



Centre de ressources
pour les familles militaires

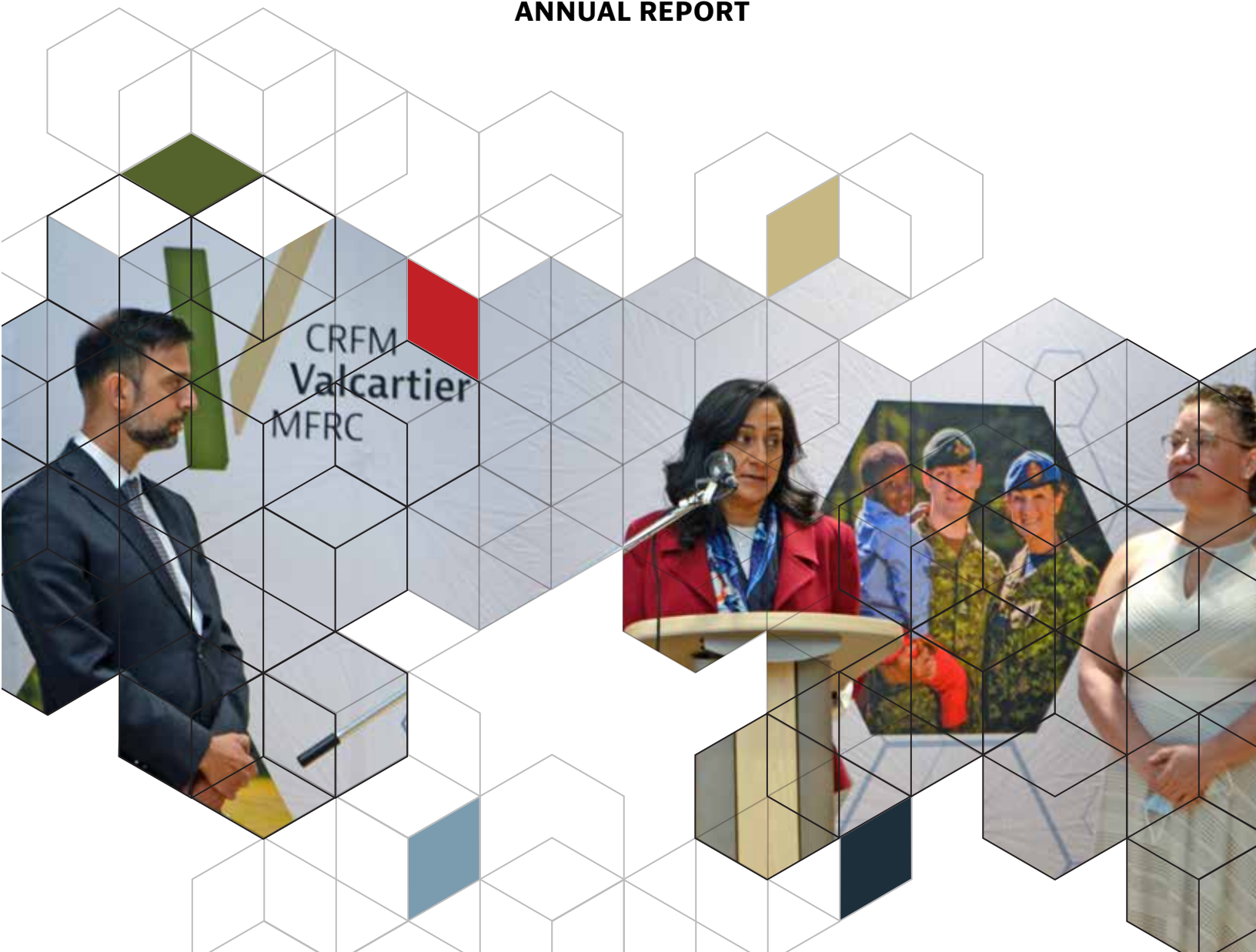
Valcartier

Military Family Resource Centre

RAPPORT ANNUEL

2022-2023

ANNUAL REPORT





Centre de ressources
pour les familles militaires
Valcartier
Military Family Resource Centre



**CENTRE DE RESSOURCE POUR LES FAMILLES MILITAIRES VALCARTIER
VALCARTIER MILITARY FAMILY RESOURCE CENTRE**

Édifice 93
C.P. 1000, succursales Forces
Courcellette (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

ISSN 1912-1490

© Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier, 2023

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	5
Le conseil d'administration en action The Board of Directors in action	6
Planification stratégique 2019-2022 Strategic planning 2019-2022	10
Événements marquants Highlights	11
Finances & administration Finances & administration	13
Ressources humaines Human Resources	19
Soutien à l'emploi et à l'éducation Employment and education support	22
Enfance et jeunesse Childhood and youth	25
Intégration et soutien communautaire Community integration and support	29
Intervention psychosociale Psychosocial intervention	31
Soutien aux absences et aux mutations Support for absences and postings	34
Communications Communications	36

MOT DE LA PRÉSIDENTE

La dernière année a été marquée par plusieurs chamboulements. Nous avons eu des enjeux avec notre financement, ce à quoi la direction a dû mettre en place un plan de redressement pour pallier le manque de fonds. Nous avons donc dû envisager une réduction de nos employés ce qui a eu un effet sur les embauches, une réduction des dépenses et certains réajustements des services.

En second lieu, la fin des confinements due à la pandémie aura nécessité un nouveau réajustement des services et des activités du Centre. Les employés ont dû naviguer entre les directives civiles et militaires, quelques fois contradictoires, ce qui a entraîné une capacité réduite de la clientèle à être résiliente dans un contexte de changement fréquemment.

Nous sommes à la première année de la planification stratégique 22-25 et je dois dire que malgré la charge de travail dû au redressement et les vas et viens de la pandémie, l'atteinte des objectifs est au rendez-vous.

Je suis très fière de l'équipe du CRFMV et de tous ses employés si dévoués à la cause de nos militaires et de leur famille. Les employés ont su être flexibles, adaptatifs et motivés. Ils sont un exemple parfait d'une équipe prête à tout afin de remplir la mission et voir au bien-être de la communauté militaire de tout l'Est-du-Québec.

À la lecture de ce rapport, vous serez en mesure de voir la force de notre organisation, ses bénévoles et de son personnel si impliqué. Vous pourrez constater que sa mission est de servir la communauté militaire et qu'ils l'ont tous tatoué sur leur cœur.

La présidente du conseil d'administration,
Julie Grandmaison
 Chair of the Board of Directors

A WORD FROM THE CHAIR

The past year has been marked by a number of upheavals. We had issues with our funding, which required management to put in place a recovery plan to make up for the lack of funds. As a result, we had to consider a reduction in our workforce, which had an effect on hiring, a reduction in expenses and some readjustments to services.

Secondly, the end of confinement due to the pandemic necessitated a further readjustment of the Centre's services and activities. Employees had to navigate between civilian and military directives, which were sometimes contradictory, resulting in a reduced capacity for customer resilience in a frequently changing environment.

We are now in the first year of the 22-25 strategic plan, and I have to say that despite the workload of the turnaround and the comings and goings of the pandemic, we are on track to achieve our objectives.

I'm very proud of the MFRC team and all its employees, who are so dedicated to the cause of our military personnel and their families. The employees were flexible, adaptable and motivated. They are a perfect example of a team ready to do whatever it takes to fulfill the mission and ensure the well-being of the military community throughout Eastern Quebec.

As you read this report, you'll be able to see the strength of our organization, its volunteers and its dedicated staff. You'll see that its mission is to serve the military community, and they've all got that tattooed on their hearts.

MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Au centre, nous avons la chance d'avoir une équipe passionnée et extrêmement compétente. Des gens de cœur, habiles à trouver de nouvelles façons de faire pour livrer les services.

Dans ce rapport annuel, vous aurez le portrait des services offerts par notre belle équipe.

Au cours de la dernière année, nous n'avons pas été en mesure de reprendre nos activités aussi rapidement que nous l'aurions souhaité, étant tenus de respecter les directives du ministère de la Défense, mais il n'en reste pas moins que la levée des mesures sanitaires au mois d'août nous a été bénéfique au niveau de la reprise des activités et sur la présence des clients.

2022-2023 a été une année marquée par de grands constats. En effet, le redressement d'un demi-million que nous avons dû mettre en place ne s'est pas fait sans heurt. Les impacts ont été importants pour les secteurs qui ont été touchés par la réduction des effectifs.

Mais quoi qu'il en soit, je souhaite lever mon chapeau à notre belle et grande équipe, qui a su innover, maintenir le cap afin d'offrir à notre communauté des services d'une grande qualité, et surtout, un maintien des services, sans aucune interruption.

Je veux terminer en remerciant l'équipe pour l'implantation des bases de données; grâce à ces nouveaux outils, il nous sera plus facile d'expliquer nos actions et ils nous permettront de dresser un meilleur portrait des besoins liés aux services. Merci

Le directeur général,
Frédéric Moisan
 Executive Director

A WORD FROM THE EXECUTIVE DIRECTOR

At the Centre, we are fortunate to have a passionate and extremely competent team made up of warm-hearted people adept at finding new ways of delivering services.

In this annual report, you will find an overview of the services offered by our outstanding team.

Over the past year, we were unable to resume our activities as quickly as we would have liked, as we had to comply with Department of National Defence directives, but the fact remains that the lifting of health measures in August was beneficial in terms of both the resumption of activities and clients' attendance.

2022-2023 was a year of major challenges. The half-million dollar recovery we had to implement was not without difficulty. The impact has been significant for the sectors affected by the downsizing.

But regardless, I'd like to thank our fantastic team, who have been able to innovate, stay the course and offer our community top-quality services, and above all, maintain these services without interruption.

Lastly, I would like to thank the team for implementing the databases. Thanks to these new tools, it will be easier for us to explain what we do and why we do it and we will be able to paint a more accurate picture of the need for services. Thank you.

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION EN ACTION

Au cours de l'année 2022-2023, le conseil d'administration renoue avec les rencontres en présentiel. Le mode hybride demeure toujours offert tout au long de l'année.

RÉALISATIONS

- Onze séances au cours de l'année. Afin de bien comprendre la réalité du Centre, chacun des gestionnaires (directeurs et coordonnateurs) a présenté son secteur et a parlé de ses réalisations, mais aussi de ses enjeux;
- Adoption de la nouvelle planification stratégique, qui couvre de 2022 à 2025;
- Participation des administrateurs à diverses activités du Centre et la présence également de la présidente lors de la visite du député de La Peltrie, M. Éric Caire, lors du passage de la ministre de la Défense, madame Anita Anand et de la venue de M. Darrell Samson, le secrétaire parlementaire du ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale.

Cinq comités de gouvernance ont fait rapport de leurs activités au conseil, soient :

- Le comité de recrutement et de mise en candidature;
- Le comité d'évaluation du DG;
- Le comité des finances;
- Le comité de la gestion des risques;
- Le comité des politiques.

Cette année, les efforts ont été mis pour le recrutement de nouveaux administrateurs et pour la révision de certaines politiques, particulièrement concernant les règlements généraux et la gestion de risques.

Le conseil d'administration du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier veille au bien-être de la communauté militaire de la grande région de la Capitale-Nationale et de l'Est-du-Québec et continue travailler pour elle.

THE BOARD OF DIRECTORS IN ACTION

In 2022-2023, the Board of Directors began holding in-person meetings again. However, hybrid mode remained an available option throughout the year.

ACHIEVEMENTS

- Eleven meetings during the year. To ensure a proper understanding of the Centre's reality, each manager (director or coordinator) gave a presentation on their sector and spoke about their accomplishments and challenges;
- Adoption of a new three-year strategic plan spanning 2022 to 2025;
- Board members' participation in various Valcartier Military Family Resource Centre (VMFRC) activities as well as the Chair's attendance at visits from Member of the National Assembly for La Peltrie Éric Caire, National Defence Minister Anita Anand, and Darrell Samson, Parliamentary Secretary to the Minister of Veterans Affairs and Associate Minister of National Defence.

The five governance committees below reported on their activities to the Board:

- The recruitment and nomination committee;
- The Executive Director's evaluation committee;
- The finance committee;
- The risk management committee;
- The policy committee.

