

**RAPPORT ANNUEL**  
**2024-2025**  
**ANNUAL REPORT**

**CENTRE DE RESSOURCES POUR LES FAMILLES  
MILITAIRES VALCARTIER**

VALCARTIER MILITARY FAMILY RESOURCE CENTRE



*« Fréquenter le CRFMV m’a permis de retrouver confiance en moi. J’y ai brisé l’isolement, relevé de nouveaux défis, et surtout, j’y ai fait de très belles rencontres. Merci du fond du cœur ! »*

*“Attending the VMFRC has helped me regain my self-confidence. I’ve broken out of my isolation, taken on new challenges, and above all, I’ve met some wonderful people. Thank you from the bottom of my heart!”*

**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](mailto:info@crfmv.com)

[www.crfmv.com](http://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 15

Bilan statistique | Statistical review 18

**NOS SERVICES | OUR SERVICES**

Services de garde | Childcare services 23

Enfance | Childhood 25

Jeunesse | Youth 27

Intégration et soutien communautaire | Community integration and support 29

Soutien à l'emploi et à l'éducation | Employment and education support 31

Soutien aux absences et aux mutations | Deployment and posting support 34

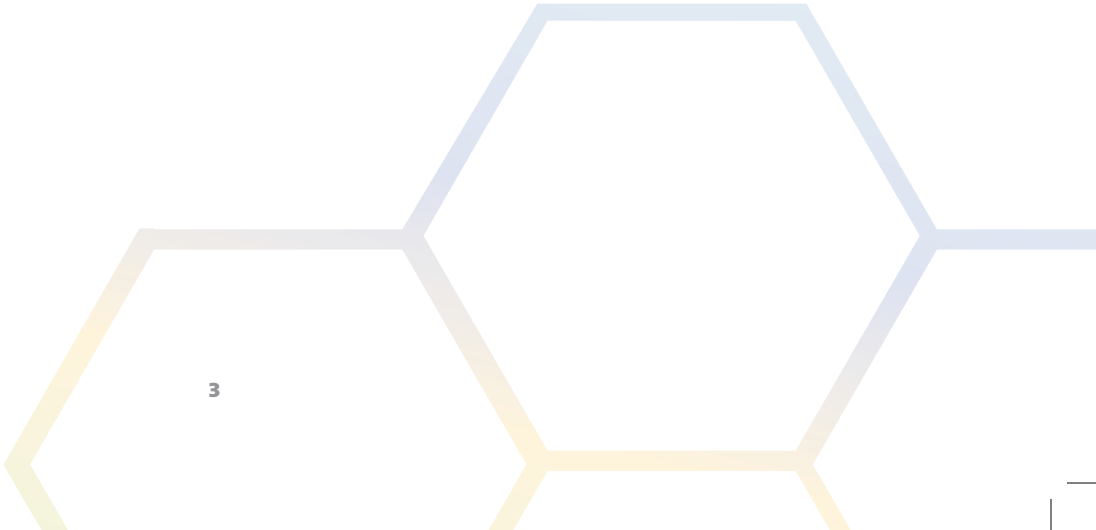
Intervention psychosociale | Psychosocial intervention 37

Communications 42

Ressources humaines | Human resources 44

Finances et administration | Finances and administration 47

**ÉTATS FINANCIERS | FINANCIAL STATEMENTS** 48



## **MOT DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION**

*C'est avec une grande fierté que je signe ce mot au nom du conseil d'administration du Centre de ressources pour les familles militaires de Valcartier (CRFMV). L'année qui s'achève fut marquée par une remarquable capacité d'adaptation, une solidarité renouvelée et une volonté de continuer à répondre avec bienveillance aux besoins de notre communauté militaire.*

*Nous avons connu un excellent recrutement au sein de notre conseil d'administration, avec de nombreuses candidatures de personnes de grande qualité, toutes animées par le désir sincère de s'impliquer pour faire une réelle différence dans la communauté militaire. Cette dynamique positive a été renforcée par une séance d'orientation tenue à la Citadelle de Québec, qui a permis à la direction et aux membres du conseil d'échanger leurs idées, leur vision et leurs valeurs stratégiques. Ce moment privilégié a jeté les bases d'une collaboration solide et inspirée, axée sur l'innovation et le renforcement de notre impact.*

*Nous avons également eu l'occasion d'assister aux divers changements de commandement, des événements marquants qui ont permis d'établir dès maintenant des liens constructifs avec les nouvelles personnes en poste. Ces échanges jouent un rôle clé dans le maintien de relations harmonieuses et efficaces avec la chaîne de commandement, un partenaire essentiel à la mission du Centre.*

*Par ailleurs, nous continuons à travailler activement à consolider nos liens avec nos partenaires, tout en veillant à la pérennité financière du Centre. Cette vigilance est indispensable pour assurer la continuité, la stabilité et la qualité de nos services à long terme.*

*En tant que conseil d'administration, nous demeurons engagés à assurer une gouvernance rigoureuse, à soutenir les décisions stratégiques et à accompagner la direction dans l'atteinte des objectifs organisationnels.*

*Je tiens à remercier sincèrement mes collègues du conseil pour leur implication constante, leur vision et leur engagement. Un immense merci également à la direction générale et à toute l'équipe du CRFMV : votre professionnalisme, votre passion et votre dévouement sont au cœur de notre réussite collective.*

## **MESSAGE FROM THE CHAIR OF THE BOARD OF DIRECTORS**

*It is with great pride that I write this message on behalf of the board of directors of the Valcartier Military Family Resource Centre (VMFRC). The past year, we've shown a remarkable ability to adapt, a renewed sense of solidarity, and a commitment to continue responding to the needs of our military community with kindness and compassion.*

*We've had an excellent year recruiting for our board of directors, receiving many high-quality candidates who are all driven by a sincere desire to get involved and make a real difference in the military community. This positive momentum was further strengthened by an orientation session held at the Quebec Citadel, which gave management and board members a chance to share their ideas, vision and strategic values. This special opportunity laid the foundations for a solid and inspired collaborative relationship focused on innovation and strengthening our impact.*

*We also had the chance to witness the various changes of command—landmark events that have enabled us to immediately establish constructive relationships with the new incumbents. These exchanges play a key role in helping us maintain harmonious and effective relationships with the chain of command, which plays an essential partnership role in the centre's mission.*

*At the same time, we continue to work actively to strengthen our ties with our partners, while ensuring the centre's financial sustainability. This level of vigilance is essential to guarantee the continuity, stability and quality of our services over the long term.*

*As a board, we remain committed to ensuring tight governance, supporting strategic decisions and assisting management in achieving organizational objectives.*

*I would like to sincerely thank my colleagues on the board for their steadfast involvement, vision and commitment. I'd also like to extend a huge thank you to the VMFRC's general management and entire team: your professionalism, passion and dedication are at the heart of our collective success.*

*Enfin, je remercie les familles militaires pour leur confiance renouvelée. Vous êtes au centre de nos préoccupations, et c'est avec vous - et pour vous, que nous continuerons à bâtir un milieu de vie accueillant, fort et résilient.*



**Julie GrandMaison**  
**Présidente du conseil d'administration**

*Finally, I would like to thank our military families for their continued trust. You are at the top of our minds, and it is with you--and for you--that we will continue to build a welcoming, strong and resilient community.*



**Julie Grandmaison**  
**Board of Directors Chair**





## MOT DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

### Agile et en santé!

*La dernière année a été marquée par l'intégration de notre démarche d'agilité organisationnelle «OP IDÉES» ayant comme but d'impliquer nos précieuses ressources dans l'avancement des actions concrètes visant à moderniser, innover et continuer à bien répondre aux besoins de nos familles militaires et vétéranes. Pour nous y faire, nous nous outillons avec des formations "Qui prend soin" afin de nous épauler mutuellement grâce à une approche bienveillante avec un langage commun nous donnant le support nécessaire pour accompagner nos familles dans leurs défis reliés aux réalités militaires. MERCI AUX EMPLOYÉS!*

*Les gestionnaires s'impliquent activement dans ce mouvement d'innovation et de créativité afin de repenser nos façons de travailler en restant à l'affût des besoins et tendances actuelles de notre clientèle. Nous demeurons ouverts et nous souhaitons instaurer une culture où chacun peut faire la différence par sa contribution, et ce, à tous les niveaux. Nous reconnaissons les talents de notre belle grande équipe et nous voulons miser sur la polyvalence et la collaboration en développant une synergie hors pair. MERCI AUX GESTIONNAIRES!*

*Notre conseil d'administration était fort à l'œuvre et a réussi à recruter de nouveaux membres qui ont pu participer avec nos partenaires militaires à une séance d'orientation pour bien comprendre leur rôle et la mission et vision de l'organisation. Le conseil a adopté un autre budget équilibré et confirme ainsi qu'un plan stratégique renouvelé pour 2025-2028. Les comités de gouvernance ont revu et procédé à la mise à jour de plusieurs politiques, entre autres celle de la gestion des risques. MERCI AU CONSEIL D'ADMINISTRATION!*

*Nous sommes toujours à l'écoute de nos partenaires et nous cherchons ensemble à répondre aux besoins évolutifs de nos familles. 2024-2025 fut une année de déploiements massifs et nous sommes reconnaissants de la belle communication et de l'implication de la chaîne de commandement et des unités dans l'accompagnement de notre communauté. Du côté des familles vétéranes, un partenariat avec le Centre de transition nous a permis d'unir nos forces respectives pour continuer à offrir des services pour cette clientèle. Les Services aux familles militaires (SFM) sont aussi un partenaire de choix dans son rôle d'accompagnement bienveillant et rigoureux. MERCI AUX PARTENAIRES!*

## MESSAGE FROM THE EXECUTIVE DIRECTOR

### Agile and healthy!

*The past year saw the integration of our "OP IDÉES" organizational agility approach, designed to involve our valuable resources in advancing concrete actions aimed at modernizing, innovating and continuing to properly meet the needs of our military families and veterans. To do that, we've equipped ourselves with "Who cares for the caregivers" training in order to support each other using a caring approach and a common language that gives us the support we need to accompany families in the challenges that they face related to military life. THANK YOU, TEAM!*

*Managers are actively involved in this drive for innovation and creativity, rethinking the way we work while keeping abreast of current client needs and trends. We remain open-minded and want to create a culture where everyone can make a difference by contributing, at every level. We recognize the talents of our great team, and we want to build on their versatility and collaboration by developing unparalleled synergy. THANK YOU, MANAGERS!*

*Our board of directors was hard at work, successfully recruiting new members who were able to participate in an orientation session with our military partners to fully understand their role and the organization's mission and vision. The board adopted another balanced and compliant budget as well as a renewed strategic plan for 2025-2028. The governance committees reviewed and updated several policies, including the one related to risk management. THANK YOU, BOARD OF DIRECTORS!*

*We are always ready to listen to our partners and work together to meet the changing needs of our families. The year 2024-25 featured massive deployments, and we are grateful for the excellent communication and involvement of the chain of command and units in supporting our community. For veteran families, a partnership with the Transition Centre has enabled us to combine our respective strengths to continue offering services to this clientele. Military Family Services (MFS) is also a partner of choice in its role of providing compassionate and comprehensive support. THANK YOU, PARTNERS!*

*I cannot overlook the exceptional involvement of our volunteers, who bring our community to life and enable*

*Je ne peux pas passer sous silence l'implication exceptionnelle de nos bénévoles qui anime notre milieu de vie et nous permet d'offrir des activités diversifiées pour briser l'isolement de nos familles et permettre des occasions de partage mutuel. MERCI AUX BÉNÉVOLES!*

*Et que dire de nos familles exceptionnelles et résilientes! Vous êtes notre raison d'être et notre source d'inspiration. Sachez que vous nous donnez parfois beaucoup plus que vous pouvez imaginer, une grande dose d'amour et de reconnaissance. MERCI AUX FAMILLES!*

*Je vous invite à venir nous visiter. Le Centre est aussi votre maison. Ici, vous serez toujours accueillis à bras ouverts, sans jugement, avec chaleur et écoute. Une seule visite suffit pour faire partie de notre grande famille. ON VOUS ATTEND!*

  
**Lisa Kennedy**  
**Directrice générale**

*us to offer a wide range of activities to break the isolation of our families and provide opportunities for mutual sharing. THANK YOU, VOLUNTEERS!*

*And what can we say about our exceptional, resilient families? You are our reason for being and our source of inspiration. We want you to know that you sometimes give us much more than you can imagine. A great deal of love and gratitude! THANK YOU, FAMILIES!*

*I invite you to come and visit us. The centre is your home, away from home. Here, you will always be welcomed with open arms, without judgment, with warmth and a listening ear. A single visit is all it takes to become part of our extended family. WE LOOK FORWARD TO SEEING YOU!*

  
**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 décisions 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

Au 31 mars, le fonds de roulement du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier atteignait l'équivalent de six mois d'opérations, respectant pleinement la cible fixée par le conseil d'administration, soit un maintien entre trois et six mois. Cette solidité financière permet d'assurer la stabilité de nos services, même en période d'incertitude.

