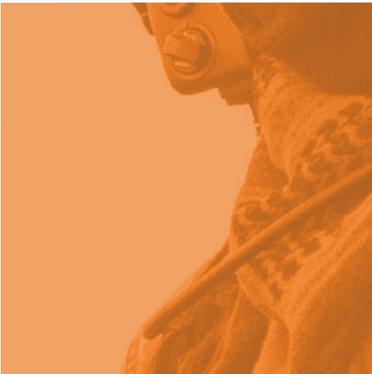




**RAPPORT ANNUEL**  
2023-2024

**SOUTENIR**  
**LA COMMUNAUTÉ**  
**MILITAIRE...**  
**ENSEMBLE**





Agissant comme organisation à vocation sociale, les Services de bien-être et moral des Forces canadiennes visent avant tout à instaurer des programmes et services à valeur ajoutée ayant des retombées sur la santé et le bien-être des militaires et des vétéranes et vétérans des Forces armées canadiennes ainsi que de leurs familles.

---

**Services de bien-être et moral des Forces canadiennes (SBMFC)**

**RAPPORT ANNUEL 2023-2024**



..... Rapport annuel .....  
2023-2024

SOUTENIR LA COMMUNAUTÉ  
MILITAIRE... **ENSEMBLE**

# TABLE DES MATIÈRES

---

RETOMBÉES EN 2023-2024

NOTRE EXPERTISE

MISSION

MESSAGE DU CEMD

MESSAGE DU CDIR

---

1

NOS RÉALISATIONS 2023-2024

16

---

2

REDONNER À LA COMMUNAUTÉ

40

---

3

RÉSULTATS FINANCIERS

54



	<b>8</b>
	<b>10</b>
	<b>12</b>
	<b>14</b>
	<b>15</b>
<hr/>	
<b>EXPÉRIENCE MEMBRE</b>	<b>18</b>
Dimension mentale du mieux-être	20
Dimension sociale du mieux-être	20
Dimension physique du mieux-être	21
Dimension financière du mieux-être	24
Dimension familiale du mieux-être	25
<b>EXPÉRIENCE EMPLOYÉ</b>	<b>28</b>
<b>MATURITÉ ORGANISATIONNELLE ET INNOVATION</b>	<b>31</b>
<b>VIABILITÉ FINANCIÈRE</b>	<b>36</b>
<hr/>	
<b>FONDS DE BIENFAISANCE DES FAC</b>	<b>42</b>
<b>POUR LA COMMUNAUTÉ MILITAIRE</b>	<b>42</b>
<b>POUR LES MEMBRES UNE FC</b>	<b>45</b>
<b>POUR LA COMMUNAUTÉ DES FAC</b>	<b>46</b>
<b>POUR LES COMMUNAUTÉS LOCALES</b>	<b>48</b>
<hr/>	
<b>FAITS SAILLANTS FINANCIERS</b>	<b>56</b>
CANEX/NATEX	56
Financière SISIP	56
Fonds central des Forces canadiennes	58
SBMFC	59
Fonds de bienfaisance des FAC	59

## Grâce aux SBMFC, je me sens écoutée et importante

« **Mon mari est dans l'armée. On nous avait dit que la transition pouvait être difficile; nouvelles routines, nouvelle vie.**

L'une des choses à prendre en compte lorsqu'on déménage dans une autre province, c'est le programme qui soutient les personnes handicapées. En Ontario, c'est le Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées, ou POSPH. Tenter de faire réactiver mes prestations du POSPH a été très difficile, voire épuisant. Ma principale personne-ressource aux SBMFC a fait de son mieux pour obtenir l'information requise, utilisant ses contacts pour faire avancer mon dossier. Elle m'épaule, mais la situation n'est toujours pas réglée.

Les SBMFC nous ont aussi aidés à surmonter d'autres difficultés durant la transition. On nous a donné beaucoup d'information. En tant qu'épouse de militaire, j'étais aussi en transition, et le personnel des SBMFC me demandait souvent si tout allait bien. Ça me donnait le sentiment d'être importante, écoutée et entendue. Ça n'a pas été facile, mais ça va beaucoup mieux maintenant.