This year, efforts were made to recruit new Board members and to review certain policies, particularly with regard to general by-laws and risk management.

The VMFRC's Board of Directors continues to work for the military community in the greater Quebec City area and Eastern Quebec region in order to ensure its well-being.

MISSION

Le CRFMV est un organisme à but non lucratif, gouverné par les familles militaires, qui offre une gamme de services sociaux novateurs tout en étant complice du bien-être des familles des militaires et des vétérans de l'Est-du-Québec à travers les défis uniques et évolutifs de leur réalité.

VISION

Être reconnu au sein de la société comme le Centre de ressources de référence de l'Est-du-Québec pour la communauté militaire et ses familles.

VALEURS

Bienveillance

Faire preuve d'égard envers l'humain, les relations, l'environnement et les ressources. C'est pratiquer la coopération, faire ressortir le meilleur de chaque personne, être centré sur les autres et sur la mission, faire preuve de compassion, traiter les autres avec respect et faire preuve de gratitude.

Transparence

Le CRFMV doit démontrer de la transparence dans l'ensemble de sa gestion et de son processus de décision. Il doit permettre l'accessibilité à 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.

Autonomie

Faculté d'assumer ses responsabilités, d'agir librement dans la prise de décision, et d'être imputable de celles-ci.

Innovation

Le CRFMV, 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.

Équité

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

MISSION

The VMFRC is a non-profit organization managed by military families that offers a range of innovative social services and is a partner in ensuring the well-being of military families and veterans in Eastern Quebec by helping them deal with the unique and ongoing challenges they face.

VISION

To be recognized within society as the reference resource Centre in Eastern Quebec for the military community and their families.

VALUES

A Caring Culture

Show respect for people, relationships, the environment and resources by being cooperative, bringing out the best in everyone, focusing on others and on the mission, showing compassion, treating others with respect and expressing gratitude.

Transparency

The VMFRC must be transparent in all of its management and decision-making activities. It must provide access to information in all areas of the organization's operations, provided the confidentiality of individuals and organizations is maintained.

Autonomy

The ability to assume its responsibilities, act freely in decision-making and be accountable for its decisions.

Innovation

Through its vision, the VMFRC continuously studies, researches and introduces new methods to improve services and develop new practices.

Fairness

The VMFRC acts fairly with its clients, employees, volunteers and partners. In doing so, it promotes appropriate, fair and equitable treatment.

TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

98 % des répondants sont très satisfait ou satisfait

CUSTOMER SATISFACTION RATE

98% of respondents are very satisfied or satisfied

Très satisfait | Very satisfied



Satisfait | Satisfied



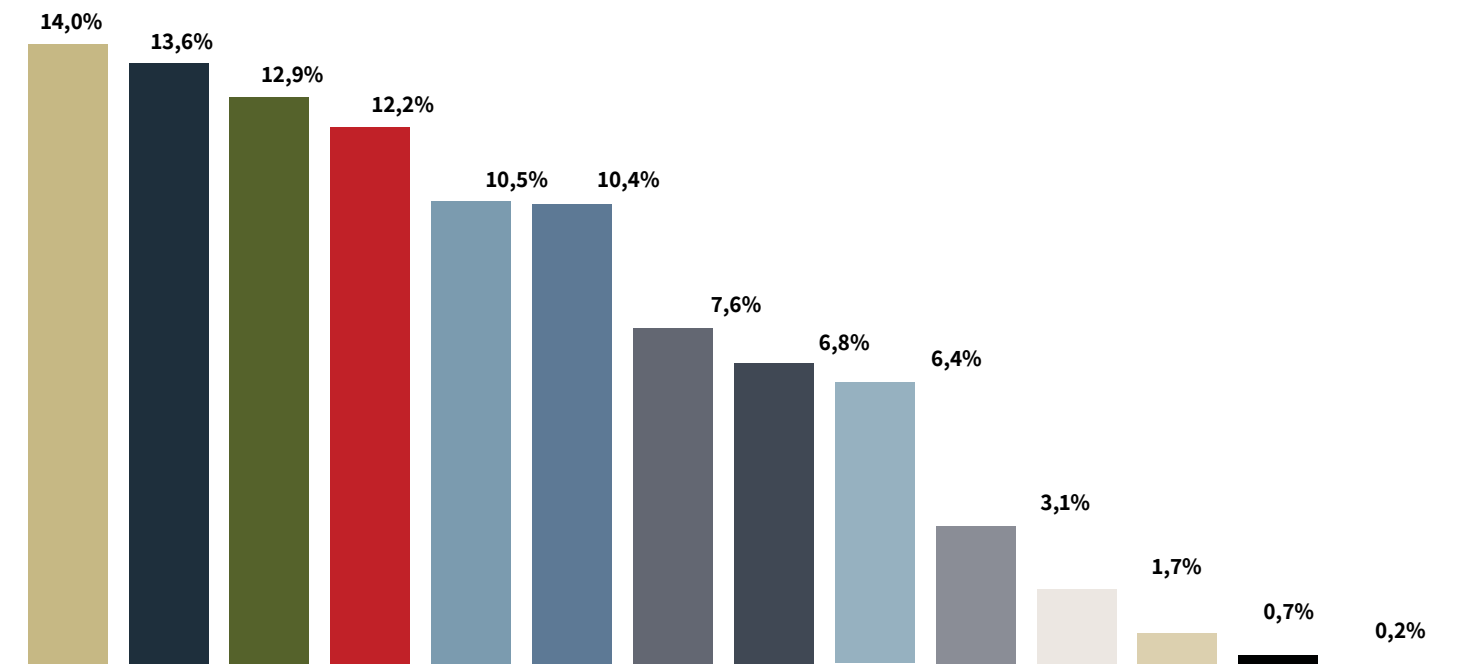
Moyennement satisfait | Moderately Satisfied



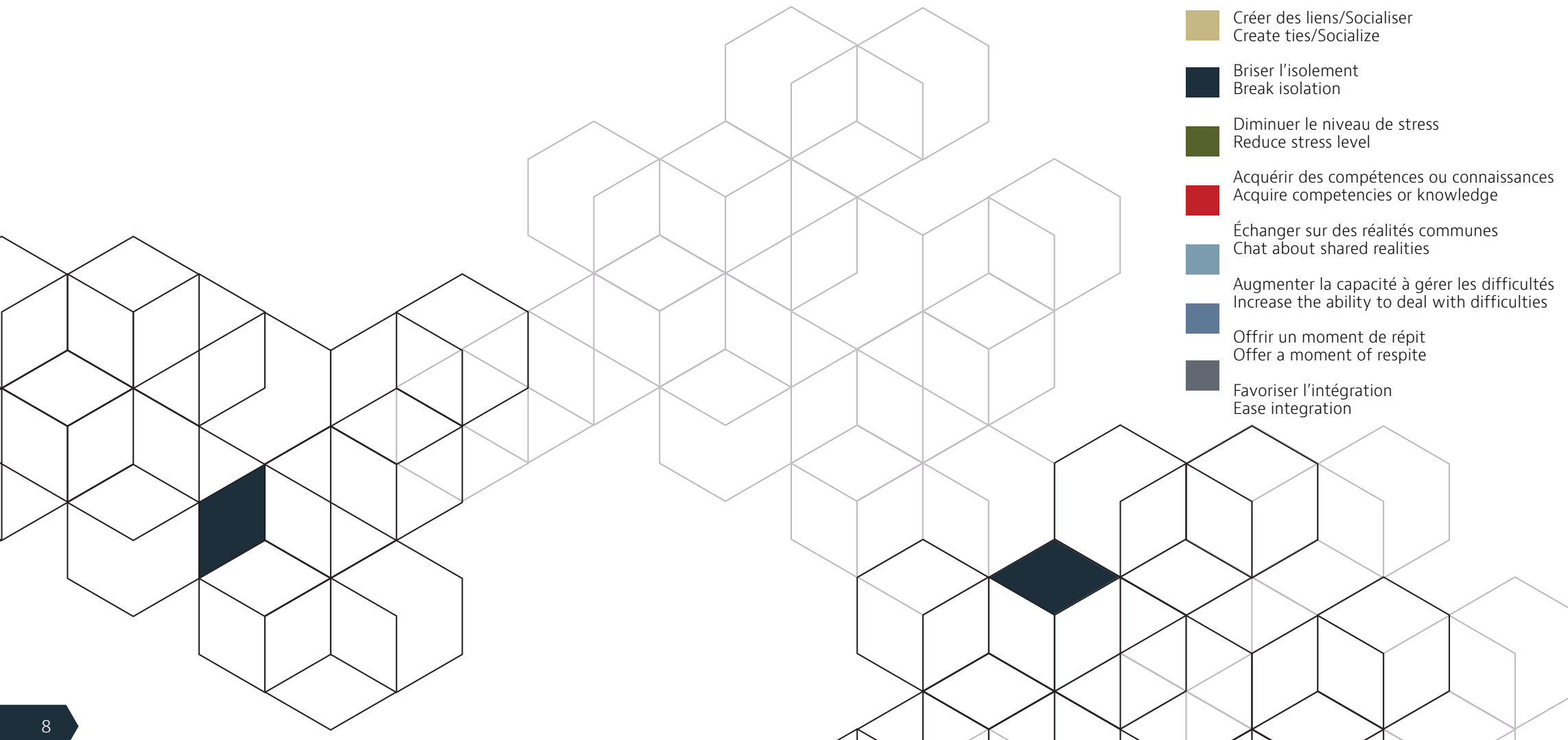
Insatisfait | Dissatisfied



BESOINS RÉPONDUS PAR LES SERVICES DU CRFMV NEEDS ANSWERED BY THE VMFRC



- Créer des liens/Socialiser
Create ties/Socialize
- Briser l'isolement
Break isolation
- Diminuer le niveau de stress
Reduce stress level
- Acquérir des compétences ou connaissances
Acquire competencies or knowledge
- Échanger sur des réalités communes
Chat about shared realities
- Augmenter la capacité à gérer les difficultés
Increase the ability to deal with difficulties
- Offrir un moment de répit
Offer a moment of respite
- Favoriser l'intégration
Ease integration
- Favoriser la transition
Ease the transition
- Augmenter l'employabilité
Increase employability
- Connaissances pouvant être utiles dans un futur travail
Knowledge that can be useful in a future work
- Meilleure compréhension des services du CRFMV
Better understanding of VMFRC's services
- Meilleure compréhension des impacts du mode de vie militaire
Better understanding of the impacts of the military lifestyle
-



PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2022-2025

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES DES ENJEUX IDENTIFIÉS

Pérennité financière

- Trouver de nouvelles sources de revenus
- Assurer la santé financière, en optimisant les revenus garantis et en maintenant un fonds d'urgence de 3 à 6 mois

Clientèle élargie

- Rejoindre les différents segments de clientèle, incluant la réserve, sur tout le territoire
- Colliger des informations sur les principaux segments de clientèle, hors Valcartier notamment

Consolidation et modernisation des services

- Redéfinir l'offre de services en fonction des ressources disponibles, des priorités stratégiques et des segments de clientèle
- Modernisation des services en fonction des priorités et des «cadres» prescrits par les principaux bailleurs de fonds

Stratégie communication marketing

- Communication en continu avec tous les types d'auditoires clés
- Diversification et innovation dans les modes de communication

Mobilisation du personnel

- Modernisation de la culture organisationnelle afin d'obtenir une ambiance positive au travail
- Transfert des connaissances et développement des employés

Arrimage CRFMV - Fondation

- Clarification des rôles, responsabilités et obligations de la Fondation envers le CRFMV
- Encadrement des tâches sous-traitées au CRFMV, par la Fondation, pour les levées de fonds, les fonctions administratives et le droit d'utilisation du nom du CRFMV

STRATEGIC PLANNING 2022-2025

STRATEGIC GUIDELINES FOR IDENTIFIED CHALLENGES

Financial sustainability

- Find new sources of revenue
- Ensure financial health by optimizing guaranteed revenue and maintaining a 3 to 6 month emergency fund

Expanded clientele

- Reach the various client segments, including the reserve, across the region
- Collect information on the main client segments, specifically those outside of Valcartier

Service consolidation and modernization

- Redefine the service offer in terms of available resources, strategic priorities, and client segments
- Modernization of services in terms of priorities and frameworks prescribed by the main funding providers

Marketing communication strategy

- Continuous communication with all types of key audiences
- Diversification and innovation of means of communication

Staff engagement

- Modernization of the organization's culture so as to obtain a positive work environment
- Employee knowledge transfer and development

Valcartier MFRC – Foundation alignment

- Clarify the foundation's roles, responsibilities, and obligations toward Valcartier MFRC
- Framework of the foundation's sub-contracted tasks for Valcartier MFRC for fundraising, administrative functions, and the right to use Valcartier MFRC's name

Efficiences administrative et opérationnelle

- Allègement des tâches administratives liées à la reddition de compte
- Avoir une bonne sélection d'indicateurs de rendement pour répondre aux besoins de gestion et de gouvernance du CRFMV, ainsi que pour optimiser la reddition de compte auprès des parties prenantes qui financent le Centre

Administrative and operational efficiency

- Streamline administrative tasks linked to accountability
- Select a series of indicators that meet the management and governance needs of Valcartier MFRC, and that also provide accountability to funding providers

ÉVÈNEMENTS MARQUANTS



VISITE DE LA MINISTRE DE LA DÉFENSE NATIONALE

Le jeudi 2 juin 2022, le Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier a reçu la visite de L'honorable Anita Anand, ministre de la Défense nationale. Des militaires et des familles de la communauté militaire ont eu le plaisir d'échanger quelques mots avec madame Anand. La ministre a pris le temps de parler avec les parents qui étaient sur place avec leurs bébés et elle a rappelé à quel point la mission du CRFM Valcartier est importante pour les militaires et toute la communauté.