Dans une volonté d'assurer la pérennité de l'organisation, une réorganisation des services a été menée au cours de l'année. Divers départs, combinés à certaines décisions organisationnelles, ont mené à des ajustements de structure visant une meilleure efficience.

Cette démarche responsable permettra de générer des économies salariales estimées à 1 273 093 \$ pour l'année 2025-2026.

## STRATEGIC PLANNING 2022-2025

### PROGRESS REPORT ON STRATEGIC ORIENTATIONS

#### 1-Financial sustainability

As of March 31st, the working capital of the VMFRC was equivalent to six months of operations, fully respecting the target set by the board of directors of maintaining it at between three and six months of operations. This sound financial position ensures the stability of our services, even in uncertain times.

To ensure the long-term future of the organization, a reorganization of services was carried out during the year. Various departures, combined with organizational decisions, led to structural changes and greater efficiency.

This responsible approach will generate salary savings estimated at \$1,273,093 for 2025-2026.





En parallèle, d'autres chantiers stratégiques ont été amorcés :

- Une optimisation des processus financiers, visant à moderniser les pratiques, accroître l'efficacité et renforcer la rigueur administrative ;
- Une mise à jour du processus de délégation de pouvoir, afin de clarifier les rôles, d'assurer une meilleure reddition de comptes et de soutenir une gestion plus agile ;
- Et un virage technologique vers la plateforme DWAN, qui, bien qu'associé à certains coûts de transition à court terme (infrastructures, accompagnement, formation), permettra d'éliminer progressivement le système civil parallèle, réduisant ainsi les coûts d'infrastructure et de soutien technique à moyen et long terme.

Ces initiatives démontrent notre engagement à gérer les fonds de façon responsable et transparente, tout en maintenant des services de qualité pour les familles militaires.

## **2-Consolidation et modernisation des services**

Tout au long de l'année, nous avons poursuivi nos efforts pour aligner nos ressources humaines et matérielles sur les besoins réels de la communauté militaire. Des analyses ont été menées pour mieux comprendre l'utilisation des services et la participation aux différentes activités, ce qui nous a permis d'ajuster notre offre de façon plus ciblée et pertinente.

L'évaluation continue de la fréquentation, des retours des participants et du contexte opérationnel nous a permis de moduler notre offre en fonction du rythme des missions et des réalités vécues par les familles. Cette agilité est essentielle pour maintenir une offre de services actuelle, utile et bien ancrée dans les besoins du terrain.

Dans cette même optique, nous avons aussi renforcé notre approche collaborative intersectorielle. Une attention particulière a été portée à la concertation entre les services internes du CRFMV, permettant un meilleur partage des expertises et une gestion plus

At the same time, other strategic projects were launched:

- Optimization of financial processes aimed at modernizing practices, increasing efficiency and strengthening stewardship.
- An update of the delegation of authority process to clarify roles, ensure better accountability and support more agile management.
- And a technological shift to the DWAN platform, which, although associated with certain short-term transition costs (infrastructure, support, training), will enable us to phase out the parallel civilian system, thereby reducing infrastructure and technical support costs in the medium and long term.

These initiatives demonstrate our commitment to managing funds responsibly and transparently, while maintaining quality services for military families.

## **2-Consolidation and modernization of services**

Throughout the year, we continued our efforts to align our human and material resources with the real needs of the military community. Analyses were carried out to better understand the use of services and participation in different activities, enabling us to adjust our service offer in a more targeted and relevant way.

Ongoing evaluation of attendance, feedback from participants and the operational context enabled us to adjust our service offer to the pace of the missions and the everyday realities of families. This agility is essential if we are to maintain a service offering that is up to date, useful and firmly rooted in the needs of the community.

In the same vein, we have also strengthened our cross-sector collaborative approach. Particular attention has been paid to cooperation between the VMFRC's internal services, enabling better sharing of expertise and more efficient management of human resources. This collaboration has enabled us to not only optimize our capabilities but to also improve our overall response to the community's needs.

efficace des ressources humaines. Cette collaboration nous a permis non seulement d'optimiser nos capacités, mais aussi de bonifier notre réponse globale aux besoins de la communauté.

### 3-Stratégie communication marketing

L'année a marqué un tournant important dans notre approche en communication et marketing. Dans un contexte où les habitudes de consommation de l'information évoluent rapidement, nous avons amorcé une transformation de notre structure interne pour mieux rejoindre notre communauté.

Nous avons revu les priorités et nous nous sommes donnés comme mandat de mieux comprendre nos publics cibles, adapter nos outils, nos plateformes et nos messages et déployer des stratégies numériques plus ciblées et efficaces.

Parallèlement, une réflexion stratégique est en cours pour mieux identifier les points de contact avec notre clientèle, tant en ligne que sur le terrain. Cela inclut une analyse de nos statistiques web, des interactions sur les médias sociaux, de la performance des campagnes, ainsi qu'une observation des habitudes de participation aux activités. L'objectif est de savoir où se trouve notre communauté, comment elle consomme l'information, et de s'y adapter activement.

Ce changement s'inscrit dans une volonté claire : faire évoluer notre communication vers une approche plus stratégique, intégrée, collaborative et ancrée dans les besoins réels des familles militaires.

### 3-Marketing communication strategy

The year marked an important turning point in our approach to communications and marketing. In a context where information consumption habits are rapidly evolving, we began transforming our internal structure to better reach our community.

Two digital communications strategy advisor positions were created to increase our capacity for analysis, outreach and innovation. Their mandate: to better understand our target audiences, adapt our tools, platforms and messages, and deploy more targeted and effective digital strategies.

We have reexamined our priorities and focused on better understanding our target audiences, adapting our tools, platforms, messages and deploying more targeted and effective digital strategies.

This includes analysis of our web statistics, social media interactions and campaign performance, as well as observation of activity participation patterns. The aim is to know where our community is and how it consumes information, and to actively adapt to it.

This change is part of a clear commitment to evolve our communications towards a more strategic, integrated and collaborative approach rooted in the real needs of military families.



#### 4-Mobilisation du personnel

Dans le cadre de notre planification stratégique, nous avons mis en œuvre plusieurs initiatives concrètes visant à renforcer la mobilisation du personnel et à bâtir une culture organisationnelle agile, bienveillante et engagée.

- **Implication dans les décisions**

Grâce à l'initiative «OP IDÉES», les employés sont invités à contribuer activement à l'amélioration continue de nos façons de faire. Cette approche favorise l'appropriation, la créativité et le sentiment d'appartenance.

- **Agilité organisationnelle et polyvalence**

Nous encourageons la polyvalence des fonctions afin d'augmenter la souplesse de l'organisation, d'optimiser les ressources et de favoriser le développement des compétences à l'interne.

- **Développement des talents et progression**

Des suivis réguliers sont faits afin d'offrir des opportunités de progression, de formation et d'implication dans des projets porteurs. L'objectif est de reconnaître les talents, de les faire grandir et de renforcer l'engagement.

#### 4-Employee engagement

As part of our strategic planning, we have implemented a number of concrete initiatives aimed at strengthening employee mobilization and building an agile, caring and committed organizational culture.

- **Involvement in decision-making**

Thanks to the "OP IDÉES" initiative, employees are invited to actively contribute to the continuous improvement of our processes. This approach fosters ownership, creativity and a sense of belonging.

- **Organizational flexibility and versatility**

We encourage versatility to increase organizational flexibility, optimize resources and foster internal skills development.

- **Talent development and career progression**

Regular follow-ups are made to offer opportunities for career progression, training and involvement in promising projects. The aim is to recognize talent, nurture it and strengthen people's commitment.





### . **Bienveillance, reconnaissance et mieux-être**

Des initiatives intégrées comme Qui prend soin, le CSSME (comité santé, sécurité, mieux-être) et des gestes de reconnaissance au quotidien contribuent à créer un climat de travail sain, humain et motivant.

Ces actions témoignent de notre engagement envers notre personnel : bâtir ensemble une organisation agile et en santé, où chacun peut contribuer pleinement et évoluer dans un environnement bienveillant.

### **5-Efficience administrative et opérationnelle**

Dans une optique d'amélioration continue, le CRFMV a poursuivi en 2024-2025 une série d'initiatives structurantes visant à accroître son efficacité, tant sur le plan administratif qu'opérationnel. Ces efforts permettent de mieux canaliser nos ressources vers notre mission première : soutenir les familles militaires.

#### . **Alléger et simplifier les processus**

Plusieurs procédures internes ont été assouplies ou revues afin de réduire les lourdeurs administratives, d'améliorer la fluidité du travail et de faciliter la prise de décision au quotidien.

#### . **Renforcement des compétences en gestion**

Des formations ciblées ont été offertes aux gestionnaires afin d'améliorer les pratiques de gestion et soutenir un leadership cohérent et mobilisateur.

#### . **Révision du fonctionnement des réunions**

Les objectifs des rencontres ont été réévalués afin de réduire le temps consacré aux réunions, tout en maintenant leur pertinence stratégique et opérationnelle.

#### . **Optimisation des processus financiers**

Une révision complète des processus financiers a été entreprise afin de renforcer la rigueur, gagner en efficacité et assurer une gestion moderne et durable des ressources.

### . **Kindness, recognition and well-being**

Integrated initiatives such as "Who cares for the caregivers," the Health, Safety and Wellness Committee (HSWC) and daily gestures of recognition help create a healthy, compassionate and motivating work environment.

These actions are a testament to our commitment to our employees: building an agile and healthy organization together where everyone can fully contribute and grow in a caring environment.

### **5-Administrative and operational efficiency**

With a view to continuous improvement, in 2024–2025, the VMFRC pursued a series of structuring initiatives aimed at increasing its efficiency, both administratively and operationally. These efforts enable us to better channel our resources towards our primary mission: supporting military families.

#### . **Streamlining and simplifying processes**

Several internal procedures have been simplified or reviewed to reduce red tape, improve workflow and facilitate day-to-day decision-making.

#### . **Strengthening management skills**

Targeted training was offered to managers to improve management practices and support consistent, mobilizing leadership.

#### . **Reviewing meeting operations**

Meeting objectives were re-evaluated to reduce the time spent at meetings, while maintaining their strategic and operational relevance.

#### . **Optimizing financial processes**

A complete review of financial processes has been undertaken to add rigour, gain efficiency and ensure the modern, sustainable management of resources.



• **Virage technologique vers le DWAN**

Le passage est en cours vers la plateforme DWAN (réseau de la Défense) ce qui contribue à moderniser notre infrastructure numérique, tout en renforçant la sécurité de l'information.

