



RAPPORT annuel

2022
2023



Services de bien-être et moral

des Forces canadiennes

sbmfc.ca

La caporale Cassidy Matetich, GS 3 Div CA, technicienne de bloc opératoire, et Alyssa Matetich, coordonnatrice des loisirs communautaires des Programmes de soutien au personnel (PSP), vivent à Edmonton avec leur fils Ellis. L'entraînement physique occupe une grande partie de leur vie et une séance au gymnase est l'une de leurs activités favorites pour socialiser.

**Services de bien-être
et moral des Forces
canadiennes**

2022-2023



Rapport annuel

2022
2023

TABLE DES MATIÈRES

01	EXPÉRIENCE MEMBRE ET EMPLOYÉ EXCEPTIONNELLE	12
02	MATURITÉ ORGANISATIONNELLE ET INNOVATION	28
03	VIABILITÉ FINANCIÈRE	36
04	CONCLUSION	40

MESSAGE DU CHEF DE LA DIRECTION	06
STATISTIQUES SUR LE RAYONNEMENT	08
NOTRE CADRE STRATÉGIQUE	11

Accès numériques rapides	14
Bâtir la résilience des membres, de la communauté et des familles des FAC	16
Préparer nos troupes aux exigences physiques du déploiement	19
Faire briller les FAC par le sport	20
Protéger le mieux-être financier de la communauté des FAC	23
Le personnel, c'est l'âme de notre organisation	26

Moderniser l'infrastructure numérique	30
Réitérer notre engagement envers la reconstitution des FAC	32
Optimiser la préparation physique de nos troupes	33
Améliorer la surveillance de notre organisation à vocation sociale	33
Investir dans la formation du personnel pour mieux servir nos membres	34

Faits saillants financiers	38
Portefeuille du Fonds central des Forces canadiennes	39
Fonds distinct de la Financière SISIP	39

Conclusion	40
------------	----

MESSAGE DU CHEF DE LA DIRECTION

Je suis heureux de présenter le rapport annuel 2022-2023 des Services de bien-être et moral des Forces canadiennes (SBMFC), qui témoigne de notre volonté d'offrir des programmes et des services qui apportent une valeur concrète et pertinente aux opérations des Forces armées canadiennes (FAC) ainsi qu'au bien-être mental, social, physique et financier des membres, des vétéranes et des vétérans des FAC et de leurs familles.

Nous continuons de travailler à nos trois priorités : offrir une expérience membre et employé exceptionnelle, atteindre la maturité organisationnelle et faire preuve d'innovation, et assurer une viabilité financière.

Voici quelques-unes de nos réalisations marquantes de la dernière année :

- 23 % plus de membres de la Force régulière des FAC ont réalisé leur évaluation FORCE, ce qui nous ramène aux niveaux prépandémie;
- 54 % plus de personnes ont participé à nos ateliers sur la promotion de la santé, notamment la gestion du stress et la maîtrise de la colère, le renoncement au tabac, la prévention du suicide et la saine alimentation;
- Plus de 3,1 M\$ ont été réinvestis dans les fonds des bases et des escadres par la Financière SISIP et CANEX;
- 3 508 familles ont reçu de l'aide de la Financière SISIP sous forme de counseling en matière d'endettement, de planification et de préparation d'un budget pour un meilleur bien-être financier personnel;
- Les inscriptions aux camps d'été pour enfants ont augmenté de 39 %.

Nous avons également orienté bon nombre de nos activités vers les efforts de reconstitution des FAC,

notamment le recrutement et le maintien en poste du personnel militaire. Nos programmes et services bonifient directement l'offre d'emploi des FAC, notamment :

- l'initiative pour le bien-être des femmes, qui renforce la capacité à recruter plus de femmes;
- les programmes d'emploi pour les conjoints des militaires et de télémédecine, qui facilitent la vie des familles qui déménagent souvent;
- le lancement de la nouvelle Stratégie en matière de sports pour attirer des recrues dans les FAC.

Dans la transition vers l'année financière (AF) 2023-2024, nous travaillons activement avec les FAC et le ministère de la Défense nationale (MDN) pour améliorer les livrables exigés et leur prestation aux militaires. Ainsi, nous serons à même d'exécuter les programmes actuels, les programmes futurs et tout changement avec plus de rapidité et moins de confusion, pour répondre aux besoins de nos membres. Mettant à profit le cadre des biens non publics (BNP), nous garderons toute notre agilité et réactivité.

Dans la prochaine année, j'ai hâte de travailler avec nos militaires, les vétéranes, les vétérans et leurs familles pour nous concentrer sur leurs priorités; c'est la moindre des choses pour les remercier de leur service à notre pays. Je veillerai aussi à bien positionner notre équipe pour qu'elle puisse continuer d'offrir une valeur exceptionnelle en tant que fournisseur de services de confiance du MDN et des FAC.



Ian Poulter

Le directeur général des biens non publics et chef de la direction du Personnel des fonds non publics, Forces canadiennes



STATISTIQUES SUR LE RAYONNEMENT

Fournisseur de confiance de services de bien-être et de maintien du moral

Les SBMFC proposent des programmes améliorant le bien-être mental, social, physique et financier des membres, des vétéranes et des vétérans des FAC ainsi que de leurs familles. Ces programmes et services essentiels renforcent la communauté militaire, valorisent la santé des familles et contribuent à l'état de préparation opérationnelle des troupes canadiennes.

Mental



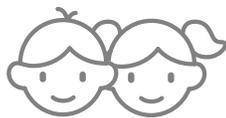
7 387
membres des
FAC

et leurs familles se trouvant dans 46 pays ont reçu du soutien émotionnel, social et psychologique via la Ligne d'information pour les familles, ouverte 24 heures sur 24.



66 527
interactions

de soutien virtuel et en personne ont eu lieu dans le cadre du Programme des services aux familles des militaires et des vétérans.



90 enfants et
jeunes

ont obtenu du soutien essentiel en santé mentale du service Kids Crisis Text Line pour les enfants de membres des FAC, accessible en tout temps.



371 776 \$

ont servi à financer la lutte contre la violence fondée sur le sexe (VFS) sous forme de programmes de prévention dans les communautés des FAC.

Social



2 050 colis
de l'Op Père
Noël

ont permis aux militaires en déploiement de rester en contact avec leurs familles.



692
militaires

libérés pour des raisons médicales ont profité du Programme pour les familles des vétérans afin de faciliter leur transition à la vie civile.



200 000 \$
ont été remis

à Appuyons nos troupes par la Financière SISIP pour des prêts, des subventions et des fonds d'urgence.



38 %
plus d'enfants

se sont inscrits aux camps de jour (8 453 inscriptions).

59 % de
hausse annuelle

des inscriptions aux programmes nationaux de loisirs (98 850 inscriptions).

Physique



**54 %
de hausse**

du nombre de consultations médicales virtuelles via le programme de télémédecine Maple.



**378
aiguillages**

vers des fournisseurs de soins de santé primaires par le biais du réseau de médecins de famille des militaires Calian.



**130
activités**

du programme Sans limites ont amélioré la santé mentale et physique des militaires, des vétéranes et des vétérans.



**54 %
de hausse**

de la participation aux ateliers de promotion de la santé (98 172 personnes).



**23% plus
d'évaluations
FORCE**

réalisées pour assurer l'état de préparation physique des troupes.

Financier



**271
conjointes et
conjoints**

ont décroché un emploi grâce au Réseau pour l'emploi des conjoints des militaires.



**900
personnes**

ont participé aux nouveaux webinaires de formation de la Financière SISIP sur les stratégies d'utilisation du crédit et d'économies fiscales, leur donnant la note moyenne de 8,7 sur 10.



4,2 M\$

de revenus provenant de l'Équipe de l'innovation et de partenariats des PSP à l'appui de programmes nationaux et locaux de bien-être et de maintien du moral.

