



RAPPORT ANNUEL 2020-2021 ANNUAL REPORT





Centre de ressources
pour les familles militaires

Valcartier

Military Family Resource Centre



Canada

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

Édifice 93

C.P. 1000, Succursale Forces
Courcellette (Québec) G0A 4Z0

418 844-6060

Sans frais / Toll free : 1 877 844-6060

Télécopieur / Fax : 418 844-3959

info@crfmv.com

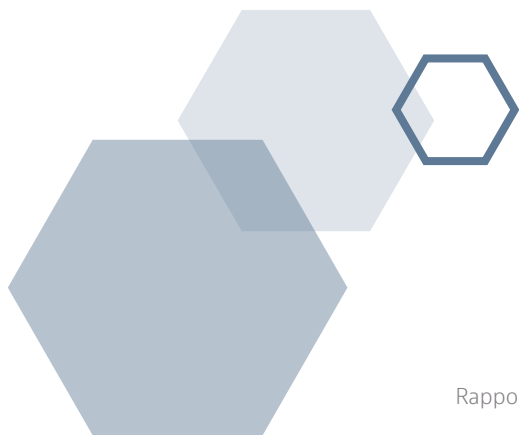
connexionFAC.ca/Valcartier

ISSN 1912-1490

© Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier, 2021

TABLE DES MATIÈRES / TABLE OF CONTENTS

Mot de la présidente A word from the Chair	4
Mot du Directeur général A word from the Executive Director	5
Le conseil d'administration en action The Board of Directors in action	6
Planification stratégique 2019-2022 Strategic planning 2019-2022	10
Événements marquants Highlights	12
Finances & administration Finances & administration	14
Ressources humaines Human Resources	21
Soutien à l'emploi et à l'éducation Employment and education support	24
Enfance et jeunesse Childhood and youth	27
Intégration et soutien communautaire Community integration and support	32
Intervention psychosociale Psychosocial intervention	34
Soutien aux absences et aux mutations Support for absences and postings	37
Programme pour les familles des vétérans (PFV) Veterans Family Program (VFP)	40
Communications Communications	42
Projets spéciaux Special projects	45



MOT DE LA PRÉSIDENTE

Je commencerai encore cette année par remercier 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. Sans vous, sans votre facilité à vous adapter aux différents paliers durant cette pandémie et l'amour que vous avez pour la famille militaire, nous n'aurions pas pu vous offrir tous les services. Merci pour tout !

Je suis fière de pouvoir dire que nous avons pu nous adapter en accélérant, à la vitesse grand V, la virtualisation de nos services et que nous avons pu aider les gens dans le besoin sans trop de problèmes. Malgré la pandémie, nous avons continué à travailler fort pour garder le CRFMV à jour dans tous les dossiers et comme vous pouvez le voir nous avons même changé de nom pour devenir uniforme avec le reste des autres CRFM au Canada.

Vous pourrez lire dans ce rapport annuel sur une panoplie de belles réalisations ainsi que les défis auxquels le Centre a fait face. Je vous invite à le lire, car vous y découvrirez une équipe attachante qui a vraiment à cœur le mieux-être de la communauté militaire de l'Est-du-Québec.

Encore une fois MERCI à vous tous et bonne lecture.



A WORD FROM THE CHAIR

Once again this year, I will begin by thanking the entire Valcartier Military Family Resource Centre (VMFRC) team, our volunteers, administrators, service users, the chain of command and all our partners. Without you, without your ability to adapt to the different levels during the pandemic and the love you have for the military family, we would not have been able to offer all the services. Thank you for everything!

I am proud to say that we were able to adapt by increasing the amazing speed at which we virtualized our services and that we were able to help people in need without too many problems. Despite the pandemic, we continued to work hard to keep the VMFRC up to date in every area, and, as you can see, we even changed our name to be consistent with the other MFRCs in Canada.

In this annual report, you will read about a host of wonderful achievements as well as the challenges the Centre has faced. I invite you to read it, as you will discover a captivating team that truly cares about the well-being of the military community in Eastern Quebec.

THANK YOU again to everyone and happy reading.

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



MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL

Une deuxième année aux commandes du Centre m'a permis de constater la capacité d'adaptation incroyable de chaque employé et la force de l'équipe, son expérience et sa résilience. La pandémie nous a forcés à nous adapter tout au long de l'année. Un an plus tard, nous réalisons que l'organisation a évolué plus rapidement pour adapter ses moyens de communication et son offre de services virtuels.

L'équipe du CRFMV est mature, innovante, engagée, dévouée et surtout capable de tirer avantage des situations les plus complexes pour continuer d'offrir le meilleur d'elle-même et d'accompagner la communauté des Forces armées canadiennes et ses vétérans. Cette année encore, les familles de militaires et de vétérans ont bénéficié de la force de l'équipe du CRFMV.

Ce rapport annuel représente l'effort collectif, le travail d'équipe et le soutien mutuel. La résilience de tous les secteurs et la bienveillance des individus qui les composent ont permis à notre organisation de demeurer solide pendant cette période hors du commun. Tourné vers l'avenir, je dois souligner qu'avec une équipe aussi dynamique, tout est possible.

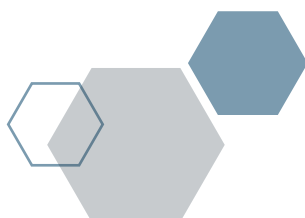
Le directeur général,
Frédéric Moisan
Executive Director

A WORD FROM THE EXECUTIVE DIRECTOR

A second year at the Centre's helm has allowed me to see each employee's incredible adaptability and the team's strength, experience and resilience. The pandemic has forced us to adapt throughout the year. One year on, we can see that the organization has evolved more quickly to adapt its methods of communication and range of virtual services.

The VMFRC team is experienced, innovative, committed, dedicated and especially able to capitalize on the most complex situations in order to continue offering its best and support the community of the Canadian Armed Forces and its veterans. Once again this year, the families of military members and veterans have benefitted from the VMFRC team's strength.

This annual report reflects a collective effort, teamwork and mutual support. The resilience of every sector and the kindness of everyone working in those sectors have allowed our organization to remain strong during this unprecedented period. Looking forward, I have to say that with such a dynamic team, anything is possible.



LE CONSEIL D'ADMINISTRATION EN ACTION

Au cours de l'année 2020-2021, les membres du conseil d'administration ont tenu toutes leurs réunions régulières et spéciales en format virtuel. Cette nouvelle formule n'a toutefois pas ralenti les 11 administrateurs dans la saine gestion du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier et la prise de décisions.

Les cinq comités de gouvernance ont fait rapport de leurs activités au conseil soient :

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

Les administrateurs se sont également impliqués dans plusieurs projets :

- Formation annuelle sur la gouvernance stratégique;
- Changement de nom de l'organisation;
- Processus d'examen de la gouvernance ainsi que la modernisation et la standardisation des CRFM;
- Vote électronique à l'AGA.

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

THE BOARD OF DIRECTORS IN ACTION

Over 2020–2021, the members of the Board of Directors held all their regular and special meetings virtually. This new format did not slow the 11 administrators down in their sound management of the VMFRC and their decision making.

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

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

The administrators have also been involved in a number of projects:

- Annual training on strategic governance;
- The organization's name change;
- Governance review process and modernization and standardization of the MFRCs;
- Electronic vote at the AGM.

The VMFRC Board of Directors ensures the well-being of the military community in the greater city of Québec area and Eastern Quebec region and continues to work on its behalf.

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.

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.

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.

TAUX DE SATISFACTION DE LA CLIENTÈLE

99,53 % des répondants sont très satisfaits ou satisfaits de nos services.

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.

CUSTOMER SATISFACTION RATE

99.53% of respondents are very satisfied or satisfied of our services.

Très satisfait | Very satisfied



Satisfait | Satisfied



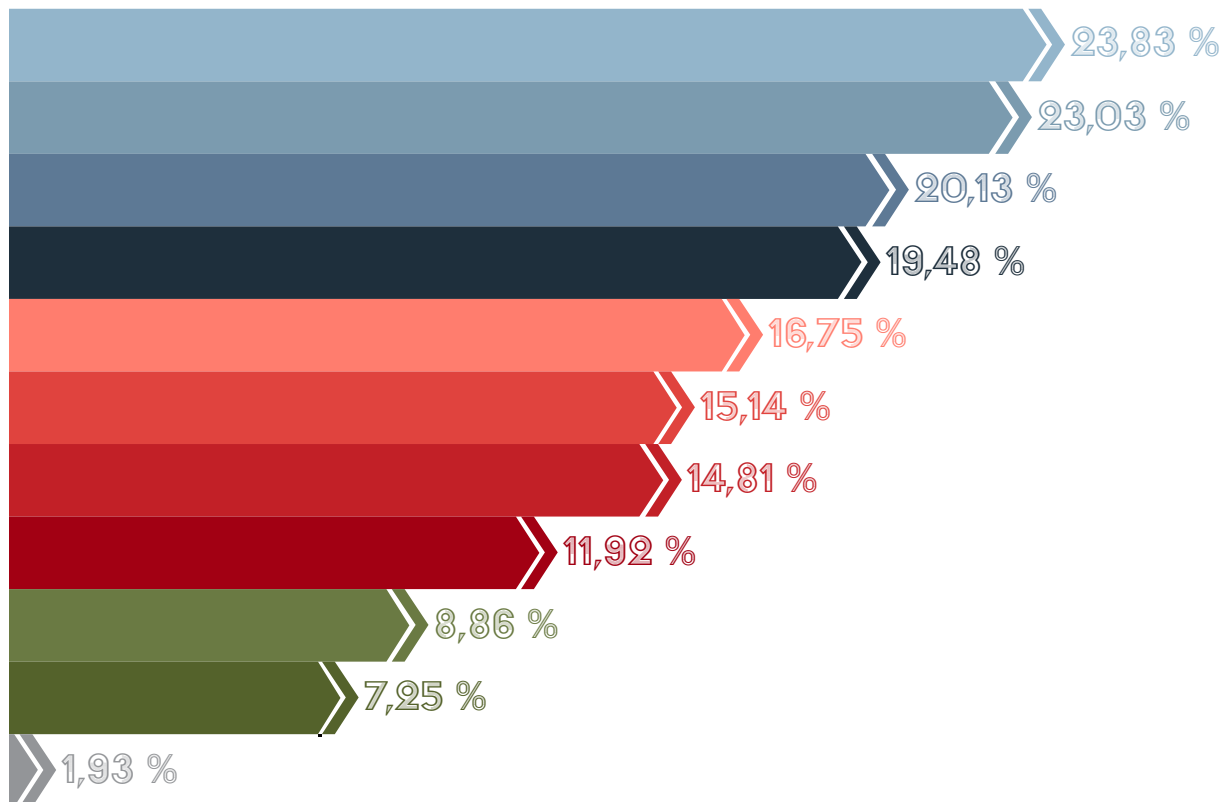
Moyennement satisfait | Moderately satisfied



Insatisfait | Dissatisfied



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



- | | |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> Diminuer le niveau de stress
Reduce stress level Acquérir des compétences ou connaissances
Acquire competencies or knowledge Briser l'isolement
Break isolation Augmenter la capacité à gérer les difficultés
Increase the ability to deal with difficulties Créer des liens/Socialiser
Create ties/Socialize Échanger sur des réalités communes
Chat about shared realities Favoriser la transition
Ease the transition | <ul style="list-style-type: none"> Favoriser l'intégration
Ease integration Offrir un moment de répit
Offer a moment of respite Augmenter l'employabilité
Increase employability Autres
Meilleure compréhension des services du CRFMV /
Connaissances pouvant être utiles dans un futur travail /
Other
Better understanding of VMFRC's services /
Knowledge that can be useful in a future work |
|--|--|

PLANIFICATION STRATÉGIQUE 2019-2022

ORIENTATIONS STRATÉGIQUES DES ENJEUX IDENTIFIÉS

Gouvernance

- Maintenir des normes élevées de gouvernance.
- Promouvoir et faciliter l'accessibilité à la gouvernance.
- Maintenir un solide partenariat avec le leadership local des Forces armées canadiennes pour la mise en œuvre du nouveau modèle de gouvernance. Préserver l'indépendance et l'autonomie de gestion du conseil d'administration.
- Protéger les intérêts des familles.