• **Collaboration intersectorielle et partenariats**

La collaboration entre secteurs a été mise à profit pour enrichir notre offre de services et maximiser l'impact collectif.

Ces démarches concertées reflètent notre engagement à construire une organisation moderne, agile et durable, en phase avec les attentes de notre communauté et les exigences d'un environnement en constante évolution.

• **Technological shift to DWAN**

The switch is underway to the DWAN (Defence network) platform, which is helping to modernize our digital infrastructure while strengthening information security.

• **Cross-sector collaboration and partnerships**

Cross-sector collaboration has been leveraged to enrich our service offering and maximize the collective impact.

These concerted steps reflect our commitment to building a modern, agile and sustainable organization, in tune with the expectations of our community and the demands of an ever-changing environment.



## ÉVÉNEMENTS MARQUANTS

L'année a été marquée par plusieurs jalons importants qui témoignent du dynamisme, de l'adaptabilité et de l'engagement continu du CRFM Valcartier envers sa mission.

### GOVERNANCE

Séance d'orientation à la Citadelle de Québec avec les membres du conseil d'administration, favorisant la cohésion, le sentiment d'appartenance et une meilleure compréhension de leur rôle.

- Renforcement de la gouvernance dans le cadre de la mission stratégique du Centre.

### SANTÉ FINANCIÈRE

Fonds de roulement équivalant à six mois d'opérations, conforme à la cible établie par le conseil d'administration.

- Maintien d'une gestion rigoureuse et d'une stabilité financière assurant la pérennité des services.

### RECONNAISSANCES HONORIFIQUES

Marie-Noëlle Lebreux et Geneviève Girard ont reçu la Médaille du couronnement du roi Charles III pour leur engagement exemplaire envers la communauté militaire.

Tanya Langlois a reçu une mention élogieuse du Commandant du Groupe de soutien pour avoir sauvé un bébé en détresse respiratoire.

## HIGHLIGHTS

The year was marked by several important milestones that testify to the VMFRC's dynamic nature, adaptability and ongoing commitment to its mission.

### GOVERNANCE

Orientation session at the Quebec Citadel with board members, fostering cohesion, a sense of belonging and a better understanding of their role.

- Strengthening governance as part of the centre's strategic mission.

### FINANCIAL HEALTH

Working capital equivalent to six months of operations, in line with the target set by the board of directors.

- Maintain sound management and financial stability to ensure the continuity of our services.

### HONORARY AWARDS

Marie-Noëlle Lebreux and Geneviève Girard received the King Charles III Coronation Medal for their exemplary commitment to the military community.

Tanya Langlois received a Support Group Commander's Commendation for saving a baby in respiratory distress.



## **RÉAMÉNAGEMENT PHYSIQUE**

Déménagement réussi des ressources administratives dans les nouveaux locaux de l'édifice 292, favorisant un environnement de travail optimisé et une meilleure synergie d'équipe.

## **RÉORGANISATION STRATÉGIQUE**

- Révision des structures de gestion et abolition de certains postes de direction, entre autres.
- Réorganisation ayant généré des économies salariales projetées de 1,27 M\$ pour l'année 2025-2026.
- Réalignement des ressources pour accroître l'agilité administrative.

## **VIRAGE TECHNOLOGIQUE**

- Lancement de la transition vers la plateforme sécurisée DWAN.
- Objectifs : renforcer la sécurité de l'information, éliminer les systèmes parallèles civils et optimiser les coûts à moyen terme.

## **MOBILISATION DES ÉQUIPES**

- Déploiement de l'initiative «OP IDÉES» pour recueillir les propositions du personnel.
- Formations ciblées en leadership et gestion du changement.
- Accent mis sur le mieux-être, la reconnaissance et la polyvalence au sein des équipes.

## **JOURNÉE DE RECONNAISSANCE DES FAMILLES MILITAIRES**

- Plus de 2 000 participants réunis pour cet événement phare.
- Présence de VIP, d'unités militaires et de partenaires communautaires.
- Journée saluée pour son rayonnement, sa coordination exemplaire et sa portée symbolique.

## **PHYSICAL RELOCATION**

Successful move of administrative resources to new premises in Building 292, helping to create an optimized work environment and improved team synergy.

## **STRATEGIC REORGANIZATION**

- Review of management structures and abolition of certain management positions, amongst other things.
- Reorganization generating projected salary savings of \$1.27 million for 2025–2026.
- Realignment of resources to increase administrative efficiency.

## **TECHNOLOGICAL SHIFT**

- Launch of the transition to the secure DWAN platform.
- Objectives: Enhance information security, eliminate parallel civilian systems and optimize costs in the medium term.

## **TEAM MOBILIZATION**

- Deployment of the “OP IDÉES” initiative to gather employee suggestions.
- Targeted training in leadership and change management.
- Emphasis on well-being, recognition and versatility within teams.

## **MILITARY FAMILY APPRECIATION DAY**

- Over 2,000 participants gathered for this flagship event.
- VIPs, military units and community partners in attendance.
- The day was applauded for its positive impact, excellent coordination and symbolic significance.



## PROJET MONARQUES

- Participation à la pièce de théâtre du Projet Monarques avec un kiosque d'information.
- Entrevue accordée pour la production d'une vidéo liée à cette initiative.

## PARTENARIAT

- Générosité renouvelée de la Fromagerie Victoria : 2\$ par poutine vendue lors du jour du Souvenir ont été remis au CRFMV.

## MONARQUES PROJECT

- Participation in the Monarques Project play with an information booth.
- Interview granted to make a video related to this initiative.

## PARTNERSHIP

- Renewed generosity from Fromagerie Victoria: Two dollars from every "poutine" sold on Remembrance Day was donated to the VMFRC.





## BILAN STATISTIQUE

### SONDAGE AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE

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

47 % des répondants étaient de nouveaux utilisateurs de nos services.

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

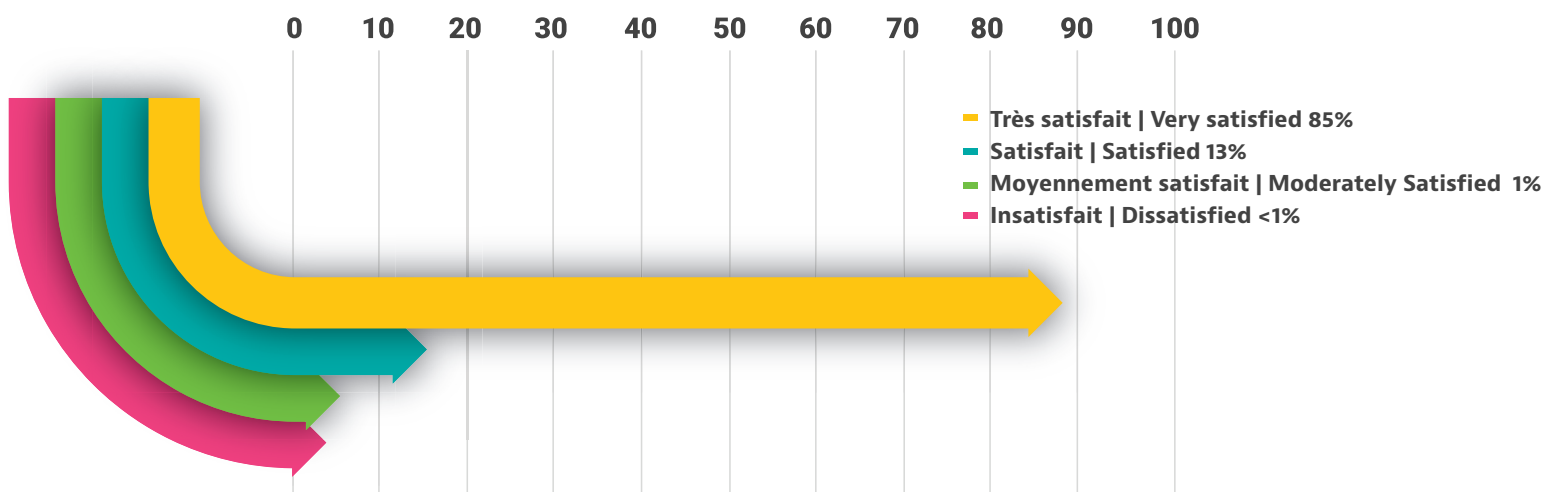
## STATISTICAL REVIEW

### CLIENT SURVEY

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

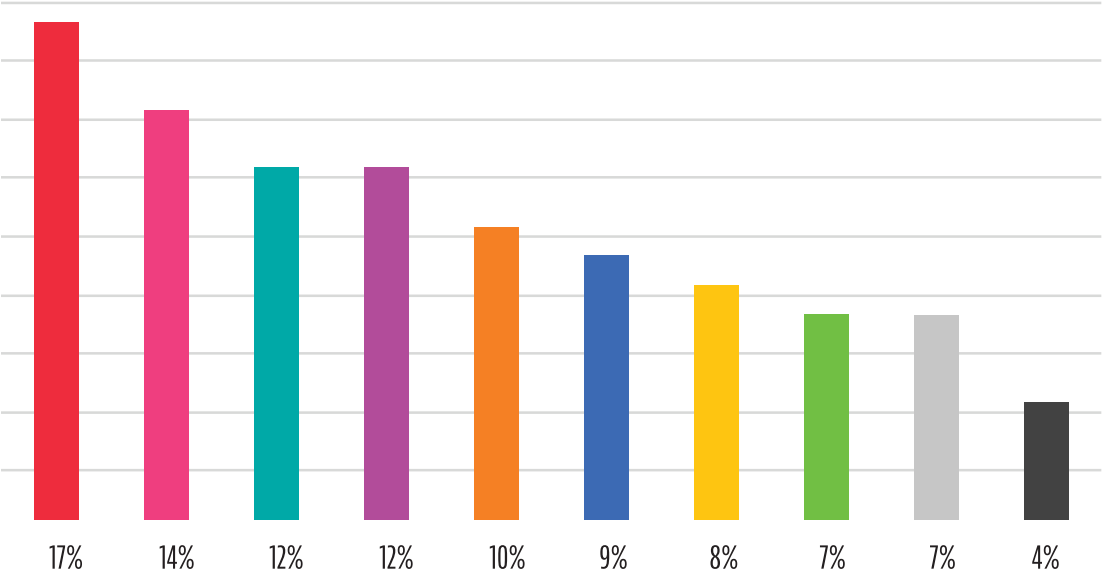
47% of respondents were new users of our services.

Respondents learn about our services mainly through word-of-mouth, the newsletter and the Facebook page. The other most used complementary means are programming and information in units.



**BESOINS RÉPONDUS PAR LES SERVICES DU CRFMV**

**NEEDS ANSWERED BY THE VMFRC SERVICES**



- |                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  Acquérir des compétences ou connaissances<br>Acquire competencies or knowledge |  Augmenter la capacité à gérer les difficultés<br>Increase the ability to deal with difficulties |
|  Diminuer le niveau de stress<br>Reduce stress level                           |  Favoriser l'intégration<br>Ease integration                                                    |
|  Créer des liens/Socialiser<br>Create ties/Socialize                          |  Offrir un moment de répit<br>Offer a moment of respite                                        |
|  Briser l'isolement<br>Break isolation                                        |  Favoriser la transition<br>Ease the transition                                                |
|  Échanger sur des réalités communes<br>Chat about shared realities            |  Augmenter l'employabilité<br>Increase employability                                           |



## RÉPARTITION DES SERVICES RENDUS PAR SECTEUR

Ce n'est pas moins de 26 091 services qui ont été rendus auprès de notre clientèle, ce qui représente une hausse de 7%.