38,5 M\$

de la Financière SISIP en soutien aux programmes et services des BNP.





NOTRE CADRE STRATÉGIQUE

NOTRE MISSION

Nous rendons nos membres plus forts.

Des personnes en meilleure santé. Des communautés plus fortes. Un meilleur Canada.

NOS PRIORITÉS

Expérience membre et employé exceptionnelle

Prendre soin de nos employés pour qu'ils puissent augmenter la valeur des services offerts à nos membres.

Maturité organisationnelle et innovation

Améliorer notre capacité de fonctionner dans un environnement opérationnel complexe et en constante évolution.

Viabilité financière

Cimenter notre capacité à générer des profits pour les réinvestir dans les offres à nos membres.

NOTRE APPROCHE

Transformation numérique axée sur les membres

Expérience employé et culture améliorées

Programme de gestion des données organisationnelles

Modèles d'affaires et d'exécution repensés

Stratégie de développement des affaires et de croissance

Stratégie relative aux infrastructures et aux biens immobiliers

NOTRE VISION

Améliorer la vie de nos membres au pays comme à l'étranger :

mentalement, socialement, physiquement et financièrement.

1

EXPÉRIENCE MEMBRE
ET EMPLOYÉ
EXCEPTIONNELLE



EXPÉRIENCE MEMBRE EXCEPTIONNELLE

**Nous sommes là pour nos
membres**

Accès numériques rapides

Nos membres peuvent accéder aux services et programmes essentiels des SBMFC plus facilement que jamais. Durant l'AF 2022-2023, nous avons fait un pas de géant dans les étapes pluriannuelles de la transformation numérique prévue dans la stratégie décennale 2020 des SBMFC.

SBMFC.ca

Un site Web, toute l'information

Nos membres nous demandaient un point d'accès unique en ligne, et nous les avons écoutés! Le 26 octobre 2022, le site SBMFC.ca a vu le jour, combinant SBMFC.com, connexionFAC.ca, SISIP.com et ReconnaissanceFC.ca.

- Information facile à trouver grâce aux nouvelles fonctions de recherche pensées pour les utilisatrices et utilisateurs
- Contenu local des Centres de ressources pour les familles des militaires (CRFM) accessible aisément comprenant des outils intégrés de géolocalisation
- Indicateurs permettant de mesurer, de moduler, d'améliorer et de personnaliser continuellement l'expérience membre
- Double des utilisatrices et utilisateurs sur le site Web entre octobre et décembre 2022 par rapport à la même période l'année précédente

Financière SISIP

Des conseils financiers à portée de main

Le lancement de deux applications numériques a permis d'améliorer l'expérience membre au moment de souscrire une assurance vie temporaire et de changer l'information des bénéficiaires.

Des webinaires sur demande en soutien à la littéracie et à l'éducation financières sont offerts grâce au nouveau partenariat de la Financière SISIP avec Enriched Academy, un chef de file canadien en matière de services de littéracie financière.

Programmes de soutien du personnel

Le logiciel opérationnel normalisé pour tous les terrains de golf des FAC permet maintenant une transition aisée lorsque les militaires sont mutés à une nouvelle base ou escadre. En vertu d'une nouvelle entente entre tous les clubs de golf des FAC, les golfeuses et golfeurs des FAC membres d'un club peuvent réserver une heure de départ et jouer gratuitement sur n'importe quel terrain des FAC au Canada.

CANEX.ca – Faire des achats de n'importe où

1,2 million de visites uniques et 6,8 millions de pages vues

14 000 commandes en ligne de membres de partout au pays

Économies de 136 000 \$ pour les membres Une FC grâce à la livraison gratuite et à l'option « Achetez en ligne, ramassez en magasin » de CANEX

« Service exceptionnel. C'est mon premier choix pour magasiner en ligne ce genre de produits. »

Communication avec nos membres

Notre nouveau site Web centralisé, SBMFC.ca, nous aide à mieux comprendre et à combler les besoins de nos membres dans nos communications externes. En étant capables de communiquer sur les réseaux sociaux et avec des courriels personnalisés selon les données sur les visiteurs et les indicateurs de navigation, nous pouvons proposer aux membres du contenu opportun, pertinent et adapté à la vie militaire. Résultat : le taux d'ouverture et d'engagement avec le contenu a grandement augmenté par rapport à l'année précédente et a atteint un sommet bien au-delà des normes du secteur.

Croissance de 295 % de l'engagement sur les réseaux sociaux par rapport à l'année précédente

Hausse annuelle de 18 % du nombre de visites sur le site Web

Taux d'ouverture des courriels de 33,8 % par rapport à une moyenne de 21,3 % dans le secteur

Taux d'interaction avec le contenu de 5,2 % par rapport à une moyenne de 2,6 % dans le secteur

Taux d'engagement sur les réseaux sociaux de 7,1 % par rapport à une moyenne de 0,31 % dans le secteur

CRFM virtuel – Un soutien partout et en tout temps

Le CRFM virtuel est un centre de services virtuels pour les membres, les vétéranes et les vétérans des FAC et leurs familles. Volet du CRFM virtuel, la Ligne d'information pour les familles (LIF) est une ressource centrale pour les gens ayant besoin d'aide, notamment les familles en situation de crise. Ouverte jour et nuit, tous les jours, dans 46 pays, la LIF a été essentielle pour plus de 8 000 familles des FAC durant l'AF 2022.

- 742 séances de counseling virtuel
- 1 028 appels de détresse en santé mentale
- 875 membres de familles ont demandé l'accès à des soins de santé
- 175 conjointes et conjoints de militaires ont demandé de l'aide avec leur recherche d'emploi
- 972 personnes ont demandé du soutien à la réinstallation et des conseils relatifs à la mutation
- 583 appels de réconfort
- 513 appels de collaboration aux CRFM et aux aumôniers et aumônieres
- 4 webinaires, avec 69 participantes et participants des CRFM, en soutien au réseautage informel
- 200 familles de personnel affecté à l'extérieur du Canada aidées grâce à l'expansion au reste du monde du Programme des services aux familles des militaires et des vétérans

Soutien à l'éducation

C'est en 2023 qu'est née l'équipe éducative des Services aux familles des militaires (SFM), qui donne aux familles des militaires qui déménagent les connaissances, l'encadrement et les outils nécessaires pour gérer les transitions scolaires dues aux mutations. Le service est offert en ligne par des conseillères et conseillers d'orientation formés, sans frais pour les familles des militaires.

Campagne sur les relations saines

En octobre 2022, nous avons rejoint 721 442 membres avec des publications payées et traditionnelles sur les réseaux sociaux, générant plus de 5 000 clics sur notre site Web, dans le cadre de notre campagne ciblant les militaires et leurs familles susceptibles d'avoir des difficultés relationnelles.

Résultat : notre CRFM virtuel a enregistré une hausse de 26 % des aiguillages en lien avec les relations saines durant ce mois.



Centre de services aux membres

Chacune de nos interactions avec les membres est une occasion de leur démontrer notre valeur. Le Centre de services aux membres Une FC, ouvert tous les jours, est un point de contact important pour la communauté des FAC.