Il faut que plus de gens se tournent vers les services et ressources des SBMFC. C'est difficile – personne ne veut parler de ses problèmes –, mais il faut garder l'esprit ouvert et profiter des programmes. Ça m'a aidée, ça nous a aidés... énormément!

Aujourd'hui, nous avons tous deux un excellent emploi et planifions notre mariage, devant famille et amis, et notre lune de miel. Le personnel des SBMFC nous a donné des trucs et des conseils, et ça fonctionne. Nous nous sommes retrouvés, et nous nous rapprochons chaque jour. Que demander de plus! »

**Teresa Perri**

Conjointe d'un militaire (Toronto)



# RETOMBÉES EN 2023-2024

Chaque année, des milliers de militaires et leurs familles se tournent vers les SBMFC pour obtenir du soutien, et les besoins ne cessent de croître et d'évoluer.

Soutien aux enfants en situation de crise, promotion d'un mode de vie sain et actif par le sport et les loisirs, fourniture d'articles essentiels lors d'un déménagement ou aide financière d'urgence pour les plus vulnérables : quel que soit le besoin, les SBMFC sont là pour bâtir une communauté militaire meilleure, plus forte et plus saine.

## MENTAL



**8 475**

**MEMBRES  
DES FAC**

et leurs familles ont obtenu du soutien émotionnel, social et psychologique auprès de la Ligne d'information pour les familles, accessible en tout temps



**39**

**ENFANTS ET  
JEUNES**

ont obtenu du soutien du service d'aide par textos en cas de crise pour les enfants de membres des FAC accessible en tout temps



**1 049**

**SUBVENTIONS DU FONDS  
SANS LIMITES POUR  
L'ÉQUIPEMENT**

ont été versées pour améliorer la santé mentale et physique des militaires et des vétéranes et vétérans



**9 063**

**VISITES SUR LE SITE WEB  
DE LA VIOLENCE FONDÉE  
SUR LE SEXE**

ont été effectuées lors de la Campagne sur les relations saines

## SOCIAL



**2 813**

**RENCONTRES**

d'orientation scolaire et concernant les outils éducatifs et la planification des études ont eu lieu avec des jeunes et des adolescentes et adolescents



**2 452**

**MILITAIRES LIBÉRÉS POUR  
RAISONS MÉDICALES**

ou en voie de l'être et leurs familles ont obtenu de l'aide pour faciliter leur transition à la vie civile grâce au Programme pour les familles des vétérans



**10 000**

**CAHIERS D'ACTIVITÉS  
HÉROS EN HERBE**

ont été distribués dans 32 bases et escadres partout au pays pour aider les enfants de familles de militaires lors d'une réinstallation



**2 500**

**COLIS SURPRISES  
ENVOYÉS**

dans le cadre de l'opération père Noël pour faire le lien entre les militaires en déploiement et leurs familles

## PHYSIQUE



**7 978**

### CONSULTATIONS MÉDICALES VIRTUELLES

réalisées à l'aide du programme de télémédecine Maple



**420**

### RECRUES ONT PARTICIPÉ

au nouveau programme d'entraînement préalable à la qualification militaire de base pour se préparer physiquement à la formation de base et au début de leur carrière



**51 576**

### PERSONNES ONT PARTICIPÉ

à des séances d'information sur la promotion de la santé pour acquérir les aptitudes et connaissances nécessaires à un mode de vie sain



**42 512**

### MEMBRES DES FAC ONT RÉALISÉ

l'évaluation FORCE pour confirmer leur état de préparation physique

## FINANCIER



**31 573**

### RENCONTRES EN PERSONNE OU VIRTUELLES

de clientes et clients avec des conseillères et conseillers de la Financière SISIP



**6 931**

### PARTICIPANTES ET PARTICIPANTS INSCRITS

sur le portail d'éducation financière, qui aide les militaires à gérer leurs finances et à atteindre leurs objectifs financiers



