

**Support familial flocons d'espoir
Rapport d'activités 2021**

L'HISTOIRE

En septembre 1984, une résolution de congrès tenu à Québec appelle à rechercher des moyens concrets pour venir en aide à la femme enceinte en difficulté. Deux participantes de la Ville de Québec, Pierrette Beaulé Cantin et Edmée Bibeau se sentent interpellées et réfléchissent à une action appropriée.

Deux mois plus tard, en novembre, elles participent à un kiosque au *Salon de la famille*. S'approche une mère de quatre enfants, enceinte d'un cinquième, à qui on avait offert l'avortement provoqué. Elle pense sérieusement à se faire avorter, en partie à cause de la situation difficile que vit sa famille. Après avoir pris connaissance de l'information sur la nature d'un avortement, elle quitte le kiosque et y revient quelques minutes plus tard, décidée à continuer sa grossesse. On lui offre de pourvoir aux besoins de la famille par un soutien chaleureux. Ainsi commencent les nombreuses visites au domicile de cette mère. Le bébé, une fille, naît le 25 mars suivant. Les deux dames sont invitées à participer à son baptême. Cette mère reconnaissante et son mari font du bénévolat pour le « centre » durant plusieurs années.

C'est à partir de cette histoire que l'idée de mettre sur pied un service d'écoute téléphonique est apparue. Les deux femmes ont donc élaboré un plan et recherché un local. En février 1985, le Conseil général des Sœurs du Bon Pasteur de Québec leur offre un local sur la rue Sir Adolphe-Routier. En mai de la même année, la ligne téléphonique est installée et il devient possible de prendre les appels. Déjà, le « centre » s'occupe de plusieurs femmes en difficulté.

Viennent ensuite la mise en place d'une structure provisoire d'un conseil d'administration ainsi que la recherche de fonds financiers et de matériel. En septembre 1987, le nom *Centre Naître ou ne pas Naître* (le Centre) est adopté par ce conseil provisoire et l'incorporation suit en décembre.

Au cours des années qui suivirent, les services d'appui à la femme enceinte ont pris forme au fur et à mesure des besoins exprimés. Le Centre a donc recherché des ressources humaines de relation d'aide à caractère bénévole. En plus de l'écoute téléphonique, le Centre offre des services d'accès à des tests de grossesse gratuits, d'information sur les premiers jours de la vie humaine, de support moral, de visite à domicile, d'assistance, de dépannage, d'orientation vers les ressources du milieu déjà existantes, d'assistance durant l'accouchement ainsi que de suivi tant et aussi longtemps que nécessaire. En 2012, le nom du Centre est changé pour *Support familial flocons d'espoir*. Le siège social demeure dans la région de Québec.

L'année 2020 est une année de crise : les restrictions gouvernementales liées à la pandémie envers les organismes tels Support familial flocons d'espoir frappent fort et, la majorité des membres du Conseil d'administration et des personnes bénévoles plus à risque ayant œuvré antérieurement quitte l'organisme. Le nouveau Conseil entreprend une démarche pour relancer l'organisme.

LA MISSION

Lors de la venue d'un nouveau-né, accompagner les familles et les femmes enceintes en situation de précarité établies dans la région de Québec, et ce, dans le but d'améliorer leurs conditions de vie et leur expérience parentale, ainsi que de faciliter le développement de leur pouvoir d'agir et l'épanouissement des tout-petits.

Plus précisément, Support familial flocons d'espoir agit en offrant :

- ✓ un espace de socialisation, d'expression, d'apprentissage et d'action au moyen d'activités et de comités ciblés;
- ✓ une écoute active et un accompagnement vers d'autres organismes et services complémentaires (ex. psychosocial, alimentaire, légal, médical);
- ✓ une prise en charge personnalisée des besoins en biens matériels essentiels concernant la périnatalité, la maternité et l'allaitement ainsi que la petite enfance.