# 7%

## BREAKDOWN OF SERVICES DELIVERED, BY SECTOR

No fewer than 26,091 services were rendered to our clients, representing an increase of 7%.

| SERVICES                                                                                                                                     | # services    |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| Procédure arrivée départ   Arrival and departure procedures                                                                                  | 3 218         |
| Procédure déploiement   Deployment procedure                                                                                                 | 17            |
| Atelier Vie militaire 101   Military Life 101 workshops                                                                                      | 2             |
| Information et sensibilisation   Information and awareness                                                                                   | 384           |
| Soutien lors d'absences   Absence support                                                                                                    | 2 957         |
| Soutien lors de mutations   Posting support                                                                                                  | 452           |
| Service de garde d'urgence   Emergency childcare service                                                                                     | 152           |
| Services à l'enfance 0-5 ans   Services for children ages 0-5                                                                                | 1 135         |
| Services à l'enfance 6-12 ans   Services for children ages 6-12                                                                              | 536           |
| Services jeunesse 12-17 ans   Services for youth ages 12-17                                                                                  | 1 904         |
| Éducation et intégration*   Education and integration*                                                                                       | 4             |
| Enseignement des langues secondes   Second language training                                                                                 | 2 379         |
| Services à l'emploi   Employment services                                                                                                    | 6 197         |
| Programme pour les familles des vétérans   Veteran Family Program                                                                            | 719           |
| Atelier psychoéducatif*   Psycho-educational workshop*                                                                                       | 12            |
| Services pour les familles de militaires blessés, malades ou endeuillées   Services for the families of injured, ill or grieving CAF members | 1 294         |
| Services psychosociaux et santé mentale                                                                                                      | 1 478         |
| Services communautaires   Community services                                                                                                 | 27            |
| Services de bénévolat   Volunteer services                                                                                                   | 520           |
| Services garde occasionnelle (halte)  Drop-in daycare services                                                                               | 2 704         |
| <b>GRAND TOTAL</b>                                                                                                                           | <b>26 091</b> |

\*Nouvelles catégories  
de saisie dans la  
classification de la base  
de données

\*New entry categories  
in the database  
classification

À ce nombre, il faut ajouter 3 437 événements de promotion et d'information, ayant interpellé directement environ 7 135 personnes

- 1 971 réponses à des clients anonymes ;
- 323 activités visant l'information, la sensibilisation ou la prévention (rassemblements, kiosques, conférences, cafés-rencontres, etc.) ;
- 1 143 actions de communications (réseaux sociaux, infolettres, etc.) avec une portée cumulative de plus de 2 307 133 personnes.

In addition, 3,437 promotional and information events were held, directly reaching some 7,135 people.

- 1,971 responses to anonymous clients.
- 323 information, awareness and prevention activities (gatherings, kiosks, talks, coffee get-togethers, etc).
- 1,143 communication actions (social networks, newsletters, etc) with a cumulative reach of over 2,307,133 people.



## BASE DE DONNÉES NATIONALE

Depuis avril 2022, l'utilisation d'une base de données nationale a permis de mieux cerner les besoins des familles militaires, de quantifier le nombre de clients uniques (individus différents desservis sur une période donnée) et d'uniformiser la collecte de données entre les différents CRFM. Certaines statistiques nationales obtenues au cours de l'année mettent en lumière la contribution significative du CRFM Valcartier à l'offre de services du Programme de soutien aux familles des militaires (PSFM).

En 2024-2025, le Centre a répondu à 4590 clients différents, ce qui représente une hausse de 2% par rapport à l'année précédente. Par ailleurs, 18 % de la communauté militaire — qui comprend les militaires, leurs conjoints et leurs enfants — ont utilisé les services du Centre. Aux fins de comparaison, le CIUSSS rejoint en moyenne entre 10 % et 12 % de leur clientèle cible.

## NATIONAL DATABASE

Since April 2022, the use of a national database has enabled us to better identify the needs of military families, quantify the number of unique clients (different individuals served over a given period) and standardize data collection between the various MFRCs. Some national statistics obtained during the year highlight the VMFRC's significant contribution to the services offered by the Military Family Support Program (MFSP).

In 2024, the centre responded to 4,845 requests—an increase of 28% over the previous year. In addition, 18% of the military community, which includes military personnel, their spouses and children, have used the centre's services. For comparison purposes, the CIUSSS reaches on average between 10% and 12% of their target clientele.

18%



# NOS SERVICES



# OUR SERVICES



## SERVICES DE GARDE | CHILDCARE SERVICES

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

3 727 ENFANTS | CHILDREN

« Avec la fin des ateliers bientôt, je voulais souligner le travail merveilleux des éducatrices qui travaillent à la Halte Maison Sésame! Félicitations d'être vous! Dévouées, remplies de bonté, de joie avec vos 1001 activités et de prendre soin de nos enfants. Continuez de briller comme vous le faites et de faire briller les yeux de nos enfants! Mission accomplie pour ma fille qui rentrera à la grande école l'an prochain, mais qui gardera dans son cœur un bon souvenir de sa petite école comme elle aime l'appeler! Merci pour tout.»

With the workshops coming to an end soon, I wanted to highlight the wonderful work of the educators at the Maison Sésame drop-in daycare! Congratulations on being you--you're dedicated, filled with kindness and joy with your 1,001 activities, and always take good care of our children. Keep shining like you do and making our children's eyes sparkle! Mission accomplished for my daughter, who will be going to the "big" school next year, but who will have fond memories of her "little" school, as she likes to call it! Thank you for everything.





## **LA DEMANDE TOUJOURS AU RENDEZ-VOUS**

Les demandes de garde ont été très nombreuses, particulièrement pour les mois d'avril à juillet 2024 ainsi que pour les mois de février et mars 2025. Faute d'espace nous avons malheureusement enregistré 156 refus de service durant cette période.

Au total, 186 familles différentes ont reçu des services de garde occasionnels. Ces services sont offerts cinq jours par semaine, de jour, et également trois soirs par semaine. Chaque jour, du lundi au vendredi, deux groupes de huit enfants sont accueillis pour les groupes de 2 à 5 ans, ainsi que deux groupes pour les pouspons de moins de deux ans.

## **NOUVEAU MATÉRIEL ÉDUCATIF**

Dans le cadre du projet d'achat de matériel adapté pour les enfants handicapés, nous avons obtenu, par l'entremise de l'Association des haltes-garderies communautaires du Québec, un financement de 3 215,25 \$ provenant de la Fondation Mirella & Lino Saputo. Ce montant a permis l'acquisition de nouveau matériel éducatif afin de mieux répondre aux besoins des enfants présentant des défis particuliers.

## **PROGRAMME NATIONAL POUR OBLIGATION FAMILIALE**

Au total 350 heures de services ont été offertes pour soutenir les familles. 151 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.

## **THERE IS ALWAYS HEAVY DEMAND**

Demand for childcare was particularly strong for the months of April to July 2024, as well as for February and March 2025. Due to lack of space, we unfortunately recorded 156 denials of service during this period.

In all, 186 different families received casual childcare services. These services are offered five days a week, during the day, as well as three evenings a week. Every day, from Monday to Friday, two groups of eight children are welcomed in the 2-to-5-year-old groups, and two groups are held for infants under two.

## **NEW EDUCATIONAL MATERIALS**

Through the Association des haltes-garderies communautaires du Québec, we obtained \$3,215.25 in funding from the Mirella & Lino Saputo Foundation for the purchase of adapted equipment for disabled children. This money was used to purchase new educational materials to better meet the needs of children with special challenges.

## **NATIONAL FAMILY OBLIGATION PROGRAM**

A total of 350 hours of services were offered to support families. There were 151 children's visits recorded for this service component. These services are aimed at the most vulnerable families who are experiencing an absence related to military operations, or who are living with an injured member or veteran.



## ENFANCE | CHILDHOOD

### MATINÉES PARENTS-ENFANTS | PARENT-CHILD MORNINGS

161

#### DES GROUPES VARIÉS POUR TOUTES LES CLIENTÈLES

Les groupes de parents et d'enfants ont été très actifs cette année. Un total de 161 matinées a été offert. Le comité de bénévoles du secteur enfance s'est aussi investi dans un projet de revalorisation du local Op Soleil, en repensant entièrement sa décoration. Ce projet a été une source de motivation et d'engagement pour les bénévoles.

La clientèle a pu profiter de plusieurs groupes adaptés à leurs besoins, notamment

- Le Get Together Club, qui regroupe des familles anglophones et francophones souhaitant partager leurs enjeux communs et s'intégrer à la communauté ;
- Bébé jasettes, pour les parents d'enfants de 0 à 12 mois ;
- Plein d'soleil, pour les parents d'enfants de 0 à 5 ans.

#### ACTIVITÉS SPÉCIFIQUES POUR LES PÈRES

L'implication et l'entraide entre pères vivant des défis des réalités militaires ont été encouragés cette année grâce à plusieurs initiatives valorisant leur rôle au sein de la famille.

##### • Balado spécial – Journée santé et bien-être des hommes

Un balado a été réalisé avec trois pères usagers des services, qui ont partagé leur expérience et parlé de la création de leur groupe de musique. Ce balado a été diffusé le 19 novembre, à l'occasion de la Journée santé et bien-être des hommes.

#### A VARIETY OF GROUPS FOR ALL TYPES OF CLIENTELE

The parents' and children's groups were very active this year. In total, over 161 morning activities were offered. The Childhood Services volunteer committee also embarked on a project to upgrade the Op Soleil premises by completely rethinking its decor. This project was a source of motivation and commitment for the volunteers.

Clients were able to take advantage of several groups tailored to their needs, including the following:

- The Get Together Club, which brings together English-speaking and French-speaking families wishing to share their common challenges and integrate into the community.
- Small Talk, for the parents of children ages 0 to 12 months.
- Sunny Day Group, for the parents of children ages 0 to 5 years.

#### SPECIAL ACTIVITIES FOR FATHERS

The involvement and mutual support of fathers facing the challenges of military life were encouraged this year through several initiatives recognizing their role within the family.

##### • Special podcast – Men's Health and Wellness Day

A podcast was recorded with three fathers who are service users and who shared their experiences and talked about the creation of their band. This podcast was broadcast on November 19th to mark Men's Health and Wellness Day.

## . Activités réalisées avec les pères et leurs enfants

Trois activités phares ont été offertes, dont un atelier d'échange entre pères anglophones, une activité de pêche sur glace et le traditionnel Dadfest.

Au total, 219 personnes ont pris part à ces activités destinées à briser l'isolement et outiller les familles via l'entraide entre pairs et l'accompagnement.

## OUTILLER ET SUPPORTER NOS FAMILLES

15 visites ont été réalisées auprès de futurs parents dans le cadre du programme Bienvenue bébé. Nous avons aussi offert 2 cours prénataux auxquels ont participé 14 couples. Ces cours sont adaptés spécialement à la réalité militaire vécue par nos familles.

Plusieurs familles ont pu profiter de divers ateliers destinés à renforcer les compétences parentales, briser l'isolement et encourager l'entraide : deux ateliers en lien avec le RCR et le secourisme auprès des bébés, un atelier sur la diversité alimentaire menée par l'enfant (DME), un atelier de fabrication de purée de bébés, un atelier sur la littératie pour comprendre et utiliser lecture pour les enfants 0-2 ans et pour les enfants de 2-5 ans et un atelier sur le langage signé avec bébé.

## . Activities for fathers and their children

Three flagship activities were offered, including an experience-sharing workshop between English-speaking fathers, an ice fishing activity and the traditional Dadfest.

A total of 219 people took part in these activities, designed to break people's social isolation and equip families through peer support and coaching.

## EQUIPPING AND SUPPORTING OUR FAMILIES

Fifteen visits were made to expectant parents as part of the Welcome Baby program. We also offered two prenatal classes that were attended by 14 couples. These courses are specially adapted to the military reality experienced by our families.

Many families took part in a variety of workshops designed to strengthen parenting skills, break isolation and encourage mutual support: two workshops on CPR and first aid for babies, a workshop on baby-led weaning (BLW), a workshop on making baby purées, a workshop on literacy for understanding and using reading for children ages 0-2 and children ages 2-5, and a workshop on using sign language with babies.