Notre centre a aidé 42 % plus de membres par rapport à l'année financière précédente

- 80 395 conversations par courriel
- 64 % des courriels résolus en une réponse
- 16 808 appels
- 30 399 membres-clients aidés

« L'équipe a été très compréhensive, m'a aidé à trouver l'information que je cherchais et m'a même proposé une meilleure solution à mon problème. Je n'aurais pu demander mieux. »

Membre Une FC

95 % des membres qualifient le service d'EXCELLENT

« Un énorme merci à l'équipe pour sa grande rapidité d'action : elle a communiqué avec la compagnie aérienne pour régler mon problème et m'est revenue sans tarder. Vraiment impressionnant! Le service que j'ai reçu était exceptionnel et a dépassé mes attentes. Merci! Un service 10 étoiles! »

Membre Une FC

Bâtir la résilience des membres, de la communauté et des familles des FAC

Les programmes de conditionnement physique et de loisirs conçus pour les militaires et leurs familles renforcent la détermination, créent un sentiment d'appartenance collective et servent de réseau de soutien aux personnes en service. Comme de nombreuses activités ont repris en personne, les inscriptions aux programmes de loisirs des PSP ont grimpé en flèche durant l'AF 2022-2023, notamment les programmes de camps d'été, de loisirs et de conditionnement physique.

AF 2022-2023



61 %

Hausse des inscriptions au programme de loisirs



99 850 inscriptions

c. 62 093 durant l'AF 2021-2022

214 %

Double d'adhésions aux clubs de loisirs



35 295 membres

c. 11 228 durant l'AF 2021-2022

39 %

Hausse des inscriptions aux camps d'été



8 534 inscriptions

c. 6 120 l'année précédente

25 %

Plus d'enfants ayant besoin des services d'inclusion des PSP pour participer aux camps d'été



177 enfants

c. 142 durant l'AF 2021-2022



De nouveaux programmes de loisirs renforçant la résilience

De nouveaux programmes pour les enfants des militaires en déploiement, les adolescentes et adolescents et les militaires célibataires vivant dans les bases et les escadres font la promotion de saines habitudes de vie, aident à créer des liens sociaux et favorisent les relations saines.

STAR

Le programme Santé totale au moyen de l'activité récréative (STAR) a été lancée dans 35 localités au Canada, aux États-Unis et en Europe. Destiné aux enfants, il repose sur un programme normalisé appuyé par la recherche qui mobilise les jeunes par le sport et le jeu pour les inciter à faire des choix sains et renforcer leur résilience.

Aventuriers en herbe

Ce programme de leadership pour les adolescentes et adolescents de militaires âgés de 13 à 16 ans se veut la suite logique des programmes STAR et Champions. Les activités sont axées sur le renforcement de l'esprit d'équipe, de l'activité physique et de la prise de décisions.

SOLO

Les militaires célibataires vivant dans une base ont accès au programme SOLO, qui comprend différents services récréatifs, sociaux et communautaires en soutien à la croissance personnelle, professionnelle et sociale. En participant à des activités stimulantes en dehors du travail, les militaires célibataires se sentent plus près de leur communauté et ressentent moins le stress de la vie militaire.

Soutenir les familles des militaires, des vétérans et des vétérans tout au long du parcours

Programme Famille et amis

En cas de maladie ou de blessure, c'est la famille du militaire, de la vétérane ou du vétéran qui constitue son réseau de soutien physique et psychologique pendant la réadaptation. Grâce au programme Famille et amis créé durant l'AF 2022-2023, 71 familles et amies ou amis ont accompagné leurs proches aux Warrior Games 2022 à Orlando, en Floride.

« Le parcours des guerriers blessés est habituellement solitaire, isolé, douloureux et difficile. Souvent, ils le traversent seuls, car ils ne veulent pas imposer ce fardeau à autrui. En y participant aux côtés de ma conjointe, j'ai pu l'aider directement et lui donner le soutien émotionnel dont elle avait besoin pour traverser cette épreuve physique. Nous avons pu discuter avec les familles d'autres athlètes de nos forces et réussites; nous avons eu le sentiment de ne pas traverser seuls ce parcours vers la guérison. »

Programme de transition de la vie militaire à la vie civile

Les familles qui quittent les FAC sont confrontées à des difficultés particulières dans leur transition à la vie civile.

Quelque 525 personnes ont pris contact avec une conseillère ou un conseiller en transition pour les familles à Borden, à Petawawa, à Valcartier et dans la région de la capitale nationale dans le cadre du Groupe de travail sur une transition harmonieuse afin d'obtenir du soutien et des conseils personnalisés pour leur passage volontaire à la vie civile.

« Le conseiller en transition familiale a su répondre à mes questions concernant le passage à la vie civile de mon fils. Le plan personnalisé créé pour ma famille et moi a été fort utile : il comprenait des ressources et de l'aiguillage vers des services dont nous avons besoin durant cette période. »

Membre d'une famille des FAC

Programme pour les familles des vétérans

Des 6 982 interactions avec des militaires libérés pour raisons médicales ou en voie de l'être, 2 102 personnes ont reçu du soutien par l'entremise de ce programme personnalisé, qui les a aidées à traverser les processus médicaux, financiers, mentaux et sociaux afin de réussir leur transition à la vie après le service.

Service de télémédecine pour les familles des vétérans

C'est 1 026 membres de familles de vétérans et vétérans qui ont reçu une consultation virtuelle avec une ou un médecin par l'entremise du Service de télémédecine pour les familles des vétérans; 1 100 prescriptions et 65 billets de consultation avec une ou un spécialiste ont été donnés.



Promotion de la santé



98 172 participantes

et participants aux 1 369 ateliers

Hausse de 54 % des inscriptions par rapport à l'année précédente



612 cours

suivis par 5 469 personnes

Préparer nos troupes aux exigences physiques du déploiement

Nous soutenons la communauté des FAC chez nous et durant les opérations

Voir à ce que les membres des FAC soient aptes au service

Refonte de la Qualification militaire de base

Pour augmenter le nombre de recrues, la formation de la Qualification militaire de base (QMB) est passée de 10 à 8 semaines. Elle a été offerte à plus d'endroits durant l'AF 2022-2023 pour permettre à un plus grand nombre de recrues d'y participer. Un tout nouveau programme de conditionnement physique préalable, le programme virtuel de conditionnement physique en vue de la QMB, aide les recrues à se préparer aux lourdes exigences de celle-ci. Dans les deux cas, des exercices pour le mieux-être des femmes sont prévus dans une optique de prévention des blessures.

Accélération des évaluations FORCE

Nous avons accéléré les évaluations FORCE au cours de l'AF 2022-2023 en les effectuant virtuellement et en personne. L'évaluation annuelle de la condition physique confirme que les troupes maintiennent la norme de condition physique opérationnelle minimale. Plus des deux tiers des membres de la Force régulière y ont participé cette année, une hausse de 23 % par rapport à l'AF 2021-2022, ce qui nous ramène aux taux prépandémie.

Détection des risques de blessures pour une intervention précoce

Tous les programmes d'évaluation des PSP ont été revus durant l'AF 2022-2023 pour y inclure des seuils de détection des risques de blessures de sorte à pouvoir offrir de la « préadaptation » aux candidates et candidats plus susceptibles de se blesser, selon la recherche faite par l'équipe des SBMFC.

Sur le terrain avec les troupes

Soutien direct aux opérations et aux déploiements

Les PSP font partie intégrante des opérations de déploiement des FAC puisqu'ils procurent du personnel civil essentiel et aident à la formation physique, sociale et financière, selon ce qui est exigé d'eux, avec flexibilité et agilité.

Ce sont eux qui administrent le programme d'aide de retour au domicile en congé (ARDC) pour toutes les petites missions de longue durée et supervisent l'Op Père Noël.

Personnel civil affecté à des missions

Les PSP ont recruté, formé et affecté du personnel pour assurer des services de coiffure et de vente au détail, ainsi que des programmes de conditionnement physique, de sports et de loisirs dans le cadre des opérations.

