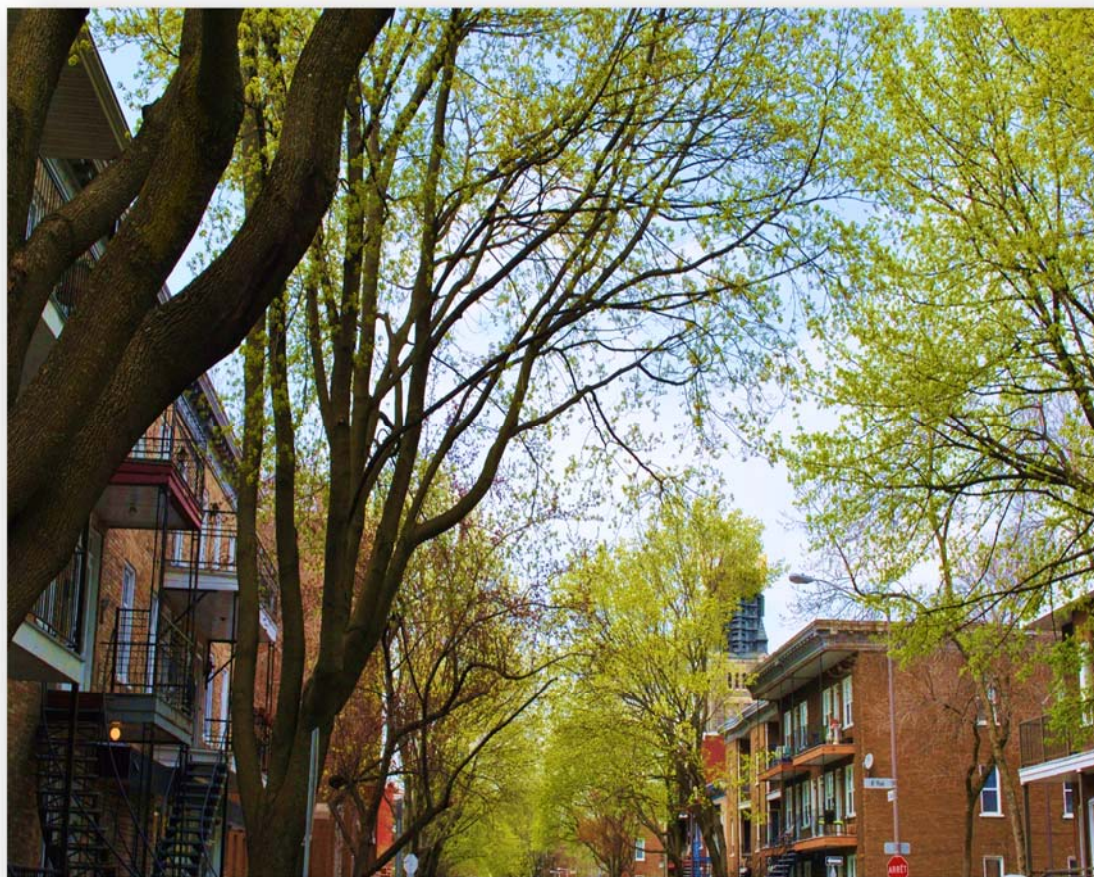




## *Plan stratégique 2017-2022*

---



*Coup d'œil sur Limoilou, 2<sup>e</sup> Avenue (Mai 2017)*



Un grand merci aux personnes ayant participé à l'élaboration de ce *Plan Stratégique 2017 - 2022* :

 Membres du Conseil d'administration 2016- 2017:

- Mme Suzanne Côté, présidente – Éducatrice spécialisée
- Mme Louise de la Sablonnière, vice-présidente – Maîtrise en administration des affaires (MBA), DESS en santé mentale
- M. Éric Auzolles, trésorier – Ingénieur, Maîtrise en Sciences (M. Sc.)
- Mme Léonie Audet-Richard, secrétaire – Étudiante à la Maîtrise en sciences de l'orientation
- Mme Sabrina Chénard, administratrice – Bachelière en psychoéducation
- Mme Fernande Dion, administratrice – Fonctionnaire
- Mme Émilie Langlois, administratrice – Étudiante au doctorat en psychologie
- M. Olivier Pilon-Rousseau, administrateur – Étudiant à la Maîtrise en service social
- Mme Marie-Ève Tremblay, administratrice – Conseillère d'orientation

 Membres anciens du Conseil d'administration 2015- 2016:

- Mme Lucie Plamondon, vice-présidente – Intervenante en milieu hospitalier
- Mme Mélissa McMullen, secrétaire
- Mme Pierrette Le Blanc, administratrice – Enseignante

 Personnel de la Maison de la Famille de Québec :

- Mme Constance Racine, coordonnatrice – Baccalauréat multidisciplinaire (Psychologie, Philosophie et Sciences de l'Éducation), Scolarité de Maîtrise en counseling, intervenante psychosociale
- Mme Colette Drouin, coordonnatrice – Formation universitaire en counseling, intervenante psychosociale
- Mme Maryssa Brodeur, assistance-coordonnatrice – Bachelière en psycho-éducation

**Rédaction :** Louise de la Sablonnière, avec la collaboration du personnel: mesdames Maryssa Brodeur, Colette Drouin et Constance Racine.

**Photos :** Louise de la Sablonnière et Éric Auzolles, Mai 2017

# Table des matières

<b>Mot de la présidente</b> .....	1
<b>1. Bref historique</b> .....	2
<i>La Maison de la Famille de Québec, une pionnière</i> .....	2
<i>La mission initiale</i> .....	3
<i>Une route à poursuivre</i> .....	3
<b>2. Un contexte en évolution</b> .....	4
2.1 <i>Notre environnement externe</i> .....	4
2.2 <i>Notre environnement interne</i> .....	5
<b>3. En résumé</b> .....	7
<b>4. Le <i>Plan stratégique 2017-2022</i></b> .....	8

## Mot de la présidente



Je suis fière de vous présenter aujourd'hui le **Plan stratégique 2017-2022** de la **Maison de la Famille de Québec**, fruit d'une importante démarche de réflexion et d'analyse réalisée au cours des dix-huit derniers mois, avec la collaboration de tous ceux composant le Conseil d'administration, de notre personnel (coordonnatrices responsables) et de nos bénévoles.

Au cours des trente-trois années d'existence de la Maison de la Famille de Québec, ses membres n'ont pas hésité à investir tout leur temps, auprès d'une clientèle parfois très fragilisée et en demande croissante de services. Le travail accompli ne peut être qualifié que de remarquable ; je me fais ainsi un devoir de féliciter le courage et l'engagement de toutes les personnes s'étant dévoué, au fil des saisons, au sein de notre organisation !

Je profite aussi de l'occasion qui m'est offerte, afin de remercier tous les organismes, privés ou publics, les donateurs et donatrices, contribuant à notre vitalité financière, sans lesquels il deviendrait impossible de réaliser nos rêves et aspirations.

Notre route se poursuit, par ailleurs. La lecture de ce nouveau plan stratégique vous permettra de constater notre désir de perpétuer notre mission initiale, tout en répondant à de nouvelles exigences et besoins de notre communauté, en constante évolution.

Je souhaite enfin que vous puissiez partager notre vision de l'avenir, nos valeurs et notre passion, afin d'assumer, de manière optimale, les rôles et responsabilités qui nous sont confiés, par et pour la collectivité dont nous faisons partie intégrante.

Bonne lecture à toutes et à tous!