## JEUNESSE | YOUTH

|                                                     |                             |
|-----------------------------------------------------|-----------------------------|
| LES AVENTURIERS   THE ADVENTURERS                   | 475 présences   attendees   |
| LE CLUB JEUNESSE LE REPAIRE   LE REPAIRE YOUTH CLUB | 1 847 présences   attendees |
| DISCOS                                              | 750 participants            |



### 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. Les intervenants ont également animé des midis discussion à l'école Alexander-Wolff sur divers thèmes à caractère préventif tels que : l'impact de la vie militaire, les absences, les déménagements, la sexualité, les conflits et l'intimidation.

### 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.

Au total, 254 jeunes ont été rejoints grâce aux différentes activités de prévention suivantes

- Midi discussion ;
- Seul en toute sécurité ;
- Amis 101 ;
- Passation du primaire au secondaire.

Les groupes des Aventuriers, destinés aux jeunes de 10 à 12 ans, ont été offerts à 26 reprises. Le Club jeunesse Le Repaire a connu une fréquentation élevée, certains soirs accueillants entre 20 et 30 jeunes. Le club a été ouvert 142 soirs durant l'année.

Les bénévoles jeunesse ont organisé cinq soirées disco pour les jeunes de 5 à 12 ans, servant de levées de fonds pour soutenir leurs activités.

### **DES JEUNES AU TRAVAIL**

La jeune coopérative Valcar-Co a réalisé plus de 63 contrats dans la communauté, que ce soit pour de l'animation lors d'activités communautaires, du gardiennage ou des travaux de tonte de pelouse. Un total de 22 jeunes a été impliqués dans la réalisation de ces travaux démontrant leur engagement et leur sens des responsabilités.

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.

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.

### **YOUTH AT WORK**

The young Valcar-Co cooperative has carried out more than 63 contracts in the community, from providing entertainment at community events to babysitting and lawn mowing. A total of 22 young people were involved in the project, demonstrating their commitment and sense of responsibility.





# INTÉGRATION ET SOUTIEN COMMUNAUTAIRE | COMMUNITY INTEGRATION AND SUPPORT

## ENGAGEMENT BÉNÉVOLE

|                                                           |       |
|-----------------------------------------------------------|-------|
| HEURES DE BÉNÉVOLAT   VOLUNTEER HOURS                     | 3 768 |
| NOMBRES DE BÉNÉVOLES ACTIFS   NUMBER OF ACTIVE VOLUNTEERS | 230   |
| NOUVEAUX BÉNÉVOLES   NEW VOLUNTEERS                       | 77    |

## INTERVENTION SOCIOCOMMUNAUTAIRE

|                       |       |
|-----------------------|-------|
| CLIENTS DIFFÉRENTS    | 1 097 |
| HEURES D'INTERVENTION | 4 574 |
| ACTIVITÉS ORGANISÉES  | 38    |





Cette année marque le début d'un partenariat entre le Service sociocommunautaire du CRFMV et le Centre d'éducation des adultes Saint-Louis. Grâce à des expériences d'implication sociocommunautaire sous forme de comités accompagnés par l'intervenante communautaire, les bénévoles ont eu l'occasion d'acquérir de nouvelles compétences et connaissances transférables dans leur parcours académique et professionnel ultimement liés aux réalités du parcours des familles militaires et vétérans.

En plus de favoriser l'établissement de liens significatifs et de renforcer leur sentiment d'appartenance sociocommunautaire, cette implication permet aux bénévoles de développer des habiletés essentielles à leur intégration ou réintégration sur le marché du travail.

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.

Une variété d'activités et d'opportunités d'accueil, d'échange et de socialisation visant l'intégration et le soutien sociocommunautaire.

This year marks the beginning of a partnership between the MFRC's socio-community services and the Centre Saint-Louis adult education organization. Through community involvement in the form of committees accompanied by the community worker, volunteers have had the opportunity to acquire new skills and knowledge that is transferable to their academic and professional careers, which are ultimately linked to the realities faced by military and veteran families.

In addition to helping foster meaningful ties and strengthening their sense of socio community belonging, this involvement enables volunteers to develop skills that are essential to their integration or reintegration into the job market

The VMFRC highlighted Military Families Appreciation Day, which provided an opportunity to thank military families for their continuous sacrifices and support. This day also serves as a moment for members of the Canadian Armed Forces to personally thank their own families for everything they do behind the scenes to support military personnel in their work.

A variety of activities and opportunities for welcoming, exchanging, and socializing aimed at integration and socio-community support.

| <b>RASSEMBLEMENT   EVENT</b>                                                                                                                    | <b># OCCASIONS</b> | <b>PARTICIPANTS</b> |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------|
| Ateliers en partenariat (finances, nutrition, santé, anglophone)   Workshops in partnership (finances, nutrition, health, and english workshop) | <b>4</b>           | <b>68</b>           |
| Journée des dons et échanges   Swap and Donate Day                                                                                              | <b>3</b>           | <b>457</b>          |
| Rencontres communautaires estivales   Summer Community Gatherings                                                                               | <b>2</b>           | <b>36</b>           |
| Journée de la reconnaissance des familles militaires   Military Family Appreciation Day                                                         | <b>1</b>           | <b>2000</b>         |
| Rencontres communautaires offertes dans la langue anglaise   English-language community gatherings                                              | <b>6</b>           | <b>41</b>           |
| Rencontres socialisation et intégration                                                                                                         | <b>6</b>           | <b>176</b>          |
| Journée internationale des femmes   International Women's Day                                                                                   | <b>1</b>           | <b>38</b>           |

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

« La conseillère d'orientation a fait preuve d'une grande compréhension et de compassion face à ma situation. Elle m'a accompagnée dans mon processus d'orientation avec bienveillance. Merci mille fois de nous aider à mieux gérer notre mutation! »



CLIENTS DIFFÉRENTS DESSERVIS | DIFFERENT CUSTOMERS SERVED

1022

HEURES D'INTERVENTION | HOURS OF INTERVENTION

4757

“The guidance counsellor showed great understanding and compassion for my situation. She supported me through my orientation process with kindness. Thank you so much for helping us to better manage our transfer!”

## **DES ATELIERS SPÉCIALISÉS POUR UNE MEILLEURE INTÉGRATION PROFESSIONNELLE**

Au cours de l'année, nos conseillères d'orientation ont animé divers ateliers visant à soutenir l'intégration professionnelle de nos clientèles. Ces ateliers ont abordé plusieurs thématiques essentielles

- L'équilibre travail-famille ;
- La transition vers la vie civile pour les vétérans et leurs familles ;
- L'intégration à l'emploi des membres de la communauté anglophone ;
- Le travail d'équipe et la connaissance de soi (atelier offert aux bénévoles) ;
- Le processus de candidature à la Fonction publique fédérale.

## **UN PROJET PILOTE NOVATEUR**

*Une découverte immersive des métiers* lancé en collaboration avec le Réseau des services spécialisés de main-d'œuvre (RSSMO) a permis aux participants de découvrir différents métiers à l'aide de la réalité immersive. L'objectif : informer sur les parcours de formation, les compétences requises, et faciliter la réorientation ainsi que la requalification professionnelle.

## **UNE COLLABORATION ACTIVE POUR L'EMPLOI ET L'ORIENTATION**

Le CRFM Valcartier a participé à plusieurs instances régionales, dont

- La Table régionale en orientation professionnelle – région 03 ;
- La Table de concertation sur l'emploi pour les anglophones (PERT).

## **NOTRE EXPERTISE MISE À PROFIT**

Deux conseillères d'orientation du CRFMV ont contribué à la rédaction de la deuxième édition du guide *D'une carrière militaire à un emploi civil : Guide de l'intervenant en développement de carrière*, mettant en valeur leur expertise au service de l'ensemble du réseau.

## **SPECIALIZED WORKSHOPS FOR BETTER PROFESSIONAL INTEGRATION**

Over the course of the year, our guidance counsellors led a variety of workshops designed to support the professional integration of our clientele. These workshops addressed several key themes:

- Work-life balance.
- Transition to civilian life for veterans and their families.
- Employment integration for members of the English-speaking community.
- Teamwork and self-awareness (workshop offered to volunteers).
- The application process in the federal public service.

## **AN INNOVATIVE PILOT PROJECT**

*An immersive exploration of careers* launched in collaboration with the Specialized Labour Services Network (SLSN) and enabled participants to learn about different careers using immersive reality. The aim was to provide information on training paths and the skills required, and to facilitate reorientation and professional requalification.

## **ACTIVE COLLABORATION FOR EMPLOYMENT AND GUIDANCE**

The VMFRC participated in several regional forums, including the following:

- La Table régionale en orientation professionnelle – région 03.
- The Provincial Employment Roundtable (PERT) for English speakers.

## **PUTTING OUR EXPERTISE TO WORK**

Two VMFRC guidance counsellors contributed to writing the second edition of *Military to Civilian Employment: A Career Practitioner's Guide*, leveraging their expertise for the benefit of the entire network.



**À LA RENCONTRE DES EMPLOYEURS ET PARTENAIRES**

Les visites auprès d’employeurs et d’organismes communautaires, de même que la participation à divers projets régionaux, tels que la Foire de l’emploi de Québec, ont contribué à faire connaître nos services et à mettre en valeur les atouts uniques des candidats issus de la communauté militaire ainsi que de la communauté anglophone.

**PROGRAMME D’ENSEIGNEMENT EN LANGUE SECONDE (PELS)**

« *Au cours d’anglais, langue seconde, j’y ai rencontré mes meilleures amies.* »

Les cours de langue seconde répondent à une variété de besoins exprimés par notre communauté : améliorer les perspectives d’emploi, faciliter l’intégration sociale et culturelle, briser l’isolement et tisser des liens significatifs. Pour les conjoint(e)s de militaires ces cours représentent un soutien essentiel dans leur adaptation à une nouvelle réalité, en leur permettant de rencontrer d’autres personnes vivant des expériences similaires.

Le partenariat avec le Centre Saint-Louis s’est poursuivi, rendant accessibles à faible coût des cours de conversation en anglais et en français. Parallèlement, l’accès gratuit à la plateforme d’autoapprentissage en ligne LRDG (Language Research Development Group) permet à chacun d’approfondir ses connaissances linguistiques à son propre rythme.

**MEETING EMPLOYERS AND PARTNERS**

Visits to employers and community organizations, as well as participation in various regional projects, such as the Quebec City job fair, have helped raise awareness of our services and highlight the unique assets of candidates from both the military and English-speaking communities.

**SECOND LANGUAGE TRAINING PROGRAM (SLTP)**

*“I really enjoy the French course and I’m noticing progress in my language skills.”*

Second language courses meet a variety of needs expressed by our community: improving employment prospects, facilitating social and cultural integration, breaking social isolation and forging meaningful relationships. For military spouses, these courses represent an essential support in adapting to a new life, by giving them a chance to meet other people who are going through similar experiences.