PROJET MONARQUES

Le CRFMV donne son appui au « projet Monarques ». Dans la foulée de l'aumônerie générale, il y a déjà 5 ans, des ateliers d'écriture sont coordonnés, entre autres, à Valcartier. En novembre 2022, la pièce de théâtre est lancée. Le projet Monarques, c'est une pièce de théâtre qui raconte les mots de militaires, de vétérans et de leurs familles. Une œuvre percutante, à laquelle le directeur

HIGHLIGHTS

VISIT FROM THE MINISTER OF NATIONAL DEFENCE

On Thursday, June 2, 2022, the VMFRC received the visit of the Honorable Anita Anand, Minister of National Defence. Military personnel and families from the military community had the pleasure of exchanging a few words with Ms. Anand. The Minister took the time to speak with parents who were on site with their babies and she reiterated how important the VMFRC's mission is for military personnel and the entire community.

VMFRC SUPPORT FOR THE MONARQUES PROJECT.

The Chaplain General coordinated writing workshops beginning five years ago, including at Valcartier. As a result of these, a play was written, which premiered in November 2022. The Monarques project is a play that relates the words of military members and their families. It is a powerful work, which the Executive Director attended for the first time at its premiere on June 2 at

général a pu assister pour la première fois le 2 juin, au Musée des beaux-arts de Québec; il s'agissait de la première lecture du projet.



REMISE D'UN MÉDAILLON DE « L'ESPRIT DES FAMILLES MILITAIRE »

C'est avec beaucoup d'émotion que le 18 août, le ministre Éric Caire, député de la Peltrie, s'est vu remettre le médaillon : « L'Esprit des familles militaires » au Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier (CRFMV). Cette remise avait pour but de souligner le dévouement de M. Caire envers les familles militaires via le CRFMV, ainsi que l'importance de l'appui de la communauté civile face aux énormes défis que vivent ces dernières. M. Caire œuvre pour la communauté militaire depuis 15 ans.

APPUI À LA FONDATION

27 octobre : L'expertise du Centre, dans la collaboration avec la Fondation pour la tenue de la première édition du cocktail Octogone au Cercle de la Garnison, a été mise à contribution. En effet, plusieurs maîtres d'œuvre de l'équipe ont accompli les actions demandées par le directeur général de la Fondation. Les communications, le secteur de l'action bénévole, les finances et la direction générale ont contribué au succès de l'évènement.

the Musée des beaux-arts de Québec.

SPIRIT OF MILITARY FAMILIES MEDALLION AWARD

It was with a great deal of emotion that Minister Éric Caire, Member of the National Assembly for La Peltrie, was awarded the Spirit of Military Families medallion at the VMFRC on August 18. The presentation underscored Mr. Caire's dedication to military families through the VMFRC, as well as the importance of the civilian community's support given the enormous challenges that military families face. Mr. Caire has worked to help the military community for 15 years.

SUPPORT FOR THE FOUNDATION

On October 27, the Centre's expertise in working with the Foundation was put to good use to hold the first Octogone cocktail party at the Garrison Club. Several of the team's key players carried out the actions requested by the Foundation's Executive Director. The communications team, the volunteer action sector, the finance team and the Executive Director helped make the event a success.



FINANCES & ADMINISTRATION

L'exercice financier 2022-2023 s'est terminé avec un déficit anticipé de 480 982 \$. Le budget prévoyait un déficit de 1 077 850 \$. Un plan de redressement a été mis en place en cours d'année, afin de respecter les bonnes pratiques relatives aux OBNL. Selon ces pratiques, le CRFMV doit maintenir un fonds de réserve pour couvrir entre 3 à 6 mois des coûts de fonctionnement.

Le plan de redressement prévoyait de nouvelles sources de financement pour un total de 245 645 \$. L'objectif a été atteint à 71 %, soit 173 506 \$.

Il est à noter que la 2e Division n'a accordé aucun fonds supplémentaire en 2022-2023, contrairement aux dernières années. À titre de comparaison, la 2e division avait accordé 471 000 \$ l'an passé en fin d'année financière.

LISTE DES DONS, COMMANDITES ET AUTRES AIDES FINANCIÈRES

Dons		Donations
Éric Caire - Deputé de La Peltrie	5 400 \$	Éric Caire - Member for La Peltrie
Légion Royale Canadienne	5 000 \$	Royal Canadian Legion
Logisphère	5 050 \$	Logisphère
Convivio	2 654 \$	Convivio
Archevêque du Québec	1 000 \$	Archbishop of Quebec
Centraide	10 017 \$	United Way
Ministère de la famille et des aînés - Éric Caire	1 000 \$	Minister of Family and Seniors / Éric Caire
Subventions		Subsidies
Ministère de la Santé et des Services sociaux	40 000 \$	Minister of Health and Social Services
Ville de Shannon	10 000 \$	City of Shannon
Autres aides financières		Other financial support
La boîte aux métiers	34 \$	La boîte aux métiers
Convivio	300 \$	Convivio

FINANCES & ADMINISTRATION

The 2022-2023 financial year ended with a deficit of \$480,982. The budget projected a deficit of \$1,077,850. A recovery plan was implemented during the year to comply with best practices for NPOs. According to these practices, the MFRC must maintain a reserve fund to cover between 3 and 6 months of operating costs.

The turnaround plan also called for new sources of funding for a total of \$245,645. The VMFRC achieved 71% of its target, i.e. \$173,506.

It should be noted that 2nd Canadian Division did not grant any additional funds in 2022-2023, unlike in previous years. By way of comparison, the 2nd Canadian Division granted \$471,000 at the end of the previous fiscal year.

LIST OF DONATIONS, SPONSORSHIPS AND OTHER FINANCIAL SUPPORT

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT SUR LES ÉTATS FINANCIERS RÉSUMÉS

Aux administrateurs de Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier

Les états financiers résumés ci-joints, qui comprennent le bilan au 31 mars 2023 et l'état des résultats pour l'exercice terminé à cette date, sont tirés des états financiers audités de Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier pour l'exercice terminé le 31 mars 2023. Nous avons exprimé une opinion non modifiée sur ces états financiers dans notre rapport daté du 30 juin 2023.

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 ressources pour les familles militaires 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 :

- Les états financiers résumés comprennent un état des résultats et un bilan.
- Les informations comprises dans les états financiers résumés concordent avec les informations correspondantes dans les états financiers audités.
- Les principaux sous-totaux et totaux et les principales informations comparatives des états financiers audités sont inclus.
- Les états financiers résumés contiennent l'information, tirée des états financiers audités, traitant des questions ayant une incidence généralisée ou par ailleurs importante sur les états financiers résumés.

INDEPENDENT AUDITOR'S REPORT ON THE SUMMARY FINANCIAL STATEMENTS

To the Directors of the Valcartier Military Family Resource Centre

The accompanying summary financial statements, which comprise the balance sheet as at March 31, 2023 and the income statement for the year then ended, are derived from the audited financial statements of Valcartier Military Family Resource Centre for the year ended March 31, 2023. We expressed an unmodified audit opinion on those financial statements in our report dated June 30, 2023.

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 the Valcartier Military Family Resource Centre.

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:

- The summary financial statements include a income statement and a balance sheet.
- Information in the summary financial statements agrees with the related information in the completed set of audited financial statements.
- Major subtotals, totals and comparative information from the audited financial statements are included.
- The summary financial statements contain 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,

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 ressources pour les familles militaires Valcartier pour l'exercice terminé le 31 mars 2023 constituent un résumé fidèle de ces états financiers, conformément aux critères décrits dans le paragraphe *Responsabilité de la direction pour les états financiers résumés*.

which were conducted in accordance with Canadian Auditing Standard (CAS) 810, *Engagements to Report on Summary Financial Statements*.

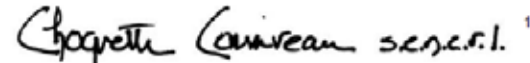
Opinion

In our opinion, the summary financial statements derived from the audited financial statements of the Valcartier Military Family Resource Centre for the year ended March 31, 2023 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 S.E.N.C.R.L.
Société de comptables professionnels agréés

Québec, août 2023

¹FCPA auditrice, permis de comptabilité publique
n° A107582


Choquette Corriveau, L.L.P.
Firm of chartered professional accountants

Quebec, August, 2023

¹FCPA auditor, public accountancy permit No. A107582

**CHOQUETTE
CORRIVEAU**

BILAN / BALANCE SHEET
 31 mars 2023 / March 31, 2023

ACTIF / ASSETS	2023 (\$)	2022 (\$)
Actif à court terme / Current		
Encaisse / Cash	826 242	950 754
Débiteurs / Trade and other receivables	244 080	611 321
Frais payés d'avance / Prepaid expenses	20 687	12 460
	1 091 009	1 574 535
Placements / Investments	1 095 139	1 096 925
Immobilisations corporelles / Tangible capital assets	155 044	207 204
	2 341 192	2 878 664
PASSIF / LIABILITIES		
Passif à court terme / Current		
Créditeurs / Trade payables and other operating liabilities	602 644	681 852
Apports reportés / Deferred contributions	805 173	746 745
	1 407 817	1 428 597
Apports reportés afférents aux immobilisations corporelles / Deferred contributions related to tangible capital assets	105 637	141 347
	1 513 454	1 569 944
ACTIF NET / NET ASSETS		
Investi en immobilisations corporelles / Invested in tangible assets	49 407	65 857
Non affecté / Unrestricted	778 331	1 242 863
	827 738	1 308 720
	2 341 192	2 878 664

RÉSULTATS / OPERATIONS
 Exercice terminé le 31 mars 2023 / Year ended March 31, 2023

Produits / Revenues	2023 (\$)	2022 (\$)
Subvention des Services aux familles des militaires / Military Family Services grant		
Générale / General	2 604 770	2 353 621
Contributions de la 2e Division du Canada / 2nd Canadian Division contributions	261 722	872 100
Contribution – aviation / Aviation contribution	50 000	50 000
Subvention – Services-Québec / Services-Quebec grant	343 154	318 288
Subvention / Grant - Ministère de la Famille	258 604	150 386
Subvention / Grant - Réseau des services spécialisés de main-d'oeuvre	-	10 151
Subvention / Grant - Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale	40 022	40 000
Centraide - Dons / donations	9 846	9 245
Contribution de la Fondation du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier / Contribution from the Valcartier Military Family Resource Centre Foundation	141 500	-
Services de soutien administratifs - Fondation du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier / Administrative support services - Valcartier Military Family Resource Centre Foundation	4 226	126 000
Autres subventions / Other grants	56 625	44 392
Programmes / Programs	113 561	79 096
Vente de marchandises / Products sales	-	1 219
Autres dons et commandites / Other donations and sponsorships	17 110	25 330
Divers / Miscellaneous	9 207	30 220
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations corporelles / Amortization of deferred contributions related to tangible capital assets	35 710	39 589
	3 946 057	4 466 056
Produits de placements / Investment income	40 166	43 135
Gain sur cession de placement / Gain on disposal of investments	637	16 679
Variation nette de la juste valeur des placements / Net change in fair value of investments	(19 619)	(11 664)
	21 184	48 150
	3 967 241	4 514 206
Charges (annexe) / Expenses (schedule)		
Insuffisance des produits sur les charges / Deficiency of revenues over expenses	(480 982)	(38 279)

