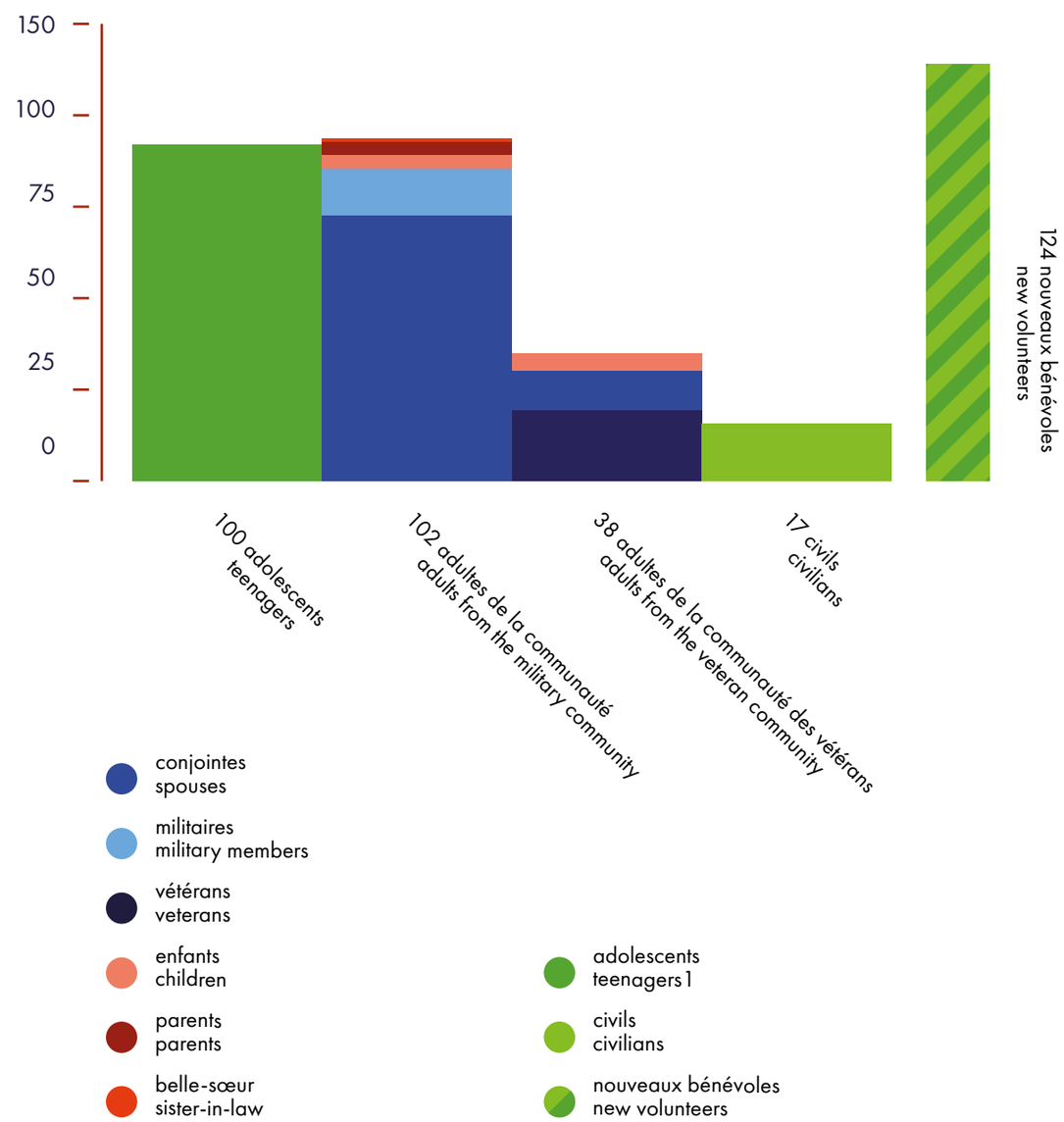
Volunteers met 243 times during various committee meetings in order to offer activities and support to members of our community and to our partners. 257 volunteers actively contributed to achieving the VFC's mission by collectively offering 5309 hours of their time. Their contribution is appreciated by all sectors of the VFC and by our close partners.

Des gens ont brisé l'isolement avec le service.

61 %

Of people have broken their isolation with this service.