The partnership with Centre Saint-Louis continued, making conversation classes in English and French available at low cost. At the same time, free access to the online LRDG (Language Research Development Group) self-study platform enables everyone to deepen their language skills at their own pace.

| COURS DE LANGUES SECONDES   SECOND LANGUAGE COURSES     |     |
|---------------------------------------------------------|-----|
| Nombre de groupes de français   Number of French groups | 7   |
| Nombre de groupes d’anglais   Number of English groups  | 18  |
| TOTAL DES PARTICIPANTS   TOTAL OF PARTICIPANTS          | 319 |

## SOUTIEN AUX ABSENCES ET AUX MUTATIONS | DEPLOYMENT AND POSTING SUPPORT

*« Je tiens à te dire un immense merci pour l'accueil de ce matin!! Cela m'a fait beaucoup de bien de rencontrer l'équipe et j'ai beaucoup apprécié que vous ayez pris tout ce temps avec nous même si nous n'avions pas pris de rendez-vous! On ne s'attendait pas à un si bel accueil!!*

*Encore merci et je n'hésiterai pas à vous contacter très bientôt. »*

*"I want to say a huge thank you for the welcome this morning! It was great to meet the team and I really appreciated that you took all that time with us even though we hadn't made an appointment! We weren't expecting such a warm welcome!*

*Thanks again and I'll be in touch very soon ."*





## NOMBREUX CYCLES DE MISSION

L'année a été marquée par une forte activité opérationnelle. L'équipe a accompagné les familles dans deux cycles de missions consécutives, alors que plus de 2 000 membres des Forces armées canadiennes ont été déployés. Une diversité de services a été offerte : sessions d'information préparatoires au départ, kiosques d'information, activités parent-enfant à réaliser à la maison (Club Oasis connecté), accompagnement pour la préparation de colis, coin dessins lors des retours, et plus encore.

## UNE ÉQUIPE DE PREMIÈRE LIGNE

L'équipe de soutien aux absences et mutations a apporté un accompagnement personnalisé à de nombreux proches — conjoints, conjointes ou parents de militaires — confrontés aux défis de la vie militaire. Plus de 750 interventions individuelles ont été réalisées, certaines donnant lieu à des références vers l'équipe psychosociale.

## NUMEROUS MISSION CYCLES

This year there was a lot of operational activity. The team supported families through two consecutive mission cycles, when more than 2,000 members of the Canadian Armed Forces were deployed. A variety of services were offered: pre-departure information sessions, information kiosks, parent-child activities to do at home (Connected Oasis Club), parcel preparation support, a drawing corner during the homecomings, and much more.

## A FRONT-LINE TEAM

The absence and transfer support team provided personalized support to many loved ones—spouses and parents of military personnel—facing the challenges of military life. Over 750 individual responses were carried out, some of which led to referrals to the psychosocial team.





*« Mon fils et moi avons fait les 2 premiers tutoriels du Club Oasis Connecté. Il a bien aimé les 2 activités et se réfère à sa feuille de tâches quotidiennement. Nous les avons affichées dans la salle à manger. Il mange aussi un M&M tous les jours de son tube du temps. J'y ai mis des M&M jusqu'à la date approximative du HLTA. Je trouvais ça déprimant d'en mettre pour 9 mois. Un très bel outil pour les familles. Nous avons bien hâte de voir ce que le 3e tutoriel nous réserve. »*

### **UNE COMMUNAUTÉ PROACTIVE ET BIEN INFORMÉE**

Les courriels envoyés aux familles concernant les absences ou les mutations ont été consultés par 60 % des destinataires, ce qui témoigne d'un fort intérêt pour l'information et les outils offerts par le Centre. L'équipe a également contacté :

- 14 579 familles vivant une absence ;
- 445 familles mutées ;
- 760 lettres ont été envoyées aux membres nouvellement mutés et à leurs familles, pour leur présenter les services du CRFMV dès l'annonce de leur mutation.

*“My son and I did the first two tutorials for the Connected Oasis Club. He enjoyed the two activities and refers to his task sheet daily. We put them up in the dining room. He also eats an M&M every day from his “time tube.” I put in enough M&Ms to last until approximately the HLTA date. I found it a bit depressing to put in 9 months' worth. It's a very nice tool for families. We can't wait to see what the third tutorial has in store!”*

### **A PROACTIVE, WELL-INFORMED COMMUNITY**

Emails sent to families concerning absences or transfers were opened by 60% of recipients, which shows their strong interest in the information and tools offered by the centre. The team also contacted:

- 14,579 families who were experiencing an absence ;
- 445 transferred families ;
- 760 letters were sent to newly transferred members and their families ; introducing them to the services of the VMFRC as soon as their transfer was announced.



## INTERVENTION PSYCHOSOCIALE | PSYCHOSOCIAL INTERVENTION

### PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE | CLIENTELE PROFILE

|                                                                                      |       |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| NOMBRE DE CLIENTS   NUMBER OF CLIENTS                                                | 1 048 |
| FAMILLES DE MILITAIRES   MILITARY FAMILIES                                           | 75%   |
| FAMILLES DE VÉTÉRANS   VETERAN FAMILIES                                              | 25%   |
| CONTACTS POUR LE PROCESSUS DE LIBÉRATION   CONTACTS FOR THE MILITARY RELEASE PROCESS | 927   |
| VÉTÉRANS   VETERANS                                                                  | 86%   |
| FAMILLES   FAMILIES                                                                  | 14%   |
| TOTAL DES CLIENTS DESSERVIS   TOTAL NUMBER OF CLIENTS SERVED                         | 1975  |

« Je trouve que c'est un grand privilège d'avoir des services comme ceux-là pour les familles de militaires et de vétérans, rapidement et gratuitement en plus ! Merci »

« Équipe d'intervenantes très bien préparées et compétentes comme toujours. Votre personnel dévoué et empathique fait une énorme différence dans nos vies !!! »

« L'intervenante a été extraordinaire. J'ai acquis maintes connaissances, je suis allée chercher un bagage de compétences, de me recentrer, me repositionner sur mes compétences parentales. J'ai eu de la disponibilité de sa part, des besoins répondus à chaque séance, car on s'ajustait sur la réalité du moment, de la variété dans les interventions. Je suis plus que comblée de mes services. »

"I think it's a great privilege to have services like these for military and veteran families, and they are quickly available and free of charge to boot! Thank you."

"A very well-prepared and competent team of counsellors, as always. Your dedicated and empathetic staff makes a huge difference in our lives!"

"The counsellor was amazing. I acquired a great deal of knowledge and went in search of new skills, to refocus and reposition myself with respect to my parenting skills. She was always available and my needs were met at every session because we would adjust to what was happening at the time, and she offered a range of responses. I'm more than satisfied with the services that I received."

## UN ACCOMPAGNEMENT ADAPTÉ À CHAQUE RÉALITÉ

L'année a été marquée par une réorganisation interne visant à harmoniser l'offre de services psychosociaux destinée aux familles de militaires et de vétérans. Cette modernisation a permis d'assurer un service cohérent et de qualité, quel que soit le statut de la personne ou son étape dans le parcours de transition vers la libération des Forces armées canadiennes.

L'équipe assure une prise en charge complète, incluant l'accueil, l'évaluation des besoins, l'orientation, l'arrimage et les références vers des ressources appropriées. Des suivis à court terme sont également offerts en travail social et en éducation spécialisée, selon des objectifs ciblés et adaptés à une variété de problématiques liés aux réalités militaires.

## SUPPORT ADAPTED TO EACH INDIVIDUAL SITUATION

This year there was an internal reorganization aimed at harmonizing the psychosocial services offering for military and veteran families. This modernization ensured consistent, high-quality service, regardless of a person's status or stage in the transition to being released from the Canadian Armed Forces.

The team provides comprehensive care, including intake, needs assessment, orientation, liaison and referrals to the appropriate resources. Short-term follow-ups are also offered in social work and specialized education, according to targeted objectives adapted to a variety of challenges related to military life.

| PROBLÉMATIQUES   ISSUES                            | DESCRIPTION                                                                                                                                                                                       | SERVICES % |
|----------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| Santé mentale   Mental Health                      | Symptômes d'anxiété, dépression, deuil, stress, épuisement, adaptation   Symptoms of anxiety, depression, grief, stress, exhaustion, adaptation                                                   | <b>26%</b> |
| Blessures et transition   Injuries and transitions | Impact du TSPT/BSO sur la famille, blessure physique, incident critique, accompagnement de proches   Impact of PTSD/OSI on the family, physical injury, critical incident, support for loved ones | <b>25%</b> |
| Famille   Family                                   | Compétences parentales, besoins particuliers, comportement, relation parent-enfant, école   Parenting skills, special needs, behaviour, parent-child relationship, school                         | <b>22%</b> |
| Absences militaires   Military absences            | Déploiements, exercices, cours, restrictions imposées   Deployments, exercises, courses, restrictions                                                                                             | <b>15%</b> |
| Couple   Relationships                             | Séparation, conflits conjugaux, violence conjugale   Separation, marital conflicts, domestic violence                                                                                             | <b>12%</b> |

« ****You are exceptional responders (...)*** I am blessed to be part of this non-judgmental group and feel more than welcome whenever I can be present. »*

« ****You are exceptional responders (...)*** I am blessed to be part of this non-judgmental group and feel more than welcome whenever I can be present. »*



## GROUPES DE SOUTIEN ET ATELIERS PSYCHOSOCIAUX

Le CRFM Valcartier a offert tout au long de l'année une gamme diversifiée de groupes et d'ateliers favorisant l'aide mutuelle, le partage d'expérience, le cheminement personnel et le développement de compétences psychosociales. L'implication de pairs aidants a enrichi plusieurs de ces initiatives, en intégrant une approche fondée sur la parenté d'expérience, reconnue pour ses effets bénéfiques et appréciée par les participants.

### BLESSURE DE STRESS OPÉRATIONNEL (BSO)

Des groupes spécifiquement conçus pour les familles vivant avec la BSO ont été dispensés :

- Groupe de soutien pour conjointes de militaires/vétérans vivant avec une BSO ;
- Atelier BSO (psychoéducation pour les conjointes) ;
- Groupe E=MC<sup>3</sup> (soutien aux familles touchées par la BSO) ;
- Conférence-témoignage de Guy Dallaire ;
- Groupe sur la BSO et la parentalité, destiné aux pères ayant un TSPT (réalisé par une étudiante à la maîtrise en travail social de l'Université Laval) ;
- Séjour de ressourcement au Monastère des Augustines pour les conjointes de militaires/vétérans vivant avec une BSO.

### TRANSITION VERS LA VIE CIVILE

Des ateliers pour accompagner les familles dans la transition post-militaire ont été offerts

- Atelier :Projet de vie ;
- Atelier :La vie après l'uniforme ;
- Nouvel atelier :Sortir des Forces, une affaire de famille.

### PRÉVENTION ET DÉVELOPPEMENT PERSONNEL

## SUPPORT GROUPS AND PSYCHOSOCIAL WORKSHOPS

Throughout the year, the VMFRC offered a wide range of groups and workshops promoting mutual aid, experience-sharing, personal growth and the development of psychosocial skills. The involvement of peer helpers has enriched several of these initiatives, integrating an approach based on common experience, which is recognized for its beneficial effects and appreciated by participants.

### OPERATIONAL STRESS INJURY (OSI)

Groups specifically designed for families living with an OSI were provided:

- Support group for military spouses/veterans living with an OSI.
- OSI workshop (psycho-education for spouses).
- E=MC<sup>3</sup> Group (support for families affected by an OSI).
- Talk and testimonial by Guy Dallaire.
- OSI and parenting group for fathers with PTSD (conducted by a master's student in social work at Université Laval).
- Wellness retreat at the Monastère des Augustines for military spouses/veterans living with an OSI.

### TRANSITION TO CIVILIAN LIFE

Workshops were offered to support families through post-military transition:

- Life project workshop.
- Life after the uniform workshop.
- New workshop: Releasing from the Forces: A Family Affair.

### PREVENTION AND PERSONAL DEVELOPMENT

Plusieurs activités préventives et éducatives ont aussi été animées :

- Atelier sur la fatigue de compassion ;
- Atelier sur la saine communication (coanimé avec Promotion de la santé) ;
- Conférences du programme Triple P (Pratiques Parentales Positives) ;
- Conférence « Qui prend soin de qui prend soin ? », destinée à la communauté anglophone.

### **PARTENARIAT AVEC LE CENTRE DE TRANSITION DES FAC (CT FAC)**

Le travail exemplaire des intervenantes de liaison avec les familles (OLF) a été reconnu par la remise du Coin d'excellence du commandant de l'UT FAC, soulignant leur apport significatif au sein du Centre de transition Valcartier.

