



RAPPORT ANNUEL
2021-2022
ANNUAL REPORT





Centre de ressources
pour les familles militaires

Valcartier

Military Family Resource Centre



Canada

Avec la participation financière de | With the financial participation of:

Québec

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

Édifice 93

C.P. 1000, succursales Forces
Courcelette (Québec) G0A 4Z0

418 844-6060

sans frais / Toll free : 1 877 844-6060

Télécopieur / fax : 418 844-3959

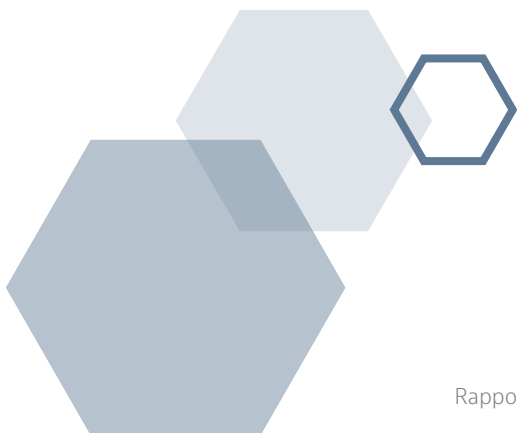
info@crfmv.com

connexionFAC.ca/Valcartier

ISSN 1912-1490

TABLE DES MATIÈRES | TABLE OF CONTENTS

Mot de la présidente A word from the chair	4
Mot du Directeur général A Word From the Executive Director	5
Le conseil d'administration en action The Board of Directors in action	6
Planification stratégique 2019-2022 2019-2022 Strategic Planning	10
Événements marquants Highlights	12
Finances & administration Finances & administration	14
Soutien à l'emploi et à l'éducation Employment and education support	23
Enfance et jeunesse Childhood and youth	25
Intégration et soutien communautaire Community Integration and Support	28
Intervention psychosociale Psychosocial intervention	30
Soutien aux absences et aux mutations Support for absences and postings	33
Programme pour les familles des vétérans (PFV) Veteran Family Program (VFP)	36
Communications Communications	38
Projets spéciaux Special Projects	41



MOT DE LA PRÉSIDENTE

Je me dois de commencer mon message encore cette année par des remerciements à toute l'équipe du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier (CRFMV), bénévoles, administrateurs, utilisateurs des services, la chaîne de commandement et tous nos partenaires. Année après année, c'est toujours extrêmement touchant de constater à quel point vous travaillez fort pour desservir les familles militaires. Un immense merci pour votre dévouement!

Face à une deuxième année de pandémie, l'équipe du CRFMV a su déployer tous les efforts nécessaires afin d'offrir les meilleurs services possibles à notre communauté. Les services virtuels ont été en forte hausse au cours de cette dernière année et nous sommes maintenant en mesure de constater que c'est un moyen très prisé, qui est là pour rester et c'est une excellente façon de rejoindre certaines personnes, qui autrement, n'auraient peut-être pas reçu l'aide nécessaire.

Au cours des dernier mois, un important travail a été fait pour préparer la planification stratégique de 2022-2025, représentant les objectifs à atteindre et les indicateurs à suivre afin de les rencontrer. Dans ce rapport, vous trouverez les défis que l'équipe a rencontré au cours de la dernière année. Une équipe humaine et engagée, animée par le même désir : le bien-être de la grande famille militaire de l'Est-du-Québec.

Vous y trouverez également plusieurs belles réalisations de la dernière année, et à notre plus grand bonheur, de plus en plus de rencontres et d'événements qui ont eu lieu en présentiel. Bonne lecture et un grand merci à tous!

A WORD FROM THE CHAIR

This year, once again, I will begin my message by thanking the entire team at the Valcartier Military Family Resource Centre (VMFRC) as well as volunteers, administrators, users of the services, the chain of command and all our partners. Year after year, it is always very moving to see how hard you work to serve military families. Thank you very much for your dedication!

In the second year of a pandemic, the VMFRC team made every effort to provide the best possible services for our community. There was a significant increase in virtual services over the past year, and we can now see that they are a very popular method that is here to stay and an excellent way of reaching some people who otherwise might not have received the help they needed.

In recent months, considerable work has been done to prepare the strategic plan for 2022–2025, which sets out the objectives to be achieved and the indicators to be followed to achieve them. This report describes the challenges that the team faced over the past year. It is a people-oriented, engaged team whose sole objective is to ensure the well-being of the great military family in Eastern Quebec.

The report also describes several great achievements that occurred over the past year and I am pleased to say that more and more meetings and events were held in person. Enjoy your reading and thank you all very much!

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



MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Encore une fois cette année, l'équipe du CRFMV a su maintenir une qualité de service exceptionnelle. Sa créativité, son engagement et son dévouement pour l'accueil et l'accompagnement de la clientèle se sont traduits par un taux de rétention de 80 % qui est supérieur à la moyenne québécoise de 76 % en mai 2021.

Cette année, nous soulignons la dernière année de la planification stratégique 2019-2022. Malgré les défis inattendus qui ont été causés par la pandémie, nous pouvons dire « mission accomplie » pour une grande majorité d'objectifs. La pandémie a ralenti la mise en œuvre de certains éléments qui seront reconduits dans la planification stratégique 2022-2025.

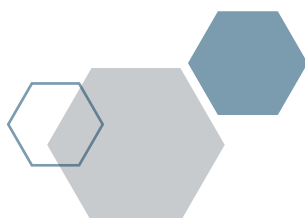
Mesurer l'impact des investissements, avoir des communications ciblées, mobiliser les ressources humaines et assurer que les services soient pertinents sur l'ensemble du territoire sont les éléments qui continueront d'évoluer dans l'organisation.

A WORD FROM THE EXECUTIVE DIRECTOR

This year, once again, the VMFRC team continued to provide a high level of outstanding quality service. Their creativity, commitment and dedication to looking after and supporting clients resulted in a retention rate of 80% in May 2021, exceeding the Quebec average of 76%.

This year, we mark the last year of the strategic plan for 2019-2022. Despite unexpected challenges caused by the pandemic, we can say "mission accomplished" for the vast majority of objectives. The pandemic slowed the implementation of some components that will be carried over to the strategic plan for 2022-2025.

Within the organization, we will continue to assess the impact of investments, target our communications, mobilize human resources and ensure that appropriate services are provided throughout the service area.



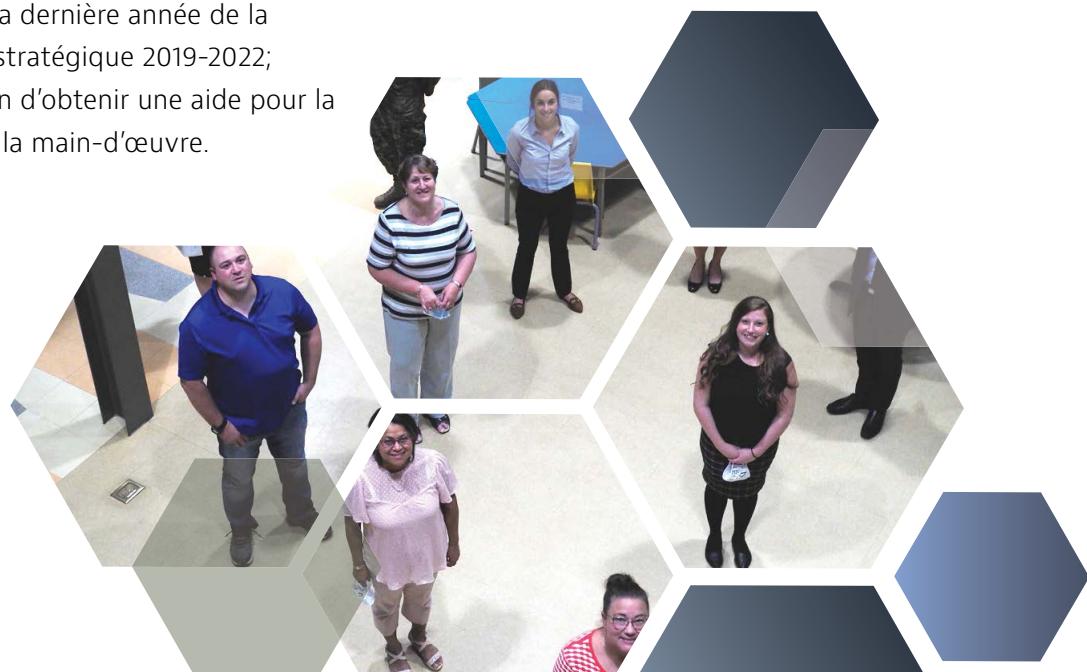
Le directeur général,
Frédéric Moisan
Executive Director

LE CONSEIL D'ADMINISTRATION EN ACTION

- Participation à OP Renommée, pour souligner les 30 ans du Centre et le changement de nom;
- Participation à La Criée 2021 (la première édition entièrement virtuelle);
- Rencontre avec le Commandant du GS pour le positionnement du Centre;
- Modernisation de la gouvernance, formation par la firme Brio, suivie de rencontres virtuelles avec les DG;
- Révision de la structure salariale;
- Rencontres pour le comité d'évaluation du DG;
- Fin de la révision de la politique de gestion des risques;
- Analyse de plusieurs candidatures afin de former le nouveau CA de 2021-2022;
- Analyse pour le développement du projet de périnatalité;
- Comité des finances : Présentation et analyses de la liste des projets;
- Embauche d'une firme pour travaux sur la planification stratégique 2022-2025;
- Révision de la politique de vaccination des employés;
- Synthèse de la dernière année de la planification stratégique 2019-2022;
- Démarche afin d'obtenir une aide pour la formation de la main-d'œuvre.

