



RAPPORT  
ANNUEL

**2019**

**2020**

ANNUAL  
REPORT

Centre de la Famille  
**VALCARTIER**  
Family Centre



**CENTRE DE LA FAMILLE VALCARTIER  
VALCARTIER FAMILY CENTRE**

Édifice 93  
C.P. 1000, succursales Forces  
Courcellette (Québec) G0A 4Z0

418 844-6060  
sans frais / Toll free : 1 877 844-6060  
Télécopieur / fax : 418 844-3959

[info@crfmv.com](mailto:info@crfmv.com)  
[connexionFAC.ca/Valcartier](http://connexionFAC.ca/Valcartier)

**ISSN 1912-1490**

© Centre de la Famille Valcartier, 2020

Rapport annuel **2019 2020** Annual Report

## **TABLE DES MATIÈRES / TABLE OF CONTENTS**

Mot de la présidente / a word from the Chair	5
Mot du directeur général / a word from the Executive Director	6
Le conseil d'administration en action / the board of directors in action	8
Planification stratégique 2019-2022 / Strategic planning 2019-2022	12
Événements marquants / Highlights	14
Finances & administration	16
Ressources humaines / Human resources	23
Soutien à l'emploi et à l'éducation / Employment and education support	25
Enfance et jeunesse / Childhood and youth	28
Intégration et soutien communautaire / Community integration and support	33
Intervention psychosociale / Psychosocial intervention	36
Soutien aux absences et aux mutations / Support for absences and postings	39
Programme pour les familles des vétérans (PFV) / Veterans family program (VFP)	43
Communications	45
Projets spéciaux / Special projects	47



## MOT DE LA PRÉSIDENTE

Avec une fin d'année fiscale très mouvementée et en raison de la pandémie du COVID-19, mes premiers mots iront à l'ensemble de l'équipe du Centre de la Famille Valcartier (CFV), aux bénévoles, administrateurs, utilisateurs de services, à la chaîne de commandement et à tous nos partenaires. Félicitation et un gros MERCI pour vous être adaptés aux changements de tempo dû au confinement.

Je suis fière que notre organisation ait récolté ce qu'elle a semé depuis les dernières années; plus particulièrement en ce qui a trait à notre approche technologique ce qui a permis d'augmenter nos services offerts et fut certainement salubre pour plusieurs depuis le début de la crise. Je lève également mon chapeau à Frédéric Moisan et à son adjointe Anne St-Gelais qui ont orchestré le tout de main de maître. MERCI

Hormis la crise, la dernière année en fut une bien remplie. Je tiens à souligner la toute première visite du premier ministre du Québec, Monsieur François Legault.

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 parcourir, vous y découvrirez une équipe attachante qui a vraiment à cœur le mieux-être de la communauté militaire de l'Est-du-Québec.



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

## A WORD FROM THE CHAIR

With this eventful fiscal year ending and due to the COVID-19 pandemic, my first words will go to the entire Valcartier Family Centre (VFC) team, volunteers, administrators, service users, the chain of command and all our partners. Congratulations and a big THANK YOU for adjusting to the change of tempo due to confinement.

I am proud that our organization has reaped what it has sowed in recent years, particularly with regard to our technological approach, which has allowed us to increase our services and has certainly been beneficial for many since the beginning of the crisis. I also raise my hat to Frédéric Moisan and his assistant Anne St-Gelais who orchestrated the whole process with a masterful hand. THANK YOU

Aside from the crisis, the last year has been a busy one. I would like to highlight the very first visit of the Premier of Quebec, Mr. François Legault.

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



## **MOT DU DIRECTEUR GÉNÉRAL**

Quelle belle année qui vient de se terminer. Remplis d'accomplissements, de joies, d'obstacles et de défis. La pandémie qui affecte la société aura révélé la force de notre organisation. Cette force repose sur plusieurs facteurs. Le premier est, sans aucun doute, l'équipe du CFV. Tous ont fait la démonstration de leurs engagements envers notre mission et l'ont appliqué dans la bienveillance, notre valeur phare.

Les objectifs stratégiques réalisés de notre plan triennal révèlent que les administrateurs, la direction et l'ensemble de l'équipe sont porteurs de la vision de l'organisation. La virtualisation de nos services est l'exemple parfait de la souplesse, particulièrement en temps de crise, que s'est donné le CFV afin de mieux servir la communauté militaire de l'Est-du-Québec.

## **A WORD FROM THE EXECUTIVE DIRECTOR**

What a great year that just ended. Filled with accomplishments, joys, obstacles, and challenges. The pandemic affecting our society has revealed the strength of our organization. This strength is based on several factors. The first is, without a doubt, the team at the VFC. They have all demonstrated their commitment to our mission and have applied it with benevolence, our flagship value.

The achievement of our three-year strategic plan objective shows that the directors, management, and the entire team are the driving force of the organization's vision. The virtualization of our services is a perfect example of the flexibility, particularly in times of crisis, that the VFC has given itself to better serve the military community in Eastern Quebec.

La force de nos partenariats est certainement un facteur déterminant en regard de l'atteinte de nos objectifs. La reconnaissance de notre organisation par le premier ministre du Québec, lors de sa visite en novembre 2019, la forte synergie avec la chaîne de commandement, l'appui essentiel de la Fondation du Centre de la Famille Valcartier, notre grande participation aux dossiers nationaux pilotés par les Services aux familles des militaires(SFM) et les nombreuses ententes avec des organisations publiques et parapubliques sont tous gages de meilleurs services pour les familles de militaires et de nos vétérans.

Au cours de la prochaine année, nous mettrons en place plusieurs autres éléments de notre planification stratégique tout en nous assurant de maintenir le cap quant au bien-être de notre clientèle et de nos employés.

En terminant, je tiens encore une fois à remercier la grande équipe, nos administrateurs et nos partenaires, et ce, au nom de tous ceux qui constituent la communauté militaire.

The strength of our partnerships is certainly a determining factor in the achievement of our objectives. The recognition of our organization by the Premier of Quebec during his visit in November 2019, the strong synergy with the chain of command, the essential support of the “Fondation du Centre de la Famille Valcartier”, our great participation with national projects led by Military Family Services (MFS) and many agreements with public and parapublic organizations are all a guarantee of better services for military families and our Veterans.

Over the next year, we will implement several other elements of our strategic planning while ensuring that we maintain our focus on the well-being of our clients and employees.

In closing, I would like once again to thank the entire team, our administrators, and our partners, on behalf of all those who make up the military community.



Le directeur général,  
**Frédéric Moisan**  
Executive Director

## **LE CONSEIL D'ADMINISTRATION EN ACTION**

Le conseil d'administration a été très occupé tout au long de l'année. Les 11 membres formant le conseil se sont afférés à faire avancer le CFV et sa gouvernance.

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 directeur général.
- Le comité des finances.
- Le comité de la gestion des risques.
- Le comité des politiques.

En plus, les administrateurs ont reçu la formation annuelle sur la gouvernance stratégique et une attestation a été remise à l'organisation.

Les membres ont assisté à plusieurs activités de représentations dont :

- Fêtes des bénévoles et des employés.
- Conférence donnée par Sam Hamad au Cercle de la Garnison.
- Visite du premier ministre, François Legault, lors du jour du Souvenir.
- Visite du Brigadier-général Gervais Carpentier dans les locaux du CFV.
- Inauguration des nouveaux locaux à Shannon.

## **THE BOARD OF DIRECTORS IN ACTION**

The board of directors has been very busy throughout the year. The 11 members of the council worked to advance the VFC and its governance.

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

- The recruitment and nomination committee.
- The Executive Director's Evaluation committee.
- The finance committee.
- The Risk Management Committee.
- The Policy Committee.

In addition, the administrators received the annual training on strategic governance and a certificate was given to the organization.

The members attended several representation activities including:

- Volunteer and employee celebrations.
- Lecture given by Sam Hamad at the Quebec Garrison Club.
- Prime Minister François Legault visit on Remembrance Day.
- Brigadier-General Gervais Carpentier's visit to the VFC.
- Inauguration of the new offices in Shannon.

## **MISSION**

Le CFV 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 CFV 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 CFV 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 CFV 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 VFC 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 VFC 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 VFC 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 VFC 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 CFV, 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 CFV 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 % des répondants sont très satisfait ou satisfait

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

### **Fairness**

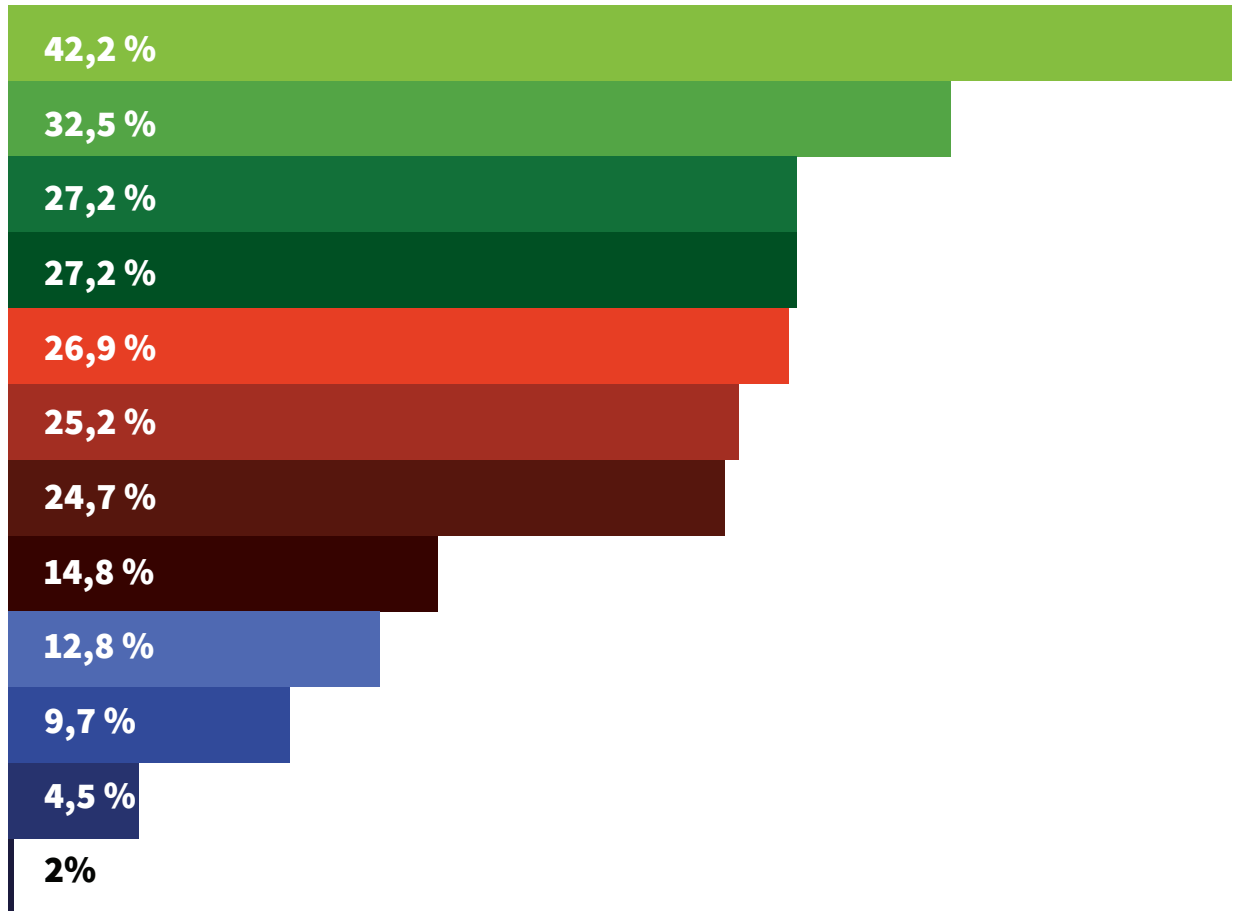
The VFC is fair to its clients, employees, volunteers and partners. As such, it favours an appropriate treatment according to each situation.