LA VISION

Être reconnu pour favoriser le bien-être des tout -petits, des familles et des femmes enceintes en situation de précarité

- ✓ Devenir/être une référence en matière de soutien à tout ce qui touche la périnatalité et la petite enfance pour les personnes en situation de précarité
- ✓ Représenter un environnement positif et une fenêtre de « bien-être » dans la vie des nouvelles mamans et des jeunes familles, aidant à briser l'isolement des familles et apportant du réconfort
- ✓ Inviter les familles à s'engager dans la vie de l'organisme afin qu'elles développent leur estime personnelle et leur pouvoir d'agir

LES VALEURS

Nos assises : La bienveillance dans l'accueil chaleureux, le respect de la diversité sous toutes ses formes avec une approche sans préjugés, l'empathie dans la compréhension et l'accompagnement peu importe la situation

Notre force : L'entraide et la générosité

Notre engagement : Le bien-être des tout-petits et des parents

Adopté par le Conseil d'administration le 3 mars 2022. Les membres du personnel ont participé à l'exercice visant à mettre à jour et à préciser la mission, la vision et les valeurs de Support familial flocons d'espoir.

TABLE DES MATIÈRES

1	MOT DE LA PRÉSIDENTE	1
2	MOT DE LA COORDONNATRICE.....	2
3	GOUVERNANCE ET ÉQUIPE	3
	3.1 Le Conseil d'administration.....	3
	3.2 Les comités de travail.....	4
	3.3 L'équipe.....	4
4	VIE COMMUNAUTAIRE ET ASSOCIATIVE.....	4
	4.1 Les membres	4
	4.2 L'assemblée des membres 2020	4
	4.3 L'accueil.....	4
	4.4 Les dons de matériel essentiel.....	5
	4.5 Les activités avec les membres	5
5	ACTIONS EN CONCERTATION ET EN PARTENARIAT	5
	5.1 Les partenaires et collaborateurs	5
	5.2 L'action bénévole au sein de l'organisme.....	6
6	GESTION FINANCIÈRE.....	6
	6.1 Les partenaires financiers	6
	6.2 Les informations financières.....	7
7	PRIORITÉS ET PERSPECTIVES 2022.....	7

1 MOT DE LA PRÉSIDENTE

Aux membres de Support familial flocons d'espoir,

Préparer un rapport annuel d'activités est toujours un exercice de synthèse difficile, pour lequel nous devons résumer les activités et les services offerts dans la dernière année, en misant sur le plus important. Cette année, le défi est immense : quelle année nous avons eue!

2021 fut la première année complète sous la gouverne d'un Conseil d'administration, entré en fonction au cours de l'automne précédent, avec six membres sur une possibilité de sept. La composition du Conseil a évolué en cours d'année : au deuxième trimestre, deux administrateurs dont le président ont démissionné de leur fonction pour des raisons professionnelles. J'ai alors accepté avec plaisir de prendre la relève pour le poste de présidente. Par la suite, le Conseil a nommé deux nouveaux administrateurs qui se sont joints à l'équipe, l'un en septembre et l'autre en décembre.

Tous ces joueurs, fort enthousiastes à l'idée de participer à la vie et au développement de Support familial flocons d'espoir, devaient dans un premier temps prendre connaissance de leur rôle et de leurs responsabilités comme administrateurs puis, dans un deuxième temps, se familiariser à la vie d'un organisme à but non lucratif œuvrant dans le milieu communautaire, l'essence même de Support familial flocons d'espoir.

Au cours de cette année, le Conseil s'est donné le mandat de relancer l'organisme en amorçant un mouvement de transformation de sa gouvernance et de son fonctionnement. Ainsi, il a entrepris une démarche afin de faire reconnaître de façon officielle Support familial flocons d'espoir comme organisme communautaire, membre du réseau de la santé et des services sociaux. À cette fin, il s'est doté d'un plan d'action visant notamment à préciser la mission et à actualiser la vision et les valeurs de notre organisme. De concert avec des représentants du CIUSS, plusieurs ateliers de travail ont été réalisés afin d'amorcer la mise en œuvre du plan d'action. Les enjeux et les défis qui nous mobiliseront pour la prochaine année sont nombreux.

Cette année marque un changement majeur dans la prestation de services de Support familial flocons d'espoir qui accueille désormais les familles dans ses locaux afin de leur donner la possibilité de choisir elles-mêmes les biens essentiels dont elles ont besoin et de sortir de leur isolement en participant à des ateliers liés aux besoins des mères. Ce projet a été rendu possible grâce à l'appui précieux du programme SIPPE.