THE BOARD OF DIRECTORS IN ACTION

- Participation in OP Renommée to mark the 30th anniversary of the Centre and the Centre's name change.
- Participation in La Criée 2021 (first entirely virtual edition)
- Meeting with the SG Commander to position the Centre
- Modernization of governance, training by Brio, followed by virtual meetings with DGs
- Review of the salary structure
- Meetings of the Executive Director's evaluation committee
- End of the risk management policy review
- Analysis of several candidacies for the new BoD for 2021–2022
- Analysis for development of the perinatal project
- Finance Committee: Presentation and analysis of the list of projects
- Hiring of a firm to work on the strategic planning for 2022–2025
- Review of the employee vaccination policy
- Summary of the last year of the strategic plan for 2019–2022
- Efforts to obtain help for workforce training



MISSION

Le CRFMV est un organisme à but non lucratif, gouverné par les familles militaires, qui accueille et accompagne l'individu et sa famille, en reconnaissant leur vécu unique, dès leur intégration dans la communauté militaire et au cours des nombreuses transitions.

VISION

Le CRFMV est un organisme reconnu par la communauté militaire et civile pour son accueil, son expertise, son offre de services novateurs, centrée sur les besoins des familles de militaires. Le CRFMV contribue au bien-être de la communauté militaire en s'appuyant sur une équipe bienveillante et passionnée ainsi que sur un réseau de partenaires dynamiques et engagés.

VALEURS

Autonomie

Faculté d'agir librement, de répondre à ses besoins, de prendre et d'assumer ses décisions, en tenant compte de l'unicité physique, émotionnelle, sociale, spirituelle et culturelle de chacun et de l'environnement dans lequel il évolue.

Transparence

Complète accessibilité de l'information dans les domaines qui concernent l'ensemble des opérations de l'organisation, dans la mesure où le respect de la confidentialité des personnes et des organisations est préservée. Le CRFMV fait montre de transparence dans l'ensemble de sa gestion et de son processus de décision. Il respecte les normes généralement reconnues dans le domaine de la gestion concernant la façon de rendre compte de ses actions.

MISSION

The VMFRC is a non-profit organization, governed by military families, that welcomes and accompanies individuals and their families, while recognizing their unique experience, from the moment they join the military community and during various transitions in their lives.

VISION

The VMFRC is an organization recognized by the military and civilian communities for its warm welcome, its expertise, and its innovative services focused on the needs of military families. The VMFRC contributes to the well-being of the military community thanks to a caring, passionate team, as well as a network of active and involved partners.

VALUES

Autonomy

The ability to act freely, to meet one's needs, to make and take responsibility for one's decisions, while taking into account the physical, emotional, social, spiritual, and cultural uniqueness of each individual and the environment in which they are evolving.

Transparency

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

Bienvveillance

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.

Innovation

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

Équité

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

A Caring Culture

Consideration for individuals, relationships, the environment and resources. This means cooperating with others, bringing out the best in each person, being focused on others and on the mission, being compassionate, treating others with respect and showing gratitude.

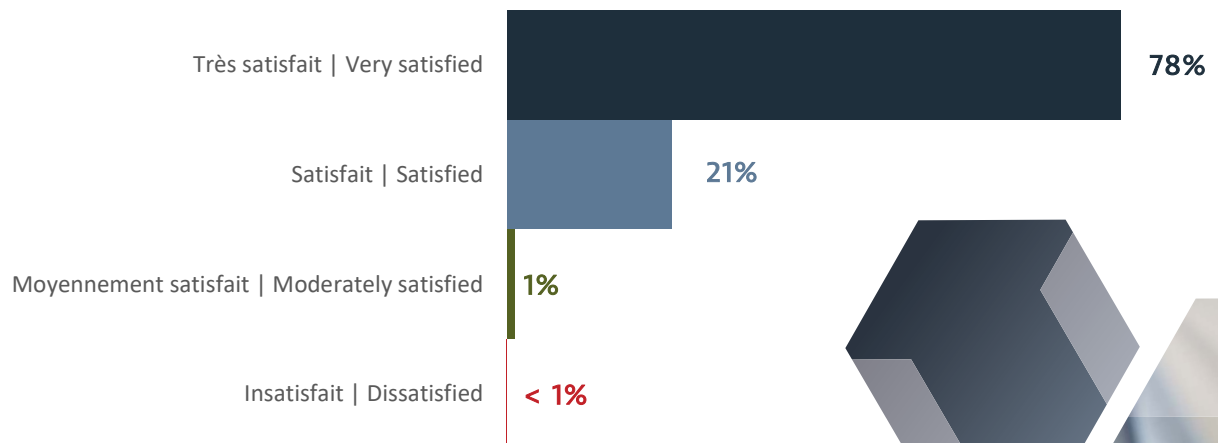
Innovation

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

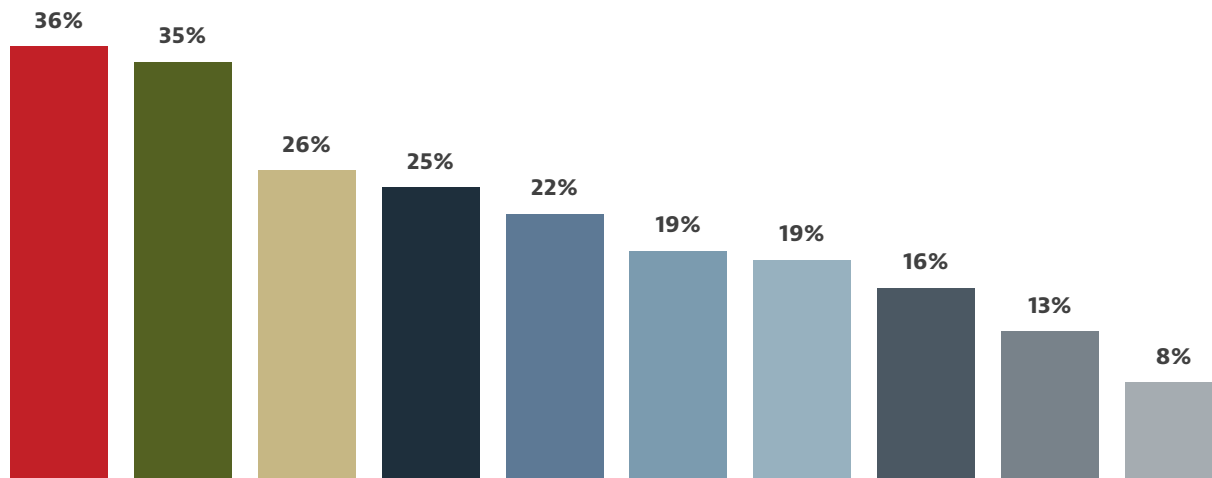
Fairness

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

SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE | CUSTOMER SATISFACTION



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



- Acquérir ou développer des compétences/connaissances | Acquiring or developing new skills or knowledge
- Diminuer votre niveau de stress | Reducing your level of stress
- Créer des liens, socialiser | Socializing and building relationships
- Briser l'isolement | Reducing your isolation
- Augmenter votre capacité à gérer les difficultés | Increasing your ability to deal with challenges
- Échanger sur des réalités communes, favoriser l'entraide mutuelle | Finding common ground with others, enhancing mutual support and help
- Favoriser votre transition | Helping make your transition smoother
- Favoriser votre intégration | Promoting your integration into the community
- Offrir un moment de répit | Giving you a moment of respite
- Augmenter votre employabilité | Increasing your employability



PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2019-2022

OBJECTIFS ATTEINTS :

Gouvernance

- Virtualisation – intégration du CA au portail et sur Sharepoint;
- Implantation de bases de données client;
- Utilisation du vote électronique pour l'AGA;
- Formation des gestionnaires sur les politiques;
- Utilisation de nouveaux outils de promotion numériques;
- Formation annuelle des administrateurs.

Offre de service

- Adaptation en continu de l'offre de service, notamment pour les services virtuels et le rôle parental;
- Développement des stratégies de promotion numériques et de marketing;
- Envoi d'infolettres trimestriel pour faire connaître nos services en région;
- Activités et ateliers disponibles en virtuel;
- Augmentation de l'utilisation des plateformes numériques;
- Sondage auprès des familles via les réseaux sociaux;
- Modernisation du programme national en cours.

Représentations des besoins des familles

- Maintien de collaborations et des suivis auprès des gouvernements;
- Poursuite des initiatives facilitant l'accès aux soins de santé;
- Entente signée avec le CIUSSSCN;
- Création d'une section question-réponse pour les familles sur le portail.

2019-2022 STRATEGIC PLANNING

OBJECTIVES ACHIEVED

Governance

- Virtualization – integration of the BoD on the portal and on SharePoint
- Implementation of client databases
- Use of electronic voting for the AGM
- Policy training for managers
- Use of new digital promotion tools
- Annual training for directors

Offer of service

- Continuous adaptation of the range of services, particularly for virtual services and the parental role
- Development of digital promotion and marketing strategies
- Mailing of quarterly newsletters to promote our services in the region
- Availability of virtual activities and workshops
- Increase in the use of digital platforms
- Survey of families via social media
- Ongoing modernization of the national program

Representation of family needs

- Continued cooperation and follow-up with governments
- Continued initiatives to facilitate access to health services
- Agreement signed with the CIUSSSCN
- Creation of a question-and-answer section on the portal for families

Infrastructures

- Location de locaux à Shannon;
- Télétravail mis en place;
- Plateforme numérique collaborative;
- Nouvel édifice octroyé pour le printemps 2023.

Recrutement et rétention

- Amélioration du marketing RH;
- Diminution du taux de roulement (22% à 20%);
- Diminution des réclamations d'assurance;
- Évaluation et formation des gestionnaires;
- Formation des employés sur la bienveillance.

GRANDS AXES DE LA PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2022-2025

- Pérennité financière;
- Clientèle élargie;
- Consolidation et modernisation des services;
- Stratégie communication marketing;
- Mobilisation du personnel;
- Arrimage CRFMV – Fondation;
- Efficience administrative et opérationnelle.

