



**PSFM**  
PROGRAMME DES SERVICES  
AUX FAMILLES DES MILITAIRES

**PARAMÈTRES DE PRATIQUE**

 Défense nationale National Defence

Canada





Tout en reconnaissant que la prestation de services au Canada peut différer de la prestation de services à l'extérieur du Canada, dans le cadre du présent document, le terme « Centres de ressources pour les familles des militaires » comprend également les Services aux familles des militaires livrés aux États-Unis et en Europe.

Les SFM remercient de leur précieuse collaboration les bénévoles et le personnel des SFM dont les conseils et l'expertise ont été mis à contribution au moment d'élaborer ce document.

#### **Collaborateurs principaux**

Stacey Bain, Chantal Beauchamp, Marie-Claude Bergeron, Danielle Bernier, Claudia Beswick, Lieutenant-colonel Jeanette Bishop, Amy Blanchard, Barb Bragg, Colleen Cahoon, Ryan Cane, Barbara Corbett, Beth Corey, Colleen Fairholme, Marla Ferg, Claudine Fugère, Claude Gingras, Sue Goddard, Francine Habel, Louise Hague, Colonel Dan Harris, Christina Harvey, Joan Harvey, Gaynor Jackson, Yolanda Janssen, Rose Jasmin, Malcolm Johannsen, Major Marianne Kaduck, Tamara Kleinschmidt, Julie Leblanc, Cindy Lewin, Colonel (retraité) Russell Mann, Lynda Manser, Kathy Manser, Marie-Claude Michaud, Laurie Ogilvie, Roza Parlin, Caterina Perry, Leila Phillips, Jonathan Pratt, Antonina Rizzo, Marc Rouleau, Myrna Stewart, Todd Stride, Nancy Szastkiw, Willemien van Lankvelt, Lisa Vaters, Teresa Welch.

#### **Programme des services aux familles des militaires : Paramètres de pratique**

Services aux familles des militaires

Services de bien-être et moral des Forces canadiennes

[www.sbmfc.com](http://www.sbmfc.com)

#### **Production**

Gestionnaire de projet

Dean McCuaig, chef d'équipe, Élaboration des politiques et des programmes, Services aux familles des militaires

Étude du projet

Groupe de travail sur les Paramètres de pratique

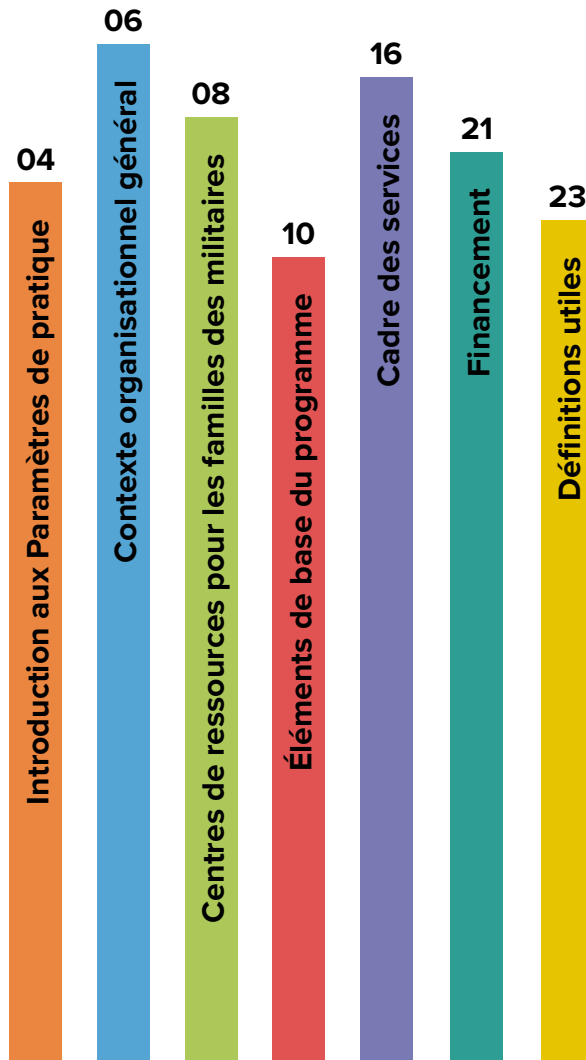
Communications/Conception graphique

Richard Séguin, Services aux familles des militaires

Cette publication peut être reproduite aux fins internes du Centre de ressources pour les familles des militaires (CRFM). Lorsque des portions en sont reproduites, il faut conserver les marques d'identification sur chaque page. Si des portions de texte sont citées dans d'autres publications, il faut en indiquer la source.

## Modernisation du programme...

### Pourquoi maintenant?



**Après de nombreuses années** passées à répondre presque exclusivement à des besoins pressants, la plupart nés de deux décennies d'opérations presque ininterrompues, on se retrouve avec une qualité inégale des éléments du soutien institutionnel des Forces armées canadiennes aux familles. Cette qualité inégale a été accentuée par des besoins concurrents pendant cette même période durant laquelle on s'est attaché à obtenir et maintenir des niveaux raisonnables de ressources, à restaurer des relations négligées ou dysfonctionnelles, à procéder à des réorganisations et des remaniements internes et à mettre sur pied une équipe possédant la bonne combinaison de compétences et d'expérience. Aujourd'hui s'offre une importante occasion aux Services aux familles des militaires de prendre du recul, d'écouter attentivement, d'évaluer son efficacité et sa cohérence et de se remanier au besoin. Une telle occasion ne s'était pas présentée depuis le début des années 1990. Le moment est propice en ce que la situation que vivent les familles des militaires d'aujourd'hui n'est pas sensiblement plus simple ou plus aisée que celle des dernières années. Les familles des militaires continuent d'être aux prises avec des difficultés de taille pour ce qui est d'établir et de maintenir un milieu familial sain et relativement stable, plusieurs de ces difficultés découlant du rythme opérationnel soutenu qui a prévalu durant les années 1990 et 2000. Aujourd'hui, pour de nombreuses familles de militaires, le bien-être constant est hors d'atteinte. Le moment de renouveler le soutien institutionnel aux familles des militaires est important maintenant autant pour les familles que pour l'institution.

Le document original Paramètres de pratique a été publié en 2004. La version mise à jour de ce document est plus ciblée et tangible qu'elle ne l'a jamais été auparavant. Les valeurs et principes qui sous-tendent désormais l'exécution de la fonction seront pertinents pour les familles des militaires et s'incarneront dans l'action de tous les praticiens des Services aux familles des militaires et des centres de ressources pour les familles des militaires tandis qu'ils mèneront les activités de soutien des familles des militaires d'aujourd'hui.

Au centre de ce plan de modernisation et de son intention de donner des résultats plus tangibles aux familles se trouvent les partenariats, en particulier ceux avec les familles elles-mêmes et la communauté plus vaste que dirigent les centres de ressources pour les familles des militaires. Il faut améliorer ces relations et en tirer plus pleinement parti en vue d'apporter un meilleur soutien aux familles des militaires aujourd'hui et à l'avenir.





## SECTION 1

# Introduction aux Paramètres de pratique

**Le document** *Paramètres de pratique* a été conçu et a pour objet de fournir des directives touchant la prestation des programmes, services et ressources aux familles des militaires par l'entremise des centres de ressources pour les familles des militaires partout au Canada et à différents endroits dans le monde. Si ce document a été créé, c'est pour fournir aux conseils d'administration, aux comités consultatifs, aux employés des centres de ressources pour les familles de militaires, et aux commandants une compréhension commune du style de vie unique des membres de la famille des militaires ainsi que des programmes, ressources et services que ces centres ont été chargés de leur offrir. Ce document est utile également pour les partenaires à la fois militaires et civils dans la communauté, et pour les intervenants au niveau local, provincial et national qui contribuent de façon importante à améliorer la vie des familles des militaires.