### **CUSTOMER SATISFACTION RATE**

99% of respondents are very satisfied or satisfied



## BESOINS RÉPONDUS PAR LES SERVICES DU CENTRE DE LA FAMILLE VALCARTIER NEEDS ANSWERED BY THE VALCARTIER FAMILY CENTRE'S SERVICES



- |  |   |
|--|---|
|  Créer des liens/Socialiser<br>Create ties/Socialize                            |  Augmenter votre capacité à gérer les difficultés<br>Increase your ability to deal with difficulties   |
|  Acquérir des compétences ou connaissances<br>Acquire competencies or knowledge |  Favoriser votre transition<br>Ease your transition  |
|  Diminuer votre niveau de stress<br>Reduce your stress level                    |  Augmenter votre employabilité<br>Increase your employability  |
|  Échanger sur des réalités communes<br>Chat about shared realities              |  Meilleure compréhension des services du CFV<br>Better understanding of VFC's services   |
|  Briser l'isolement<br>Break isolation  |  Autres<br>Meilleure compréhension des impacts du mode de vie militaire / Connaissances pouvant être utiles dans mon futur travail / Façon pour les enfants de socialiser<br>Other<br>Better understanding of the impacts of the military lifestyle / Knowledge that can be useful in my future work / A way for children to socialize |
|  Favoriser votre intégration<br>Ease your integration                           |   |
|  Offrir un moment de répit<br>Offer a moment of respite                         |   |

## **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 CFV 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 2020-2021

- Plan de virtualisation – base de données clients – vote électronique AGA.
- Développement d'ententes formelles avec les partenaires du réseau de la santé.
- Mise en œuvre du plan de communication.
- Formalisation de la gouvernance - révision des prototypes de politiques, des règlements généraux et du protocole d'entente.

## Infrastructure

- Obtain adequate, permanent and exclusive infrastructures to the VFC 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.

## PERSPECTIVES 2020-2021

- Virtualization plan - client database - AGM e-voting.
- Development of formal agreements with health network partners.
- Implementation of the communication plan.
- Standardized governance - revision of prototype policies, by-laws and memorandum of understanding.



## ÉVÉNEMENTS MARQUANTS

## HIGHLIGHTS



### TOUTE PREMIÈRE VISITE DU CHEF DE L'ÉTAT QUÉBÉCOIS

Le CFV reçoit la visite de François Legault et s'inscrit dans la mouvance et la volonté de SFM que les Centre de ressources pour les familles des militaires (CRFM) se rapprochent des autorités provinciales pour mieux servir la communauté militaire.

### VISITE DE L'ADJOINT PARLEMENTAIRE DE LA MINISTRE DE LA SÉCURITÉ PUBLIQUE

La visite de Ian Lafrenière est la suite logique de la visite du premier ministre qui constate des similitudes dans l'offre de services du CFV pour les familles militaires et ce qui est disponible pour certaines organisations para et gouvernementales en vue d'établir de nouveaux partenariats.

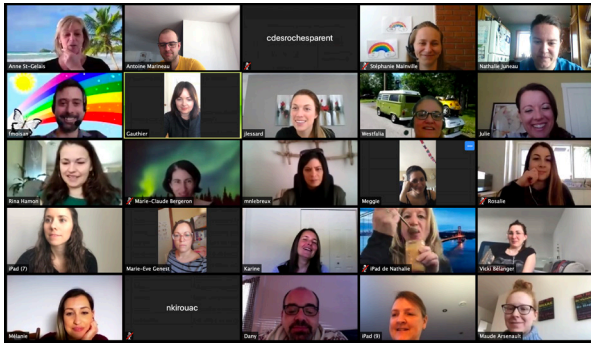
### FIRST VISIT EVER BY THE QUEBEC HEAD OF STATE

The VFC received the visit from François Legault which is in line with MFS's desire for Military Family Resource Centres (MFRCs) to get closer to provincial authorities to better serve the military community.



## IMPACT POSITIF DE LA PANDÉMIE

Suite à l'annonce du confinement du gouvernement québécois et des autorités militaires, le CFV a su établir rapidement son mode virtuel permettant la continuité de son offre de service. La crise aura permis au CFV d'accélérer la mise en place de la virtualisation, déjà en cours, de ses services.



## MIEUX SERVIR LA CLIENTÈLE

Afin de mieux servir la clientèle au centre communautaire et d'augmenter la capacité d'espace pour les employés, le CFV a procédé à l'aménagement de nouveaux locaux à Shannon. Ils ont été inaugurés au mois de février.



## VISIT OF THE PARLIAMENTARY ASSISTANT TO THE MINISTER OF PUBLIC SECURITY

Ian Lafrenière's visit is a natural follow-up to the Prime Minister's visit, which noted similarities in the services offered at the VFC for military families and what is available to certain para and governmental organizations to establish new partnerships.

## POSITIVE IMPACT OF THE PANDEMIC

Following the announcement of the confinement by the Quebec government and the military authorities, the VFC quickly established its virtual system, allowing for the continuity of its service offered. The crisis has enabled the VFC to accelerate the implementation of the virtualization of its services, which is already under way.

## BETTER SERVING THE CLIENTELE

In order to better serve clients at the community centre and increase the space capacity for employees, the VFC has moved to new offices in Shannon. They were officially opened in February.

## **FINANCES & ADMINISTRATION**

### **SUBVENTIONS, DONNS ET COMMANDITES**

L'implantation de la base de données Penelope est un succès. Il s'agit d'un outil important qui permet de mieux connaître la clientèle du PFV et de calculer efficacement les clients uniques, ce qui permet d'obtenir un remboursement pour les services rendus à travers les services réguliers du CFV. Cela représente près de 140 000 \$ de financement supplémentaire de la part du SFM via le PFV.

Le SFM a de plus contribué à un financement supplémentaire de 108 290 \$ pour le service d'absence et mutation.

La 2e Division a offert un financement de 132 368 \$ pour le déménagement des bureaux administratifs.

La Fondation du CFV 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 55 026 \$. Ce montant comprend les différents projets financés par nos bailleurs de fonds 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 militaires.

## **FINANCES & ADMINISTRATION**

### **SUBSIDIES, DONATIONS AND SPONSORSHIPS**

The implementation of the Penelope database is a success. It is an important tool which allows to better know the VFP clientele and to calculate efficiently the unique clients, which allows to obtain a reimbursement for the services rendered through the regular services of the VFC. This represents almost \$ 140,000 in additional funding from MFS through the VFP.

The MFS also contributed to additional funding of \$108,290 for the absence and posting service.

The 2nd Division offered funding of \$132,368 for the relocation of the administrative offices.

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

Again this year, many projects were made possible thanks to an increased funding search for funding, which totaled \$55,026. 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 DONNS, COMMANDITES ET  
AUTRES AIDES FINANCIÈRES POUR LE CFV****LIST OF DONATIONS, SPONSORSHIPS AND  
OTHER FINANCIAL SUPPORT**

<b>Dons</b>		<b>Donations</b>
Centraide	<b>15 007 \$</b>	United Way
Église Catholique de Québec - Table Cardinal	<b>1 000 \$</b>	Quebec Catholic Church - La table du Cardinal
Conjoints de Valcartier	<b>356 \$</b>	Valcartier Spouses
Jean-Yves Duclos, député de Québec	<b>250 \$</b>	Jean-Yves Duclos, Member for Quebec
Paypal	<b>80 \$</b>	Paypal
Don d'un jeune	<b>50 \$</b>	Youth donation
<b>Commandites</b>		<b>Sponsorships</b>
Pharmacie Lyne Lefebvre	<b>1 500 \$</b>	Lyne Lefebvre Pharmacy
Familiprix	<b>73\$</b>	Familiprix
<b>Dons nature</b>		<b>In-kind donations</b>
Telus - billets Rouge et Or	<b>1 510 \$</b>	Telus - Rouge et Or tickets
Groupe MSL - Table à langer	<b>200 \$</b>	Groupe MSL - Changing table
<b>Subventions municipales</b>		<b>Municipal subsidies</b>
Ville de Shannon	<b>10 000 \$</b>	City of Shannon
<b>Autre aide financière</b>		<b>Other financial support</b>
Subvention Avenir d'enfants pour la halte garderie	<b>10 000 \$</b>	"Avenir d'enfant" grant for the drop-in daycare
MRC de la Jacques-Cartier	<b>15 000 \$</b>	Jacques-Cartier RCM
<b>TOTAL</b>	<b>55 026 \$</b>	

## RAPPORT DE L'AUDITEUR INDÉPENDANT SUR LES ÉTATS FINANCIERS RÉSUMÉS

Aux administrateurs du  
Centre de la Famille Valcartier

Les états financiers résumés ci-joints, qui comprennent le bilan au 31 mars 2020 et l'état des résultats pour l'exercice terminé à cette date, sont tirés des états financiers audités de Centre de la famille Valcartier pour l'exercice terminé le 31 mars 2020. Nous avons exprimé une opinion non modifiée sur ces états financiers dans notre rapport daté du 14 juillet 2020.

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 du Centre de la Famille Valcartier.

### Responsabilité de la direction pour les états financiers résumés

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

## INDEPENDENT AUDITOR'S REPORT ON THE SUMMARY FINANCIAL STATEMENTS

To the Directors of the Valcartier Family Centre

The accompanying summary financial statements, which comprise the balance sheet as at March 31, 2020 and the income statement for the year then ended, are derived from the audited financial statements of Valcartier Family Center for the year ended March 31, 2020. We expressed an unmodified audit opinion on those financial statements in our report dated July 14, 2020.

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 Family Centre.

### Management's Responsibility for the Summary Financial Statements

- a. Management is responsible for the preparation of a summary of the audited financial statements in accordance with the following criteria : The summary financial statements include a income statement and a balance sheet.
- b. Information in the summary financial statements agrees with the related information in the completed set of audited financial statements.
- c. Major subtotals, totals and comparative information from the audited financial statements are included.
- d. The summary financial statements contain the information from the audited financial statements dealing with matters having a pervasive or otherwise significant effect on the summary financial statements.

### Responsabilité de l'auditeur

Notre responsabilité consiste à exprimer une opinion sur les états financiers résumés, sur la base des procédures que nous avons mises en oeuvre conformément à la Norme canadienne d'audit (NCA) 810, Missions visant la délivrance d'un rapport sur des états financiers résumés.

### Opinion

À notre avis, les états financiers résumés tirés des états financiers audités du Centre de la Famille Valcartier pour l'exercice terminé le 31 mars 2020 constituent un résumé fidèle de ces états financiers, conformément aux critères décrits dans le paragraphe Responsabilité de la direction pour les états financiers résumés.

### Auditor's Responsibility

Our responsibility is to express an opinion on the summary financial statements based on our procedures, which were conducted in accordance with Canadian Auditing Standard (CAS) 810, Engagements to Report on Summary Financial Statements.

### Opinion

In our opinion, the summary financial statements derived from the audited financial statements of the Valcartier Family Centre for the year ended March 31, 2020 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**

*Choquette Corriveau s.e.n.c.r.l.*<sup>1</sup>

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

Choquette Corriveau, L.L.P.