Offre de service

- Promouvoir l'offre de services à la communauté.
- Faciliter l'accessibilité aux services sur le territoire desservi.
- Moderniser les services selon les diversités, les nouvelles générations, les déterminants du bien-être et de la résilience familiale.

Représentations des besoins des familles

- Sensibiliser les instances sur les particularités de la communauté militaire.
- Faciliter la mobilité et l'intégration des familles.
- Favoriser l'engagement ministériel via du financement ou de la prestation de services via leurs programmes officiels ou tout nouveau programme.

STRATEGIC PLANNING 2019-2022

STRATEGIC GUIDELINES FOR IDENTIFIED CHALLENGES

Governance

- Maintain high standards of governance.
- Promote and facilitate accessibility to governance.
- Maintain a strong partnership with the local Canadian Armed Forces leadership for the execution of the new governance model. Preserve the independence and managerial autonomy of the Board of Directors.
- Protect the interests of families.

Services Offered

- Promote the services offered to the community.
- Facilitate access to the services in the territory served.
- Modernize services according to diversities, new generations, and the driving factors of family well-being and resilience.

Families' Needs Representations

- Raise awareness of the specific characteristics of the military community.
- Facilitate the mobility and integration of families.
- Promote ministerial commitment through funding or service provision through their official programs or any new programs.

Infrastructures

- Obtenir des infrastructures adéquates, permanentes et exclusives au CRFMV pour répondre aux besoins des familles.
- Répondre aux impacts de la relocalisation dans des bâtiments temporaires.

Recrutement et rétention

- Consolider la culture de bienveillance.
- Mettre en œuvre le plan de relève.
- Accroître le développement professionnel.
- Moderniser les politiques et procédures pour la gestion des ressources humaines.
- Élaborer la marque « employeur » dans un contexte de pénurie de main-d'œuvre.

PERSPECTIVES 2021-2022

- Implantation de la gouvernance formalisée de la Direction du Service aux familles militaires (DSFM).
- Finalisation du plan de communication 360.
- Support pour La Crie de la Fondation du CRFMV.
- Mise en place des pratiques post-COVID.
- Évaluation des tendances d'utilisation des services en présentiel, en virtuel et hybride.
- Événements pour la communauté.

Infrastructure

- Obtain adequate, permanent and exclusive infrastructures to the VMFRC to meet the needs of families.
- Respond to the impacts of relocation to temporary buildings.

Recruitment and Retention

- Strengthen the culture of care.
- Implement the succession plan.
- Enhance professional development.
- Modernize human resources management policies and procedures.
- Promote the «workforces» branding in the context of labour shortages.

2021-2022 PERSPECTIVES

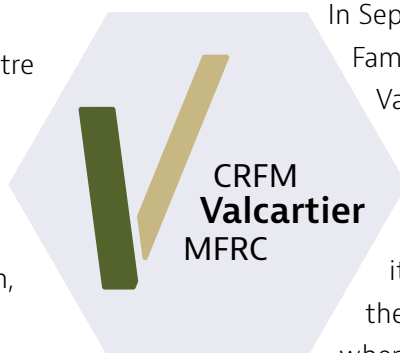
- Implementation of the Military Family Services Directorate (MFSM) formal governance;
- Finalization of the 360 communications plan;
- Support for the VMFRC Foundation's Crie gala;
- Establishment of post-COVID practices;
- Assessment of trends regarding use of in-person, virtual and hybrid services;
- Events for the community.



ÉVÉNEMENTS MARQUANTS

CHANGEMENT DE NOM

En septembre 2020, le Centre de la Famille Valcartier est devenu le Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier. Le changement de nom permet non seulement de mieux identifier la mission de l'organisme à même son appellation, mais aussi de s'arrimer au reste du Canada où le nom CRFM est utilisé.



HIGHLIGHTS

NAME CHANGE

In September 2020, the Valcartier Family Centre became the Valcartier Military Family Resource Centre. The change not only better identifies the organization's mission through its very name, but also aligns the name with the rest of Canada where MFRC is used.

ENTENTE AVEC L'ORGANISME LA VIGILE

Le 2 octobre dernier, le CRFMV et la Vigile ont signé une entente de référencement. Une belle collaboration afin de mieux servir les femmes et les hommes qui portent l'uniforme, ainsi que leur famille.



AGREEMENT WITH THE ORGANIZATION LA VIGILE

On October 2, the VMFRC and *La Vigile* signed a referral agreement—a beautiful collaboration to better serve the men and women in uniform and their families.

OUR PERSONNEL IN DEMAND

The Jeffrey Hale Hospital made a request to the VMFRC for the "Qui prend soin de qui prend soin" [Who Cares for the Caregivers] training for its managers (doctors, psychologists and pharmacists).

ACTIVE PARTICIPATION IN UPDATING NATIONAL GOVERNANCE

A team of VMFRC directors is working toward the development of new MFS policies concerning the introduction of electronic voting at the AGMs for Canada's MFRCs.

NOS INTERVENANTS EN DEMANDE

L'hôpital Jeffrey Hale, a fait une demande de formation « qui prend soin de qui prend soin » au CRFMV pour leurs gestionnaires (médecins, psychologues et pharmaciens).

PARTICIPATION ACTIVE À L'ACTUALISATION DE LA GOUVERNANCE NATIONALE

Une équipe de directeurs du CRFMV collabore à l'élaboration des nouvelles politiques de SFM concernant l'introduction du vote électronique dans les AGA des CRFM du Canada.

MEDAL FOR EXCEPTIONAL MERIT

The Lieutenant Governor, the Honourable J. Michel Doyon, awarded the Centre with an honour for its achievements in society during a ceremony at his offices with Joël Godin, federal member of parliament for Portneuf, and General Carpentier in attendance. The event for more discussion on the issues encountered by military families, the Centre and its Foundation.



MÉDAILLE POUR MÉRITE EXCEPTIONNEL

Le Lieutenant-Gouverneur l'honorable J. Michel Doyon a remis une reconnaissance honorifique au Centre pour ses réalisations dans la société lors d'une cérémonie dans ses bureaux devant Joël Godin député fédéral de Portneuf et le Général Carpentier. L'événement a permis d'avoir de plus amples discussions sur les enjeux des familles militaires et ceux du Centre et de sa Fondation.

UN VIRAGE VIRTUEL RÉUSSI

La vague de confinement à partir de janvier 2021 a créé l'augmentation du taux d'acceptation des clients pour les services en virtuel. Pour assurer le maintien de nos services durant la pandémie l'innovation nous a permis de transformer, adapter et de planifier la transformation de 81,5% des activités.

NOUVEAU BALADO

Un tout nouveau moyen de communication a vu le jour : la baladodiffusion « Le CRFMV en jase ». Le balado est en place depuis octobre 2020 et traite de sujets variés touchant la communauté militaire. Les services du CRFMV y sont mis en valeur grâce à la collaboration de tous les secteurs du CRFMV.

SUCCESSFUL DIGITAL SHIFT

The lockdown period that started in January 2021 increased clients' acceptance of virtual services. In the name of maintaining our services during the pandemic, our innovation enabled us to transform, adapt and plan the transformation of 81.5% of our activities.

NEW PODCAST

A new method of communication was introduced: the Le CRFMV en jase [VMFRC in conversation] podcast. It launched in October 2020 and covers various subjects relating to the military community. VMFRC services are highlighted thanks to collaboration with all the VMFRC's sectors.

FINANCES & ADMINISTRATION

SUBVENTIONS, DONNS ET COMMANDITES

Au cours de la dernière année, le CRFMV a vu une diversification de ses sources de financement de même qu'une diversification de ses projets et de ses services offerts tout en ayant poursuivi le projet de virtualisation.

Le SFM a de plus contribué à un financement supplémentaire de 45 500 \$ pour le service d'absence et de mutation puis de 11 900 \$ pour le programme de contre la violence.

La Fondation du CRFMV a quant à elle contribué pour 25 000 \$ pour le projet de Télémédecine.

Encore une fois cette année, plusieurs projets ont été réalisés grâce à une recherche de financement accrue qui totalise 160 504 \$. Ce montant comprend les projets financés par nos bailleurs de fonds, dont principalement le ministère de la famille ainsi que les dons et commandites amassés dans le cadre de diverses activités.

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

FINANCES & ADMINISTRATION

SUBSIDIES, DONATIONS AND SPONSORSHIPS

Over the past year, the CRFMV has seen a diversification of its funding sources as well as a diversification of its projects and services offered while pursuing the virtualization project.

The MFS also contributed to additional funding of \$45,500 for the absence and posting service and of \$11,900 for the anti-violence program.

The VMFRC Foundation has contributed \$25,000 for the Telemedicine project.

Again this year, many projects were made possible thanks to an increased funding search, which totaled \$160,504. This amount includes different projects financed by our funders, as well as the donations and sponsorships collected for various activities.

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

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

Dons		Donations
Éric Caire - Deputé de La Peltre	5 500 \$	Éric Caire - Member for La Peltre
Église Catholique de Québec	1 000 \$	Quebec Catholic Church
Subventions municipales		Municipal subsidies
Ville de Shannon	10 000 \$	City of Shannon
Autres aides financières		Other financial support
Centraide	19 557 \$	Centraide
Chambre de commerce	4 750 \$	Chamber of Commerce
Fonds 2020 Bell de la Fondation La Patrie gravée sur le cœur	60 000\$	2020 Bell funds of the True Patriot Love Foundation

RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT SUR LES ÉTATS FINANCIERS RÉSUMÉS

Aux administrateurs de Centre de ressources
pour les familles militaires Valcartier

Les états financiers résumés ci-joints, qui comprennent le bilan au 31 mars 2021 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 2021. Nous avons exprimé une opinion non modifiée sur ces états financiers dans notre rapport daté du 30 juin 2021.

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, 2021 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, 2021. We expressed an unmodified audit opinion on those financial statements in our report dated June 30, 2021.

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. 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.

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 2021 constituent un résumé fidèle de ces états financiers, conformément aux critères décrits dans le paragraphe *Responsabilité de la direction pour les états financiers résumés*.



Choquette Corriveau S.E.N.C.R.L.

Société de comptables professionnels agréés

Québec, le 30 juin 2021

¹FCPA auditrice, FCA, permis de comptabilité publique n° A107582

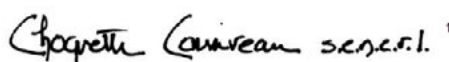
d. The summary financial statements contain the information from the audited financial statements dealing with matters having a pervasive or otherwise significant effect on the summary financial statements.

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, 2021 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, L.L.P.