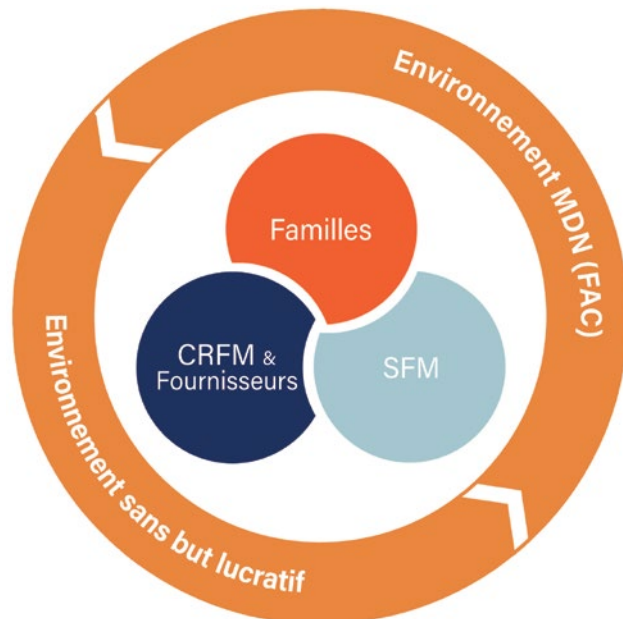
Le Canada a une longue histoire de soutien aux familles des militaires. En 1947, un soutien familial structuré a vu le jour avec les programmes d'éducation destinés aux enfants des militaires canadiens. Cet héritage de soutien à l'éducation se poursuit aujourd'hui sous la forme de deux écoles internationales situées outremer avec des enseignants et des programmes des conseils scolaires de l'Ontario. Au fil des décennies, ce soutien s'est accru au rythme des besoins particuliers des familles des militaires canadiens et au fur et à mesure que le lien entre la santé familiale et la résilience d'une part et l'efficacité et l'état de préparation opérationnelle militaires d'autre part est devenu clair. Durant les années 1980, un assortiment d'initiatives familiales locales plus ou moins liées entre elles a été mené au Canada et à l'étranger. Tandis que la voix des familles se concentrait de plus en plus, le ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes a accepté plus pleinement ses obligations sociales et morales fondamentales à l'égard des familles des militaires en créant, en 1991, le premier système officiel de soutien aux familles, un système financé à même les fonds publics et coordonné sur le plan national. Le Programme des services aux familles des militaires constitue le pilier de l'actuelle approche de prestation des services axée sur la famille et

se compose d'un réseau de programmes et de services fournis tant centralement que dans le cadre de partenariats avec 31 centres de ressources pour les familles des militaires au pays, en plus des services assurés aux États-Unis, en Europe et ailleurs.

### Relations fondamentales

La clé de la compréhension des familles des militaires d'aujourd'hui et du soutien qui leur est apporté dans l'environnement actuel réside dans la relation déterminante entre les familles des militaires, les centres de ressources pour les familles des militaires, les partenaires nationaux et communautaires et les Services aux familles des militaires. Ce rapport triangulaire est essentiel pour procurer aux familles des militaires d'aujourd'hui le soutien dont elles ont besoin pour relever les nombreux défis liés à la vie de service militaire aujourd'hui et à l'avenir. Des relations de confiance et des partenariats mis à profit sont la clé pour fournir le bon soutien, au bon moment, au bon endroit et dans les bonnes proportions.

Le défi collectif consiste donc à favoriser et améliorer les relations et partenariats existants et à surmonter les obstacles qui ont nui à la collaboration dans le passé. La force et le succès des familles des militaires de demain en dépendent. Ces relations fondamentales sont illustrées comme suit :



## Caractéristiques du Programme des services aux familles des militaires

Tout service de soutien aux familles des membres des Forces armées canadiennes doit être conforme aux principes suivants:

### SOUPLE

et adapté aux besoins réels de la communauté locale

### CONÇU

en tenant compte des particularités du mode de vie militaire

### REFLÈTE

les caractéristiques, expériences, besoins et situations des familles

### OFFERT

avec la collaboration d'autres agences ou organismes

### ANNONCÉ

régulièrement par divers moyens de communication

### EXÉCUTÉ

de manière professionnelle et conforme à l'éthique

### EXÉCUTÉ

par un personnel et des bénévoles convenablement formés et supervisés

### FAIRE PARTICIPER

la clientèle à la planification, à l'organisation et à l'évaluation des services

### PRÉVOIT

la participation de bénévoles jeunes et adultes, autant que possible

### ACCESSIBLE

facilement et au moment voulu pour les familles des membres des Forces armées canadiennes

### SERVICE ASSURÉ

en toute confidentialité

### ASSURE

la prestation de services intégrés sans discontinuité

### EXAMINÉS

périodiquement par le centre des ressources pour les familles des militaires en vue d'en évaluer la qualité, l'efficacité et l'efficience

### NE CHEVAUCHE PAS

les services offerts par d'autres agences ou organismes





## SECTION 2

# Contexte organisationnel général

**Les Services aux familles des militaires**, une division des Services de bien-être et moral des Forces canadiennes, veillent à ce que la communauté des familles des militaires canadiens bénéficie d'un bon soutien de sorte que celles-ci puissent mener une vie familiale positive et gratifiante, comparable à celle des autres familles canadiennes tout en contribuant à l'efficacité opérationnelle des Forces armées canadiennes. Les Services aux familles des militaires gèrent au nom du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes deux programmes distincts : le Programme de gestion de l'éducation des enfants et le Programme des services aux familles des militaires. Les Services aux familles des militaires sont chargés d'élaborer des politiques et des normes, d'investir les ressources financières, et d'offrir des conseils professionnels et des outils de mesure du rendement afin de promouvoir et de soutenir l'excellence et la pertinence des deux programmes et la reddition de comptes à leur égard.

La Gestion de l'éducation des enfants gère le régime d'avantages et de compensations éducationnelles et les indemnités aux fins des études, en plus de gérer et de surveiller les programmes d'éducation offerts dans les écoles du ministère de la Défense nationale outremer. Cette composante offre également des services de consultation et d'orientation afin de mieux répondre aux besoins d'éducation des enfants alors qu'ils déménagent d'une province à une autre ou à l'étranger, ce qui aide à fournir le soutien nécessaire aux enfants des familles des militaires durant les transitions. Le Programme des services aux familles des militaires assure la promotion et la prestation de programmes et services communautaires afin d'améliorer le bien-être des familles des militaires. Les Services aux familles des militaires investissent donc dans des services de première ligne pour les familles par l'intermédiaire des centres de ressources pour les familles des militaires, qui sont situés dans les bases, escadres et unités réparties partout au Canada. Les centres de ressources pour les familles des militaires sont des organismes sans but lucratif, gouvernés par les familles, constitués en vertu d'une loi provinciale ou fédérale, financés par l'État, et possédant le statut d'organismes de bienfaisance. Aux États Unis

et en Europe, les Services aux familles des militaires emploient du personnel qui communique avec les familles affectées à l'étranger et leur fournit tout un éventail de services.

En plus d'offrir des services et du soutien sur place, les centres de ressources pour les familles des militaires relient les familles des militaires aux services et au soutien offerts à l'échelle nationale par le truchement de la Ligne d'information pour les familles et le site Web [www.ConnexionFAC.ca](http://www.ConnexionFAC.ca). La Ligne d'information pour les familles est un service bilingue sans frais qui fournit du soutien et des renseignements utiles aux familles des militaires tous les jours 24 heures sur 24 au 1-800-866-4546. Un autre point d'accès aux services est le site Web [www.ConnexionFAC.ca](http://www.ConnexionFAC.ca) destiné expressément aux familles des militaires canadiens, qui traite de sujets qui les intéressent et qui relie ces familles au centre de ressources pour les familles des militaires de leur localité au Canada et aux membres du personnel des Services aux familles des militaires aux États-Unis et en Europe et à d'autres ressources et services offerts.

Pour de plus amples renseignements sur les Services aux familles des militaires, visitez le [www.cfmws.com/fr/aboutus/mfs/pages/mfs%20landing%20page%202016.aspx](http://www.cfmws.com/fr/aboutus/mfs/pages/mfs%20landing%20page%202016.aspx).