ANNEXE / SCHEDULE

Exercice terminé le 31 mars 2023 / Year ended March 31, 2023

Charges / Expenses	2023 (\$)	2022 (\$)
Salaires et charges sociales / Salaries and employee benefits	3 884 371	3 856 997
Formation / Training	36 220	59 305
Assurances / Insurance	15 831	16 330
Déplacements / Travel	7 968	5 526
Électricité / Energy	8 250	8 348
Représentation / Entertainment	6 067	3 844
Repas / Meals	27 576	24 634
Publicité, articles promotionnels et outils de prévention / Advertising, promotional items and prevention tools	13 267	48 958
Location / Rental	77 163	69 904
Fournitures et frais de bureau / Office supplies and expenses	62 062	80 286
Télécommunications / Telecommunications	6 628	6 263
Cotisations / Membership fees	28 837	51 742
Entretien et réparation / Maintenance and repairs	10 172	5 777
Dépenses liées à l'informatique / IT expenses	60 158	41 671
Honoraires contractuels / Contractual fees	132 421	175 781
Honoraires professionnels / Professional fees	18 181	33 758
Amortissement des immobilisations corporelles / Amortization of tangible capital assets	53 031	63 361
	4 448 223	4 552 485

RESSOURCES HUMAINES

NOMBRE D'EMPLOYÉS

Au 31 mars 2023, le nombre d'employés actifs était de 60 et de 7 pour les employés inactifs temporairement, pour un total de 67 employés.

HUMAN RESOURCES

NUMBER OF EMPLOYEES

On March 31, 2023, there were 66 active employees and seven temporarily inactive employees, for a total of 67 employees.

Statut d'emploi employment status	Nombre d'employés Number of employee
Temps plein / Full time	45
Temps partiel / Part time	9
Sur appel / On call	5
Occasionnel / Occasional	1
Absences / Absences	7
Départs / Departures	0

Au total, 82 employés ont travaillé pour le Centre pour la période du 1er avril 2022 au 31 mars 2023.

A total of 82 employees worked for the VMFRC between April 1, 2022, and March 31, 2023.

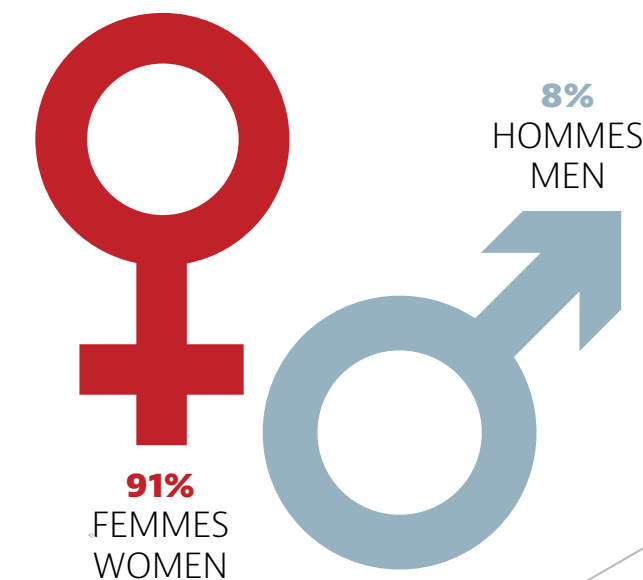
ABSENTÉISME ET ROULEMENT

Le taux d'absentéisme observé est de 21 % et le taux de roulement équivaut à 18 % (taux de rétention est de 82 %). Un taux de roulement inférieur à 20 % a été maintenu ce qui figure bien en comparaison avec la moyenne québécoise du taux de roulement des organismes communautaires de 30 % (2019).

ABSENTEEISM AND TURNOVER RATE

The rate of absenteeism was 21% and the turnover rate was 18% (the retention rate is 82%). The turnover rate, which remained below 20%, compares well with the average among community organizations in Quebec, which is 30% (2019).

GENRE DES EMPLOYÉS



GENDER OF EMPLOYEES

ANCIENNETÉ

25-30 ans | 25-30 years



21-25 ans | 21-25 years



16-20 ans | 16-20 years



11-15 ans | 11-15 years



6-10 ans | 6-10 years



0-5 ans | 0-5 years



SENIORITY

ABSENCES

Il y a eu un total de 17 absences depuis le début de l'année financière.

ABSENCES

A total of 17 employees went on leave since the beginning of the fiscal year.

Raison d'absence Reason for absence	Nombre Number
Invalidités (courte et longue durée) Invalidation (short and long term)	12
Maternité/parentales Maternity/parental	4
Congé sans solde Unpaid leave	1

FINS D'EMPLOIS

Il y a eu 15 départs au Centre depuis le début de l'année financière. 47 % des départs liés à une démission, aucun départ résultant d'une mise à pied, 40 % des départs pour des fins de contrats et 13 % pour des départs à la retraite.

EMPLOYMENTS ENDED

Fifteen employees have left the VMFRC since the beginning of the fiscal year: 47% resignation-related departures, no departure resulting from layoff, 40% departures due to end of contract and 13% for retirement.

Raison de départ Reason of departure	Nombre Number
Démission Resignation	7
Fin de contrat End of contract	6
Mise à pied Layoff	0
Retraite Retirement	2

PROCESSUS D'EMBAUCHE

Il y a eu 14 processus d'embauche durant l'année financière; 43 % sont liées à un départ d'employé, 14 % résultent de mutations à l'interne, 7 % suite à la création d'un nouveau poste, 21 % à des fins de remplacement (maternité) et 14 % pour combler des emplois saisonniers. En date du 31 mars 2023, aucun processus n'était en cours. La durée moyenne des processus est de 58 jours.

HIRING PROCESSES

During the fiscal year, 14 hiring processes were held: 43% were related to an employee's departure, 14% were the result of internal deployments, 7% were for newly created positions, 21% were for replacements (maternity leave) and 14% were to fill seasonal positions. As of March 31, 2023, no processes were still in progress. The average duration of processes was 58 days.

ÂGE DES EMPLOYÉS

EMPLOYEES AGE

20-29 ans | 20-29 years old



30-39 ans | 30-39 years old



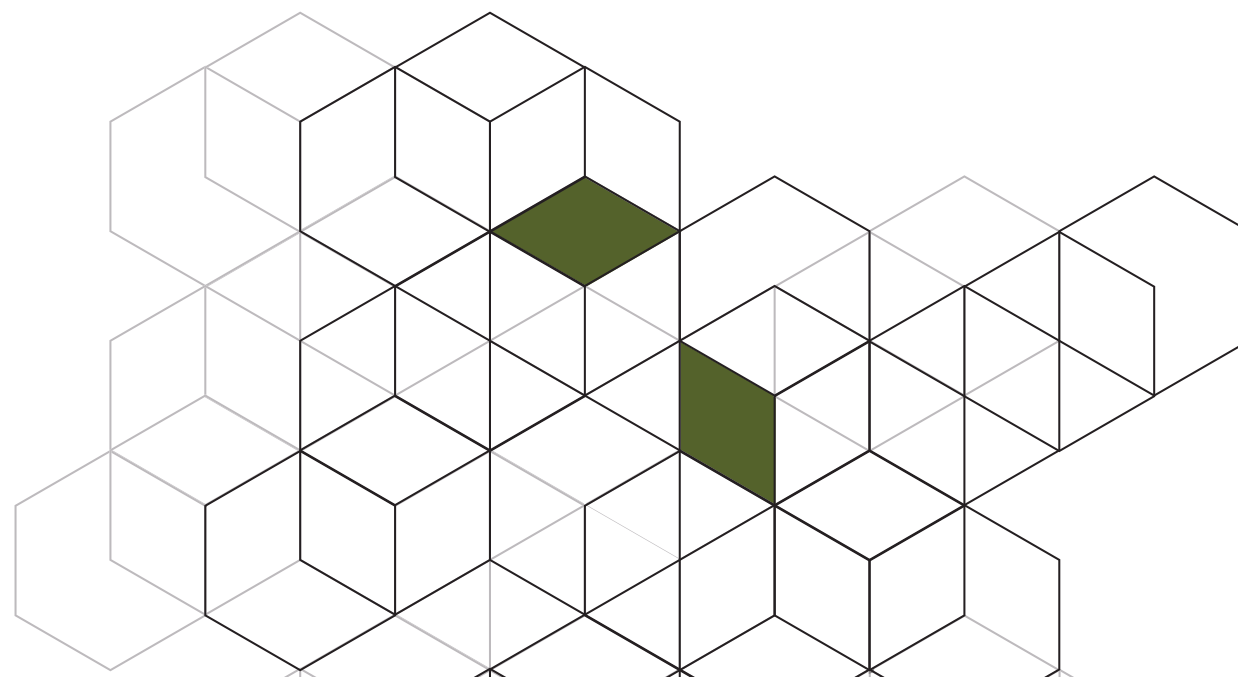
40-49 ans | 40-49 years old



50-59 ans | 50-59 years old



60 ans et plus | 60 years old and more



SOUTIEN À L'EMPLOI ET À L'ÉDUCATION

La crise sanitaire et la pénurie de main-d'œuvre ont bouleversé l'économie et accentué la transformation du marché du travail québécois. C'est pourquoi un nouveau service de maintien en emploi a vu le jour, en collaboration avec Services Québec, pour répondre à cette nouvelle conjoncture du marché du travail. Ainsi, former tous les intervenants dans l'application du mode tripartite permet l'adaptation de nos services en lien avec l'accompagnement personnalisé dans le maintien en emploi pour les candidats et pour les employeurs.

EMPLOYMENT AND EDUCATION SUPPORT

The health crisis and labour shortage have disrupted the economy and accelerated the transformation of the Quebec labour market. That's why a new job retention service was created with the help of Services Québec to address this new labour market situation. Training all those involved in the application of the tripartite mode enables us to adapt our services in connection with personalized job retention support for both candidates and employers.

