



RAPPORT DES ACTIVITÉS 2020-2021

TABLE DES MATIÈRES

	Page
MOT DE LA PRÉSIDENTE	3
RÉTROSPECTIVE SUR UNE ANNÉE DE PANDÉMIE	4
REMERCIEMENTS	5
PRÉSENTATION	6
Présidente	6
Directrices	6
Coordonnatrice.....	7
Adjointe administrative	7
BÉNÉVOLAT	8
Nos SERVICES	9
Accueil et écoute téléphonique.....	9
Consultation	9
Animation de groupes et conférences	11
INTERVENTIONS DIRECTES	12
PROFIL DE LA CLIENTÈLE	13
SUPERVISION	14
Supervision de groupe et individuelle	14
FORMATION	14
Formation dans nos locaux.....	14
Formation par Zoom	15
STAGIAIRES	15
ADMINISTRATION ET VIE ASSOCIATIVE	18
Assemblée générale	18
Conseil d'administration	18
Plan d'action 2020-2021	19
Priorités et objectifs pour l'année 2021-2022.....	19
Direction et coordination	19
Subvention du ministère de la Famille.....	20
Subvention salariale	20
Comptabilité et secrétariat.....	20

COMITÉS	21
Comité de publicité	21
• Bénévoles d'Expertise	
Comité des activités sociales	22
Comité du développement virtuel.....	22
Site internet.....	21
COLLABORATIONS ET REPRÉSENTATIONS.....	22
Organismes et tables de concertation dont nous sommes membres	23
Collaborations	23
Représentations	24
RÉFÉRENCES	28
Organismes qui nous ont référé de la clientèle	28
Organismes à qui nous avons référé de la clientèle	29

ANNEXE

STATISTIQUES DES 15 DERNIÈRES ANNÉES (2006-2021)

MOT DE LA PRÉSIDENTE

Il me fait grandement plaisir, à titre de présidente, de vous présenter à nouveau un bilan des nombreux travaux réalisés par la *Maison de la Famille de Québec*, en cette fin d'année 2020-2021.

Cette 37^e année d'existence de notre organisme, soumise dans sa totalité aux aléas de la pandémie de la Covid-19, ne fut certes pas facile en termes de réalisations! Mais paradoxalement, grâce au courage et à la ténacité de son personnel permanent et de l'ensemble de ses bénévoles et stagiaires, nous pouvons la qualifier d'exceptionnelle, compte tenu du maintien sensible du nombre et de la qualité de nos services essentiels, telles les consultations individuelles, conjugales et familiales (2 030 au total), de même que les services d'écoute téléphonique (5 795 appels).

En dépit des nombreuses fermetures gouvernementales favorisant le respect des règles sanitaires, la Maison de la Famille de Québec a su faire preuve d'ingéniosité, par ailleurs, en accélérant le développement virtuel de ses services, offrant ainsi à sa clientèle le maintien (ou le début) des suivis ou consultations (mentionnons à ce titre : 14 % des consultations individuelles réalisées sur la plateforme Zoom. Ce nouvel outil d'offre de services se poursuivra dans le futur, bien entendu, nous permettant ainsi de rejoindre une plus large clientèle, sur un plus vaste territoire, de même qu'auprès de personnes éprouvant parfois des difficultés en termes de déplacement.

Ainsi ne pouvons-nous que remercier toutes ces personnes engagées au sein de la Maison de la Famille de Québec, caractérisées par leur générosité, le don de soi, ces individus sans lesquels notre organisme ne pourrait poursuivre sa mission; et tout cela pour le mieux-être de personnes souffrant de dépression, d'angoisse ou anxiété, de phobies, et plus encore, au regard de contextes de vie parfois difficiles, tels un divorce ou un deuil.

Du fond du cœur, une fois de plus, au nom de notre collectivité et en mon nom personnel, un grand merci à vous toutes et tous, pour tant de bienfaits !



Louise de la Sablonnière
Présidente

RÉTROSPECTIVE SUR UNE ANNÉE DE PANDÉMIE

Comme pour tous les organismes, cette dernière année a été difficile pour la Maison de la Famille de Québec. Le confinement, les restrictions, les mesures sanitaires, le couvre-feu et la peur légitime chez nos bénévoles de contracter le virus ont perturbé notre fonctionnement. Nous avons réussi, malgré tout, à tenir le phare et continué d'offrir nos services dits « essentiels » à la population.

En mars 2020, l'organisme a fermé ses portes au public pendant trois semaines. Pendant ce temps, les directrices et la coordonnatrice ont pris à distance tous les appels téléphoniques et y ont donné suite. Elles ont aussi travaillé à la rédaction du rapport des activités, élaboré la programmation d'automne, préparé l'assemblée générale annuelle et mis en place les mesures sanitaires imposées par la Santé publique.

Tout en réduisant quelque peu nos heures de présence, dès le 11 mai, nous avons rouvert le Service de réception et d'écoute téléphonique. Nous remercions au fond du cœur les bénévoles qui ont réintégré leur poste à ce moment-là.

Quant au Service de consultation, c'est début juin que nos intervenants et intervenantes ont recommencé à recevoir sur place la clientèle qui avait toutefois bénéficié pendant la fermeture d'un suivi téléphonique ou virtuel.

Par contre, nous avons dû suspendre à l'automne et à l'hiver, la majorité des sessions offertes à la population. Toutefois, grâce à une subvention COVID 19 du ministère de la Famille, nous sommes présentement à mettre en place un système informatique qui permettra aux animateurs et animatrices qui le désirent, d'offrir leur atelier ou conférence virtuellement à partir de l'automne 2021.

Les volets formation, représentations et activités sociales ont aussi été affectés par cette année de pandémie. Comme ces activités se font en groupe, afin de minimiser les risques de contacter la maladie, nous avons jugé bon de ne pas en organiser ou d'y participer. Il est évident que tout ceci a contribué à réduire sensiblement la somme de nos interventions. Nous avons néanmoins assisté par Zoom à quelques formations et à plusieurs réunions et représentations.

Au cours de l'année académique 2020-2021, nous avons accueilli sur place, sept étudiants et étudiantes du Collège Mérici et de l'Université Laval (voir le *Rapport*, page 15). Les supervisions de groupe hebdomadaires se sont tenues en présentiel.

Considérant le contexte inhabituel dans lequel nous avons œuvré cette année, nous estimons notre bilan positif et nous sommes fières d'avoir pu contribuer au mieux-être d'un grand nombre d'individus, couples et familles vivant des difficultés souvent aggravées par cette omniprésente pandémie.


Colette Drouin
Directrice


Constance Racine
Directrice


Maryssa Brodeur
Coordonnatrice

REMERCIEMENTS

Nous remercions la présidente de la Corporation de l'Accueil de Saint-Esprit, M^{me} Sylvie Denis, ainsi que les membres de son Conseil d'administration pour leur grande sensibilité aux besoins des familles et pour l'appui matériel précieux qu'ils nous donnent.

Nous désirons exprimer notre reconnaissance aux organismes et aux personnes qui, par leurs subventions ou dons, ont aidé la Maison de la Famille de Québec à réaliser ses activités et à poursuivre sa mission.