**3 808**

### PRÊTS ET SUBVENTIONS

consentis au titre du programme Appuyons nos troupes, qui finance aussi d'autres programmes dont ont pu bénéficier 3 048 militaires et leurs familles



**3 140**

### DONS RECUEILLIS

dans les magasins CANEX du pays pour aider les membres des FAC de Yellowknife évacués en raison des feux de forêt

## FAMILIAL



**123 087**

### LIENS TISSÉS AVEC LES FAMILLES

dans le cadre d'activités communautaires et de rayonnement des Services aux familles des militaires



**43 827**

### PERSONNES ONT ASSISTÉ AU CONCERT VIRTUEL DES JOURS JOYEUX

qui permet aux familles du Canada et de petites missions de participer aux célébrations des Fêtes



**23 630**

### MEMBRES DE FAMILLES DE MILITAIRES EN SERVICE

ayant bénéficié de programmes personnalisés pour les aider à composer avec une absence, une réinstallation ou une transition



**61 946**

### INSCRIPTIONS

aux programmes nationaux de loisirs virtuels qui s'adressent aux personnes habitant à l'extérieur des bases, dont les vétéranes et vétérans, et aux réservistes, ainsi qu'aux bases et escadres sans personnel désigné pour les loisirs

# NOTRE EXPERTISE

## Relever ensemble les défis propres à la vie militaire.

La vie militaire est ponctuée de transitions. Lors du recrutement, de l’instruction et du service temporaire, des affectations, des déploiements, des blessures et de la libération, les familles doivent relever maints défis et s’adapter.

Puisque la vie et les besoins des membres des Forces armées canadiennes (FAC) et de leurs familles évoluent, il faut adapter le soutien.

Certes, l’engagement militaire est gratifiant sur les plans professionnel et personnel, mais les études démontrent que les difficultés associées à ce mode de vie peuvent avoir des répercussions importantes sur le bien-être familial. La réinstallation, l’éloignement de la famille lors des déploiements et les risques de blessures sont les trois principales sources de stress des familles des militaires.

Ces difficultés sont encore pires pour les ménages dans une situation particulière, comme les familles monoparentales, les couples de militaires, les familles ayant un membre avec des besoins particuliers et les familles au bord de l’éclatement. Plus de la moitié des membres des FAC sont mariés, beaucoup ont des enfants, et un grand nombre s’occupent de parents vieillissants.

Jamais le bien-être mental et physique, la vie familiale et la sécurité financière n’ont été aussi cruciaux au recrutement, au maintien en poste et à la préparation opérationnelle.

Les Services de bien-être et moral des Forces canadiennes (SBMFC) demeurent indispensables à une communauté militaire en meilleure santé. Forts de leur plus de 50 ans d’existence, ils proposent des programmes de mieux-être transformateurs et versent des millions de dollars en aide aux personnes dans le besoin.

Le bien-être de la communauté militaire demeurera capital. Nous continuons de favoriser la préparation opérationnelle en répondant aux besoins de chaque militaire et en aidant les membres à réussir les nombreuses transitions de la vie militaire.







## MISSION

Améliorer la résilience et le bien-être de la communauté militaire grâce à la conception, l'exécution et l'évaluation d'offres qui favorisent le mieux-être afin de contribuer à l'état de préparation opérationnelle, au recrutement et au maintien en poste des membres des FAC.



# MESSAGE DU CEMD



**C'est avec plaisir que nous présentons le rapport annuel 2023-2024 des Services de bien-être et moral des Forces canadiennes (SBMFC), qui souligne les grandes réalisations de l'organisation et la valeur qu'elle apporte à la communauté militaire canadienne.**

Les SBMFC contribuent au bien-être entier des membres des Forces armées canadiennes (FAC). De l'accueil des recrues à la santé mentale, physique et financière des membres, en passant par la planification des déploiements et de la transition, ces services de soutien encadrés procurent un avantage unique et essentiel aux militaires.