Québec, le 14 juillet 2020

Quebec, July 14, 2020

<sup>1</sup>CPA auditeur, CA, permis de comptabilité publique n° A107582

<sup>1</sup>CPA auditor, CA, public accountancy permit No. A107582

**SITUATION FINANCIÈRE / FINANCIAL POSITION**

31 mars 2020 / March 31, 2020

<b>ACTIF / ASSETS</b>	<b>2020 (\$)</b>	<b>2019 (\$)</b>
<b>Actif à court terme / Current</b>		
Encaisse / Cash	<b>667 459</b>	659 995
Tranche des placements échéant à court terme / Current portion of investments	-	683 751
Débiteurs / Trade and other receivables	<b>237 733</b>	502 579
Stocks / Inventories	<b>7 957</b>	234
Frais payés d'avance / Prepaid expenses	<b>30 034</b>	10 596
	<b>943 183</b>	1 857 155
<b>Placements / Investments</b>	<b>1 483 523</b>	767 216
<b>Immobilisations corporelles / Tangible capital assets</b>	<b>267 204</b>	79 944
	<b>2 693 910</b>	2 704 315
<hr/>		
<b>PASSIF / LIABILITIES</b>		
<b>Passif à court terme / Current</b>		
Créditeurs / Trade payables and other operating liabilities	<b>531 464</b>	291 461
Apports reportés / Deferred contributions	<b>583 264</b>	722 047
	<b>1 114 728</b>	1 013 508
<b>Apports reportés afférents aux immobilisations corporelles / Deferred contributions related to tangible capital assets</b>	<b>150 173</b>	41 453
	<b>1 264 901</b>	1 054 961
<hr/>		
<b>ACTIF NET / NET ASSETS</b>		
Investi en immobilisations corporelles / Invested in tangible assets	<b>117 031</b>	38 491
Non affecté / Unrestricted	<b>1 311 978</b>	1 610 863
	<b>1 429 009</b>	1 649 354
	<b>2 693 910</b>	2 704 315

**RÉSULTATS / OPERATIONS**

Exercice terminé le 31 mars 2020 / Year ended March 31, 2020

<b>Produits / Revenues</b>	<b>2020 (\$)</b>	<b>2019 (\$)</b>
Subvention des Services aux familles des militaires / Military Family Services grant		
Générale / General	<b>2 426 059</b>	2 367 677
Projet pilote Anciens Combattants Canada / Veterans Affairs Canada pilot project	<b>301 379</b>	344 819
Contributions de la 2e Division du Canada / 2nd Canadian Division contributions		
Salaires et charges sociales / Salaries and employee benefits	<b>391 090</b>	492 591
Charges administratives / Administrative expenses	-	44 690
Contribution – aviation / Aviation contribution	<b>50 000</b>	50 000
Subvention – Emploi-Québec francophone / Francophone Emploi-Québec grant	<b>229 954</b>	223 007
Subvention – Emploi-Québec anglophone / Anglophone Emploi-Québec grant	<b>62 075</b>	60 850
Subvention / Grant - Ministère de la Famille	<b>100 419</b>	56 000
Subvention / Grant - Réseau des services spécialisés de main-d'oeuvre	<b>48 795</b>	27 300
Centraide	<b>15 144</b>	16 935
Autres subventions / Other grants	<b>10 000</b>	10 000
Programmes / Programs	<b>117 981</b>	119 860
Vente de marchandises / Products sales	<b>7 024</b>	13 182
Produits de placements / Investment income	<b>44 175</b>	36 563
Gain sur cession de placement / Gain on disposal of investissements	<b>867</b>	6 116
Variation nette de la juste valeur des placements / Net change in fair value of investments	<b>(73 152)</b>	1 063
Don de la Fondation du Centre de la Famille Valcartier / Donation from the Valcartier Family Centre Foundation	<b>25 000</b>	-
Autres dons et commandites / Other donations and sponsorships	<b>15 735</b>	40 148
Divers / Miscellaneous	<b>11 919</b>	10 608
Amortissement des apports reportés afférents aux immobilisations corporelles / Amortization of deferred contributions related to tangible capital assets	<b>24 599</b>	13 920
	<b>3 809 063</b>	3 935 329
<b>Charges (Annexe) / Expenses (Schedule)</b>	<b>4 029 408</b>	3 566 712
<b>Excédent (insuffisance) des produits sur les charges / Excess of revenues over expenses (expenses over revenues)</b>	<b>(220 345)</b>	368 617

**ANNEXE / SCHEDULE**

Exercice terminé le 31 mars 2020 / Year ended March 31, 2020

<b>Charges / Expenses</b>	<b>2020 (\$)</b>	<b>2019 (\$)</b>
Salaires et charges sociales / Salaries and employee benefits	<b>3 360 448</b>	3 076 062
Matériel et fournitures diverses / Equipment and various supplies	<b>13 240</b>	6 673
Formation / Training	<b>62 444</b>	63 765
Assurances / Insurance	<b>14 478</b>	14 923
Déplacements / Travel	<b>13 186</b>	9 026
Électricité / Energy	<b>4 128</b>	-
Représentation / Entertainment	<b>5 186</b>	9 854
Repas / Meals	<b>34 312</b>	38 554
Publicité, articles promotionnels et outils de prévention / Advertising, promotional items and prevention tools	<b>34 795</b>	46 787
Location / Rental	<b>32 749</b>	30 330
Fournitures et frais de bureau / Office supplies and expenses	<b>84 412</b>	118 618
Télécommunications / Telecommunications	<b>5 543</b>	5 800
Cotisations / Membership fees	<b>47 993</b>	45 765
Honoraires contractuels / Contractual fees	<b>119 811</b>	38 830
Honoraires professionnels / Professional fees	<b>160 321</b>	40 196
Garde / Care	<b>152</b>	(168)
Amortissement des immobilisations corporelles / Amortization of tangible capital assets	<b>36 210</b>	21 697
	<b>4 029 408</b>	3 566 712

## RESSOURCES HUMAINES

Le CFV compte environ 70 employés et son plus grand capital est le personnel qui y travaille, plusieurs comptent entre 15 et 25 ans d'expérience au sein de l'organisation. L'organisation met en place un plan de rétention et a analysé diverses options d'amélioration des conditions de travail pour conserver et attirer du personnel. Pour ce faire, le CFV modifie son organigramme afin de positionner la conseillère en ressources humaines au niveau des coordonnateurs pour souligner son rôle-conseil et d'appui à la prise de décision des ressources humaines.

## HUMAN RESOURCES

The VFC has approximately 70 employees and its greatest asset is the staff, many of whom have between 15 and 25 years of experience within the organization. The organization is implementing a retention plan and has analyzed various options for improving working conditions to retain and attract employees. To accomplish this goal, the VFC is restructuring its organizational chart by repositioning the human resources advisor at the coordinators level to emphasize her role as advisor and supporter to human resources decision-making.

### PORTRAIT DES RESSOURCES HUMAINES

### HUMAN RESOURCES PROFILE



83 employés ont travaillé pour le CFV  
83 employees worked for the VFC

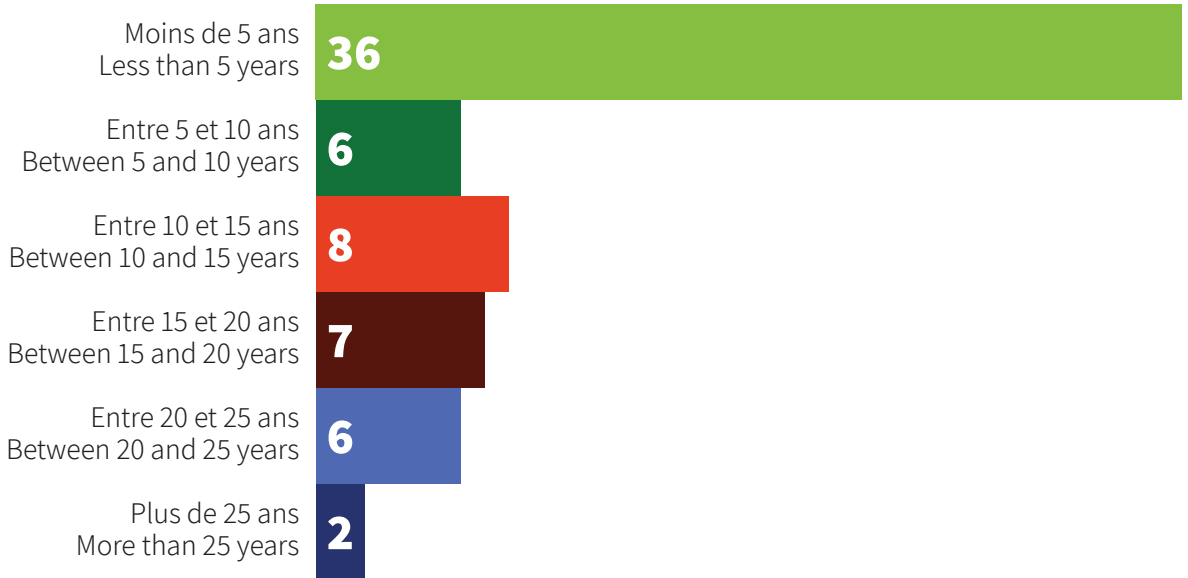
Nombre d'employés au 31 mars  
Number of employees as of March 31



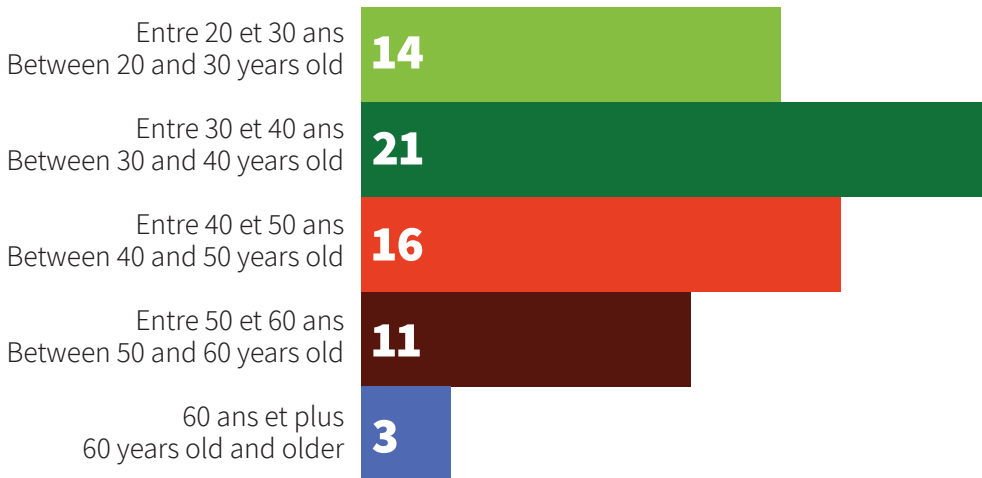
**65**

- 56** actifs au travail / active at work
- 2** en congé de maternité / on maternity leave
- 1** en congé de maladie / on sick leave
- 6** mis à pied temporaire dû au COVID-19 / temporary layoffs due to COVID-19.