## Cadre philosophique

La philosophie du Programme des services aux familles des militaires détermine la nature du programme et ce qu'il tente d'accomplir. Un cadre philosophique fournit une orientation et un contexte qui éclairent le travail des Services aux familles des militaires et des centres de ressources pour les familles des militaires. Il met en relief les motifs qui justifient la prestation des services, tout comme les valeurs et les principes qui doivent se refléter dans la conception, la prestation et la gouvernance des services.

---

**« Ensemble, nous sommes plus forts dans notre prestation de programmes, de services et de soutien aux familles militaires. Notre travail ne peut se faire dans l'isolement - toutes les relations et intersections sont des pièces importantes dans l'appui aux familles. Cela ajoute un contexte et une richesse au Programme des services aux familles des militaires et doit être considéré comme l'un de ses atouts intrinsèques. »**

---

Col D. Harris  
 Directeur, Services aux familles des militaires  
 Services de bien-être et moral des Forces canadiennes

## Mission

**Contribuer au mieux-être des familles des membres des Forces armées canadiennes et à l'état de préparation des Forces qui protègent les Canadiens et leurs intérêts à l'échelle du pays et partout dans le monde.**

## Valeurs

### COMPASSION

S'efforcer de bien comprendre les problèmes et situations complexes auxquels font face les familles des militaires d'aujourd'hui, et ce, selon le point de vue des familles; s'attacher à trouver des solutions concrètes qui fournissent des résultats tangibles aux familles

### CRÉATIVITÉ

Trouver des solutions novatrices aux difficultés que rencontrent les familles des militaires d'aujourd'hui. La pensée créative, la rigueur intellectuelle et le courage d'envisager des façons novatrices de fournir des solutions et des services aux familles seront valorisés et fortement encouragés

### RÉACTIVITÉ

Être souple et agile, ce qui se traduira par des délais de réaction plus courts et une capacité renforcée de diriger l'attention et les ressources vers les nouvelles priorités

### ÉQUITÉ

Soutenir les familles modernes de militaires de façon juste, objective et impartiale, et sans autre raison ou intention que celle d'apporter des résultats tangibles aux groupes

### COLLABORATION

Travailler en étroite collaboration avec les clients, partenaires et parties prenantes pour trouver des solutions efficaces et fournir des services concrets aux familles; de solides liens de confiance avec les intervenants dans la communauté des familles des militaires et avec les fournisseurs des services destinés à celles-ci sont essentiels.





## SECTION 3

# Centres de ressources pour les familles des militaires

### Au Canada

**Les centres de ressources pour les familles des militaires** ont comme mission d'enrichir la vie des personnes et des familles de la communauté des Forces armées canadiennes grâce à une action positive, à l'éducation et au soutien. Ils offrent des programmes et des services pertinents qui encouragent les personnes et familles de la communauté des Forces armées canadiennes à être autonomes et fortes.

Les centres de ressources pour les familles des militaires encouragent et facilitent la participation volontaire des familles des membres des FAC, notamment des conjoints civils, à tous les aspects de leur fonctionnement, c'est-à-dire tant à la planification et à la prestation des services qu'à la gestion et à la direction des programmes.

L'engagement et la participation des familles aux activités et aux décisions qui visent le mieux-être de leur communauté sont au centre des initiatives de développement communautaire fructueuses. Elles se situent également au cœur du Programme des services aux familles des militaires. Le modèle choisi pour la prestation des services aux familles des militaires privilégie le soutien à la famille et le développement communautaire.

Au Canada, les centres de ressources pour les familles des militaires sont constitués en organismes sans but lucratif. Ils sont dirigés par un conseil d'administration dont les membres sont élus et qui incluent au minimum 51 % de membres de familles de militaires et qui collaborent avec le commandant local. Le conseil d'administration prend les décisions stratégiques, détient les responsabilités financières et juridiques, et est également l'employeur officiel du centre de ressources pour les familles des militaires.

Le Centre de ressources pour les familles des militaires de Yellowknife fonctionne généralement de la même manière que tout autre centre, sauf qu'il a un comité consultatif plutôt qu'un conseil d'administration. Ce comité consultatif



ne détient pas de responsabilités financières et juridiques comme les autres centres. Ce sont les Services aux familles des militaires qui ont ces responsabilités, par l'entremise du gestionnaire régional et du directeur général. Les employés au Centre de ressources pour les familles des militaires de Yellowknife sont tous des employés des Fonds non publics qui travaillent pour les Services aux familles des militaires. Du fait que le Centre de ressources pour les familles des militaires de Yellowknife fonctionne selon le modèle de gouvernance qui s'applique à l'extérieur du Canada, la responsabilité à son égard relève du gestionnaire régional, Services aux familles des militaires, Amérique du Nord, qui inclut les États-Unis et Yellowknife.

Pour obtenir plus de renseignements au sujet des centres de ressources pour les familles des militaires au Canada, visitez le [www.cfmws.com/fr/aboutus/mfs/pages/i-am-an-mfrc.aspx](http://www.cfmws.com/fr/aboutus/mfs/pages/i-am-an-mfrc.aspx)

### Aux États-Unis et en Europe

Les Services aux familles des militaires fournissent un soutien aux familles des militaires qui sont affectés aux États-Unis et en Europe. Au Canada, les centres de ressources pour les familles des militaires sont constitués en organismes sans but lucratif, qui collaborent avec les Services aux familles des militaires. En Europe et aux États-Unis, cela n'est pas possible du fait que les services assurés le sont à l'extérieur du Canada. Ainsi, la responsabilité de la gouvernance des Services aux familles des militaires n'est pas confiée à un conseil d'administration. Au lieu de cela, les Services aux familles des militaires sont directement responsables de la prestation du Programme des services aux familles des militaires à ces endroits.

Des ententes sur les niveaux de service conclues entre le directeur général – Services de bien être et moral et le commandant – Formation Europe (en Europe), le commandant – État major de liaison des Forces canadiennes (à Washington) et le commandant du personnel canadien à l'extérieur du Canada – NORAD (aux États Unis) énoncent les responsabilités respectives liées à la mise en œuvre du Programme des services aux familles des militaires en Europe et aux États-Unis. Le Programme des services aux familles des militaires est offert

directement aux familles des militaires canadiens par les employés des Services aux familles des militaires canadiens répartis en Europe et aux États-Unis. Tous ces employés sont des employés des Fonds non publics des Services de bien-être et moral des Forces canadiennes. La gestion des ressources humaines et financières se fait conformément aux politiques et procédures relatives aux fonds non publics élaborées par les Services de bien-être et moral des Forces canadiennes.

Des comités consultatifs sont établis afin de s'assurer que la communauté est fidèlement représentée dans la prise de décisions. Ils participent à la conception, à la prestation et à l'évaluation des services destinés aux familles des militaires. Un comité consultatif, auquel la participation est volontaire, est composé d'au moins 51 % de membres civils de familles de membres à plein temps des Forces armées canadiennes et est appuyé par un représentant désigné par le commandant.

Pour de plus amples renseignements sur les services aux États-Unis et en Europe, visitez le [www.cfmws.com/fr/aboutus/mfs/pages/i-am-an-mfrc.aspx](http://www.cfmws.com/fr/aboutus/mfs/pages/i-am-an-mfrc.aspx)



## Éléments de base du programme

### Engagement de la communauté

Le Programme des services aux familles des militaires repose sur l'engagement de la communauté. La solidité de cet engagement dépend de la relation intime qui existe entre les Services aux familles des militaires et les centres de ressources pour les familles des militaires et de sa capacité d'établir activement des liens et d'assurer la collaboration avec des partenaires externes pour relever les défis uniques auxquels font face les familles des militaires. Parmi ces partenaires, les provinces et territoires occupent une place primordiale en raison des rôles juridictionnels qui leur sont conférés dans les secteurs en cause. C'est pourquoi une plus grande participation des parties prenantes civiles et responsables provinciaux s'impose afin de

combler l'écart entre les besoins persistants des familles et les services disponibles.

### Familles des militaires – Définition des Services aux familles des militaires

Le terme « famille de militaire » s'entend de tous les membres du personnel des Forces armées canadiennes, de la Force régulière et de la Force de réserve ainsi que leur conjoint, leur partenaire, parents, enfants et leur parenté.