Opérations directement appuyées par les PSP au cours de l'AF 2022-2023

Opération IMPACT au Moyen-Orient

Opération REASSURANCE-FOT en Europe centrale et orientale

Opération PROJECTION avec des alliés navals partout dans le monde

Décompression dans un tiers lieu en appui aux troupes revenant d'opérations de déploiement

Soutien direct aux opérations



642

réservations de déplacement



par l'intermédiaire du programme d'ARDC pour 16 missions de déploiement

28 300 \$ en rabais de carte de crédit



redistribués aux programmes de bien-être et de maintien du moral pour les opérations de déploiement

59

membres du personnel des PSP



recrutés, formés et affectés à quatre opérations

963 000 \$ en profits



provenant des points de vente au détail des PSP redistribués aux fonds des unités

Faire briller les FAC par le sport

Le programme de sports des FAC permet de développer des qualités militaires essentielles, comme l'esprit de corps, et de stimuler le moral. En cette année de retour aux sports en personne, l'accent a été mis sur les sports extérieurs à l'échelle nationale. À l'échelle locale, les camps d'entraînement et de formation ont aidé les participantes et participants à retrouver leurs habiletés sportives et leur condition physique d'avant la pandémie.



8 678

personnes ont participé à la Journée du sport des FAC



450

militaires ont pris part à l'initiative Femmes dans le sport



85

athlètes ont participé aux camps d'entraînement régionaux



Le retour des compétitions sportives régionales, nationales et internationales ont poussé les athlètes, les officielles et officiels et les vétéranes et vétérans des FAC à repousser leurs limites et a mis en avant les valeurs des FAC et du Canada sur tous les plans.

32 membres des FAC ont participé

aux Jeux Invictus à La Haye, aux Pays-Bas, aux côtés de 500 athlètes de 20 pays.

35 membres des FAC

étaient parmi les 200 athlètes des Warrior Games à Orlando, en Floride.

114 participantes et participants ont repris

les compétitions en personne aux championnats mondiaux du CISM.

2 682 athlètes se sont affrontés

aux compétitions régionales des FAC.

755 athlètes et 58 officielles et officiels

ont assisté aux championnats nationaux des FAC.

31 membres des FAC ont reçu du soutien

pour participer à des compétitions sportives civiles.

« Le sport nourrit le sentiment d'appartenance, peu importe notre grade, notre métier, notre genre ou notre religion. Il peut regrouper des gens dans un contexte plus décontracté pour susciter l'esprit d'équipe. »

Membre des FAC

« En tant que championne des Jeux mondiaux militaires et maintenant olympienne, c'est mon devoir de faire connaître les FAC au pays et à l'étranger. J'ai pu transmettre mes expériences sportives et militaires à la génération qui me succède, dans l'espoir d'inspirer et de stimuler le leadership dans nos forces armées. »

La mat 2 Yvette Yong, réserviste et olympienne



Protéger le mieux-être financier de la communauté des FAC

Prêts et subventions totalisant 5,3 M\$

distribués à 1 213 familles des FAC ayant besoin d'aide financière



29 740

rencontres avec la clientèle, en personne et en mode virtuel

7 163 séances de counseling financier



3 508 familles

ayant reçu des conseils ainsi que de l'éducation et de l'aide de nature financière – une hausse de 50 % par rapport à l'année précédente

259



séances d'éducation financière données à 895 membres offerts dans le cadre d'un nouveau partenariat avec Enriched Academy

5 172 nouvelles clientes et nouveaux clients d'assurance vie, pour une couverture totalisant 878 M\$



2 470 nouvelles clientes

et nouveaux clients pour les placements, pour un total de 752 M\$ en biens administrés



72 000 \$ d'économies

totales pour la clientèle ayant des portefeuilles de placements consolidés

Financière SISIP

La Financière SISIP a poursuivi son aventure de numérisation et de transformation du modèle, du format, du moment et du lieu d'offre de services, de programmes et de produits, notamment par un investissement continu dans l'organisation pour répondre aux besoins des militaires. Notons les réalisations suivantes :

- Élargissement des équipes consultatives et de soutien pour servir plus de clientes et clients
- Augmentation de la capacité et de l'efficacité opérationnelles dans l'ensemble de l'organisation
- Arrivée d'expertes et experts-conseils pour assurer l'application des pratiques exemplaires dans toutes les relations avec la clientèle
- Expansion de l'offre de produits d'investissement avec rabais sur les frais pour la clientèle
- Mise en place du programme d'expérience des militaires en voie de libération permettant de donner à plus de 33 000 membres de la Force régulière et de la Force de réserve des conseils cruciaux sur le régime de retraite et les assurances des FAC afin qu'elles et ils fassent des économies et prévoient, avant leur libération, leur vie après leur carrière militaire
- Création de l'équipe d'information décisionnelle pour mieux comprendre les besoins financiers des militaires et éclairer les décisions opérationnelles afin de leur offrir une valeur ajoutée
- Obtention de 85 M\$ et exécution des rajustements rétroactifs liés à l'assurance invalidité prolongée (AIP) des FAC à la solde des militaires au moment de leur libération (période d'admissibilité du 1^{er} avril 2018 au 31 mars 2021)
- Obtention de l'approbation du MDN/des FAC pour la mise en place d'un programme actualisé d'AIP FAC d'ici le 1^{er} avril 2024
- Collaboration avec le ministère de la Justice et le Conseiller juridique des Forces canadiennes pour conclure une entente finale et coordonner les efforts avec Manuvie afin d'embaucher et de former le personnel requis pour administrer les paiements de l'entente du recours collectif Logan à compter de 2023

Qui dit santé financière des militaires dit retombées pour la communauté des FAC

Les familles des FAC doivent jongler avec des taux d'intérêt élevés, l'inflation sur le prix des biens et services et l'augmentation de la facture énergétique. Les programmes des SBMFC et de leurs partenaires viennent les aider à maximiser chaque dollar, à gérer leurs finances avec confiance et à bien planifier leur avenir. Nous négocions au nom de la communauté de la Défense pour obtenir des rabais et des économies appréciables pour nos membres.

Et qui dit bonne santé financière des membres, dit hausse des sommes réinjectées dans les programmes destinés à la communauté des FAC.

Économies signées CANEX

La population canadienne est confrontée à la hausse du prix du panier d'épicerie, et les familles des militaires ne font pas exception. Grâce à la politique de prix égalé de CANEX, les membres Une FC ont économisé 175 000 \$, dont environ 60 % sur des produits de consommation.

Les membres Une FC ont récolté plus de 1 M\$ grâce à leur participation au programme Primes CANEX et ont échangé une valeur de 832 000 \$ en points afin d'acheter des produits CANEX.

La Personnelle, compagnie d'assurances

Une couverture personnalisée et des taux exclusifs, réinvestis dans les FAC.

- Tarifs de groupe préférentiels sur les assurances habitation et automobile pour la communauté militaire
- Aucune pénalité pour l'interruption de couverture des familles affectées à l'étranger qui reviennent au Canada
- Hausse de 6 % des revenus ayant entraîné une réinjection supplémentaire de fonds dans les programmes des SBMFC au cours de l'AF 2022-2023

Programme de chauffage de CANEX

L'expansion stratégique du programme de chauffage de CANEX est arrivée à point dans la dernière année financière, alors que les familles des militaires commençaient à sentir l'incidence de la hausse des coûts énergétiques. Le programme a été simplifié en juillet 2021, sous la forme d'un rabais négocié de huit cents le litre pour l'ensemble des membres Une FC admissibles. Le rabais est maintenant appliqué directement sur la facture de la clientèle, bonifiant les économies.

- Hausse de 460 % de l'utilisation du programme par les membres dans la dernière année, suivant une campagne d'information en novembre et décembre 2022 sur le soutien offert
- Réduction de 85 % des coûts administratifs qui a fait bondir les revenus du programme durant l'AF 2022-2023

Services bancaires pour la communauté de la défense canadienne avec BMO

Grâce au partenariat avec BMO, les membres continuent de profiter d'opérations bancaires quotidiennes sans frais, ce qui représente une économie annuelle de près de 500 \$ par personne. De plus, les hypothèques personnalisées et flexibles, qui suivent les militaires lors de leur mutation, sont précieuses en cette période de taux d'intérêt élevés.

