



RAPPORT ANNUEL
2023-2024
ANNUAL REPORT



« Venir au CRFMV m’a beaucoup aidé à reprendre confiance en moi. Ça m’a permis de sortir de l’isolement et d’accomplir de nouvelles choses. J’ai rencontré des personnes que j’apprécie énormément. Merci ! »

“Coming to the VMFRC has really helped me regain my self-confidence. It allowed me to come out of isolation and accomplish new things. I’ve met people I really like. Thank you!”

**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

www.crfmv.com

ISSN 1912-1490

TABLE DES MATIÈRES | TABLE OF CONTENTS

Mot de la présidente A word from the Chair	4
Mot de la Directrice générale A word from the Executive Director	6
Planification stratégique 2022-2025 Strategic Planning 2022-2025	9
Événements marquants Highlights	11
Bllan statistique Statistical review	14

SERVICES AUX FAMILLES | FAMILY SERVICES

Services de garde Childcare services	18
Enfance Childhood	20
Jeunesse Youth	22
Intégration et soutien communautaire Community integration and support	24
Soutien à l'emploi et à l'éducation Employment and education support	27
Soutien aux absences et aux mutations Deployment and posting support	29
Intervention psychosociale Psychosocial intervention	31

SERVICES INTERNES | INTERNAL SERVICES

Toujours en lien avec nos familles Always in touch with our families..	35
Ressources humaines Human resources	36
Finances et administration Finances and administration	38

ÉTATS FINANCIERS FINANCIAL STATEMENTS	39
--	-----------

MOT DE LA PRÉSIDENTE

La dernière année a été marquée par des changements significatifs, notamment le départ de notre directeur général, en poste depuis cinq ans. Mes collègues du conseil d'administration et moi-même avons redoublé d'efforts pour trouver un remplaçant. Avec l'aide d'une firme, nous avons trouvé une perle rare, dont l'expérience et les convictions ne laissent aucun doute sur ses compétences.

Dès son arrivée, nous avons travaillé ensemble à l'élaboration d'un plan financier visant à assurer la pérennité et la stabilité du Centre pour les années à venir. Une révision de l'organigramme, combinée à l'injection de nouveaux fonds par la 2^e Division, nous a permis d'atteindre une partie de ces objectifs.

Je tiens à souligner l'extraordinaire relation que le Centre entretient depuis plusieurs années avec la chaîne de commandement. Au-delà des aspects financiers, notre collaboration avec le 5^e GBMC, le 430 ETAH et le 35^e GBC pour préparer et soutenir le nouveau cycle de déploiement est très efficace. Le soutien du GS et du Soutien au Personnel est également crucial pour la livraison de nos services à la communauté militaire de l'Est-du-Québec. La réserve navale est plus proche que jamais du Centre, notamment grâce aux nouveaux moyens de communication mis en place pour leurs familles.

A WORD FROM THE CHAIR

The past year was marked by significant changes, particularly the departure of our General Manager, who had been with us for five years. My colleagues and I on the Board of Directors redoubled our efforts to find a replacement. With the help of a firm, we found a rare pearl, whose experience and convictions leave no doubt as to her skills.

As soon as she took up her new position, we set to work on a financial plan that would ensure continuity and stability in the coming years. A revision of the Centre's organization chart, accompanied by the injection of new funds by the 2nd Division, put us on track to achieve these objectives.

I would like to emphasize the extraordinary relationship that the Centre has maintained with the chain of command for many years. In addition to the financial aspects, the relationships with 5 CMBG, 430 Tac Hel Sqn and 35 CBG to prepare and support the new deployment cycle are highly effective. The support from 2 CDSG and Personnel Support is also invaluable in delivering our services to the military community of Eastern Quebec. The Naval Reserve is closer than ever to the Centre, notably thanks to the new means of communication set up for their families.

Le Centre est désormais bien positionné pour soutenir ce nouveau cycle de déploiements, qui constitue l'essence même de notre organisation. La contribution des employés et des bénévoles est inestimable pour le bien-être des familles militaires, et je les remercie de tout cœur.

Julie Grandmaison
Présidente

The Centre is now very well positioned to support this new cycle of deployments, which is the fundamental work of our organization. The contribution of our employees and volunteers is invaluable to the well-being of military families, and I thank them from the bottom of my heart.

Julie Grandmaison
Chair



MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Dès mon entrée en poste, j'ai pu créer des liens de confiance et des alliances stratégiques avec les partenaires ce qui est une priorité pour moi. Je me suis déployée rapidement sur le terrain pour rencontrer les employés, les membres du leadership militaire et d'autres personnes clés.

La situation financière et la saine gestion du budget étant des enjeux de taille, j'ai mis immédiatement la main à la pâte et rétabli l'équilibre budgétaire.

J'ai travaillé en étroite collaboration avec les membres dévoués du conseil d'administration pour avancer les objectifs du plan stratégique en adaptant certains éléments à l'état actuel.

J'ai rassemblé les efforts collectifs des directeurs, gestionnaires et des employés afin de progresser vers l'atteinte des objectifs.

L'année 2023-2024 marque le début d'un processus de modernisation qui amènera notre organisation à être mieux armée pour continuer de répondre avec agilité, forte de nos acquis et nos expertises, aux besoins des familles militaires.

Je tiens à remercier le conseil d'administration et la chaîne de commandement pour leur accueil exceptionnel. Je veux remercier

A WORD FROM THE EXECUTIVE DIRECTOR

As soon as I took up my position, I began forging bonds of trust and strategic alliances with our partners, which is a priority for me. I quickly deployed to the field to meet with employees, members of the military leadership and other key people.

As the financial situation and sound budget management were major issues, I immediately got down to work and restored a balanced budget.

I worked closely with the dedicated members of the Board of Directors to advance the objectives of the strategic plan, while adapting certain elements to the current situation.

I rallied the collective efforts of directors, managers and employees to make progress towards achieving the objectives.

The year 2023–2024 marks the beginning of a modernization process that will better equip our organization to continue to respond with agility to the needs of military families, building on our experience and expertise.

I would like to thank the Board of Directors and the chain of command for their exceptional welcome. I especially want to thank the entire team of professionals at the Valcartier MFRC

tout spécialement la grande équipe de professionnels du CRFM Valcartier pour votre passion, votre dévouement, votre très grand cœur et votre énergie contagieuse qui me motivent au plus haut point. Ensemble, poursuivons notre mission de servir nos familles militaires!

Je suis enthousiaste à perpétuer l'excellence de notre organisation. Chez nous le statu quo n'existe pas!

*Lisa Kennedy
Directrice générale*

for your passion, your dedication, your big hearts and your contagious energy, which are major motivators for me. Together, let's continue our mission to serve our military families!

I'm enthusiastic about perpetuating the excellence of our organization. For us, there's no such thing as the status quo!

*Lisa Kennedy
Executive Director*



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.

PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2022-2025

ÉTAT DE L'AVANCEMENT ET DES ORIENTATIONS STRATÉGIQUES

1-Pérennité financière

Le fonds de roulement du Centre est maintenu à entre 3 et 6 mois. L'injection de nouveaux fonds de la 2^e Division avec récurrence et une réorganisation interne a permis le retour à l'équilibre budgétaire pour le présent exercice et pour les exercices budgétaires futurs.

2- Clientèle élargie

L'équipe de communication a proposé, à la suite de l'analyse de sa clientèle, 5 segments distincts de la clientèle. Les communications externes des différents services sont maintenant ciblées au travers de ces 5 personas. Plusieurs outils ont été mis en place afin de cibler leurs clientèles respectives.

3-Consolidation et modernisation des services

Chaque service a fait la révision des activités de leurs secteurs et a recentré leur offre pour répondre aux enlignements et exigences des bailleurs de fonds principaux. Ajustement constant pour répondre aux changements de la nouvelle mouture du manuel des opérations de SFM et axé les services pour répondre aux enjeux de la réalité militaire.

4-Stratégie communication marketing

L'équipe des communications a procédé en 2022 à un sondage de la communauté militaire sur leurs habitudes de consommation de l'information du Centre. Il est prévu de reconduire le même sondage auprès de cette dernière en 2024 pour y constater l'évolution de ces habitudes.