Cela comprend aussi les employés civils des Fonds non publics et du ministère de la Défense nationale lors d'un déploiement, avec les





Forces armées canadiennes, dans une zone de mission à l'étranger, leurs parents, leur conjoint, leurs enfants et leur parenté.

Finalement, les membres de la famille et les proches des militaires canadiens qui meurent pendant leur service continuent de faire partie de la communauté des familles des militaires à perpétuité.

---

**Tous les membres des familles des militaires comptent, quelle que soit leur provenance. Néanmoins, il y a un rapport évident et important entre la proximité relationnelle des membres de la famille par rapport aux militaires actifs et la mesure dans laquelle la vie de service militaire a des effets sur leur vie familiale. Le soutien aux familles des militaires doit être plus résolument dirigé vers les familles les plus vulnérables et durement touchées, ce qui correspond invariablement à la famille immédiate vivant au sein du ménage du militaire actif, et aux parents du militaire. C'est pour cette raison que, si l'éventail des programmes de soutien aux familles s'étend au-delà de la communauté militaire, le gros des services s'adresse aux conjoints, aux enfants et aux parents. Aborder cela différemment serait injuste pour ceux et celles que les particularités de la vie familiale militaire canadienne éprouvent le plus.**

---

### **Engagement des Forces canadiennes à l'endroit des familles**

Il s'agit d'un engagement à l'endroit des familles qui sert de fondement à la poursuite de l'amélioration des services aux familles des militaires.

Les Services de bien-être et moral des Forces canadiennes, plus précisément les Services aux familles des militaires, tracent la voie du processus de création ou d'amélioration de programmes, en vue de répondre aux besoins des familles des militaires d'aujourd'hui.



La famille **PSFM**  
**La force  
conjointe**

### **Engagement des Forces canadiennes à l'endroit des familles**

*Nous sommes conscients de la contribution importante des familles à l'efficacité opérationnelle des Forces canadiennes et nous reconnaissons la nature unique du mode de vie militaire. Nous honorons la résilience des familles et rendons hommage aux sacrifices qu'elles font pour soutenir le Canada. Nous promettons de travailler en partenariat avec les familles et les communautés dans lesquelles elles vivent. Nous nous engageons à améliorer le mode de vie militaire.*



## Protection des renseignements personnels

Le Code de protection des renseignements personnels à l'usage du Programme des services aux familles des militaires aide les centres de ressources pour les familles des militaires et les Services aux familles des militaires à protéger les renseignements personnels sur les membres des Forces armées canadiennes et sur leur famille qui sont fournis aux centres de ressources pour les familles des militaires, ou qui sont recueillis par ceux-ci.

Le Code de protection des renseignements personnels et la législation provinciale, territoriale ou fédérale pertinente sur la protection des renseignements personnels établissent la norme qui régit la collecte et l'utilisation, par les centres de ressources pour les familles des militaires situés au Canada, de renseignements personnels sur les membres des Forces armées canadiennes et sur leur famille. L'utilisation de renseignements personnels, dont les données de la liste nominative fournies par les Forces armées canadiennes lorsqu'un membre est affecté ou en déploiement, est nécessaire aux fins de prestation des services autorisés aux militaires et à leur famille. Le Code protège ces renseignements personnels, ainsi que tout autre renseignement recueilli par les centres de ressources pour les familles des militaires et les Services aux familles des militaires.

Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez le [www.cfmws.com/fr/AboutUs/MFS/ResourcesMFRCS/Documents/Policies%20and%20Standards/privacyCode\\_f.pdf](http://www.cfmws.com/fr/AboutUs/MFS/ResourcesMFRCS/Documents/Policies%20and%20Standards/privacyCode_f.pdf)

## Bénévolat

Le bénévolat mène au développement personnel et à l'engagement communautaire, deux buts fondamentaux du Programme des services aux familles des militaires. Il existe maintes possibilités de faire du bénévolat dans le cadre du Programme des services aux familles des militaires, que ce soit en siégeant aux conseils

d'administration ou comités consultatifs des centres de ressources pour les familles des militaires ou en participant à la conception, la prestation et l'évaluation des services. Les centres de ressources pour les familles des militaires appuient la formation et la participation des bénévoles en intégrant des principes et des pratiques éclairés à leurs services, y compris en matière de recrutement, de filtrage, de formation, d'orientation et d'évaluation. Lorsqu'un centre n'est pas en mesure de confier aux personnes intéressées des postes de bénévolat qui leur conviennent, il peut les diriger vers d'autres organismes qui utilisent les services de bénévoles dans la communauté. Lorsque les citoyens sont activement engagés dans la vie de leur milieu, toute la communauté en bénéficie. Une véritable démarche d'engagement de la communauté se doit de faciliter la participation des membres des familles à la planification, à la conception, à la prestation et à l'évaluation des services qui leur sont destinés, puisqu'ils sont souvent les mieux placés pour définir ce dont ils ont besoin. Le Programme des services aux familles des militaires aide les communautés à répondre à leurs besoins changeants, tout en encourageant leurs membres à profiter de possibilités de développement sur le plan personnel.

Le Code canadien du bénévolat, conçu par Bénévoles Canada en 2001, affirme clairement l'importance des valeurs et des bienfaits associés à la participation des bénévoles et offre aux organismes un cadre utile à l'organisation de cette collaboration. Le Code énonce les valeurs, les principes directeurs et les normes organisationnelles qui régissent la participation bénévole. Les lignes directrices et normes du Code ont été adoptées dans le cadre du Programme des services aux familles des militaires et régissent la participation des bénévoles aux centres de ressources pour les familles des militaires et aux Services aux familles des militaires.

Pour obtenir de plus amples renseignements à ce sujet, visitez [benevoles.ca/ccb](http://benevoles.ca/ccb)





## Langues officielles

Les centres de ressources pour les familles des militaires fournissent des services dans les deux langues officielles, selon les besoins de la communauté locale des Forces armées canadiennes.

Le conseil d'administration ou comité consultatif et le personnel de chaque centre de ressources pour les familles des militaires connaissent les paramètres de la Loi sur les langues officielles qui s'appliquent à leur domaine de responsabilité et reconnaissent les exigences linguistiques de leur communauté. Peu importe le profil linguistique de la communauté qu'ils desservent, tous les centres de ressources pour les familles des militaires devraient être en mesure de travailler dans les deux langues officielles.

## Évaluation des besoins de la communauté

Un objectif essentiel du Programme des services aux familles des militaires est la participation active et utile des familles des membres des Forces armées canadiennes à la conception, à la prestation et à l'évaluation des services qui leur sont destinés. L'évaluation des besoins de la communauté est un moyen de faire participer délibérément les familles des Forces militaires canadiennes aux services conçus pour elles. L'évaluation des besoins de la communauté permet de déterminer et de comprendre les besoins de la communauté de façon à ce que les centres de ressources pour les familles des militaires puissent s'assurer que leurs programmes et services répondent aux exigences des familles qu'ils servent.

Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez le [www.cfmws.com/fr/aboutus/psp/recreation/pages/community-needs-assessment.aspx](http://www.cfmws.com/fr/aboutus/psp/recreation/pages/community-needs-assessment.aspx)

## Promotion et sensibilisation

Il est prévu que les centres de ressources pour les familles des militaires affectent des employés et consacrent des fonds à des activités visant à faire connaître et à promouvoir l'existence du Programme des services aux familles des militaires et ses avantages



auprès des membres de la communauté locale. Ils sont tenus d'adapter leurs méthodes de communication aux besoins de leur communauté et d'assurer un dialogue utile et réciproque avec les familles des militaires. Ils doivent chercher à assurer l'intégration et la coordination avec le personnel de communication des Services aux familles des militaires pour uniformiser davantage les messages communiqués et l'approche utilisée, ce qui, au bout du compte, profitera aux familles. Ils doivent s'efforcer également de conclure des partenariats avec d'autres organisations au niveau local afin de maximiser l'exploitation de possibilités de promotion communes et le soutien de la communauté à l'égard des activités dont le but est d'informer les familles des militaires.