Ces changements ainsi que la jeune expérience du Conseil et de la responsable de la gestion n'ont pas empêché Support familial flocons d'espoir d'offrir ses services et d'accompagner les jeunes familles tout au cours de l'année. Le Conseil remercie spécialement la coordonnatrice pour son initiative et ses efforts en continue à ce sujet.

En terminant, je veux remercier les membres, les bénévoles, les collaborateurs et les partenaires financiers pour leur extraordinaire engagement.

Nathalie Robert, présidente du Conseil d'administration

2 MOT DE LA COORDONNATRICE

Aux membres du Conseil d'administration,

L'organisme Support familial flocons d'espoir joue un rôle important pour les familles de la Capitale-Nationale. Beaucoup de familles dans une situation précaire bénéficient des services de l'organisme et l'équipe souhaite les servir avec tout son cœur.

L'année 2021 représente ma deuxième année comme coordonnatrice. Ce fut une année au cours de laquelle furent instaurées plusieurs nouveautés comportant leur lot d'apprentissages et d'adaptations qui se poursuivront dans les prochaines années.

Comme coordonnatrice, je souhaite poursuivre le mandat et rester à l'écoute des familles pour développer de nouveaux projets répondant encore plus à leurs besoins.

Je tiens à exprimer toute ma gratitude envers les bénévoles qui, par leur dévouement et leur assiduité, rendent possible la réalisation des activités et de la mission de Support familial flocons d'espoir. Un grand merci aux membres du Conseil d'administration qui m'ont appuyé et qui continuent de le faire d'une façon exceptionnelle.

Je suis très emballée de pouvoir servir toutes ces familles et de faire équipe avec des bénévoles passionnés et dévoués.

Jessie Vallée, coordonnatrice

3 GOUVERNANCE ET ÉQUIPE

3.1 Le Conseil d'administration

À la fin de l'année 2021, le Conseil d'administration est composé¹ de :

- ✓ Nathalie Robert, présidente
- ✓ Marc Ouellet, vice-président
- ✓ Suzanne Lévesque Lizotte, secrétaire
- ✓ David Sirois, trésorier
- ✓ Micheline Lévesque, administratrice
- ✓ France Ouellet, administratrice

Ensemble, les administrateurs détiennent une expertise variée et complémentaire provenant des milieux de la stratégie marketing, de l'éducation, de la gestion financière, de la comptabilité et de l'optimisation de processus.

En 2021, les administrateurs ont participé à :

- ✓ 7 réunions régulières du Conseil d'administration;
- ✓ la réunion de l'assemblée des membres 2020;
- ✓ 2 réunions du *Comité de travail – Mission, vision, valeurs*;
- ✓ des travaux de nature opérationnelle et administrative (préparation d'un dépliant, procédure de triage pour les bénévoles, préparation d'un appel d'offres de services de bénévolat, gestion de la comptabilité, etc.);
- ✓ 2 rencontres de représentation.

Ensemble, ils cumulent plus de 290 heures qu'ils ont réalisé à titre bénévole.

Enfin, le Conseil souligne l'engagement des administrateurs qui ont quitté leur fonction au cours de l'année 2021 et les remercie : Jérémie Vitrano, président et Abija Gagné, administratrice.

¹ En 2022, le Règlement 1 identifie de façon formelle le membre utilisateur des services du Support familial flocons d'espoir. L'article 4.2 prévoit que la personne qui fréquente l'organisme puisse agir à titre de membre du Conseil d'administration et de ses comités. De plus, la communauté visée peut être représentée au Conseil d'administration par le membre partageant à titre de bénévole son expertise et ses expériences dans le domaine communautaire et social.

3.2 Les comités de travail

Les comités de travail font partie intégrante de la structure de gouvernance. Ils sont formés d'administrateurs, d'employées, de bénévoles et de membres de Support familial flocons d'espoir.

Cette année, seul le *Comité de travail – Mission, vision, valeur* a été créé. Il a cumulé plus de 8 heures de travail collaboratif.