STRATEGIC PLANNING 2022-2025

PROGRESS REPORT ON STRATEGIC ORIENTATIONS

1-Financial sustainability

The Centre maintains three to six months' working capital. The injection of new, recurring funds from the 2nd Division and an internal reorganization have enabled the Centre to return to a balanced budget for the current and future fiscal years.

2- Expanded clientele

Following an analysis of the Centre's clientele, the communications team proposed five distinct client segments. External communications from the various services are now targeted through these five personas. Several tools have been put in place to target their respective clienteles.



5-Mobilisation du personnel

Une prise de mesure confidentielle de l'état des employés est mise en place depuis 2018. Le taux de mobilisation de la grande équipe du Centre s'élève à 98% en moyenne. Il s'agit d'une augmentation par rapport à la moyenne de 89% enregistré depuis sa mise en place.

6-Arrimage CRFMV-Fondation

Un arrimage régulier s'effectue à chaque mois avec la Fondation via les réunions du conseil d'administration et la direction du Centre. Les ententes ont été revues et les contributions financières confirmées, à la satisfaction de tous.

7-Efficience administrative et opérationnelle

L'outil national fourni par SFM est bien en place et les ajustements s'effectuent au même rythme que les changements annoncés par ces derniers.

3-Service consolidation and modernization

All services have reviewed their sectors' activities and refocused what they offer, in order to meet the guidelines and requirements of the key funders. Ongoing adjustments are made to respond to changes in the new version of the MFS operations manual and focus on our services to meet the challenges of military reality.

4-Marketing communications strategy

In 2022, the communications team conducted a survey to find out how the military community consumes the Centre's information. They plan to repeat the same survey in 2024 to identify any changes in the community's information consumption habits.

5-Employee engagement

A confidential measurement of employee engagement has been in place since 2018. The engagement rate of the Centre's team as a whole averages 98%. This is higher than the average of 89% that had been recorded since the implementation of the measurement process.

6-VMFRC-Foundation liaison

Regular monthly liaison is maintained with the Foundation through meetings of the Board of Directors and the Centre's management. Agreements have been reviewed and financial contributions confirmed, to everyone's satisfaction.

7-Administrative and operational efficiency

The national tool provided by MFS is in place, and adjustments are being made at the same pace as the changes announced by MFS.



ÉVÉNEMENTS MARQUANTS

NOUVELLE DIRECTRICE GÉNÉRALE

À la suite du départ du directeur général, le conseil d'administration a annoncé l'embauche de madame Lisa Kennedy comme directrice générale du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier (CRFMV). Madame Anne St-Gelais a assuré l'intérim avec brio durant le processus de recrutement.

En septembre, la nouvelle directrice générale, Lisa Kennedy, a fait son entrée au sein de l'organisation marquant ainsi le début d'une nouvelle ère pour le CRFMV.

Avec son leadership mobilisateur, sa passion et son indéniable envie de faire la différence pour les familles militaires, elle a partagé sa vision de bienveillance combinée avec de l'agilité organisationnelle, deux clés du succès fondamentales selon elle.

HIGHLIGHTS

NEW EXECUTIVE DIRECTOR

Following the departure of the previous Executive Director, the Board of Directors announced the hiring of Lisa Kennedy as Executive Director of the Valcartier Military Family Resource Centre (VMFRC). Anne St-Gelais served ably as the acting Executive Director during the recruitment process.

In September, our new Executive Director, Lisa Kennedy, joined the organization, ushering in a new era for the VMFRC.

With her inspiring leadership, passion and a strong desire to make a difference for military families, she shared her vision of caring combined with organizational agility, which she believes are two fundamental keys to success.





TROPHÉE DE LA CHAMBRE DE COMMERCE

En octobre, le Centre a reçu un trophée de la Chambre de commerce et d'industrie de Québec. La CCIQ a témoigné sa reconnaissance pour notre dévouement, notre implication et l'excellence de nos réalisations dans le domaine des services sociaux.

CHAMBER OF COMMERCE TROPHY

In October, the Centre received a trophy from the Chambre de commerce et d'industrie de Québec. The CCIQ recognized our dedication, our commitment and our excellent achievements in the field of social services.



COLLABORATION AVEC FROMAGERIE VICTORIA

Grâce à la collaboration avec Fromagerie Victoria, le Centre a reçu 11 148 \$ provenant de l'événement « Une poutine, un don ». Les employés du Centre se sont déployés dans les diverses succursales à travers le Québec. Le Centre est honoré de pouvoir collaborer avec un partenaire aussi engagé et soucieux de faire une différence dans notre communauté.

VISITE DE LA SECRÉTAIRE PARLEMENTAIRE DU MINISTÈRE DE LA DÉFENSE NATIONALE

En novembre, le Centre a reçu la visite de la secrétaire parlementaire du ministère de la Défense nationale, madame Marie-France Lalonde. Elle est venue rencontrer l'équipe et elle s'est dite impressionnée du dévouement, de la qualité et de la compétence du personnel du CRFM Valcartier.

COLLABORATION WITH FROMAGERIE VICTORIA

Thanks to this collaboration, the Centre received \$11,148 from the "Une poutine, un don" event, during which Centre employees were deployed to various Fromagerie Victoria locations in Quebec. The Centre is honoured to be able to collaborate with a partner that is so committed to making a difference in our community.

VISIT FROM THE PARLIAMENTARY SECRETARY OF THE DEPARTMENT OF NATIONAL DEFENCE

In November, the Centre received a visit from the Parliamentary Secretary of the Department of National Defence, Marie-France Lalonde. She came to meet the team and was impressed by the dedication, quality and competence of the Valcartier MFRC staff.

BILAN STATISTIQUE

SONDAGE AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE

98 % des répondants sont très satisfaits ou satisfaits des services qu'ils ont reçus.

35% des répondants étaient de nouveaux utilisateurs de nos services.

Les répondants prennent connaissance de nos services principalement par le bouche-à-oreille et la page Facebook. Les autres moyens complémentaires les plus utilisés sont l'infolettre et la programmation.

STATISTICAL REVIEW

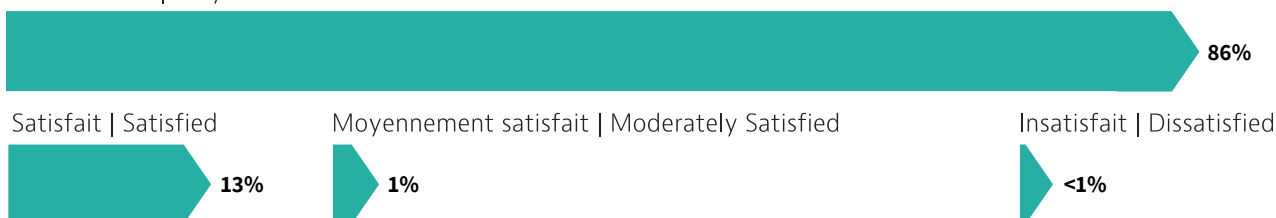
CLIENT SURVEY

98% of respondents were satisfied or very satisfied with the services they received.

35% of respondents were new users of our services.