Infrastructure

- Rental of space in Shannon
- Telework implemented
- Collaborative digital platform
- New building granted for spring 2023

Recruitment and Retention

- Improved HR marketing
- Reduced turnover (22% to 20%)
- Reduced number of insurance claims
- Evaluation and training for managers
- Empathy training for employees

MAIN FOCUS AREAS OF THE STRATEGIC PLAN FOR 2022–2025

- Financial sustainability
- Expanded client base
- Consolidation and upgrading of services
- Marketing communications strategy
- Staff engagement
- Linking of VMFRC – Foundation
- Administrative and operational efficiency





ÉVÉNEMENTS MARQUANTS

30^E ANNIVERSAIRE DU CRFMV

Le CRFMV souligne son 30^e anniversaire en produisant et diffusant « Op Renommée », une vidéo de variété visionnée par plus de 3000 personnes. Le Lieutenant-gouverneur du Québec l'honorable J. Michel Doyon, l'humoriste Michel Barrette, le premier ministre du Québec 2014-2018, l'honorable Philippe Couillard et plusieurs autres y sont en vedette.

ENTENTE DE PARTENARIAT IMPORTANTE

Le CRFMV a signé une entente historique avec les Programmes de soutien du personnel (PSP) qui formalise la bonne collaboration des organisations pour le mieux-être de la communauté militaire.

HIGHLIGHTS

30TH ANNIVERSARY OF THE VMFRC

The VMFRC celebrated its 30th anniversary by producing and posting "Op Renommée," a variety video viewed by over 3,000 people. The video features appearances by the Honourable J. Michel Doyon, Lieutenant Governor of Quebec, comedian Michel Barrette, the Honourable Philippe Couillard, former premier of Quebec (2014-2018) and many others.

MAJOR PARTNERSHIP AGREEMENT

The VMFRC entered into a landmark agreement with Personnel Support Programs (PSP) that formalizes cooperation between the two organizations for the betterment of the military community.

VISIBILITÉ À L'ÉCHELLE PROVINCIALE POUR LE CRFMV

Le CRFMV a bénéficié d'une visibilité médiatique en lien avec le conflit en Ukraine. Le directeur général a offert des entrevues à TVA Nouvelles, à Radio-Canada Québec et à CBC Radio One Québec City.

PROVINCE-WIDE EXPOSURE FOR THE VMFRC

The VMFRC was the subject of media coverage in connection with the conflict in Ukraine. The Executive Director was interviewed by TVA Nouvelles, Radio-Canada Québec and CBC Radio One Québec City.



UNE BÉNÉVOLE DU CRFMV À L'HONNEUR

Notre bénévole, Anne Deschamps, fut la première personne à être nommée Bénévole du mois de Canex, un concours à l'échelle nationale. « Anne donne sans rien demander en retour; c'est une femme de cœur animée par une grande passion. »

- Julie Lessard, Coordonnatrice action bénévole et communautaire

VMFRC VOLUNTEER HONOURED

Our volunteer Anne Deschamps was the first person to be named Canex Volunteer of the Month, a national contest. "Anne gives without asking for anything in return; she is a caring woman driven by great passion."

- Julie Lessard, Volunteering and Community Coordinator

LE CRFMV RECONNAIT SES EMPLOYÉS

Le CRFMV a souligné l'engagement de ses employés lors d'une soirée reconnaissance. C'est avec plaisir que nous avons rattrapé le temps écoulé depuis la dernière édition et que nous avons souligné les années de services de 2020 et 2021 pour 14 employés.

VMFRC RECOGNIZES ITS EMPLOYEES

The VMFRC celebrated the commitment of its employees at a recognition event. We enjoyed finally being able to get together again and recognizing the 2020 and 2021 years-of-service milestones of 14 employees.

HAPPY CULTURE

Les gestionnaires du CRFMV participent à une série de formation sur la culture d'entreprise. La firme « Happy culture » fut nommée en charge de cette formation.

HAPPY CULTURE

VMFRC managers attended a series of corporate culture training events. Happy Culture was the firm selected to provide the training.

FINANCES & ADMINISTRATION

L'équipe des finances a prêté main forte à la Fondation pour réaliser la collecte de fonds "La Criée". Le personnel a su contribuer grandement à toute l'administration des finances pour réaliser cette activité.

Un sincère merci au Commandant de la 2e Division pour son appui monétaire indéfectible. Ceci permet d'assurer des services de qualité aux familles de ses militaires afin que ceux-ci soient entièrement consacrés aux opérations.

FINANCES & ADMINISTRATION

The finance team assisted the Foundation with "La Criée" fundraising. Employees made a substantial contribution to the entire financial administration of this activity.

A sincere thank you to the Commander of 2nd Division for his unwavering monetary support. This ensures quality services for families and military members, so that they can focus entirely on operations.

LISTE DES DONS, COMMANDITES ET AUTRES AIDES FINANCIÈRES | LIST OF DONATIONS, SPONSORSHIPS AND OTHER FINANCIAL SUPPORT

Dons		Donations
Député La Peltrie- Éric Caire	2 000 \$	Member of Parliament La Peltrie- Éric Caire
Pharmacie Lyne Lefebvre	1 000 \$	Lyne Lefebvre Pharmacy
Fondation Général Vanier du 22e Régiment	2 500 \$	General Vanier Foundation of the 22nd Regiment
Légion Royale Canadienne	1 800 \$	Royal Canadian Legion
Canex	3 588 \$	Canex
Député fédéral Portneuf - Jacques-Cartier- Joël Godin	200 \$	Member of Parliament Portneuf - Jacques-Cartier- Joël Godin
Steven Simoneau	500 \$	Steven Simoneau
Costco	500 \$	Costco
Centraide	9 245 \$	United Way
Subventions		Municipal subsidies
Ministère de la Famille	150 386 \$	<i>Ministère de la Famille</i>
Ministère de la Santé et des Services sociaux	40 000 \$	<i>Ministère de la Santé et des Services sociaux</i>
Ville de Shannon	10 000 \$	City of Shannon
Autres aides financières		Other financial support
La table du Cardinal	1 000 \$	The Cardinal's table
La Capitale assurances générales inc	10 000 \$	La Capitale General Insurance Inc.

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 2022 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 2022. Nous avons exprimé une opinion non modifiée sur ces états financiers dans notre rapport daté du 17 août 2022.

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.

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, 2022 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, 2022. We expressed an unmodified audit opinion on those financial statements in our report dated August 17, 2022.

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. an 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. 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.

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*.

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

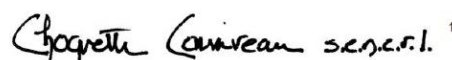
À notre avis, les états financiers résumés tirés des états financiers audités de Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier pour l'exercice terminé le 31 mars 2022 constituent un résumé fidèle de ces états financiers, conformément aux critères décrits dans le paragraphe *Responsabilité de la direction pour les états financiers résumés*.

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, 2022 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



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

Québec, le 17 août 2022

Quebec, August 17, 2022

¹FCPA auditrice, permis de comptabilité publique n° A107582

¹FCPA auditor, public accountancy permit No. A107582

BILAN / BALNCE SHEET
31 mars 2021 / March 31, 2021

ACTIF / ASSETS	2022 (\$)	2021 (\$)
Actif à court terme / Current assets		
Encaisse / Cash	950 754	673 885
Débiteurs / Trade and other receivables	611 321	341 544
Frais payés d'avance / Prepaid expenses	12 460	33 102
	1 048 531	1 048 531
Placements / Investments	1 096 925	1 365 693
Immobilisations corporelles / Tangible capital assets	207 204	240 669
	2 878 664	2 654 893
PASSIF / LIABILITIES		
Passif à court terme / Current		
Créditeurs / Trade payables and other operating liabilities	681 852	537 792
Apports reportés / Deferred contributions	746 745	619 062
	1 428 597	1 156 854
Apports reportés afférents aux immobilisations corporelles / Deferred contributions related to tangible capital assets	141 347	151 040
	1 569 944	1 307 894
ACTIF NET / NET ASSETS		
Investi en immobilisations corporelles / Invested in tangible capital assets	65 857	89 629
Non affecté / Unrestricted	1 242 863	1 257 370
	1 308 720	1 346 999
	2 878 664	2 654 893



RÉSULTATS / STATEMENT OF OPERATIONS**Exercice terminé le 31 mars 2022 / Year ended March 31, 2022**

Produits / Revenues	2022 (\$)	2021 (\$)
Subvention des Services aux familles des militaires / Military Family Services grant		
Générale / General	2 353 621	2 383 979
Projet pilote Anciens Combattants Canada / Veterans Affairs Canada pilot project	316 419	289 556
Contributions de la 2e Division du Canada / 2nd Canadian Division contributions	872 100	627 612
Contribution – aviation / Aviation contribution	50 000	50 000
Subvention – Services Québec francophone / Francophone Services Québec grant	251 393	226 590
Subvention – Services Québec anglophone / Anglophone Services Québec grant	66 895	62 075
Subvention / Grant - Ministère de la Famille	150 386	202 040
Subvention / Grant - Réseau des services spécialisés de main-d'oeuvre	10 151	50 178
Subvention / Grant - Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale	40 000	-
Centraide - Fonds d'urgence et de soutien communautaire / Emergency Community Support Fund	-	25 000
Centraide - Dons / Donations	9 245	19 557
Autres subventions / Other grants	44 392	10 000
Programmes / Programs	79 096	44 624
Vente de marchandises / Products sales	1 219	835
Don de la Fondation du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier / Donation from the Valcartier Military Family Resource Centre Foundation	-	37 500
Services de soutien administratifs - Fondation du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier / Administrative support services - Valcartier Military Family Resource Centre Foundation	126 000	43 175
Autres dons et commandites / Other donations and sponsorships	25 330	34 987
Divers / Miscellaneous	30 220	13 036
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations corporelles / Amortization of deferred contributions related to tangible capital assets	39 589	39 097
	4 466 056	4 159 841
Produits de placements / Investment income	43 135	42 574
Gain (perte) sur cession de placement / Gain (loss) on disposal of investments	16 679	(2 205)
Variation nette de la juste valeur des placements / Net change in fair value of investments	(11 664)	118 576
	48 150	158 945
	4 514 206	4 318 786
Charges (annexe) / Expenses (schedule)	4 552 485	4 400 796
Insuffisance des produits sur les charges / Deficiency of revenues over expenses	(38 279)	(82 010)