3.3 L'équipe

L'équipe est composée d'une coordonnatrice, Jessie Vallée et d'une animatrice communautaire, Cora Lee Gauvin, provenant de formation académique différente et complémentaire. Elles se rallient autour de valeurs et d'une passion commune visant l'amélioration des conditions des femmes enceintes et des jeunes familles en situation de précarité.

Au total, plus de 25 heures de gestion et d'intervention par semaine sont cumulées par cette équipe.

4 VIE COMMUNAUTAIRE ET ASSOCIATIVE

4.1 Les membres

Support familial flocons d'espoir propose à ses membres une adhésion à l'organisme en complétant une demande de services. En 2021, 400 personnes, dont 314 personnes réfugiées ou immigrantes, résidant dans la région de Québec, sont devenues membres de Support familial flocons d'espoir.

4.2 L'assemblée des membres 2020

Le printemps est une période intense pour les organismes communautaires. C'est le moment de rendre compte aux membres, de préparer l'assemblée annuelle et de faire une rétrospective de toutes les actions réalisées au cours de l'année. La réunion de l'assemblée des membres 2020 s'est tenue le 21 juin 2021.

Nombre de personnes présentes à cette assemblée : 8 membres et 2 personnes invitées. On doit noter que moins de personnes se sont présentées par rapport aux années précédentes en raison de la pandémie.

4.3 L'accueil

Support familial flocons d'espoir accueille la femme enceinte ou la mère d'une jeune famille dans le but qu'elle puisse poursuivre sa grossesse en toute sérénité et que le bébé ait tout le confort nécessaire pour sa sécurité et son épanouissement. Cet accueil permet de préciser ses besoins, de l'informer sur les services que Support familial flocons d'espoir peut lui offrir et, si nécessaire, de la diriger vers les services spécialisés offerts par d'autres organismes.

Nombre d'heures pour l'accueil : 280

4.4 Les dons de matériel essentiel

En 2021, Support familial flocons d'espoir a offert à 422 familles des vêtements de maternité, l'équipement et les vêtements nécessaires à l'arrivée d'un nouveau-né ainsi que des jouets.

Parmi celles-ci, 129 familles se sont présentées dans les locaux de l'organisme afin de choisir les items dont elles avaient besoin. Les autres dons de matériel sont livrés à domicile.

Enfin, Support familial flocons d'espoir a répondu au besoin de couches de 193 nouveau-nés ainsi qu'au besoin de lait maternisé de 138 bébés.

4.5 Les activités avec les membres

L'organisme accueille les familles dans ses locaux afin de les aider à sortir de l'isolement et de socialiser. Les mères ont ainsi l'occasion de se créer des relations avec leurs semblables et de compléter leurs connaissances sur le rôle parental. Cela contribue également à la socialisation des enfants, à leur développement global et leur donne de meilleures chances de s'intégrer dans le milieu scolaire et la société.

Environ 400 familles ou 500 personnes ont participé aux activités et services réguliers et une centaine de familles ont participé à l'activité spéciale de Noël.

5 ACTIONS EN CONCERTATION ET EN PARTENARIAT

Chez Support familial flocons d'espoir, s'enraciner dans notre communauté c'est être attentif à tous les besoins des jeunes mères, c'est consolider et/ou développer des partenariats et des collaborations visant le mieux-être des jeunes familles démunies et c'est nourrir l'engagement de bénévoles.

5.1 Les partenaires et collaborateurs

L'organisme a développé au cours des dernières années beaucoup de partenariats avec d'autres organismes communautaires dans lesquels il partage des ressources ou échange des services :

- ✓ Moisson Québec approvisionne Support familial flocons d'espoir en couches pour bébés et en collations pour les membres et les bénévoles.
- ✓ Entraide-parents offre gratuitement des ateliers pour les mères.
- ✓ Support familial flocons d'espoir fournit au Centre de périnatalité des femmes immigrantes des vêtements et accessoires pour bébés prématurés et réfère les familles dans le besoin. Le Centre offre également gratuitement des ateliers pour les mères.
- ✓ Plusieurs autres organismes donnent des biens tels du lait et des couches et réfèrent les familles dans le besoin. Lorsque pertinent, Support familial flocons d'espoir réfèrent ses membres à ces autres organismes.