Portrait des 257 bénévoles impliqués au cours de l'année
Profile of the 257 volunteers involved during the year



Intervention psychosociale
Psychosocial services

Relation d'aide

L'année 2018-2019 a été marquée par une augmentation significative des demandes de services de relation d'aide en raison des nombreux déploiements vécus au sein de notre communauté. Au total, la clientèle a bénéficié de 2 108 heures d'intervention.

Counselling

The 2018-2019 year was marked by a significant increase in requests for counselling services due to the many deployments experienced by our community. In total, 2108 counselling hours were offered to our clientele.

Clientèle desservie

775 nouveaux clients

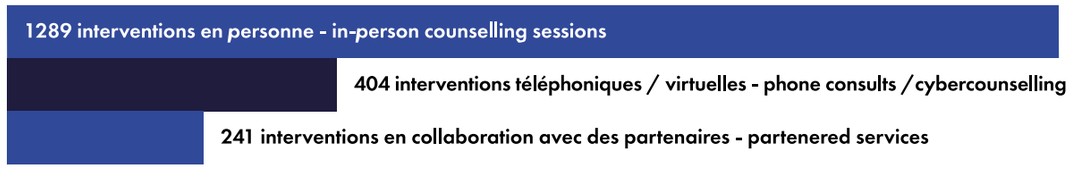
1 516 demandes desservies

Clients served

775 new clients

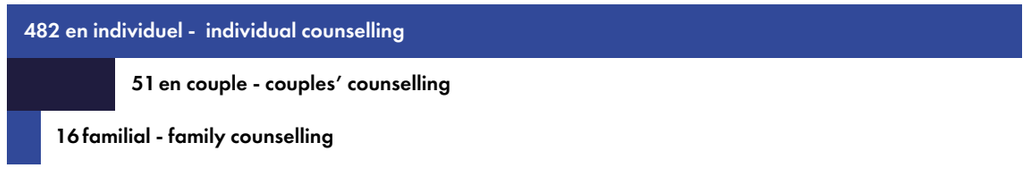
1 516 service requests rendered

Types de services



Types of services

Types de suivis



Types of consults

Références et arrimage de services externes

Referrals and coordination of external resources

Types de problématiques

Issues encountered

Nouveauté : Groupes thérapeutiques

Quatre groupes de soutien pour les conjointes de militaire ont été développés dans la dernière année afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle : La vie militaire à travers ses défis, La vie après l'uniforme, Kaléidoscope (nouveaux arrivants anglophones) et Blessure de stress opérationnelle pour conjointes offert en collaboration avec Soutien Social Blessures Stress Opérationnel (SSBSO).

New: Therapeutic groups

Four support groups for military spouses were developed in the past year to better meet the needs of our clientele: Military life support group, Operational stress injury (OSI) group offered in collaboration with Operational Stress Injury Social Support (OSISS), Life after the uniform, and Kaleidoscope (English speaking newcomers).

Prévention

Le développement et l'offre de services préventifs en collaboration avec les différents secteurs du CFV et les partenaires externes ont été mis à l'avant plan au cours de la dernière année.

Activités préventives

Un comité intersectoriel de prévention psychosociale a été mis sur pied au sein du CFV afin de faciliter le dépistage de besoins auprès de clientèle, harmoniser l'offre globale de services préventifs ainsi que faciliter la collaboration pour le développement de nouvelles initiatives.

Prevention

The development and offer of preventive services in collaboration with different sectors of the VFC and with external partners was emphasized over the past year.

Preventive activities

An inter-sectoral psychosocial preventive committee was formed within the VFC to help assess the needs of our clientele, ensure complementarity of the global preventive services offered, and facilitate collaboration for the development of new initiatives.

De multiples actions collaboratives, activités de représentation, présentations de services et formations de partenaires militaires et civils ont eu lieu cette année, favorisant le développement de liens privilégiés et de services concertés.

Ateliers psychoéducatifs

24 ateliers pour la clientèle adulte ont été offerts en collaboration avec différents partenaires militaires et civils :

Atelier	Partenaire
Pratiques parentales positives	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale
Communication et résolution des conflits interpersonnels	Promotion de la santé
BSO pour les conjoint(e)s	Centre de santé Valcartier
Processus médico-administratif de libération médicale et services pour les conjoint(e)s	Centre de Transition des Forces Armées Canadiennes Valcartier

Groupes psychoéducatifs

Trois groupes pour la clientèle jeunesse ont été offerts en collaboration avec le secteur jeunesse du CFV: deux groupes en lien avec la gestion du stress pour différents groupes d'âge et E=MC3 pour les jeunes de 7 à 11 ans vivant avec un parent ayant une blessure de stress opérationnelle.