ANNEXE / SCHEDULE**Exercice terminé le 31 mars 2022 / Year ended March 31, 2022**

Charges / Expenses	2022 (\$)	2021 (\$)
Salaires et charges sociales / Salaries and employee benefits	3 856 997	3 733 179
Matériel et fournitures diverses / Equipment and various supplies	13 919	15 681
Formation / Training	59 305	72 930
Assurances / Insurance	16 330	15 831
Déplacements / Travel	5 526	1 347
Électricité / Energy	8 348	5 972
Représentation / Entertainment	3 844	59
Repas / Meals	24 634	15 363
Publicité, articles promotionnels et outils de prévention / Advertising, promotional items and prevention tools	48 958	41 998
Location / Rental	69 904	69 854
Fournitures et frais de bureau / Office supplies and expenses	113 815	117 521
Télécommunications / Telecommunications	6 263	4 253
Cotisations / Membership fees	51 742	45 244
Honoraires contractuels / Contractual fees	175 781	75 157
Honoraires professionnels / Professional fees	33 758	119 908
Amortissement des immobilisations corporelles / Amortization of tangible capital assets	63 361	66 499
	4 552 485	4 400 796





RESSOURCES HUMAINES

NOMBRE D'EMPLOYÉS

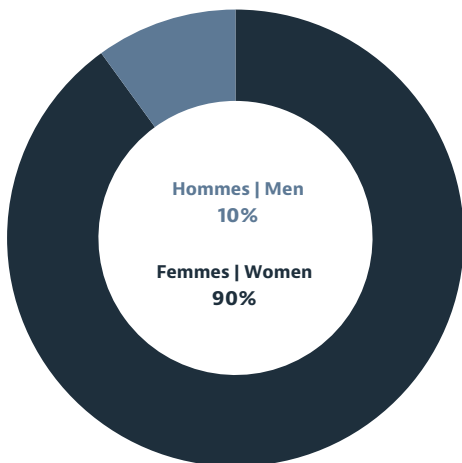
Au 31 mars 2022, il y avait 66 employés actifs et quatre employés inactifs temporairement (soit en absence en date du 31 mars) pour un total de 70 employés. 87 employés différents ont travaillé au CRFMV, entre le 1er avril 2021 et le 31 mars 2022.

HUMAN RESOURCES

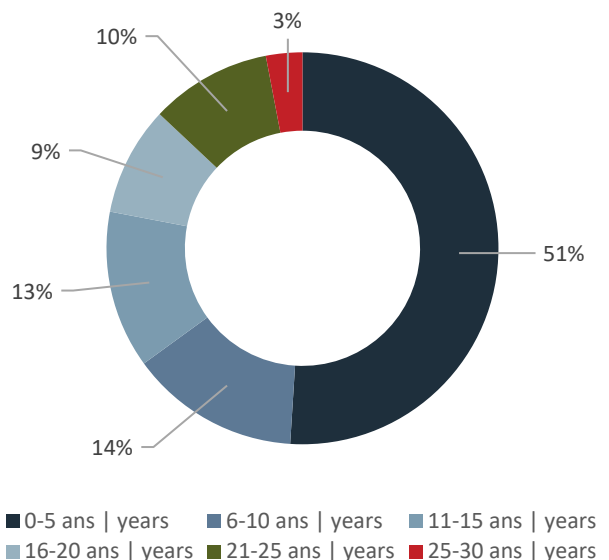
NUMBER OF EMPLOYEES

On March 31, 2022, there were 66 active employees and four temporarily inactive employees (i.e., on leave on March 31), for a total of 70 employees. Between April 1, 2021, and March 31, 2022, 87 different employees worked at the VMFRC.

GENRE DES EMPLOYÉS | EMPLOYEES BY GENDER



ANCIENNETÉ | SENIORITY



ABSENCE | ON LEAVE

Raison Reason	Nombre Number
Invalités (courte et longue durée) Disability (short- and long-term)	4
Maternité/parentales Maternity/parental	1
Mises à pied temporaires Temporary layoff	8

TAUX DE ROULEMENT | TURNOVER RATE : 20%

Raison Reason	Nombre Number
Démission Resignation	13
Fin de contrat End of contract	1
Mise à pied Layoff	2
Retraite Retirement	1

PROCESSUS D'EMBAUCHE | HIRING PROCESS

Raison Reason	Nombre Number
Départ d'un employé Employee Departure	11
Mutation à l'interne Internal transfer	5
Création d'un nouveau poste New position	4
Remplacement Replacement	1
Emplois saisonniers à combler Seasonal jobs to be staffed	3
TOTAL	24

CINQ NOUVEAUX POSTES CRÉÉS

- 3^e professeur de langue seconde — anglais
- 2^e travailleur en éducation spécialisée
- 2^e organisateur communautaire
- Professeur sur appel
- Responsable des services psychosociaux

DÉPARTS À LA RETRAITE À PRÉVOIR

Dix-sept employés ont plus de 50 ans et de ceux-ci, 12 cumulent entre 10 et 30 années de service. Ces employés sont des joueurs clés pour l'organisation et il faudra préparer leur relève adéquatement.

FIVE NEW POSITIONS CREATED

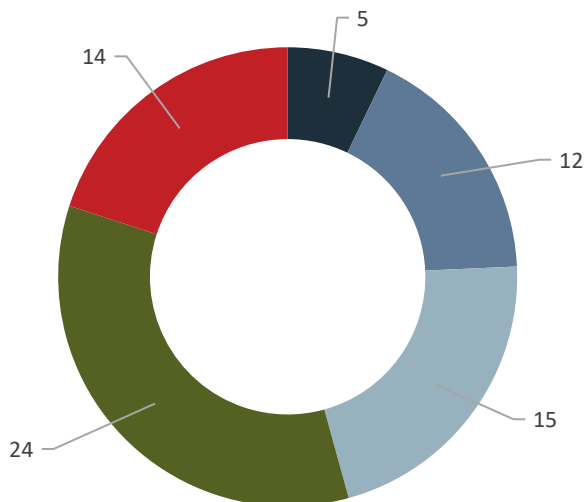
- Third second-language teacher – English
- Second special education worker
- Second community organizer
- Teacher on call
- Psychosocial services manager

EXPECTED RETIREMENTS

Seventeen employees are over 50 years of age and of these, 12 have between 10 and 30 years of service. These employees are key players for the organisation and their succession will have to be prepared adequately.



EMPLOYÉS PAR TRANCHE D'ÂGE | EMPLOYEES BY AGE RANGE



- 60 ans et plus | years old and more
- 50-59 ans | years old
- 40-49 ans | years old
- 30-39 ans | years old
- 20-29 ans | years old

FORMATION DU PERSONNEL

884,25 heures de formation ont été offertes aux employés en 2021-2022 comparativement à 746 heures l’an dernier. La priorité a été mise sur les formations visant l’amélioration des compétences des employés afin d’offrir un meilleur service à la clientèle ainsi que des formations nécessaires au plan de relève.

STAFF TRAINING

Employees received 884.25 hours of training in 2021-2022, compared with 746 hours the previous year. Priority was given to training aimed at improving employee skills to provide better client service and training required for the succession plan.

RESSOURCES HUMAINES / HUMAN RESOURCES

Secteur Sector	Nombre d'heure Number of hours
Programme pour les familles des vétérans Veterans Family Program	147.5
Administration Administration	58.75
Enfance Childhood	201.75
Direction Management	20
Intervention psychosociale Psychosocial intervention	307.5
Soutien à l'emploi et à l'éducation Employment and Education Support	31
Absence et Mutation Absence and posting	17
Jeunesse Youth	44
Intégration communautaire Community integration	23.75
Communications et partenariats Communications and partnerships	31
Programmes Programs	2
TOTAL	884.25

SOUTIEN À L'EMPLOI ET À L'ÉDUCATION

AJUSTEMENT AU MARCHÉ DE L'EMPLOI

Le projet-pilote Continuum Entreprises, au cours des 4 dernières années, a permis de développer une expertise pour le maintien en emploi et nous amène à croire que cette avenue est à privilégier pour l'avenir afin de favoriser un meilleur arrimage entre employé et employeur. Une réflexion sur le maintien en emploi et le soutien aux employeurs a été amorcée en vue d'ajuster notre offre de services aux besoins du marché.

EMPLOYMENT AND EDUCATION SUPPORT

ADJUSTMENT TO THE JOB MARKET

Over the past four years, the Continuum Enterprise pilot project has helped us develop expertise in job retention. We believe that this approach should be pursued in the future to promote better matching of employees with employers. Discussions on job retention and employer support were initiated to help us tailor our services to market needs.

STATISTIQUES | STATISTICS

Nombre clients desservis (clients différents) Number of clients served (unique clients)	856
Nombre de rencontres Number of meetings	6741
Nombre d'ateliers Number of workshops	14
Nombre d'heures Number of hours	3 324
Heures courriel Email hours	883
Heures en personne Hours in person	885
Heures en virtuel Virtual hours	976
Heures par téléphone Hours on the phone	466
Heures indirectes Indirect hours	114

VISIBILITÉ ET PARTENARIAT

- Participation à la Foire de l'emploi de la Capitale-Nationale/Chaudière-Appalaches en formule virtuelle pour la première fois ;
- 9e édition du rendez-vous de l'Emploi au CRFMV qui s'est déroulée en virtuel en collaboration avec Services aux familles des militaires (SFM) ;
- Participation à un sommet international sur l'emploi des conjoint(e)s de militaire. Avec la participation de plusieurs pays dont la France, l'Australie et l'Angleterre, le CRFMV était l'un des trois CRFM du Canada invité à présenter ses services ;
- Collaboration au projet « Talent Matching Venture » qui est une initiative entre les secteurs public, privé et communautaire dans la région de la Ville de Québec afin d'accroître l'embauche de talents ayant des compétences en anglais ou bilingues et le recrutement de ces talents par des employeurs régionaux. Ce projet a été réalisé en partenariat avec la CEDEC, la Commission scolaire Central Québec et VER-MAC ;
- Entente de partenariat avec les Commissionnaires du Québec. Un atelier a été développé et sera offert afin de favoriser une bonne intégration dans le milieu du travail civil ;
- Membre du CA du Réseau des services spécialisés de main-d'œuvre (RSSMO). À ce titre, participation à plus de 30 rencontres du comité de révision du mode de financement des Services d'aide à l'emploi (SAE) avec Services Québec.