Pour obtenir plus de renseignements au sujet du Plan stratégique intégré de communications et de marketing pour le Programme des services aux familles des militaires, visitez le [www.cfmws.com/fr/aboutus/mfs/pages/moving-images.aspx](http://www.cfmws.com/fr/aboutus/mfs/pages/moving-images.aspx)

## Gestion du risque

Les centres de ressources pour les familles des militaires prennent des mesures raisonnables, justes et efficaces pour gérer les risques inhérents et prévisibles associés à leurs activités et services. Ils répondent à l'exigence d'une plus grande reddition de comptes qui découle des changements et de l'évolution du droit, de l'opinion publique et des normes sociales.

Du fait que les Services aux familles des militaires gèrent des services et programmes directement aux États-Unis et en Europe, ils sont obligés de dresser un Plan de gestion du risque formel. Au Canada, les centres de ressources pour les familles des militaires sont encouragés à élaborer des plans de gestion des risques qui reposent sur des principes éclairés et des pratiques exemplaires en matière de gestion des risques.

Les plans de gestion des risques définissent et précisent les mesures qui permettent aux centres de ressources pour les familles des militaires de se protéger et d'assurer la protection de leurs clients

ou participants, de leur personnel rémunéré ou non rémunéré, des membres du conseil d'administration ou comité consultatif et des autres bénévoles.

Un conseil d'administration ou un comité consultatif vigilant et bien renseigné, des politiques et des procédures adaptées aux besoins des centres et une gestion et surveillance efficaces des employés, des bénévoles et des ressources organisationnelles constituent la meilleure protection contre les risques.

Pour obtenir plus de renseignements au sujet du Plan de gestion du risque, visitez le [www.cfmws.com/fr/AboutUs/MFS/ResourcesMFRCS/Documents/Publications/Risk\\_Management-2004-FR.pdf](http://www.cfmws.com/fr/AboutUs/MFS/ResourcesMFRCS/Documents/Publications/Risk_Management-2004-FR.pdf)

## Inclusion

Les centres de ressources pour les familles des militaires acceptent et accueillent sans restriction les enfants et les adultes des familles des militaires, peu importe leurs capacités. Ils estiment que toute personne a droit à un environnement et à des expériences qui favorisent la croissance dans tous les domaines du développement. Au moyen d'une démarche centrée sur les forces, leurs programmes et services visent l'inclusion complète des personnes nécessitant un plus grand soutien en raison d'un besoin physique, cognitif, social ou émotif. Les ressources, le personnel, la formation, les sources de financement et les partenariats communautaires varient d'un centre de ressources pour les familles des militaires à l'autre. Par conséquent, la façon d'appuyer entièrement l'inclusion sera particulière à la collectivité locale.

Bien que toute famille dont un membre a des besoins spéciaux éprouve de nombreuses difficultés, les familles au sein des Forces armées canadiennes affrontent des défis uniques et particuliers pour répondre aux besoins d'une personne à charge ayant des besoins spéciaux en raison du mode de vie militaire. L'inclusion à des listes d'attente pour obtenir les soutiens et services nécessaires pour ces personnes n'est pas inhabituelle, mais les affectations à différentes provinces allongent les délais d'attente pour ces familles, car elles



se retrouvent à nouveau au bas des listes d'attente une fois arrivées dans leur nouvelle province. De plus, les familles découvrent que le réseau des services pour les personnes atteintes d'une invalidité varie d'une province à l'autre et il peut être difficile de s'orienter dans le nouveau système. Les centres de ressources pour les familles des militaires offrent un soutien et des ressources critiques à ces familles. Il leur incombe d'appuyer les familles dont un membre a des besoins spéciaux et de répondre à leurs besoins par l'application d'une politique sur l'inclusion qui leur permet d'accéder à leurs services. Le groupe de travail national sur les besoins spéciaux a formulé un énoncé de politique sur l'inclusion, en vue de son application aux centres. Les diverses lois provinciales obligent également les centres de ressources pour les familles des militaires à inclure des personnes aux besoins spéciaux à leurs programmes et à prendre les mesures d'adaptation nécessaires à leur égard.

Pour obtenir plus de renseignements sur l'inclusion et les besoins spéciaux, visitez le [www.connexionfac.ca/Nationale/Programmes-et-Services/Parents-et-gardiens/Appui-aux-familles-ayant-des-besoins-speciaux.aspx](http://www.connexionfac.ca/Nationale/Programmes-et-Services/Parents-et-gardiens/Appui-aux-familles-ayant-des-besoins-speciaux.aspx)

### Absence de dédoublement des services

Les centres de ressources pour les familles des militaires peuvent forger autant de partenariats de services que leurs communautés individuelles le permettent. Ce nombre diffère à chaque endroit et dépend des particularités de la communauté. Lorsqu'un service dont une famille des Forces armées canadiennes a besoin est déjà offert dans une collectivité, le centre de ressources pour les familles des militaires ou les Services aux familles des militaires ne l'offriront pas en double. Au lieu de cela, les familles seront aiguillées aux fournisseurs de services dans la collectivité. Cette mesure s'inscrit dans l'établissement de relations communautaires avec les autres fournisseurs de services qui desservent des familles dans la même communauté.

La même règle s'applique aux partenaires de prestation de services dans le contexte militaire. Il est essentiel d'établir des partenariats avec les Programmes de soutien du personnel (PSP) mais il n'y a pas de modèle « universel ». Lorsque les responsables de programmes de soutien du personnel et des centres de ressources pour les familles des militaires constatent qu'il y a chevauchement au niveau local de secteurs de services, ils collaborent pour s'entendre sur les sphères de responsabilité, tout en se concentrant sur la meilleure façon de servir les familles sans créer des services en double ou sans se faire la concurrence pour les mêmes ressources limitées.

### Évaluation

La réalisation des priorités des Services aux familles des militaires sera mesurée méthodiquement tous les 12 mois pendant la période visée par le rapport pour s'assurer que les activités produisent les effets désirés. Par souci de transparence, les résultats de cette mesure du rendement seront communiqués à la communauté des familles des militaires.

Les indicateurs clés du rendement par rapport auxquels la fonction de soutien aux familles sera évaluée porteront sur le rendement social de l'investissement, plus précisément sur la mesure dans laquelle les activités et services des Services aux familles des militaires contribuent de façon tangible au bien-être des familles des militaires contemporaines. Ces indicateurs se composeront d'un mélange de mesures quantitatives et qualitatives des difficultés familiales déclenchées ou exacerbées par le mode de vie dans les Forces armées canadiennes. Les parties prenantes communautaires, en grande partie les familles des militaires elles-mêmes, participent à la détermination de ces indicateurs.

Pour plus d'information au sujet de l'évaluation et de la mesure du rendement, visitez le [www.cfmws.com/fr/aboutus/mfs/working%20groups/pages/performance-measurement.aspx](http://www.cfmws.com/fr/aboutus/mfs/working%20groups/pages/performance-measurement.aspx)

## Cadre des services

La clé pour appuyer les familles des militaires d'aujourd'hui réside dans l'interdépendance entre les familles des militaires, les centres des ressources pour les familles des militaires et les Services aux familles des militaires. Ce rapport est essentiel pour procurer aux familles des militaires d'aujourd'hui le soutien dont elles ont besoin pour relever



les nombreux défis liés à la vie de service militaire. Les Services aux familles des militaires financent des services de première ligne pour les familles par l'intermédiaire des centres de ressources pour les familles des militaires au Canada, ainsi que des services aux États-Unis et en Europe. En plus d'offrir des services et du soutien sur place aux centres de ressources pour les familles des militaires, les Services aux familles des militaires relient les familles des militaires aux services et au soutien offerts à l'échelle nationale. Les services offerts à l'échelle locale et nationale sont décrits dans la présente section. Un certain nombre de principes directeurs aideront à traduire la mission et les valeurs du Programme des services aux familles des militaires en résultats tangibles qui comptent pour les familles des militaires.

**Le soutien aux familles des militaires est centré sur la famille.** Les familles savent quels sont leurs besoins et ce qui fonctionne le mieux; elles doivent donc influencer les approches et les services mis au point par les fournisseurs de services. En servant la communauté des familles, les fournisseurs de services du Programme des services aux familles des militaires canaliseront leurs ressources et efforts vers l'élaboration de solutions qui sont façonnées par les familles et produiront les résultats souhaités qui sont tangibles et significatifs à leurs yeux. Les Services aux familles des militaires n'entreprendront pas ni ne poursuivront d'activités n'étant pas directement liées à l'atteinte de tels résultats.