- Centraide Québec – Chaudière-Appalaches
- Corporation de l'Accueil de St-Esprit
- Développement des ressources humaines Canada – Emploi Été Canada
- Ernst & Young, comptables agréés
- Ministère de la Famille
- MonLimoilou.com
- Ville de Québec – Arrondissement de La Cité-Limoilou
- M. Sol Zanetti, député de Jean-Lesage

Nous remercions également toute la clientèle de la Maison de la Famille de Québec qui nous soutient financièrement par leurs contributions volontaires.

PRÉSENTATION

Présidente



Louise de la Sablonnière
M^{me} Louise de la Sablonnière est la neuvième d'une famille de onze enfants. Mère de trois enfants et grand-mère de quatre petits-enfants, elle est détentrice d'un *Baccalauréat en administration, option Finance* (B.A.A. UQAM, 1985), de même que d'une *Maîtrise en administration, option Management* (MBA, Université Laval, 1989).
Après une belle carrière de plus de 25 ans dans la fonction publique québécoise, à titre de professionnelle et de gestionnaire, elle est retraitée depuis 2013; mais elle n'en demeure pas moins très active, tant au sein de sa famille que dans notre communauté. Fortement engagée depuis plus de 20 ans, à titre de bénévole, auprès de personnes souffrant de troubles anxieux, et soucieuse de parfaire ses connaissances en ce domaine, elle a par la suite obtenu un *Diplôme d'études supérieures spécialisées en Santé mentale* (DESS, UQAM-2016).

Ayant déjà été membre du conseil d'administration d'un organisme sans but lucratif (OSBL), M^{me} de la Sablonnière n'a pas hésité à devenir membre du conseil d'administration de la Maison de la Famille de Québec, et ce, depuis 2014. Elle a assumé successivement les fonctions de trésorière, de vice-présidente et occupe maintenant le poste de présidente depuis septembre 2018.

Directrices



Colette Drouin



Constance Racine

M^{me} Constance Racine est originaire d'une famille de huit enfants. Elle a un fils et deux petits-enfants.

M^{me} Colette Drouin quant à elle est issue d'une famille de douze enfants. Elle est mère de deux garçons et grand-maman de deux petites-filles.

Elles se sont connues en 1983 alors qu'elles étaient toutes deux bénévoles à l'organisme Centre-Femmes.

À la fin de cette même année, ayant vent de l'ouverture d'une première Maison de la Famille dans Limoilou, elles se présentent à la soirée d'information et décident dès ce moment de s'y impliquer.

Inscrite à la maîtrise en counseling et orientation à l'Université Laval, pendant l'année académique 84-85, M^{me} Constance Racine, est la première étudiante à effectuer un stage à la Maison de la Famille de Québec. À la fin de ses études en octobre 1985, elle est engagée comme coordonnatrice responsable des services de consultation et du droit de visite supervisée.

En 1988, M^{me} Colette Drouin succède, comme présidente, au fondateur, M. Pierre-Yves Boily. Elle occupe ce poste jusqu'en 1991, année où elle remplace à la coordination M^{me} Thérèse Couture qui quitte l'organisme.

Ces deux femmes sont au cœur de l'animation quotidienne et agissent efficacement devant les nombreux défis qu'elles ont à relever. Nous tenons à les remercier pour le souci qu'elles ont d'offrir un milieu stimulant à tous nos bénévoles et stagiaires. Nous les remercions également pour leur disponibilité, leur souplesse et leur engagement au sein de la Maison de la Famille de Québec depuis 36 ans.

Coordonnatrice



Maryssa Brodeur

Bachelière en psychoéducation de l'Université Laval, c'est à notre organisme que M^{me} Maryssa Brodeur effectue son stage de troisième année en 2015-2016. Cette étudiante sérieuse, responsable, qui partage notre vision du communautaire s'est intégrée, tout naturellement, à notre milieu.

À l'été 2016, elle bénéficie d'une subvention salariale qui nous est octroyée par le gouvernement fédéral dans le cadre du programme *Emplois Été Canada*.

Ce travail lui permet de s'initier aux tâches et responsabilités liées à la coordination et ainsi répondre aux exigences du poste d'assistante-coordonnatrice que nous avons ouvert à l'automne de cette même année.

Nous apprécions cette précieuse collaboratrice pour son implication dans nos différents services et son intérêt manifeste pour le rayonnement de la Maison de la Famille de Québec.

Adjointe administrative



Georgette Racine

Secrétaire de direction à la retraite, c'est bien avant la fin de sa vie active que M^{me} Georgette Racine s'est impliquée bénévolement à la Maison de la Famille de Québec.

De 1993 à 1995, elle siège au conseil d'administration et c'est elle qui depuis ce temps, assume toutes les tâches liées au secrétariat de l'organisme. De 2004 à 2012, elle réintègre le CA et est nommée au poste de secrétaire-trésorière. Elle accepte à cette époque de prendre également la responsabilité de la comptabilité et c'est maintenant depuis 17 ans qu'elle assure cette exigeante fonction.

Toutes ses compétences, mises à notre profit, ont largement contribué à notre bonne gestion financière, à l'excellente qualité de nos communications écrites et à la présentation impeccable de tous nos documents.

Nous remercions M^{me} Georgette Racine du fond du cœur pour ses incalculables heures de bénévolat données à la Maison de la Famille de Québec. Nous la remercions pour son travail irréprochable et le professionnalisme avec lequel il est accompli.

**Ce n'est que depuis 2013 que nous pouvons lui accorder une rémunération. **

BÉNÉVOLAT

Depuis 36 ans, la Maison de la Famille de Québec est basée essentiellement sur le bénévolat. L'implication de toutes ces personnes bénévoles au sein de nos différents services et comités nous enrichit d'expertises diverses et nous enracine dans la communauté. Sans leur générosité et leurs compétences, nous ne pourrions tout simplement pas répondre aux besoins de notre clientèle.

Nous ne les remercierons jamais assez, non seulement pour leur soutien à notre mission, mais également pour leur participation significative à la notoriété et à la pérennité de notre organisme.

Pour l'année 2020-2021, les **84** bénévoles et stagiaires ont donné **4 548** heures de travail non rémunérées* (certaines personnes s'impliquent dans plusieurs services ou comités).

*Ce chiffre correspond au travail de **3** personnes employées à temps plein (**35** heures semaine).

Services et comités	Nombre de bénévoles	Heures de bénévolat
Service d'accueil et d'écoute téléphonique	31	2 040
Service de consultation • Entrevues, réunions d'équipe, préparation aux rencontres	31	1 711
Service d'animation de groupes et conférences • Animation, élaboration des contenus, réunions d'équipe	9	167
Conseil d'administration	9	372
Représentations	2	10
Comité de publicité	5	90
Comité du développement virtuel	2	20
Secrétariat	1	100
Nettoyage en lien avec les mesures sanitaires	1	38
Total		4 548

Note : La Maison de la Famille de Québec a ouvert ses portes, **43** semaines cette année, de 9 h à 19 h du lundi au jeudi et de 9 h à 16 h le vendredi.

NOS SERVICES

Accueil et écoute téléphonique

Premier contact de la clientèle avec notre organisme. Ce service est essentiel puisque c'est par ce biais que nous recevons toutes les demandes d'aide et inscriptions à nos activités. Il se veut un service d'accueil chaleureux, d'écoute empathique, d'informations et de références appropriées.