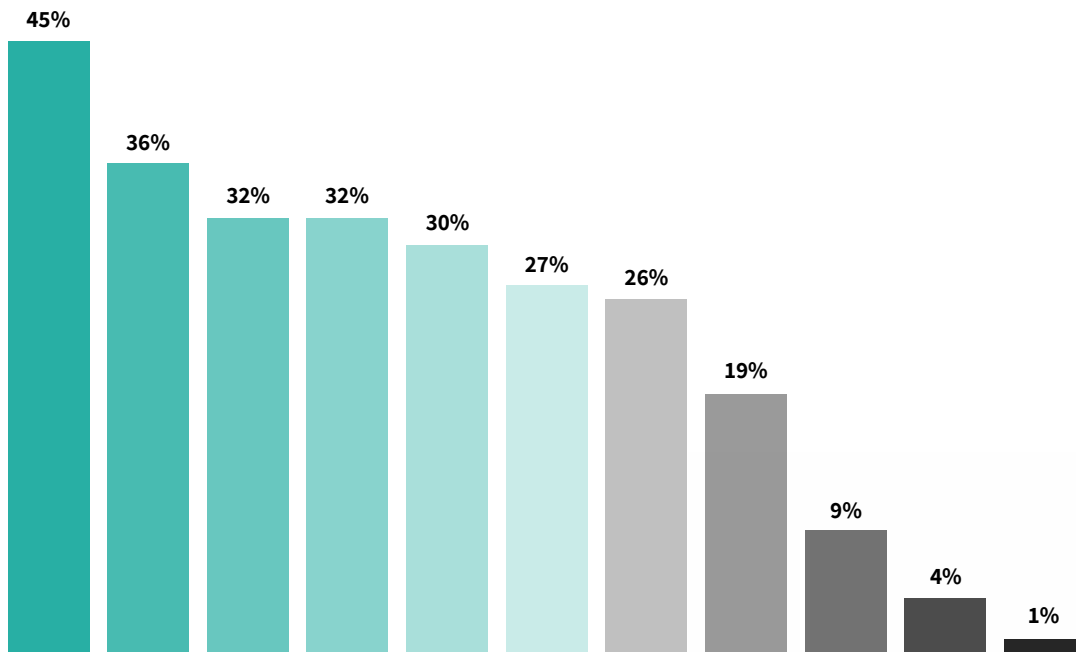
Respondents learned about our services mainly through word of mouth and the Facebook page. The other most frequently used means are the newsletter and programming.

Très satisfait | Very satisfied



BESOINS RÉPONDUS PAR LES SERVICES DU CRFMV

NEEDS ANSWERED BY THE VMFRC SERVICES



- Créer des liens/Socialiser
Create ties/Socialize
- Briser l'isolement
Break isolation
- Échanger sur des réalités communes
Chat about shared realities
- Diminuer le niveau de stress
Reduce stress level
- Acquérir des compétences ou connaissances
Acquire competencies or knowledge
- 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
- Meilleure compréhension des impacts du mode de vie militaire
Better understanding of the impacts of the military lifestyle



RÉPARTITION DES SERVICES RENDUS PAR SECTEUR

Ce n'est pas moins de 24 487 services qui ont été rendus auprès de notre clientèle.

BREAKDOWN OF SERVICES DELIVERED, BY SECTOR

In total, 24,487 services were delivered to our clients.

SERVICES	%
Services à l'emploi Employment Services	18%
Halte-garderie Drop-in Daycare	12%
Services jeunesse 12-17 ans Youth Services 12- 17 years old	10%
Enseignement des langues secondes Second Language Training	10%
Développement personnel Personal Development	10%
Soutien lors de mutation Support During Posting	8%
Services psychosociaux et santé mentale Psychosocial Services and Mental Health	7%
Soutien lors d'absences Support During Absence	6%
Programme pour les familles des vétérans Veterans Family Program	6%
Services à l'enfance 0-5 ans Childhood Services 0-5 years old	5%
Services pour les familles de militaires blessés ou malades Services for the families of ill or injured military members	5%
Service à l'enfance 6-12 ans Childhood Services 6-12 years old	2%
Service de garde d'urgence Emergency Childcare Service	1%
Action bénévole Volunteering	1%

BASE DE DONNÉES NATIONALE

L'utilisation d'une base de données nationale depuis avril 2022 a permis de brosser un meilleur portrait des besoins, d'identifier le nombre de clients uniques (nombre d'individus différents desservis dans une période donnée) et une standardisation des données entre les CRFM. Quelques statistiques nationales obtenues durant l'année ont permis de constater l'apport important de Valcartier dans l'offre nationale du PSFM.

Cette année nous avons répondu à 4 515 clients ce qui représente une augmentation de 28% par rapport à l'an passé.

18% de la communauté militaire de Valcartier (militaires, conjoints et enfants) utilisent les services du Centre.

NATIONAL DATABASE

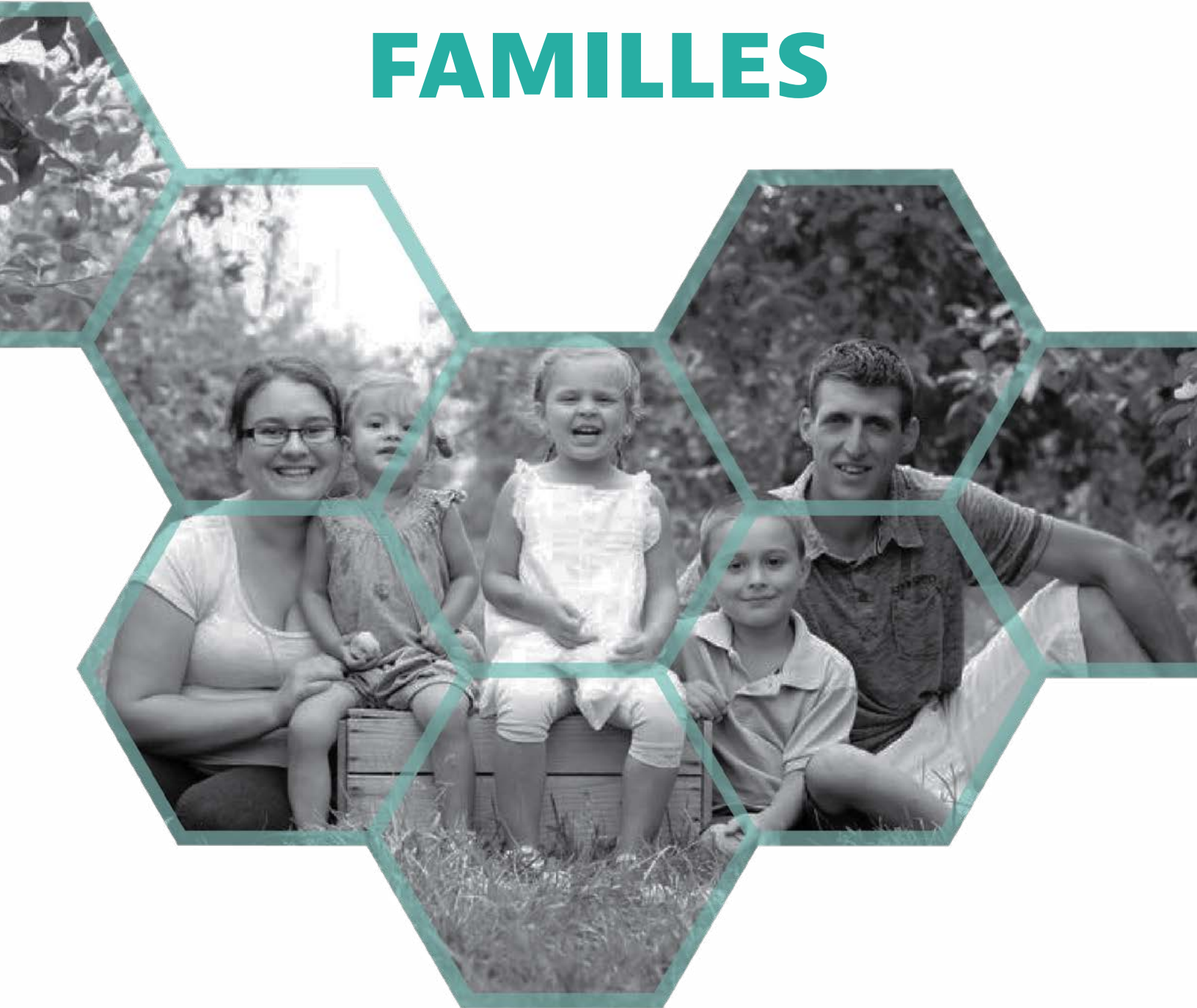
The use of a national database since April 2022 has enabled us to paint a better picture of needs, identify the number of unique clients (number of different individuals served in a given period) and standardize data between the MFRCs. A few national statistics obtained during the year highlighted Valcartier's important contribution to the MFSP's national offering.

This year we served 4,515 clients—an increase of 28% over last year.

18% of people in the Valcartier military community (members, spouses and children) use the Centre's services.