Organisation de longue date, les SBMFC remplissent trois fonctions cruciales : la prestation de programmes mandatés par le ministère de la Défense nationale (MDN) et les FAC dans le cadre des SBMFC, comme les services aux familles, les sports et le conditionnement physique; la gestion et l'exécution de programmes non publics, y compris les loisirs communautaires et les activités d'intérêt particulier populaires, comme le golf; et la gouvernance des biens non publics au nom du chef d'état-major de la défense et du ministre de la Défense nationale. S'ajoute à ces responsabilités la protection des biens et des fonds collectés par les membres des FAC, les vétérans et vétérans et leurs familles pour relever les défis propres à la vie militaire au pays comme à l'étranger.

Les SBMFC sont un partenaire de confiance important de la communauté de la Défense. Ils jouent un rôle essentiel dans l'amélioration de la résilience et du bien-être des militaires, et contribuent à la préparation opérationnelle, au recrutement et au maintien en

poste des membres des FAC.

Cette année, le rapport annuel fait état du grand nombre de programmes et services en personne et virtuels, notamment le Réseau pour l'emploi des conjoints des militaires, l'accompagnement professionnel, l'orientation scolaire et le service d'aide par texto en cas de crise de Jeunesse, J'écoute. Le soutien à la réinstallation, un autre service clé, aide les membres des FAC à faire face aux difficultés associées à la transition entre provinces ou territoires.

Le bien-être et la santé financière étant essentiels à la préparation opérationnelle, les SBMFC sont fiers de leur nouveau portail d'éducation financière destiné aux militaires et à leurs familles.

Il convient de noter que l'engagement des SBMFC à l'égard du mieux-être des femmes, qui s'est traduit par l'instauration du programme de bien-être et de conditionnement physique pour les femmes, et qui témoigne d'une adaptabilité accrue aux besoins du personnel militaire féminin et de diverses identités de genre.

Ces réalisations démontrent comment les SBMFC contribuent à la réussite des membres, dans l'objectif commun de bâtir une communauté militaire meilleure, plus forte et plus saine – aujourd'hui et demain.

**Général W. D. Eyre**

Chief d'état-major de la défense des Forces armées canadiennes

# MESSAGE DU CDIR



**Après une carrière militaire de 38 ans, je peux confirmer qu'il est impossible de réussir dans les Forces armées seul. Le solide réseau de soutien dont j'ai bénéficié en tant que membre, mari, père et membre d'une famille, a été prépondérant à ma réussite. Ayant personnellement eu recours aux programmes et services des SBMFC, je connais très bien la valeur de ce que nous apportons aux membres. Je suis extrêmement fier de diriger les SBMFC et touché par la passion du personnel.**

Depuis plus de 50 ans, les SBMFC sont un important partenaire de la communauté militaire, et ont même, dans maints cas, fourni des services vitaux. Nous aidons les membres à atteindre une santé financière durable et à améliorer leur bien-être social et physique afin de leur permettre de concilier carrière militaire et vie familiale. En tant que chef de la direction, je souhaite que les SBMFC se concentrent sur les besoins les plus criants et cherchent des façons d'harmoniser les services dans un souci d'efficacité.

Le présent rapport démontre comment les SBMFC ont su écouter et intervenir fougueusement pour répondre aux besoins et ainsi, améliorer la sécurité financière des militaires et de leurs familles. Que ce soit par un soutien financier continu aux personnes et familles ou des contributions financières aux bases et escadres, nous sommes là pour répondre aux besoins.

Nous sommes ravis de lancer le programme Les Forces armées canadiennes en forme, un programme de conditionnement physique virtuel s'adressant aux membres des FAC partout : à distance, à domicile ou en déploiement. Les

conseillères et conseillers en transition pour les familles et le programme de réinstallation familiale figurent parmi les réalisations importantes pour répondre aux besoins et à la demande en constante évolution des membres.

En 2023-2024, les SBMFC ont consacré beaucoup de temps et d'efforts à la réévaluation de la viabilité financière du modèle de service et à la recherche de façons de consolider les finances. Les mesures prises pour améliorer la cybersécurité et la protection de la vie privée, les transformations numériques et les politiques environnementales ne sont que quelques-unes de nos importantes initiatives d'amélioration continue.