  
Suzanne Côté, présidente

## 1. Bref historique

### *La Maison de la Famille de Québec, une pionnière*

En janvier 1984, la Maison de la Famille de Québec ouvre officiellement ses portes au cœur de Limoilou, avec l'appui de la *Corporation de l'Accueil de St-Esprit*,<sup>1</sup> une entité caritative qui s'engage alors à fournir un local au nouvel organisme. Cet événement fait suite aux travaux initiés, un an plus tôt, par l'Office de la pastorale familiale du Diocèse de Québec, incluant une démarche acharnée de monsieur Pierre-Yves Boily, travailleur social, et de son équipe, tous soucieux des besoins croissants des familles de l'époque; tout ceci au cœur de ce quartier populaire de Québec, ainsi que des quartiers Saint-Roch et Saint-Sauveur.

La Maison de la Famille de Québec ne tarde pas à porter fruit; trente-trois années plus tard, un bref regard sur le passé nous permet de dresser un portrait ou bilan éloquent de ses nombreuses réalisations ou performances. Mentionnons à ce titre :

- ❖ Une imposante collaboration à la **mise sur pied de plusieurs autres « Maisons de la Famille »** à travers le Québec, de même qu'en Europe!
- ❖ Le maintien ou l'établissement de **liens de collaboration avec plus de 200 associations** et organismes ayant des missions semblables ou complémentaires.
- ❖ En 1985, la **reconnaissance officielle obtenue**, par la Maison de la Famille de Québec, comme étant un **milieu de stages enrichissant et formateur pour étudiants et étudiantes, de niveau collégial et universitaire**, de différents Cegeps et universités situés au Québec (plus de 300 étudiants stagiaires à ce jour).
- ❖ En 2002, cette **même reconnaissance comme milieu de stages** sera accordée par l'**Université catholique de Louvain-La Neuve**, en Belgique, pour leurs étudiants en psychologie. Depuis ce temps, 44 étudiants européens, de Belgique et de France, ont ainsi été accueillis, permettant alors à notre milieu de bénéficier de leurs connaissances et expériences personnelles distinctives.

Ainsi, au fil de ces années, la Maison de la Famille de Québec fut témoin de l'engagement de **1683 bénévoles** permettant d'offrir **410 000 heures** de services à caractère psychosocial, soit l'équivalent de **7 personnes travaillant bénévolement** à temps plein chaque année (50 semaines de 35 heures, ou 1 750 heures/an).

---

1

Organisme voué à la famille et fondé en 1967, relevant de la Paroisse St-Esprit située dans Limoilou, la *Corporation de l'Accueil de St-Esprit* avait comme « *mandat principal (...) d'aider les couples en charge d'une famille, sur les différents aspects de la vie familiale (...) de fournir des espaces verts et des loisirs sains* ». En 1983, un élargissement de sa mission a mené cette entité à supporter La Maison de la Famille de Québec (et d'autres à venir), pour l'actualisation de leur mission psychosociale.

## *La mission initiale*

Dès le départ, la Maison de la Famille de Québec sut très bien identifier sa mission, définie comme ceci : « *Venir en aide à tout individu, couple ou famille, vivant des difficultés d'ordre personnel ou relationnel, quel que soit le type de famille, la provenance géographique ou la situation socio-économique* ». De même, pouvait-on lire les objectifs organisationnels suivants: *la promotion du bénévolat, l'approche communautaire, l'intervention centrée sur la dynamique familiale, l'accessibilité et la qualité des services ainsi que la promotion de la famille au plan social* ». <sup>2</sup>

Les **services articulés autour d'une telle mission** étaient, du même coup, ainsi présentés :

- ❖ ***Service de consultations individuelles, conjugales et familiales***, en vue de répondre à des besoins spécifiques de la clientèle. Précisons alors que les intervenants ont toujours été formés dans des disciplines connexes à la relation d'aide (psychologie, orientation counseling, service social, psychoéducation, etc.) et ont toujours bénéficié d'une supervision hebdomadaire et/ou de formation continue.
- ❖ ***Service d'écoute téléphonique***, en vue d'offrir accueil, écoute, réconfort et références à toute personne vivant une situation difficile, en complément ou substitut au réseau familial ou social.
- ❖ ***Sessions de groupe et conférences***, portant sur un thème ou une problématique, afin d'offrir aux participants l'information et les moyens nécessaires à leur épanouissement personnel ou relationnel.