- 25 000 familles des FAC ont une hypothèque auprès de BMO.
- Plus de 98 000 membres de la communauté des FAC ont économisé ensemble 16,8 M\$ en frais bancaires mensuels.
- Le partenariat avec BMO a généré 1 147 M\$ en revenus pour les SBMFC durant l'AF 2022-2023, une hausse de 100 000 \$ par rapport à l'année précédente.

Reconnaissance des membres Une FC

Cette année, le Programme de reconnaissance des Forces canadiennes a été renommé le Programme de reconnaissance des membres Une FC. De nouveaux partenariats avec des entreprises locales canadiennes s'ajoutent continuellement, ce qui permet aux membres, aux vétérans et aux vétérans des FAC et à leurs familles de réaliser d'importantes économies sur les voyages, les hôtels, les marchandises, ainsi que sur les biens et services ménagers.

Plus de 3,1 M\$

directement réinjectés par la
Financière SISIP et CANEX dans
les bases et les escadres



La Financière SISIP et CANEX ont maintenu

leur versement annuel de **3,1 M\$**
aux bases et aux escadres.

**CANEX fait équipe avec plus de
200 magasins de fourniture vendant de la
marchandise**

**spécialement pour les membres des
FAC.** CANEX redistribue **10 %** du produit
des ventes de ces magasins à ceux-ci, soit
68 000 \$ pour les fonds des unités et des
régiments durant l'AF 2022-2023.

15 %



**des recettes de
CANEX, soit 35 238 \$**

ont été versées à Appuyons
nos troupes et à Sans limites.

Le Programme de reconnaissance des bénévoles CANEX

offre **100 000 \$** en subventions annuelles pour
reconnaître les efforts généreux et le don de
temps des bénévoles servant la communauté
des FAC.

Fonds Appuyons nos troupes

Par l'entremise du Fonds Appuyons nos troupes et
du Fonds Sans limites, les œuvres de bienfaisance
officielles des FAC, la communauté des FAC a
reçu de l'aide financière sous différentes formes,
notamment les suivantes :

- 344 familles ont bénéficié d'une aide financière
d'urgence.
- 128 familles ont profité du Programme de
paniers des Fêtes.
- 98 bourses d'études et 32 bourses ont été
octroyées à des conjointes et conjoints et des
personnes à charge de militaires.
- 159 familles qui s'occupent d'un enfant ayant
des besoins spéciaux ont reçu des fonds.
- 86 membres des FAC ont reçu de l'aide pendant
leur hospitalisation.

Souligner la générosité de notre communauté militaire

Récupération alimentaire de Deuxième récolte

- 57 000 \$ en dons alimentaires dans les magasins
de détail CANEX partout au pays
- 14 496 repas servis aux familles canadiennes
dans le besoin
- 25 partenariats avec des organismes sans but
lucratif du Canada

Campagne CANEX redonne à la communauté

- 11 800 dons individuels de la communauté des
FAC dans les magasins de détail CANEX et en
ligne
- 61 300 \$ amassés pour Appuyons nos troupes et
Sans limites grâce à deux campagnes

EXPÉRIENCE EMPLOYÉ EXCEPTIONNELLE

Le personnel, c'est l'âme de notre organisation

Nous sommes résolus à créer un milieu de travail accueillant, inclusif et stimulant, à l'image de nos valeurs fondamentales, afin de veiller au bien-être physique, mental, émotionnel et social de nos membres.

**Forts de plus de
4 000 personnes**

**34 % du personnel des SBMFC fait partie
de la communauté des FAC**



12 % sont des vétérans, des vétérans ou des membres en service

15 % sont des conjointes et des conjoints de militaires

7 % sont des enfants de membres des FAC

CORE, pour bien garder le contact

Le personnel dispose maintenant de nouveaux outils pour s'entraider et accéder à l'information essentielle sur les SBMFC. L'application mobile intranet CORE a été lancée durant l'AF 2022-2023, comme nouvelle version de notre plateforme de communication interne. Plus de 400 membres du personnel choisissent maintenant l'application plutôt que la version sur ordinateur. C'est un avantage pour ceux et celles qui n'utilisent pas un ordinateur de bureau dans leurs tâches quotidiennes.

« J'aime l'appli mobile, presque plus que la version Web! Elle est vraiment facile à utiliser, et je reçois les notifications directement sur mon téléphone. Ça me permet de toujours garder le contact! »

Robin Ross, chef des ressources humaines

Une expérience d'intégration remarquable

En mars 2023, le plus récent composant de notre système de gestion des talents a été lancé, soit INTÉGRATION/MONTALENT. L'assistant numérique envoie des courriels de notification décrivant les étapes d'intégration pour une expérience personnalisée. C'est une autre mesure visant à harmoniser l'expérience employé dans l'ensemble de l'organisation, dans une optique de recrutement et de maintien en poste.

Notre engagement envers la diversité, l'équité et l'inclusion (DEI)

Aujourd'hui et demain, aux SBMFC, un milieu de travail sain et respectueux où l'ensemble du personnel est à l'abri de la discrimination et a les mêmes chances est d'importance primordiale. À notre avis, c'est la diversité des horizons, des expériences et des compétences de notre personnel qui est à l'origine des solutions et idées novatrices. Quand le personnel se sent apprécié, il est motivé au travail et apporte ses points de vue et ses expériences au collectif pour offrir le meilleur service qui soit à nos membres.

Nous sommes déterminés à travailler à l'atteinte de nos cibles annuelles pour améliorer la diversité de la composition démographique de notre personnel.

	Pourcentage du personnel	Cible
Femmes	62,20 %	56,60 %
Personnes autochtones	3,55 %	4,60 %
Personnes handicapées	6,98 %	9,40 %
Membres des minorités visibles	8,28 %	15 %

Mesures pour la création d'un milieu de travail sûr, inclusif et respectueux

La prise d'actions concrètes est un élément central du *Plan de diversité et d'inclusion 2021-2024 des SBMFC* et consolide notre rôle de partenaires du Centre canadien pour la diversité et l'inclusion.

- Nous avons lancé un projet pilote avec des organismes locaux de groupes désignés pour trouver des candidates et candidats qualifiés et nous aider à comprendre les défis auxquels différentes communautés sont confrontées.
- Les cadres ont suivi une formation sur la DEI en janvier 2022 et ont renouvelé leur engagement à appliquer les stratégies de DEI dans leurs plans d'action et de direction, à promouvoir la DEI et à diffuser leurs connaissances dans toute l'organisation.
- Nous avons levé le drapeau LGBTQ2SIA+ au quartier général en solidarité avec le Mois de la fierté en juin.
- Nous avons créé un espace où les gens peuvent raconter leur histoire pour favoriser l'apprentissage par l'expérience d'autrui.
- Notre série de formations sur la DEI pour le personnel s'est poursuivie avec les séances *Comprendre la DEI* et *Langage inclusif*.

Retour dans les bureaux du quartier général

Le personnel du quartier général a entamé un retour au travail en personne, à temps plein ou à temps partiel, à l'automne 2022. Pendant la pandémie, les activités se sont poursuivies à distance sans grande interruption, et c'est grâce au travail de notre personnel. Le toit du quartier général a été endommagé en août 2021. La majorité des travaux de réparation ayant été faits durant l'AF 2022-2023, le quartier général est en voie de devenir plus sûr, plus sain et plus moderne qu'il ne l'était avant la pandémie.

Le retour au bureau nous permet d'évaluer nos besoins opérationnels, notamment les postes qui conviennent le mieux au travail en personne, à distance ou en mode hybride. Continuer à offrir des modes de travail flexibles demeure un élément important de notre stratégie concurrentielle de recrutement et de maintien de l'effectif, surtout que bon nombre des membres de notre personnel déménagent selon les affectations militaires de leur famille.