Ensemble, nous solidifions notre organisation en reconnaissant la contribution des divisions dans la création d'un réseau de soutien adapté. Nos réalisations sont le fruit de l'engagement inébranlable du personnel, qui a vraiment à cœur de proposer des services essentiels aux militaires.

L'engagement ciblé des SBMFC à l'égard de la santé et du bien-être des membres des FAC ne fait qu'appuyer les efforts de reconstitution et la préparation opérationnelle en aidant les militaires et leurs familles à chaque étape de la transition, rendant la communauté plus forte.

**Ian Poulter**

Directeur général des biens non publics  
Chef de la direction du Personnel des fonds non publics

# 1

---

## NOS RÉALISATIONS 2023-2024



# EXPÉRIENCE MEMBRE

---

Chaque jour, plus de 4 000 employées et employés incarnent et concrétisent la mission des SBMFC avec la passion et l'engagement nécessaires à notre réussite.

---

Dans chaque interaction – à la salle de conditionnement physique, dans un café ou en séance individuelle avec une conseillère ou un conseiller –, les membres du personnel des SBMFC emploient leur énergie physique, mentale et psychologique pour favoriser le bien-être de la communauté militaire.

L'amélioration de l'expérience membre et employé demeure l'une des grandes réalisations des SBMFC en 2023-2024, alors que nous œuvrons à améliorer les programmes et services et à consolider les résultats financiers. Nous sommes fiers de nos maintes réalisations, qui offrent de nouveaux avantages au personnel.

Les SBMFC contribuent à cinq dimensions du mieux-être décrites dans la Stratégie de santé globale et de mieux-être des FAC, fournissant aux militaires et à leurs familles un accès à des biens, à des services, à des installations et à des programmes qui favorisent le mieux-être mental, social, physique, financier et familial.





## DIMENSION MENTALE DU MIEUX-ÊTRE

---

### Haltes-garderies

Le projet de haltes-garderies, offert dans les centres de conditionnement physique des bases et escadres, permet aux familles des membres des FAC de bénéficier d'un service de garde pendant les séances d'entraînement. Offert à cinq endroits, ce projet pilote démontre l'importance d'offrir des options de garde accessibles aux familles, particulièrement durant les périodes de déploiement ou d'activités opérationnelles accrues.

En ayant régulièrement accès à la halte-garderie, les parents ont une meilleure qualité de vie générale, arrivent à maintenir un bon équilibre vie familiale-vie personnelle, et sont moins enclins à l'épuisement. Pour leur part, les enfants fréquentant la halte-garderie ont une meilleure confiance en eux, sont plus sociables et tirent davantage plaisir à prendre part à des activités libres ou structurées. Par ailleurs, les parents ont aussi indiqué que le programme avait d'importantes répercussions sur leur santé mentale, puisqu'ils sont moins stressés et se sentent mieux parce qu'ils peuvent prendre soin d'eux et de leur santé physique.

### Thérapie de couple en direct MindBeacon

Les familles des militaires peuvent désormais appeler la Ligne d'information pour les familles pour obtenir des services de thérapie de couple de MindBeacon. Il s'agit de séances virtuelles sur rendez-vous avec une ou un thérapeute, soit par vidéo, soit par téléphone. Ce service personnalisé permet d'aborder différents problèmes de santé mentale. Les couples peuvent parler directement avec la ou le thérapeute de leur choix, sur une plateforme sécurisée. C'est l'option idéale pour les personnes qui préfèrent les conversations virtuelles en face-à-face. En 2023-2024, il y a eu 45 couples qui ont utilisé ce nouveau service après avoir été aiguillés par une conseillère ou un conseiller de la Ligne d'information pour les familles.