### **Le soutien aux familles des militaires est axé sur les opérations.**

Le soutien aux familles modernes des militaires d'aujourd'hui sera ancré dans le lien fondamental qui existe entre des familles saines et résilientes et un personnel militaire fort et efficace. Au-delà de l'obligation morale de l'institution envers les familles des militaires, ce lien direct entre les familles et l'état de préparation opérationnelle documentera et animera le Programme des services aux familles des militaires.

**Le soutien aux familles des militaires est plus pleinement intégré aux collectivités.** Les collectivités où vivent et travaillent des familles des militaires sont plus variées et influent sur la vie des familles des militaires différemment que par le passé. La tendance



croissante des familles à vivre à l'extérieur des bases militaires est un élément central de cette dimension. Ainsi, l'influence de la collectivité locale doit être plus pleinement intégrée à la planification du soutien et à la prestation des services aux familles, et on doit veiller à ce que les efforts nationaux viennent compléter et renforcer les services locaux, et vice versa. En outre, l'inclusion sociale dont on tire parti au moyen de partenariats entre les services aux familles des militaires, les centres de ressources pour les familles des militaires et les entités locales sera activement encouragée. Ces partenariats doivent être renforcés car ils sont essentiels à l'atteinte de cette synergie entre l'institution et l'entité locale.

**Le soutien aux familles des militaires est bien géré.** Les Services aux familles des militaires, ainsi que le leur prescrit le Conseil du Trésor, doivent exercer une surveillance et une gestion nationales saines et responsables des programmes, du financement et de la validation du soutien aux familles des militaires. Les Services aux familles des militaires assurent également du leadership, de l'orientation, la structure nécessaire et/ou de l'aide dans le contexte de la prestation des services régionaux aux États-Unis et en Europe et des services locaux offerts par les centres de ressources pour les familles des militaires. Garantir la valeur, la viabilité et la responsabilisation à long terme de la fonction de soutien aux familles des militaires dans le contexte financier actuel continuera d'être une priorité de la gestion de cette entreprise sociale.

**Le soutien aux familles des militaires est une mission où l'échec n'est pas permis.** Des familles des militaires saines et résilientes sont le fondement de forces armées professionnelles et contemporaines en influant sur le recrutement, le maintien en poste, le moral, la performance, la réputation, l'état de préparation opérationnelle et la viabilité opérationnelle. La capacité des Forces armées canadiennes de défendre la population et les intérêts canadiens repose sur un soutien efficace donné aux familles des militaires d'aujourd'hui, ce qui amène les Services aux familles des militaires à contribuer au bien-être de ces familles.

Pour de plus amples renseignements, visitez le [www.cfmws.com/fr/aboutus/mfs/pages/i-am-an-mfrc.aspx](http://www.cfmws.com/fr/aboutus/mfs/pages/i-am-an-mfrc.aspx)

## INFORMATION ET ÉDUCATION/SENSIBILISATION

- Accueil et orientation
- Information
- Programmes d'éducation (art d'être parent, soutien psychoéducatif, déploiement, finances, etc.)
- Développement personnel

## ORIENTATION ET SOUTIEN/SERVICES

- Soutien aux déploiements
- Programme de soutien pour les vétérans
- Orientation vers des services communautaires
- Services d'aide à l'emploi
- Soutien à l'éducation
- Intégration à la communauté
- Activités pour les enfants et les jeunes
- Aiguillage vers des soins de santé
- Services d'approche
- Évaluation des besoins de la famille
- Services de garde occasionnelle
- Transférabilité interprovinciale (spécialistes et besoins spéciaux)

## INTERVENTION

- Counselling (soutien psychosocial, emploi, etc.)
- Services de garde d'enfants d'urgence
- Soutien en situation de crise
- Officier de liaison avec les familles

Pour obtenir plus de renseignements au sujet du modèle de services du Programme des services aux familles des militaires, visitez le [www.cfmws.com/fr/aboutus/mfs/pages/i-am-an-mfrc.aspx](http://www.cfmws.com/fr/aboutus/mfs/pages/i-am-an-mfrc.aspx)

## Introduction au cadre de services coordonnés au niveau de la communauté

Le Programme des services aux familles des militaires a été créé pour répondre aux besoins exprimés par les familles des militaires et dont les caractéristiques sont propres au mode de vie militaire. Les Paramètres de pratique donnent un aperçu des éléments de la prestation des services et des programmes du Programme des services aux familles des militaires. Les fonds publics alloués à la prestation du Programme des services aux familles des militaires servent à financer les services suivants :

### Programme de liaison avec les familles

Une fonction de liaison avec les familles et de soutien des familles a été établie dans les locaux du Centre intégré de soutien au personnel des Forces armées canadiennes afin d'aider l'équipe au centre à offrir des soins, des services et du soutien uniformisés mais adaptés aux familles des militaires des Forces armées canadiennes qui doivent composer avec la maladie, une blessure, des besoins spéciaux ou le décès d'un militaire en cours de service.

Le financement du poste d'officier de liaison avec les familles est centralisé, par l'entremise des Services aux familles des militaires, sous la direction et la supervision du centre de ressources pour les familles des militaires au niveau local.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur l'officier de liaison avec les familles, visitez le [www.connexionfac.ca/Nationale/Programmes-et-Services/Sante-mentale.aspx](http://www.connexionfac.ca/Nationale/Programmes-et-Services/Sante-mentale.aspx)

### Transition des vétérans

Les familles des militaires jouent un rôle critique dans le soutien aux membres des Forces armées canadiennes. Sachant cela, depuis novembre 2015, les Forces armées canadiennes offrent, aux membres libérés pour des raisons médicales, l'accès au Programme des services aux familles des militaires, pendant une période de deux ans à partir de la date de libération. Le projet a été lancé à titre d'essai et permet

ainsi à des vétérans malades et blessés d'accéder à sept centres de ressources pour les familles de militaires afin que leur famille puisse continuer à bénéficier des excellentes ressources offertes par ces centres dans des environnements qui lui sont familiers. Le Programme pour les familles des vétérans assure l'accès aux centres de ressources aux vétérans admissibles pendant une période additionnelle de deux ans après leur libération des Forces armées canadiennes. On évaluera la possibilité d'étendre le programme aux autres centres de ressources pour les familles des militaires en se fondant sur les résultats du projet pilote initial.

Pour obtenir plus d'information sur le soutien offert aux membres libérés pour des raisons médicales et à leur famille, visitez le [www.connexionfac.ca/Nationale/Programmes-et-Services/Anciens-combattants/Programme-pour-les-familles-des-veterans.aspx](http://www.connexionfac.ca/Nationale/Programmes-et-Services/Anciens-combattants/Programme-pour-les-familles-des-veterans.aspx)



### Soutien de la Force de réserve

Le rôle premier de la Force de réserve est d'augmenter, de maintenir et d'appuyer les forces en déploiement. Ses rôles secondaires consistent à favoriser l'expansion et la mobilisation des effectifs, et à assurer le lien vital entre les Forces armées canadiennes et les communautés partout au Canada.

En raison de la cadence actuelle des opérations, bon nombre de réservistes participent à des déploiements à l'étranger ou sont affectés à des fonctions opérationnelles continues au Canada. Tout comme les familles des membres de la Force régulière, les familles des réservistes ont besoin d'aide, d'information et de ressources.

Pour plus d'information au sujet du soutien fourni aux réservistes, visitez le [www.cafconnection.ca/National/Programs-Services/For-Military-Personnel/Reservists.aspx](http://www.cafconnection.ca/National/Programs-Services/For-Military-Personnel/Reservists.aspx)

### Enseignement de langue seconde

Le but de l'enseignement de langue seconde est d'aider les membres des familles du personnel des Forces armées canadiennes à être plus à l'aise et à avoir davantage confiance en eux-mêmes dans un environnement où



la langue locale prédominante n'est pas leur première langue. Il vise aussi à mettre à leur disposition différentes options afin de leur fournir un accès plus souple à une variété de méthodes d'apprentissage, dont l'apprentissage en ligne, l'apprentissage autodirigé ainsi que des classes traditionnelles dans un centre de ressources pour les familles des militaires. Des services de garde sont disponibles pour les familles ou membres des Forces armées canadiennes qui sont inscrits à de telles cours dans un centre de ressources pour les familles des militaires, et le coût de ces services de garde est assumé par les parents. Le remboursement des frais d'inscription à l'apprentissage en salle de classe sera appliqué uniformément aux familles des Forces armées canadiennes qui assistent à au moins 85 % des classes.