2

MATURITÉ ORGANISATIONNELLE ET INNOVATION



MATURITÉ ORGANISATIONNELLE ET INNOVATION

Moderniser l'infrastructure numérique pour protéger les données et améliorer l'expérience membre et employé

Intendance des données

Les SBMFC ont adopté une stratégie de priorisation des solutions infonuagiques pour gérer le risque associé à la reprise après sinistre d'une manière financièrement responsable. Entre septembre 2022 et janvier 2023, nous avons procédé à la migration de plus de 130 serveurs situés au quartier général des SBMFC vers le nuage Microsoft Azure, en ne perturbant que minimalement les activités.

- Élimination du risque de point de défaillance unique et de perte de données grâce à la reprise après sinistre intégrée
- Hausse importante des capacités de cybersécurité et de l'efficacité des activités
- Économies annuelles de 200 000 \$, sans mise en place d'une installation de serveurs hors site pour la reprise après sinistre

« Les SBMFC ont réalisé en janvier un test d'intrusion externe de leur plateforme Microsoft Azure, sans avvertir l'équipe des opérations de cybersécurité. L'alerte précoce a informé l'équipe rapidement, ce qui lui a permis d'agir immédiatement et d'ainsi protéger le site. »

Cybersécurité renforcée

Les SBMFC prennent très au sérieux la protection des données de la clientèle et du personnel. La cybersécurité est une priorité de tous les instants : nous nous assurons de mettre en place en temps opportun des procédures, des processus et des technologies de pointe capables de suivre l'évolution constante des menaces. Nous procédons continuellement à l'évaluation des mécanismes de protection pour vérifier qu'ils sont adéquats et que les mesures de suivi et d'alerte sont fonctionnelles en tout temps. Les méthodes de gouvernance, de risques et de conformité sont examinées pour valider la maturité de l'environnement en place et l'améliorer sans cesse.

- Plus de 90 000 courriels d'hameçonnage bloqués
- Plus de 16 000 attaques individuelles aux pare-feu périmétriques
- Plus de 800 types d'attaques différents repérés grâce aux capacités supérieures de catégorisation des pare-feu
- 4 056 cyberalertes générées et traitées

Mises à niveau numériques de CANEX

Dans le cadre d'une nouvelle collaboration avec CANEX et les Services de l'information (SI), une équipe de 10 spécialistes des SI a été créée pour mettre en place, gérer et maintenir des technologies propres au commerce de détail afin de rendre les livraisons plus efficaces et d'améliorer l'expérience client.

CANEX a mis à niveau tous les terminaux Vision de Jesta (points de vente et serveurs) dans ses magasins en installant la plus récente version du système d'exploitation Windows 10 aux fins de la conformité à la norme de sécurité des données de l'industrie des cartes de paiement (PCI DSS).

Pour une expérience client sans heurts avec la Financière SISIP

La Financière SISIP a lancé un projet pluriannuel de déploiement d'un nouveau logiciel de gestion des relations avec la clientèle combinant les communications par téléphone, en personne et en ligne pour simplifier et personnaliser l'expérience client.

- Options en libre-service pour les utilisatrices et utilisateurs

- Système de réservation intégré permettant à la clientèle de prendre rendez-vous avec les conseillères et conseillers sur la plateforme de leur choix
- Ajout possible de fonctionnalités pour améliorer l'accès de la clientèle à des solutions, de l'information et des conseils financiers adaptés à leur style de vie

« Ces outils simplifient les processus, comme la signature de documents en ligne, et multiplient les façons, autres que les voies traditionnelles, dont les membres des FAC peuvent communiquer, comme les plateformes mobiles, le centre d'appels et le site Web. »

Programme d'entreprise numérique

La Division des SI aussi met l'accent sur la gestion et la mise en œuvre continues de programmes et de projets de GI/TI pour le compte des SBMFC, à l'appui de la modernisation des processus opérationnels des BNP visant à être plus efficaces et pertinents pour la communauté des FAC. Tous les projets sont réalisés au titre du programme d'entreprise numérique (PEN).

26 projets du PEN

- 12 terminés
- 14 en cours

Comme pour tout plan de dépenses en capital, le plan d'investissement technologique (PIT) demeure essentiel à l'atteinte des objectifs futurs des SBMFC, en particulier compte tenu des exigences croissantes liées aux services numériques et à l'environnement de travail.

21 projets du PIT

- 12 terminés
- 9 en cours

ServiceNow pour le personnel

Le personnel des SBMFC dispose maintenant d'une plateforme infonuagique centralisée pour la résolution autonome des problèmes techniques, les demandes de soutien technique et le signalement des pannes. Il peut suivre les demandes de soutien technique, de leur création à leur résolution. Il peut aussi trouver des solutions lui-même dans la base de données consultable répertoriant les problèmes technologiques courants, ce qui devrait réduire le nombre de courriels envoyés à la Division des SI.

Technologie financière

Un recycleur haute vitesse de billets et de pièces de monnaie CashTech a été installé à Kingston et à Gagetown dans le cadre d'un projet pilote, et on a pu constater une réduction des manipulations d'espèces par les caissières et caissiers locaux des BNP, une économie de temps pour le personnel de première ligne et de la comptabilité ainsi qu'une diminution du temps d'attente pour les militaires. La machine a la cote de sécurité UL291 et correspond à la classification de sécurité TL-15 du MDN.



Réitérer notre engagement envers la reconstitution des FAC

Stratégie des FAC en matière de sports, un changement de cap

La Stratégie des FAC en matière de sports a été lancée en octobre 2022 dans une optique d'harmonisation de l'orientation stratégique avec *Protection, Sécurité, Engagement : la politique de défense du Canada*, la *Stratégie globale en matière de santé et de bien-être*, la *Stratégie de maintien des effectifs des FAC* et les efforts de reconstitution des FAC. L'objectif : maximiser la contribution des sports des FAC au bien-être mental, social et physique et en faire un vecteur d'importance dans les FAC. Les résultats d'étude et le premier rapport annuel sur la Stratégie seront publiés en juin 2023.

« Le sport est vraiment l'un des meilleurs professeurs qui soient. J'ai appris de première main ce que nous en retirons : comment persévérer, comment faire partie d'une équipe et comment accepter les défaites. Les disciplines individuelles et d'équipe offrent toutes deux l'occasion de faire preuve de cran, de force et de leadership, et nous encouragent à croire en nous. Elles renforcent non seulement notre esprit de corps, mais aussi notre bien-être physique, mental et social. »

Lgén Frances Allen, vice-chef d'état-major de la défense, athlète, gérante d'équipe et présidente d'honneur

Politique des FAC en matière de sports

La Politique des FAC en matière de sports est au cœur du programme de sports des FAC et de la Stratégie des FAC en matière de sports. Élaborée au cours de l'AF 2022-2023, elle est structurée de sorte à améliorer la gouvernance, à réduire les risques

et à rapprocher les sports des grands objectifs des FAC. Elle donne des lignes directrices sur l'offre et la prestation des programmes sportifs, les rôles et responsabilités entourant l'exécution de ces programmes, leur structure et l'admissibilité à y participer, notamment le statut de service, les exigences de déplacement et les blessures ou les handicaps.

Mieux-être des femmes et femmes dans le sport des FAC

Du financement a été accordé pour la mise en place de services de mieux-être pour les femmes dans les FAC, notamment l'instauration de programmes pré et postnataux, ainsi que l'élargissement des occasions sportives pour la gent féminine. Ces initiatives visent à promouvoir le leadership des femmes, à combler l'écart dans le financement des sports pour les femmes dans les FAC et à favoriser la participation égale des femmes. L'offre de sports adaptés se veut un incitatif à l'intérêt et à la participation des femmes dans les sports des FAC, mais aussi une façon d'optimiser l'incidence de ceux-ci sur le mieux-être physique, social et mental des femmes. De manière plus générale, les programmes destinés aux femmes appuient, par l'offre de formations personnalisées dans un environnement sûr et positif, les objectifs de hausse du nombre de femmes dans les forces armées définis dans la Politique de défense.