## Service de télémédecine pour les familles des vétérans

Les SBMFC, en collaboration avec Maple (un réseau national de médecins, d'infirmières praticiennes et infirmiers praticiens, et de fournisseurs de soins de santé autorisés au Canada), ont lancé une initiative de télémédecine accessible aux vétérans et vétérans libérés pour raisons médicales ainsi qu'aux membres de leurs familles. Intégré au Programme pour les familles des vétérans, le service de télémédecine pour les familles des vétérans est financé par Anciens Combattants Canada et les SBMFC. Il permet aux vétérans et vétérans d'accéder rapidement à un médecin de première ligne durant la première année de transition. Les familles endeuillées de militaires ont aussi accès à ce service pendant un an.

## DIMENSION SOCIALE DU MIEUX-ÊTRE

---

### Mission Jeux de l'ARC

Les SBMFC ont réussi à obtenir des fonds pour la première édition du programme Mission Jeux de l'Aviation royale canadienne (ARC). Ce programme, le premier du genre dans les Forces armées canadiennes, consiste en une série de tournois de jeux vidéo et de sports électroniques. Utilisé de façon modérée, le jeu peut être un moyen positif de nouer des liens et de créer une communauté virtuelle. Les jeux d'action peuvent aussi améliorer la capacité à apprendre des tâches cognitives. Les tournois de la Mission Jeux de l'ARC offrent un forum pour développer le leadership, la coopération et la résilience dans un espace public collectif.

Les participantes et participants au tournoi – qui est ouvert au public canadien – peuvent rivaliser avec des membres de l'ARC et des FAC ici ou à l'étranger, et tisser des liens. L'équipe de 2023 a participé au Call of Duty Endowment (C.O.D.E) Bowl contre six services de l'armée américaine et trois du Royaume-Uni. Ce sont les FAC qui sont sorties victorieuses à leur première participation.

## DIMENSION PHYSIQUE DU MIEUX-ÊTRE

### Programme de conditionnement physique et de bien-être des FAC pour les femmes et les personnes de diverses identités de genre

En collaboration avec leurs partenaires du MDN et des FAC, les SBMFC ont lancé un programme de conditionnement physique et de bien-être pour les femmes et les personnes de diverses identités de genre afin d'accroître la capacité des FAC à répondre aux besoins de son personnel militaire issue de ces clientèles. Durant leur carrière militaire, ces personnes peuvent avoir des besoins uniques en matière de conditionnement et de bien-être physiques.

Ce programme offre un soutien ciblé et fondé sur des données probantes en matière de bien-être et de condition physique pour répondre aux exigences sexospécifiques à chaque étape de la carrière militaire. Il vise quatre grands objectifs :

- Se préparer à l'entraînement professionnel et opérationnel (p. ex. programme d'entraînement préalable à la qualification militaire de base);
- Réduire le risque de lésions musculosquelettiques;
- Répondre aux besoins des femmes pendant les interruptions de carrière (p. ex. grossesse);
- Maintenir la fonction physique pendant le vieillissement (p. ex. ostéoporose) et les stades de développement particuliers au genre (p. ex. ménopause).

Dès le départ, la priorité est accordée aux périodes prénatale et postnatale, un volet du programme pour lequel le personnel et la direction ont longtemps souligné les lacunes. Ce programme vise aussi à accroître la capacité de l'équipe des Programmes de soutien du personnel (PSP) par l'embauche et la formation de personnel pour soutenir la recherche, le développement, l'exécution et l'évaluation.

### Les FAC en forme

Le lancement officiel du programme national de conditionnement physique virtuel a eu lieu en juillet 2023. Le programme – qui compte plus de 3 000 inscriptions ou abonnements sur les réseaux sociaux – permet à la communauté militaire de participer chaque semaine à des séances d'entraînement physique virtuelles dans les deux langues sur YouTube, Facebook, Instagram et Zoom. Il couvre tous les niveaux de forme physique ainsi que des aptitudes ciblées. Il s'agit d'une option à faible coût pour les membres des FAC n'ayant pas de centre de conditionnement à proximité. Le programme comprend des entraînements pour se préparer à l'évaluation FORCE et à la qualification militaire de base en aidant les candidates et candidats à acquérir les aptitudes physiques requises.