18%

SERVICES AUX FAMILLES



FAMILY SERVICES

SERVICES DE GARDE | CHILDCARE SERVICES

FRÉQUENTATION DE LA HALTE-GARDERIE |
DROP-IN DAYCARE ATTENDANCE

3 818
ENFANTS | CHILDREN

« Je tenais à vous écrire ce petit mot pour vous remercier et souligner votre précieux rôle auprès de nos minis. Merci de nous avoir permis de reprendre confiance. Merci de nous permettre d'aller au travail sans soucis. Merci d'avoir accueilli mon garçon chaleureusement. Merci pour votre disponibilité physique et affective pour nos cocos. Merci pour votre bienveillance. Merci pour votre patience, votre entrain et vos efforts pour occuper et éduquer nos minis. Votre travail est très important et mérite d'être souligné. MERCI!!! »



“I wanted to write this little note to thank you and underline your precious role with our little ones. Thank you for helping us regain our confidence. Thank you for enabling us to go to work without worrying. Thank you for welcoming my boy so warmly. Thank you for your physical and emotional availability to our kids. Thank you for your kindness. Thank you for your patience, your enthusiasm, your unflagging energy and your efforts to occupy and educate our children. Your work is very important and deserves to be recognized. THANK YOU!!!”

LA DEMANDE TOUJOURS AU RENDEZ-VOUS

Au courant de la dernière année, nous avons ouvert des places supplémentaires pour trois jours par semaine en doublant le nombre d'enfants présents au niveau des services pour les poupons afin de pouvoir répondre davantage aux besoins très criants des parents.

Le taux d'occupation des services de garde est saturé, en effet 139 demandes n'ont pu être répondues.

Au total 186 familles différentes ont reçu des services de la halte. Ces services ont aussi été offerts trois soirées par semaine.

NOUVEAU MATÉRIEL ÉDUCATIF

Dans le cadre du projet pour achat de matériel adapté pour les enfants handicapés de la Fondation Mirella & Lino Saputo nous avons obtenu un financement de 3 215,25 \$ pour faire l'achat de nouveau matériel éducatif pour la halte-garderie.

PROGRAMME NATIONAL POUR OBLIGATION FAMILIALE

Au total 310 heures de services ont été offertes pour soutenir les familles. 95 fréquentations d'enfants ont été enregistrées dans ce volet de service. Ces services s'adressent aux familles plus vulnérables qui vivent une absence liée aux opérations militaires ou qui vivent avec un membre blessé ou un vétéran.

DEMAND STILL HIGH

Over the past year, we have opened additional spaces for three days a week, doubling the number of children in our infant services to better meet parents' pressing needs.

The daycare services are saturated, with 139 requests that could not be met.

A total of 186 different families received services from the drop-in daycare. These services were also offered three evenings a week.

NEW EDUCATIONAL MATERIALS

As part of the Mirella & Lino Saputo Foundation's project to purchase adapted equipment for disabled children, we obtained funding of \$3,215.25 to acquire new educational material for the drop-in daycare centre.

NATIONAL FAMILY OBLIGATION PROGRAM

A total of 310 hours of services were offered to support families. 95 children were registered in this service stream. These services are designed for the most vulnerable families experiencing an absence related to military operations, or living with an injured member or veteran.



ENFANCE | CHILDHOOD

PRÉSENCES AUX GROUPES PARENTS-ENFANTS |
ATTENDANCE AT PARENT-CHILDREN GROUPS

1 475

« J'adore l'ouverture et l'inclusion dont fait preuve le CRFMV lors des activités. Il est clair que tous les enfants sont accueillis sur un pied d'égalité et avec amour! C'est un gros plus pour plusieurs familles de la communauté »



“I love how open and inclusive the VMFRC’s activities are. It’s clear that all children are welcomed equally and with love! That’s a big plus for many families in the community.”

DES GROUPES VARIÉS POUR TOUTES LES CLIENTÈLES

Les groupes de parents et d'enfants ont été très actifs cette année, 138 matinées ont été offertes.

La clientèle a pu profiter des différents groupes offerts : Le « Get together Club », regroupant des familles anglophones et des francophones qui désirent socialiser et s'intégrer à la communauté, Bébés jasettes pour les parents d'enfants de 0 à 12 mois et Plein d'soleil pour les parents d'enfants de 0 à 5 ans.

ACTIVITÉS RASSEMBLEUSES ET NOVATRICE

ACTIVITÉ ACTIVITY	PARTICIPANTS
Échange de vêtements et de jouets Clothing and toy exchange	63
Activité entre pères anglophones English-speaking fathers' activity	26
Dad Fest	500

L'activité d'échange de vêtements et de jouets a pu permettre à une nouvelle frange de la communauté de prendre connaissance des services de notre organisation tout en aidant les familles vivant des difficultés financières.

11 papas et 15 enfants ont participé à une première activité entre pères pour la communauté anglophone en collaboration avec le Jeffery Hale.

Plus de 500 personnes étaient présentes au DadFest pour souligner la semaine québécoise de la paternité. Un franc succès.

PROGRAMME ET ATELIERS

10 visites ont été réalisées auprès de futurs parents dans le cadre du programme Bienvenue bébé.

Ateliers offerts pour les parents de poupon

Plusieurs familles ont pu profiter de divers ateliers destinés à renforcer les compétences parentales, briser l'isolement et encourager l'entraide : Atelier de cuisine à petit prix entre mamans, atelier sur la diversification alimentaire menée par l'enfant en collaboration avec le CIUSSS, atelier sur le jeu actif à petit prix, atelier sur le langage des signes pour bébé et atelier sur la santé mentale post-partum.

VARIED GROUPS FOR ALL CLIENTELES

Parent/child groups were very active this year, with 138 mornings offered.

Clients were able to take advantage of the various groups offered: the Get Together Club, bringing together Anglophone and Francophone families who want to socialize and integrate into the community; Small Talk for parents of children aged 0 to 12 months; and Sunny day Group for parents of children aged 0 to 5 years.

INNOVATIVE ACTIVITIES THAT BRING PEOPLE TOGETHER

The clothing and toy exchange enabled a new segment of the community to learn about our organization's services, while helping families in financial difficulty.

Eleven dads and 15 children took part in a first-ever father-to-father event for the English-speaking community, in collaboration with the Jeffery Hale.

Over 500 people attended Dad Fest to mark Quebec Fatherhood Week. A resounding success.

PROGRAM AND WORKSHOPS

Ten visits were made to future parents as part of the Welcome Baby program.

Workshops for parents of babies

Many families were able to take advantage of various workshops designed to strengthen parenting skills, break isolation and encourage mutual support: a low-cost cooking workshop for mothers, a workshop on child-led food diversification in collaboration with the CIUSSS, a workshop on active low-cost playing, a workshop on baby sign language and a workshop on post-partum mental health.

JEUNESSE | YOUTH

LES AVENTURIERS THE ADVENTURERS	448 présences
LE CLUB JEUNESSE LE REPAIRE LE REPAIRE YOUTH CLUB	1 936 présences
DISCOS	963 participants

« Merci à la belle gang qui s'occupe de ma fille au CRFMV. Elle s'y sent accueillie et en tant que parent, il est agréable de savoir qu'elle est entre de bonnes mains! Chapeau! :) »



“Thank you to the wonderful group of people who take care of my daughter at the VMFRC. It makes her feel welcome, and as a parent, it’s nice to know she’s in good hands! Hats off to them! :)”

PRÉVENTION AUPRÈS DES JEUNES

De nombreux ateliers ont été offerts tout au long de l'année au Centre et dans les écoles Alexander-Wolff et Dollard-des-Ormeaux. Des midis discussions à l'école Alexander Wolff sur différents sujets à caractère préventif ont aussi eu lieu dans le but d'aiguiller les professeurs et les jeunes sur les défis de la vie de famille militaire.

Au total 514 jeunes ont été rejoints par différentes activités de prévention :

- Seul en toute sécurité
- Amis 101
- Technique d'impact sur l'intimidation
- Passation du primaire au secondaire

NOUVEAUTÉ

Cette année, un local à proximité de l'école secondaire Roger-Comtois a été mis à notre disposition pour rencontrer les jeunes sur l'heure du diner. L'utilisation de ce local s'inscrit dans le cadre du projet Connexion jeunesse en partenariat avec la Table d'action préventive jeunesse et certains partenaires du milieu, le tout financé par la ville de Québec.