Nouvelle orientation stratégique pour le programme de promotion de la santé des PSP

Cette année, nous soulignons le 20^e anniversaire de la promotion de la santé auprès des membres et des communautés des FAC partout au Canada.

Le *Plan stratégique national sur la prestation du programme de promotion de la santé des PSP de 2022-2027* a été lancé en novembre 2022. Il établit la mission et la vision pour la promotion de la santé et est le fruit d'une consultation exhaustive des parties prenantes des programmes des Services de santé des Forces canadiennes ainsi que des représentantes et représentants des équipes sur le terrain partout au pays. Il expose neuf activités prioritaires, au diapason des priorités des FAC, qui outilleront les équipes de commandement locales pour la création d'environnements sains où les militaires peuvent s'épanouir.

« Environ toutes les deux semaines, quelqu'un vient me voir pour me dire : "J'ai suivi le cours de sensibilisation au suicide que vous avez donné (la semaine dernière, le mois dernier, même il y a dix ans) et grâce aux compétences que j'ai acquises, une personne est en vie aujourd'hui." »

Spécialiste de la promotion de la santé,
Petawawa

Optimiser la préparation physique de nos troupes

Trousses FORMeFIT en soutien aux efforts de reconstitution des FAC

L'équipe de conditionnement physique des PSP a fourni 40 trousses FORMeFIT pour améliorer les évaluations FORCE des réservistes et, ultimement, la prise de décisions à tous les échelons de l'Armée, notamment l'état de préparation opérationnelle de la Réserve. Actuellement, la 34^e et la 35^e brigades utilisent les trousses FORMeFIT. Le déploiement se poursuivra progressivement durant l'AF 2023-2024 pour que toutes les brigades aient reçu des trousses d'ici le 31 mars 2024.

Révision de la Qualification militaire de base des officiers

Les SBMFC travaillent avec le Centre d'instruction au combat de Gagetown pour déterminer la charge de formation des officiers qui en sont à la première phase de leur instruction pour l'Armée. En soutien à cette initiative, les SBMFC veulent employer une ou un spécialiste de l'entraînement en force et du conditionnement physique des PSP, rémunéré localement, qui examinera le curriculum actuel, recueillera des données sur son incidence et relèvera les points à améliorer.

Essais du programme Générer la résilience aux blessures par l'entraînement

Une nouvelle étude du programme Générer la

résilience aux blessures par l'entraînement (GRIT) réalisée à Borden porte sur la sensibilisation aux pratiques exemplaires d'entraînement et les interventions de réduction du nombre de blessures chez les femmes. À Borden, il y a plus de candidates à l'école de métiers que dans la plupart des cours de la période de perfectionnement 1 de l'Armée.

Les SBMFC ont mis à l'essai le programme GRIT à Meaford, en plus de faire une étude sur la prévention des blessures à l'École de l'Artillerie.

Améliorer la surveillance de notre organisation à vocation sociale

Nouveaux postes de direction

Deux postes créés durant l'AF 2022-2023 augmentent l'indépendance et améliorent la gouvernance des SBMFC, ce qui était rendu nécessaire par une vérification de la gouvernance interne.

- Le conseiller juridique en chef du nouveau bureau des services juridiques permet aux SBMFC d'obtenir rapidement des conseils juridiques sur tous les programmes des BNP et du Personnel des fonds non publics, Forces canadiennes sans passer par les conseillères et conseillers du MDN et des FAC.
- Le chef du secrétariat général prépare et synchronise les ordres du jour et les comptes rendus de décisions des réunions des conseils et des comités, améliorant ainsi les processus de direction internes.

Réitération de notre engagement envers l'environnement

Les répercussions environnementales de nos activités continuent de faire partie intégrante de nos décisions. Les nouvelles *Directives provisoires sur l'offre de soutien environnemental* facilitent la collaboration entre les partenaires environnementaux pour les programmes et les activités des BNP.

Soutien aux femmes et à l'égalité des genres

Les SFM ont mis en place un centre d'expertise dans le cadre de l'Analyse comparative entre les sexes Plus (ACS+) et créé un groupe de travail sur la violence fondée sur le sexe et la violence conjugale pour trouver de nouvelles approches et instaurer d'autres services pour les familles des militaires. Avec l'aide de spécialistes des FAC, les SFM ont remanié les DOAD 5044-4, *Violence en milieu familial*, pour y inclure le nouveau mandat de l'Équipe consultative sur la violence familiale.

Optimiser la surveillance des programmes

Les SFM et la Division des finances ont signé un accord sur les niveaux de service relatifs à des examens financiers ainsi que de conformité de la gouvernance et d'assurance pour les programmes des SFM, les CRFM sans but lucratif constitués en personne morale en vertu d'une loi provinciale et les services des SFM à l'étranger.

Améliorer la gouvernance du Conseil consultatif et de surveillance des BNP

D'après les recommandations formulées en octobre 2020 par le sous-ministre adjoint, plusieurs initiatives ont été proposées pour améliorer la structure de gouvernance du Conseil consultatif et de surveillance des BNP (CCSBNP) :

- Le chef d'état-major de la défense demeurera président du CCSBNP, et la vice-chef d'état-major de la défense assurera la vice-présidence.
- Jusqu'à trois spécialistes externes possédant de l'expertise dans les secteurs d'activité des BNP seront invités à siéger au CCSBNP.
- Le président du comité de la vérification siège maintenant au CCSBNP.
- Une formation d'orientation a été préparée et donnée à l'ensemble des membres du CCSBNP.
- Le CCSBNP se réunira quatre fois par année en personne; les membres ne pourront s'y faire remplacer ou représenter.

Les membres suivront aussi une formation structurée sur la lecture des états financiers et la compréhension des vérifications, et la chef des ressources humaines fera régulièrement le point avec le CCSBNP sur l'équité salariale et les négociations collectives.

Investir dans la formation du personnel pour mieux servir nos membres

Financière SISIP

Le programme *Conseils pour une meilleure croissance* a été instauré pour faire évoluer et pour normaliser les interactions entre la clientèle et les conseillères et conseillers partout au pays. Il comprend des examens mensuels de la planification opérationnelle et des ordres du jour par les conseillères et conseillers et les gestionnaires, établit des processus d'encadrement et de rétroaction par les gestionnaires, définit des ordres du jour normalisés pour les rencontres avec la clientèle, et soutient l'utilisation d'outils, de listes de contrôle, de procédés de génération de clientèle potentielle et de processus de gestion des possibilités uniformes.

Deux chefs des services professionnels ont été nommés pour préparer des normes consultatives, des formations et des activités d'encadrement, et assurer l'utilisation cohérente des outils de planification financière. Chaque secteur d'activité a maintenant sa ou son chef des services professionnels : assurances, planification et investissements, et counseling financier.

Services aux familles des militaires

Après la publication de la stratégie sur les données de la division en juin 2022, 177 membres du personnel des SFM ont suivi une formation sur la gestion des données.

Sensibilisation à la cybersécurité

Une campagne de simulation d'hameçonnage a été menée à l'échelle de l'organisation en décembre 2022. Un nombre beaucoup plus élevé d'utilisatrices et utilisateurs ont signalé des courriels suspects, et un pourcentage moins élevé de destinataires ont ouvert les courriels hameçons. Les personnes qui ouvrent à répétition ces courriels devront suivre une formation de sensibilisation à l'hameçonnage. La tendance à l'hameçonnage des SBMFC se chiffre à 23,9 %, ce qui est inférieur à la moyenne du secteur, soit 26,8 %.