### Ancienneté des employés / Employees seniority



### Âge des employés / Employees age



### Départs / Departure

- 4** fins de contrat / end of contract
- 12** départs volontaires / voluntary departure
- 2** congédiements / dismissal

### Absences

- 4** congé de maternité / maternity leave
- 11** invalidité de courte durée / short term disability
- 2** congé sans solde\* / unpaid leave of absence\*

\* un de 6 mois et un de 12 mois / one for 6 months and one for 12 months

### Taux de rétention / retention rate

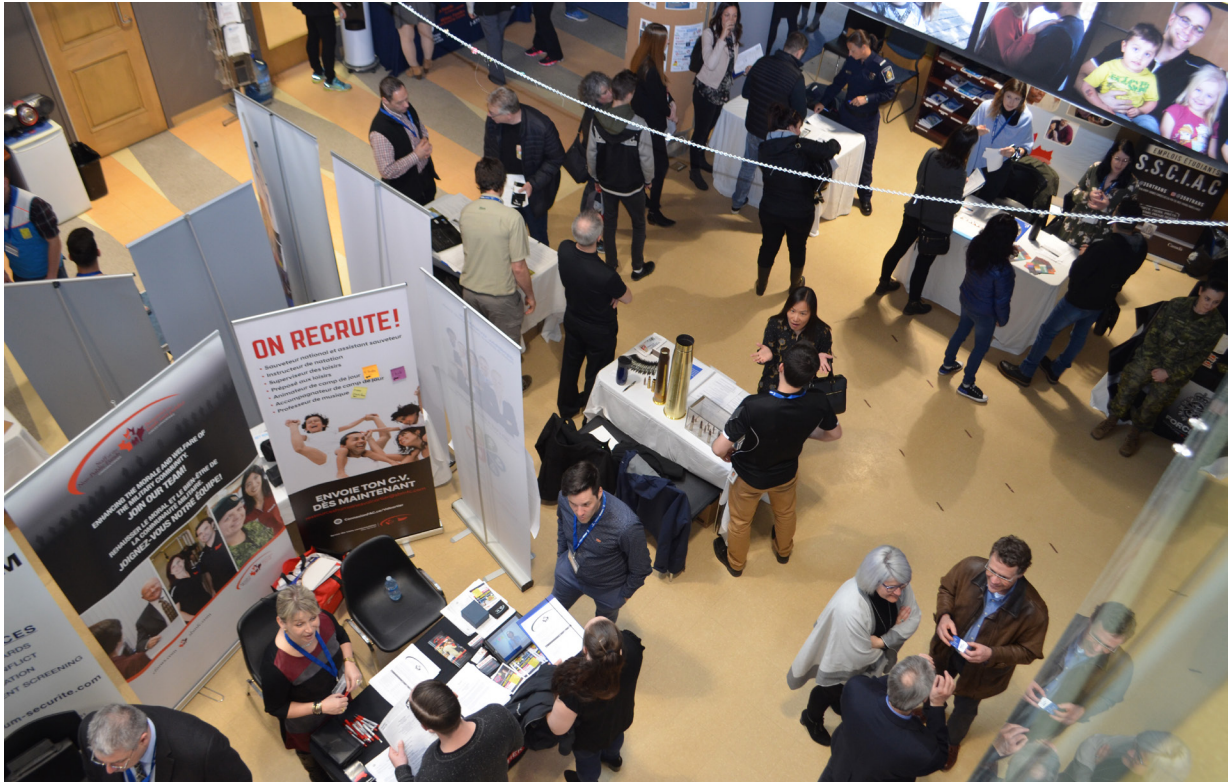


### Taux de roulement / Turnover rate



## SOUTIEN À L'EMPLOI ET À L'ÉDUCATION

## EMPLOYMENT AND EDUCATION SUPPORT



### 8<sup>E</sup> ÉDITION DU RENDEZ-VOUS DE L'EMPLOI DU CFV

Cet événement, qui a vu le jour en 2012, a été à nouveau organisé cette année en collaboration avec nos fidèles partenaires soit Emploi-Québec, la Société de développement économique de la Jacques-Cartier (SDE) et la Société d'aide au développement de la collectivité de Portneuf (SADC). Pour cette occasion, 37 employeurs étaient sur place pour combler plusieurs centaines de postes disponibles. Malgré la pénurie de main-d'œuvre que connaît la région actuellement, 220 chercheurs d'emploi étaient présents. Une conférence intitulée « Attirer et recruter en 2019 : Démarquez-vous ! » a été offerte aux employeurs par la firme spécialisée AXXIO, afin d'améliorer les pratiques de gestion des ressources humaines en fonction des nouvelles réalités du marché du travail.

### 8<sup>TH</sup> EDITION OF THE VFC'S « RENDEZ-VOUS DE L'EMPLOI » JOB FAIR

This event, which began in 2012, was organized again this year in collaboration with our faithful partners Emploi-Québec, the Société de développement économique de la Jacques-Cartier (SDE) and the Société d'aide au développement de la collectivité de Portneuf (SADC). For this occasion, 37 employers were on hand to fill several hundred available positions. Despite the current labour shortage in the region, 220 job seekers were present. A conference entitled "Attirer et recruter en 2019 : Démarquez-vous !" (Attracting and Recruiting in 2019: Stand out from the crowd!) was offered to employers by the specialized firm AXXIO, in order to improve human resources management practices based on the new realities of the labour market.

**CONTINUUM ENTREPRISE**

La 2e année du projet a débuté le 1 juillet 2019 avec le Réseau des services spécialisés de main-d'œuvre (RSSMO). Ce programme vise à offrir un soutien entre les futurs travailleurs qui rencontrent des obstacles à l'intégration en emploi et les entreprises. Nous avons offert 35 heures de formation à deux groupes de chercheurs d'emploi sur les compétences-clés recherchées par les employeurs. Depuis le début du programme, dix-huit participants ont intégré ce projet et de ce nombre, dix ce sont trouvés un emploi.

**AIDER À LA PÉNURIE DE MAIN-D'ŒUVRE**

- Participation à l'activité « Pas de talents à perdre » organisée par la Chambre de commerce et d'industrie de Québec (CCIQ). Sous la forme de speed-meeting, l'objectif de l'activité était de mettre en relation des entreprises de Québec et sa région ayant des besoins de main-d'œuvre avec des organismes qui desservent une clientèle représentant des bassins de main-d'œuvre dite diversifiée.
- Organisation d'une matinée recrutement en vue de combler des emplois au Canex sur la base Valcartier.
- Collaboration avec la Réserve du 35e GBC et le Conseil de liaison des Forces canadiennes en créant un dépliant visant à promouvoir l'emploi des réservistes auprès des employeurs civils et participer à la Foire de l'emploi des réservistes au camp Vimy permettant de réseauter avec les nombreux employeurs présents.
- Organisation d'une séance d'informations sur le recrutement à la Commission de la Fonction publique du Canada. 68 chercheurs d'emploi étaient présents.

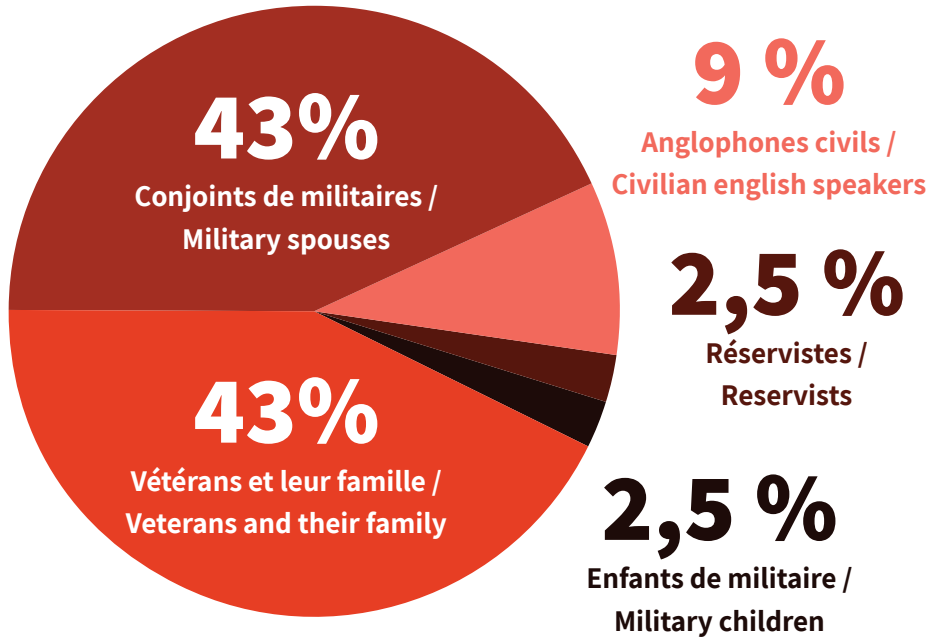
**CONTINUUM ENTERPRISE**

The second year of the project began on July 1, 2019 with the Réseau des services spécialisés de main-d'œuvre (RSSMO). This program aims to provide support between future workers who encounter obstacles to employment integration and businesses. We offered 35 hours of training to two groups of job seekers on the key skills sought by employers. Since the beginning of the program, eighteen participants have integrated this project and of this number, 10 have found a job.

**HELPING WITH LABOUR SHORTAGES**

- Participation in the activity « Pas de talents à perdre » (No Talent to lose) organized by Québec City's chamber of commerce and industry. In the form of a speed-meeting, the objective of the activity was to connect businesses in Quebec City and its region with organizations that serve a clientele representing so-called diversified labour pools.
- Organization of a morning recruitment to fill jobs at the Canex on the Valcartier base.
- Collaborated with the 35 GBC Reserve and the Canadian Forces Liaison Council by creating a pamphlet to promote the employment of Reservists to civilian employers and participated in the Reservist Job Fair at Camp Vimy to network with the many employers in attendance.
- Organized a recruitment information session at the Public Service Commission of Canada. 68 job seekers were in attendance.

Portrait de la clientèle / Client profile



Le service en résumé / The service in a nutshell

**217** Nouveaux clients  
New clients

**3 329** Accompagnements individuels  
Individual support

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

**640** Participants aux ateliers et conférences  
Participants attending workshops and conferences

**248** Inscriptions cours de langues secondes  
Registrations for the second language courses

## ENFANCE ET JEUNESSE

### LES MOINS DE 5 ANS ET LEURS PARENTS

Le local OP-soleil a été fréquenté 2591 fois par des parents et enfants de la communauté et leur a permis d'échanger sur leurs réalités, de créer des liens et de s'amuser dans un lieu convivial. Trois différents groupes parents-enfants (Get together, Bébé jasette, Plein d'soleil) ont été offerts au local Op-soleil durant l'année. Il y a eu un total de 699 présences de parents et 839 enfants. Un groupe privé Facebook a été créé pour chacun des groupes permettant une communication constante entre les parents et l'intervenante à l'enfance 0-5 ans.

### SERVICES DE GARDE

Un nouveau local de halte-garderie a été aménagé à la bâtisse 93 pour accueillir plus d'enfants selon les besoins identifiés par la communauté. Ce local sera principalement dédié aux services de garde pour les bénévoles qui viennent offrir leurs services au CFV. Ce nouveau local permettra d'accueillir plus d'enfant à la Maison de garde et de diminuer le nombre de refus (80 demandes de service de garde occasionnel ont été refusées cette année)

Au total, il y a eu 4 614 fréquentations des différents services de garde occasionnels. 1 385.50 heures de service ont été offertes aux familles dans les différents services de garde pour les situations difficiles. Au total 437 enfants ont été accueillis.

## CHILDHOOD AND YOUTH

### CHILDREN UNDER 5 AND THEIR PARENTS

The local OP-soleil was visited 2591 times by parents and children from the community and allowed them to share their realities, create links and have fun in a friendly environment. Three different parent-child groups (Get together, Bébé jasette, Plein d'soleil) were offered at the local Op-soleil during the year. A total of 699 parents and 839 children attended. A private Facebook group was created for each of the groups allowing constant communication between parents and the childcare worker 0-5 years old.

### CHILDCARE SERVICES

A new drop-in centre has been set-up in Building 93 to accommodate more children according to the needs identified by the community. This room will be mainly dedicated to daycare services for volunteers who come to offer their services at the VFC. This new space will make it possible to accommodate more children at the Maison de garde and to reduce the number of refusals (80 requests for occasional care were refused this year).

In total, there were 4,614 visits to the various casual child care services. 1,385.50 hours of service were offered to families in the various day-care services for difficult situations. A total of 437 children were cared for.