VISIBILITY AND PARTNERSHIPS

- Participated in the virtual Quebec City/Chaudière-Appalaches job fair for the first time
- Ninth edition of the VMFRC's Rendez-vous de l'Emploi (employment forum), held virtually in collaboration with Military Family Services (MFS)
- Participated in an international summit on employment for military spouses, attended by representatives from countries such as France, Australia and England; the VMFRC was one of three MFRCs in Canada invited to give a presentation on their services
- Collaborated in the Talent Matching Venture, a joint initiative of the public, private and community sectors in the Quebec City area to increase the hiring of English-speaking and bilingual talent and the recruitment of this talent by local employers. This project was carried out in partnership with the Community Economic Development and Employability Corporation (CEDEC), the Central Québec School Board and Ver-Mac.
- Partnership agreement with the Commissionnaires of Quebec. A workshop was developed and will be delivered to facilitate successful integration into the civilian workforce.
- Member of the board of directors of the Réseau des services spécialisés de main-d'œuvre (RSSMO). As such, attended more than 30 meetings of the Employment Assistance Services (EAS) funding review committee with Services Québec.

ENFANCE ET JEUNESSE

Le Centre a participé à plusieurs rencontres stratégiques avec le ministère de la Famille, la Fédération québécoise des organismes communautaires Famille et l'association des haltes-garderies communautaire du Québec.

SERVICE DE GARDE

Les services de garde ont été très occupés malgré les périodes de fermeture tant au niveau des groupes de poupons 0 à 20 mois que des groupes de 20 mois à 5 ans. La demande pour des places poupons a largement dépassé la capacité d'accueil. Beaucoup de familles qui sont à la recherche d'un service de garde à temps plein se sont tournées vers le CRMFV pour obtenir du soutien et trouver des solutions à leur grande détresse.

Pour une première fois, un financement a été obtenu du ministère de la Famille, au montant de 20 000 \$ pour bonifier les services de halte-garderie. Il a permis d'offrir des services supplémentaires trois soirs par semaine et d'ouvrir un groupe de plus de jour. Des accommodements ont été offerts à plusieurs familles en leur offrant des jours de garde dans les services occasionnels.

GROUPE PARENTS-ENFANTS

Les groupes parents-enfants ont suivi les différentes vagues d'ouverture et de fermeture. Malgré cela, les familles ont toujours été au rendez-vous et heureuses de revenir partager et socialiser avec d'autres familles à l'intérieur des murs du CRFMV. Deux groupes ont été ajoutés.

Une demande de financement de 5 000 \$ a été faite auprès des commissionnaires et a permis de financer une partie des quatre activités offertes dans le cadre du projet dédié aux pères.

CHILDHOOD AND YOUTH

The VMFRC attended several strategy meetings with the Ministère de la Famille, the Fédération québécoise des organismes communautaires Famille, and the Association des haltes-garderies communautaires du Québec.

CHILDCARE

The child care services were very busy even though they were closed for certain periods for both the 0-20 month and 20 month-5 year age groups. The demand for infant spaces far exceeded capacity. Many families looking for full-time child care turned to the VMFRC for support and solutions to their predicament.

For the first time, funding was obtained from the Ministère de la Famille in the amount of \$20,000 to improve drop-in services. This allowed for additional services to be offered three evenings a week and for an additional day group to be opened. A number of families were accommodated with some days in the drop-in services.

PARENTS-CHILDREN GROUP

The parent-child groups followed the various waves of lockdowns and reopenings. Despite that, the families were always ready to answer the call and happy to come in to the VMFRC to meet and socialize with other families. Two groups were added.

A funding request of \$5,000 was submitted to the Commissionnaires, and partial funding was provided for the four activities offered under the fathers project.

PROJET PÉRINATAL

Un financement de 40 000 \$ récurrent sur 3 ans a été reçu dans le cadre du projet périnatalité avec le ministère de la Santé et des Services sociaux. Pour la première année, ce projet a fait naître plusieurs initiatives :

- Création d'un poste d'intervenant dédié à la périnatalité et au projet des pères.
- Refonte du cours prénatal virtuel avec un volet spécifique en lien avec la réalité des familles militaires et un volet pour les pères.
- Création de liens de partenariat avec les organismes GRIS-Québec et Alliance Arc-en-ciel de Québec.
- Offre de formation au personnel sur la diversité de genre
- Lecture d'un compte par une drag queen pour les enfants.
- Offre de rencontre-causerie sur la diversité familiale.
- Utilisation d'images plus inclusive dans les publicités.
- Création d'une table de concertation en périnatalité sur le territoire de la Capitale-Nationale.
- Mise en place du programme 1000 jours pour la vie de la fondation OLO sur la nutrition des petits et des femmes enceintes.
- Rencontre partenariale avec l'organisme d'entraide en allaitement Mamie-Lait.
- Création d'un dépliant sur l'offre de service en périnatalité.

PERINATAL PROJECT

Recurring funding of \$40,000 over three years was received under the perinatal project with the Ministère de la Santé et des Services sociaux. For the first year, this project resulted in several initiatives:

- Creation of a position for perinatal care and the Fathers project
- Redesign of the virtual prenatal course with a specific component for military families and a component for fathers
- Formation of partnerships with GRIS-Québec and Alliance Arc-en-ciel de Québec
- Training for staff on gender diversity
- A drag queen reading a story to children
- Informal discussion on family diversity
- More inclusive images in advertisements
- Formation of a perinatal coordination table in the Québec City area
- Implementation of Fondation Olo's "1,000 days for life" program for the nutrition of babies and pregnant women
- Partnership meeting with Mamie-Lait, a breastfeeding support organization
- Creation of a leaflet on our perinatal service



JEUNESSE

Le Club jeunesse a fonctionné en mode hybride tout au cours de l'année. Au total, 719 jeunes ont été présents en personne et 127 en virtuel. Une vidéo a été produite par les intervenants jeunesse afin de promouvoir la réouverture du Repaire.

Une programmation variée a été proposée aux jeunes à l'été 2021, au total 11 activités ont été offertes et 159 jeunes ont été présents aux diverses activités. De plus, lors de la semaine de relâche, 5 activités ont été offertes, au total 66 jeunes y ont participé.

Un financement de 2 000 \$ a été obtenu de la table d'action préventive jeunesse (TAPJ) pour la création d'un jardin communautaire comme milieu de vie pour les jeunes. La mise en place du jardin a été réalisée par un vétéran et des jeunes bénévoles.

Obtention d'un financement de 1200 \$ de la TAPJ pour le projet PEPP dédié à la persévérance scolaire. Au total, 20 rencontres ont été offertes aux jeunes inscrits au programme sur des sujets divers.

Plusieurs ateliers ont été offerts au courant de l'année :

- Deux ateliers sur l'anxiété (10 jeunes ont participé) et un atelier pour les parents afin qu'ils puissent continuer de soutenir leurs enfants à la maison.
- À la suite de rencontres avec les écoles du secteur, plusieurs ateliers ont été offerts, au total 21 ateliers Amis 101, pour un total de 471 jeunes rencontrés. Depuis, des midis-causeries sont animés à l'école AW à raison d'un midi par semaine abordant des sujets qui touchent les jeunes.

YOUTH

The Youth Club operated in hybrid mode throughout the year. A total of 719 young people attended in person, and 127 attended virtually. The youth workers produced a video to promote the reopening of Le Repaire.

There was a varied program for youth in the summer of 2021: a total of 11 activities were offered, and 159 young people attended. In addition, five activities were offered during spring break, with a total of 66 young people participating.

Funding of \$2,000 was obtained from the Table d'action préventive jeunesse (TAPJ) for the creation of a community garden as a space for youth. The garden was landscaped by a veteran and some young volunteers.

Received \$1,200 in funding from TAPJ for the Personal Education Perseverance Project (PEPP), which is intended to keep students from dropping out. A total of 20 meetings on various topics were held for youth registered in the program.

A number of workshops were presented during the year:

- Two workshops on anxiety (10 young people attended), and a workshop to help parents continue supporting their children at home.
- Following meetings with schools in the area, 21 Amis 101 workshops were presented to a total of 471 young people. Since then, lunchtime discussions on topics that affect young people have been held at École AW one day a week.

INTÉGRATION ET SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

Treize activités communautaires familiales ont été offertes pour un total de 485 participants. L'activité offerte dans le cadre de la Journée de reconnaissance des familles militaires a été une des plus populaires avec 95 participants.

Grâce à l'implication exceptionnelle du comité anglophone, 12 activités ont été offertes à la communauté anglophone (BBQ de bienvenue, films extérieurs, clothing swap, etc.) pour 251 participations.

Lors de l'événement d'envergure de l'Halloween, nous avons accueilli 550 participants grâce au partenariat avec la Ville de Shannon.

Le Rallye des lutins, en collaboration avec PSP, a permis à 349 participants de profiter de l'activité.

Le CIUSSS de la Capitale-Nationale est venu offrir la vaccination COVID sur deux jours sans rendez-vous au CRFMV.

Une rencontre avec Promotion de la santé a été réalisée afin d'arrimer nos services en prévention, une collaboration avec le CIUSSSCN dans le cadre du projet des Éclaireurs (COVID) a débuté.