## *Une route à poursuivre*

Mais tout ne s'arrête pas là! La Maison de la Famille de Québec compte bien demeurer active, de nombreuses années encore. Les besoins sociocommunautaires n'ont pas disparu; ils ont plutôt pris des visages différents, à certains égards! Le ***Plan stratégique 2017-2022***, proposé dans ce présent document, se veut ainsi une preuve tangible de nos efforts et de notre détermination à poursuivre notre mission, au sein de notre communauté!

---

<sup>2</sup> Citations tirées de : Racine, Constance, *Maison de la Famille de Québec, 25<sup>e</sup> anniversaire*, 28 janvier 2009.





*Coup d'œil sur Limoilou, 2<sup>e</sup> Avenue (Mai 2017)*

## 2. Un contexte en évolution

Plus de trente années se sont écoulées depuis les débuts de la *Maison de la Famille de Québec*, obligatoirement accompagnées de changements, majeurs ou mineurs. Ainsi en est-il de ce quartier Limoilou, en plein cœur de Québec, où il nous est possible d'identifier quelques transformations ou mutations, dans le cadre d'une analyse stratégique récemment réalisée.

### 2.1 Notre environnement externe

À la **Cité-Limoilou**, sous *l'angle démographique*, au regard d'une population locale demeurée plutôt stable entre 1996 et 2011 (exemple : variation de 0,9% entre 2006-2011, totalisant 107 000 personnes), de telles statistiques demeurent cependant combinées à une croissance démographique globale de l'ensemble de la Ville de Québec de l'ordre de 5,2%, totalisant 516 620 personnes.<sup>3</sup> On est aussi témoin, dans ce quartier, d'un renouvellement du tissu social (davantage de jeunes familles, d'intellectuels et d'artistes), lié à quelques phénomènes, dont la « gentrification » observée dans plusieurs villes ou quartiers populaires de par le monde.

Par ailleurs, les mouvements migratoires de personnes, auxquels la planète entière assiste présentement, nous amènent certes à accueillir de nouveaux immigrants et à côtoyer ainsi de nouvelles valeurs, de nouveaux paradigmes devant être pris en considération, afin d'adapter nos services à l'ensemble de notre collectivité, pour le mieux-être de tous.

---

<sup>3</sup> Source : [www.ville.quebec.qc.ca/](http://www.ville.quebec.qc.ca/) (...) quelques chiffres/arrondissements/Limoilou 2017



Il est donc permis de croire que notre mission demeure toujours légitime, sinon davantage, au cœur de notre collectivité, en même temps que nous ayons à nous adapter à des besoins transformés ou nouveaux, émanant de ce cadre social en changement.

Dans une *perspective financière québécoise*, les coupures budgétaires des dernières années, énoncées par nos gouvernements dans une optique « *de rigueur budgétaire ou financière* », de même que le peu d'augmentation des subventions aux organismes communautaires, ne rendront certes pas la tâche facile aux institutions sans but lucratif et communautaires (dont nous faisons partie!), au cours des années à venir.

Sous un *angle* davantage **technologique** et *macrosocial*, des changements de nature diverse ont aussi vu le jour, venant alors modifier quelque peu les pratiques d'intervention psychosociale. En ce sens, la présence accrue des **médias sociaux et de l'Internet** influe dorénavant sur l'ensemble (la qualité et la quantité) des connaissances ou informations transmises, de manière virtuelle, entre les personnes ou groupes de personnes, en ce qui a trait aux problématiques de santé mentale, au bien-être des personnes, aux soins à prodiguer, etc. Cette réalité devra alors nous inciter à revoir quelques-unes de nos façons de faire, tel nous inscrire dans cet univers des technologies, afin de saisir ces nouvelles opportunités qui nous sont offertes, en lien avec notre mission.