STATISTIQUES | STATISTICS

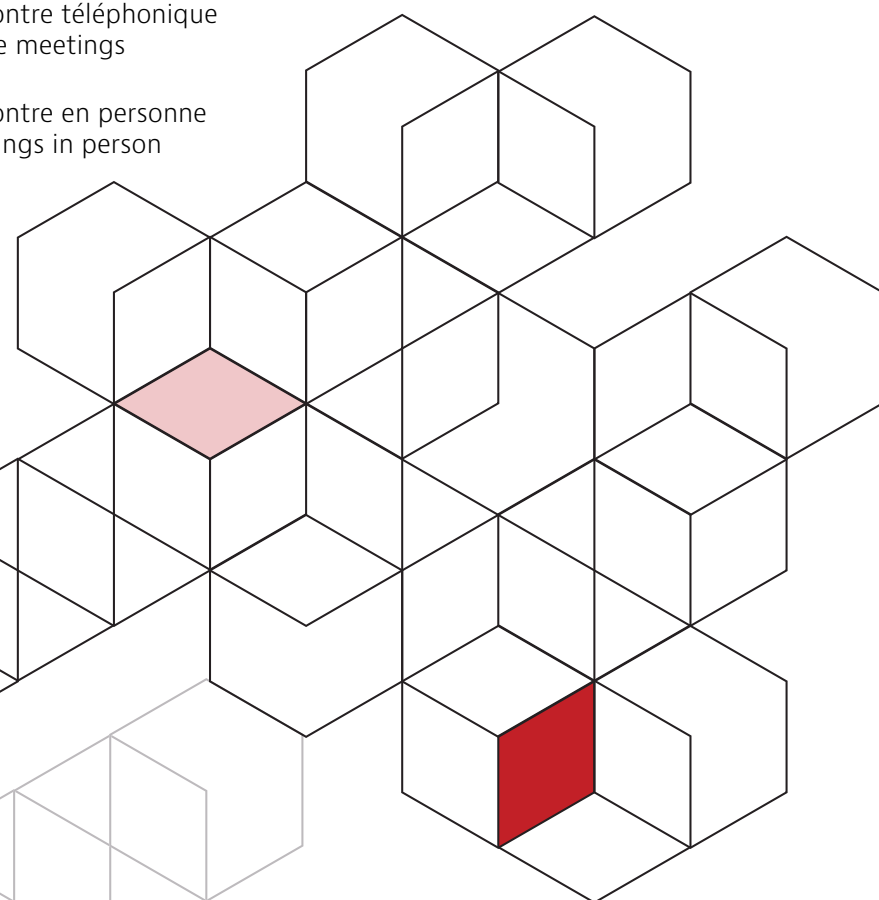
733 Clients différents desservis
Different clients served

3 707 Heures d'intervention
Hours of counselling

462 Rencontres virtuelles
Virtual meetings

535 Rencontre téléphonique
Phone meetings

697 Rencontre en personne
Meetings in person



VISIBILITÉ ET PARTENARIAT

- Participation à l'évènement «Emploi-Éclair» en collaboration avec les organismes Libre-Emploi et le Voice of English-speaking Quebec, destiné aux personnes bilingues et anglophones de la région de Québec. L'évènement a été une grande réussite, puisqu'un nombre record de candidatures a été amassé. Au total, c'est plus de 100 entrevues téléphoniques qui ont été effectuées par les employeurs qui étaient présents à l'évènement;
- Collaboration avec le CRFM de Trenton pour la coanimation de la série d'ateliers "Portfolio" en français;
- Participation à la table de concertation provinciale sur l'emploi « Provincial Employment Round Table » (PERT) pour les services aux anglophones;
- Participation à la table de concertation sur le maintien en emploi en collaboration avec Services Québec et des organismes spécialisés en employabilité;
- Participation à la Foire de l'emploi de la Capitale nationale et Chaudière-Appalaches dans la Zone multilingue et la Zone CV Express. De plus, création d'un webinaire enregistré intitulé : "La gestion du stress en entretien d'embauche" qui a été visionné 58 fois, soit le 2e webinaire le plus visionné durant la Foire sur un total de 9 webinaires;
- Création et animation d'un atelier sur la communication et la gestion de conflits en milieu de travail destiné à des vétérans qui ont intégré ou intégreront un emploi avec l'entreprise « Les Commissionnaires du Québec ».

VISIBILITY AND PARTNERSHIPS

- Participated in the "Emploi-Éclair" event for bilingual and English-speaking individuals in the Quebec City area in co-operation with Libre-Emploi and the Voice of English-speaking Quebec. The event was a big success as a record number of applications were submitted. All told, employers at the event conducted more than 100 telephone interviews;
- Co-operated with the Trenton MFRC in co-hosting the Portfolio workshop series in French;
- Participated in the Provincial Employment Round Table (PERT) for services to Anglophones;
- Participated in the job retention table in collaboration with Services Québec and organizations specialized in employability;
- Participated in the Capitale Nationale and Chaudière-Appalaches job fair in the multilingual zone and the express résumé zone. Created a webinar entitled "La gestion du stress en entretien d'embauche" (stress management in a job interview), which was seen 58 times, making it the second most viewed webinar out of nine at the job fair;
- Created and hosted a workshop on communication and conflict management in the workplace aimed at veterans who have taken up or are about to take up a job with the Commissionnaires du Québec.

PROGRAMME D'ENSEIGNEMENT EN LANGUE SECONDE (PELS)

Cette année, le virage vers la nouvelle plateforme LRDG donne un nouveau vent de fraîcheur pour les cours de français et d'anglais, langues secondes. Malgré quelques ajustements, cette nouvelle formule est très prometteuse, car elle permet d'offrir des cours autant en virtuel qu'en présentiel. Les licences Rosetta Stone, quant à eux, sont encore octroyées entre les sessions de cours ou encore durant l'été. L'apprentissage est alors entièrement autonome.

SECOND LANGUAGE TRAINING PROGRAM

This year, the shift to the new LRDG platform brought a breath of fresh air to our French and English second language courses. Despite a few adjustments, this new formula is very promising, as it enables us to offer both virtual and on-site courses. Rosetta Stone licenses are still granted between course sessions and during the summer for entirely self-directed learning.

266 Clients desservis
Clients served

21 Classes
Classes

36 Licences Rosetta Stone octroyées
Rosetta Stone Licences Granted

ENFANCE ET JEUNESSE**SERVICES DE GARDE**

Le secteur a obtenu du ministère de la Famille un financement de 51 400 \$, pour les services de la halte-garderie. Ce financement sera récurrent sur 3 ans et servira à financer une partie des services. Cette année, le service a été fréquenté par 3 873 enfants. Il a été ouvert durant 50 semaines à raison de 5 jours par semaine.

Le nombre de jours de fréquentation par semaine par enfant a dû être limité à 2 jours. 176 demandes de services ont été refusées par manque de places et de ressources financières et humaines au courant de l'année. Au total 230 familles différentes ont reçu des services.

Un financement du ministère de la Famille de 25 056 \$ a également été accordé pour offrir des services de garde dans les heures atypiques. L'offre de services a été ajustée pour répondre à des demandes de certaines familles plus vulnérables en offrant des périodes durant les heures de fin de semaine.

Dans le cadre du programme national pour obligation familiale, au total 245 heures de services ont été offertes pour soutenir les familles. 103 fréquentations d'enfants ont été enregistrées.

GROUPES PARENTS-ENFANTS

Les groupes de parents et d'enfants ont été très actifs cette année. Des rencontres hebdomadaires ont eu lieu à partir du mois de septembre. Au total, 153 matinées ont été offertes pour l'accueil de ces groupes pour un grand total de 1 460 présences parents-enfants. Les groupes qui ont été offerts sont : Le groupe Get together Club, regroupant des familles anglophones et des francophones qui désirent pratiquer la langue anglaise, les groupes Bébé jasette pour les parents d'enfants de 0 à 12 mois et les Groupe Plein d'soleil pour les parents d'enfants de 0 à 5 ans. Une nouvelle initiative a été mise sur pied par un comité de bénévoles, soit une activité d'échange de jouets. Pour la première édition, 22 parents étaient présents accompagnés de 24 enfants. Les familles ont beaucoup apprécié.

CHILDHOOD AND YOUTH**CHILDCARE SERVICES**

The sector received \$51,400 in funding from the Quebec ministère de la Famille (Ministry of families) for drop-in daycare services. This funding will be recurring over 3 years and will serve to fund part of the services. This year, the service was used by 3,873 children. The drop-in daycare was open five days a week during 50 weeks. Weekly attendance had to be limited to two days per child. Some 176 service requests were denied due to a lack of spaces and of financial and human resources during the year. A total of 230 different families received the services.

The ministère de la Famille also approved \$25,056 in funding for the VMFRC to offer daycare services during non-standard hours. The service offer was adjusted to offer weekend hours in response to requests from some more vulnerable families.

As part of the national program for family obligations, a total of 245 hours of services were provided to support families. The service was used 103 times.

PARENT-CHILD GROUPS

The parent-child groups were very active this year. Weekly meetings were held beginning in September. These group meetings were held on 153 mornings for a grand total of 1,460 parent-child participants. The following groups were offered: the Get-together Club, for Anglophone and Francophone families who want to practise speaking English; the Bébé jasette (baby talk) groups, for parents of children ages 0 to 12 months; and the Plein d'soleil (sunshine) groups, for parents of children ages 0 to 5 years. A new toy exchange initiative was developed by a volunteer committee. Twenty-two parents attended the first edition along with 24 children. The families very much appreciated the activity.

PROJET DES PÈRES

Quatre activités ont été offertes aux pères et à leurs enfants, soit le Dadfest, une visite au musée des métiers, une activité-causerie de Noël et la pêche sur la glace en ville. Au total 646 participants ont pu bénéficier de ces belles activités.

Création du premier salon de l'homme organisé par un comité de bénévoles, regroupant des partenaires qui offrent des services pour les hommes. 35 personnes ont assisté à cette journée. De plus, un partenariat avec Promotion de la santé dans le cadre du mois de l'homme a donné lieu à la création d'une capsule préventive, d'un article dans le journal l'Adsum et de distribution d'affiches dans les unités.

PROJET PÉRINATAL

Vingt-et-une visites ont été réalisées auprès de futurs parents via le programme Bienvenue bébé.

Dans le cadre du projet périnatal, des visites d'organismes ont été faites afin de développer et consolider des liens de partenariats dans un souci de complémentarité de services : Jeffrey Hale, Centre de santé Valcartier, Maison Oxygène de Québec (ressource d'hébergement pour les pères et leurs enfants), Ressources-Naissances et rencontres de la Table régionale en périnatalité.

Début du travail de milieu durant la période estivale par les intervenants enfance dans différents parcs environnants pour aller rencontrer les familles dans leur milieu. Trois parcs ont été visités soit : Shannon, Saint-Gabriel-de-Valcartier et Saint-Émile. Au total 25 adultes et 46 enfants ont été rencontrés.

FATHERS PROJECT

Four activities were offered for fathers and their children: the Dadfest, a visit to the trades museum, a Christmas talk activity and urban ice-fishing. A total of 646 participants were able to enjoy these activities.

A volunteer committee created the first man show, which brought together partners offering services for men. The activity drew 35 people. Also, a partnership with Health Promotion for the month of man led to a prevention capsule, an article in Adsum, and the distribution of posters in the units.

PERINATAL PROJECT

Twenty-one visits were made to expectant parents as part of the Welcome Baby program.

As part of the perinatal project, visits were made to a number of organizations to develop and consolidate partnerships with a view to complementing services: Jeffrey Hale, Valcartier Health Centre, Maison Oxygène in Quebec City (housing resource for fathers and their children), Ressources-Naissances and regional perinatality table meetings.

Childhood services staff began their outreach work during the summer in various parks in the area in order to meet families in their local environment. Three parks were visited: Shannon, Saint-Gabriel-de-Valcartier and Saint-Émile. In total, staff met with 25 adults and 46 children.

JEUNESSE

Du financement au rendez-vous

Plusieurs démarches ont été entreprises pour trouver du financement afin d'être en mesure de continuer d'offrir un maximum d'activités pour les jeunes. Ces recherches ont porté fruit :

- Obtention d'un financement de 3 600 \$ par la table d'action préventive jeunesse pour diminuer les coûts pour les participants. Au total 10 activités ont été organisées pour un total de 126 jeunes participants;
- Une subvention TAPJ de 3 050 \$ pour les activités et les formations du comité CRASH comité organisateur des discos.
- Obtention d'un financement de 5 000 \$ par SFM pour les activités de la semaine de relâche. Au total 146 jeunes ont participé aux différentes activités durant la semaine.

Retour des activités de disco, qui est une importante source de collecte de fonds pour les jeunes. Trois discos ont eu lieu dans l'année, pour un total de 675 jeunes présents.

De nombreux ateliers ont été offerts tout au long de l'année au Centre et dans les écoles Dollard des Ormeaux et Alexander Wolff, des midis discussions ont aussi eu lieu à cette dernière. Au total 625 jeunes ont été rejoints par ces différentes activités de prévention :

- Atelier Billy sur le stress, E=MC3 (ensemble pour mieux comprendre);
- Groupe BSO ADOS (blessures de stress opérationnel);
- Amis 101;
- Technique d'impact sur l'intimidation;
- Passation primaire secondaire, sexualité, seul en toute sécurité, gardien averti.

Le projet PEPP (persévérance, éducation, projet, personnel) a permis de remettre des bourses et des diplômes pour récompenser les jeunes inscrits au programme. Ce projet était subventionné par la table d'action préventive jeunesse.