Un projet pilote a également été lancé, visant à renforcer le soutien au personnel du Centre de transition de Valcartier en fonction des particularités et défis propres au mandat. Une intervenante du CRFMV est présente sur place afin d'évaluer les besoins du personnel, formuler des recommandations et mettre en place des mesures concrètes pour améliorer le bien-être global, tant des membres accompagnés de l'équipe du Centre de Transition.

Several prevention and educational activities were also held:

- Workshop on compassion fatigue.
- Workshop on healthy communication (co-hosted with Health Promotion).
- Triple P (Positive Parenting Program) conferences.
- "Who cares for the one who cares" conference for the English-speaking community.

### **PARTNERSHIP WITH THE CAF TRANSITION CENTRE (CAF TC)**

The exemplary work of the family liaison officers (FLOs) was recognized with the awarding of the CAF TU Commanding Officer's Coin of Excellence, underlining their significant contribution to the Valcartier Transition Centre.

A pilot project was also launched, aimed at strengthening the human support offered to the personnel of the Canadian Armed Forces Transition Centre. A member of the VMFRC team is on site to assess staff needs, make recommendations and implement concrete measures to improve the overall well-being of both supported members and CT staff.





## PRATIQUE COMMUNAUTAIRE ET COLLABORATION INTERSECTORIELLE

Dans une perspective de pratique communautaire, l'équipe psychosociale s'engage activement dans le développement de liens significatifs et dans la mobilisation de l'environnement entourant les familles accompagnées. Cette approche vise à maximiser l'impact du soutien offert et à favoriser un mieux-être global. Les actions mises en œuvre incluent :

- La mise en place de réseaux de soutien adaptés aux réalités des familles militaires et vétérans ;
- L'établissement de corridors de services permettant un arrimage fluide entre les ressources disponibles ;
- Un travail constant de liaison interservices, tant au sein du CRFMV qu'avec les ressources externes.

Afin d'optimiser l'accès, la continuité et la complémentarité des services, l'équipe a tissé de nombreuses collaborations avec des partenaires des milieux civil et militaire. Des rencontres de concertation ont été organisées pour mieux faire connaître les services du CRFMV, ce qui a permis de :

- Renforcer les partenariats existants ;
- Faciliter les processus de référencement mutuel ;
- Offrir une réponse concertée, cohérente et personnalisée aux besoins des personnes accompagnées.

## COMMUNITY PRACTICE AND CROSS-SECTOR COLLABORATION

From a community practice perspective, the psychosocial team is actively involved in developing meaningful relationships and mobilizing the environment surrounding the families it supports. The aim of this approach is to maximize the impact of the support offered and promote overall well-being. The actions implemented include the following:

- Setting up support networks adapted to the realities of military families and veterans.
- The establishment of service corridors to provide a seamless link between available resources.
- Ongoing interdepartmental liaison, both within the VMFRC and with external resources.

To optimize access, continuity and complementarity of services, the team has forged numerous collaborative relationships with civilian and military partners. Consultation meetings were organized to raise awareness of the VMFRC's services, making it possible to:

- Strengthen existing partnerships.
- Facilitate the mutual referral process.
- Offer a concerted, coherent and personalized response to the needs of the people we support.





## COMMUNICATION TOUJOURS EN LIEN AVEC NOS FAMILLES

|                         |                             |
|-------------------------|-----------------------------|
| FACEBOOK                | 5 055 ABONNÉES   FOLLOWERS  |
| INFOLETTRE   NEWSLETTER | 9 561 ABONNÉS   SUBSCRIBERS |
| SITE WEB   WEBSITE      | 24 000 VISITES   VISITS     |

### RÉSEAUX SOCIAUX

Dernièrement, notre page Facebook a dépassé les 5 000 abonnés — du jamais vu. Grâce aux efforts et à la créativité que nous mettons dans nos publications pour créer de l'engagement, le nombre de nos abonnés est en constante progression.

De plus, le nombre de visiteurs, abonnés ou non, a atteint un sommet inégalé en mai 2025 : 112 772. Autant de personnes qui ont regardé et apprécié nos publications, vidéos, *reels* et *stories*.

## COMMUNICATION ALWAYS IN TOUCH WITH OUR FAMILIES

### SOCIAL NETWORKS

Recently, our Facebook page surpassed 5,000 followers—a record. Thanks to the effort and creativity we put into our posts to create engagement, the number of subscribers is constantly growing.

In addition, the number of visitors, both subscribers and non-subscribers, reached an all-time high in May 2025: 112,772. So many people have watched and enjoyed our posts, videos, *reels* and *stories*.

## **NOS FAMILLES DE RÉSERVISTES INFORMÉES**

L'équipe des communications du CRFM Valcartier déploie des efforts constants pour tisser des liens significatifs avec les réservistes et leur entourage, une clientèle parfois moins informée sur les services qui leur sont pourtant pleinement accessibles.

### **Présence sur le terrain**

Des présentations ciblées ont été organisées auprès des réservistes de la Marine, des Voltigeurs de Québec ainsi que de la 5e Ambulance de campagne. Ces rencontres ont permis de :

- Faire connaître les services du CRFMV ;
- Répondre directement aux questions des militaires ;
- Démystifier certaines idées reçues et rappeler que tous les réservistes sont les bienvenus au CRFM Valcartier.

### **Infolettre dédiée**

Une infolettre spécifique pour les réservistes et leur famille est diffusée quatre fois par année.

### **PORTAIL WEB DU CRFMV**

Le site CRFMV.com continue de bien remplir sa mission d'information et de soutien. Cette année, une augmentation de 24 % du nombre de visiteurs a été enregistrée, témoignant de la pertinence du contenu publié. Nos articles, documents et ressources en ligne rejoignent efficacement notre clientèle, en répondant à

## **KEEPING OUR RESERVISTS' FAMILIES INFORMED**

The VMFRC communications team is constantly striving to forge meaningful links with Reservists and their families, a clientele that is sometimes less informed about the services available to them.

### **On-the-ground presence**

Targeted presentations were given to Reservists from the Navy, the Voltigeurs de Québec and 5 Field Ambulance. The meetings provided an opportunity to:

- Spread the word about VMFRC services ;
- Directly respond to questions from CAF members ;
- Demystify certain preconceived ideas and remind people that all Reservists are welcome at the VMFRC.

### **Dedicated newsletter**

A special newsletter for Reservists and their families is sent out four times a year.

### **VMFRC WEB PORTAL**

The *CRFMV.com* website continues to fulfill its mission of providing information and support. This year saw a 24% increase in the number of visitors, testifying to the relevance of the content published. Our articles, documents and online resources effectively reach our clients by responding to their needs and facilitating access to our services.

ses besoins et en facilitant l'accès à nos services.

### STATISTIQUES – INFORMATION ET RÉFÉRENCES

L'équipe d'accueil et d'information a répondu à un volume important de demandes, démontrant le rôle central du Centre comme porte d'entrée vers les services offerts :

| STATISTIQUES INFORMATION ET RÉFÉRENCES   INFORMATION AND REFERRAL STATISTICS | #     |
|------------------------------------------------------------------------------|-------|
| Clients accueillis en personne   Clients in person                           | 8 599 |
| Appels téléphoniques traités   Telephone calls                               | 4 105 |
| Courriels traités   Treated e-mail                                           | 781   |
| Messages texte reçus et traités   Text messages                              | 197   |

Ces données illustrent le dynamisme du service d'accueil et la diversité des canaux utilisés par notre clientèle pour joindre le CRFM Valcartier.

### RESSOURCES HUMAINES

À la fin de l'année financière, le CRFM Valcartier comptait 58 employés, une de ses plus grandes richesses.

|                           |    |
|---------------------------|----|
| Temps plein   Full time   | 36 |
| Temps partiel   Part time | 16 |
| Sur appel   On call       | 6  |

### HUMAN RESOURCES

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

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| TAUX D'ABSENTÉISME*   ABSENTEEISM RATE | 7% |
| TAUX DE ROULEMENT   TURNOVER RATE      | 6% |

\*Excluant les congés parentaux | Excluding parental leave

### STATISTICS – INFORMATION AND REFERENCES

The welcome and information team responded to a high volume of requests, demonstrating the centre's key role as a gateway to the services on offer:

These figures show the dynamic nature of the welcome service and the many channels that our clients use to reach the VMFRC.

### ANCIENNETÉ | SENIORITY

0-5 ans | 0-5 years



6-10 ans | 6-10 years



11-15 ans | 11-15 years



16-20 ans | 16-20 years



21-25 ans | 21-25 years



25-30 ans | 25-30 years







## MOBILISATION DES EMPLOYÉS

En juin 2024, l'ensemble du personnel a été convié à participer à OP Idées, un grand chantier collectif visant à réfléchir ensemble à l'avenir du CRFMV.

### Objectifs

- Initier une réflexion stratégique ;
- Partager les enjeux et solutions communes ;
- Imaginer collectivement notre trajectoire future.

Les thèmes abordés ont inclus : nos forces, nos faiblesses, nos opportunités, notre agilité et nos priorités d'action. Cette démarche a permis aux employés de proposer des pistes concrètes et de contribuer activement à l'évolution du Centre.

Deux comités sont nés de cette démarche inspiré de nos valeurs organisationnelles :

- **TEAM BET** | Bienveillance, Équité et Transparence  
Travaille sur les pratiques RH, la culture organisationnelle et le mieux-être.
- **TEAM IA** | Innovation et Autonomie  
Propose des solutions technologiques, logistiques ou de programmation pour améliorer l'efficacité et notre offre de service.

## EMPLOYEE ENGAGEMENT

In June 2024, all staff were invited to take part in Op IDÉES, a major group project aimed at thinking together about the future of the VMFRC.

### Objectives

- Initiate strategic thinking.
- Share common challenges and solutions.
- Collectively imagine our future path.

Topics covered included: our strengths, weaknesses, opportunities, agility and priorities for action. This approach enabled employees to propose concrete ideas and actively contribute to the centre's development.

Two committees were born of this approach, inspired by our organizational values:

- **TEAM BET** | Benevolence, Equity and Transparency  
Works on HR practices, organizational culture and wellness.
- **TEAM IA** | Innovation and Autonomy  
Proposes technological, logistical or programming solutions to improve efficiency and our service offering.

## ENJEUX PRIORITAIRES IDENTIFIÉS

| TEAM BET                              |                                        |
|---------------------------------------|----------------------------------------|
| Aménagement du Centre                 | Centre layout                          |
| Politique administrative et salariale | Administrative and compensation policy |
| Bénéfices employés                    | Employee benefits                      |
| Expertise du personnel                | Personnel expertise                    |
| TEAM IA                               |                                        |
| Sources de financement                | Sources of funding                     |
| Communications                        | Communications                         |
| Ambiance communautaire                | Community atmosphere                   |
| Collaboration avec les partenaires    | Collaboration with partners            |

### BIENVEILLANCE ET DÉVELOPPEMENT

Tous les employés et gestionnaires ont reçu la formation interne "Qui prend soin de qui prend soin", axée sur la bienveillance et le mieux-être du personnel. Cette initiative vise à outiller ceux qui soutiennent les familles militaires afin qu'ils puissent aussi prendre soin d'eux-mêmes.

Le CRFMV est fier d'investir dans la santé globale de son équipe, véritable moteur de ses services essentiels. La journée OP Idées s'est conclue par une soirée estivale conviviale, soulignant l'importance des liens humains dans notre culture organisationnelle.

### CARING AND DEVELOPMENT

All employees and managers have received in-house "Who cares for the caregivers" training, focusing on caring and staff wellbeing. This initiative aims to equip those who support military families to take care of themselves as well.