Pour plus de renseignements sur l'enseignement de langue seconde, visitez le [www.cfmws.com/fr/aboutus/mfs/resourcesmfracs/pages/second-language-resources.aspx](http://www.cfmws.com/fr/aboutus/mfs/resourcesmfracs/pages/second-language-resources.aspx)

## SERVICES DIRECTS COORDONNÉS À L'ÉCHELLE NATIONALE

### Gestion de l'éducation des enfants

Depuis 1947, la Gestion de l'éducation des enfants, qui relève des Services aux familles des militaires, une division des Services de bien-être et moral des Forces canadiennes, gère les besoins éducatifs des enfants des membres des Forces armées canadiennes. Cette composante fait en sorte que les familles :

- soient bénéficiaires du régime d'avantages et de
- compensations éducationnelles;
- aient accès aux écoles outremer des FAC lorsqu'elles sont
- affectées à l'extérieur du Canada, et affectées à des endroits près de Brunssum, aux Pays-Bas et Casteau, en Belgique;
- aient accès à des services d'orientation et de counselling pour
- faciliter les transitions entre les différents systèmes scolaires.

Pour de plus amples renseignements sur la Gestion de l'éducation des enfants, visitez le [www.connexionfac.ca/Nationale/Programmes-et-Services/Education-et-formation/Gestion-de-l-education-des-enfants.aspx](http://www.connexionfac.ca/Nationale/Programmes-et-Services/Education-et-formation/Gestion-de-l-education-des-enfants.aspx)

### Ligne d'information pour les familles

Les familles et les êtres chers des membres des Forces armées canadiennes peuvent joindre la Ligne d'information pour les familles pour tout besoin de soutien qui pourrait se manifester chez eux en raison du caractère unique de la vie militaire. La Ligne d'information pour les familles offre de l'aide confidentielle, personnelle et bilingue aux familles à la recherche de renseignements, de réconfort et d'appui, et qui souhaitent être orientées vers les nombreux services qui s'offrent à elles.

Les conseillers à la Ligne d'information pour les familles offrent des services de counselling tous les jours 24 heures sur 24. En composant le numéro de la Ligne d'information pour les familles, les familles communiqueront avec des professionnels chaleureux et expérimentés, qui connaissent bien les services et les communautés des Forces armées canadiennes. Les conseillers de la Ligne d'information pour les familles peuvent aussi orienter les familles vers des ressources nationales et locales, y compris vers les centres de ressources pour les familles locaux et des services aux États-Unis et en Europe.

<b>Amérique du Nord:</b>	1-800-866-4546
<b>Europe:</b>	00-800-771-17722
<b>Appels outremer à frais virés:</b>	613-995-5234

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la Ligne d'information pour les familles, visitez le [www.connexionfac.ca/Nationale/Restez-Branche/Ligne-d-information-pour-les-familles.aspx](http://www.connexionfac.ca/Nationale/Restez-Branche/Ligne-d-information-pour-les-familles.aspx)

### ConnexionFAC.ca

ConnexionFAC.ca est un site Web administré par les Services aux familles des militaires et relie les familles des militaires au centre de ressources pour les familles des militaires au niveau local partout au Canada, ainsi qu'aux Services aux familles des militaires aux États-Unis et en Europe et ailleurs dans le monde. On y trouve aussi une multitude d'autres ressources nationales pour les familles.

Pour de plus amples renseignements sur le site Web ConnexionFAC.ca, visitez le [www.ConnexionFAC.ca](http://www.ConnexionFAC.ca)

## Cadre du Programme des services aux familles des militaires

Le cadre du Programme des services aux familles des militaires détermine la nature du programme et ce qu'il tente d'accomplir. Il fournit une orientation et un contexte qui éclairent le travail des centres de ressources pour les familles des militaires et pour les Services aux familles des militaires aux États-Unis et en Europe. Il met en relief les motifs qui justifient la prestation des services, tout comme les valeurs et les principes qui doivent se refléter dans la conception, la prestation et la gouvernance des services.





# Financement

Les services offerts dans le cadre du Programme des services aux familles des militaires sont définis et financés par les Services aux familles des militaires, au nom du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes. Au niveau local, le commandant fournit des installations, des services et du matériel pour appuyer le Programme des services aux familles des militaires. Le manuel intitulé Programmes de bien-être et de maintien du moral des Forces canadiennes Volume 1 - Soutien public des programmes de bien-être et de maintien du moral et des Biens non publics (A-PS-110-001/AG-002) détermine la nature et la portée du soutien public que doit fournir le commandant de la base ou de l'escadre.

Les fonds des Services aux familles des militaires proviennent de deux sources principales :

- **Financement de base** : budget de base nécessaire au soutien des activités pertinentes du Centre de ressources pour les familles des militaires d'une année à l'autre. Le financement de base peut être ajusté d'une année à l'autre pour répondre aux nouveaux besoins et en fonction du taux d'inflation annuel;
- **Financement supplémentaire**, qui comprend ce qui suit :
  - *Fonds de prévoyance* : fonds supplémentaires nécessaires au cours de l'année pour répondre aux changements imprévus dans les exigences opérationnelles.
  - *Financement de projets spéciaux*: fonds destinés aux projets spéciaux entrepris par le centre ou les Services aux familles des militaires.

Le processus de financement comprend **trois** étapes :

### 1. Demande de financement de base

Les Services aux familles des militaires ajustent le montant du financement de base chaque année. L'ajustement consiste simplement à prendre le montant de base de l'année antérieure et de l'augmenter en tenant compte de l'inflation et à y inclure toutes les allocations continues qui y ont été versées l'année précédente. Le financement de base n'inclut pas les fonds reçus antérieurement aux fins de développement de projets et est déterminé à



l'avance à l'aide de la feuille de travail « Demande de financement du Programme des services pour les familles des militaires ».

## 2. Allocation des fonds

Le formulaire « Distribution du financement de base » précise les fonds alloués dans trois catégories : Gestion et administration, Engagement envers les familles et développement communautaire, et Dépenses liées à la prestation des programmes.

## 3. Rapports financiers et sur le rendement

Il faut soumettre ces rapports en utilisant les tableaux contenus dans le formulaire « Distribution du financement de base » et dans les rapports financiers trimestriels.

## Rapports de fin d'année et sur le rendement

Les fonctions de production de rapports de fin d'année et de rapports sur le rendement constituent un élément essentiel du processus de financement et de compte rendu. Les rapports sur le rendement sont basés sur plusieurs indicateurs clés du rendement dont il faut assurer le suivi tout au long de l'année financière et à l'égard desquels les données sont présentées à la fin de l'année. Ces mesures visent à

évaluer l'impact réel dans la communauté, plutôt que de simplement fournir des données et des statistiques. On met l'accent sur les répercussions collectives dans la communauté, tout en se concentrant sur la nature dynamique du changement au sein de celle-ci.

Une autre fonction de compte rendu à la fin de l'année nécessite le suivi et l'enregistrement de toutes les autres sources de fonds. Ce rapport permet aux Services aux familles des militaires de surveiller tous les fonds additionnels utilisés pour assurer la prestation du Programme des services aux familles des militaires. Il fournit également un « instantané » plus réaliste et plus exact du coût réel du Programme des services aux familles des militaires à la fois au niveau local et cumulativement à l'échelle nationale. À cette fin, une question distincte comportant une seule ligne demande à obtenir le coût des services de garde d'enfants à temps plein agréés aux centres de ressources pour les familles de militaires, afin de saisir le coût de ces services extrêmement importants dont on ne fait rapport nulle part ailleurs. D'autres exigences de compte rendu de fin d'année nécessiteront le suivi et la saisie de fonds supplémentaires, y compris des fonds alloués aux projets spéciaux et des fonds de prévoyance.