YOUTH

Funding secured

Many steps were taken to secure funding so that we could continue to offer a maximum number of activities for young people, and these efforts paid off, as the VMFRC obtained the following amounts:

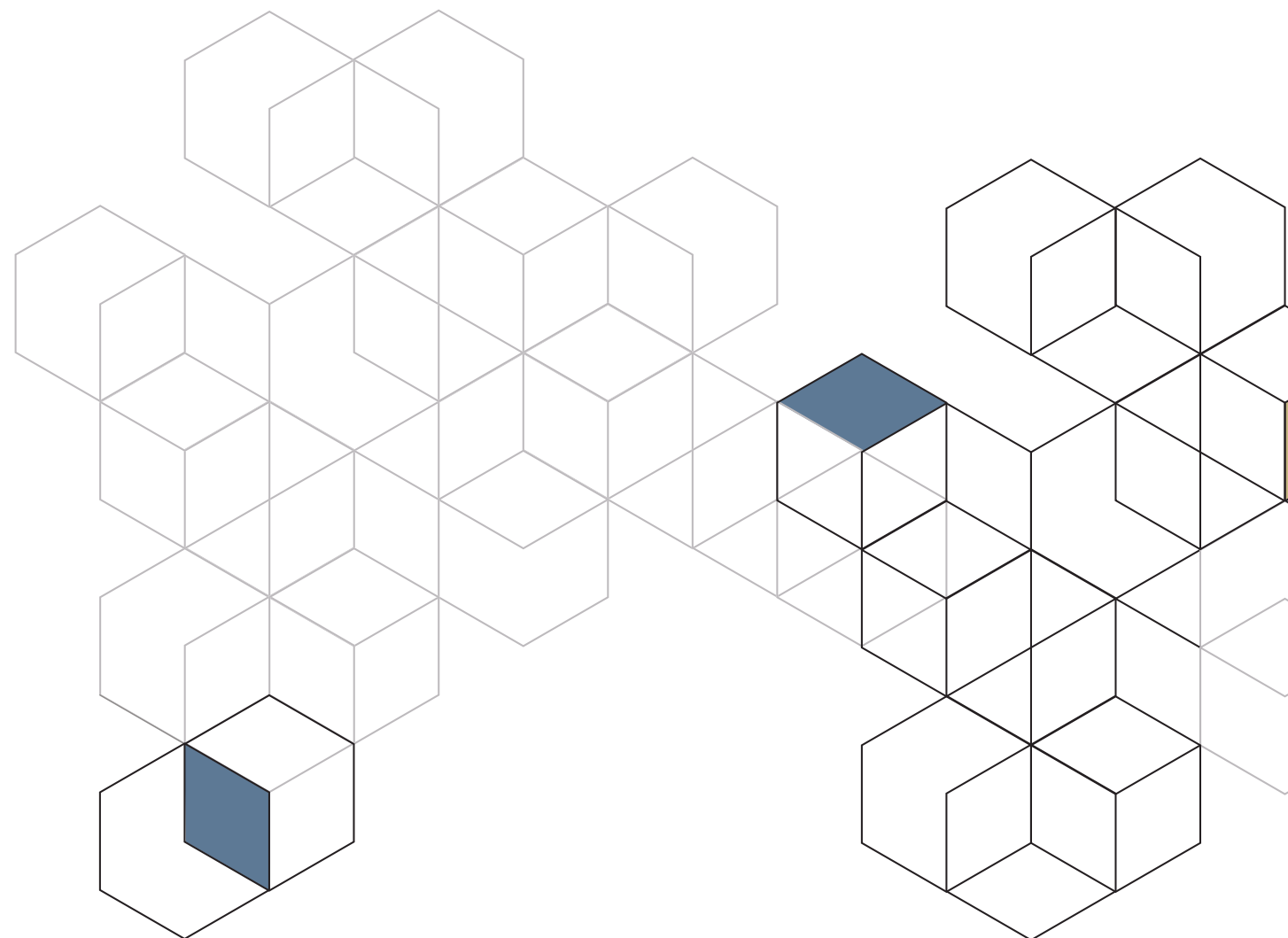
- \$3,600 in Table d'action préventive jeunesse (TAPJ) funding to reduce costs for participants. In all, 10 activities were organized for a total of 126 young participants;
- A TAPJ grant of \$3,050 for CRASH committee activities and training. The CRASH committee organizes dances;
- \$5,000 in Military Family Services (MFS) funding for March break activities. A total of 146 young people took part in the week's activities.

This year saw the return of dance activities, which are a significant means of fundraising for youth. Three dance events were held during the year and drew a total of 675 young people.

Many workshops were offered throughout the year at the VMFRC and at the Dollard-Des Ormeaux and Alexander Wolff schools. Noon-hour discussions were also held at Alexander Wolff. These prevention activities reached a total of 625 young people:

- Billy workshop on stress, E=MC3 (ensemble pour mieux comprendre (together to better understand));
- BSO ADOS group (operational stress injury group for teens);
- Amis 101 (friends 101);
- Technique d'impact sur l'intimidation (impact technique for dealing with bullying);
- Passation primaire secondaire (elementary-high school transition), sexualité, seul en toute sécurité (home alone and safe), babysitting.

The Personal Education Perseverance Project (PEPP) provided scholarships and diplomas for young people enrolled in the program. The project was subsidized by the TAPJ.



INTÉGRATION ET SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

BÉNÉVOLAT

Certains bénévoles se sont démarqués par leur générosité, leur patience, leur dynamisme et surtout par leur grande implication.



Monsieur Jacques Bergeron reçoit son diplôme des mains de Monsieur Darrell Samson, secrétaire parlementaire du ministre des Anciens Combattants et ministre associé de la Défense nationale et du directeur général du CRFMV.

COMMUNITY INTEGRATION AND SUPPORT

VOLUNTEERING

Some volunteers distinguished themselves by their generosity, their patience, their energy and especially their dedication.

Jacques Bergeron received his diploma from Darrell Samson, Parliamentary Secretary to the Minister of Veterans Affairs and Associate Minister of National Defence, and from the Executive Director of the VMFRC.

RECONNAISSANCE DES BÉNÉVOLES

Un retour aux sources pour l'activité de reconnaissance annuelle des bénévoles, en collaboration avec les services des loisirs communautaires Valcartier. C'est le 27 janvier dernier que 59 bénévoles ont profité d'un délicieux festin et d'une superbe soirée animée au Centre Castor. Un événement possible grâce à la générosité de Canex, un partenaire financier indispensable à cet événement.

VOLUNTEER RECOGNITION

The VMFRC returned to its roots for the annual volunteer recognition activity in co-operation with the Valcartier Community Recreation Department. On January 27, 59 volunteers enjoyed a delicious feast and a splendid evening of entertainment at the Castor Centre. The event was made possible thanks to the generosity of Canex, which was an essential financial partner.



Une forte présence durant les ouvertures du Repaire a été enregistrée cette année. Certains soirs, les intervenants ont accueilli entre 20 à 30 jeunes. Au total ce sont 1 663 présences qui ont été enregistrées. De plus, le Repaire aura accueilli les Aventuriers pour 28 activités, ce qui représente au total, 399 présences.

Le Repaire drew large numbers of participants during its opening hours this year. On some evenings, staff welcomed 20 to 30 young people. Total attendance for the year was 1,663 visitors. Le Repaire also hosted the Aventuriers for 28 activities, which drew a total of 399 participants.

La jeune coopérative a offert plus de 31 contrats dans la communauté, soit pour de l'animation lors d'activités communautaires, pour des contrats de gardiennage ou de tonte de pelouse. Plus de 83 jeunes ont été impliqués.

The youth co-operative offered more than 31 contracts in the community for leading community activities, babysitting and lawn mowing. More than 83 young people were involved.

STATISTIQUES | STATISTICS

276	Rencontres en comité Different clients served
2 494	Heures de bénévolat réalisées par les adultes Hours of counselling
286	Heures de bénévolat réalisées par les membres du CA Virtual meetings
761	Heures de bénévolat réalisées par les adolescents Phone meetings
114	Adultes différents qui se sont impliqués Meetings in person
52	Nouveaux bénévoles inscrits New registered volunteer

ACTIVITÉS COMMUNAUTAIRES

Treize activités communautaires familiales ont été offertes, pour un total de 831 participants. L'activité offerte dans le cadre de la Journée de reconnaissance des familles militaires a été l'une des plus populaires avec un total de 108 participants.

PARTENARIAT AVEC LA VILLE DE SHANNON

L'équipe de bénévoles était présente lors du 75e de la ville de Shannon. Elle a également animé un kiosque interactif d'information où plus de 125 personnes ont été de passage. La ville de Shannon a confirmé une foule de 3 000 personnes lors de cet événement. On a dénombré 3 800 participants lors de l'événement d'envergure de l'Halloween, une des activités en partenariat les plus importantes de l'année.

Grâce à l'implication exceptionnelle du comité anglophone, six activités ont été offertes à la communauté anglophone. Ce sont 153 participants au total qui ont été rejoints.

Quinze rencontres du Comité Vétérans ont mené à l'organisation et à la participation des membres à quatre activités visant à rejoindre les vétérans à risque d'isolement.

COMMUNITY ACTIVITIES

Thirteen family community activities were held for a total of 831 participants. The activity held for Military Family Appreciation Day was one of the most popular as it attracted a total of 108 participants.

PARTNERSHIP WITH THE CITY OF SHANNON

The team of volunteers was present at the 75th anniversary of the City of Shannon. They also ran an interactive information booth that was visited by over 125 people. The City of Shannon confirmed that 3,000 people attended this event. Some 3,800 participants were counted at the big Halloween event, which was one of the largest partnership activities of the year.

Thanks to outstanding involvement on the part of the Anglophone committee, six activities were offered to the English-speaking community and reached a total of 153 participants.

Fifteen meetings of the Veterans' Committee led to four activities being organized to reach veterans at risk of becoming isolated.

INTERVENTION PSYCHOSOCIALE

Deux positions d'intervenants de liaison avec les familles (OLF) ont été implantées afin d'assurer une présence en tout temps au Centre de transition (CT) et au CRFMV, ainsi que développer davantage l'offre de services pour cette clientèle pour qui les besoins sont très présents et ne peuvent être réponsés ailleurs qu'au CRFMV. Les deux positions ont aussi permis l'implantation du programme Transition de la vie militaire à la vie civile (TMC) pour les militaires libérés pour des raisons non médicales et leur famille, offrant un accompagnement dans les différentes étapes de la préparation et transition à la vie civile. Valcartier a été parmi les premières bases à implanter le programme qui le sera éventuellement à l'échelle nationale.

Plusieurs facteurs, dont l'augmentation des demandes d'aide de militaires liées aux délais d'attente très élevés du côté du Centre de Santé Valcartier, ont mené à la décision de resserrer les critères d'admissibilité pour les suivis avec les travailleurs sociaux et techniciens en éducation spécialisée pour limiter les délais d'accès et réduire la liste d'attente.

De plus, les services de suivis aux militaires ont dû être interrompus afin de prioriser les familles, à moins que ce soit pour une problématique d'ordre conjugal ou parental. Parallèlement, les références vers des ressources externes ont été accentuées afin de répondre aux besoins non liés à la réalité militaire (ex. MindBeacon, Strongest Families, programme d'aide aux membres, ressources civiles, etc.).

SERVICES DE GROUPES THÉRAPEUTIQUES ET ATELIERS PRÉVENTIFS

Plusieurs groupes et ateliers ont été mis sur pause afin de prioriser le traitement des demandes clients. De plus, tout comme pour les suivis psychosociaux, les groupes et ateliers offerts étaient exclusivement en lien avec les problématiques liées directement à la réalité militaire.

PSYCHOSOCIAL INTERVENTION

Two family liaison officer positions were created to ensure full-time service at the Transition Centre and at the VMFRC and to further develop the service offering for this clientele, whose needs are significant and cannot be met elsewhere than at the VMFRC. The two positions also made it possible to implement the Military to Civilian Transition program, which offers support for non-medically released members and their families through the various stages in preparing for and transitioning to civilian life. Valcartier was one of the first bases to implement the program, which will eventually be rolled out nationwide.

A number of factors, including an increase in requests for assistance from military personnel due to very long waiting times at the Valcartier Health Centre, led the VMFRC to decide to tighten the eligibility criteria for follow-up with social workers and special education technicians in order to limit wait times and reduce the waiting list.