Nous remercions ceux et celles qui l'ont assuré tout au long de l'année. Nous les remercions pour leur disponibilité, leur assiduité, leur ponctualité ainsi que pour la courtoisie, le respect et l'attention bienveillante manifestés à notre clientèle.

Les **5 795** appels téléphoniques reçus se répartissent comme suit :

Écoute	2 605
Demandes de consultation	250
Références à d'autres organismes	148
Inscriptions à nos sessions et conférences	72
Informations sur nos services	388
Appels pour les directrices et la coordonnatrice	1 922
Appels pour les intervenants et intervenantes	335
Appels des intervenants et intervenantes	75
Total	5 795

52 % de la totalité de ces appels furent l'objet d'une relation d'aide téléphonique (**3 003**).

Consultation

Ce service s'adresse à tout individu, couple ou famille vivant des difficultés d'adaptation ou autre problématique personnelle ou relationnelle. Il est essentiel à la communauté puisqu'il pallie aux longues listes d'attente des organismes publics et permet à une clientèle dont les moyens financiers ne leur donnent pas accès au privé de trouver l'aide dont elle a besoin. Il est à noter également que nous sommes l'un des rares organismes qui offrent des consultations de couple (aucun CLSC ne donne ce service). Nous sommes fiers de l'expertise que nous avons développée, au fil des ans, dans ce domaine.

Une subvention spécifique non récurrente du ministère de la Famille, reçue en mars 2017, nous a permis d'ouvrir ce service à une nouvelle clientèle, soit celle de parents ayant un dossier à la Protection de la jeunesse. Le réajustement de notre financement en appui à la mission globale de ce même ministère en assure la continuité pour les cinq prochaines années. Cette année, **31 parents** et **3 enfants** de cette nouvelle clientèle ont été reçus en consultation pour un total de **96 rencontres** individuelles, conjugales ou familiales.

Demandes

Nous avons reçu **250** nouvelles demandes de consultation. Après une exploration téléphonique faite par M^{mes} Constance Racine et Maryssa Brodeur, responsables de ce service, les demandes se répartissent comme suit :

Référées à des intervenants et intervenantes	235
Consultations téléphoniques	4
Référées à un autre organisme	4
Annulées	3
Impossibles à rejoindre	4
Total	250

Sur les **235** demandes référées aux intervenants, **66** sont des demandes pour des consultations conjugales ou familiales et **169** le sont pour des consultations individuelles (**113** femmes et **56** hommes).

Entrevues réalisées

Les **34** intervenants et intervenantes ont réalisé, en 2020-2021, **2 030** entrevues individuelles, conjugales et familiales, majoritairement en présentiel (86 %) (les entrevues ont une durée d'une heure et sont hebdomadaires). Cette année, **356** personnes différentes ont utilisé notre service de consultation. Tous les intervenants et intervenantes de ce service ont une formation collégiale ou universitaire, soit en psychologie, sciences de l'orientation, travail social, éducation spécialisée ou en toute autre discipline connexe à l'intervention.

N.B. Nous n'incluons pas dans ces données les rendez-vous fixés qui furent annulés par les clients ou clientes.

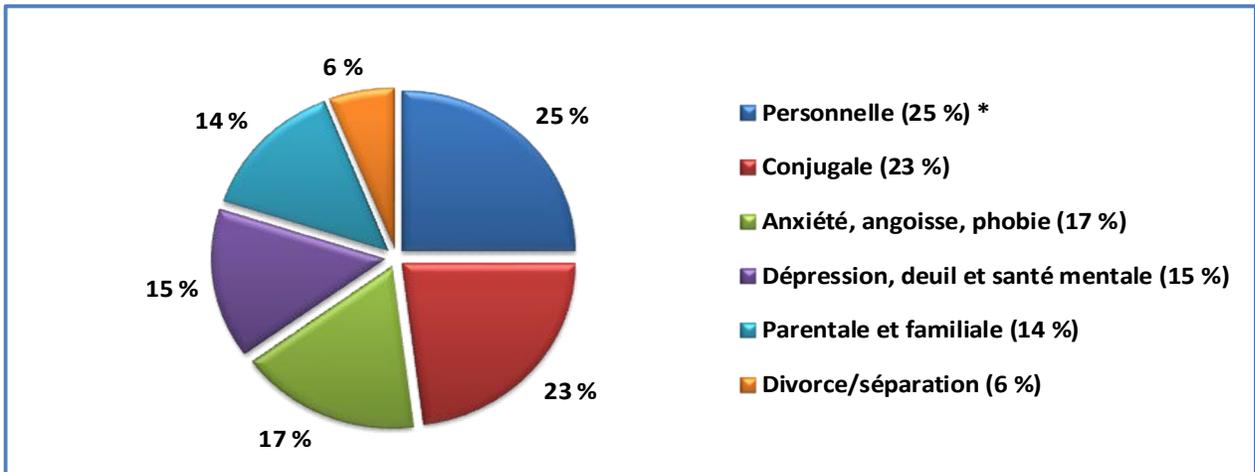
Provenance de la clientèle

- **36 %** connaissent nos services
- **18 %** sont référées par d'autres organismes (✧)
- **17 %** sont référées par des parents, des amis ou amies
- **11 %** des demandes sont référées par les CLSC* de la région
- **10 %** par des professionnels de la santé et des services sociaux
- **8 %** par la publicité

(✧) Voir la liste complète à la page 28

- | |
|--------------------------------------|
| * CLSC de Limoilou |
| * CLSC de la Basse-Ville |
| * CLSC de la Haute-Ville |
| * CLSC des Rivières |
| * CLSC La Source (Nord et Sud) |
| * CLSC Orléans (Beauport et Beaupré) |

Problématiques présentées lors de la demande initiale



*Les problématiques personnelles, les plus souvent énoncées, sont : difficultés d'adaptation, solitude, conflits interpersonnels, problèmes d'émotivité, de communication, d'affirmation et d'estime de soi.

Animation de groupes et conférences

Dès son ouverture, la Maison de la Famille de Québec s'est donné comme principal mandat de mettre sur pied des groupes d'entraide, de développement personnel, relationnel et d'habiletés parentales. Ces rencontres ont pour but de briser l'isolement, de créer des liens, de partager des difficultés et de se donner des moyens pour les surmonter.

Malheureusement, cette année, nous avons dû annuler la majorité de nos groupes. Nous avons toutefois pu offrir les ateliers suivants :

Sur place

- Dépendants affectifs anonymes (DAA)
11 rencontres – 32 participants, 212 présences
Animateurs : Marcel, Michel-Philippe
- Cours de Pilates
1 rencontre – 5 participants, 5 présences
Animatrice : Johanne Racine
- Estime de soi
3 rencontres – 9 participants, 18 présences
Animatrices : Kim Dumont, Catherine Hamel Lucas

À l'extérieur

- Le Pignon Bleu
Comment développer l'estime de soi chez les enfants par Kim Dumont
- Maison Mère-Mallet
Atelier de décoration de Noël par Camille Bélanger et Emma Belmonte

INTERVENTIONS DIRECTES

Nous considérons comme intervention directe chaque action posée par les intervenants et intervenantes, dans nos différents services, pour venir en aide à notre clientèle.