## ACTIVITÉS PÈRES-ENFANTS

La collaboration s'est poursuivie avec l'organisme H2GO au niveau du comité paternité et de l'implication à la table de concertation 0-11 ans pour les partenaires du territoire. Le financement obtenu de l'organisme Avenir d'enfant a permis encore cette année de financer une partie des activités destinées aux pères et à leurs enfants. Trois activités ont été offertes, dont une en juin destinée aux familles pour souligner la semaine québécoise de la paternité : 165 parents et 201 enfants étaient présents. La classique hivernale de la pêche sur glace a su attirer 68 papas et 121 enfants, un record! Nouveauté 2019 : Sortie aux Remparts dans les loges Bunker du centre Vidéotron pour 20 papas et 41 enfants.

En février 2020, nous avons reçu la confirmation d'un financement du ministère de la Famille pour développer des activités, pour adapter notre pratique et pour offrir des ateliers et des formations en liens avec la coparentalité.

## FATHER-CHILD ACTIVITIES

Collaboration continued with H2GO in terms of the paternity committee and the involvement in the 0-11 year old issue table for the territory's partners. The funding obtained from the organization "Avenir d'enfant" made it possible again this year to finance part of the activities for fathers and their children. Three activities were offered, including one in June for families to mark Quebec Fatherhood Week: 165 parents and 201 children were present. The winter ice fishing classic attracted 68 fathers and 121 children, a record! New in 2019: Outing to the Quebec hockey team (Les Remparts) in the Bunker lodges at the Videotron Centre for 20 dads and 41 children.

In February 2020, we received confirmation of funding from the Ministère de la Famille to develop activities, to adapt our practice and to offer workshops and training related to co-parenting.

## 6-12 YEAR OLDS

Four discos reached 772 elementary school children in our community and served as fundraising activities for adolescents. The money raised is redistributed in various ways to the youth of the community (activities, outings, purchase of new material for the youth club, etc.).

## LE REPAIRE YOUTH CLUB CONTINUES TO BE POPULAR

The youth club Le Repaire opened its doors 159 times, welcoming a total of 195 different teenagers for a total attendance of 1,596. Le Repaire opened its doors to 6th grade students on Wednesdays, a very popular novelty.

**LES 6-12 ANS**

Quatre discos ont permis de rejoindre 772 jeunes d'âge primaire de notre communauté en plus de servir d'activités de financement pour les adolescents. L'argent amassé est redistribué de différentes façons aux jeunes de la communauté (activités, sorties, achat de nouveau matériel pour le club jeunesse, etc.).

**LE CLUB JEUNESSE LE REPAIRE TOUJOURS AUSSI POPULAIRE**

Le club jeunesse Le Repaire a ouvert ses portes 159 fois, au total 195 jeunes différents ont été accueillis pour une fréquentation totale de 1 596 présences. Le Repaire a ouvert ses portes aux élèves de 6e année les mercredis, une nouveauté très populaire.

**PLUS D'ACTIVITÉS À THÉMATIQUE PLEIN AIR**

Neuf activités spéciales ont été proposées et organisées pour les adolescents durant l'été 2019, 61 jeunes différents ont participé aux activités pour un total de 137 participations. Par ailleurs, grâce à une subvention de la Table d'action préventive jeunesse de la Jacques-Cartier, les intervenants jeunesse ont pu organiser une fin de semaine en chalet à Vallée Jeunesse, qui a permis à 10 jeunes de vivre une activité de cohésion et de ressourcement et de dépassement de soi à travers diverses activités sportives tel que le rafting et arbre en arbre.

La semaine de relâche 2020 fut très remplie pour les jeunes et intervenants. En effet, 7 activités ont été offertes aux adolescents. 52 jeunes différents ont participé pour un total de 123 présences. Cette année 6 des 7 activités étaient également offertes au 10-12 ans.

**MORE OUTDOOR-THEMED ACTIVITIES**

Nine special activities were proposed and organized for teenagers during the summer of 2019, with 61 different young people taking part in the activities for a total of 137 participants. In addition, thanks to a grant from the "Table d'action préventive jeunesse de la Jacques-Cartier", youth workers were able to organize a weekend at a chalet at Vallée Jeunesse, which allowed 10 teens to experience a cohesive and rejuvenating activity and to surpass themselves through various sports activities such as rafting and tree-climbing activity.

Spring Break 2020 was a very busy week for the young people and youth workers. In fact, 7 activities were offered to the teens. 52 different teenagers participated for a total of 123 attendees. This year 6 of the 7 activities were also offered to 10-12 year olds.



## **PLUSIEURS ATELIERS PRÉVENTIFS**

La participation aux ateliers sur la gestion du stress pour les jeunes de 8 à 12 ans s'est maintenue, alors que 11 jeunes différents y ont participé. En tout, 11 ateliers ont été donnés. 58 jeunes de 8 à 12 ans ont participé à Seul en toute sécurité et 51 jeunes ont suivis la formation de gardiens avertis offert par la croix-rouge. L'équipe jeunesse a été très présente à l'école, alors que l'atelier sur le passage au secondaire a été donné à tous les élèves de la 6e année de l'école Alexander-Wolff soit un total de 73 élèves.

## **NOS INTERVENANTS JEUNESSE EN ACTION**

54,50 heures de travail de milieu ont été faites pour rencontrer les jeunes entre autres à l'école, au skate parc et sur la plage de la ville de Shannon. Ils ont rencontré 555 jeunes dans la communauté. 24 activités spéciales ont été organisées et ont attiré 492 participants et les intervenants y ont mis 215,5 heures.

## **SEVERAL PREVENTIVE WORKSHOPS**

Participation in the stress management workshops for youth aged 8 to 12 continued, with 11 different youth participating. A total of 11 workshops were delivered.

58 children aged 8 to 12 years participated in "Seul en toute sécurité" (Alone in Safety) and 51 children attended the Red Cross training for trained babysitters.

The youth team was very present at the school, while the high school transition workshop was given to all students in grade 6 at Alexander-Wolff School, for a total of 73 students.

## **OUR YOUTH WORKERS IN ACTION**

54.50 hours of community work were done to meet young people among others at school, at the skate park, and on the beach of the city of Shannon. They met with 555 teenagers in the community. 24 special activities were organized and attracted 492 participants and the youth workers spent 215.5 hours on them.





## DES JEUNES TOUJOURS PLUS IMPLIQUÉS

72 jeunes bénévoles se sont impliqués à raison de 777 heures dans leur communauté, lors d'occasions comme les discos pour les jeunes du primaire et certains événements de plus grande envergure comme le DadFest. Les jeunes apportent toujours leur énergie et leur bonne humeur avec une implication incroyable et très appréciée.

Nouveauté : Le tout premier comité de bénévole avec des jeunes âgés entre 10 et 12 ans a vu le jour. En effet, le comité aventuriers composé de 6 jeunes a comme objectif d'organiser et d'animer eux-mêmes les activités du groupe des aventuriers.

## JEUNE COOPÉRATIVE

La jeune coopérative Valcar-Co est un modèle d'engagement et d'entrepreneuriat chez les jeunes de 12 à 17 ans. Les membres ne cessent d'améliorer la jeune coop afin de mieux répondre aux besoins de notre communauté. Au cours de la dernière année, les membres se sont réunis à 4 reprises afin de gérer leur entreprise. Par ailleurs, ce sont 106 contrats qui ont été réalisés par 113 coopérants.

## MORE AND MORE TEENS INVOLVED

72 teenagers were involved for 777 hours in their community, on occasions such as elementary school youth discos and some larger events such as DadFest. The young people always bring their energy and good humour with an incredible and much appreciated involvement.

New: The very first volunteer committee with youth aged 10 to 12 years old has been created. Indeed, the adventurers committee composed of 6 teenagers has the objective to organize and animate the activities of the adventurers group by themselves.

## YOUNG COOPERATIVE

The young cooperative group Valcar-Co is a model of commitment and entrepreneurship among teens aged 12 to 17. The members are constantly improving the young co-op to better meet the needs of our community. Over the past year, the members met 4 times to manage their business. In addition, 106 contracts were carried out by 113 members of the co-op.

## **INTÉGRATION ET SOUTIEN COMMUNAUTAIRE**

### **ACTIVITÉS COMMUNAUTAIRES**

Partenaire de plusieurs événements d'envergure, le CFV entretient une étroite collaboration avec le Service des loisirs communautaires de la Base Valcartier et la Ville de Shannon. Il est présent au marché aux puces, à l'Halloween à Shannon, au Salon des artisans et travailleurs autonomes, au Brunch des lutins et à la fête hivernale Plaisirs d'hiver. Ces événements recensent 5429 participants.

### **20 ANS POUR LA CHASSE AUX COCOS ET TOUJOURS UN FRANC SUCCÈS**

Le CFV a accueilli 512 participants, dont près de 300 enfants, lors de la 20e édition de sa désormais célèbre Chasse aux cocos de Pâques. Prenant des allures de portes ouvertes, cette chasse réinventée pour sa vingtième année, a permis à 140 familles de découvrir les différents services offerts par le CFV.

## **COMMUNITY INTEGRATION AND SUPPORT**

### **COMMUNITY ACTIVITIES**

The VFC, as a partner in several major events, works closely with the Valcartier Base Community Recreation Department and the City of Shannon. It is involved with the flea market, Halloween activities in Shannon, the Artists, artisans and independent workers showcase, Santa's Elves Brunch and the Winter Fun winter festival. These events have reached a total of 5429 participants.

### **20 YEARS FOR THE EASTER EGG HUNT AND STILL A GREAT SUCCESS**

The VFC welcomed 512 participants, including nearly 300 children, during the 20th edition of its now famous Easter egg Hunt. Taking the form of an open house, this egg hunt, reinvented for its 20th year, allowed 140 families to discover the various services offered by the VFC.



## **DES ACTIVITÉS COMMUNAUTAIRES OFFERTES DANS LA LANGUE ANGLAISE**

Un comité formé de bénévoles s'est rencontré à 24 reprises afin d'organiser 8 activités communautaires animées en anglais qui ont attiré 296 participants.

### **ACTION BÉNÉVOLE**

#### **Un nouveau local pour les bénévoles**

L'action bénévole déménage dans un local davantage adapté au travail en comité. Plusieurs utilisateurs témoignent rapidement des bienfaits sur leur niveau de bien-être lors de leur implication.

#### **Les bénévoles très actifs dans la communauté**

Les bénévoles se sont rencontrés à 249 reprises lors de comités de travail respectifs afin d'offrir des activités et du soutien aux membres de la communauté et aux partenaires. 219 bénévoles ont contribué activement à l'atteinte de la mission du CFV en offrant un cumulatif de 5 187 heures. Une implication visible dans tous les secteurs du CFV et auprès de partenaires privilégiés.

#### **Adaptation de l'offre de service**

En réponse à la demande, des opportunités de bénévolat individuel et en famille ont été offertes durant la période estivale, représentant 233 heures cumulées pour les mois de juillet et août.

## **COMMUNITY ACTIVITIES OFFERED IN ENGLISH**

A committee of volunteers met 24 times to organize 8 community activities in English that attracted 296 participants.

### **VOLUNTEER WORK**

#### **New space for volunteers**

Volunteers are moving to a location that is more suitable for committee work. Many volunteers have reported how their participation was greatly beneficial for their own personal well-being.