The VMFRC is proud to invest in the overall health of its team, the driving force behind its essential services. The Op IDÉES day concluded with a friendly summer evening gathering, underlining the importance of human ties in our organizational culture



## FINANCES ET ADMINISTRATION UNE CULTURE ORGANISATIONNELLE AGILE

En 2023, notre organisation a entamé une démarche d'optimisation stratégique des ressources afin d'assurer sa pérennité financière. Cette initiative visait à accroître l'efficacité et la productivité, tout en réduisant les coûts, afin de préserver l'offre de services dans un contexte budgétaire plus contraint.

En 2024, ces efforts se sont poursuivis avec rigueur. Plusieurs processus ont été simplifiés, et une meilleure utilisation des ressources disponibles a été mise en œuvre. Cette approche proactive a permis non seulement de renforcer la stabilité financière à court terme, mais également de poser les bases d'une gestion durable et agile.

Les économies projetées pour l'année 2025-2026 s'élèvent à 1 273 093 \$, démontrant l'impact concret de cette stratégie sur la santé financière de l'organisation.

## FINANCE AND ADMINISTRATION AN AGILE ORGANIZATIONAL CULTURE

In 2023, our organization embarked on a strategic resource optimization initiative to ensure its financial sustainability. The aim of this initiative was to increase efficiency and productivity, while reducing costs, in order to maintain our service offering in a tighter budgetary context.

In 2024, these efforts continued to be rigorously pursued. Several processes have been simplified, and better use has been made of available resources. This proactive approach not only strengthened financial stability in the short term but also laid the foundations for sustainable, agile management.

Projected savings for the year 2025–2026 amount to \$1,273,093, demonstrating the concrete impact of this strategy on the organization's financial health.

| DONS ET COMMANDITES                              | \$         | DONATIONS AND SPONSORSHIPS                               |
|--------------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------|
| Fromagerie Victoria                              | 12 420     | Fromagerie Victoria                                      |
| Centraide                                        | 1 033      | Centraide                                                |
| Dons divers pour activités                       | 400        | Various donations for activities                         |
| Journée de reconnaissance des familles           | 9 050      | Family Appreciation Day                                  |
| Fondation 12 <sup>e</sup> RBC                    | 3 000      | 12 RBC Foundation                                        |
| Convivio                                         | 1 344      | Convivio                                                 |
| SUBVENTIONS                                      | \$         | GRANTS                                                   |
| 430 ETAH                                         | 50 000     | 430 Tac Hel Sqn                                          |
| Fondation du CRFMV                               | 155 500    | VMFRC Foundation                                         |
| Ville de Shannon                                 | 10 000     | City of 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 – Halte garderie volet 2 | 21 600     | Ministère de la Famille – Drop-in daycare centre, Part 2 |
| Ministère de la Famille – Mission globale        | 176 179    | Ministère de la Famille – Overall mission                |
| Ministère de la Famille – périnatalité           | 53 480     | Ministère de la Famille – Perinatal care                 |
| AUTRES AIDES FINANCIÈRES                         | \$         | OTHER FINANCIAL ASSISTANCE                               |
| Centre Saint-Louis                               | 34 011     | Centre Saint-Louis                                       |
| TOTAL DES SUBVENTIONS ET AIDES FINANCIÈRES       | 529 467 \$ | TOTAL GRANTS AND FINANCIAL ASSISTANCE                    |



## **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 2025 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 2025. Nous avons exprimé une opinion non modifiée sur ces états financiers dans notre rapport daté du 18 juin 2025.

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, 2025 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, 2025. We expressed an unmodified audit opinion on those financial statements in our report dated June 18, 2025.

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 2025 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, 2025 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 18 juin 2025

Par CPA auditrice, permis de comptabilité publique  
n° A130524



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

Quebec, June 18, 2025

By CPA auditor, public accountancy permit n° A130524

**CHOQUETTE  
CORRI✓EAU**

**BILAN / BALANCE SHEET**  
**31 mars 2025 / March 31, 2025**

| <b>ACTIF / ASSETS</b>                                                                                                                  | <b>2025 (\$)</b> | <b>2024 (\$)</b> |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|
| <b>Actif à court terme / Current Assets</b>                                                                                            |                  |                  |
| Encaisse / Cash                                                                                                                        | <b>1 201 723</b> | 506 117          |
| Dépôts à terme, 3 % à 4,75 %, échéant entre avril et juillet 2025 / Term deposits, 3 % to 4,75 %, maturing between april and july 2025 | <b>1 500 000</b> | -                |
| Débiteurs / Trade and other receivables                                                                                                | <b>94 073</b>    | 1 096 853        |
| Frais payés d'avance / Prepaid expenses                                                                                                | <b>7 283</b>     | 11 441           |
|                                                                                                                                        | <b>2 803 079</b> | 1 614 411        |
| <b>Placements / Investments</b>                                                                                                        | -                | 616 589          |
| <b>Immobilisations corporelles / Tangible capital assets</b>                                                                           | <b>81 758</b>    | 114 963          |
|                                                                                                                                        | <b>2 884 837</b> | 2 345 963        |
| <b>PASSIF / LIABILITIES</b>                                                                                                            |                  |                  |
| <b>Passif à court terme / Current liabilities</b>                                                                                      |                  |                  |
| Créditeurs / Trade payables and other operating liabilities                                                                            | <b>629 293</b>   | 648 480          |
| Apports reportés / Deferred contributions                                                                                              | <b>773 355</b>   | 29 762           |
|                                                                                                                                        | <b>1 402 648</b> | 678 242          |
| <b>Apports reportés afférents aux immobilisations corporelles / Deferred contributions related to tangible capital assets</b>          | <b>59 449</b>    | 79 756           |
|                                                                                                                                        | <b>1 462 097</b> | 757 998          |
| <b>ACTIF NET / NET ASSETS</b>                                                                                                          |                  |                  |
| Investi en immobilisations corporelles / Invested in tangible assets                                                                   | <b>22 309</b>    | 35 207           |
| Non affecté / Unrestricted                                                                                                             | <b>1 400 431</b> | 1 552 758        |
|                                                                                                                                        | <b>1 422 740</b> | 1 587 965        |
|                                                                                                                                        | <b>2 884 837</b> | 2 345 963        |



**RÉSULTATS / OPERATIONS****Exercice terminé le 31 mars 2025 / Year ended March 31, 2025**

| <b>Produits / Revenues</b>                                                                                                                                                                              | <b>2025 (\$)</b> | <b>2024 (\$)</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|
| Subvention / Grant – Services aux familles des militaires / Military Family Services                                                                                                                    | <b>2 691 664</b> | 2 903 608        |
| Subvention / Grant – 2e Division du Canada / 2nd Canadian Division                                                                                                                                      | <b>8 756</b>     | 995 336          |
| Subvention / Grant – Aviation Royale Canadienne / Aviation                                                                                                                                              | <b>50 000</b>    | 50 000           |
| Subvention / Grant – Services Québec                                                                                                                                                                    | <b>320 436</b>   | 313 389          |
| Subvention / Grant – Ministère de la Famille                                                                                                                                                            | <b>249 229</b>   | 221 532          |
| Subvention / Grant – Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale                                                                                              | <b>48 600</b>    | 47 480           |
| Subvention / Grant – Ville de Shannon                                                                                                                                                                   | <b>10 000</b>    | 10 000           |
| Autres subventions / Other grants                                                                                                                                                                       | <b>50 328</b>    | 64 857           |
| Contribution de la Fondation du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier / Contribution from the Valcartier Military Family Resource Center Foundation                              | <b>155 500</b>   | 174 500          |
| Services de soutien administratif – Fondation du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier / Administrative support services – Valcartier Military Family Resource Centre Foundation | <b>600</b>       | 9 625            |
| Programmes / Programs (utilisateurs-payeurs / Paying users)                                                                                                                                             | <b>140 970</b>   | 129 535          |
| Centraide – Dons / donations                                                                                                                                                                            | <b>1 033</b>     | 2 825            |
| Autres dons et commandites / Other donations and sponsorships                                                                                                                                           | <b>29 537</b>    | 18 512           |
| Revenus de location / Rental income                                                                                                                                                                     | <b>45 000</b>    | 39 500           |
| Divers / Miscellaneous                                                                                                                                                                                  | <b>10 790</b>    | 9 332            |
| Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations corporelles / Amortization of deferred contributions related to tangible capital assets                                                | <b>20 307</b>    | 25 881           |
|                                                                                                                                                                                                         | <b>3 832 750</b> | 5 015 912        |
| Produits de placements / Investment income                                                                                                                                                              | <b>78 698</b>    | 44 338           |
| Gain sur cession de placement / Gain on disposal of investments                                                                                                                                         | <b>-</b>         | 1 317            |
| Variation nette de la juste valeur des placements / Net change in fair value of investments                                                                                                             | <b>15 265</b>    | 48 224           |
|                                                                                                                                                                                                         | <b>93 963</b>    | 93 879           |
|                                                                                                                                                                                                         | <b>3 926 713</b> | 5 109 791        |
| <b>Charges (annexe) / Expenses (schedule)</b>                                                                                                                                                           | <b>4 091 938</b> | 4 349 564        |
| <b>Excédent (insuffisance) des produits sur les charges / Excess (deficiency) of revenues over expenses</b>                                                                                             | <b>(165 225)</b> | 760 227          |

**ANNEXE / SCHEDULE****Exercice terminé le 31 mars 2025 / Year ended March 31, 2025**

| <b>Charges / Expenses</b>                                                                                       | <b>2025 (\$)</b> | <b>2024 (\$)</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------------------|
| Salaires et charges sociales / Salaries and employee benefits                                                   | <b>3 702 496</b> | 3 850 725        |
| Formation / Training                                                                                            | <b>23 312</b>    | 15 740           |
| Assurances / Insurance                                                                                          | <b>24 564</b>    | 21 928           |
| Déplacements / Travel                                                                                           | <b>5 104</b>     | 18 761           |
| Électricité / Energy                                                                                            | <b>-</b>         | 2 482            |
| Représentation / Entertainment                                                                                  | <b>8 184</b>     | 4 077            |
| Repas / Meals                                                                                                   | <b>32 885</b>    | 39 767           |
| Publicité, articles promotionnels et outils de prévention / Advertising, promotional items and prevention tools | <b>10 102</b>    | 8 069            |
| Location / Rental                                                                                               | <b>52 993</b>    | 74 539           |
| Fournitures et frais de bureau / Office supplies and expenses                                                   | <b>31 654</b>    | 49 832           |
| Télécommunications / Telecommunications                                                                         | <b>5 500</b>     | 4 454            |
| Cotisations / Membership fees                                                                                   | <b>24 657</b>    | 36 104           |
| Entretien et réparation / Maintenance and repair                                                                | <b>2 849</b>     | 4 880            |
| Dépenses liées à l'informatique / IT related expenses                                                           | <b>79 325</b>    | 68 436           |
| Honoraires contractuels / Contractual fees                                                                      | <b>20 269</b>    | 71 630           |
| Honoraires professionnels / Professional fees                                                                   | <b>27 759</b>    | 12 860           |
| Intérêts et frais bancaires / Interest and bank fees                                                            | <b>7 080</b>     | 21 301           |
| Amortissement des immobilisations corporelles / Amortization of tangible capital assets                         | <b>33 205</b>    | 43 979           |
|                                                                                                                 | <b>4 091 938</b> | 4 349 564        |

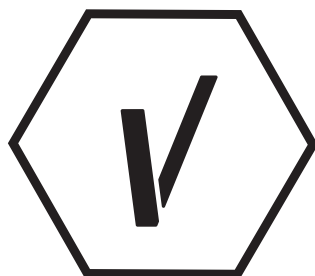












Centre de ressources  
pour les familles militaires

———— **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](mailto:info@crfmv.com)  
[www.crfmv.com](http://www.crfmv.com)