Les groupes des Aventuriers destinés aux jeunes de 10 à 12 ans ont été offerts 27 fois.

Une forte présence de jeunes a été enregistrée durant les ouvertures du Club jeunesse Le Repaire. Certains soirs, les intervenants ont accueilli entre 20 à 30 jeunes.

Les bénévoles jeunesse ont organisé cinq discos pour les jeunes de 5 à 12 ans comme levée de fond pour leurs activités.

DES JEUNES AU TRAVAIL

La jeune coopérative Valcar-Co a réalisé plus de 41 contrats dans la communauté, soit pour de l'animation lors d'activités communautaires, pour des contrats de gardiennage ou de tonte de pelouse, 69 jeunes ont été impliqués dans les différents contrats.

PREVENTION FOR YOUNG PEOPLE

Numerous workshops were offered throughout the year at the Centre and in the Alexander Wolff and Dollard-des-Ormeaux schools. Lunchtime discussions on various prevention-related topics were also held at the Alexander Wolff school, to help teachers and young people understand the challenges of military family life.

A total of 514 young people took part in various prevention activities:

- Home alone workshop;
- Friends 101;
- Impact technique for bullying
- Transition from primary to secondary school

NEW

This year, a space near Roger-Comtois secondary school was made available to us for lunchtime meetings with young people. The use of this space is part of the Connexion jeunesse project in partnership with the Table d'action préventive jeunesse and a number of community partners, funded by the City of Quebec.

The Adventurers groups for 10- to 12-year-olds were offered 27 times.

There was a strong youth presence when Le Repaire youth club was open. On some evenings, staff welcomed between 20 and 30 young people.

Youth volunteers organized five discos for 5- to 12-year-olds to raise funds for their activities.

YOUNG PEOPLE AT WORK

The Valcar-Co youth cooperative carried out more than 41 contracts in the community for tasks such as facilitation during community activities, babysitting or lawn mowing. In all, 69 young people were involved in the various contracts.

INTÉGRATION ET SOUTIEN COMMUNAUTAIRE | COMMUNITY INTEGRATION AND SUPPORT

RENCONTRE DE COMITÉ COMMITTEE MEETINGS	243
HEURES DE BÉNÉVOLAT VOLUNTEER HOURS	3984
NOMBRES DE BÉNÉVOLES ACTIFS NUMBER OF ACTIVE VOLUNTEERS	215
NOUVEAUX BÉNÉVOLES NEW VOLUNTEERS	81

« En devenant bénévole au CRFM, je me suis sentie incroyablement intégrée et soutenue, et j'en suis vraiment reconnaissante. »



“Becoming a volunteer with the MFRC has made me feel incredibly included and supported and I am truly grateful for that.”

PARTICIPATION AUX RASSEMBLEMENTS COMMUNAUTAIRES

Les traditionnelles portes ouvertes sous forme de chasse aux cocos, la toute première journée des dons entre citoyens et une programmation estivale ont su rassembler des centaines de membres de la communauté. Des opportunités d'accueil, d'échange et de socialisation.

Le CRFMV a souligné la Journée de la Reconnaissance des familles de militaires qui a permis de remercier les familles des militaires pour leurs sacrifices et leur soutien continu. Cette journée représente aussi un moment pour les membres des Forces armées canadiennes de remercier directement leurs propres familles de tout ce qu'elles font en arrière-scène pour soutenir les militaires dans leur travail.

PARTICIPATION IN COMMUNITY EVENTS

Hundreds of community members took part in our traditional open houses, in the form of an Easter egg hunt, our first-ever citizen donations day and our summer program. Opportunities to welcome people, exchange, and break isolation.

The VMFRC celebrated Military Family Appreciation Day, thanking military families for their ongoing sacrifices and support. This day also provides an opportunity for members of the Canadian Armed Forces to directly thank their own families for all they do behind the scenes to support them in their work.

RASSEMBLEMENT EVENT	# OCCASIONS	PARTICIPANTS
Portes ouvertes Open house Day	2	659
Journée des dons Donations Day	1	120
Rencontres communautaires estivales Summer Community Gatherings	15	181
Journée de reconnaissance des familles militaires Military Family Appreciation Day	1	500
Rencontres communautaires offertes dans la langue anglaise English-language community gatherings	3	84
Matinées sociales en anglais Social mornings in English	12	114
Matinée familiale de Noël Christmas morning family gathering	1	223
Journée internationale des femmes International Women's Day	1	54





ENSEMBLE AVEC LA COMMUNAUTÉ ANGLOPHONE

Étant soucieux de l'intégration de la communauté anglophone, des macarons d'identification ont été créés afin de permettre aux anglophones de reconnaître dans leur entourage les gens qui s'expriment en anglais. Les macarons sont utilisés lors d'événements et distribués également à la communauté militaire.

Le comité de bénévoles bilingues offre dorénavant un endroit à l'ambiance décontractée et sans jugement pour parler ou pratiquer la langue anglaise lors des matinées sociales. Les membres du comité ont ajusté leur offre de service en fonction des besoins observés et nommés par la clientèle de langue anglophone.

ACTION BÉNÉVOLE

Bien que chaque moment de bénévolat soit important, certaines personnes se démarquent par leur évolution personnelle, leur dynamisme et surtout par leur grande implication. Nous avons souligné encore cette année une dizaine de bénévoles qui se sont spécialement démarqués.

TOGETHER WITH THE ENGLISH-SPEAKING COMMUNITY

As part of our commitment to the integration of the English-speaking community, we have created identification buttons to help English speakers recognize people in their environment those who speaks English. The buttons are worn at events and also distributed to the military community.

The Bilingual Volunteer Committee now offers a relaxed, non-judgmental place to speak or practice English at social mornings. The members of the committee have adjusted the services they offer in line with the needs observed and expressed by the English-speaking clientele.

VOLUNTEER WORK

Every moment of volunteer work is important, but some people stand out for their personal development, their energy and, above all, their commitment. Once again this year, we have singled out a dozen volunteers who have made a special contribution.

SOUTIEN À L'EMPLOI ET À L'ÉDUCATION | EMPLOYMENT AND EDUCATION SUPPORT

CLIENTS DIFFÉRENTS DESSERVIS DIFFERENT CUSTOMERS SERVED	749
HEURES D'INTERVENTION HOURS OF INTERVENTION	4082
RENCONTRES EN PERSONNE FACE-TO-FACE MEETINGS	888
RENCONTRES VIRTUELLES VIRTUAL MEETINGS	418
RENCONTRES TÉLÉPHONIQUES TELEPHONE MEETINGS	388

« Ma conseillère d'orientation est très accueillante et chaleureuse. Elle a tout de suite su me rendre à l'aise. Elle a fait preuve d'une excellente écoute et a su me donner de très bonnes pistes pour ma recherche d'emploi. Elle m'a aussi aidée pour la préparation d'entrevue et à mettre mes forces et mes aptitudes en valeur. Je me suis sentie écoutée et valorisée tout au long du processus. Merci ! »



“My guidance counsellor is very warm and welcoming. She immediately made me feel at ease. She was an excellent listener and was able to give me some very good leads for my job search. She also helped me prepare for interviews and highlight my strengths and skills. I felt listened to and valued throughout the process.

Thank you!”

NOS PROFESSIONNELS PARTAGENT LEUR SAVOIR

À plusieurs occasions, nos conseillers d'orientation et nos intervenants ont offert des ateliers spécialisés. Ils ont offert entre autres des ateliers favorisant la transition à la vie civile pour les vétérans et leur famille, d'autres pour l'intégration à l'emploi de la communauté anglophone ainsi qu'un atelier pour les bénévoles axé sur le travail d'équipe et la connaissance de soi. Une séance d'information sur comment postuler sur un emploi à la Fonction publique fédérale a également été offerte.