Pour obtenir plus de renseignements, visitez le [www.cfmws.com/fr/aboutus/mfs/fundingcentral/pages/default.aspx](http://www.cfmws.com/fr/aboutus/mfs/fundingcentral/pages/default.aspx)





## Définitions utiles

### Approche centrée sur les forces

L'approche centrée sur les forces est une approche suivie dans le contexte de la prestation des services qui a pour but d'examiner les situations de façon réaliste et de trouver des solutions pour compléter et renforcer les forces et capacités existantes, plutôt que de mettre l'accent continuellement sur le problème ou la préoccupation. On considère que le problème est séparé de la personne, sans jamais minimiser le défi à relever.

### Besoins spéciaux

Les besoins particuliers d'une personne par rapport à une déficience ou à un handicap. La déficience ou le handicap peut être de nature physique, émotionnelle, familiale, développementale ou cognitive. La déficience ou le handicap peut également perturber les besoins émotionnels, familiaux, physiques, comportementaux, développementaux, cognitifs ou communicatifs de la personne atteinte. Les personnes ayant des besoins spéciaux se trouvent dans tous les groupes d'âge et peuvent nécessiter du soutien ou de l'aide au quotidien, qu'ils soient formellement diagnostiqués ou non, ou atteints de façon sévère ou chronique.

### Engagement de la communauté

Un processus planifié ayant tout particulièrement pour objet d'assurer la collaboration avec des groupes définis de personnes, peu importe qu'elles soient liées du fait qu'elles se trouvent au même endroit ou ont des intérêts particuliers ou une appartenance ou identité communes, en réponse à des enjeux qui influent sur leur bien-être. La combinaison des termes « engagement »

et « communauté » a pour but d'élargir l'étendue des interventions, en allant au delà de l'individu afin d'inclure tout le groupe, et de favoriser ainsi l'inclusivité et la prise en compte de la diversité que l'on trouve dans n'importe quelle communauté.

La solidité de cet engagement dépend de la relation intime qui existe entre les Services aux familles des militaires et les centres de ressources pour les familles des militaires et de sa capacité d'établir activement des liens et d'assurer la collaboration avec des partenaires externes pour relever les défis uniques auxquels font face les familles des militaires. Parmi ces partenaires, les provinces et territoires occupent une place primordiale en raison des rôles juridictionnels qui leur sont conférés dans les secteurs en cause. C'est pourquoi une plus grande participation des parties prenantes civiles et responsables provinciaux s'impose afin de combler l'écart entre les besoins persistants des familles et les services disponibles.

### Le Programme de gestion de l'éducation des enfants

Les responsables du Programme de gestion de l'éducation des enfants gèrent le régime d'avantages et de compensations éducationnelles pour les membres du ministère de la Défense nationale et des Forces armées canadiennes afin que les enfants à leur charge aient accès aux études primaires et secondaires, peu importe où ils habitent.



### **Programme des services aux familles des militaires**

Le Programme des services aux familles des militaires est le programme de soutien communautaire à l'échelle des Forces armées canadiennes qui fournit des services nationaux coordonnés et cohérents aux familles, ainsi qu'un cadre permettant aux familles et communautés d'influencer et de gérer les priorités et services locaux.

### **Services aux familles des militaires**

Les Services aux familles des militaires sont chargés d'assurer un soutien à l'échelle nationale aux familles des membres des Forces armées canadiennes ainsi que le financement et la gestion des programmes des services aux familles des militaires et programmes d'éducation des enfants.

### **Services de sensibilisation et d'engagement**

Ce terme désigne les activités accomplies par le personnel pour promouvoir les services et tirer parti des partenariats. La sensibilisation consiste à diffuser de l'information et à mieux faire connaître les services offerts. Les efforts d'engagement ont pour but d'attirer d'autres personnes dans la communauté et de collaborer avec elles. La sensibilisation et l'engagement peuvent se faire par l'entremise de réseaux informels ou formels. Les réseaux formels incluent des organisations et ministères, et les réseaux informels incluent notamment des particuliers, familles, amis et associations.

### **Services de soutien assurés par des pairs**

Simplement, ce terme désigne les activités où des personnes aident d'autres personnes. Les services de soutien par les pairs visent à offrir un soutien social et émotionnel, des encouragements et l'espoir que le rétablissement est possible en reliant des personnes partageant des expériences communes. Ils mettent l'accent sur la santé et le rétablissement, ne requièrent pas nécessairement l'intervention d'un clinicien, ne sont pas basés sur des modèles psychiatriques et n'exigent pas l'application de critères diagnostiques.

### **Services de traitement de la santé mentale**

Actuellement, ces services, qui sont assurés par des professionnels du domaine médical, ne sont pas des services obligatoires dans le contexte du Programme des services aux familles des militaires. Les Services de traitement de la santé mentale sont des programmes et services structurés dans le cadre desquels des professionnels

autorisés dispensent des soins multidisciplinaires reposant sur des données probantes afin de favoriser des changements considérables dans le fonctionnement cognitif, affectif ou comportemental ou dans la personnalité, les relations interpersonnelles ou la santé des personnes traitées.

### **Services du PSFM**

Ces services sont définis par le ministère de la Défense nationale pour répondre aux besoins essentiels des familles des militaires découlant de leur mode de vie particulier, ou pour favoriser l'épanouissement des personnes, des familles et des communautés. Ces services sont offerts par les centres de ressources pour les familles des militaires là où les besoins sont manifestés et conformément aux politiques publiées par les Services aux familles des militaires dans le document « Programme des services aux familles des militaires: Paramètres de pratique ». Ces services sont financés par les deniers publics par le biais du ministère de la Défense nationale.

### **Services du Programme psychosocial**

Ces services sont assurés par des professionnels qualifiés dans le domaine de la santé mentale qui viennent en aide aux personnes qui en ont besoin. Les services du programme psychosocial consistent à offrir du counselling de courte durée au sujet des questions qui ne nécessitent pas l'intervention d'un médecin, comme les difficultés d'ajustement, les problèmes liés au travail, les problèmes de couple ou au sein de la famille, la gestion des crises et la sensibilisation aux dépendances. Les militaires qui souhaitent obtenir une intervention individuelle doivent être dirigés vers les Services de santé des Forces armées canadiennes afin d'assurer le respect des procédures administratives de celles-ci (c. à d. examens préliminaires, transferts pour raisons humanitaires, etc.).

### **Services locaux du PSFM**

Les services locaux sont des services aux familles (peu importe leur source de financement), qui respectent les buts du Programme des services aux familles des militaires et qui ne font pas partie des services du Programme des services aux familles des militaires.

### **Services psychoéducatifs**

Ce terme désigne des services d'éducation de personnes assurés par des professionnels. Les Services psychoéducatifs mettent l'accent



sur la prévention et la conscience personnelle par l'éducation. Il s'agit de transmettre des connaissances et d'encourager l'amélioration d'habiletés précises afin de maintenir et d'améliorer l'autonomie, le rétablissement, la santé et le fonctionnement social. Ces services peuvent être reliés à la santé physique et mentale, au bien être et à d'autres aspects et peuvent être fournis individuellement ou au groupe.

### Soutien centré sur les familles

Les familles savent quels sont leurs besoins et ce qui fonctionne le mieux; elles doivent donc influencer les approches et les services mis au point par les fournisseurs de services. En servant la communauté des familles, les fournisseurs de services du Programme des services aux familles des militaires canaliseront leurs ressources et efforts vers l'élaboration de solutions qui sont façonnées par les familles et produiront les résultats souhaités qui sont tangibles et significatifs à leurs yeux. Les SFM n'entreprendront pas ni ne poursuivront d'activités non directement liées à l'atteinte de tels résultats.

Pour obtenir des ressources additionnelles liées aux centres de ressources pour les familles des militaires, visitez le [www.cfmws.com/fr/aboutus/mfs/pages/i-am-an-mfrc.aspx](http://www.cfmws.com/fr/aboutus/mfs/pages/i-am-an-mfrc.aspx)