Pour l'année 2020-2021, **5 753** interventions directes ont été faites, soit en moyenne **27** par jour. Nous avons pu ouvrir notre organisme **215** jours cette année.

Au service d'écoute téléphonique, le nombre d'interventions directes se réfère aux appels d'aide et aux demandes d'information.

Au service de consultation, le nombre d'interventions directes se réfère aux entrevues réalisées sur place, par téléphone ou par *Zoom* ainsi qu'aux entrevues d'exploration téléphonique faites par les directrices et la coordonnatrice. Il nous est toutefois impossible de comptabiliser les nombreux appels et retours d'appels des intervenants et intervenantes à leurs clients.

Au service d'animation de groupe, chaque rencontre est considérée comme **1** intervention directe, quel que soit le nombre de participants.

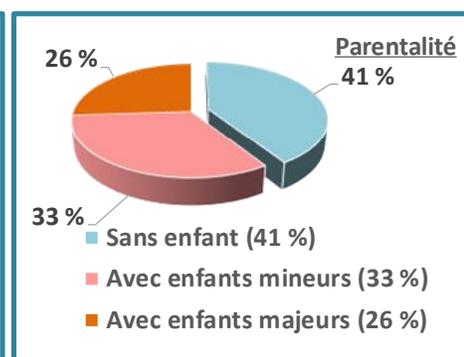
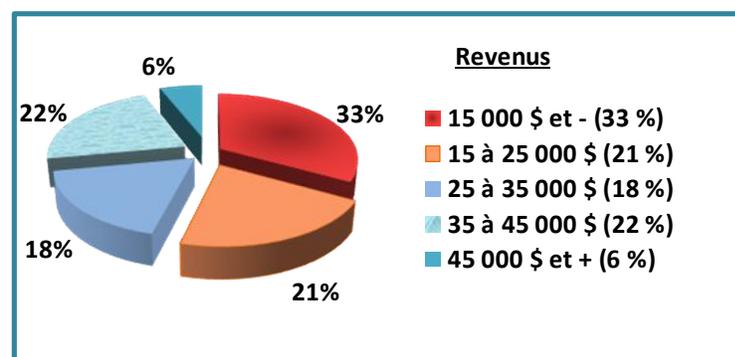
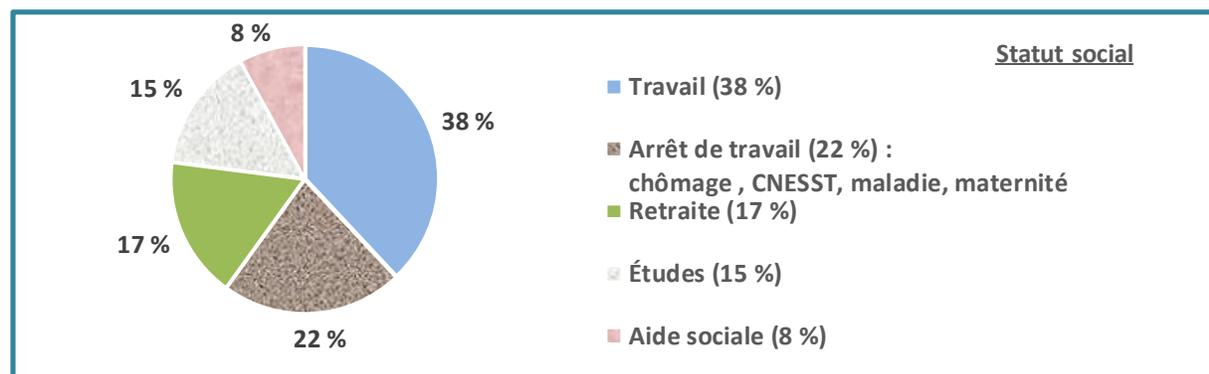
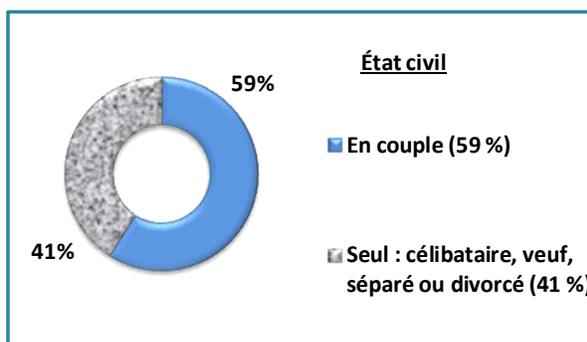
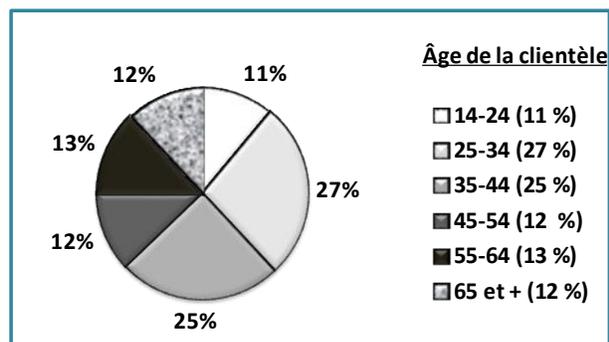
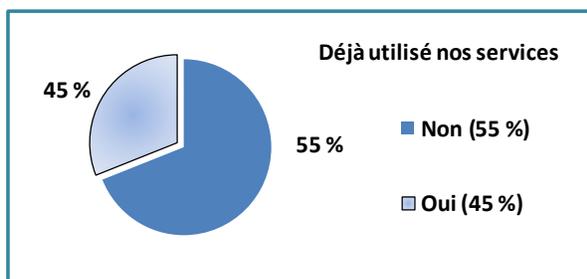
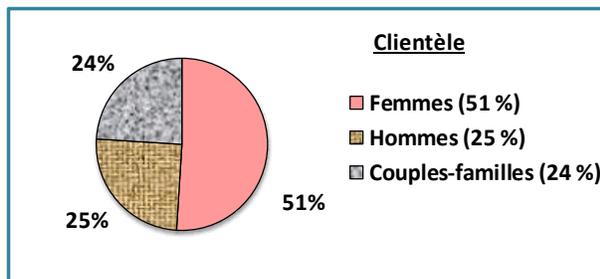
	Interventions directes
Service d'écoute téléphonique (Service donné par les bénévoles et les stagiaires)	3 463

	Interventions directes
Service de consultation (Service donné par les bénévoles, les stagiaires, les directrices et la coordonnatrice.)	2 273

	Interventions directes
Service d'animation de groupes et conférences (Service donné par les bénévoles et les stagiaires)	17

PROFIL DE LA CLIENTÈLE

Statistiques compilées à partir de 326 fiches complétées



Note : Nos interventions ont eu cette année un impact positif indirect sur 172 enfants mineurs.

SUPERVISION



Nous avons eu le privilège d'avoir parmi nous, pendant 18 ans, un bénévole d'exception en la personne du docteur Michel Pléchaty, professeur titulaire retraité de l'École de psychologie de l'Université Laval.