In addition, follow-up services for military personnel had to be discontinued in order to prioritize families, except in the case of marital- or parental-type problems. At the same time, referrals to external resources were stepped up to meet needs not related to the military reality (e.g. MindBeacon, Strongest Families, the Member Assistance Program, civilian resources).

THERAPEUTIC GROUPS AND PREVENTION WORKSHOPS

A number of groups and workshops had to be put on hold to prioritize processing client requests. In addition, as in the case of psychosocial follow-up, the only group meetings and workshops that were offered focussed exclusively on issues related to the military reality.

BLESSURE DE STRESS OPÉRATIONNEL

- Quatorze rencontres du groupe Blessure de stress opérationnel (BSO) pour conjointes pour les proches de militaires et de vétérans blessés, ainsi que 9 rencontres pré-groupe visant l'intégration de nouvelles participantes;
- Un séjour de répit/ressourcement pour conjointes de militaires et de vétérans blessés de 3 jours/2 nuits au Monastère des Augustines offert à 10 participantes;
- Un atelier virtuel « Fatigue de compassion » destiné aux proches de militaires et de vétérans blessés;
- Une série de deux rencontres du Groupe BSO (GBSO) pour conjointes de militaires ayant une BSO en coanimation avec le Centre de Santé Valcartier;
- Un atelier d'exception inspiré du GBSO visant à rejoindre les conjointes qui n'ont pas accès au GBSO via le Centre de Santé Valcartier (en attente de services pour obtenir un diagnostic ou conjointes de vétérans).

PRÉVENTION

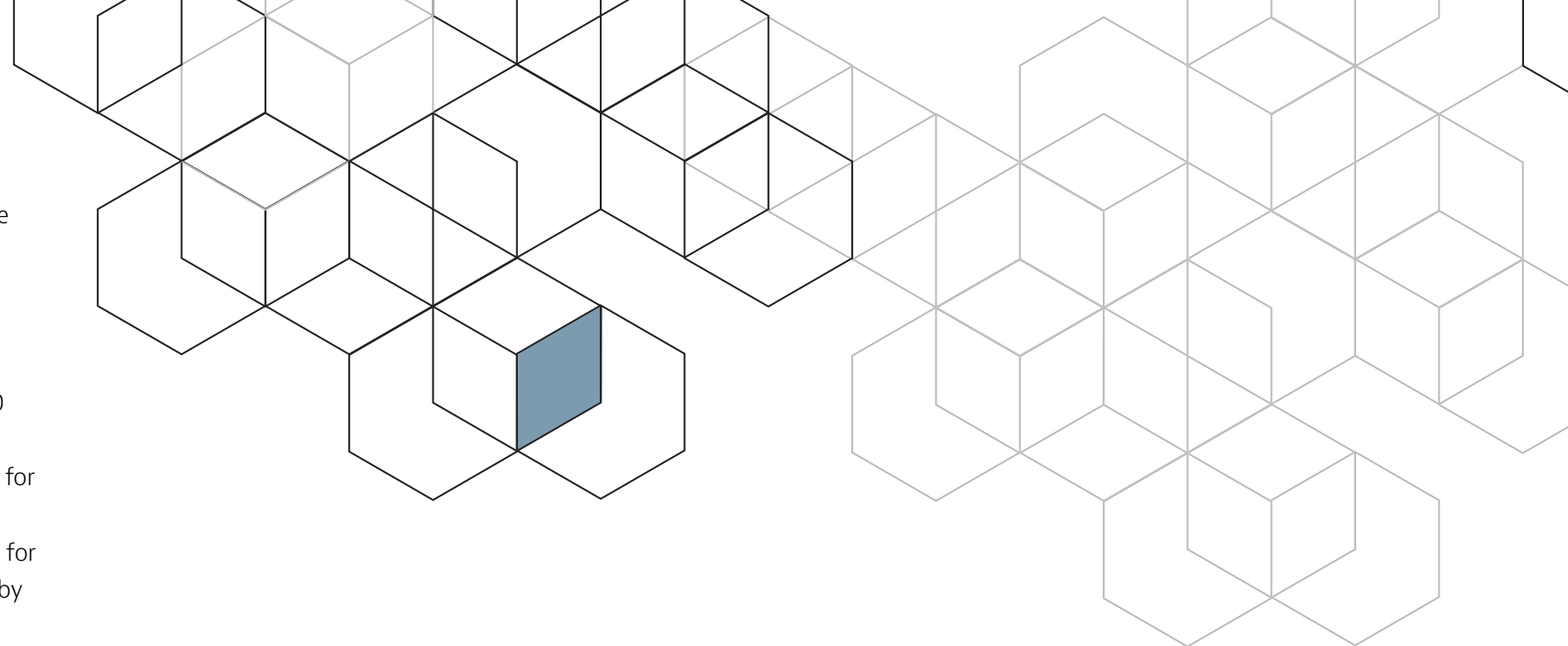
- Une série de quatre ateliers « Vivre sa vie pleinement » en collaboration avec l'Association canadienne pour la santé mentale – Québec;
- Deux séries de deux jours de formation virtuelle Premiers soins en santé mentale en collaboration avec la Commission de la santé mentale du Canada;
- Deux ateliers « Soloparentalité » et « Charge mentale » offerts en préparation de l'exercice militaire à Wainwright;
- Deux séries de trois conférences « Triple P » sur les compétences parentales en coanimation avec le secteur enfance jeunesse;
- Une série de deux ateliers « Saines communications » offerts en coanimation avec Promotion de la santé;
- Une série de quatre ateliers « Projet de vie » pour vétérans souhaitant réfléchir à un projet autre qu'un retour au travail. Quatre partenaires ont présenté leur témoignage sous forme de panel/conférence (Sans limites, Soigner nos braves par la mouche, Café félin Ma langue aux chats, Atelier du vieux corbeau);
- Deux conférences grand public en lien avec la gestion des sextos et ados et avec les saines relations de couples offertes à la communauté.

OPERATIONAL STRESS INJURIES

- The (OSI) spouses group for family of injured members and veterans held 14 meetings, and nine pre-group meetings were held to include new participants;
- A three-day, 2-night respite/ressourcing retreat was organized for spouses of injured members and veterans at the Augustinian Monastery for 10 participants;
- A virtual Compassion Fatigue workshop was held for families of injured members and veterans;
- A series of two meetings of the OSI group (OSIG) for spouses of members with an OSI was co-hosted by the Valcartier Health Centre;
- An exceptional workshop inspired by the OSIG and designed to reach spouses who do not have access to the OSIG through the Valcartier Health Centre (spouses of members awaiting diagnostic services and spouses of veterans) was held.

PREVENTION

- A series of four Living Life to the fullest Workshop were held in co operation with the Canadian Mental Health Association – Quebec Division;
- Two 2-day virtual Mental Health First Aid training courses were held in co-operation with the Mental Health Commission of Canada;
- Two Solo Parenting and the burden of mental load workshops were offered in preparation for the military exercise held at Wainwright;
- Two series of three "Triple P" conferences on parenting skills were co-hosted by Childhood and Youth Services;
- A series of two Healthy Communication workshops was co-hosted by Health Promotion;
- A series of four Life Goal workshops was held for veterans who would like to consider a plan that does not involve a return to work. Four partners presented their experience in the form of a panel/conference (Soldier On, Heroes Mending on the Fly, Ma langue aux chats cat café, Atelier du vieux corbeau);
- Two conferences open to the entire community were held on the topics of dealing with teens and sexting and of healthy dating relationships.

**VISIBILITÉ ET PARTENARIATS**

- Offre de deux journées de formation "Qui prend soin de qui prend soin" pour les intervenants du Centre de santé de Valcartier en échange de l'offre de la formation sur l'évaluation du risque homicide aux intervenantes, porte d'entrée du secteur psychosocial;
- Codirection de l'équipe consultative en violence familiale avec le Centre de santé de Valcartier. L'objectif du comité est d'assurer une vigie sur la prévalence de la violence familiale au sein des Forces, émettre des recommandations pour la CDC, ainsi que développer des initiatives et des collaborations avec les partenaires militaires et civils pour en faire la prévention et viser les meilleures pratiques dans les services offerts;
- Éducatrices spécialisées : Plusieurs collaborations avec des écoles et garderies du milieu afin de mieux faire connaître les services d'éducation spécialisée ainsi que faciliter l'observation d'enfants suivis (ex. Alexander-Wolff, Dollard-des-Ormeaux, Sentinelle des petits, Royaume de Cajolyne, etc.);
- Collaboration avec l'Institut Atlas pour la présentation d'un atelier préventif dans le cadre du Sommet des familles de vétérans;
- Échanges de présentations de services avec la Clinique TSO, Institut des Familles Solides, Légion, Strongest Families, SSBSO, Institut Atlas, etc.

VISIBILITY AND PARTNERSHIPS

- Offered two days of training entitled "Qui prend soin de qui prend soin" (who cares for the caregivers) for Valcartier Health Centre workers and, in exchange, the Health Centre offered our staff training on the risk of homicide assessment, which is a requisite for psychosocial services;
- Co-led the Family Violence Advisory Team with the Valcartier Health Centre. The committee's objective is to monitor the prevalence of family violence within the Forces, make recommendations to the chain of command, and develop initiatives and collaborations with military and civilian partners to help prevent such violence and strive for best practices in services;
- Specialized educators: collaborated many times with local schools and daycares (Alexander-Wolff, Dollard-des-Ormeaux, Sentinelle des petits, Royaume de Cajolyne, etc.) to promote special education services and facilitate observation of children receiving such services;
- Collaborated with the Atlas Institute to offer a preventive workshop as part of the Sommet des familles de vétérans (veterans' families summit);
- Gave service offering presentations for the OSI Clinic, Strongest Families Institute, Legion, OSISS, Atlas Institute, etc., and received presentations on services from the same organizations;

SOUTIEN AUX ABSENCES ET AUX MUTATIONS

Près de 3 500 militaires ont fait leurs procédures administratives via le site web du Centre. Les intervenants continuent de contacter les membres pour évaluer leurs besoins et présenter les services du Centre. Des outils virtuels, de nouveaux partenariats et des activités pour enfants vivant l'absence disponible sous forme de tutoriel, ont été ajoutés à l'offre de services, ce qui permet de mieux rejoindre la clientèle.

PRINCIPAUX BIENFAITS MENTIONNÉS PAR NOS UTILISATEURS DE SERVICES

- Acquérir ou développer de nouvelles connaissances;
- Diminuer le niveau de stress;
- Augmenter la capacité à gérer les difficultés;
- Échanger sur des réalités communes et favoriser l'entraide.

ABSENCE

Plus de 150 demandes d'accompagnement personnalisé ont été répondues et plus de 1 000 envois d'information ont été effectués.

Une présence a été assurée lors des retours des troupes de Lettonie pour soutenir les proches en répondant à leurs questions et en offrant un coin dessin pour les enfants.

La collaboration des unités ainsi que des partenaires impliqués dans la cellule de déploiement a permis d'élaborer un plan d'action pour préparer les familles à l'exercice majeur à venir en Alberta, en offrant des sessions d'information préparatoire, en augmentant les capsules préventives sur Facebook et en envoyant une infolettre spéciale.

DEPLOYMENT AND POSTING SUPPORT

Nearly 3,500 military members did their administrative procedures through the VMFRC's website. Staff continue to contact members to assess their needs and present the VMFRC's services.

Virtual tools, new partnerships and tutorial-style activities for children experiencing the absence of a military parent have been added to the service offer in order for the VMFRC to better reach its clientele.

MAIN BENEFITS CITED BY OUR SERVICE USERS

- Acquire or develop new skills;
- Diminish their level of stress;
- Increase their ability to handle difficulties;
- Discuss shared realities and promote mutual support.

ABSENCE

More than 150 requests for personalized support were answered and more than 1,000 information mailings were sent out.

When troops returned from Latvia, the VMFRC was on hand to support families by answering their questions and providing a drawing corner for children.

The co-operation of the units and partners involved in the deployment cell enabled us to develop an action plan to prepare families for the upcoming major exercise in Alberta by offering preparatory information sessions, increasing the number of prevention capsules on Facebook and sending out a special newsletter.