Firm of chartered professional accountants

Quebec, June 30, 2021

¹FCPA auditor, FCA, public accountancy permit No. A107582

**CHOQUETTE
CORRIVEAU**

SITUATION FINANCIÈRE / FINANCIAL POSITION**31 mars 2021 / March 31, 2021**

ACTIF / ASSETS	2021 (\$)	2020 (\$)
Actif à court terme / Current		
Encaisse / Cash	673 885	667 459
Débiteurs / Trade and other receivables	341 544	237 733
Stocks / Inventories	-	7 957
Frais payés d'avance / Prepaid expenses	33 102	30 034
	1 048 531	943 183
Placements / Investments	1 365 693	1 483 523
Immobilisations corporelles / Tangible capital assets	240 669	267 204
	2 654 893	2 693 910
PASSIF / LIABILITIES		
Passif à court terme / Current		
Créditeurs / Trade payables and other operating liabilities	537 792	531 464
Apports reportés / Deferred contributions	619 062	583 264
	1 156 854	1 114 728
Apports reportés afférents aux immobilisations corporelles / Deferred contributions related to tangible capital assets	151 040	150 173
	1 307 894	1 264 901
ACTIF NET / NET ASSETS		
Investi en immobilisations corporelles / Invested in tangible assets	89 629	117 031
Non affecté / Unrestricted	1 257 370	1 311 978
	1 346 999	1 429 009
	2 654 893	2 693 910



RÉSULTATS / OPERATIONS**Exercice terminé le 31 mars 2021 / Year ended March 31, 2021**

Produits / Revenues	2021 (\$)	2020 (\$)
Subvention des Services aux familles des militaires / Military Family Services grant		
Générale / General	2 383 979	2 426 059
Projet pilote Anciens Combattants Canada / Veterans Affairs Canada pilot project	289 556	301 379
Contributions de la 2e Division du Canada / 2nd Canadian Division contributions	627 612	391 090
Contribution – aviation / Aviation contribution	50 000	50 000
Subvention – Emploi-Québec francophone / Francophone Emploi-Québec grant	226 590	229 954
Subvention – Emploi-Québec anglophone / Anglophone Emploi-Québec grant	62 075	62 075
Subvention / Grant - Ministère de la Famille	202 040	100 419
Subvention / Grant - Réseau des services spécialisés de main-d'oeuvre	50 178	48 795
Centraide - Fonds d'urgence et de soutien communautaire / Emergency Community Support Fund	25 000	-
Centraide - Dons / donations	19 557	15 144
Autres subventions / Other grants	10 000	10 000
Programmes / Programs	44 624	117 981
Vente de marchandises / Products sales	835	7 024
Produits de placements / Investment income	42 574	44 175
Gain (perte) sur cession de placement / Gain (loss) on disposal of investments	(2 205)	867
Variation nette de la juste valeur des placements / Net change in fair value of investments	118 576	(73 152)
Don de la Fondation du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier / Donation from the Valcartier Military Family Resource Center Foundation	37 500	25 000
Services de soutien administratifs - Fondation du Centre de ressources pour les familles militaires Valcartier / Administrative support services - Valcartier Military Family Resource Center Foundation	43 175	-
Autres dons et commandites / Other donations and sponsorships	34 987	15 735
Divers / Miscellaneous	13 036	11 919
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations corporelles / Amortization of deferred contributions related to tangible capital assets	39 097	24 599
	4 318 786	3 809 063
Charges (annexe) / Expenses (schedule)	4 400 796	4 029 408
Insuffisance des produits sur les charges / Excess of expenses over revenues	(82 010)	(220 345)

ANNEXE / SCHEDULE**Exercice terminé le 31 mars 2021 / Year ended March 31, 2021**

Charges / Expenses	2021 (\$)	2020 (\$)
Salaires et charges sociales / Salaries and employee benefits	3 733 179	3 360 448
Matériel et fournitures diverses / Equipment and various supplies	15 681	13 240
Formation / Training	72 930	62 444
Assurances / Insurance	15 831	14 478
Déplacements / Travel	1 347	13 186
Électricité / Energy	5 972	4 128
Représentation / Entertainment	59	5 186
Repas / Meals	15 363	34 312
Publicité, articles promotionnels et outils de prévention / Advertising, promotional items and prevention tools	41 998	34 795
Location / Rental	69 854	32 749
Fournitures et frais de bureau / Office supplies and expenses	117 521	84 412
Télécommunications / Telecommunications	4 253	5 543
Cotisations / Membership fees	45 244	47 992
Honoraires contractuels / Contractual fees	75 157	119 963
Honoraires professionnels / Professional fees	119 908	160 321
Amortissement des immobilisations corporelles / Amortization of tangible capital assets	66 499	36 210
	4 400 796	4 029 407



RESSOURCES HUMAINES

HUMAN RESOURCES



PORTRAIT DES RESSOURCES HUMAINES

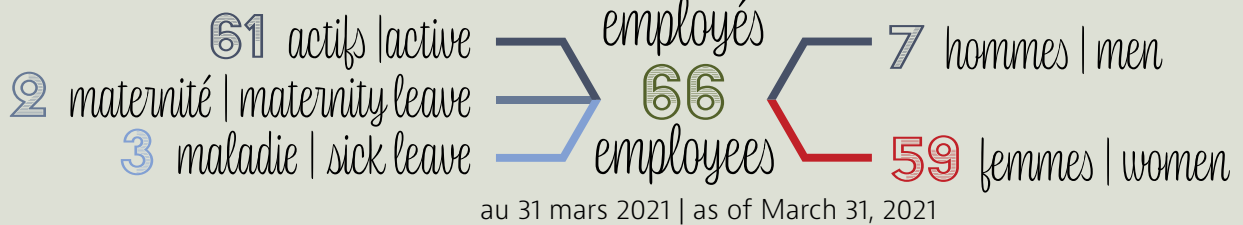
HUMAN RESOURCES PROFILE

74 employés

ont travaillé pour le CRFMV
au courant de l'année.

74 employees

worked for the VMFRC
during the year



Absences

5 Congé de maternité | maternity leave

11 Invalidité (courte et longue durée) |
Disability (short and long term)

9 Mise à pied temporaire | Temporary layoff

9 Nouveaux employés |
New employees

Départs | Departures

8 Départs volontaires |
Voluntary departures

taux de rétention | retention rate

89 %

taux de roulement | turnover rate

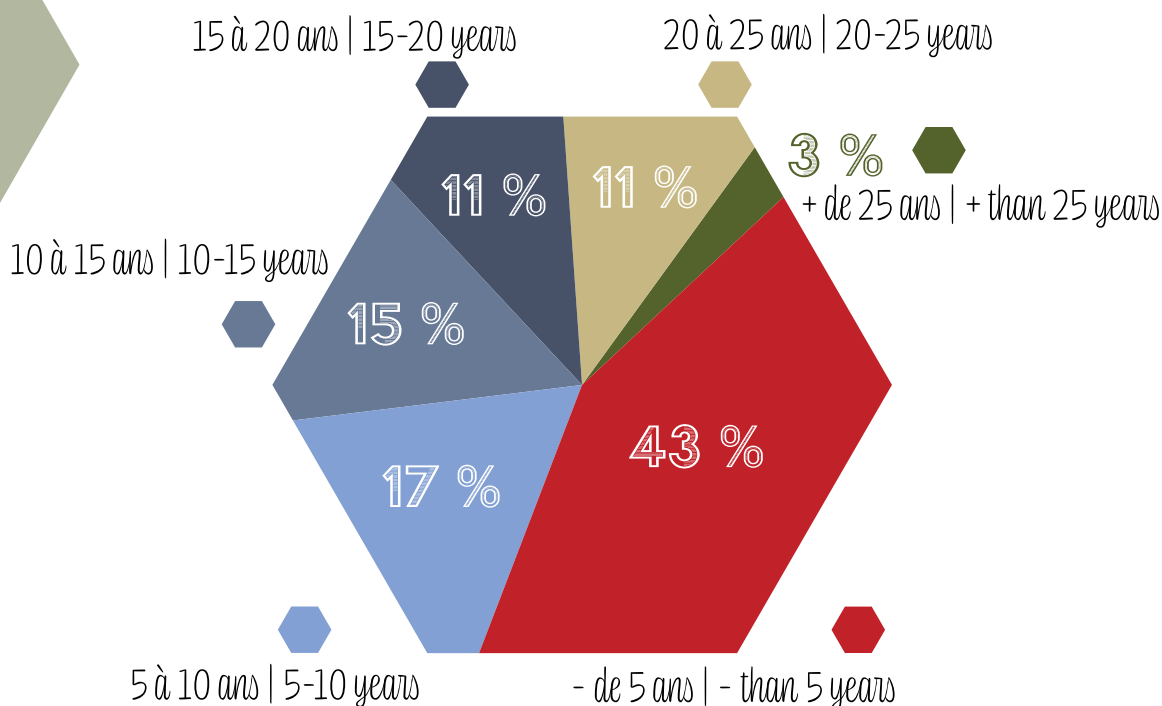
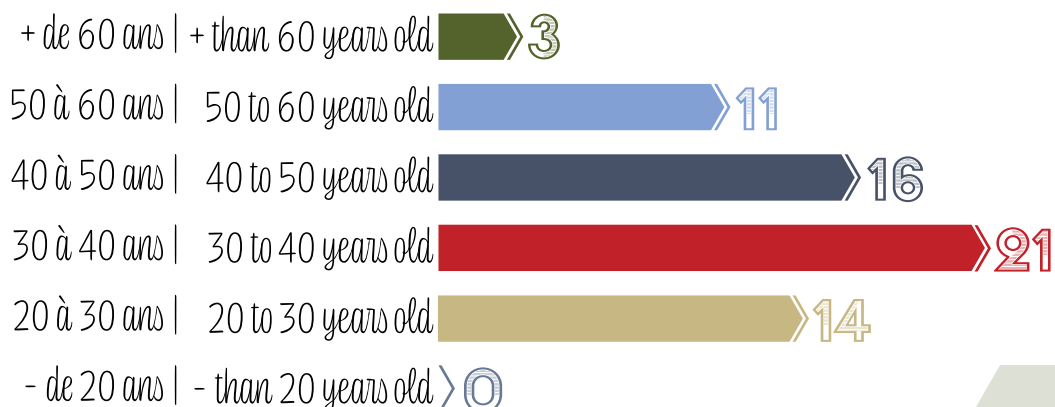
11 %

DÉPARTS À LA RETRAITE À PRÉVOIR

Un plan de relève est en place afin de favoriser la rétention des employés. Comme 14 employés ont plus de 50 ans et qu'ils représentent des joueurs clés pour notre organisation, leur relève doit être préparée adéquatement.

PLANNING FOR RETIREMENTS

A succession plan has been established to promote employee retention. As 14 employees are 50 years old or older and they are key players in our organization, their replacement must be properly prepared.

Ancienneté des employés / Employees seniority*Âge des employés / Employees age*

PROCESSUS D'EMBAUCHE

Il y a eu 18 postes à pourvoir pour un total de 24 processus d'embauches.

3 nouveaux postes ont été créés :

- Gestionnaire médias sociaux;
- Conseillère développement des affaires;
- Adjointe administrative pour les programmes.

FORMATION DU PERSONNEL

Nous avons offert 746 heures de formation aux employés en 2020-2021 comparativement à 600 heures l'an dernier. Nous avons priorisé les formations nécessaires à la virtualisation des services, les compétences nécessaires à nos services ainsi que celles nécessaires pour notre plan de relève.

HIRING PROCESSES

There were 18 positions to fill for a total of 24 hiring processes.