Cet homme nous a partagé, avec beaucoup de générosité, ses connaissances, ses compétences et son expérience. Nous le remercions du fond du cœur pour sa précieuse contribution à la formation de nos bénévoles et stagiaires et son implication assidue à notre organisme.

Nous nous souviendrons de lui comme d'un homme courtois, sociable, accessible et bon. Nous lui souhaitons santé et bonheur. Ce sera toujours un plaisir renouvelé de le revoir.

Supervision de groupe et individuelle

Vingt-cinq personnes ont assisté aux supervisions (**195** présences). M^{me} Constance Racine, directrice, a assuré la supervision hebdomadaire des intervenants et des intervenantes qui font de la consultation (**35** rencontres de 2 h ½ chacune).

M^{me} Maryssa Brodeur a également accordé, des séances de supervision individuelle complémentaire de 1 h chacune à 5 intervenants et stagiaires (**27** séances).

FORMATION

Formation dans nos locaux

Les 11, 18 et 23 novembre 2020

La théorie des schémas

Bernard Roberge

3 heures (18 personnes)

Le 24 février 2021

Les jeunes et les écrans : comment trouver le juste équilibre ?

Camille Bélanger

1 heure (7 personnes)

Le 21 avril 2021

L'anxiété et la réponse au stress

Gabrielle Morneau

1 heure (10 personnes)

Le 28 avril 2021

Trouble panique, agoraphobie et phobies

Gabrielle Morneau

1 heure (6 personnes)

Formation par Zoom

Les 16 et 18 juin 2020

Sentinelles en Gériatrie sociale

Fondation AGES vieillir mieux

4 heures (2 personnes)

Les 16 et 23 février 2021

Intervention, égalité, immigration – Le couple en contexte migratoire

Sexplique

6 heures (1 personne)

STAGIAIRES

La Maison de la Famille de Québec est reconnue comme un milieu de stage enrichissant et formateur pour les étudiants et étudiantes des cégeps et des universités du Québec, de la Belgique et de la France. Nous avons accueilli cette année **7** stagiaires.

Ces étudiants viennent développer leurs habiletés en intervention individuelle, conjugale et familiale, en animation de groupe et en organisation communautaire. Nous les remercions d'avoir choisi notre organisme.

Nous les remercions également pour leur précieuse contribution au sein de nos différents services, pour leurs compétences mises au profit de notre clientèle, pour leur motivation et pour le dynamisme qu'apporte à notre milieu leur présence au quotidien.

Été 2020

Programme	Étudiants	N ^{bre} semaines	Heures/ Semaine
Université Laval Baccalauréat en sciences de l'orientation – 3 ^e année	Camille Bérubé	15	14

Automne 2020

Programme	Étudiants	N ^{bre} semaines	Heures/ Semaine
Université Laval Baccalauréat en psychologie Travaux pratiques – 2 ^e et 3 ^e année	Sophie Boudaya Gregory Fortin-Vidah	12 12	7 7

Automne 2020/Hiver 2021

Programme	Étudiants	N ^{bre} semaines	Heures/ Semaine
Université Laval Maîtrise en sciences de l'orientation 2 ^e année	Kim Dumont	19	14
Université Laval Baccalauréat en psychoéducation 3 ^e année	Camille Bélanger	26	21

Hiver 2021

Programme	Étudiants	N ^{bre} semaines	Heures/ Semaine
Collège Mérici Techniques d'éducation spécialisée 3 ^e année	Tiphaine Charbonnel	15	28
Université Laval Baccalauréat en sciences de l'orientation 3 ^e année	Mégane Drouin	14	14

Note 1 : La supervision et l'encadrement des stagiaires ont été assurés par M^{mes} Constance Racine, directrice, et Maryssa Brodeur, coordonnatrice.

De beaux témoignages

J'ai adoré mon stage à la Maison de la Famille de Québec. Il s'agit d'un milieu accueillant et formateur. J'ai particulièrement apprécié les valeurs de l'organisme et la grande autonomie qui est laissée aux stagiaires, qui permettent non seulement de développer le savoir-faire de tout intervenant, mais aussi son savoir-être.

Un grand merci à tous ceux qui ont contribué à cette expérience enrichissante !

Mégane Drouin

Stagiaire au baccalauréat en sciences de l'orientation

Au fil des semaines, la Maison de la Famille de Québec est devenue pour moi plus qu'un milieu de stage. C'est un endroit où je me sens bien, où je prends plaisir à apprendre et évoluer dans mon rôle d'intervenante. J'ai aussi découvert des personnes en or. Grâce au soutien et à l'écoute de Maryssa, et de Mesdames Racine et Drouin, j'ai pu relever des défis qui m'apparaissaient si grands au début de mon stage. Je suis également reconnaissante pour tous les moments partagés (à deux mètres!) avec le personnel, les bénévoles et les stagiaires. Ils m'ont aidé à grandir, autant comme intervenante que comme personne. Merci!

Camille Bélanger

Stagiaire au baccalauréat en psychoéducation

Je suis ravie d'avoir pu réaliser mon stage de dernière année en éducation spécialisée au sein de la Maison de la Famille de Québec. J'y ai été bien accueillie et accompagnée par les directrices, M^{mes} Drouin et Racine, et la coordonnatrice, M^{me} Brodeur. J'ai aussi grandement apprécié mes échanges avec les bénévoles et les autres stagiaires. La mixité des regards professionnels est enrichissante.

La Maison de la Famille de Québec m'a permis de réaliser tous mes objectifs de stage et de développer mes compétences. J'apprécie la confiance que l'équipe m'a accordée.

Merci sincèrement de m'avoir soutenue dans mes apprentissages et de m'avoir accueillie durant ces quatre beaux mois.

Tiphaine Charbonnel

Stagiaire en techniques d'éducation spécialisée

ADMINISTRATION ET VIE ASSOCIATIVE

Assemblée générale annuelle

L'assemblée générale de la Corporation de la Maison de la Famille de Québec a eu lieu le 16 septembre 2020, **24** personnes étaient présentes. La corporation de la Maison de la Famille de Québec comptait **97** membres en 2019-2020 et en compte **87** en 2020-2021.

Conseil d'administration

Le conseil d'administration constitue le cœur de l'implication bénévole puisque c'est là que se dessinent les orientations et où se prennent les décisions. Il est formé de 9 membres démocratiquement élus lors de l'assemblée générale annuelle pour des mandats de trois ans renouvelables.

Ces administrateurs et administratrices, membres de la communauté, sont impliqués dans nos différents services et comités. Ils sont responsables de la poursuite de la mission de l'organisme qui est : 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.

Ils ont également le mandat de voir à l'actualisation de nos objectifs organisationnels : la promotion du bénévolat, l'approche communautaire, l'intervention centrée sur les dynamiques relationnelles, la promotion de la famille sur le plan social, l'accessibilité et la qualité des services.

Le conseil d'administration a tenu cette année **10** réunions régulières, dont **9** par vidéoconférence ainsi qu'une réunion extraordinaire et une matinée d'évaluation annuelle également par vidéoconférence. Nous remercions chacun des membres pour leur engagement, leur souci du bon fonctionnement et du rayonnement de l'organisme.