PROMOTION DE LA COMMUNAUTÉ MILITAIRE AUPRÈS D'EMPLOYEURS CIVILS

Des visites auprès d'employeurs et d'organismes communautaires ainsi que l'implication dans différents projets régionaux tel que la Foire de l'emploi de Québec, ont permis de faire connaître nos services et de promouvoir les avantages propres aux candidats de la communauté militaire.

PROGRAMME D'ENSEIGNEMENT EN LANGUE SECONDE (PELS)

Un nouveau partenariat avec le Centre Saint-Louis a vu le jour nous permettant d'offrir à plusieurs conjoints de militaires, entre autres, de bénéficier de cours d'anglais ou de français pour les aider dans leur intégration et faciliter leur entrée sur le marché du travail Québécois.

OUR PROFESSIONALS SHARE THEIR KNOWLEDGE

On a number of occasions, our guidance counsellors and practitioners have offered specialized workshops. These included workshops to help veterans and their family make the transition to civilian life, employment integration workshops for the English-speaking community, and a workshop for volunteers on teamwork and self-awareness. An information session on how to apply for a job in the federal public service was also offered.

PROMOTING THE MILITARY COMMUNITY TO CIVILIAN EMPLOYERS

Visits to employers and community organizations, as well as involvement in various regional projects such as the Foire de l'emploi de Québec [Quebec City job fair], enabled us to raise awareness of our services and promote the advantages specific to candidates from the military community.

SECOND LANGUAGE TRAINING PROGRAM (SLTP)

A new partnership with the Centre Saint-Louis has enabled us to offer English or French courses to a number of military spouses to help them integrate and facilitate their entry into the Quebec job market.

COURS DE LANGUES SECONDES | SECOND LANGUAGE COURSES

Nombre de groupes de français | Number of French groups

4

Nombre de groupes d'anglais | Number of English groups

12

TOTAL DES PARTICIPANTS | TOTAL OF PARTICIPANTS

198

SOUTIEN AUX ABSENCES ET AUX MUTATIONS | DEPLOYMENT AND POSTING SUPPORT

CONTACTS AUX FAMILLES VIVANT UNE ABSENCE | CONTACTS FOR FAMILIES
EXPERIENCING AN ABSENCE

1 118

CONTACTS AUX FAMILLES MUTÉES | CONTACTS FOR TRANSFERRED FAMILIES

355

« J'adore que mon fils puisse aller au Centre, cela l'a aidé à s'intégrer puisque nous venons d'arriver à Valcartier et il a pris plus de confiance en lui je vois une énorme différence, un gros merci. »



“I love that my son can go to the Centre—it helped him integrate since we’ve just arrived at Valcartier, and he’s gained more self-confidence. I can see a huge difference. A big thank you.”



UNE ÉQUIPE DE PREMIÈRE LIGNE

En plus de soutenir les familles lors des mutations, l'équipe du soutien aux absences et aux mutations s'est concentrée à accompagner les familles pendant les opérations actives et imprévues. En effet, une offre de service rapide a été mise en place afin d'accompagner les familles vivant l'absence du militaire parti offrir du soutien aux autorités civiles pour combattre les feux de forêt dans plusieurs provinces canadiennes. Au même moment, d'autres familles ont vécu l'absence due aux opérations en Israël. Informer et soutenir ces familles s'est avéré un défi que nous avons relevé avec adresse.

ADAPTATION AU NOUVEAU CYCLE DE DÉPLOIEMENT

L'équipe a révisé l'offre de service afin de s'adapter au nouveau cycle de déploiement. La manière d'offrir certains services a été ajustée afin de gagner en efficacité pour offrir la meilleure préparation et le soutien aux familles pour les missions à venir.

UNE COMMUNAUTÉ PROACTIVE

Les courriels d'information aux familles que ce soit en lien avec le soutien aux absences ou les mutations ont été consultés par 65% des proches. Ceci démontre une proactivité certaine de notre clientèle.

VISITES DE BIENVENUES

Le nombre de visites de bienvenue des nouveaux arrivants a continué d'augmenter. Ces visites ont permis aux nouvelles familles de bien connaître le Centre. Lors de ces visites, une plante de bienvenue leur a été offerte grâce à l'implication de bénévoles.

A FRONT-LINE TEAM

In addition to supporting families during transfers, the absence and transfer support team has focused on guiding and assisting families during active and unplanned operations. In fact, a rapid service offering was put in place to support families during the absence of a military member who had left to provide support to civil authorities fighting forest fires in several Canadian provinces. At the same time, other families experienced an absence due to operations in Israel. Informing and supporting these families was a challenge that we met skillfully.

ADAPTING TO THE NEW DEPLOYMENT CYCLE

The team revised its service offering to adapt to the new deployment cycle. The way in which certain services are offered has been adjusted to gain in efficiency so as to offer the best preparation and support to families for future missions.

A PROACTIVE COMMUNITY

Family information emails, whether related to absence or transfer support, were consulted by 65% of family members. This demonstrates the proactivity of our clientele.

WELCOME VISITS

The number of welcome visits for new arrivals continued to rise. These visits enabled new families to get to know the Centre well. During these visits, a plant was given as a gift to newcomers, thanks to the involvement of volunteers.

INTERVENTION PSYCHOSOCIALE | PSYCHOSOCIAL INTERVENTION

NOMBRE DE CLIENTS NUMBER OF CLIENTS	1 320
FAMILLES DE MILITAIRES MILITARY FAMILIES	82%
FAMILLES DE VÉTÉRANS VETERAN FAMILIES	18%

« L'intervenante a exactement compris mes besoins. Elle a ciblé exactement comment m'aider. J'ai adoré son approche. Elle est humaine, compréhensive, flexible. Elle a utilisé mon vécu et mon expérience pour modeler ses interventions lors de nos rencontres. Je vais assurément la recommander et faire appel à nouveau à ses services en cas de besoin. J'ai créé un beau lien avec elle. »



“The counsellor understood my needs exactly. She targeted exactly how to help me. I loved her approach. She’s human, understanding and flexible. She used my life experience to shape what she said to me during our meetings. I’ll definitely recommend her and call on her services again when I need them. I’ve created a beautiful bond with her.”

UNE DEMANDE GRANDISSANTE

La complexité et la croissance des demandes des familles endeuillées ou dont le membre militaire est blessé font en sorte que plus de ressources ont dû être affectées vers le Centre de transition.

Les intervenants pour les familles de vétérans (IFV) ont été davantage impliqués dans les groupes et le développement des services touchant les impacts des blessures de stress opérationnelles auprès des familles.

GROWING DEMAND

The complexity and growth in demand from bereaved families or those with injured military members has meant that more resources have had to be allocated to the Transition Centre.

Veteran/Family Advisors (VFAs) have become more involved in groups and in the development of services dealing with the impact of operational stress injuries on families.

PROBLÉMATIQUE ISSUES	DESCRIPTION	SERVICE %
Blessures et transitions Injuries and transitions	Impact TSPT/BSO sur la famille, Impact de la libération, Cours/Exercice, Mutation, Déploiement Impact of PTSD/OSI on family, Impact of release, Course/Exercice, Transfer, Deployment	32%
Parentalité Parenting	Compétences parentales, Problème de comportement, Besoins particuliers, Problème scolaire, Relation parent adolescent Parenting skills, Behavioural problems, Special needs, School problems, Parent/adolescent relationship	34%
Couples	Difficultés conjugales, Séparation, Garde parentale post-séparation Marital difficulties, Separation, Post-separation parental custody	18%
Santé mentale Mental Health	Difficultés d'adaptation, Symptômes d'anxiété, Symptômes dépressifs Adjustment difficulties, Symptoms of anxiety, Symptoms of depression	16%

GROUPES THÉRAPEUTIQUES ET ATELIERS PRÉVENTIFS

À plusieurs occasions, nos intervenants en santé mentale ont offert des ateliers et groupes touchant divers sujets propres à la communauté militaire. De plus, ils ont chapeauté deux comités composés de bénévoles et vétérans. Les groupes et ateliers qui ont été proposés :