#### **Volunteers are very active in the community**

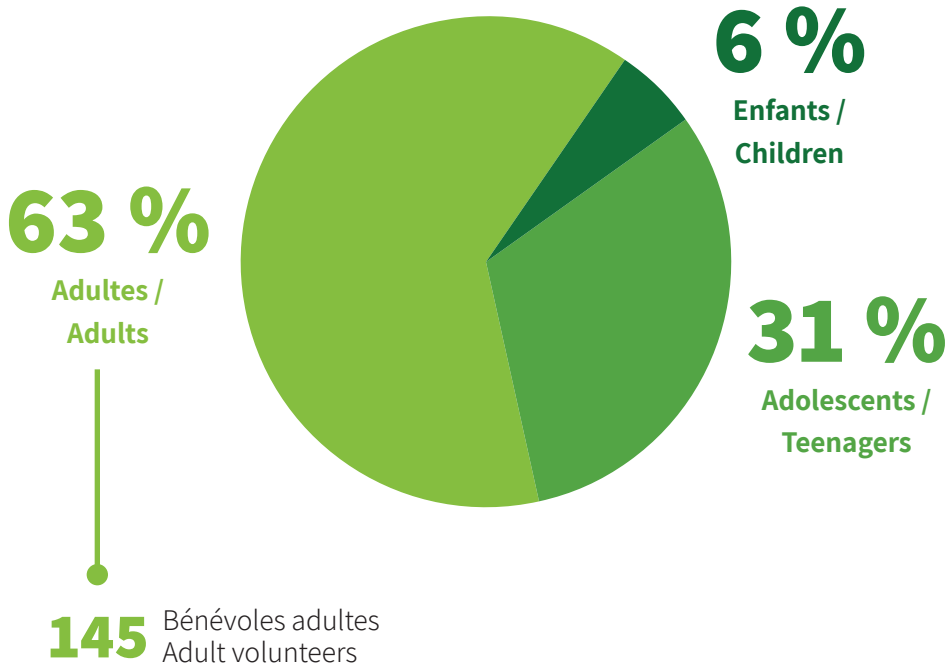
Volunteers met 249 times on respective working committees to provide activities and support to community members and partners. 219 volunteers actively contributed to the achievement of the VFC's mission by volunteering a cumulative total of 5,187 hours. Visible involvement in all sectors of the VFC and with special partners.

#### **Adjustment of the services offered**

In response to demand, individual and family volunteer opportunities were offered during the summer period, representing 233 cumulative hours for the months of July and August.

**PORTRAIT DES 230 BÉNÉVOLES IMPLIQUÉS AU COURS DE L'ANNÉE**

**PORTRAIT OF THE 230 VOLUNTEERS INVOLVED DURING THE YEAR**



## INTERVENTION PSYCHOSOCIALE

## PSYCHOSOCIAL INTERVENTION

### RELATION D'AIDE

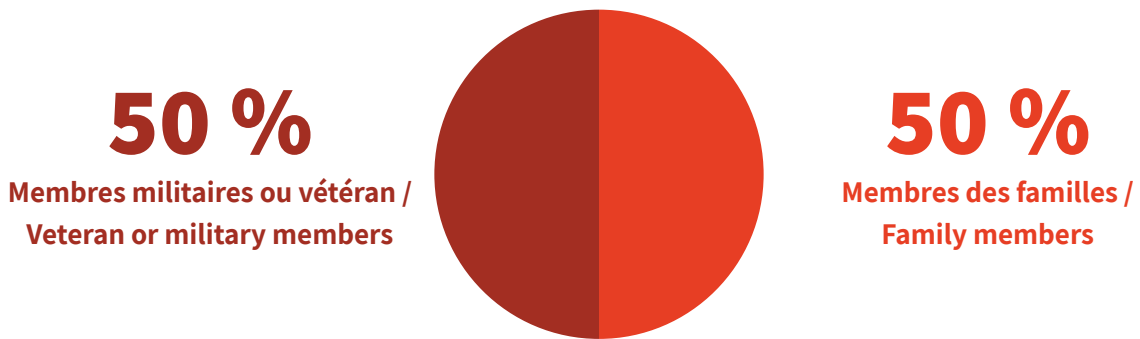
Cette année, l'équipe a offert un total de 1 858 heures d'intervention à la communauté. Voici un portrait de la clientèle et des services offerts :

### COUNSELLING

This year, the team provided a total of 1,858 hours of interventions to the community. Here is a portrait of the clientele and the services offered:

#### Clientèle desservie / Clients served

**663** Nouveaux clients  
New clients



#### Types de services / Types of services

**955** Interventions en personne  
Face-to-face sessions

**320** Interventions téléphoniques  
Telephone interventions

**1 166** Interventions par courriel  
Email interventions

#### Types de suivis / Types of follow-ups

**332** En individuel  
Individual counselling

**33** En conjugal  
Couples' counselling

**7** En familial  
Family counselling

#### Types de problématiques / Issues encountered

Problématiques conjugales	<b>248</b>	Relationship issues
Relations parentales	<b>33</b>	Parental relations
Comportement des enfants	<b>98</b>	Children behavior
Blessure de stress opérationnel et ses impacts	<b>105</b>	Operational Stress Injury and its impacts
Déploiement / Mutation / Absence	<b>135</b>	Deployment / Posting / Absence
Santé mentale (Anxiété et dépression)	<b>97</b>	Mental Health (Anxiety and depression)

## Types de collaborations

L'approche communautaire est de plus en plus intégrée dans la pratique clinique du secteur :

## Types of collaboration

The community approach is increasingly being integrated into clinical practice in the sector:

**78** collaborations intersectorielles  
Intersectoral collaborations

**148** Collaborations avec des partenaires  
Collaborations with partners

**139** Références et arrimage vers des ressources militaires  
Referrals and coordination of military resources

**224** Références et arrimage vers des ressources civiles  
Referrals and coordination of civilian resources

## GROUPES ET ATELIERS

L'offre de groupes thérapeutiques et ateliers préventifs a augmenté significativement cette année. 42 rencontres de groupes et ateliers ont été offerts pour une participation totale de 350 personnes.

### Groupes de soutien

- La vie militaire à travers ses défis.
- La vie après l'uniforme.
- Blessure de stress opérationnel pour conjointes (en collaboration avec Soutien Social Blessures Stress Opérationnel (SSBSO)).
- Un groupe pour le deuil péri-natal a été développé en collaboration avec les Perséides afin d'être offert prochainement.

### Ateliers

- Saine communication (en collaboration avec Promotion de la santé).
- Pratiques parentales positives (en collaboration avec le CIUSSS Capitale Nationale).
- BSO pour les conjoint(e)s (en collaboration avec le Centre de Santé).

## GROUPS AND WORKSHOPS

The offer of therapeutic groups and preventive workshops has increased significantly this year. 42 group meetings and workshops were offered for a total participation of 350 people.

### The support groups offered:

- Military Life Through Its Challenges.
- Life After The Uniform.
- Operational Stress Injury for spouses (in collaboration with Operational Stress Injuries Social Support (OSISS)).
- A peri-natal bereavement group has been developed in collaboration with " Les Perséides " to be offered in the near future.

### Workshops

- Healthy Communication (in collaboration with Health Promotion).
- Positive Parenting Practices (in collaboration with CIUSSS Capitale Nationale).
- OSI for spouses (in collaboration with the Health Centre).

## Groupes psychoéducatifs

- Billy (en collaboration avec l'équipe Jeunesse) pour aider les jeunes avec la gestion du stress.
- E=MC3 (en collaboration avec l'équipe Jeunesse) pour les jeunes vivant avec un parent ayant une blessure de stress opérationnel.

## Psycho-educational groups

- Billy (in collaboration with the Youth team) to help young people with stress management.
- E=MC3 (in collaboration with the Youth team) for kids and teens living with a parent with an operational stress injury.



## PRÉVENTION

L'accent a été mis sur le développement de la prévention virtuelle en réponse au COVID-19. Capsules virtuelles, articles de sensibilisation et conférences en ligne font partie des diverses initiatives ayant vu le jour.

## FORMATION

Un plan de soutien clinique a été mis sur pied afin d'assurer le développement de connaissances, compétences et expertises harmonisées au sein du secteur. Un mandat de senior a été attribué à l'une des travailleuse sociale, de la supervision et des formations externes ont été octroyées et des rencontres de co-développement clinique et multisectorielles ont été implantées afin de favoriser les échanges cliniques, l'approfondissement de la pratique, ainsi que le développement de liens et d'une pratique intersectorielle.

## PREVENTION

Some emphasis was placed on the development of virtual prevention in response to COVID-19. Virtual video clips, awareness articles and online conferences were among the various initiatives that have emerged.

## TRAINING

A clinical support plan has been set up to ensure the development of knowledge, skills and expertise within the sector. A senior mandate was given to one of the social workers. Supervision and external training were provided, and co-development clinical meetings were implemented to foster clinical exchanges, deepen practice, and develop links and intersectoral practice.

## SOUTIEN AUX ABSENCES ET AUX MUTATIONS

### PORTRAIT DES ABSENCES

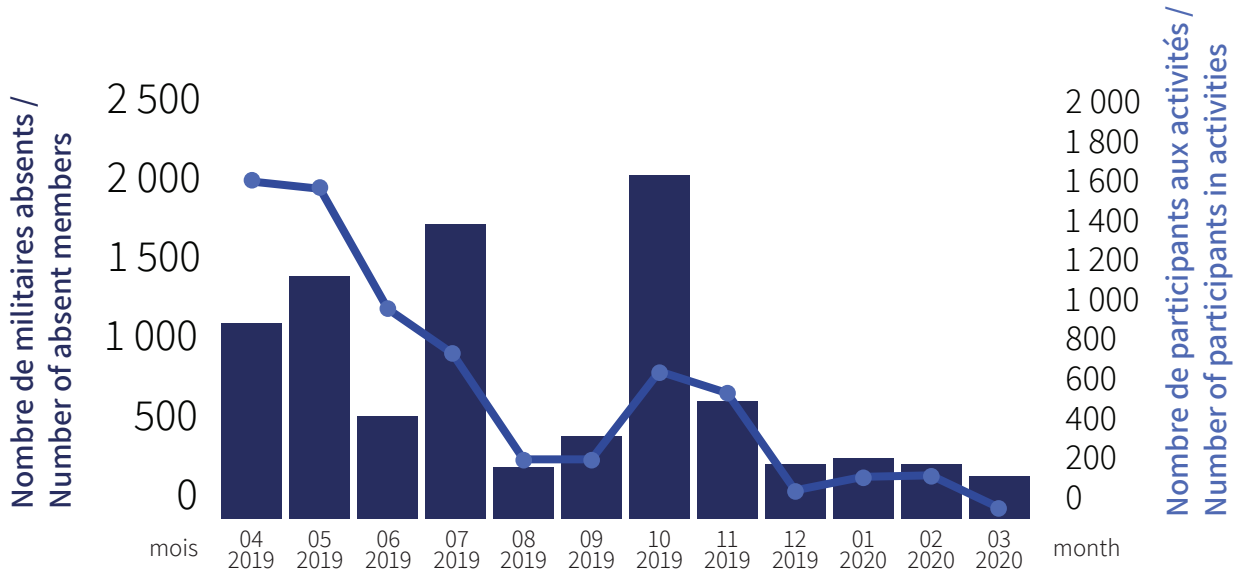
Il y a eu de nombreuses missions et exercices pour les militaires et leurs familles : Ukraine, Koweït, Irak, Afrique et bien plus. Plus de 2 000 militaires ont été déployés dans ces régions pour une période variant de 6 mois à 1 an. De plus, de nombreux exercices ont eu lieu tout au long de cette année, dont l'un majeur de plus de 500 militaires à Gagetown.

## SUPPORT FOR ABSENCES AND POSTINGS

### PORTRAIT OF ABSENCES

There have been many missions and exercises for military personnel and their families: Ukraine, Kuwait, Iraq, Africa and much more. More than 2,000 military personnel have been deployed to these regions for a period ranging from 6 months to 1 year. In addition, numerous exercises took place throughout the year, including a major exercise in Gagetown involving over 500 troops.