The many collaborations, representation activities, services delivered, and training sessions by military and civilian partners that took place this year helped foster the development of close partnerships and complementary services.

Psychoeducational workshops

24 workshops for our adult clientele were offered in collaboration with different civilian and military partners:

Workshop	Partner
Positive parental practices	Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale
Communication and interpersonal conflict resolution	Health Promotion
OSI for spouses	Base health services
Medical release process and services for spouses	Valcartier Canadian Armed Forces Transition Centre

Psychoeducational groups

Three groups for our youth clientele were offered in collaboration with the VFC youth team: two groups on stress management for different age groups and E=MC3 for kids aged 7 to 11 who have a parent with an operational stress injury.

Une expertise au profit de la grande équipe

Diverses formations ont été offertes par le secteur d'intervention psychosociale à la grande équipe du CFV dans une optique de transmission de connaissances, d'instrumentation, de réflexion et de partage : la blessure de stress opérationnelle et ses impacts, la gestion du sentiment d'urgence et prendre soin de soi comme intervenant.

Expertise benefiting the whole team

Many training sessions were offered by the intervention sector to the whole VFC team with the aim of transmitting knowledge, sharing tools, and offering a chance for reflection and sharing: Operational stress injuries and their impacts, Managing the sense of urgency, and Taking care of yourself as a support worker.

Soutien aux absences et aux mutations
Support during absences and postings

Portrait des absences

Il y a eu de nombreuses missions et exercices pour les militaires et leurs familles : Ukraine, Lettonie, Koweït, Irak, Kaboul, Afrique et bien plus. Près de 1 500 militaires ont été déployés dans ces régions pour une période variant de 3 à 6 mois. De plus, près de 3 000 militaires ont participé à l'exercice de validation des capacités opérationnelles pour les futures missions à Wainwright.

Profile of absences

There were many missions and exercises for military members and their families: Ukraine, Latvia, Kuwait, Iraq, Kabul, Africa and many more. Nearly 1 500 military members were deployed to those regions for a period ranging from 3 to 6 months. In addition, nearly 3 000 military members went to Wainwright for a validation of operational readiness and capabilities exercise.

Augmentation du nombre de services rendus

Plus de 2 900 envois postaux ou courriels ont été faits aux familles vivant une absence afin de les informer des services du CFV et de les inviter aux sessions d'information préparatoires aux déploiements. 15 sessions prédéploiement en collaboration avec les différentes chaînes de commandement ont eu lieu et 722 proches y ont assisté. Le nombre de services offerts a plus que doublé. Le CFV a reçu plus de 600 demandes de soutien lors de la préparation et tout au long des absences. Plus de 1 425 colis ont été déposés au CFV et nous avons pu être présents pour ces familles afin de les accompagner dans leurs démarches, répondre à leurs questionnements ou simplement être une oreille attentive.

Plus de 3 800 transactions en ligne ont permis de partager de l'information prédéploiement. De ce nombre, 1 800 militaires ont été rencontrés individuellement afin de présenter les divers services du CFV et offrir différents outils préventifs.

More services provided

Over 2 900 communications were mailed or emailed to families experiencing an absence in order to inform them of the services offered by the VFC and to invite them to deployment preparation information sessions. 15 pre-deployment sessions were offered in collaboration with the different chains of command and 722 individuals (family/friends) attended. The number of services offered more than doubled. The VFC received

De plus, 7 présentations de nos services ont été faites auprès de 910 militaires qui allaient vivre le déploiement.

Pour les enfants

17 milieux de garde ont été visités afin d'offrir l'activité « Papa s'en va ! », qui permet de sensibiliser les enfants de 3-5 ans à la réalité d'absence vécue par un des enfants de leur groupe. 185 enfants ont été rencontrés dans la grande région de Québec. De plus, 120 enfants ont participé au groupe de soutien pour les 3 à 12 ans. Ces rencontres sont l'occasion d'échanger sur leur réalité et de développer des outils.