- ✓ Le Centre ressource jardin de familles de Duberger organise, en collaboration avec Support familial flocons d'espoir, des journées spéciales pour prendre soin des mères. L'organisme Vide ta sacoche donne également de nombreux sacs de produits de beauté et de soins du corps.

Enfin, Support familial flocons d'espoir participe à la Table de concertation des organismes en périnatalité pour échanger sur différents sujets et pour rencontrer les autres organismes qui œuvrent auprès des jeunes familles dans le but de les connaître et de créer des partenariats.

5.2 L'action bénévole au sein de l'organisme

La mission de Support familial flocons d'espoir serait impossible à actualiser et perdrait son sens sans l'engagement de plus d'une quarantaine de bénévoles qui, encore cette année, ont mis à profit leurs savoirs, leurs forces et leur générosité pour contribuer à l'amélioration des conditions de vie des mères et des familles dans une situation de précarité.

Leurs gestes consistent principalement à trier les vêtements à donner, à préparer les demandes de matériel essentiel ou à assurer leur livraison. D'autres ont apporté leur soutien lors de l'activité spéciale de Noël.

Merci pour ces plus de 810 heures d'engagement bénévole!

6 GESTION FINANCIÈRE

6.1 Les partenaires financiers

Support familial flocons d'espoir a multiplié ses efforts en termes de recherche de financement, et ce, afin d'utiliser tous les leviers possibles permettant à l'organisme d'intensifier, de multiplier, d'harmoniser et de développer ses activités et ses services auprès des jeunes familles dans le besoin. Ces efforts se sont soldés par une importante augmentation des revenus de 20% par rapport à l'exercice précédent.

Malgré ceci, Support familial flocons d'espoir demeure précarisé par un manque de ressources financières récurrentes à être versées directement à la mission et non à la gestion administrative ou à des actions particulières. Ce type de financement permettrait de soutenir adéquatement et de façon pérenne la consolidation et le développement de l'organisme. C'est pourquoi, les membres du Conseil d'administration et la coordonnatrice se sont engagés à poursuivre et à accentuer leurs représentations et la démarche visant le rehaussement des sommes versées à la mission de l'organisme.

L'organisme est heureux de constater que les dons des partenaires financiers ont été au rendez-vous en 2021. Plus de 54 000\$ ont été mis à la disposition de Support familial flocons d'espoir. Les principaux partenaires financiers sont présentés dans le tableau qui suit.

Organismes sans but lucratif		Gouvernement	
Club optimiste de Duberger	5 200\$	Ministère de la Santé et des services sociaux – CIUSS	5 000\$
Congrégation des Sœurs de St-Joseph de Saint-Vallier	5 000\$		
Église communautaire Mosaique	2 000\$	Entreprises	
Entraide St-Roch	2 000\$	Banque TD	6 000\$
Fondation Québec Philanthrope	3 000\$	Dorion Catherine, députée	2 500\$
Fondation Saison Nouvelle	6 000\$	Industrielle Alliance	1 000\$
Fraternité de L'Épi	4 000\$	Particuliers	
Sœurs de la Charité de Québec	1 000\$	CanadaHelps	5 200\$
Sœurs Servantes du Saint-Cœur de Marie	1 000\$	Employés de Desjardins	4 100\$

6.2 Les informations financières

Support familial flocons d'espoir gère un budget de l'ordre de 55 000\$. Les résultats de l'exercice ont généré un excédent des produits sur les charges de 15 179\$, une augmentation de 3 153\$ par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation s'explique par l'efficacité des efforts réalisés par le personnel de l'organisme en termes de recherche de financement. Les actifs sont composés principalement de l'encaisse au montant de 38 761\$.

7 PRIORITÉS ET PERSPECTIVES 2022

Pour la prochaine année, les enjeux et défis qui mobiliseront le Conseil d'administration sont nombreux :

- ✓ réviser les documents constitutifs;
- ✓ réviser les règlements généraux;
- ✓ mettre en place des politiques de gestion tenant compte de notre réalité en constante évolution;
- ✓ réviser les processus encadrant nos activités;
- ✓ relocaliser notre siège social;
- ✓ assurer une pérennité au Conseil d'administration;
- ✓ poursuivre le développement de Support familial flocons d'espoir en collaboration avec ses partenaires.