Absences et participation aux activités / Absences and participation to activities



### LE TRAVAIL D'ÉQUIPE, LA CLÉ DU SUCCÈS

Une collaboration inestimable avec l'officier de liaison du G1 et les diverses unités vivant des absences permet de mettre en œuvre la directive de soutien au déploiement du 5e Groupe brigade mécanisé du Canada. La séquence de services déterminée dans cette directive permet de diminuer les risques de rapatriements pour les raisons d'ordre familial en maximisant la préparation du membre et de sa famille.

### TEAMWORK, THE KEY TO SUCCESS

Invaluable collaboration with the G1 Liaison Officer and the various units experiencing absences allows the implementation of the deployment support directive from the 5th Canadian Mechanized Brigade Group. The sequence of services identified in this directive reduces the risk of repatriation for family reasons by optimizing the member and the family preparation.

## MAINTIEN DU NOMBRE DE SERVICES RENDUS

Plus de 2 600 envois postaux ou courriels ont été faits aux familles vivant une absence afin de les informer des services du CFV et de les inviter aux sessions d'information préparatoires aux retours. 5 sessions ont été offertes en collaboration avec les différentes chaînes de commandement et 86 proches y ont assisté.

Afin de répondre à l'objectif demandé par la 2e division de favoriser un rapatriement zéro grâce au soutien au déploiement, le programme a soutenu les familles et répondu à plus de 350 demandes d'information et d'aide.

Plus de 800 colis ont été déposés au CFV et nous avons pu être présents pour ces familles afin de les accompagner dans leurs démarches, répondre à leurs questionnements ou simplement être une oreille attentive.

Plus de 2 000 transactions en ligne ont permis de partager de l'information prédéploiement. De ce nombre, 305 militaires ont été rencontrés individuellement afin de présenter les divers services du CFV et offrir différents outils préventifs. De plus, 4 présentations de nos services ont été faites auprès de 363 militaires qui allaient vivre le déploiement.

## POUR LES ENFANTS

Onze rencontres en milieu de garde ont été tenues afin d'offrir l'activité « Papa s'en va ! », qui permet de sensibiliser les enfants de 3-5 ans à la réalité d'absence vécue par un des enfants de leur groupe. 92 enfants ont été rencontrés dans la grande région de Québec. De plus, 79 enfants ont participé au groupe de soutien pour les 3 à 12 ans. Ces rencontres sont l'occasion d'échanger sur leur réalité et de développer des outils.

## MAINTAINING THE NUMBER OF SERVICES RENDERED

More than 2,600 mailings or e-mails were sent to families that were experiencing absences to inform them of the VFC services and invite them to information sessions regarding return preparation. Five sessions were offered in collaboration with the various chains of command and 86 family members attended.

In order to meet the objective requested by the 2nd Division to promote zero repatriation through deployment support, the program supported families and responded to more than 350 requests for information and assistance.

More than 800 parcels were dropped off at the VFC and we were able to support these families to accompany them in their efforts, answer their questions or simply have an attentive ear.

More than 2,000 online transactions made it possible to share pre-deployment information. Of this number, 305 military members were met individually to present the various services at the VFC and to offer various preventive tools. In addition, four presentations of our services were made to 363 military members who were going to experience a deployment.

## CHILDREN

Eleven meetings in the day-care centre were held to offer the activity Daddy is going away!, which makes children aged 3-5 years aware of the reality of absence experienced by one of the children in their group. 92 children were met in the greater Quebec City area. In addition, 79 children participated in the support group for 3 to 12 year olds. These meetings are an opportunity to discuss their reality and develop tools.

## **NOUVEAUTÉS À SUCCÈS SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX**

L'utilisation des moyens technologiques permet de rejoindre les familles de façon adaptée à leur réalité. Entre autres, Pinterest permet l'atteinte d'un maximum mensuel de 4 840 personnes qui consultent les « Pins ».

L'utilisation de Facebook pour partager le témoignage du Lieutenant-colonel Babin portant sur les défis de la réintégration celui-ci a été visionné par 3 802 personnes.

## **AU SERVICE DE LA COMMUNAUTÉ**

Six bénévoles, ayant à cœur de rendre notre communauté encore plus accueillante, ont organisé 14 activités du Café Découverte qui ont permis à 203 personnes d'avoir une occasion d'élargir leur réseau social, de créer des liens et ainsi de faciliter leur intégration.

## **SUCCESSFUL NEW FEATURES ON SOCIAL MEDIA**

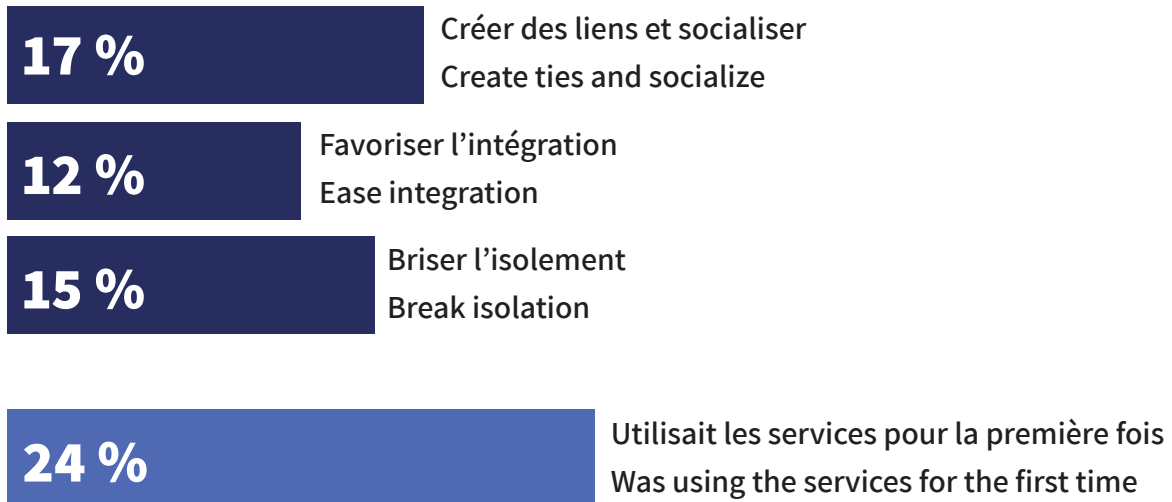
The use of technology makes it possible to reach families in a way that is adapted to their reality. Among other things, Pinterest allows a monthly maximum of 4840 people to consult the «Pins».

The use of Facebook to share Lieutenant-Colonel Babin's testimony on the challenges of reintegration was viewed by 3802 people.

## **SERVING THE COMMUNITY**

Six volunteers, who are committed to making our community even more welcoming, organized 14 "Café Découverte" activities that gave 203 people an opportunity to expand their social network, create ties and thus facilitate their integration.

### **Les bienfaits du Café Découverte\* / The benefits of "Café Découverte"\***



\*Selon un sondage réalisé auprès de près de 200 répondants. / According to a survey of nearly 200 respondents.

**SERVICE DE SOUTIEN LORS DE MUTATION**

108 rencontres d’accompagnement personnalisées ont eu lieu afin de faciliter la transition ainsi que 173 demandes d’information.

894 militaires ont été rencontrés lors des procédures d’arrivée et 674 lors des procédures de départ.

63 familles ont bénéficié d’une visite d’accueil personnalisée permettant de présenter les services, les intervenants et de répondre aux différentes questions.

1054 familles ont été contactées dans le cadre de leur mutation (arrivées et départs de Valcartier). De ce nombre, 514 familles ont reçu une clé USB directement à leur domicile afin de se familiariser avec les services disponibles au CFV et faciliter leur préparation.

Les ateliers préventifs traitant de la mutation ont permis à 17 personnes d’échanger et de mieux se préparer, autant adultes qu’enfants.

**POSTING SUPPORT SERVICE**

108 personal support meetings were held to facilitate the transition, as well as 173 requests for information.

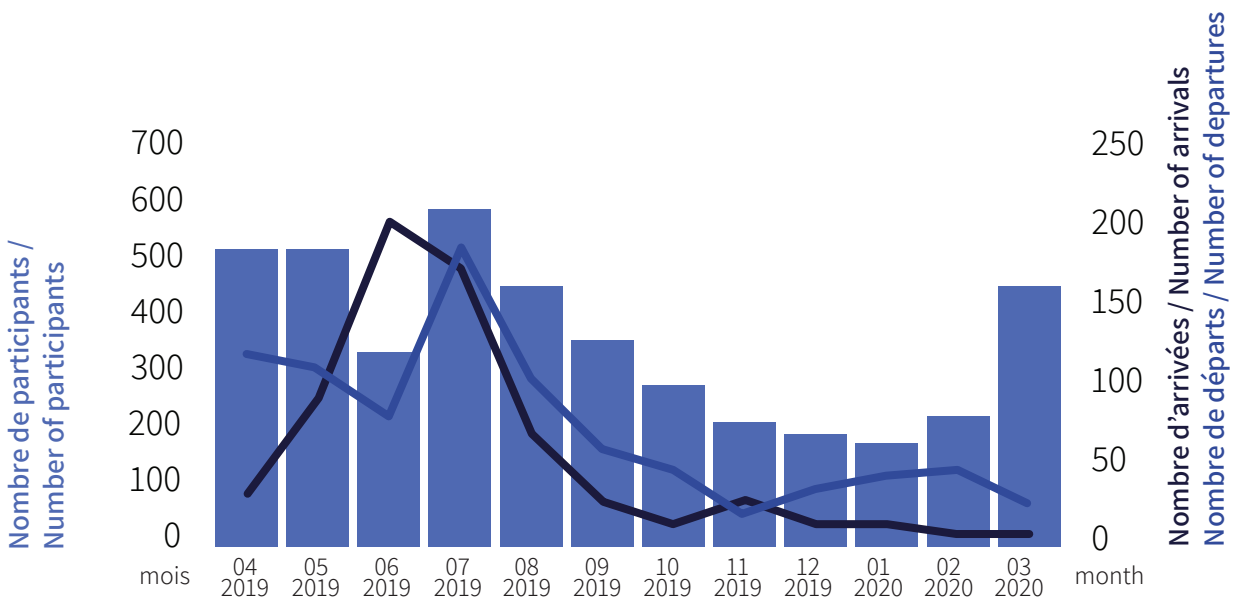
894 military personnel were met during arrival procedures and 674 during departure procedures.

63 families benefited from a personalized welcome visit to introduce the services and the staff were able to answer various questions.

1054 families were contacted during their transfers (arrivals and departures from Valcartier). Of this number, 514 families received a USB key directly at their home to familiarize themselves with the services available at the VFC and facilitate their preparation.

Preventive workshops dealing with the posting allowed 17 people to exchange ideas and better prepare themselves, both adults and children.

**Participants aux activités en fonction du nombre d’arrivées et de départs / Participant to activities related to the number of arrivals and departures**



## PROGRAMME POUR LES FAMILLES DES VÉTÉRANS (PFV)

### IMPLANTATION DE LA BASE DE DONNÉES PENELOPE

L'implantation de la base de données Penelope fut un succès grâce à la collaboration de toute l'équipe du CFV. Il s'agit d'un outil important qui permet de mieux connaître la clientèle et de calculer efficacement les clients uniques. Le CFV a été le premier CRFM à atteindre le cap des 1 000 clients enregistrés dans Penelope, avec les félicitations de SFM. La base de données comprend maintenant 1 290 clients.

### LE PFV EN CHIFFRES

376 familles se sont ajoutées à la communauté des familles des vétérans qui s'agrandit année après année.