Utilisation des réseaux sociaux

Nous avons augmenté notre utilisation des réseaux sociaux pour faire de la prévention en lien avec les absences. La publication la plus populaire a atteint 3 934 personnes et a eu 636 interactions. De plus, un groupe Facebook « Services en vrac » a été ouvert afin de faciliter la recherche de services complémentaires au CFV. À ce jour, le groupe compte 168 membres.

over 600 requests for support in preparation for an absence and throughout the absences. Over 1 425 packages were dropped off at the VFC and we were there to accompany families through the process, answer their questions, or simply to lend a sympathetic ear.

Over 3 800 online transactions allowed us to share pre-deployment information. 1800 military members were met with individually in order to acquaint them with the different services offered by the Centre and to offer them preventive tools. In addition, 7 presentations showcasing the Centre's services were offered to 910 military members before their deployment.

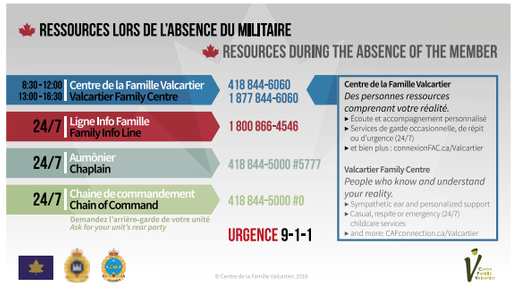
For kids

17 daycares were visited in order to offer the "Daddy is going away!" activity, which helps 3 to 5 year-olds understand the experience lived by one of the children in their group. 185 children in the greater Quebec region were met with. In addition, 120 children took part in the support group for 3 to 12 year-olds. These meetings allowed them to share their experiences and develop tools.

Le travail d'équipe, la clé du succès

L'ajout de deux intervenants à l'équipe offrant le soutien lors d'absences et mutations, permet d'assurer la disponibilité du soutien personnalisé et de continuer les efforts de prévention dans cette période où les besoins des familles sont grandissants.

En soutien à la nouvelle directive de la Brigade, une campagne de promotion des points de contacts pour les familles a été diffusée en partenariat. Des rencontres régulières de coordination rassemblent les principaux acteurs afin de discuter des enjeux vécus par les familles selon l'évolution des missions.



Service de soutien lors de mutation

87 rencontres d'accompagnement personnalisées ont eu lieu afin de faciliter la transition ainsi que 150 demandes d'information.

1 141 militaires ont été rencontrés lors des procédures d'arrivée et 719 lors des procédures de départ.

113 familles ont bénéficié d'une visite d'accueil personnalisée permettant de présenter les services, les intervenants et de répondre aux différentes questions.

Social media use

We increased our social media use to transmit prevention-based information about absences. The most popular post reached 3 934 individuals and received 636 interactions. In addition, a "Multi-Services" Facebook group was created in order to ease the search for services complementary to those offered by the VFC. To date, the group has 168 members.

Teamwork, the key to success

The addition of two more individuals to the team offering support during absences and postings ensures the availability of personalized support, and ensures continued prevention activities at a time when the needs of families are increasing.

In partnership with the Brigade and to support the Brigade's new directive, a promotional campaign about the different points of contact for families was circulated. Regular coordination meetings bring together the main actors in order to discuss issues experienced by families as missions progress.

Posting support services

87 personalized meetings took place to ease the transition; there were also 150 requests for information.

1 141 military members were met with for arrival procedures and 719 for departure procedures.

113 families received a personalized welcome visit to learn about services offered, meet the team, and get answers to their questions.

460 familles ont été contactées dans le cadre de leur mutation (arrivées et départs de Valcartier). De ce nombre, 187 personnes ont reçu une clé USB directement à leur domicile afin de se familiariser avec les services disponibles au CFV et faciliter leur préparation.

Les ateliers préventifs traitant de la mutation ont permis à 52 personnes d'échanger et de mieux se préparer.

460 families were contacted about their move (arriving or leaving Valcartier). Of this number, 187 people received a USB key at home to help them get acquainted with the services available at the VFC and to help them better prepare.

Preventive workshops about postings allowed 52 people to share their experiences and better prepare.

Des gens ont diminué leur niveau de stress en utilisant le service. **48 %** Of people reduced their stress level using this service.