Jun 2020 – Mai 2021	Élus lors de l'assemblée générale annuelle
Louise de la Sablonnière, présidente	2014
Suzanne Côté, vice-présidente	1997
Éric Auzolles, trésorier	2014
Jessica Bouffard, secrétaire	2020
Léonie Audet-Richard, administratrice	2016
Kevin Boisvert, administrateur	2019
Thalie Flores, administratrice	2018
Émilie Langlois, administratrice	2015
Lison Vézina, administratrice	2018

Les directrices, M^{mes} Constance Racine et Colette Drouin ainsi que Maryssa Brodeur, coordonnatrice, avaient aussi droit de parole.

Plan d'action 2020-2021

À partir du *Plan stratégique 2017-2022*, un plan d'action opérationnel a été déposé pour l'année 2019-2020. Nous avons constaté avec satisfaction que la majorité des objectifs de ce plan d'action ont été atteints.

Le *Plan d'action 2021-2022* a été préparé en fonction des priorités et objectifs pour l'année à venir.

Priorités et objectifs pour 2021-2022

- Répondre aux besoins exprimés par notre clientèle par le biais de nos différents services dans le cadre de notre mission.
- Demeurer un milieu de stage reconnu, enrichissant et formateur pour les étudiants, étudiantes des différents cégeps et universités du Québec et d'Europe (France et Belgique). Ce volet contribue à la fois à la qualité de nos services et au développement académique et professionnel de ces jeunes (7 stagiaires en 2020-2021).
- Maintenir les temps de supervision.
- Mettre en place un service de consultation ainsi qu'un service d'animation de groupe en ligne.
- Offrir des formations continues liées aux besoins des intervenants et intervenantes.
- Maintenir notre implication aux différentes tables de concertation.
- Maintenir notre participation aux « *Fêtes citoyennes* » organisées par la Ville de Québec dans notre arrondissement.
- Tenir à jour notre page *Facebook*.

Direction et coordination

M^{mes} Colette Drouin et Constance Racine, directrices, ainsi que M^{me} Maryssa Brodeur, coordonnatrice ont assuré tout au long de l'année le bon fonctionnement de l'organisme. Elles sont rémunérées grâce à deux subventions : une du ministère de la Famille et l'autre de Centraide Québec et Chaudière-Appalaches.

M^{mes} Colette Drouin et Maryssa Brodeur sont les personnes désignées pour assumer les tâches liées à la bonne gestion au quotidien de la Maison. Elles sont également responsables du service d'accueil et d'écoute téléphonique, d'initier les bénévoles de ce service et de voir à leur intégration. Elles assurent aussi la logistique du service d'animation de groupe.

M^{mes} Constance Racine et Maryssa Brodeur sont responsables du service de consultation et en assurent la qualité. Par le biais du service d'écoute, les demandes leur sont acheminées. Après une entrevue téléphonique d'exploration, les clients sont confiés aux intervenants selon la problématique présentée (250 nouvelles demandes cette année). Elles reçoivent également en

entrevue d'accueil toute personne s'offrant pour faire de la consultation. L'encadrement et la supervision des intervenants, intervenantes et stagiaires font partie de leurs tâches.

Toutes trois reçoivent des clients en consultation, assistent aux réunions du conseil d'administration et sont impliquées dans les différents comités. Elles élaborent les programmations d'automne et d'hiver, remplissent les formulaires de demandes de subvention, tiennent à jour les statistiques, rédigent le rapport annuel des activités et nous représentent auprès de différentes instances.

Pour la qualité exceptionnelle de leur travail, nous tenons à leur témoigner notre considération et à les remercier chaleureusement.

Subvention du ministère de la Famille

En novembre 2020, le ministère de la Famille a rehaussé le seuil minimal de financement des organismes communautaires famille pour les cinq prochaines années.

Ce supplément de subvention nous permet de maintenir le poste à temps plein de M^{me} Maryssa Brodeur, assurant ainsi le maintien de notre service de consultation aux parents ayant un dossier à la Direction de la protection de la jeunesse.

Subvention salariale

La Maison de la Famille de Québec a bénéficié, à l'été 2020, **d'une** subvention salariale et c'est Mme Jessica Bouffard, étudiante à l'Université Laval qui a profité de ce programme :

Développement des ressources humaines Canada

Programme Placement Carrière-Été

1 étudiant x **9** semaines x **35** heures/sem.

Nous sommes heureux de pouvoir profiter de ce programme et, comme organisme, de permettre à des étudiants ou à des étudiantes d'acquérir une expérience de travail significative et de développer des compétences dans le domaine de l'intervention psychosociale et de l'organisation communautaire.

Comptabilité et secrétariat

M^{me} Georgette Racine a exécuté avec excellence les tâches liées au secrétariat et à la comptabilité de l'organisme.

COMITÉS

Comité de publicité

Le Comité de publicité est composé de Camille Bélanger, Emma Belmonte, Maryssa Brodeur, Ti-phaine Charbonnel, Mégane Drouin et Constance Racine. Il s'est réuni à neuf reprises cette année.

Ces membres ont travaillé à augmenter la visibilité de notre organisme. Ils ont assuré le suivi de notre page *Facebook*, contacté plusieurs partenaires et tenu des séances d'information sur nos services.

Comme par les années passées, les dépliants de la programmation de nos sessions de groupes et le feuillet de nos services ont été distribués aux CLSC, hôpitaux, cliniques médicales, institutions d'enseignement, organismes communautaires et commerces, soit **3 000** exemplaires à l'automne 2020. Merci à tous ceux et celles qui nous aident pour cette distribution.

Nous avons eu recours à différents médias pour diffuser plus largement certaines de nos activités et pour recruter des bénévoles :

- La page *Facebook* de la Maison de la Famille de Québec
- Centre d'action bénévole de Québec (CABQ)
- *Monlimoimou.com*
- *Radio CKRL*

Le 23 novembre 2020, Maryssa Brodeur a présenté notre organisme à la capsule *NVL* du poste de télévision *NOOVO*.

BÉNÉVOLES D'EXPERTISE

Nous avons demandé cette année à M^{me} Sylvie Verret, représentante de Bénévoles d'Expertise de nous attribuer les services d'un expert en marketing. Celle-ci a répondu favorablement et nous a mis en contact avec M^{me} Negar Haghghat avec laquelle nous avons eu huit rencontres. Ces rencontres ont été fructueuses et nous ont apporté de judicieux conseils pour élaborer un plan de visibilité efficace, et rendre plus percutants nos messages publicitaires.

M^{me} Haghghat a tenu à souligner la pertinence des objectifs que nous poursuivons et des moyens que nous utilisons pour les atteindre. Nous la remercions sincèrement pour sa disponibilité, sa gentillesse et son généreux partage de ses connaissances.

Comité des activités sociales

En raison des restrictions imposées par la santé publique, ce comité n'a pu, cette année, organiser les activités festives habituelles réunissant nos bénévoles.

Cependant, nous leur avons témoigné notre reconnaissance pour leur implication au sein de notre organisme en offrant aux membres présents lors de notre Assemblée générale annuelle un repas *boîte à lunch*.

Nous avons également offert à tous nos bénévoles à l'occasion de la fête de Noël une boîte de chocolat pour souligner leur apport si précieux en ce temps de pandémie.