ACTION BÉNÉVOLE

En mai, une bénévole du CRFMV a été la première personne reconnue dans le cadre du Bénévole du mois de CANEX, un tout nouveau programme de reconnaissance à l'échelle nationale. C'est avec fierté qu'en novembre, la candidature d'un deuxième bénévole et vétéran a été retenue.

COMMUNITY INTEGRATION AND SUPPORT

Thirteen family community activities were held for a total of 485 participants. Military Family Appreciation Day was one of the most popular events, with 95 participants.

With the exceptional assistance of the Anglophone committee, 12 activities were held for the English-speaking community (welcome BBQ, outdoor movies, clothing swap, etc.), with 251 participants.

During the big Halloween event, we had 550 participants thanks to our partnership with the town of Shannon.

The Elf Rally, held in conjunction with PSP, was enjoyed by 349 participants.

The Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSSCN) held a two-day walk-in COVID vaccination clinic at the VMFRC.

A meeting was held with Health Promotion to coordinate our prevention services, and collaboration with the CIUSSSCN under the Pathfinders (COVID) project was initiated.

VOLUNTEERING

In May, a VMFRC volunteer was the first person to be recognized as a CANEX Volunteer of the Month, a brand-new national recognition program. In November, we were proud to nominate a second veteran volunteer.

The annual volunteer recognition event was held in cooperation with the Valcartier Community Recreation Department. Seventy

La soirée de reconnaissance annuelle des bénévoles a été le fruit d'une belle collaboration avec le Service des loisirs communautaires Valcartier. 70 bénévoles se sont connectés à cet événement virtuel interactif avec remise de chèque officielle CANEX.

Afin de favoriser la création de liens et un lieu propice au support et à l'entraide, 17 cafés-causeries ont été offerts aux bénévoles, pour un total de 46 participants, dont un, spécifiquement pour les aînés.

STATISTIQUES

- Les bénévoles adultes se sont rencontrés en comité à 242 reprises, dont 49 comités en ligne.
- 2109,5 heures de bénévolat ont été réalisées par les adultes, 388 par les membres du CA et 199 par les adolescents.
- 7 familles se sont impliquées dans le cadre du bénévolat familial afin d'offrir 26 heures à leur communauté.
- Au total, c'est 96 adultes différents qui se sont impliqués.
- 38 nouveaux bénévoles se sont inscrits.

volunteers logged on to this interactive virtual event, which featured an official CANEX cheque presentation.

To promote rapport-building and provide a forum for support and cooperation, 17 coffee-time discussions were organized for volunteers, including one specifically for seniors; a total of 46 participants attended.

STATISTICS

- Adult volunteers had 242 committee meetings, including 49 online.
- Adults did 2,109.5 hours of volunteer work, board members 388 hours, and teens 199 hours.
- Seven families were involved in family volunteering, giving 26 hours to their community.
- In all, 96 different adults were involved.
- A total of 38 new volunteers signed up.



INTERVENTION PSYCHOSOCIALE

STATISTIQUES

L'année 2021-2022 a vu une augmentation significative de l'offre de services de relation d'aide, tant pour le volet d'accueil psychosocial que pour les suivis offerts par les travailleurs sociaux et les éducateurs spécialisés.

Les demandes de suivis étant plus élevées que les capacités de prises en charge pendant cette année de déploiement, un exercice de priorisation des demandes en fonction du lien direct à la réalité militaire a été instauré afin de limiter le délai d'attente pour cette portion de la clientèle.

Pour les demandes clients n'ayant pas de lien direct avec la réalité militaire, des options alternatives telles que MindBeacon, Strongest Families ou d'autres services externes ont été suggérées pour tenter de réduire la liste d'attente pour les services.

- Nombre total de clients desservis : 818 (militaires actifs et familles : 508, vétérans et familles : 51, militaire CT (centre de transition) et familles : 259).
- Hausse significative des heures d'intervention : 2 501 heures en 2020-2021 versus 3 222 heures en 2021-2022.
- Offre mixte maintenue (virtuelle et présentiel) avec une augmentation des rencontres en virtuel : 283 rencontres en 2020-2021 versus 496 rencontres en 2021-2022.
- Types de consultations : 496 en virtuel, 683 en personne, 836 par téléphone, 759 par courriel.

PSYCHOSOCIAL INTERVENTION

STATISTICS

In 2021-2022, there was a significant increase in the availability of counselling services, both for the psychosocial intake component and for the follow-ups provided by social workers and special educators.

Since follow-up requests were over capacity during this deployment year, requests were prioritized on the basis of how directly they were related to military reality to limit waiting times for those clients.

For client requests not directly related to military reality, alternative options such as MindBeacon, Strongest Families or other external services were suggested in an attempt to reduce the waiting list for services.

- Total number of clients served: 818 (active members and families: 508; veterans and families: 51; Transition Centre (TC) members and families: 259)
- Significant increase in hours of service: 3,222 hours in 2020-2021 compared to 2,501 hours in 2021-2022.
- Hybrid service maintained (virtual and in-person), with an increase in virtual meetings: 496 meetings in 2021-2022, compared with 283 in 2020-2021
- Types of consultations: 496 virtual, 683 in-person, 836 by phone, 759 by email
- Increase in groups and workshops offered: 51 meetings for 442 participants in 2020-2021 compared to 34 meetings for 283 participants in 2021-2022
- 17 operational stress injury (OSI) joint meetings for family of injured members and veterans

- Augmentation des groupes et ateliers offerts : 34 rencontres pour 283 participants en 2020-2021 versus 51 rencontres pour 442 participants en 2021-2022.
- 17 rencontres du groupe blessure de stress opérationnel (BSO) conjointes pour les proches de militaires et vétérans blessés
- 9 rencontres du groupe APS (amis qui partagent et s'entraident) pour les enfants ayant vécu la séparation.
- 7 ateliers Triple P sur les compétences parentales.
- 2 ateliers sur la charge mentale.
- 3 ateliers sur la saine communication ont été offerts en collaboration avec Promotion de la santé.
- 3 séries de 2 rencontres GBSO pour les conjointes de militaires ayant une BSO ont été offertes en collaboration avec le Centre de Santé Valcartier.
- 9 meetings of the After Parental Separation (APS) group for children who have experienced the separation of their parents
- 7 Triple P parenting workshops
- 2 workshops on the psychological burden
- 3 workshops on healthy communication presented in conjunction with Health Promotion
- 3 series of 2 OSI group meetings for spouses of members with an OSI, presented in conjunction with the Valcartier Health Centre

PRÉVENTION

Deux conférences-témoignages grand public ont été offertes en virtuel, soit une en lien avec la violence conjugale et une en lien avec la coparentalité à la suite de la séparation conjugale en guise d'initiative de prévention de la violence familiale au sein de la communauté.

NOUVELLES INITIATIVES

L'ajout d'une 2e position en éducation spécialisée en cours d'année a permis une augmentation importante des capacités de suivis, passant de 231 interventions client en 2020-2021 à 513 en 2021-2022. La position a aussi permis le développement de nouvelles initiatives telles que l'observation à domicile ou en garderie pour certaines situations clients, le développement d'ateliers, la composition d'articles de blogues, le développement d'outils et la production de multiples podcasts afin de mieux répondre aux besoins de la clientèle.

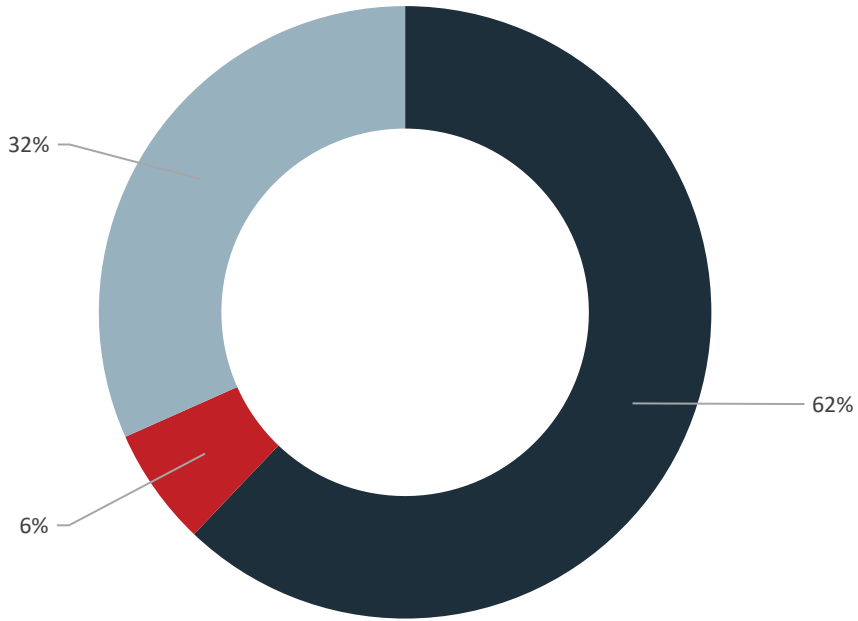
PREVENTION

Two public "personal story" talks were held virtually, one on domestic violence and the other on co-parenting following marital separation as an initiative to prevent family violence in the community.

NEW INITIATIVES

The addition of a second special education position during the year significantly boosted follow-up capacity, which increased from 231 client sessions in 2020-2021 to 513 in 2021-2022. The new position also made it possible to develop new initiatives such as home or daycare observation for certain client situations, the development of workshops, the preparation of blog posts, the development of tools and the production of multiple podcasts to better meet client needs.

PORTRAIT DE LA CLIENTÈLE | CLIENTELE PORTRAIT



■ Militaires actifs et leurs familles | CAF members and their families

■ Vétérans et leurs familles | Veterans and their families

■ Militaires du Centre de transition et leurs familles | CAF Members of the Transition Centre and their families



SOUTIEN AUX ABSENCES ET AUX MUTATIONS

SOUTIEN AUX ABSENCES

La dernière année a été très chargée, car plusieurs unités de Valcartier ont été déployées sur diverses missions, que ce soit la Lettonie, l'Ukraine, l'Irak et le Koweït. Plus de 1350 membres ont été déployés, sans compter les exercices, les cours ou autres tâches. Le développement de l'offre virtuelle a permis de bien répondre aux besoins des familles qu'elles soient proches du CRFMV ou sur le territoire élargi.