Au service de la communauté

Quatre bénévoles, ayant à cœur de rendre notre communauté encore plus accueillante, ont organisé 12 activités du Café Découverte qui ont permis à 183 personnes d'avoir une occasion d'élargir leur réseau social, de créer des liens et ainsi de faciliter leur intégration.

At the community's service

Four volunteers, eager to make our community even more welcoming, organized 12 Café Découverte activities which gave 183 people the opportunity to expand their social network, form relationships, and ease their integration.

Communications

Médias sociaux

Le CFV continue d'assurer une présence sur les réseaux sociaux. Une nouvelle page Facebook a été créée en décembre, atteignant 1 027 personnes en seulement 4 mois. Plusieurs campagnes publicitaires financées sur Facebook ont permis d'atteindre plus de 20 000 personnes. De plus, le CFV a concentré plus d'effort à développer son espace sur le réseau LinkedIn afin d'améliorer son rayonnement auprès de la communauté d'affaires et de faciliter le recrutement.

Diffusion en direct

L'achat d'équipement de diffusion web a permis au CFV de faciliter la diffusion en direct d'événement pouvant toucher la communauté. Pour la première fois, la communauté militaire a eu l'occasion de suivre l'assemblée générale annuelle en direct.

Borne de sondage

Le CFV s'est doté d'une borne de sondage interactive afin de recueillir en continu les évaluations et commentaires de la clientèle. Cet outil, permettra dans le futur, d'avoir une meilleure connaissance des nouveaux besoins de notre clientèle.

Social media

The VFC has maintained its active social media presence. A new Facebook page was created in December, reaching 1 027 people in only 4 months. Several financed advertising campaigns on Facebook made it possible to reach over 20 000 people. Furthermore, the VFC has focused more on developing its presence on the LinkedIn network in order to improve its outreach in the business community and to improve recruitment.

Live streaming

The purchase of online broadcasting equipment allowed the VFC to more easily live stream events relevant to the community. For the first time, it was possible for the military community to live stream the annual general meeting.

Interactive survey terminal

The VFC acquired an interactive survey terminal in order to continuously collect evaluations and comments from our clientele. This tool will make it possible to better understand the changing needs of our clientele.

Projets spéciaux
Special projects

Virtualisation

Le CFV a poursuivi 14 des 36 projets établis dans le plan d'implantation sur 3 années de sa virtualisation. Il est désormais possible de prendre rendez-vous avec les intervenants des différents services du CFV pour des consultations en ligne. Jusqu'à maintenant, cinq clients ont bénéficié de cette nouvelle façon de faire.

Accès aux soins de santé

Un partenariat a été développé afin d'offrir un service de télémédecine à la communauté militaire et vétéran. 73 familles ont pu bénéficier de ce service. Un nombre limité de licences ont été offertes gratuitement pour des familles récemment mutées à Valcartier ou libérées pour des raisons médicales. L'entente permet également à l'ensemble de la communauté militaire et vétéran d'acheter un forfait à un prix fort accessible.

De plus, un partenariat avec le Centre de Santé Sainte-Brigitte-de-Laval a permis d'offrir deux cliniques de vaccination et de soins de santé pour les familles de la communauté directement dans nos locaux.

Virtualization

The VFC proceeded with 14 of 36 projects established in the 3-year implementation plan for virtualization. It is now possible to make an appointment to receive various VFC services online. At this time, five clients took advantage of this new way of proceeding.

Access to health services

A partnership was developed in order to offer telemedicine services to the military and veteran community. 73 families took advantage of this service. A limited number of licences were offered free of charge for families recently posted to Valcartier or released for medical reasons. The agreement also allows the entire military and veteran community to buy a plan for a reasonable price.

In addition, a partnership with the Centre de Santé Sainte-Brigitte-de-Laval allowed us to offer two vaccination and health care clinics for the community directly in our building.

Programme pour les familles des vétérans

Un lancement réussi

Le succès du Programme pour les familles des vétérans (PFV) continue de se faire sentir particulièrement par les demandes sans cesse en croissance. Le 11 mai 2018, le lancement officiel du programme a eu lieu devant les médias, sous la présence de M. Jean Rioux, secrétaire parlementaire du ministre de la Défense nationale, du Général à la retraite Roméo Dallaire, de plusieurs partenaires de la Chaîne de commandement ainsi que d'autres représentants du gouvernement fédéral et provincial.