Comité du développement virtuel

Afin de nous adapter aux consignes sanitaires en cette période de pandémie et répondre aux besoins de notre clientèle, nous avons donné à l'organisme *Clic Aide* le mandat de mettre en place un service de consultation et d'animation de groupe par vidéoconférence.

Le comité composé de Kevin Boisvert, Maryssa Brodeur, Thalie Flores et Constance Racine s'est réuni à six reprises pour assurer le suivi avec Gregory Fortin-Vidah, responsable de *Clic Aide*, et voir à la réalisation de chacune des étapes de ce projet.

Site internet



Nous remercions M^{me} Georgette Racine de faire la mise à jour du site internet de la Maison de la Famille de Québec dont l'adresse est www.mf-quebec.org. Notre site a été mis en ligne en novembre 2008 et une refonte complète a été faite en 2018 pour le rendre plus attrayant.

COLLABORATIONS ET REPRÉSENTATIONS

Nous sommes conscients de l'importance de se faire connaître, de la nécessité de développer des liens, d'être présent dans notre réseau, de participer aux événements organisés dans la communauté et de collaborer avec nos partenaires et organismes du milieu.

Organismes et tables de concertation dont nous sommes membres

- Association canadienne pour la santé mentale (ACSM)
- Bénévoles d'Expertise (BE)
- CKRL
- Centraide Québec Chaudière-Appalaches
- Centre d'action bénévole de Québec (CABQ)
- Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches (CIR - Service 211)
- Confédération des organismes familiaux du Québec (COFAQ)
- Corporation de l'Accueil de St-Esprit
- FamillePointQuébec
- Regroupement des Maisons de la Famille Québec Chaudière-Appalaches
- Regroupement des organismes communautaires Famille de la région de la Capitale nationale (Regroupement OCF 03)
- Table carrefour violence conjugale Québec-Métro
- Table de mobilisation 1, 2, 3 GO! Limoilou

M. Kevin Boisvert et Mme Louise de la Sablonnière sont nos représentants auprès de Centraide Québec et Chaudière-Appalaches.

M^{me} Maryssa Brodeur nous représente au conseil d'administration du Regroupement des organismes communautaires familles (Regroupement OCF03).

M^{me} Maryssa Brodeur nous représente au conseil d'administration de FamillePointQuébec.

M^{me} Maryssa Brodeur nous représente aux différentes tables de concertation

Collaborations

La majorité de nos collaborations se sont faites par vidéoconférence.

Nous avons collaboré activement avec :

- Atelier de préparation à l'emploi (APE) – Présentation de leurs services
- Bénévoles d'Expertise – Accompagnement par Mme Negar Haghighat pour développer notre marketing
- Centraide Québec et Chaudière-Appalaches :
 - clôture de la campagne de financement
 - séances d'information
 - assemblée générale annuelle
- CKRL – Publicité de nos services
- Collège Mérici – 1 stagiaire
- Corporation de l'Accueil de St-Esprit – Prêt d'un local pour notre Assemblée générale annuelle

- Dépendants affectifs anonymes (D.A.A.)
 - prêt d'un local
 - publicité pour la tenue de leurs activités
- Entraide Jeunesse Québec – Présentation de nos services respectifs
- FamillePointQuébec – Membre de leur conseil d'administration
- Jessica Ruel-Thériault, attachée politique du Député de Jean-Lesage :
 - présence à notre Assemblée générale annuelle
 - présentation de nos services aux représentants du CIUSSS de la Capitale-Nationale
- Le Pignon Bleu – Atelier dans leurs locaux
- Maison de la Famille de Charlesbourg DAC et Maison de la Famille Louis-Hébert – Rencontres des directrices et des coordonnatrices
- Maison Mère-Mallet – Atelier dans leurs locaux
- NOVO – Entrevue pour la capsule NVL
- Patrick Dubé, organisateur communautaire du CIUSSS de la Capitale-Nationale
 - présentation de nos services
 - invitation à des rencontres de partenaires
- Regroupement des organismes communautaires famille (Regroupement OCF-03) – Membre du conseil d'administration et assemblée générale annuelle
- Réseau des délégué.e.s de la Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ) – Présentation de nos services
- Sol Zanetti, député de Jean Lesage – Présence à notre Assemblée générale annuelle
- Université Laval – 6 stagiaires

Représentations

Nous avons assisté cette année par vidéoconférence à plusieurs invitations de nos partenaires et collaborateurs.

Année 2020

- *Le 12 mai*
Rendez-vous des directions organisé par la Fédération québécoise des organismes communautaires Famille (FQOCF).
Présence : Maryssa Brodeur
- *Le 14 mai*
Conseil d'administration du Regroupement des organismes communautaires famille (Regroupement OCF-03).
Présence : Maryssa Brodeur

- *Le 26 mai*
Rendez-vous des directions organisé par la Fédération québécoise des organismes communautaires Famille (FQOCF).
Présence : Maryssa Brodeur
- *Le 2 juin*
Rendez-vous des directions organisé par la Fédération québécoise des organismes communautaires Famille (FQOCF).
Présence : Maryssa Brodeur
- *Le 18 juin*
Conseil d'administration du Regroupement des organismes communautaires famille (Regroupement OCF-03).
Présence : Maryssa Brodeur
- *Le 6 octobre*
Conseil d'administration du Regroupement des organismes communautaires famille (Regroupement OCF-03).
Présence : Maryssa Brodeur
- *Le 6 octobre*
Conseil d'administration de l'organisme Famille **Point**Québec.
Présence : Maryssa Brodeur
- *Le 8 octobre*
Séance d'information sur la demande de reconduction du lien d'association avec Centraide Québec et Chaudière-Appalaches.
Présences : Maryssa Brodeur, Constance Racine
- *Le 3 novembre*
Rencontre des membres du Regroupement des organismes communautaires famille (Regroupement OCF-03).
Présence : Maryssa Brodeur
- *Le 12 novembre*
Soirée reconnaissance des bénévoles 2020 avec le chanteur Marc Dupré. Cette soirée était organisée par la Ville de Québec, arrondissement de la Cité-Limoilou.
Plusieurs de nos bénévoles ont profité de cette belle soirée
- *Le 20 novembre*
Journée-conférence sur les jeunes et la santé mentale organisée par Conférences Connexion.
Présence : Camille Bélanger

- *Le 23 novembre*
Conseil d'administration du Regroupement des organismes communautaires famille (Regroupement OCF-03).
Présence : Maryssa Brodeur
- *Le 10 décembre*
Assemblée générale annuelle du Regroupement des organismes communautaires famille (Regroupement OCF-03).
Présence : Maryssa Brodeur

Année 2021

- *Le 2 février*
Conseil d'administration du Regroupement des organismes communautaires famille (Regroupement OCF-03).
Présence : Maryssa Brodeur
- *Le 3 février*
Rendez-vous Limoilou 2 : s'engager à vivre ensemble organisé par les organismes Votepour.ca et Espace d'initiatives en collaboration avec le CIUSSS de la Capitale-Nationale.
Présences : Maryssa Brodeur, Constance Racine
- *Le 8 février*
Conseil d'administration de l'organisme FamillePointQuébec.
Présence : Maryssa Brodeur
- *Le 8 février*
Rencontre des partenaires du HLM Stadacona.
Présence : Maryssa Brodeur
- *Le 23 février*
Conseil d'administration du Regroupement des organismes communautaires famille (Regroupement OCF-03).
Présence : Maryssa Brodeur
- *Le 24 février*
Table de mobilisation 1, 2, 3 Go! Limoilou organisée par l'Initiative 1, 2, 3, Go! Limoilou.
Présence : Maryssa Brodeur
- *Le 4 mars*
Séance d'information sur le fond de mise à niveau de Centraide Québec, Chaudière-Appalaches et Bas-Saint-Laurent.
Présence : Maryssa Brodeur