### Programme d'entraînement physique Pré-entraînement militaire de base

Plus de 420 recrues ont participé à un nouveau programme d'entraînement, lancé en février 2023, pour se préparer à la qualification militaire de base et à une carrière dans les FAC. Financée par le Groupe du recrutement des Forces canadiennes, cette importante initiative contribue aux efforts de reconstitution des FAC et à la préparation opérationnelle.

### Jeux Invictus d'Allemagne

En septembre 2023, l'équipe Sans limites du Canada a participé aux Jeux Invictus à Düsseldorf, en Allemagne, avec plus de 500 autres équipes de 21 pays. La délégation canadienne comprenait 31 personnes (12 membres actifs et 19 vétérans et vétérans), 20 membres du personnel (équipe de gestion, entraîneuses et entraîneurs, personnel médical et de soutien) et 90 proches. L'équipe canadienne a participé à 10 compétitions sportives, remportant des médailles en dynamophilie, en athlétisme, en cyclisme et au tir à l'arc. Lors de la cérémonie de clôture, on a remis le drapeau des Jeux Invictus au Canada, qui accueillera fièrement l'événement en 2025, à Vancouver et à Whistler, en Colombie-Britannique.

## Le conditionnement physique à son meilleur

**« Même si CANEX est très utile et a tout ce qu'il faut, pour moi, c'est avec le conditionnement physique que les SBMFC se démarquent. »**

Récemment, j'ai suivi une formation de niveau élémentaire pour devenir moniteur adjoint de conditionnement physique au Centre national d'instruction des Programmes de soutien du personnel (PSP). Le personnel du Centre mérite respect et reconnaissance pour sa capacité à proposer une formation pertinente et très bien organisée de façon décentralisée. Et que dire de son niveau de connaissances, de professionnalisme et d'engagement, ainsi que de sa capacité à s'adapter aux horaires de notre unité.

Les monitrices et moniteurs de conditionnement physique et de sports comprennent le niveau de chacune et chacun et adaptent les techniques pour que les quatre journées de formation soient pertinentes pour tout le monde. Leur capacité à transformer des concepts théoriques en activités pratiques adaptées à chaque situation est sans pareil. Nous avons un petit gymnase, ce qui change la façon d'animer les cours de groupe. J'ai été profondément impressionné par leurs connaissances techniques, la qualité de l'enseignement et les liens directs établis avec la planification intégrée de l'entraînement de notre unité de la Réserve. Les exercices et les activités étaient flexibles et s'appliquaient à plusieurs situations.

Le volet conditionnement physique des PSP et sa grande portée ont de quoi émerveiller. On nous a montré comment adapter et "moduler" les exercices et activités en fonction du groupe. Grâce aux techniques d'entraînement et à l'expérience des SBMFC, je sais que je peux maintenant animer efficacement une activité de conditionnement physique de groupe – de 4 à 20 personnes, voire plus –, si nécessaire. En tant que moniteur, le cours a tout de même été un défi pour moi, mais il m'a donné la confiance et l'expérience nécessaires pour bien animer une activité.

J'ai été impressionné par la qualité des monitrices et moniteurs de conditionnement physique et de sports et le caractère réaliste du cours. J'ai hâte de suivre d'autres formations, et j'espère que d'autres seront décentralisées et offertes par modules la fin de semaine. Utile et axée sur les résultats : la formation de l'école est un plaisir à suivre. L'équipe des PSP est vraiment inestimable pour les Forces armées canadiennes. »

**Officier de la réserve**  
Armée, Est de l'Ontario





## DIMENSION FINANCIÈRE DU MIEUX-ÊTRE

---

### Programme d'éducation financière destiné aux membres des FAC

En janvier 2024 était lancé un nouveau portail d'éducation financière destiné aux membres des FAC et à leurs familles. Conçu en partenariat avec Enriched Academy – principal fournisseur d'éducation financière pour le personnel au Canada –, ce portail aide les membres à gérer leurs finances et à atteindre leurs objectifs financiers. Il vise à donner accès en tout temps à de l'information pertinente sur les finances, par des formations en ligne ou en personne.