BSO

- Conférence/témoignage de Guy Dallaire
- Atelier virtuel GBSO: psychoéducation pour les conjointes
- Atelier Prendre soin de son couple avec une BSO
- Groupe E=MC3: familles vivant avec la BSO
- Groupe pour les enfants (devenus adultes) de militaire ayant un TSPT, réalisé par une étudiante à

THERAPEUTIC GROUPS AND PREVENTIVE WORKSHOPS

On a number of occasions, our mental health practitioners have offered workshops and groups on a variety of topics specific to the military community. They also lead two committees made up of volunteers and veterans. Groups and workshops offered:

OSI

- Guy Dallaire lecture/testimonial
- OSIG virtual workshop: psychoeducation for spouses
- Workshop: Taking care of your relationship with an OSI
- E=MC3 group: families living with OSI
- Group for adult children of military personnel with PTSD, organized by a Master's student in Social Work at Université Laval

la maîtrise en Travail social de l'Université Laval

- Groupe de soutien BSO conjointes
- Séjour de répit/ressourcement au Monastère des Augustines pour les conjointes de militaires/vétérans ayant une BSO

Prévention

- Atelier virtuel Charge mentale pendant l'exercice à Wainwright
- Atelier Fatigue de compassion
- Atelier Saine communication (coanimé avec Promotion de la Santé)

Transition vers la vie civile

- Atelier Projet de vie
- Atelier La vie après l'uniforme

Deuil

- Atelier sur le deuil dans le cadre d'une retraite d'une journée organisée par SSBOS.
- Conférence virtuelle sur le deuil dans le cadre du Sommet virtuel des familles de vétérans de l'institut Atlas.

Comités

- Comité Vétérans et leur famille : Activités diverses organisées pour la communauté: marche, jour du Souvenir, café-causerie, témoignage, etc.
- Comité Besoins particuliers : Initiatives diverses telles que la révision du guide besoins spéciaux, Kiosque au DadFest, système de prêt d'objets sensoriels, sensibilisation de journées thématiques, article de blogue, etc.

LE CRFMV PRÉSENT DANS SA COMMUNAUTÉ

Les intervenants ont été appelés à plusieurs reprises à collaborer avec les différentes autorités locales et organismes du milieu. Plusieurs présentations, rencontres d'arrimage et formations ont été réalisées afin de faire connaître la réalité des familles militaires et ses enjeux en santé mentale.

- Joint OSI support group
- Respite/resource stay at the Monastère des Augustines for spouses of soldiers/veterans with OSI

Prevention

- Virtual workshop: Mental load during exercise in Wainwright
- Compassion fatigue workshop
- Healthy communication workshop (co-hosted with Health Promotion)

Transition to civilian life

Life project workshop

Life after uniform workshop

Grief

- Workshop on grief as part of a one-day retreat organized by OSISS.
- Virtual conference on bereavement as part of the Atlas Institute's Veteran Family Virtual Summit.

Committees

- Veterans and Families Committee: Various activities organized for the community: walk, Remembrance Day, coffee chat, testimonials, etc.
- Special Needs Committee: Various initiatives such as revision of the special needs guide, Dad Fest booth, sensory object loan system, theme day awareness, blog article, etc.

THE VMFRC'S PRESENCE IN ITS COMMUNITY

On several occasions, our staff have been called upon to collaborate with local authorities and organizations. Several presentations, coordination meetings and training sessions were held to raise awareness of the reality of military families and the mental health issues they face.

SERVICES INTERNES



INTERNAL SERVICES

TOUJOURS EN LIEN AVEC NOS FAMILLES

FACEBOOK	4 507 ABONNÉES FOLLOWERS
INFOLETTRE NEWSLETTER	7 045 ABONNÉS SUBSCRIBERS
SITE WEB WEBSITE	19 376 VISITES VISITS

UNE ANNÉE TOUTE EN VIDÉOS

La dernière année fut marquée par 2 778 visionnements de l'ensemble du contenu de notre chaîne YouTube.

Des sujets très variés tels que : témoignages de bénévoles, campagne de recrutement pour le conseil d'administration, témoignages des utilisateurs de services ainsi que « Le CRFMV en Jase », le Balado signature du Centre.

L'équipe des communications a également participé au tournage d'une publicité avec son partenaire Fromagerie Victoria dans le cadre d'une campagne de financement pour les familles militaires « Une poutine, un don ».

NOS FAMILLES DE RÉSERVISTES INFORMÉES

Une toute nouvelle infolettre destinée particulièrement aux réservistes de la réserve navale a vu le jour dans la dernière année. Cette dernière s'ajoute à l'infolettre destinée aux familles de réservistes du 35e GBC, introduite l'année précédente et s'ajoute à nos moyens de communications directes avec les familles des réservistes.

TAUX D'OUVERTURE IMPRESSIONNANT

Le taux d'ouverture moyen de nos infolettres est de 45%. Ce nombre est particulièrement élevé en comparaison du taux moyen de 17%*.

*selon "le Canada numérique" de Léger Marketing.

CRFMV.COM

La section "blogue" de notre site web fait particulièrement bien avec 1 054 visites dans la dernière année. De plus, la page du secteur enfance est très populaire avec près de 1 100 visiteurs. La page destinée à l'administration militaire a été visitée 4 968 fois, ce qui constitue une porte d'entrée considérable vers notre site web.

ALWAYS IN TOUCH WITH OUR FAMILIES

A YEAR OF VIDEOS

During the past year, there were 2,778 views of all the content on our YouTube channel. Many different topics were covered, including volunteer testimonials, a recruitment campaign for the Board of Directors, testimonials from service users, and "Le CRFMV en Jase" ["VMFRC in Conversation"], the Centre's signature podcast.

The Communications team also took part in the filming of a commercial with our partner Fromagerie Victoria as part of a fundraising campaign for military families, "Une poutine, un don."

KEEPING OUR RESERVIST FAMILIES INFORMED

Last year saw the launch of a brand-new newsletter aimed specifically at naval reservists. It joins the 35 CBG reservist family newsletter, introduced the previous year, and our direct communications with reservist families.

IMPRESSIVE OPEN RATE

The average open rate for our newsletters is 45%. This number is particularly high compared to the average rate of 17%*.

*According to Leger Marketing's "Digital Canada."

CRFMV.COM

The "blog" section of our website is doing particularly well, with 1,054 visits in the past year. In addition, the children's sector page is very popular, with almost 1,100 visitors. The military administration page has been visited 4,968 times, a considerable gateway to our website.

STATISTIQUES INFORMATION ET RÉFÉRENCES INFORMATION AND REFERRAL STATISTICS	#
Clients en personne Clients in person	4 196
Appels téléphoniques Telephone calls	6 525
Courriels traités Treated e-mail	574
Messages texte Text messages	197



RESSOURCES HUMAINES

À la fin de l'année financière, nous avons 62 employés, une de nos plus grandes et précieuses forces.

Temps plein Full time	40
Temps partiel Part time	16
Sur appel On call	6

TAUX D'ABSENTÉISME ABSENTEEISM RATE	2%
TAUX DE ROULEMENT TURNOVER RATE	5%
TAUX DE RÉTENTION RETENTION RATE	83%

HUMAN RESOURCES

At the end of the fiscal year, we had 62 employees, who are one of our greatest and most valuable strengths.



Femmes | Women



Hommes | Men

AGE 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



ANCIENNÉTÉ | SENIORITY

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



MOBILISATION DES EMPLOYÉS

Un sondage de satisfaction afin d'évaluer l'état mental de nos employés et ainsi mettre sur place des stratégies pour la fidélisation et la santé et le bien-être de ces derniers existe depuis 2018. Le taux de mobilisation de l'équipe s'élève à 98% en moyenne, une augmentation par rapport à la moyenne de 89% enregistré depuis l'instauration de la mesure en 2018.

EMPLOYEE ENGAGEMENT

A satisfaction survey to assess the mental state of our employees and thus implement strategies for employee retention and health and well-being has been in place since 2018. The team engagement rate averages 98%, which is higher than the average of 89% recorded since the survey was introduced in 2018.