3

VIABILITÉ FINANCIÈRE



VIABILITÉ FINANCIÈRE

Faits saillants financiers

CANEX/NATEX

Tout au long de l'AF 2022-2023, l'équipe CANEX/NATEX a continué à faire face à des défis dans le milieu de la vente au détail, alors que des risques économiques émergents ont accentué la pression sur la réalisation des cibles financières. La perte nette consolidée pour l'AF 2022-2023 s'élève à 4,9 M\$, comparativement à 2,7 M\$ l'année précédente. La marge brute est restée stable à 19,8 % sur 12 mois, tandis que les frais d'exploitation ont augmenté de 3 M\$ par rapport à l'année précédente en raison de la hausse des salaires et des avantages sociaux.

Malgré tout, l'équipe a continué à améliorer sa gamme de produits, ses services, ses programmes, ses processus opérationnels et sa technologie pour faire écho aux tendances et aux pratiques exemplaires du secteur.

- Les magasins de détail CANEX ont enregistré un peu plus de deux millions de transactions, soit une hausse de 9 % par rapport à l'année précédente.
- Les ventes de produits de l'Allée sans fin de CANEX, comprenant 80 marques vendues en ligne par des fournisseurs externes, ont augmenté de 20 % au cours de l'AF 2022-2023, totalisant 2,9 M\$.
- Le programme de marchandises en consignation de CANEX a multiplié les partenariats de 16 % par rapport à l'année précédente, suivant le succès de la campagne de marketing omnicanale. Les membres Une FC ont fait 35 % plus d'achats que l'année précédente, pour un total de 6,7 M\$.
- Quelque 28 000 membres Une FC ont acheté pour 46 M\$ de biens au moyen du Plan de crédit sans intérêt de CANEX. Nos membres ont économisé environ 9,2 M\$ en intérêt (comparé à un TAP de 19,2 %).
- Selon une vérification externe de WIS, la perte d'inventaire de fin d'année financière se chiffre à 129 000 \$ pour l'inventaire permanent et non permanent, une amélioration de 18 % par rapport à l'année précédente. Au total, les ventes ont diminué de 0,6 %.

L'équipe CANEX/NATEX reste positive et continuera d'apporter rapidement les modifications nécessaires pour limiter les risques économiques et poursuivre le retour à un bénéfice net positif.

Financière SISIP

Les revenus de la Financière SISIP découlant des secteurs d'activité de l'assurance, des placements et de la planification financière se sont chiffrés à 89,6 M\$, ce qui représente une baisse de 30 % par rapport au 128,4 M\$ de l'année précédente.

Nos bénéfices nets avant distribution ont atteint 18,1 M\$, alors qu'ils étaient de 49,9 M\$ l'année précédente. Les pertes d'investissement sur 12 mois causées par la volatilité des marchés ont eu l'incidence la plus importante sur les revenus, tandis que les dépenses ont diminué grâce à des mouvements favorables dans les réserves d'assurance.

Les revenus tirés des primes d'assurance ont augmenté de 3 % pour atteindre 90,9 M\$ (88,4 M\$ l'année précédente).

Nous avons contribué 26,4 M\$ à l'appui des services des BNP cette année financière, comparativement à 39,7 M\$ pour l'AF 2021-2022. La diminution de la contribution sur 12 mois est principalement attribuable à un paiement de solvabilité supplémentaire unique de 10 M\$ au régime de retraite pendant l'AF 2021-2022.

Sans les revenus de la Financière SISIP, notre capacité à financer les importants programmes et services des SBMFC serait limitée, dont les nombreuses entités locales des BNP qui bénéficient sans frais du soutien des SBMFC.

Équipe de l'innovation et de partenariats des PSP

L'Équipe de l'innovation et de partenariats collecte des fonds pour financer des programmes de bien-être et de maintien du moral à l'échelle nationale et locale.

Elle prépare des stratégies de financement pour la clientèle, associe les projets à des investisseurs externes et gère des centaines d'ententes de commandite.

- Revenus de 4,2 M\$
- Gestion de plus de 100 partenaires
- Exécution de 10 programmes nationaux

Évaluation du risque de fraude

Pour s'assurer que l'argent que nos membres nous confient soit bien utilisé et géré, la Division des finances a mis en place les mesures suivantes pour empêcher l'usage frauduleux des fonds :

- création d'une ligne téléphonique de lutte contre la fraude;
- application d'une politique sur la prévention des fraudes;
- alimentation continue d'une base de données sur les fraudes.

Portefeuille du FCFC

Actifs au 31 mars 2023

200 874 196 \$

Écart durant l'AF : -7 349 261 \$



Rendement

12 derniers mois : **-3,49 %**
Référence : **-3,13 %**

Août 2022
Répartition des nouveaux actifs

+20 M\$

Investissement dans la stratégie de rendement absolu d'actifs multiples

Réduction de 10 % de l'exposition aux titres à revenu fixe. Au 31 mars 2023

Les titres à revenu fixe représentent 26 % du portefeuille total

Juillet 2022



a affiché le meilleur rendement mensuel avec un **ajout net de +11 M\$**

Sept mois de l'année ont affiché un rendement négatif

Juin 2022 a connu le pire rendement : **valeur réduite : 12 M\$**

-612 k\$



Réduction mensuelle moyenne pendant l'AF

Fonds distinct de la Financière SISIP

Actifs au 31 mars 2023

518 066 487 \$

Écart durant l'AF : -645 506 \$



Source des données :

Examen du rendement de Manuvie, 12 mai 2023

Ajouts mensuels de

17 M\$

en juillet et novembre 2022 et en janvier 2023

Juin 2022 a affiché le pire résultat individuel : -19 M\$



Réduction de l'exposition aux titres à revenu fixe

de 29 % à 32 %

Les actions canadiennes représentent maintenant 17 % du portefeuille

(21 % en mars 2022)

-538 k\$



Réduction mensuelle moyenne du portefeuille

INFLATION ET TAUX D'INTÉRÊT

	Canada	États-Unis
Inflation (12 derniers mois)	5,3 % en mars 2023	5,0 % en mars 2023
Politique de taux d'intérêt	Banque du Canada : +4,5 % (mars 2022 : 0,5 %)	Réserve fédérale américaine : +4,75 %-5,0 % (mars 2022 : 0,5 %)

4

CONCLUSION

En tant que fournisseur de services de confiance des FAC, nous prenons au sérieux notre mission de favoriser la santé mentale, sociale, physique et financière des militaires et de leurs familles. Notre objectif : nous assurer que les troupes sont prêtes à intervenir lorsqu'elles sont appelées à servir le pays et sa population.

Nous sommes là pour nos membres, adaptant les programmes et les services à leurs besoins et à ceux de l'ensemble des FAC, dans la mesure de nos moyens.

Nous continuons à renforcer notre capacité numérique, à améliorer notre gouvernance et à développer un modèle de financement durable afin de demeurer un partenaire essentiel du MDN et des FAC par notre engagement et notre flexibilité indéfectibles.

** Nota : Les renseignements financiers inclus dans ce rapport ne sont pas vérifiés. En cas de différences, les états financiers vérifiés feront foi. Lorsqu'ils seront prêts, les états financiers vérifiés seront publiés à l'adresse

<https://sbmfc.ca/a-propos/rapports-publics/rapports-financiers>



Pour nous joindre

communications@sbmfc.ca

CENTRE DE SERVICES
AUX MEMBRES

1-855-245-0330
sbmfc.ca



RAPPORT ANNUEL

2022
2023



**Services de bien-être et moral
des Forces canadiennes**

4210, rue Labelle
Ottawa (Ontario) K1A 0K2

sbmfc.ca