- *Le 9 mars*
Groupe de discussion dans le cadre de la Campagne de valorisation du personnel des services de la protection de la jeunesse.
Présence : Maryssa Brodeur
- *Le 9 mars*
Clôture de la campagne de financement de Centraide Québec, Chaudière-Appalaches et Bas-Saint-Laurent.
Présence : Maryssa Brodeur
- *Le 11 mars*
Rencontre des membres du Regroupement des organismes communautaires famille (Regroupement OCF-03).
Présence : Maryssa Brodeur
- *Le 16 mars*
Kiosque d'information virtuel sur nos services tenu dans le cadre de la « Soirée kiosques du communautaire » organisée par les responsables du cours *Travaux pratiques* de l'Université Laval.
Présence : Maryssa Brodeur
- *Le 18 mars*
Conférence « Évaluer les capacités parentales selon les principes de l'attachement » organisée par la Direction de la protection de la jeunesse.
Présence : Tiphaine Charbonnel
- *Le 22 mars*
Conseil d'administration du Regroupement des organismes communautaires famille (Regroupement OCF-03).
Présence : Maryssa Brodeur
- *Le 30 mars*
Conseil d'administration de l'organisme FamillePointQuébec.
Présence : Maryssa Brodeur
- *Le 14 avril*
Séance d'information sur les grandes orientations relatives aux divers fonds Centraide Québec, Chaudière-Appalaches et Bas-Saint-Laurent pour 2021.
Présences : Maryssa Brodeur, Constance Racine
- *Le 15 avril*
Conseil d'administration du Regroupement des organismes communautaires famille (Regroupement OCF-03).
Présence : Maryssa Brodeur

- *Le 20 avril*
Présentation de nos services au réseau des délégué(e)s sociaux de Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ).
Présence : Maryssa Brodeur
- *Le 21 avril*
Présentation de nos services au réseau des délégué(e)s sociaux de Fédération des travailleurs et travailleuses du Québec (FTQ).
Présence : Maryssa Brodeur
- *Le 21 avril*
Assemblée générale annuelle de Centraide Québec, Chaudière-Appalaches et Bas-Saint-Laurent.
Présence : Maryssa Brodeur
- *Le 4 mai*
Conseil d'administration du Regroupement des organismes communautaires famille (Regroupement OCF-03).
Présence : Maryssa Brodeur

RÉFÉRENCES

Organismes qui nous ont référé de la clientèle

- Atelier de préparation à l'emploi (APE)
- AutonHommie
- Cégep Limoilou – Service de psychologie
- Centre d'aide aux étudiants de l'Université Laval
- Centre d'aide aux victimes d'actes criminels (CAVAC)
- Centre de crise de Québec
- Centre de formation professionnelle de Limoilou
- Centre de prévention du suicide de Québec
- Centre de réadaptation en dépendance de Québec (CRDQ)
- Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches (CIR - Service 211)
- Centre multiethnique de Québec
- Clinique de psychologie de l'Université Laval
- Clinique médicale des Rivières – St-Nicolas
- CLSC de la Basse-Ville
- CLSC de la Haute-Ville
- CLSC de Limoilou

- CLSC des Rivières
- CLSC La Source (Nord et Sud)
- CLSC Orléans (Beauport et Beaupré)
- Direction de la protection de la jeunesse (DPJ)
- Fédération québécoise des organismes communautaires Famille (FQOCF) – Priorité Parents
- Groupe d'aide aux personnes impulsives (GAPI)
- Groupe de médecine familiale (GMF) de l'Hôpital Saint-François d'Assise
- Info deuil
- Info-Social 811
- L'Équilibre
- La Cité médicale de Charlesbourg
- La Croisée
- Le Piolet
- Libre Emploi
- Maison de la Famille de Charlesbourg (DAC)
- Maison de la Famille St-Ambroise
- Maison du Cœur
- Programme d'encadrement clinique et d'hébergement (PECH)

Organismes à qui nous avons référé de la clientèle

- Aide alimentaire
- Aide juridique
- Aînés-nous à vous aider
- AutonHommie
- Bureau d'Animation et Information Logement du Québec (BAIL)
- Centre d'action bénévole de Québec (CABQ)
- Centre d'action bénévole du Contrefort
- Centre de crise de Québec
- Centre de justice de proximité
- Centre de médiation
- Centre de prévention du suicide de Québec
- Centre de réadaptation en dépendance de Québec (CRDQ)
- Centre de traitement Le Faubourg
- Centre d'information et de référence de la Capitale-Nationale et de la Chaudière-Appalaches (CIR - Service 211)
- Dépendants affectifs anonymes
- Groupe d'aide aux personnes impulsives (GAPI)
- Groupe de recherche en animation et planification économique (GRAPE)
- Info-Santé 811
- La Bouchée généreuse

- La Boussole
- La Croix Blanche
- Maison de la Famille DVS
- Maison de la Famille de Charlesbourg
- Maison de la Famille Louis-Hébert
- Maison des femmes de Québec
- Maison Marie-Rollet
- Maison Oxygène
- Office municipal d'habitation de Québec (OMHQ)
- Patro de Charlesbourg
- Patro Roc-Amadour
- Parents Espoir
- Ressources Parents Vanier



ANNEXE

STATISTIQUES DES 15 DERNIÈRES ANNÉES (2006-2021)

	2006 2007	2007 2008	2008 2009	2009 2010	2010 2011	2011 2012	2012 2013	2013 2014	2014 2015	2015 2016	2016 2017	2017 2018	2018 2019	2019 2020	2020 2021
Bénévoles	105	91	93	94	102	96	77	92	98	115	85	98	101	97	84
Heures de bénévolat	8 867	8 742	8 195	8 715	9 367	8 728	7 390	6 319	5 534	7 688	7 627	7 506	8 008	6 298	4 548
Appels téléphoniques reçus	10 238	9 435	9 542	7 864	7 511	9 129	5 751	7 691	8 195	8 683	6 775	4 852	4 833	6 133	5 795
Demandes de consultation	541	542	478	454	459	511	480	449	434	411	402	375	377	343	250
Entrevues réalisées	3 006	3 102	2 570	2 911	2 754	2 844	2 365	2 260	2 245	2 490	2 400	2 364	2 442	2 262	2 030
Client.es (consultation)	577	690	611	528	504	559	630	511	532	482	491	486	503	459	356
Groupes et conférences	63	67	51	60	56	46	40	4 6	48	55	54	55	52	39	5
• nombre de rencontres	171	224	144	189	202	174	175	181	151	177	191	214	227	143	17
• nombre de participant.es	413	396	356	551	509	439	439	413	379	383	550	462	423	316	56