FINANCES ET ADMINISTRATION UNE CULTURE ORGANISATIONNELLE AGILE

En 2023, notre organisation a entrepris une optimisation stratégique des ressources afin d'assurer la pérennité financière de l'organisation. Cette initiative visait à maximiser l'efficacité et la productivité tout en minimisant les coûts, permettant ainsi de maintenir les opérations essentielles malgré les défis financiers.

Grâce à ces efforts d'optimisation, les ressources ont été identifiées et redistribuées de manière plus efficace, assurant ainsi une utilisation optimale des fonds disponibles. Cette approche proactive a non seulement permis de stabiliser les finances à court terme, mais a également posé les bases pour une gestion financière plus robuste à long terme.

FONDS SUPPLÉMENTAIRES DE LA 2^E DIVISION

Le Centre a bénéficié d'un soutien crucial de la part de la 2e Division, qui a accordé des fonds supplémentaires totalisant 740 000 \$. Cette contribution substantielle a joué un rôle déterminant dans la poursuite des projets et activités..

FINANCE AND ADMINISTRATION AN AGILE ORGANIZATIONAL CULTURE

In 2023, our organization undertook a strategic optimization of resources to ensure its financial sustainability. This initiative was aimed at maximizing efficiency and productivity while minimizing costs, thus enabling essential operations to be maintained despite financial challenges.

Thanks to these optimization efforts, resources were identified and redistributed more effectively, ensuring optimal use of available funds. This proactive approach not only stabilized finances in the short term, but also laid the foundations for more robust financial management in the long term.

SUPPLEMENTARY FUNDS FROM 2ND DIVISION

The Centre benefited from crucial support from 2nd Canadian Division, which provided additional funding totalling \$740,000. This substantial contribution played a key role in ensuring the continuation of our projects and activities.

DONS ET COMMANDITES	\$	DONATIONS AND SPONSORSHIPS
Fromagerie Victoria	11 148	Fromagerie Victoria
Centraide	4 035	Centraide
Table du Cardinal	1 000	Table du Cardinal
Éric Caire, député de La Peltre	1 125	Éric Caire, Member of Parliament for La Peltre
Justice réparatrice	250	Restorative Justice
Caisse des militaires	3 000	Caisse des militaires
SUBVENTIONS	\$	GRANTS
430 ETAH	50 000	430 Tac Hel Sqn
Fondation du CRFMV	165 500	VMFRC Foundation
Ville de Shannon	10 000	Ville de Shannon
Ministère de la Famille – Halte garderie volet 1	51 450	Ministère de la Famille – Drop-in daycare centre, Part 1
Ministère de la Famille – Mission globale	170 082	Ministère de la Famille – Overall mission
CIUSSS de la Capitale-Nationale – Périnatalité	47 480	CIUSSS de la Capitale-Nationale – Perinatal care
AUTRES AIDES FINANCIÈRES	\$	OTHER FINANCIAL ASSISTANCE
Centre Saint-Louis	61 642	Centre Saint-Louis
Association des haltes-garderies	3 215	Association des haltes-garderies
Redevances Télémédecine	7 640	Telemedicine fees
Fondation Les Fleurons glorieux	45 000	True Patriot Love Foundation

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 2024 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 2024. Nous avons exprimé une opinion non modifiée sur ces états financiers dans notre rapport daté du 28 août 2024.

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 :

- 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 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, 2024 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, 2024. We expressed an unmodified audit opinion on those financial statements in our report dated August 28, 2024.

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:

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

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 2024 constituent un résumé fidèle de ces états financiers, conformément aux critères décrits dans le paragraphe *Responsabilité de la direction pour les états financiers résumés*.

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 the Valcartier Military Family Resource Centre for the year ended March 31, 2024 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, le 28 août 2024

¹F CPA auditrice, FCA, permis de comptabilité publique
n° A107582



Choquette Corriveau, L.L.P.

Firm of chartered professional accountants

Quebec, August 28, 2024

¹F CPA auditor, FCA, public accountancy permit No. A107582

**CHOQUETTE
CORRI✓EAU**

BILAN / BALANCE SHEET
31 mars 2024 / March 31, 2024

ACTIF / ASSETS	2024 (\$)	2023 (\$)
Actif à court terme / Current		
Encaisse / Cash	506 117	826 242
Débiteurs / Trade and other receivables	1 096 953	244 080
Frais payés d'avance / Prepaid expenses	11 441	20 687
	1 614 411	1 091 009
 Placements / Investments	 616 589	 1 095 139
Immobilisations corporelles / Tangible capital assets	114 963	155 044
	2 345 963	2 341 192
PASSIF / LIABILITIES		
Passif à court terme / Current		
Créditeurs / Trade payables and other operating liabilities	648 480	602 644
Apports reportés / Deferred contributions	29 762	805 173
	678 242	1 407 817
 Apports reportés afférents aux immobilisations corporelles / Deferred contributions related to tangible capital assets	 79 756	 105 637
	757 998	1 513 454
ACTIF NET / NET ASSETS		
Investi en immobilisations corporelles / Invested in tangible assets	35 207	49 407
Non affecté / Unrestricted	1 552 758	778 331
	1 587 965	827 738
	2 345 963	2 341 192

RÉSULTATS / OPERATIONS**Exercice terminé le 31 mars 2024 / Year ended March 31, 2024**

Produits / Revenues	2024 (\$)	2023 (\$)
Subvention / Grant – Services aux familles des militaires / Military Family Services	2 903 608	2 604 770
Subvention / Grant – 2 ^e Division du Canada / 2 nd Canadian Division	995 336	261 722
Subvention / Grant – aviation / Aviation	50 000	50 000
Subvention / Grant – Service Québec	313 389	343 154
Subvention / Grant – Ministère de la Famille	221 532	258 604
Subvention / Grant – Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale	47 480	40 022
Subvention / Grant – Ville de Shannon	10 000	10 000
Autres subventions / Other grants	64 857	46 625
Contribution de la Fondation du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier / Contribution from the Valcartier Military Family Resource Center Foundation	174 500	141 500
Services de soutien administratif – Fondation du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier / Administrative support services – Valcartier Military Family Resource Centre Foundation	9 625	4 226
Programmes / Programs (utilisateurs-payeurs / Paying users)	129 535	113 561
Centraide – Dons / donations	2 825	9 846
Autres dons et commandites / Other donations and sponsorships	18 512	17 110
Revenus de location / Rental revenues	39 500	-
Divers / Miscellaneous	9 332	9 207
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations corporelles / Amortization of deferred contributions related to tangible capital assets	25 881	35 710
	5 015 912	3 946 057
Produits de placements / Investment income	44 338	40 166
Gain sur cession de placement / Gain on disposal of investments	1 317	637
Variation nette de la juste valeur des placements / Net change in fair value of investments	48 224	(19 619)
	93 879	21 184
	5 109 791	3 967 241
Charges (annexe) / Expenses (schedule)	4 349 564	4 448 223
Exédent (insuffisance) des produits sur les charges / Excess (deficiency of revenues over expenses)	760 227	(480 982)

ANNEXE / SCHEDULE**Exercice terminé le 31 mars 2024 / Year ended March 31, 2024**

Charges / Expenses	2024 (\$)	2023 (\$)
Salaires et charges sociales / Salaries and employee benefits	3 850 725	3 884 371
Formation / Training	15 740	36 220
Assurances / Insurance	21 928	15 831
Déplacements / Travel	18 761	7 968
Électricité / Energy	2 482	8 250
Représentation / Representation	4 077	6 067
Repas / Meals	39 767	27 576
Publicité, articles promotionnels et outils de prévention / Advertising, promotional items and prevention tools	8 069	13 267
Location / Rental	74 539	77 163
Fournitures et frais de bureau / Office supplies and expenses	71 133	62 062
Télécommunications / Telecommunications	4 454	6 628
Cotisations / Membership fees	36 104	28 837
Entretien et réparation / Maintenance and repairs	4 880	10 172
Dépenses liées à l'informatique / IT expenses	68 436	60 158
Honoraires contractuels / Contractual fees	71 630	132 421
Honoraires professionnels / Professional fees	12 860	18 181
Amortissement des immobilisations corporelles / Amortization of tangible capital assets	43 979	53 031
	4 349 564	4 448 223



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

www.crfmv.com