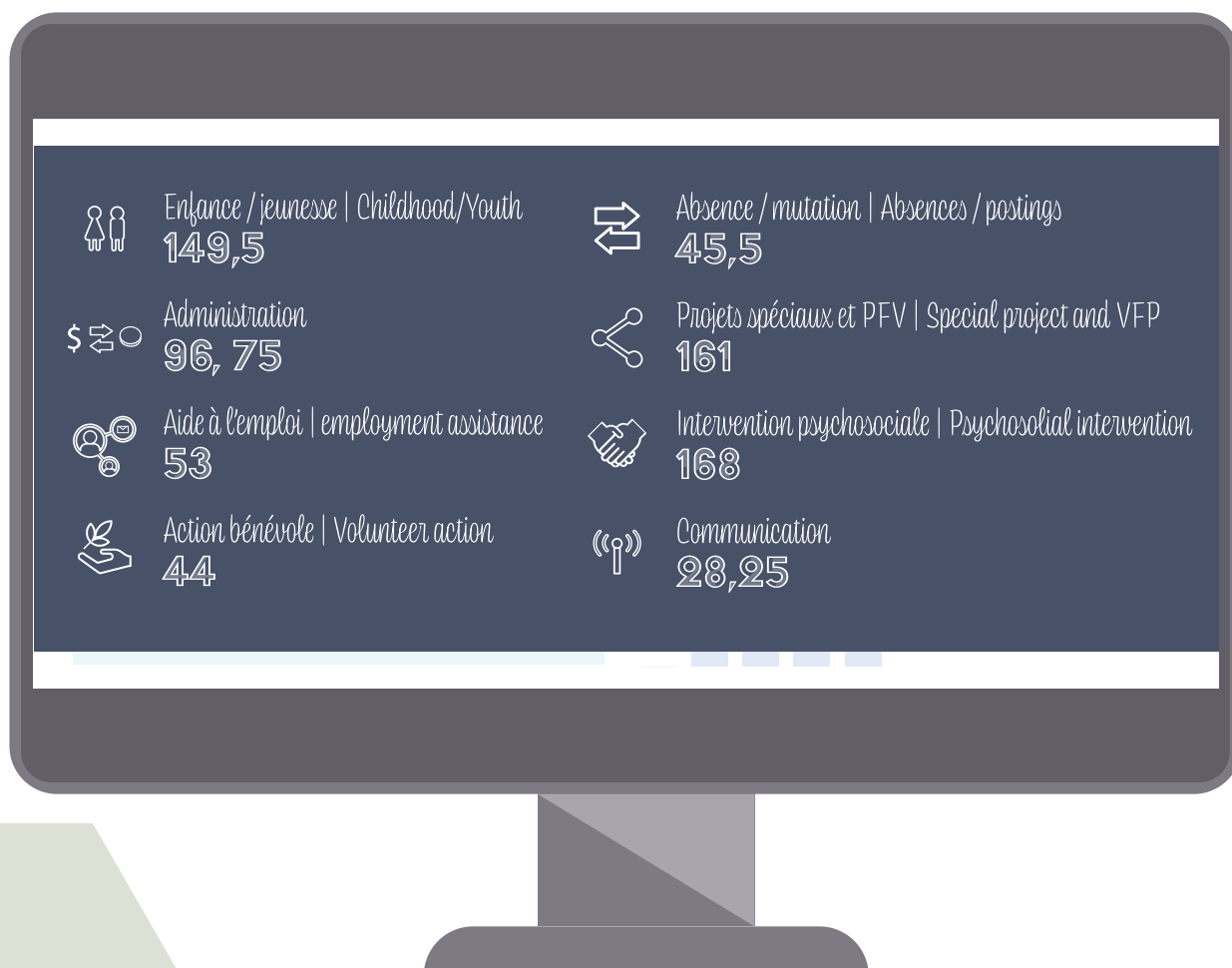
Three new positions were created:

- Social media manager;
- Business development advisor;
- Programs administrative assistant.

EMPLOYEE TRAINING

In 2020-2021, we provided 746 hours of training to our employees compared with 600 hours last year. We prioritized the training necessary for the virtualization of services, the skills required for our services and those needed for our succession plan.

Heures de formation par secteur / Training hours by department



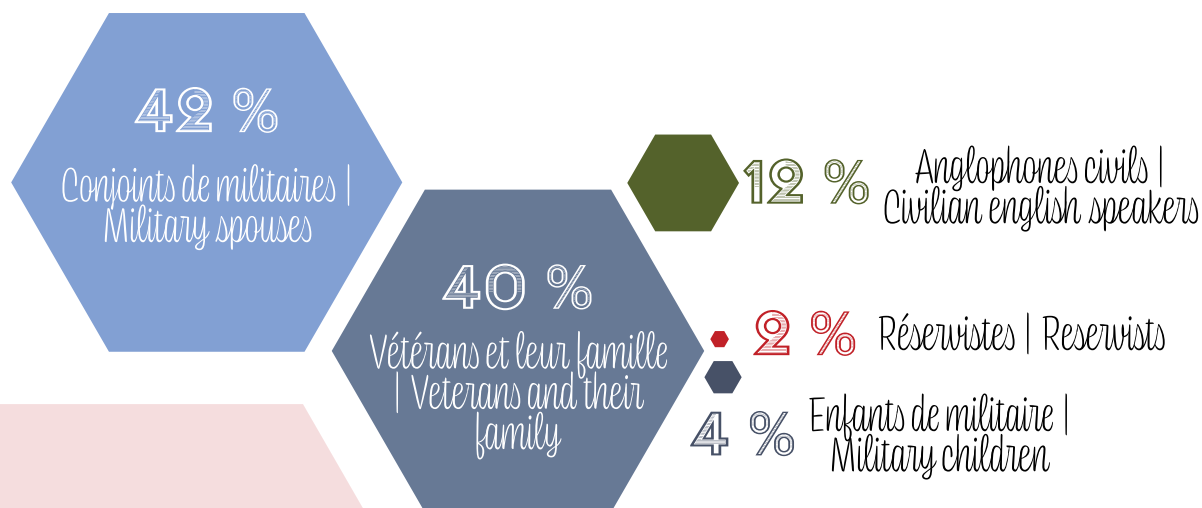
SOUTIEN À L'EMPLOI ET À L'ÉDUCATION

L'année avait bien débuté, avec une trajectoire similaire aux années précédentes, mais le contexte de la pandémie a créé un ralentissement du nombre d'inscriptions à nos services. La pandémie et les restrictions sanitaires ont créé des ajustements à l'offre de services dès le mois de mars 2020, afin d'offrir à la clientèle des moyens d'accompagnement et d'intervention virtuels. L'équipe a développé ses connaissances et compétences pour la téléconsultation, et ce, sans interruption de services. Malgré la mise en place des services virtuels, une bonne partie des clients ont préféré reporter leurs démarches après le retour en présentiel. La clientèle de vétérans augmente au fil des années et représente maintenant 40 % de notre clientèle.

EMPLOYMENT AND EDUCATION SUPPORT

The year started out well, on a similar trajectory to previous years, but the pandemic slowed down the number of registrations for our services. The pandemic and the associated health restrictions meant adjustments to our service offerings beginning in March 2020: clients were offered virtual interventions and support. The team developed its teleconsulting knowledge and skills without interrupting services. Despite the introduction of virtual services, a good portion of clients preferred to delay their efforts until in-person services resumed. The percentage of veteran clients has increased over the years and now represents 40% of our clientele.

Portrait de la clientèle / Client profile



Le service en résumé / Service at a glance

245

Nouveaux clients
New clients

6 973

Heures d'accompagnements individuels
Hours of individual support

29

Ateliers et conférences en lien avec l'emploi et l'éducation
Workshops and conferences related to employment and education

112

Participants aux ateliers et conférences
Participants attending workshops and conferences

137

Inscriptions cours de langues secondes
Registrations for the second language courses

COURS DE LANGUES SECONDES

Les cours d'anglais et de français, langue seconde, ont repris en classe avec les mesures sanitaires en place. Les groupes sont plus petits et moins nombreux (3 classes anglaises et 2 classes françaises). Les cours de langues pour enfants, anciennement sous le secteur enfance, ont été rapatriés sous le secteur emploi afin d'en assurer le développement au même titre que les cours pour adultes.

LES IMPACTS DE LA PANDÉMIE RESSENTIS AUPRÈS DE LA CLIENTÈLE

Le confinement imposé par le gouvernement a affecté le marché de l'emploi durement. Nous avons rencontré plusieurs clients qui, normalement, n'auraient pas consulté nos services. En effet, les pertes d'emploi soudaines dans divers secteurs ont eu des répercussions importantes pour plusieurs clients. Parmi eux, plusieurs ont utilisé nos services pour une réorientation de carrière ; d'autres ont remis en doute leur formation en cours dû aux secteurs visés ou à des difficultés d'apprentissage en lien avec la formation en virtuel. Un impact majeur sur leur motivation a été observé et le

SECOND LANGUAGE COURSES

English and French as a second language courses returned to the classroom with sanitation measures in place. The groups are smaller and fewer in number (three English classes and two French classes). The children's language courses, formerly under the Childhood sector, were moved under the Employment sector to ensure they were developed the same as the adult courses.

THE IMPACTS OF THE PANDEMIC FELT ON CUSTOMERS

The government-mandated lockdown hit the job market hard. We met with a number of clients who normally would not have used our services. Sudden job losses in various sectors had significant impacts on a number of clients, several of whom used our services to change careers; others were questioning their current courses given the affected sectors or because of difficulties learning virtually. It was noted that their motivation was severely affected, and the lockdown pushed certain clients back into isolation. In addition, the pandemic increased the vulnerability of our vulnerable

confinement a replongé certains clients dans l'isolement. De plus, la pandémie est venue fragiliser encore plus la clientèle vulnérable qui rencontrait déjà de nombreux obstacles à l'emploi.

LES INITIATIVES DURANT LA PANDÉMIE

- Création de trois webinaires pour répondre aux nouvelles réalités vécues par la communauté francophone du Canada;
- Cinq ateliers « projets de vie » visant l'accompagnement de vétérans afin de s'actualiser en tant que personne;
- Une nouvelle page Web : Fortprogram.com destiné spécifiquement à notre clientèle anglophone pour permettre une meilleure visibilité de nos services;
- Capsules E-Peeks : aperçu du paysage numérique du travail pour les anglophones.

À titre de ressources partenaires de Services Québec depuis plus de 20 ans, le service d'aide à l'emploi du CRFMV met l'épaule à la roue afin de mobiliser et accompagner les différents acteurs de changements nécessaires pour répondre aux besoins des individus qui présentent des obstacles en matière de maintien en emploi et de mieux soutenir les entreprises qui les embauchent. L'initiative de Services Québec concernant le Programme d'aide à la relance par l'augmentation de la formation (PARAF) permettant la requalification des chômeurs pandémiques en est un bon exemple. L'accompagnement individualisé offert par les conseillers permet aux individus de favoriser leur insertion durable en emploi.

clientèle who already faced many obstacles to employment.

INITIATIVES DURING THE PANDEMIC

- Creation of three webinars to address the new realities experienced by the Francophone community in Canada;
- Five "life plan" workshops to help veterans grow as individuals;
- A new webpage: Fortprogram.com specifically for our English-speaking clients to improve the visibility of our services;
- E-Peek online resources: overview of the job-related digital landscape for English speakers.

As a Services Québec partner for more than 20 years, the VMFRC employment assistance service has worked to mobilize and support the various change actors required to address the needs of individuals with obstacles concerning job retention and to better support the companies hiring them. A good example is the Services Québec initiative, the Renewed Prosperity Through Greater Training Program (PARAF), that helps requalify people who are unemployed due to the pandemic. Individual support provided by the counsellors helps promote an individual's lasting job integration.

ENFANCE ET JEUNESSE

SERVICES DE GARDE

Lors de la fermeture des services de garde en mars 2020, un groupe Facebook privé a été créé pour faciliter la transmission d'informations, le partage d'outils et les échanges avec les familles qui fréquentaient les services de la halte-garderie. Les éducatrices de la halte-garderie ont fait des animations de lectures en virtuel et une page Facebook professionnelle pour l'intervenante enfance de la Maison Sésame a été créée.

À la réouverture le 11 mai 2020, les services ont été adaptés pour respecter les règles d'hygiène sanitaires. De plus, le ratio d'accueil de la halte a été réduit d'environ 50%. Les groupes de socialisation pour les enfants de 2 à 5 ans ont quant à eux repris le 31 août.

Puis la Maison Sésame a fermé à nouveau en janvier 2021 pour finalement reprendre le 8 février à 100% des ratios enfants-éducateurs. Les services de répit et de garde d'urgence ont été maintenus lors de la fermeture en janvier 2021.