## 2.2 Notre environnement interne



*Mesdames Constance Racine et Colette Drouin, coordonnatrices responsables de la Maison de la Famille de Québec, depuis plus de 25 ans!*

Un examen en profondeur de notre environnement interne nous a permis, par ailleurs, de dégager **les forces et opportunités** de la Maison de la Famille de Québec ayant toujours favorisé l'actualisation de la mission de l'organisme. Mentionnons en ce sens :

- L'expérience et la stabilité des coordonnatrices et responsables, depuis de nombreuses années, mesdames Constance Racine et Colette Drouin, ainsi que des membres du Conseil d'administration;
- Une force incontestable en tant que milieu de stages (12 à 15 personnes par année); ces étudiants sont supervisés bénévolement par M. Michel Pléchaty, Ph. D, professeur titulaire retraité de l'École de psychologie de l'Université Laval;
- La richesse de la programmation, grandement variée;
- De saines valeurs organisationnelles: fidélité, harmonie, honnêteté;
- L'implication extraordinaire de bénévoles permettant le maintien de nos services;
- La qualité de la gestion des ressources et des services offerts;
- La qualité des lieux physiques : espace, diversité, cuisine complète;
- L'organisation d'activités sociales ou célébrations pour les bénévoles, favorisant ainsi la reconnaissance et l'engagement, à court, moyen et long terme, de ces personnes ;
- Une saine et excellente gestion financière (aucun conflit d'intérêt);
- Une grande force d'ouverture et d'adaptation émanant des coordonnatrices, mesdames Colette Drouin et Constance Racine; la persévérance, la reconnaissance du travail d'autrui et la grande compassion de la présidente, madame Suzanne Côté.



*Maison de la Famille de Québec, dîner de partage, mai 2017*

Il existe cependant quelques ombres au tableau, initiant une certaine vulnérabilité pour l'organisme, sur lesquelles il nous faudra travailler au cours des prochains mois ou prochaines années. Ainsi pouvons-nous préciser :

- La **dépendance** ou **vulnérabilité financière** de la Maison de la Famille de Québec, au regard des subventions gouvernementales et de la générosité de certains donateurs, dont la Corporation de l'Accueil de St-Esprit. Mentionnons que cette situation de vulnérabilité n'est pas que l'apanage de la Maison de la Famille de Québec, mais plutôt le propre de bon nombre d'organismes sans but lucratif (OSBL);
- La **difficulté**, compte tenu de nos budgets restreints, de **préparer une relève** formelle du personnel permanent, afin de se préparer au départ possible à la retraite des deux coordonnatrices et responsables, mesdames Racine et Drouin, en place respectivement depuis 1985 et 1991.
- Le **manque de visibilité**, parfois, **de l'organisme** : en dépit de ses nombreuses années d'existence et d'un haut niveau de participation à l'ensemble des événements et communications en compagnie de ses multiples partenaires offrant des services complémentaires ou semblables, force est de constater, parfois, la reconnaissance moindre de la Maison de la Famille de Québec au sein de sa propre collectivité, en comparaison de l'expertise et de la qualité des services qu'il lui est possible d'offrir;
- Au regard d'un nécessaire **virage technologique**, celui-ci s'amorce tout doucement. Des efforts et énergies nouvelles se déploient au quotidien; des résultats tangibles voient déjà le jour et ne pourront que s'accroître au cours des prochains mois.

### 3. En résumé

Une telle prise de conscience, un tel portrait actuel et passé de la Maison de la Famille de Québec, dans le cadre de notre analyse stratégique, nous permet d'énumérer haut et fort, en dépit des obstacles rencontrés, les défis suivants relevés **au cours des trois dernières années** :

- Le nombre important de consultations et d'activités significatives se poursuivant au quotidien;
- Le renouvellement des membres du conseil d'administration, incluant plusieurs étudiants universitaires;
- L'implication de stagiaires et bénévoles aux diverses activités opérationnelles ou stratégiques de la Maison ;
- Notre participation au site internet « Mon Limoilou » et une mise à jour de notre page Facebook;
- La diversification des activités, ainsi que l'adaptation et l'ouverture à un environnement en mutation;
- Une démarche intensifiée de diffusion et communication.