Près de 300 réponses individuelles ont été offertes à la clientèle que ce soit en personne, par téléphone, par courriel ou en téléconsultation. Les services virtuels étant de plus en plus utilisés.

Des groupes de soutien pour les enfants vivant le déploiement d'un parent ont aidé 58 enfants différents de 3 à 12 ans lors de 66 rencontres.

Les sessions d'information ont connu des participations records pour les familles, que ce soit pour préparer le départ ou le retour de mission. Dix-sept sessions ont été offertes en virtuel et approximativement 1139 personnes

SUPPORT FOR ABSENCES AND POSTINGS

SUPPORT DURING ABSENCE

The past year was very busy, as several Valcartier units were deployed on various missions, including Latvia, Ukraine, Iraq and Kuwait. More than 1,350 members were deployed, excluding exercises, courses and other tasks. With the development of virtual services, we were able to meet the needs of families both near the VMFRC and in the wider area.

Nearly 300 individual responses were provided to clients in person, by phone, by email or by teleconsulting as virtual services are used more and more.

There were 66 meetings of support groups for children experiencing parental deployment, assisting 58 different children aged 3 to 12.



y ont assisté. Neuf sessions virtuelles de préparation avant un déploiement ont été offertes à 867 militaires.

Les commentaires aux sessions d'information préparatoires aux missions sont toujours très positifs, 98 % des familles se sentent plus outillées à la suite de cette rencontre et se sentent plus à l'aise d'utiliser les services du CRFMV. Depuis le début des sessions d'information, plus de 60 % des gens n'avaient jamais utilisé les services du CRFMV.

2 619 militaires ont été contactés pour mettre à jour leur dossier et obtenir les coordonnées de leur famille afin de les inviter aux sessions et de les informer sur les missions et les services du CRFMV. Plus de 5 400 envois d'information ont été effectués.

1 160 colis ont été préparés pour l'expédition vers les militaires en mission. Plusieurs familles profitent de cette occasion pour poser leurs questions ou simplement prendre un moment pour discuter de leur situation avec les intervenants.

SOUTIEN AUX MUTATIONS

L'activité d'intégration pour les nouveaux arrivants «Café Découverte» a permis à de nombreuses familles de briser l'isolement et de créer des liens. Plus de 70 personnes différentes y ont participé.

À la suite de la réception des messages de mutation des membres, 780 envois d'information ont permis d'informer directement les familles en amont pour faciliter leur mutation.

The information sessions for families preparing for deployment and for return from missions had record attendance. Seventeen sessions were held virtually, and some 1,139 people attended. Nine virtual deployment preparation sessions were delivered to 867 military personnel.

Feedback on the pre-mission information sessions was consistently very positive, with 98% of families feeling better equipped as a result of the meeting and feeling more comfortable using the VMFRC's services. Since the information sessions began, over 60% of people had never used the VMFRC's services.

A total of 2,619 members were contacted to update their records and obtain contact information for their families so that they could be invited to sessions and provided with information about the VMFRC's missions and services. There were more than 5,400 information mailings.

A total of 1,160 parcels were prepared for shipment to deployed members. A number of families used the opportunity to ask questions or simply take a minute to discuss their situation with employees.

POSTING SUPPORT

The "Café Découverte" newcomer integration activity helped many families break the isolation and form friendships. Over 70 different people attended.

After member posting messages were issued, 780 information mailings were sent directly to families in advance to facilitate the posting process.

- 524 membres ont été contactés dans le cadre des procédures d'arrivée.
- 137 envois ont été faits aux familles nouvellement arrivées dans le secteur.
- 446 membres ont été accompagnés pour leur préparation au déménagement vers une autre base.
- 178 demandes d'information ou d'accompagnement en lien avec les mutations ont été répondues.

TÉLÉMÉDECINE

Ce service continue d'être très utile pour la communauté. Nouveauté cette année, SFM offre maintenant une offre comparable de licence annuelle de télémédecine après la libération médicale. Nous y référons donc directement les vétérans depuis janvier 2022, ce qui diminuera le nombre de licences que nous avons besoin de financer localement.

- 153 licences offertes gratuitement — 63 vétérans soit 40% et 90 mutations soit 60%
- Environ 115 forfaits ont été achetés via un code rabais directement par des clients sur le site de santé 247.

- 524 members contacted as part of the arrival procedures
- 137 mailings to families who were new to the area
- 446 members supported in their preparations for moving to another base
- 178 requests for posting information or support answered

TELEMEDICINE

This service continued to be very useful to the community. This year, for the first time, MFS offered a comparable annual post-medical-release telemedicine licence. Since January 2022, veterans were referred directly to that licence, thereby decreasing the number of licences requiring local funding.

- 153 free licences provided: 63 veterans (40%) and 90 posted members (60%)
- Some 115 packages purchased via a discount code directly by clients on the health 247.



PROGRAMME POUR LES FAMILLES DES VÉTÉRANS(PFV)

SERVICES INDIVIDUELS

L'équipe du PFV a offert 1 341 services aux vétérans et à leurs familles, ce qui représente une augmentation de 20 % par rapport à l'année précédente. Cette augmentation est notable, considérant d'une part la diminution du nombre d'appels de courtoisie depuis janvier 2022.

Les types de services individuels offerts sont déclinés en deux catégories :

- Les rencontres de libération : procédure administrative requise par les Forces armées canadiennes (FAC) au cours de laquelle le militaire est rencontré par une intervenante afin de lui présenter les services offerts par le CRFMV après sa libération.
- Les autres demandes et services : demandes d'information/référence, rencontres d'évaluation de besoins, accompagnement ponctuel dans les démarches, intervention de crise, arrimage avec les professionnels externes, information au sujet de la BSO, référence vers les services du CRFMV ou des partenaires.

VETERAN FAMILY PROGRAM (VFP)

INDIVIDUAL SERVICES

The VFP team provided 1,341 services to veterans and their families, up 20% from the previous year. This is a significant increase, as there were fewer courtesy calls since January 2022.

Two types of individual services were provided:

- Release meetings: A Canadian Armed Forces (CAF) administrative procedure under which a support worker meets with the member and provides information about the services available from the VMFRC after release.
- Other requests and services: Requests for information/referral, needs assessment meetings, ad hoc assistance with administrative processes, crisis intervention, linkage with external professionals, OSI information, and referral to VMFRC or partner services.

COMPARAISON DES SERVICES INDIVIDUELS PFV RENDUS | COMPARISON OF VFP INDIVIDUAL SERVICES PROVIDED 2020-2021 & 2021-2022

	2020-2021	2021-2022	Variation
Total services PFV VFP services total	1120	1341	+ 20 %
Libérations Releases	287 *	391	+ 36 %
Autres demandes de services Other service request	833	950	+ 14 %

**Interruption des libérations au premier trimestre de 2020-2021 dû à la COVID | * Release processes put on hold due to COVID during the first trimester of 2020-2021*

GROUPES

- Premiers soins en santé mentale : Une session virtuelle de deux rencontres a été présentée en collaboration avec les CRFM de Montréal et Bagotville;
- Vivre sa vie pleinement;
- Fatigue de compassion;
- Groupe BSO pour conjointes;
- Projet de vie.

Le comité Bénévole Vétérans s'est rencontré à 10 reprises ce qui a mené, entre autres, à l'organisation d'un café-causerie pour le jour du Souvenir qui a permis de briser l'isolement de vétérans en difficulté et de leur conjointe.

VISIBILITÉ ET PARTENARIATS

Cette année, les CRFM de Valcartier, Montréal et Bagotville ont uni leurs forces pour la réalisation d'une campagne publicitaire à l'échelle provinciale pour le PFV. Cette initiative commune a d'ailleurs été saluée par SFM. De plus, il y a eu 1 583 visites sur la page du portail créée pour la campagne.

L'équipe du PFV a également augmenté sa présence auprès de la clientèle en offrant une plage horaire de présence au Café félin Ma langue au chat les lundis matin aux deux semaines pour du travail de milieu avec la clientèle vétérans.

L'équipe a été sollicitée par le Centre d'excellence sur le trouble de stress post-traumatique pour son expertise avec la clientèle des familles de vétérans francophones afin de les conseiller au niveau du développement de leurs services et de leur partager sa connaissance des ressources francophones pour les familles.

GROUPS

- Mental Health First Aid: A two-meeting virtual session presented in conjunction with the Montréal and Bagotville MFRCs;
- Living Life to the Fullest;
- Compassion Fatigue;
- OSI group for spouses;
- Life Plan.

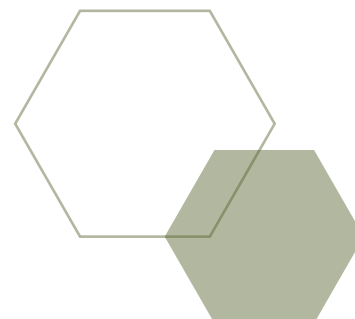
The Volunteer Veterans Committee met 10 times, resulting in the organization of a Remembrance Day coffee meeting that helped break the isolation for veterans and their spouses experiencing difficulties.

VISIBILITY AND PARTNERSHIPS

This year, the Valcartier, Montréal and Bagotville MFRCs joined forces to mount a province-wide advertising campaign for the VFP. This joint initiative was welcomed by MFS. In addition, there were 1,583 visits to the portal page created for the campaign.

The VFP team also expanded its service to clients by offering a time slot at the Café félin Ma langue au chat on Monday mornings every two weeks for outreach work with veteran clients.

In view of the team's expertise with Francophone veterans' families, the Centre of Excellence on Post-Traumatic Stress Disorder asked for advice on how to develop its services and for information about French-language resources for families.