Les fermetures ont entraîné d'importantes pertes de revenus pour le secteur enfance.

L'équipe a reçu énormément de demandes de familles recherchant des milieux de garde pour des poupons de moins de 18 mois. En effet, beaucoup de milieux de garde familiale ont fermé leur porte pendant la COVID-19. Cette situation crée beaucoup d'anxiété chez les parents.

CHILDHOOD AND YOUTH

CHILDCARE SERVICES

When childcare services were closed in March 2020, a private Facebook group was created to help convey information, share tools and facilitate discussions with families who used the drop-in centre services. The drop-in centre educators held virtual reading sessions and a professional Facebook page for the Maison Sésame childhood counsellor was created.

When they re-opened on May 11, 2020, the services were adapted to comply with sanitary guidelines. Plus, the number allowed at the drop-in centre was reduced by approximately 50%. The socialization groups for children aged 2 to 5 restarted on August 31.

Maison Sésame closed once again in January 2021; finally re-opening on February 8 at 100% child-educator ratios. The respite and emergency childcare services were maintained during the January 2021 closure.

The closures resulted in significant revenue losses for the Childhood sector.

The team received an enormous amount of requests from families looking for childcare services for babies less than 18 months old. Many family childcare locations closed their doors during COVID-19, creating a lot of anxiety among parents.

ATELIERS ET GROUPES PARENTS-ENFANTS

Tous les groupes parents-enfants ont été interrompus le 16 mars 2020. Les pages Facebook professionnelles des deux intervenantes enfance ont été particulièrement utiles pendant cette période afin de maintenir un lien avec les parents et de partager des informations et des outils selon les besoins. Les groupes ont repris en septembre 2020, mais le nombre de familles pouvant s'inscrire dans les groupes a été restreint afin de respecter les règles sanitaires. Les groupes sont maintenant composés d'un maximum de 5 familles.

Les familles ont pu faire des demandes de rencontre avec l'intervenante à l'enfance à l'extérieur pour aller au parc, prendre une marche ou aller dans l'arrière-cour du CRFMV. Nous offrons aussi le service à domicile ou au nouveau local parents-enfants en individuel ou en famille. Le nouveau local de la halte-garderie à l'édifice 93 est utilisé par l'intervenante enfance pour accueillir une famille à la fois.

PROJET COPARENTALITÉ

Dans le cadre du projet coparentalité financé par le ministère de la Famille, deux formations ont été offertes aux employés du CRFMV. De plus, l'intervenant dédié au projet a rencontré toutes les équipes du CRFMV pour les sensibiliser à la réalité des pères dans un contexte de coparentalité afin qu'elles adaptent leur approche aux hommes et aux pères.

PARENT-CHILD GROUPS AND WORKSHOPS

All the parent-child groups were halted on March 16, 2020. The professional Facebook pages of the two childhood counsellors were especially useful during this period for maintaining connections with the parents and sharing information and tools as needed. Groups restarted in September 2020, but the number of families that could register in the groups were reduced to comply with health guidelines. Groups now have a maximum of five families.

Families could request outdoor meetings with the childhood counsellor to be held in the park, on a walk, in the VMFRC courtyard. We also offer the service at home or in the new parent-child room individually or as a family. The childhood counsellor uses the new drop-in childcare premises in Building 93 to meet with one family at a time.

CO-PARENTING PROJECT

As part of the co-parenting project funded by the Quebec Ministère de la Famille, two training sessions were offered to VMFRC employees. Plus, the employee for the project met with all the VMFRC teams to raise awareness about a father's reality in a co-parenting situation so that they could adapt their approaches to men and fathers.

Three employees were trained in positive parenting practices. An article was published as part of Father's Day. The prenatal courses were adapted to include a portion specifically for fathers given by a male facilitator.

Trois intervenants ont été formés sur les pratiques parentales positives. Un article a été publié dans le cadre de la fête de pères. Les cours prénataux ont été adaptés pour ajouter une partie spécifique pour les pères dont l'animation est faite par un intervenant masculin.

Un groupe Facebook a été créé spécifiquement pour les pères afin de partager des documents d'information et de susciter un sentiment d'appartenance. Un coffre à outil destiné aux pères traitant de la grossesse a été adapté et distribué aux pères de notre région. Le nouvel atelier de discussion « parent en devenir » est un moment pour faire connaissance avec d'autres futurs parents et d'échanger ensemble sur des sujets en lien avec leur nouveau rôle.

A Facebook group specifically for fathers was created to share information documents and create a feeling of belonging. A toolbox for fathers concerning pregnancy was adapted and distributed to fathers in our region. The new "parent-to-be" workshop is a time to meet other future parents and discuss topics related to their new roles.



JEUNESSE

L'équipe a dû s'adapter lors des nombreuses ouvertures et fermetures du club jeunesse le Repaire. Lors des fermetures l'animation a été faite en virtuel afin que les jeunes aient accès à des intervenants. Nous avons fait l'ajout de soirées thématiques en virtuel et ajouté des périodes de jour pendant les congés scolaires. Lors des réouvertures, les activités ont principalement été à l'extérieur. La fréquentation des jeunes a été bonne malgré les règles de la santé publique.

Un projet déposé à la Table d'Actions Préventives Jeunesse nous a permis d'obtenir du financement pour l'achat de matériel pour animer à l'extérieur. Un party de Noël en mode virtuel a été offert aux bénévoles jeunesse. Aussi, nous avons fait l'acquisition de nouveaux équipements pour faciliter le travail virtuel auprès des jeunes. Le mode virtuel a permis de rejoindre des jeunes qui habitent plus loin du CRFMV.

YOUTH

The team had to adapt to the numerous times the Le Repaire youth club opened and closed. When shut, activities took place virtually to ensure youth had access to staff. We added virtual theme nights and daytime periods during school holidays. When open, the activities primarily took place outside. Attendance was nevertheless good, despite the public health rules.

We received funding through a project submitted to the Table d'Actions Préventives Jeunesse to purchase materials for outdoor activities. There was a virtual Christmas party for the youth volunteers. In addition, we procured new equipment to facilitate the virtual work with youth. Operating virtually helped us reach youth living farther from the VMFRC.

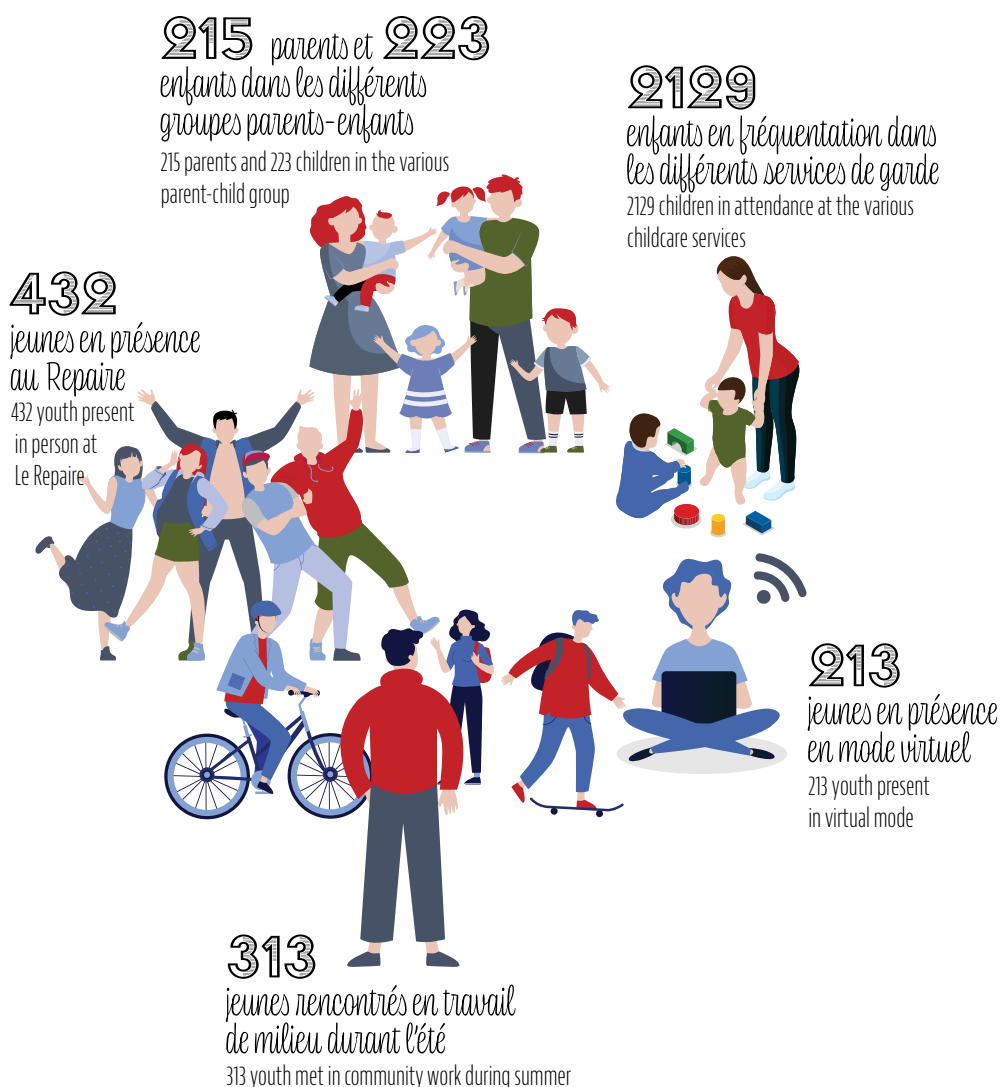
Le travail de milieu a repris à l'été sur le territoire dans les lieux fréquentés par les jeunes avec certaines demandes spéciales pour visite à domicile de jeunes et de leurs parents dans leur cour extérieure.

In the summer, community work in the region resumed in locations frequented by youth. There were some special requests for home visits from youth and their parents in their backyards.

Le groupe des aventuriers en présence destinés aux jeunes de la 6^e année a été interrompu lorsque nous sommes passés en zone rouge. Des activités hebdomadaires envoyées par courriel ont été proposées aux parents et aux enfants inscrits aux ateliers.

The in-person adventurers group for youth in Grade 6 was interrupted when we moved into the red zone. Weekly activities via email were provided to parents and students registered in the workshops.

Statistiques 1^{er} avril 2020 au 31 mars 2021 / April 1st to March 31st Statistics



INTÉGRATION ET SOUTIEN COMMUNAUTAIRE

ACTIVITÉS COMMUNAUTAIRES

L'équipe et les bénévoles ont fait preuve de résilience et d'ingéniosité afin de poursuivre l'offre de services communautaires. 20 activités communautaires ont été organisées pour 766 participations.

BÉNÉVOLAT

L'arrêt prématuré des comités de bénévoles en mars 2020 nous a contraints à développer des alternatives en réponse aux besoins, soit de briser l'isolement, faciliter la création de liens et susciter l'entraide mutuelle. L'équipe a instauré le Café-causerie des bénévoles qui a eu lieu à 30 reprises en virtuel et à 18 reprises en personne, pour un total de 138 participants. L'équipe a répondu à 219 demandes de soutien individuel et d'accompagnement de la clientèle bénévole.