**660** Nombre de clients  
Number of clients

**76 %** Vus par les intervenantes famille vétéran  
Seen by Veteran Family Program Coordinators

**2 374** Nombre de services rendus  
Number of services rendered

**33 %** Offerts par les intervenantes famille vétéran  
Provided by Veteran Family Program Coordinators

### ATELIERS OFFERTS EN COLLABORATION

En collaboration avec l'Association Canadienne de santé mentale (ACSM) et la Financière SISIP, plusieurs programmes de formation nationaux du PFV ont pu avoir lieu :

- Vivre sa vie pleinement (ACSM) :  
28 participants
- Premier soin en santé mentale (ACSM) :  
12 participants
- Notions financières pour familles en transition (atelier virtuel, SISIP) :  
4 participants.

## VETERANS FAMILY PROGRAM (VFP)

### IMPLEMENTATION OF THE PENELOPE DATABASE

The implementation of the Penelope database was a success thanks to the collaboration of the entire VFC team. It is an important tool that allows us to better know our clientele and to efficiently calculate unique clients. The VFC was the first MFRC to reach the 1,000 clients milestone in Penelope, with congratulations from MFS. The database now includes 1,290 clients.

### THE VFP IN FIGURES

376 families have joined the veteran family community that grows year after year.

### COLLABORATIVE WORKSHOPS

In collaboration with the Canadian Mental Health Association (CMHA) and SISIP Financial, several national VFP training programs have been held:

- Living Life to the Fullest (CMHA):  
28 participants
- Mental Health First Aid (CMHA):  
12 participants
- Basic Financial Knowledge for Families in Transition (virtual workshop, SISIP):  
4 participants.

## LA COMMUNAUTÉ DES VÉTÉRANS INTÉGRÉE DANS LES SERVICES DU CFV

38 bénévoles sont issus de la communauté des vétérans. Ils ont fourni 1040 heures de bénévolat. 50 % des clients emploi/éducation du CFV proviennent de la communauté des vétérans.

### PROMOTION DU PFV

Des efforts accrus ont servi à promouvoir le programme et à rejoindre la clientèle :

- Un profil Facebook a été créé afin de partager les services du PFV, du CFV et des partenaires pour communiquer efficacement avec la clientèle. Ce profil compte 255 amis, fait partie de 9 groupes qui ont un total de 7 667 membres et est abonné à 23 pages de ressources pour la communauté des vétérans.
- Une tournée des partenaires a permis de consolider les partenariats existants et de créer des partenariats avec plusieurs ressources de la communauté.
- Les intervenantes pour les familles des vétérans procèdent désormais à des appels de courtoisie visant à identifier les besoins des familles des vétérans libérés pour des raisons médicales.
- Une campagne promotionnelle utilisant différentes stratégies a visé la clientèle à l'extérieur de la région de la Capitale-Nationale. Une stratégie virtuelle de promotion « géofencing » a été utilisée et a généré 867 clics. Des placements publicitaires numériques, géolocalisés sur des applications sélectionnées ont aussi été effectués.

## THE VETERAN COMMUNITY INTEGRATED INTO VFC SERVICES

38 volunteers are from the veteran community. They provided 1040 hours of volunteer time. 50% of the employment/education clients of the VFC are from the Veteran community.

### PROMOTION OF THE VFP

Increased efforts have been made to promote the program and reach out to clients:

- A Facebook profile was created to share the services of the VFP, the VFC, and partners to communicate effectively with the clientele. This profile has 255 friends, is part of 9 groups with a total of 7,667 members and subscribes to 23 resource pages for the Veteran community.
- A tour with partners was held to consolidate current partnerships and to create new partnerships with several community resources.
- Veterans' family support workers now conduct courtesy calls to identify the needs of families with veterans that were medically released.
- A promotional campaign using different strategies targeted clients outside the National Capital Region. A virtual "geofencing" promotional strategy was used and generated 867 clicks. Digital advertising placements, geolocated on selected applications were also made.



## COMMUNICATIONS

### NOTORIÉTÉ DU CFV

Le CFV fait appel à la firme de relation publique « National » afin d’avoir un avis externe et des conseils sur les meilleures pratiques de l’industrie. La vision proposée repose sur la collecte de données de la clientèle actuelle et future (sondages et utilisation de métadonnées), le renforcement du partenariat avec la chaîne de commandement et l’établissement d’un dialogue rétroactif avec notre communauté.

L’organisation s’est mise à l’oeuvre sur plusieurs aspects comme le renforcement du partenariat avec la réserve (35e Brigade) qui a débouché sur le programme employeur/réservistes. Enfin, il est important de mentionner la présence du CFV, via présentations, conférences et kiosques d’informations à chaque étape de la vie des familles militaires de l’assermentation à la libération.

## COMMUNICATIONS

### AWARENESS OF THE VFC

The VFC is using the public relations firm «National» to provide external advice and guidance on best practices in the industry. The proposed vision is based on collecting data from current and future clients (surveys and use of metadata), strengthening the partnership with the chain of command and establishing a retroactive dialogue with our community.

The organization worked on several aspects such as strengthening the partnership with the reserve (35th Brigade) which led to the employer/reservist program. Finally, it is important to mention the participation of the VFC, through presentations, conferences and information booths at every stage of military family life from swearing-in to being released.

### Nombre de personnes vues lors des activités de représentations / Number of people met during presentation activities

**41** Présentations  
Presentation

**1 016** Personnes rencontrées / People met

**16** Kiosques  
Kiosks

**1 100** Personnes rencontrées (estimation) / People met (estimate)

**31** Assermentations  
Military Oaths

**1 021** Personnes rencontrées / People met



## UTILISATIONS DES TECHNOLOGIES

Un nouveau portail a été mis en ligne en janvier 2020. Essentiellement, ce portail permet à la communauté militaire et civile de l'Est-du-Québec de jouir d'une porte d'entrée supplémentaire ouverte sur les services. Cela permet la prise de rendez-vous en ligne, la consultation dynamique des outils du CFV et la prise d'information générale. Le portail répond également à la collecte de métadonnées sur les habitudes de communication de la clientèle afin que le CFV soit encore plus précis auprès de son auditoire cible. De plus, l'équipe de communication possède les compétences requise pour produire des vidéos, faire des montages et du graphisme, ce qui permet une production d'outils dernier cri. De février à fin mars 2020, 859 utilisateurs ont consulté en moyenne 4,1 pages du portail.

## PARTENARIAT RENFORCÉ

Tous les secteurs du CFV maintiennent des relations étroites avec une multitude de partenaires. L'équipe des communications et partenariats œuvre principalement à la coordination de visites comme celle du premier ministre du Québec pour la direction générale, au développement de services comme pour les réservistes et employeurs pour le programme d'aide à l'emploi, à l'approche initiale d'organismes offrant des services complémentaires pour la direction des programmes ainsi qu'à des présentations aux corps policiers de la ville de Québec.

## USES OF TECHNOLOGY

A new portal went online in January 2020. Essentially, this portal provides the military and civilian community of Eastern Quebec with an additional gateway to services. It allows for online appointment scheduling, dynamic consultation of the VFC's tools and general information. The portal also responds to the collection of metadata on client communication habits so that the VFC can be even more precise with its target audience. In addition, the communications team has the skills required to produce videos, editing and graphics, providing cutting-edge production tools. From February to the end of March 2020, 859 users consulted an average of 4.1 pages of the portal.

## ENHANCED PARTNERSHIP

All areas of the VFC maintain close relationships with a multitude of partners. The Communications and Partnerships team works primarily to coordinate visits such as that of the Premier of Quebec for the branch, to develop services such as those for reservists and employers for the employment assistance program, to make initial approaches to organizations offering complementary services for program management, and to make presentations to Quebec City police forces.

## PROJETS SPÉCIAUX

Le regard des projets spéciaux vise à faciliter les efforts d'analyse ou d'implantation de nouveaux projets vers l'offre régulière du CFV.

Une vigie, analyse et soutien ponctuel a été réalisé pour :

- Les projets de recherches : collaboration à des recherches, veille des résultats de recherches et partage afin d'être en ligne avec les nouveaux besoins.
- Le programme de parrainage pour les familles de l'Aviation royale canadienne : analyse et plan d'implantation, signature de l'entente, mise en place du service intégré dans les services actuels avec l'étroite collaboration du 430 ETAH.

## ACCÈS AUX SOINS DE SANTÉ

### Poursuite du projet de télémédecine

Un nombre limité de licences ont été offertes gratuitement pour des familles récemment mutées à Valcartier ou libérées pour des raisons médicales. L'entente permet également à l'ensemble de la communauté militaire et vétéran d'acheter un forfait à un prix fort accessible.

- Deux fois plus de licences offertes gratuitement (141 en 19-20; 73 en 18-19).
- 141 licences gratuites (56 à des familles mutées, 72 familles vétérans, 13 familles autres situations).
- 21 licences achetées directement par des familles via le projet.

### Les nombreux partenariats portent fruit

- Quatre situations familiales plus complexes sont réglées grâce au point de contact de la RAMQ.
- Un médecin de famille fut trouvé pour trois familles ayant des besoins particuliers grâce au maintien des liens avec les SFM et Calian.

## SPECIAL PROJECTS

The purpose of special projects is to facilitate efforts to analyze or implement new projects in the direction of the regular offer at the VFC.

A monitoring, analysis and punctual support was carried out for:

- Research projects: collaboration on research, monitoring of research results and sharing in order to be relevant with new needs.
- The sponsorship program for Royal Canadian Air Force families: analysis and implementation plan, signing of the agreement, implementation of the service integrated into existing services with the close collaboration of the 430 ETAH.

## ACCESS TO HEALTH CARE

### Continuation of the telemedicine project

A limited number of licences were offered free of charge to families recently transferred to Valcartier or released for medical reasons. The agreement also allows the entire military and veteran community to purchase a package at a very affordable price.

- Twice as many licences were offered free of charge (141 in 19-20; 73 in 18-19).
- 141 free licences (56 to transferred families, 72 veteran families, 13 families in other situations).
- 21 licences purchased directly by families through the project.

### Numerous partnerships yielded results

- Four very complex family issues were resolved through the RAMQ's point of contact.
- Three families with special needs were able to find a doctor, as a result of continued links with MFS and Calian.

- Avec la collaboration avec le Centre de santé de Sainte-Brigitte-de-Laval, deux cliniques de vaccination et de soins infirmiers ont pu être offertes. 37 personnes bénéficient du service personnalisé directement dans les locaux du CFV.
- In collaboration with the Sainte-Brigitte-de-Laval Health Centre, two vaccination and nursing care clinics were offered. 37 people benefit from personalized service directly on the VFC premises.



## **VIRTUALISATION**

### **Virage numérique : succès dans la modernisation de l'offre disponible**

La démarche de virtualisation entreprise depuis 2017-2018 par le CFV s'avère forte utile lors du confinement COVID-19. L'infrastructure permet à l'équipe de transformer rapidement les services à 100% en télétravail et assurer le soutien à la clientèle en cette période de crise.

Le portail mis en ligne récemment offre la prise de rendez-vous en ligne, ainsi que plusieurs modes de communication avec les différents secteurs. Le portail regroupe également de nombreux outils et documentation utile pour la clientèle où qu'elle soit. Le service de téléconsultation offert par les intervenants des différents secteurs ont permis à 12 clients de poursuivre ou d'entamer leur démarche.

## **VIRTUALIZATION**

### **Digital shift: success in the modernization of the available offers**

The virtual approach initiated since 2017-2018 by the VFC is proving to be very useful for the confinement of COVID-19. The infrastructure allows the team to quickly transform 100% of services to teleworking and ensure customer support in this time of crisis.

The newly launched online portal is offering appointment scheduling, as well as several methods of communication with the various sectors. The portal also includes many tools as well useful documentation for clients wherever they are. The teleconsulting service offered by staff from the various sectors was able assist 12 clients to pursue or initiate their process.