MUTATION

Près de 1 000 lettres et plus de 200 courriels de bienvenue ont été envoyés aux familles se préparant à quitter ou à arriver à Valcartier, afin de les informer de nos services. 300 demandes en lien avec cette transition ont été répondues de façon personnalisée.

Collaboration avec la Cité médicale, afin de mettre en place une structure permettant l'accès à un médecin pour les familles qui n'en ont pas. Une alternative supplémentaire pour pallier les défis des soins de santé au Québec.

Collaboration avec SFM et le Service de bien-être et moral des Forces armées canadiennes pour deux projets pilotes concernant la mutation. Une trousse, un guide de mutation pour les adultes et un livre d'activités pour les enfants de 6-8 ans sont désormais disponibles.

TÉLÉMÉDECINE

85 licences de télémédecine ont été offertes gratuitement aux familles qui vivaient leur première année de mutation à Valcartier. Un service d'importance pour aider les familles en réponse aux enjeux d'accès aux soins de santé.

De plus, suite à l'arrêt de services de Santé 24/7, des démarches ont été entreprises pour identifier des alternatives afin de permettre à nouveau aux familles qui le souhaitent de payer un forfait de télémédecine à un prix avantageux.

POSTING

More than 1,000 welcome letters and more than 200 welcome emails were sent to families about to leave or arrive at Valcartier in order to inform them of our services. Personalized replies were provided for 300 requests related to this posting season.

The VMFRC worked with La Cité médicale to establish a structure to enable families without a doctor to get access to one. This was another alternative solution to Quebec healthcare challenges.

The VMFRC worked with MFS and the Canadian Armed Forces Morale and Welfare Services on two pilot projects regarding posting. A kit, a posting guide for adults and an activity book for children ages 6-8 are now available.

TELEMEDICINE

Eighty-five telemedicine licences were provided free of charge to families in their first year of posting to Valcartier. This service is important for helping families overcome the challenges of healthcare access.

In addition, following the termination of 24/7 Health services, steps were taken to identify alternatives so that families who so wished could once again subscribe to a telemedicine package for a good price.

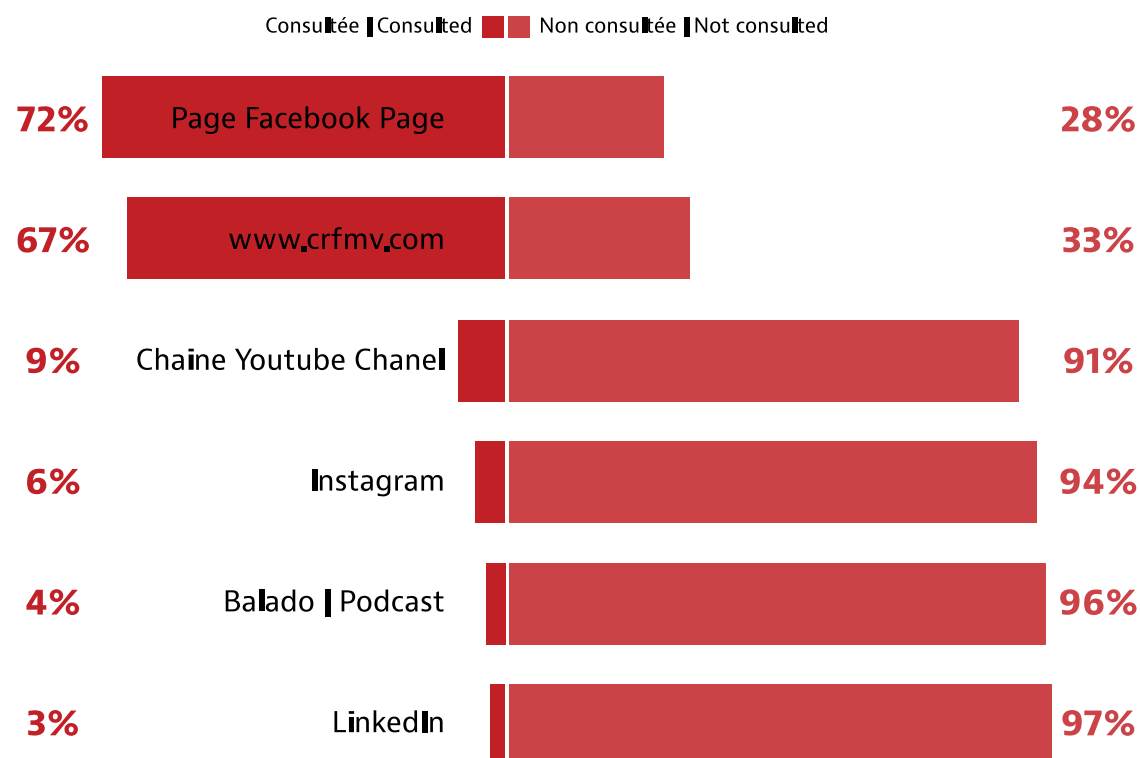


COMMUNICATION

Plusieurs outils de mesure liés, entre autres, à la performance des communications avec ses clientèles cibles ont été développés. Cinq grands segments de la clientèle ont été définis dans le but d’avoir un portrait global des efforts de promotion des différents secteurs du CRFMV.

Un sondage a été conduit concernant les habitudes d’utilisation des plateformes d’information et des réseaux sociaux. Fort de 507 répondants, le sondage a entre autres confirmé les bonnes pratiques de l’organisation en matière de communications sur ces réseaux.

PLATEFORMES D’INFORMATION DU CRFMV CONSULTÉES PAR LES RÉPONDANTS INFOLETTRE



COMMUNICATIONS

A number of measurement tools were developed, including for performance in communications with target clienteles. Five major client segments were defined to provide an overall picture of the promotional efforts of the various VMFRC sectors.

A survey was conducted on the use of information platforms and social networks. The survey, which garnered 507 responses, confirmed, among other things, the organization’s good communications practices on these networks.

VMFRC INFORMATION PLATFORMS CONSULTED BY RESPONDENTS

Une nouvelle infolettre spécifiquement dédiée à la clientèle des réservistes du 35e Groupe brigade du Canada a vu le jour afin de rejoindre et de s’adresser directement à ce segment de clientèle. Avec la complicité de la chaîne de commandement, cette infolettre est produite par le CRFMV, mais distribuée par la chaîne de commandement du 35e Groupe brigade du Canada.

Le CRFMV continue d’effectuer l’envoi d’infolettres mensuellement à ses 4 973 abonnés (1954 nouveaux abonnés). Onze infolettres ont été publiées avec un taux d’ouverture impressionnant de 34 %. Une infolettre spéciale a été envoyée concernant la session d’information pour l’exercice militaire de Wainwright qui a connu un taux d’ouverture de 45 %.

PRÉSENCE MÉDIATIQUE

- Cinq vidéos axées sur l’apport des bénévoles et leurs engagements dans le cadre de la semaine de l’action bénévole ont été publiées en collaboration avec l’équipe communautaire.
- Participation à une entrevue radio, à une heure de grande écoute, à l’émission de « Maurais Live » sur les ondes de CHOI radio X, pour souligner le jour du Souvenir.

STATISTIQUES INFORMATION ET RÉFÉRENCE

3 276	Client en personne Walk-in clients
4 787	Appels téléphoniques Phone calls
1 965	Courriel traités Processed e-mails
234	Clients par messagerie texte Text message clients

A new newsletter specifically dedicated to 35 Canadian Brigade Group’s Reservists was launched in order to reach and address this client segment directly. With the support of the chain of command, this newsletter is produced by the VMFRC, but distributed by the 35 Canadian Brigade Group chain of command.

The VMFRC continues to send monthly newsletters to its 4,973 subscribers (1,954 new subscribers). Eleven newsletters were published, and achieved an impressive 34% open rate. A special newsletter for the military exercise in Wainwright was sent out and obtained a 45% open rate.

MEDIA PRESENCE

- Published five videos focussing on the contribution of volunteers and their commitments as part of National Volunteer Week in co-operation with the community team.
- Participated in a primetime radio interview on the “Maurais Live” show on CHOI radio X for Remembrance Day.

INFORMATION/REFERRAL STATISTICS

**PAGES LES PLUS CONSULTÉES DU SITE WEB
WWW.CRFMV.COM**

**MOST VISITED PAGES ON THE WWW.CRFMV.COM
WEBSITE**

Page	Langage Language	Nombre de vue Number views
Page d'accueil	FR	11 449
Home page	EN	398
Carrière	FR	1 957
Administration militaire	FR	1 662
Calendrier d'activités	FR	1 563
Documentation	FR	971
Mutation	FR	947
Intervention psychosociale	FR	849
Enfance	FR	848
Absences	FR	652
Soutien à l'emploi	FR	615
Vétérans	FR	591

PORTRAIT DES PRINCIPAUX RÉSEAUX SOCIAUX

La page Facebook compte maintenant 4055 abonnés, soit un gain de 1444 abonnés au courant de l'année. La page LinkedIn, quant à elle, dénombre 391 abonnés, dont 97 nouveaux. Nos vidéos YouTube ont été vues à 2263 reprises et on dénombre 625 écoutes de nos balados.

SNAPSHOT OF LEADING SOCIAL MEDIA SITES

The Facebook page now has 4,055 followers, i.e. 1,444 more followers than last year. The LinkedIn page has 391 followers, including 97 new ones. Our YouTube videos garnered 2,263 views and our podcasts obtained 625 listens.

PROJETS SPÉCIAUX

L'implantation de la base de données s'ajoute à deux autres bases de données utilisées par les employés du Centre. L'ensemble des bases de données ont compilé 22 035 interactions de service global.

SPECIAL PROJECTS

The newly implemented database is in addition to two other databases used by VMFRC employees. There were 22,035 overall service interactions in these databases as a whole.

**RÉPARTITION DES INTERACTIONS SELON LA
BASE DE DONNÉES**

Grâce à la base de données de Penelope, pour une première fois, il est possible d'identifier un nombre de clients uniques. En effet, 3 529 clients uniques ont utilisé les services du PSFM.

BREAKDOWN OF INTERACTIONS BY DATABASE

Thanks to the Penelope database, it is now possible for the first time to identify a number of unique clients/users. For MFSP services, this number was 3,529.

Base de données Database	Interactions
Penelope	16 181
Toucan	3 489
LGE	2 365

**DISTRIBUTION DES CLIENTS UNIQUE
CONSTATS DÉMOGRAPHIQUES DE L'UTILISATION
DES SERVICES**

**DISTRIBUTION OF UNIQUE CLIENTS
SERVICE USE DEMOGRAPHICS**

Clientèle Clientele		Clients uniques Unique clients	
83 %	SFM	Militaire Military member	47 %
		Famille Family	37 %
15 %	PFV	Militaire Military member	9 %
		Famille Family	6 %
4 %	Civil Civilian	4 %	

Selon la démographie de clientèle fournie par la direction des services aux familles de militaires, datant de février 2022, la population totale associée au CRFMV est constituée de 8 673 membres des FAC et de 16 838 membres des familles, soit 10 468 conjoints(es) et 6 370 enfants.

According to the client demographics provided by the Director Military Family Services, dated February 2022, the total population associated with the VMFRC is made up of 8,673 CAF members and 16,838 family members, i.e. 10,468 spouses and 6,370 children.

ACCÈS AUX SOINS EN SANTÉ MENTALE

Grâce au fonds Bell de la Fondation La Patrie gravée sur le cœur, des accès via MindBeacon ont été offerts à la clientèle. Les demandes les plus fréquentes étaient reliées à des problématiques d'anxiété et de stress. Au total, depuis le début du projet, 44 personnes ont bénéficié du programme autoguidé (16 en 2022-2023) et cinq pour le volet en direct. Le taux de satisfaction est de 88 % et les résultats cliniques sont très positifs.

FACILITATING ACCESS TO MENTAL HEALTH CARE

Thanks to financial support from the True Patriot Love Foundation's Bell Fund, clients were provided access through MindBeacon. The most frequent requests were related to anxiety and stress. In all, since the project began, 44 people have benefited from the self-guided program (16 in 2022-2023) and five from the live component. The satisfaction rate is 88%, and the clinical results are very positive.