COMMUNITY INTEGRATION AND SUPPORT

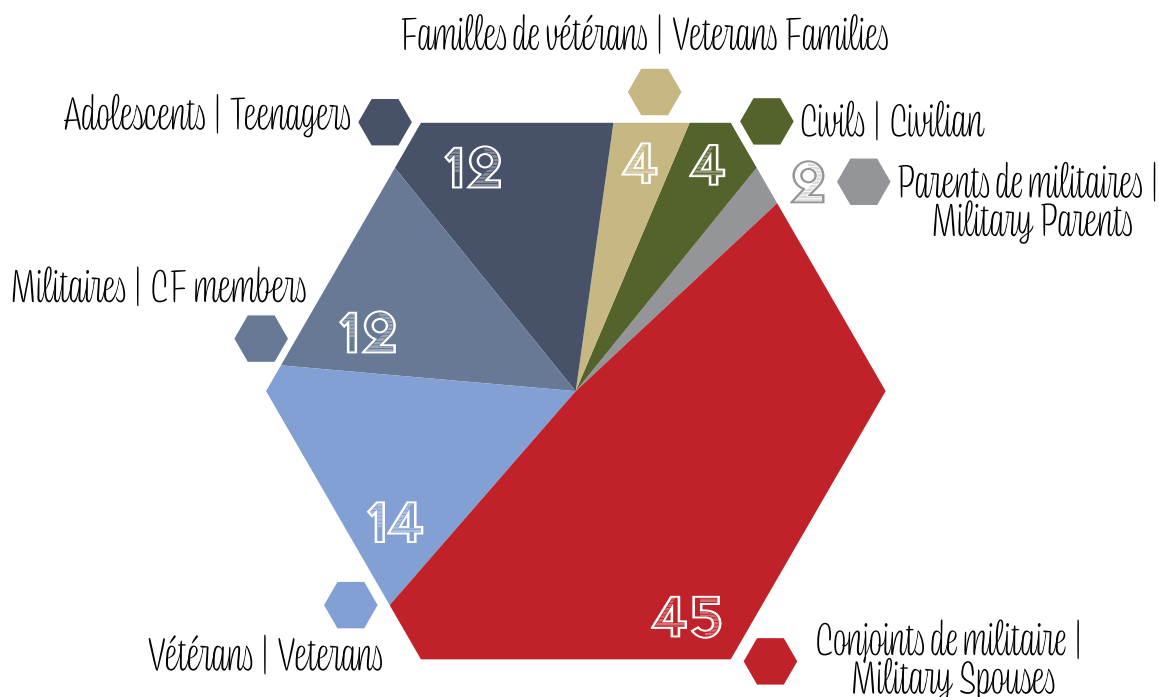
COMMUNITY ACTIVITIES

The team and volunteers demonstrated resilience and ingenuity in order to continue offering community services. A total of 20 community activities were organized with 766 participants.

VOLUNTEERING

As the volunteer committees were prematurely shut down in March 2020, we had to develop alternatives to meet needs, namely breaking isolation, creating ties and fostering mutual support. The team introduced the Volunteers Coffee Talk, which took place 30 times virtually and 18 times in person, with a total of 138 participants. The team responded to 219 requests for support from volunteer clients.

*Portrait des 93 bénévoles impliqués au cours de l'année /
Portrait of the 93 volunteers involved during the year*



Cent-soixante-trois rencontres de comités ont eu lieu de septembre à mars. Tous les comités réguliers ont repris avec une implication et un engagement remarquable des bénévoles. 1 513 heures de bénévolat ont été réalisées par les bénévoles adultes, 434 heures par les membres du CA et 53 heures par les adolescents. Au total, c'est 93 personnes qui se sont impliquées.

RECONNAISSANCE DES BÉNÉVOLES

L'équipe a organisé 4 événements en ligne afin de valoriser et reconnaître le travail bénévole. Une procédure d'accompagnement pour les bénévoles qui éprouvaient de la difficulté à se connecter a été instaurée avec succès pour améliorer l'expérience de 72 participants.

STAGIAIRE

Le secteur a accueilli une stagiaire en techniques de travail social du Cégep Lévis-Lauzon. Elle s'est impliquée pour mener à terme le Défi 21 jours de l'Institut Pacifique, a collaboré avec le secteur intervention au sujet de la campagne Healthy Relationships Campaign 2020 et a supervisé le comité Journée de la femme dans l'adaptation de leur activité annuelle.

There were 163 committee meetings between September and March. All regular committees resumed with incredible volunteer involvement and engagement. A total of 1,513 volunteer hours were completed by the adult volunteers, 434 by board members and 53 by teenagers, involving 93 people in all.

VOLUNTEER RECOGNITION

The team organized four online events to appreciate and recognize the work done by volunteers. A support procedure for volunteers having difficulty connecting was successfully implemented, improving the experience of 72 participants.

INTERNSHIP

The sector welcomed a student in social work techniques from the Cégep de Lévis-Lauzon. She was involved in conducting the Institut Pacifique's 21-day challenge, worked with the Intervention sector on its Healthy Relationships Campaign 2020 and supervised the Women's Day committee in adapting their annual activity.



INTERVENTION PSYCHOSOCIALE

À L'ÈRE DE LA TÉLÉCONSULTATION

L'implantation rapide de la téléconsultation lorsque la pandémie a surgi au printemps 2020 a permis d'assurer la continuité des services de relation d'aide pour la communauté sans grande interruption. Bien que les suivis familiaux et conjugaux aient été temporairement suspendus dû à la complexité de ce type de pratique en téléconsultation, l'expérience acquise par l'équipe au fil des mois a permis d'élargir l'offre à tous types de suivis. La téléconsultation a permis de continuer à soutenir la clientèle dans un contexte sans précédent, ainsi que d'être plus flexible dans les heures de services et de desservir une clientèle plus éloignée. En revanche les services en présentiels demeurent essentiels pour certaines situations et clientèles, suggérant qu'une offre mixte est une bonne pratique à préconiser. Au total, 283 téléconsultations et 549 interventions en personne ont été effectuées au cours de l'année.

UN SERVICE EN DEMANDE

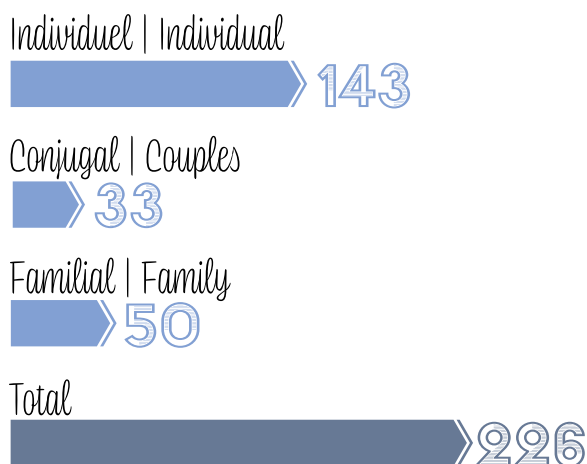
Cette année, 890 demandes de services en relation d'aide ont été traitées, pour un total de 699 clients desservis. Le nombre d'heures d'intervention offertes à la clientèle a augmenté significativement. La disponibilité limitée des ressources externes en pandémie, ainsi que l'augmentation des défis de vie au sein de la communauté, ont mené à des suivis nécessitant un investissement plus élevé et prolongé dans le temps. Une augmentation marquée des suivis familiaux, ainsi que des problématiques familiales et celles liées à des symptômes d'anxiété ont aussi caractérisé l'année.

PSYCHOSOCIAL INTERVENTION

IN THE ERA OF TELECONSULTATION

Rapid implementation of teleconsultation at the outset of the pandemic in spring 2020 helped ensure the continuity of counselling services for the community without any major interruptions. Although family and couple sessions were temporarily suspended given the complexity of this kind of activity via teleconsultation, experience gained by the team over the months enabled services to be expanded to all the kinds of sessions. Teleconsultation enabled continued client support in an unprecedented context, provided greater flexibility regarding service hours and allowed for more distant clients to be reached. On the other hand, in-person services are still essential for certain situations and clients, suggesting a mix of service types is a good practice to favour. In total, there were 283 teleconsultations and 549 face-to-face interventions during the year.

*Nombre de suivis /
Number of follow-ups*



Types d'intervention / Types of intervention

En personne | Face-to-face

549

Téléconsultation | Teleconsultation

283

Téléphone | Telephone

630

Courriel | Email

880

ÉDUCATION SPÉCIALISÉE

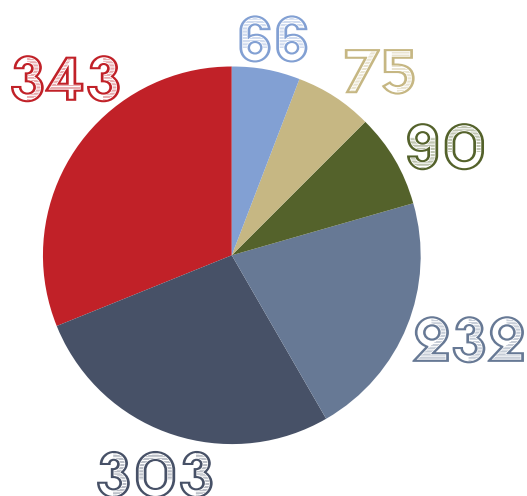
Un nouveau volet de services a vu le jour avec le développement d'un poste d'éducateur spécialisé. Dès l'automne 2020, la demande élevée pour les suivis en éducation spécialisée a mené à une liste d'attente, requérant un exercice de priorisation et l'exploration d'options internes et externes pour répondre aux besoins de la clientèle allant au-delà de nos capacités. Cette année, 42 démarches en individuel et 38 démarches en familial ont été amorcées et un total de 231 interventions, dont 90 en téléconsultation, ont été effectuées par l'éducatrice spécialisée.

A SERVICE IN DEMAND

This year, 890 counselling requests were processed and 699 clients served. The number of hours of interventions with clients significantly increased. The limited availability of outside resources during the pandemic, as well as the increase in life challenges in the community, resulted in follow-ups requiring greater and longer investments of time. A marked increase in family sessions, as well as family issues and anxiety-related issues were also notable this year.

SPECIAL EDUCATION

A new stream of services was introduced with the development of a specialist care counsellor position. Starting in fall 2020, the high demand for special education follow-up services resulted in a waiting list, requiring prioritization and an exploration of internal and external options to meet client needs that exceeded our capabilities. Forty-two individual processes and 38 family processes were undertaken and a total of 231 interventions (90 by teleconsultation) were carried out by the specialist care counsellor.

Types de problématiques / Issues encountered

- ◆ Difficultés familiales | Family issues
- ◆ Santé mentale | Mental health
- ◆ Difficultés conjugales | Relationship issues
- ◆ Transition libération | Release transition
- ◆ Déploiement/Absences/Mutation/Incident critique | Deployment/Posting/Absence/Critical incident
- ◆ Autre | Other

GROUPES, CONFÉRENCES ET ATELIERS

Plusieurs groupes, conférences et ateliers virtuels ont été mis sur pied pour continuer de desservir la clientèle à distance. À titre d'exemple, cinq conférences Triple P en format virtuel ont été coanimées avec l'équipe enfance, avec une participation record de 156 personnes. Certains groupes ont toutefois continué d'être offerts en présentiel en fonction du contexte ou de la nature des besoins. Au total, 34 rencontres de groupes ou ateliers ont été offerts dont 13 en virtuel, avec une participation totale de 283 personnes. Par ailleurs, le recours à des conférenciers spécialisés pour des présentations virtuelles, ainsi que l'achat de licences pour visionner des conférences préenregistrées ont été une façon populaire de continuer à offrir des services préventifs à la clientèle.

GROUPS, CONFERENCES AND WORKSHOPS

Furthermore, a number of virtual groups, talks and workshops were introduced in order to continue serving clients remotely. For example, five Triple P virtual talks were co-facilitated with the Childhood team, with record participation by 156 people. Certain groups continued to occur in person based on context or the nature of requirements. In all, 34 group meetings or workshops were offered (13 virtually) with a total participation of 283 people. Additionally, having expert speakers give virtual presentations and purchasing licences to view pre-recorded talks were popular ways to continue offering preventive services to clients.