- La mise en place d'un comité de publicité, ainsi que d'un comité pour l'événement « *Fête de Quartier* » organisé par la Ville de Québec.

Dans cette même foulée, nous souhaitons voir émerger les résultats additionnels suivants au fil des années à venir:

- une **visibilité accrue** de la Maison de la Famille de Québec, au sein de sa communauté et, plus largement encore, auprès de ses partenaires des autres régions du Québec; tout ceci accompagné d'un dynamisme assurant la permanence de cette dite visibilité;
- le **transfert assuré de l'expertise** des coordonnatrices ou responsables de la Maison vers une relève forte et stable;
- l'identification de moyens ou stratégies nous permettant de **rejoindre une plus vaste clientèle** dont les besoins psychosociaux ou communautaires ne sont pas comblés.

#### 4. *Le Plan stratégique 2017-2022*

Le **nouveau plan stratégique** de la Maison de la Famille de Québec, faisant suite à l'ensemble de nos constats ou à notre bilan, se lira alors comme ceci, pour la période 2017-2022 :

##### Notre vision :

- ✚ Sensibiliser la population à l'importance d'un bien-être personnel et relationnel et à l'opportunité qu'offre la Maison de la Famille de Québec de maintenir ou de retrouver ce bien-être;
- ✚ Partager, contribuer à donner accès, librement, facilement, à l'aide psychologique dont certains individus ont tant besoin;
- ✚ Favoriser des relations harmonieuses;
- ✚ Contribuer au mieux-être des personnes;
- ✚ Promouvoir l'adaptation à la vie en changement.

##### Notre mission (inchangée) :

- ✚ Offrir une aide psychosociale à tout individu, couple ou famille, vivant des difficultés d'ordre personnel ou relationnel, quel que soit leur lieu de provenance ou leur statut économique;
- ✚ Contribuer, en milieu populaire, à la formation (académique et pratique);
- ✚ Contribuer à un mieux-être collectif ;
- ✚ Perpétuer l'organisme implanté **pour et par la communauté**;
- ✚ Partager nos connaissances et compétences.

##### Nos valeurs :

- ✚ L'entraide;
- ✚ La justice sociale;
- ✚ Le respect de la personne (son intégrité et son cheminement);
- ✚ Notre soutien aux plus démunis;
- ✚ L'action bénévole, la générosité;
- ✚ L'intégrité, la transparence;
- ✚ La mise de l'avant de l'*empowerment* (promotion du pouvoir personnel et collectif);
- ✚ Le partage de connaissances;
- ✚ L'adaptation au changement, personnel ou collectif.

## Nos grands objectifs stratégiques :

### *1. Assurer la pérennité de notre organisme, par le biais des stratégies suivantes:*

- ✚ Le développement accru de nos réseaux (via le Ministère de la Santé et des Services sociaux, le Ministère de la Famille et des Aînés, les centres universitaires de recherche en santé mentale, etc.) et de la relève.
- ✚ La recherche d'un meilleur financement (sources complémentaires de financement).

### *2. Augmenter la visibilité de notre organisme, par le biais des stratégies suivantes:*

- ✚ Une participation accrue, distinctive, aux activités de notre réseau;
- ✚ Le développement d'un plus fort « marketing »;
- ✚ La mise en branle de nouveaux projets ou d'initiatives;
- ✚ La création d'événements « stratégiques ».

### *3. S'adapter encore davantage aux besoins nouveaux et futurs de notre milieu, de même qu'aux nouvelles technologies, par le biais des stratégies suivantes:*

- ✚ Une meilleure compréhension de ces nouvelles réalités ou besoins (cueillette d'informations, sondages-maison, etc.);
- ✚ L'acquisition de connaissances technologiques par l'ajout d'un personnel qualifié dans ce domaine.