COMMUNICATIONS

LA CRIÉE

L'équipe des communications a apporté un appui extraordinaire à la Fondation du CRFMV pour la concrétisation de la Criée du 16 octobre 2021. L'équipe s'est mobilisée afin de s'impliquer dans la promotion ainsi que dans la direction artistique de l'événement. Outre la planification du déroulement de la soirée, l'équipe des communications a mis en place l'événement de la remise du « médaillon de l'esprit des familles militaires » à plusieurs membres des FAC.

OP RENOMMÉE

L'équipe a réalisé une émission de télévision professionnelle afin de souligner le 30^e anniversaire du CRFMV ainsi que le changement de nom. La diffusion en direct sur Facebook a touché 5 085 personnes et a généré 1 563 interactions et 291 réactions. De plus, il y a eu 85 vues sur YouTube en différé.

ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE (AGA)

L'AGA du CRFMV s'est tenue en septembre et encore une fois l'équipe des communications a été mise à contribution afin de diffuser et offrir un vote électronique pour l'élection de ses administrateurs. Malgré quelques défis techniques, l'opération hybride a été un succès.

RÉALISATIONS DE L'ÉQUIPE EN BREF

Déploiement du nouveau logo du CRFMV à la suite du changement de nom (objets promotionnels, affichages, site web, réseaux sociaux, etc.)

Création de deux nouveaux logos pour la Fondation (Fondation et Op Octogone)
 Coordination du tournage d'une infopublicité télévisuelle tournée et diffusée par Télé-Mag. (un média qui rejoint 554 466 téléspectateurs dans la grande région de Québec)

COMMUNICATIONS

LA CRIÉE

The Communications Team provided outstanding support to the VMFRC Foundation in putting on the October 16, 2021, event. The team worked on the promotion and artistic direction of the event. In addition to planning the event, the team organized the presentation of the Spirit of Military Families medallion to several CAF members.

OP RENOMMÉE

The team produced a professional television show to mark the VMFRC's 30th anniversary and the name change. The Facebook live stream reached 5,085 people and generated 1,563 interactions and 291 responses. In addition, the subsequent YouTube video had 85 views.

ANNUAL GENERAL MEETING (AGM)

The VMFRC's AGM was held in September, and once again, the Communications Team was called upon to broadcast the proceedings and provide an electronic voting service for the election of directors. Despite some technical challenges, the hybrid operation was a success.

TEAM ACHIEVEMENTS IN BRIEF

Deployed the VMFRC's new logo following the name change (promotional items, displays, website, social media, etc.)

Created two new logos for the Foundation (Foundation and Op Octogone)

Coordinated the filming of a television infomercial shot and broadcast by Télé-Mag (a station that reaches 554,466 viewers in the greater Québec City area)

Les baladodiffusions sont sans contredit, un beau succès dont l'auditoire est en augmentation. De ce fait, l'équipe devance une tendance qui s'installe aux autres CRFM du Canada ainsi que Services de bien-être et moral des Forces canadiennes (SBMFC). Cette année marquait la mise en ondes de 13 baladodiffusions concernant les services du CRFMV et des sujets en lien avec la communauté militaire de l'Est-du-Québec. Un total de 774 écoutes.

Une infolettre visant les partenaires en région a été mise sur pied : 4 envois à une moyenne de 80 courriels. Pendant ce temps, l'infolettre CRFMV continue de s'agrandir avec plus de 3000 abonnés soit 1000 clients de plus que l'an passé (17 envois) avec un taux d'ouverture de 24 %.

CHAINE YOUTUBE

Il y a maintenant 132 vidéos disponibles pour un total de 7749 vues.

FACEBOOK

La page du CRFMV a maintenant 3611 abonnés soit 537 de plus que l'an passé. Une augmentation significative de 41 % du nombre total de visiteurs soit 138 269 en 2021/2022 versus 97 783 en 2020/2021.

STATISTIQUES DU COMPTOIR D'INFORMATION

- 3 005 clients en personne
- 6 817 appels téléphoniques
- 1 072 courriels traités

The podcasts were certainly a great success, and the audience was growing. This put the team at the forefront of a trend that was sweeping other MFRCs across Canada and Canadian Forces Morale and Welfare Services (CFMWS). This year saw the release of 13 podcasts on the VMFRC's services and topics related to the military community in Eastern Quebec. The podcasts were listened to on 774 occasions.

A newsletter for regional partners was created: Four editions sent to an average of 80 email addresses. Meanwhile, circulation of the VMFRC's newsletter continued to grow; there were over 3,000 subscribers, 1,000 more than the previous year (17 editions), with an open rate of 24%.

YOUTUBE CHANNEL

There are now 132 videos available for a total of 7,749 views.

FACEBOOK

The VMFRC page now has 3,611 followers, 537 more than last year. The total number of visitors jumped 41% to 138,269 in 2021-2022, compared with 97,783 in 2020-2021.

INFORMATION DESK STATISTICS

- 3,005 clients in person
- 6,817 telephone calls
- 1,072 emails processed

PORTAIL

La page d'accueil en français a reçu 10 036 vues tandis que celle en anglais en a reçu 2 514.

PORTAL

The French homepage had 10,036 views, and the English homepage had 2,514 views.

TOP 10 DES PAGES PAR VUES | TOP 10 PAGES BY VIEWS

Page Page	Langue Language	# de vues # of views
Carrière Career	FR	2 485
Absences Absences	FR	1 974
PFV (page éphémère campagne) VFP (temporary campaign page)	FR	1 583
Documentation Documentation	FR	1 339
Calendrier Calendar	FR	942
Intervention psychosociale Psychosocial Intervention	FR	915
Enfance Childhood	FR	846
Mutation Postings	FR	517
Jeunesse Youth	FR	498
Absence Absences	EN	440



PROJETS SPÉCIAUX

La téléconsultation continue son évolution, plus de 200 % d'augmentation de clients ont été rejoints par la téléconsultation, en partie influencée par les missions et les mois de confinement.

SPECIAL PROJECTS

Teleconsulting continued to evolve, with an increase of over 200% in clients reached through teleconsulting, partly due to missions and months of lockdown.

	2019-2020	2020-2021	2021-2022
Rencontres en virtuel (individuel et groupe) Virtual meetings (individual and group)	10	1 015	1 295
Participations Participants	10	1 749	3 630

VIRTUALISATION

Un nouvel outil pour automatiser et simplifier l'administration et la gestion des formations des employés a été mis en place. L'application créée sur mesure et accessible via Teams a été implantée au mois de décembre, et déjà 143 demandes y ont été faites. On estime le gain de temps potentiellement réalisé à une heure pour chaque demande, soit 20 jours de travail.

VIRTUALIZATION

A new tool to automate and simplify the administration and management of employee training was deployed. The custom-built application, accessible via Teams, was deployed in December, and 143 requests were made since then. The potential time saving is estimated at one hour per request, or 20 working days.

ACCÈS À UNE CLINIQUE MÉDICALE

Depuis plusieurs années, le CRFMV travaille à favoriser l'accès aux soins de santé pour les familles de la communauté par différents projets et services. Les formules expérimentées au CRFMV ont un grand succès comme la télémédecine, le Guide santé et l'accompagnement personnalisé pour soutenir les familles dans leurs démarches pour obtenir des soins dont elles ont besoin. Nous avons analysé les services de Bonjour Santé et tentés d'obtenir des services de médecins volants et finalement nous avons établi une entente avec la Cité médicale. Des consultations à un taux avantageux facilitant l'accès à des rendez-vous avec les médecins afin de répondre à des besoins ponctuels sont maintenant disponibles.

ACCESS TO A MEDICAL CLINIC

For years, the VMFRC has worked to promote access to health care for families in the community through various projects and services. The formulas tested at the VMFRC were very successful, such as telemedicine, the Health Guide, and personalized support for families in their efforts to obtain the care they need. We looked at the services offered by Bonjour Santé, and we attempted to obtain the services of itinerant doctors. In the end, we entered into an agreement with La Cité médicale. Low-cost consultations to facilitate access to appointments with physicians to meet specific needs are now available.

FACILITER L'ACCÈS AUX SOINS EN SANTÉ MENTALE

Cette année, grâce au soutien financier des fonds Bell de la Fondation La Patrie gravée sur le cœur, nous avons élargi l'offre de services de MindBeacon. Déjà bien apprécié, nous avons ajouté la possibilité de rendez-vous en virtuel. Ceci répond au besoin de certaines personnes d'avoir un contact en direct. Il y a eu quatre clients référés pour cinq heures totales d'utilisation. Le volet autoguidé maintient une moyenne de deux clients par mois, il s'agit de 28 clients depuis le début de l'offre avec MindBeacon avec un taux de 91 % de satisfaction. Les résultats cliniques sont très positifs.

RÉSULTATS CLINIQUES – AMÉLIORATION DE LA SANTÉ MENTALE

Amélioration de la santé mentale de tous les participants par rapport à celle de l'ensemble des utilisateurs MindBeacon. Les résultats indiquent une amélioration significative de la santé mentale des participants. Les résultats comprennent les 13 clients considérés comme ayant terminé le programme.

FACILITATING ACCESS TO MENTAL HEALTH CARE

This year, with financial support from the True Patriot Love Foundation's 2020 Bell TPL Fund, we expanded MindBeacon's services. We added a virtual appointment option to this already popular program. This addresses some people's need for live contact. There were four referrals for a total of five hours of use. The self-guided component had an average of two clients per month, for a total of 28 clients since the start of the MindBeacon service, with a 91% satisfaction rate. The clinical results were very positive.

CLINICAL RESULTS – IMPROVED MENTAL HEALTH

Improved mental health for all participants, compared with the MindBeacon user population as a whole. The results showed a significant improvement in the mental health of participants. The results were for the 13 clients deemed to have completed the program.

	Utilisateurs Mindbeacon All Mindbeacon users	Utilisateurs CRFMV VMFRC users
Ont eu une amélioration Had some improvement	82 %	92%
Ont eu une amélioration clinique significative* Had significant clinical improvement*	67 %	69%

*Réduction de 25% ou plus sur l'échelle d'évaluation des symptômes. | Reduction of 25% or more on the symptom rating scale.