SOUTIEN AUX ABSENCES ET AUX MUTATIONS

OFFRE VIRTUELLE

Le secteur de soutien lors d'absence et mutation s'est renouvelé de façon à offrir une variété de services en virtuel. Cet ajout à l'offre de services était prévu pour la période des missions, mais le contexte actuel a mené l'équipe à innover plus rapidement. L'offre de service s'est adaptée pour respecter les consignes de la santé publique. La clientèle a exprimé les avantages du virtuel, entre autres par la flexibilité que cela leur offrait.

SOUTIEN AUX ABSENCES

Plus de 160 réponses à la clientèle ont été faites en lien avec une absence (cours, exercices, missions) et il y a eu une augmentation en téléconsultation.

Trente-deux personnes ont assisté au nouvel atelier virtuel portant sur l'absence en temps de pandémie qui a été développé pour les familles dont le militaire est allé prêter main-forte dans un CHSLD. Les services ont été présentés de façon virtuelle aux 300 militaires de l'unité qui prenait la relève en cas de nouveau déploiement en lien avec la pandémie.

SUPPORT FOR ABSENCES AND POSTINGS

VIRTUAL OFFER

The Support for Absences and Postings sector reinvented itself to offer a variety of services virtually. This addition to the service offerings was planned for the mission period, but the current context led the team to innovate more quickly. Service offerings were adapted to comply with public health guidelines. Clients mentioned the benefits of virtual services, particularly the flexibility virtual services afforded them.

SUPPORT DURING ABSENCE

There were more than 160 absence-related client responses (course, exercise, mission) and an increase in teleconsultations.

A total of 32 people attended a new virtual workshop on absences during the pandemic developed for families of a military member providing assistance in an LTCF. The services were presented virtually to 300 military



Près de 360 militaires ont été contactés lors de leur administration pré-déploiement. Ces contacts permettent de recueillir les coordonnées des familles et ainsi s'assurer que le CRFMV leur offre le soutien nécessaire pendant leur préparation et durant l'absence. De plus, environ 1200 familles ont été informées des services du CRFMV avec l'envoi d'un courriel, à la suite du processus administratif annuel du militaire.

members of the unit to be deployed next in the event of a new pandemic-related deployment.

Close to 360 military members were contacted during their pre-deployment administration. During these communications, family contact information was gathered so that the VMFRC could offer them the necessary support in preparation for and during the absence.



Plus de 230 colis ont été préparés au CRFMV 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.

L'application de la directive de soutien au déploiement en collaboration avec l'officier de liaison de la brigade et les nombreuses unités permet de mieux préparer les familles aux absences et de diminuer les risques de rapatriement.

In addition, approximately 1,200 families were informed of the VMFRC's services through an email further to the military member's annual administration process.

More than 230 parcels were prepared at the VMFRC to be sent to deployed members. A number of families used the opportunity to ask questions or simply take a minute to discuss their situation with employees.

Implementing the deployment support directive with the brigade liaison officer and the numerous units helps better prepare families for absences and reduces the risk of repatriation.

SOUTIEN LORS DE MUTATION

Le secteur a accompagné de façon personnalisée 467 nouveaux arrivants et 509 militaires qui se préparaient à partir vers une autre base. L'équipe a répondu à 358 demandes d'information ou d'accompagnement de la clientèle en personne, au téléphone, par courriel et en téléconsultation. Plus de 1000 contacts ont été faits afin d'informer les familles des services disponibles au CRFMV.

Les familles se préparant à vivre un déménagement ont maintenant accès à toutes nos informations sur le portail Web. Ils peuvent faire une visite virtuelle, écouter le témoignage d'une bénévole qui a vécu de nombreuses relocalisations et avoir accès à notre information de bienvenue.

L'activité d'intégration mensuelle a permis à 61 participants de socialiser et briser l'isolement pendant la pandémie. Les activités ont été adaptées pour être offertes autant en virtuel qu'en personne.

Un atelier virtuel a été développé afin d'aider les familles à se familiariser avec leur nouvelle réalité militaire.

POSTING SUPPORT

The sector provided personalized support to 467 new arrivals and 509 members preparing to leave for another base. The team responded to 358 requests for information or support from clients in person, by phone, by email or via teleconsultation. More than 1,000 contacts were made to inform families about the services available at the VMFRC.

Families preparing to move now have access to all our information via the web portal. They can take a virtual tour, listen to a volunteer tell you of her numerous past experiences with moves and access our welcome information.

Our monthly integration activity allowed 61 participants to socialize and break their isolation during the pandemic. Activities were adapted to be provided virtually and in person.

A virtual workshop was developed to help families familiarize themselves with their new military reality.



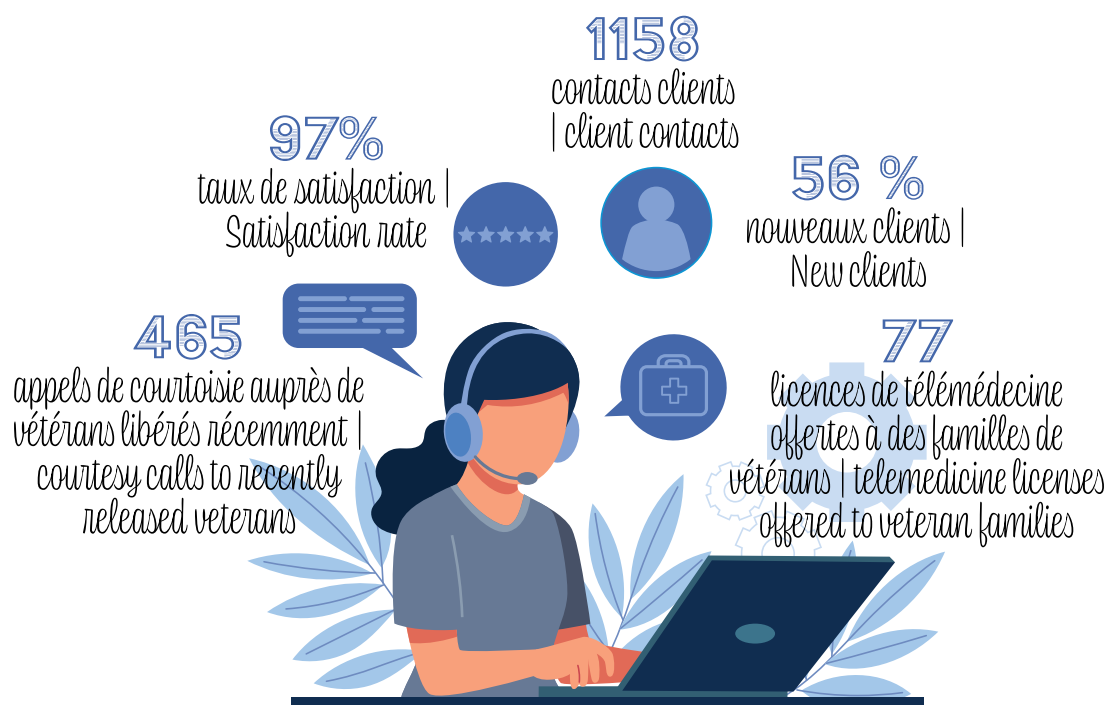
PROGRAMME POUR LES FAMILLES DES VÉTÉRANS (PFV)

Le programme pour les familles des vétérans (PFV) offre des services aux vétérans libérés pour des raisons médicales, aux militaires en processus de libération médicale et à leur famille tout en assurant la continuité d'accès au CRFMV. Cette clientèle se distingue par un taux élevé de personnes souffrant de blessure de stress opérationnel (BSO), cette situation ayant un impact majeur sur le fonctionnement des familles.

VETERANS FAMILY PROGRAM (VFP)

The Veteran Family Program (VFP) offers services to veterans released for medical reasons, to members in the process of being medically released and to their families while ensuring continued access to the VMFRC. This clientele differs due to the high incidence of operational stress injuries (OSI), a situation that has a major impact on family functioning.

Contacts clients au cours de l'année / Client contacts during the year



Dans le contexte de pandémie, le PFV a augmenté son recours aux stratégies virtuelles. La procédure de libération a été adaptée par téléphone et le PFV a augmenté sa présence virtuelle sur Facebook et sur Messenger. L'offre d'ateliers a été adaptée pour être offerte de manière virtuelle. Les contacts en personne

During the pandemic, the VFP increased its use of virtual strategies. The release procedure was adapted for the telephone, and the VFP increased its virtual presence on Facebook and Messenger. Workshops were adapted to be offered virtually. In-person contacts were continued as needed, when allowed, since

ont continué d'être offerts au besoin lorsque la situation le permettait, puisque l'isolement social est un enjeu majeur de la communauté vétérane.

NOUVEAUX PROJETS LOCAUX

Six nouveaux projets locaux ont été ajoutés à l'offre de service officielle :

- Atelier « Vivre sa vie pleinement »;
- Atelier « Projet de vie »;
- Atelier « Fatigue de compassion »;
- Groupe de soutien « La vie après l'uniforme »;
- Comité de bénévoles vétérans ;
- Groupe BSO pour conjointes.

PROJET MONARQUES

Le Théâtre des Petites Lanternes souhaite procéder à l'écriture d'une pièce de théâtre à partir de cahiers d'écriture dans lesquels des vétérans et leurs familles de partout au pays sont invités à partager leur réalité de façon anonyme. Le CRFMV contribue à la promotion des ateliers d'écriture ainsi qu'au soutien psychosocial mis à la disposition des participants lors des ateliers. Au total, 28 vétérans, militaires actifs et membres de familles ont pris part aux ateliers de Québec. De beaux échanges entre les participants ont eu lieu, et plusieurs ont mentionné être heureux d'avoir la possibilité de s'exprimer dans le but de sensibiliser la population civile à leur réalité.

PROMOTION

Une campagne publicitaire visant à faire connaître le PFV à la grandeur du territoire a eu lieu. Les résultats ont été très satisfaisants, avec 407 279 parutions des publicités et 0,30% de clics (799 clics).

social isolation is a major issue within the veteran community.

NEW LOCAL PROJECTS

Six new local projects were added to the official service offerings:

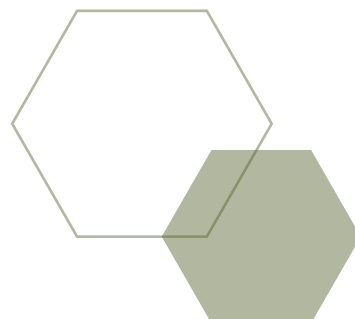
- The "Living Life to the Full" workshops;
- The "Life Goal" workshops;
- The "Compassion Fatigue" workshops;
- The "Life After the Uniform" support group;
- The veterans' volunteer committee;
- The OSI group for spouses.

PROJET MONARQUES

The *Théâtre des Petites Lanternes* wants to write a play using notebooks in which veterans and their families from across Canada are invited to anonymously share their realities. The VMFRC helped in the promotion of writing workshops and with psychosocial support made available to participants during the workshops. In all, 28 veterans, active members and family members took part in the Quebec workshops. There were good discussions among participants and a number of them mentioned that they were happy to be able to express themselves with the goal of raising awareness about their reality among the civilian population.

PROMOTION

There was a publicity campaign to raise awareness about the VFP throughout the area. Results were very satisfactory, with 407,279 appearances and 0.30% clicks (799 clicks).



COMMUNICATIONS

Le département des communications fut la pierre angulaire de la transmission de l'information et de la communication en lien avec les mesures sanitaires, tant à l'interne qu'à l'externe, pendant la dernière année.

PLAN DE COMMUNICATION : LE TRAIN ROULE À FOND

La mise en place des principaux éléments du plan de communication 360, appuyée par les résultats d'un sondage de la communauté, fut le moteur des actions du département. 566 familles militaires ont répondu au sondage CROP effectué via Facebook et 4700 appels téléphoniques.