La communauté des vétérans intégrée dans tous les services du CFV

38 bénévoles sont issus de la communauté des vétérans, ce qui représente 24 % des bénévoles du CFV.

50 % des clients emploi/éducation du CFV proviennent de la communauté des vétérans.

Plus de 4200 heures travaillées par les employés ont été cumulées pour répondre à la clientèle du PFV.

Veteran Family Program

A successful launch

The success of the Veteran Family Program (VFP) continues, and the requests for services are always increasing. On May 11 2018, the program was officially launched in front of the media, in the presence of Mr. Jean Rioux, Parliamentary Secretary to the Minister of Veterans Affairs, retired General Roméo Dallaire, several partners from the chain of command, and representatives from the provincial and federal government.

The veteran community – integrated into all the VFC services

38 volunteers come from the veteran community, which represents 24% of VFC volunteers.

50 % of VFC employment/education clients come from the veteran community.

Over 4200 hours of work by VFC employees were accumulated to serve the VFP clientele.

Le PFV en chiffres - VFP in numbers

Le nombre de clients du PFV a bondi de 244% et le nombre de services offerts a augmenté de 70%. En effet, ce sont 2 487 services qui ont été offerts à 863 clients uniques : une moyenne de 3 services par personne.

The number of VFP clients has increased by 244% and the number of services offered has increased by 70%. 2487 services were offered to 863 different individuals: on average, 3 services per person.

Special Projects

Ateliers offerts en collaboration

En collaboration avec l'Association Canadienne de santé mentale (ACSM) et la Financière SISIP, plusieurs programmes de formation nationaux du PFV ont pu avoir lieu :

Vivre sa vie pleinement (ACSM) : 18 participants

Premier en santé mentale (ACSM) : 19 participants

Notions financières pour familles en transition (atelier virtuel, SISIP) : 14 participants.

Workshops offered in collaboration

Thanks to a collaboration with the Canadian Mental Health Association (CMHA) and SISIP Financial, many national VFP training programs were made possible:

Living Life to the Full (CMHA): 18 participants

Mental Health First Aid Training (CMHA): 19 participants

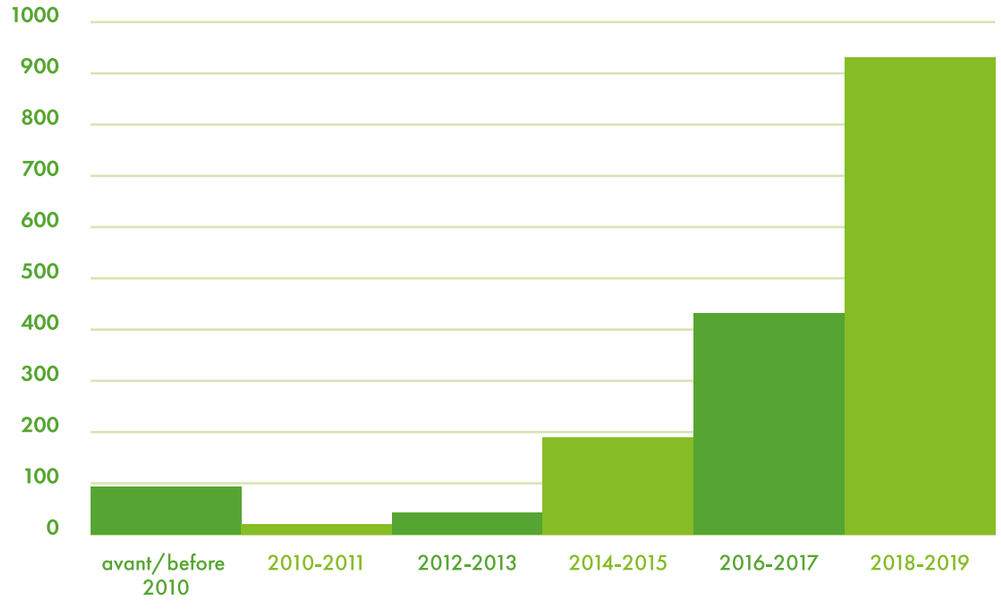
Financial notions for families in transition (virtual program, SISIP): 14 participants.

Service selon l'année de libération du client

50% des services sont offerts à une clientèle libérée depuis 2018 ou moins.

Service according to the year of release of the client

50% of services are offered to clientele released in 2018 or more recently.



Projets spéciaux