Le plan de communication vise entre autres, la responsabilisation du militaire. En informant les officiers sur l'importance d'influencer les troupes et leur famille à utiliser les services du CRFMV.

OFFRE DE SERVICE

Le site web CRFMV.com a été bonifié par des outils dédiés aux clients : Vidéos, baladodiffusions, documentations, visites virtuelles, etc. Pour s'assurer que le site soit référé de manière optimale, notre page Facebook fait maintenant référence au portail Web.

COMMUNICATIONS

The Communications sector was pivotal to the transmission of information and communications regarding health measures, both internally and externally, this past year.

COMMUNICATIONS PLAN: FULL STEAM AHEAD

Implementation of the major elements of the 360 communications plan, supported by the results of a community survey, was the driving force behind the sector's actions. There were 566 military families who participated in the CROP survey conducted via Facebook and 4,700 telephone calls.

One of the objectives of the communications plan is member accountability, by informing officers about the importance of encouraging troops and their families to use the VMFRC's services.

SERVICE OFFERINGS

The CRFMV.com website was enhanced with tools for clients: videos, podcasts, documents, virtual tours, etc. To ensure optimal reference to the site, our Facebook page now refers to the web portal.

Données sur le portail / Portal Data



ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE EN MODE VIRTUEL

Un nouveau mode de votation a été lancé au CRFMV sous forme d'AGA hybride (présentielle et virtuelle). La plateforme Facebook en direct a généré 781 vues totales à ce jour, 6 votes électroniques ont été enregistrés sur l'application Simple Vote et 25 personnes étaient présentes au Centre communautaire.

PARTENARIATS ET REPRÉSENTATIONS

L'équipe des communications vient en renfort à la Fondation et la relation avec celle-ci fait maintenant partie des affaires courantes de l'équipe. Des rencontres hebdomadaires ont été mises en place. L'équipe a produit sa nouvelle signature graphique et assure la direction artistique de la Criée 2021 depuis février.

Le CRFMV coordonne une rencontre avec le Major général Gagné, Ian Lafrenière, représentant du gouvernement du Québec et un représentant de la DSFM en marge du comité de Canada Sans Faille.

À la suite de la visite de Ian Lafrenière, secrétaire parlementaire de la ministre de la Sécurité publique, une entente a été signée avec la Vigile : maison de thérapie financée par le Centre intégré universitaire de santé et de services sociaux de la Capitale-Nationale (CIUSSSCN).

VIRTUAL ANNUAL GENERAL MEETING

2020–2021 marked the launch of a new voting method at the VMFRC through a hybrid AGM (in person and virtual). Facebook Live generated 781 total views that day; 6 electronic votes were recorded using the Simple Vote application, and 25 people were on site at the Community Centre.

PARTNERSHIPS AND REPRESENTATION

The Communications team provides support to the Foundation, and the relationship with the Foundation is now part of the team's routine duties. Weekly meetings have been set up. The team produced its new graphic signature and has been handling the artistic direction for Criée 2021 since February.

The VMFRC organized a meeting with Major-General Gagné, Ian Lafrenière, Quebec's government representative and a representative from DMFS on the margins of the Seamless Canada committee.

Following the visit of Ian Lafrenière, Parliamentary Secretary to the Minister of Public Safety, an agreement was signed with La Vigile: a therapy home funded by the Capitale-Nationale Integrated University Health and Social Services Centres (CIUSSSCN).



BALADO « LE CRFMV EN JASE »

Un tout nouveau moyen de communication a vu le jour : la baladodiffusion « Le CRFMV en jase ». Le balado est en place depuis octobre 2020 et traite de sujets variés touchant la communauté militaire. Les services du CRFMV y sont mis en valeur grâce à la collaboration de tous les secteurs du CRFMV. Voici les sujets des 11 balados qui ont été diffusés :

- Pardé Normand Cholette : un parcours étonnant!
- Spécial Journée internationale de la femme
- On revient à la BASE avec le major Roy
- Démystifier la demande d'aide
- Les vétérans des Forces armées de retour sur le marché du travail
- Le programme pour les familles de vétérans
- La halte-garderie sous toutes ses coutures
- Journée mondiale des Hommes
- La vie militaire 101
- Les transitions professionnelles lors de mutation - témoignage d'une conjointe
- Le bilan professionnel : pour un futur adapté à qui je suis

LE CRMFV EN JASE PODCAST

A new method of communication was created: Le CRFMV en jase [VMFRC in conversation] podcast. Launched in October 2020, it covers various subjects involving the military community. VMFRC services are highlighted thanks to collaboration with all VMFRC sectors. Here are the topics of the 11 podcast episodes released:

- *Pardé Normand Cholette : un parcours étonnant!*
- *Spécial Journée internationale de la femme*
- *On revient à la BASE avec le major Roy*
- *Démystifier la demande d'aide*
- *Les vétérans des Forces armées de retour sur le marché du travail*
- *Le programme pour les familles de vétérans*
- *La halte-garderie sous toutes ses coutures*
- *Journée mondiale des Hommes*
- *La vie militaire 101*
- *Les transitions professionnelles lors de mutation - témoignage d'une conjointe*
- *Le bilan professionnel : pour un futur adapté à qui je suis*

11 Balados | Podcasts
653 Écoutes | Plays



42 Publications LinkedIn posts
5502 Impressions

3038 Abonnées Facebook followers
483 Publications | Posts

PROJETS SPÉCIAUX

Le projet de virtualisation déjà entamé a certainement été un élément majeur en cette année de pandémie. Facilitant le télétravail et surtout l'adaptation rapide de l'offre de service en mode virtuelle. Ce projet a permis de développer de nouveaux modes de communications plus rapides et efficaces entre les employés.

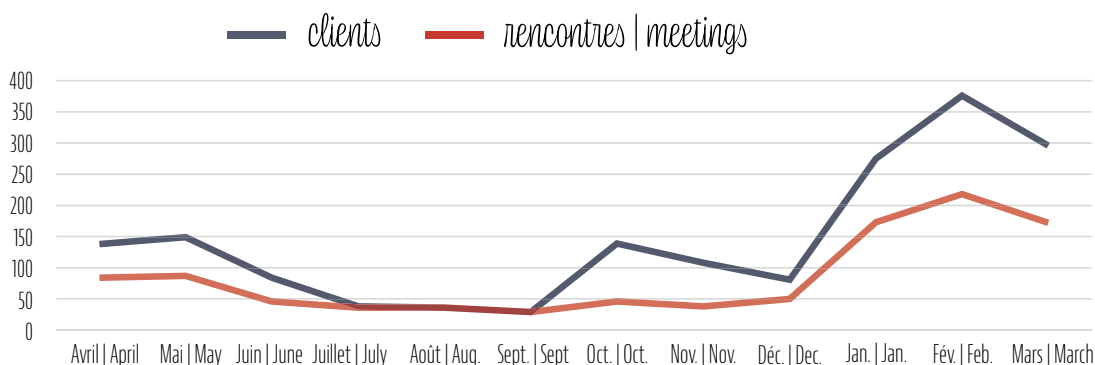
Pour assurer que nous protégeons bien les informations de l'organisation, nous avons procédé à un audit de sécurité de l'infrastructure informatique et avons obtenu un très bon résultat. Nous avons développé notre politique des technologies de l'information et nos procédures internes pour la gestion et l'utilisation des outils technologiques de façon sécuritaire.

SPECIAL PROJECTS

The virtualization project that was already underway was certainly a major element this pandemic year, facilitating telework and especially the rapid adaptation to virtual mode of the service offerings. This project helped develop new methods of communication between employees that were quicker and more effective.

To ensure we are properly protecting the organization's information, we undertook an IT infrastructure security audit and obtained very good results. We have developed our IT policy and internal procedures for the secure use and management of technological tools.

Utilisation des services virtuels / Use of virtual services



UN VIRAGE VIRTUEL RÉUSSI

La vague de confinement à partir de janvier 2021 a créé l'augmentation du taux d'acceptation des clients pour les services en virtuel. Pour assurer le maintien de nos services durant la pandémie l'innovation nous a permis de transformer, d'adapter et de planifier la transformation de 81,5% des activités.

Malgré l'adaptation et l'adhésion de la clientèle aux services virtuels, une analyse interne révèle que 63% des activités sont plus propices en personne.

SUCCESSFUL VIRTUAL SHIFT

The lockdown period that started in January 2021 increased clients' acceptance of virtual services. In the name of maintaining our services during the pandemic, our innovation enabled us to transform, adapt and plan the transformation of 81.5% of our activities.

Despite the adaptation and clients' uptake of virtual services, an internal analysis reveals that 63% of activities are more favourable in person.

RÉSULTATS 2020-2021 EN BREF

- 7311 contacts clients;
- 3 domaines de bien-être principaux : professionnel, psychologique et social;
- Données cumulatives de décembre : Valcartier représente 10% des contacts clients canadiens et 53% du Québec;
- 45 demandes proviennent de clients d'une région;
- 48 de clients liés à la Réserve.

SOINS DE SANTÉ

Le retour en présentiel a permis d'offrir les cliniques de soins infirmiers et de vaccinations aux familles. De plus, un nouveau projet a été testé, celui d'avoir un docteur à faible coût de façon périodique. 52 personnes ont pu bénéficier de ces services directement dans nos locaux.

2020-2021 AT A GLANCE

- 7311 client contacts;
- 3 primary areas of well-being: professional, psychological and social;
- December cumulative data: Valcartier represents 10% of Canadian client contacts and 53% of Quebec's;
- 45 requests from clients in a region;
- 48 Reserve related clients

HEALTH CARE

The return of in-person services enabled nursing and vaccination clinics to be offered to families. In addition, a new project was piloted: having a doctor available at low cost periodically. There were 52 people who were able to use these services directly on our premises.

159 Licences octroyées | Licenses granted

75 %



des familles nouvellement mutées acceptent de recevoir une licence gratuite | of newly posted families agree to receive a free license

52 %



des familles de vétéran acceptent de recevoir une licence gratuite | of veterans families agree to receive a free license



TÉLÉMÉDECINE

La flexibilité, l'accessibilité et la rapidité de la solution de télémédecine permettent certainement d'offrir une réponse efficace et grandement appréciée à la communauté.

Depuis 2018, 361 licences ont été octroyées, avec un taux de participation en croissance.

TRAITEMENT EN SANTÉ MENTALE VIRTUEL : MINDBEACON

- 15 licences utilisées en 6 mois;
- La principale problématique est l'anxiété.
- Nouvelle ressource disponible grâce aux fonds 2020 Bell de la Fondation La Patrie gravée sur le cœur.

NOUVEAUTÉ DÉFI VIRTUEL POUR LA RÉOLUTION DE CONFLIT

En collaboration avec les CRFM de Montréal et Bagotville, le défi 21 jours développé par l'Institut Pacifique a rejoint 43 participants. Les moyennes des résultats reçus montrent une amélioration de tous les indicateurs de changements, soit être plus à l'aise avec le processus de médiation et être mieux outillé et informer pour gérer des conflits.

TELEMEDICINE

The flexibility, accessibility and speed of the telemedicine option certainly provides an effective and greatly appreciated solution to the community.

Since 2018, 361 licences have been granted, with a growing participation rate.

VIRTUAL MENTAL HEALTH TREATMENT: MINDBEACON.

- Fifteen licences were used over a six month period; users'
- Primary issue is anxiety.
- New resource available thanks to the 2020 Bell funds of the True Patriot Love Foundation.

NEW CONFLICT RESOLUTION VIRTUAL CHALLENGE

In collaboration with the Montreal and Bagotville MFRCs, there were 43 participants in the Institut Pacifique's 21-day challenge. Average results show improvements in every change indicator, namely being more comfortable with the mediation process and better equipped and informed to manage conflicts.



MÊME LES HÉROS ONT BESOIN
DE L'APPUI DE HÉROS.