On y trouve un programme d'apprentissage virtuel autonome pour adultes comportant une série de modules sur divers sujets : établissement d'un budget, épargne et investissement, gestion du crédit, réduction des dettes, planification de la retraite, etc. Près de 7 000 membres de la communauté militaire se sont inscrits au portail, soit bien au-delà de l'objectif initial de 5 000; de ce nombre, 1 153 ont participé à un webinaire, et 182, à une formation en personne.

Le portail propose des webinaires en direct animés par Enriched Academy, où il est possible d'interagir avec la présentatrice ou le présentateur, de poser des questions et d'obtenir des conseils personnalisés sur sa situation financière. Cette importante plateforme nous aide à joindre les membres des FAC et leurs familles autrement que par des séances d'information financière dans les bases et les escadres pour les sensibiliser à l'importance de la santé et la sécurité financières.

### Programme d'expérience des militaires en voie de libération

Les nouvelles initiatives offertes au titre de ce programme visent essentiellement le bien-être financier après une carrière militaire. Vu l'importance d'une transition harmonieuse et sans heurt vers la

vie civile, les SBMFC cherchent constamment à améliorer leurs services pour aider les membres durant cette période. Grâce à un partenariat renforcé avec le Groupe de transition des Forces armées canadiennes, de l'information financière cruciale a été ajoutée aux services de l'application Ma transition. Les militaires en voie de libération reçoivent maintenant une trousse numérique pour les aider à comprendre le passage du régime supplémentaire d'assurance vie temporaire au régime d'assurance pour membres libérés, et obtiennent des conseils et des solutions concernant les placements. En outre, grâce à une importante collaboration avec le Directeur général – Rémunération et avantages sociaux, de l'information sur les régimes de retraite et la Financière SISIP a été intégrée au portail, ce qui a eu pour effet d'accroître notre visibilité et notre crédibilité au sein de la communauté militaire. Un volet sur la Financière SISIP, ainsi qu'un lien vers son site Web, sera ajouté à la section sur la planification de la retraite du nouveau portail. Toujours pour faciliter la transition, les conseillères et conseillers de la Financière SISIP présentent, en collaboration avec l'équipe responsable des régimes de retraite des FAC, des documents d'information lors de séminaires, notamment Mes services de transition (anciennement les séminaires du Service de préparation à une seconde carrière).

### Programme national de tutorat d'Appuyons nos troupes

Appuyons nos troupes a lancé un programme national de tutorat pour soutenir davantage les familles des FAC sur le plan financier. Ce programme facilite la transition entre deux programmes d'études durant la première année d'affectation pour les apprenantes et apprenants ayant un plan d'enseignement individualisé, et pour celles et ceux ayant besoin de tutorat. Le programme s'adresse aux enfants à charge des familles des FAC de la maternelle à la 12<sup>e</sup> année. Durant l'année scolaire 2023-2024 – la première du programme –, 50 familles admissibles ont obtenu une aide financière (maximum : 10 000 \$).

## DIMENSION FAMILIALE DU MIEUX-ÊTRE

### Conseillères et conseillers en transition pour les familles

En appui aux services pour une transition harmonieuse du Groupe de transition des FAC, les Services aux familles des militaires ont instauré un processus de transition de la vie militaire à la vie civile pour les familles. Ainsi, le Groupe peut mieux répondre aux besoins des militaires qui prennent leur retraite, notamment celles et ceux malades ou blessés. Ce nouveau processus est offert par des conseillères et conseillers en transition régionaux de l'Unité de transition, qui s'intègrent aux équipes du Centre de transition pour mieux servir les différentes communautés. Ces conseillères et conseillers offrent des services professionnels sur mesure aux familles qui s'interrogent sur le processus de libération, dont des outils de réflexion et des plans de transition. En 2023-2024, 1 196 membres ont obtenu l'aide des 10 conseillères et conseillers en transition et de l'information sur les changements institutionnels et systémiques opérés pour réduire le stress des familles et favoriser le recrutement et le maintien en poste.

### Programme Héros en herbe

Ce programme propose aux enfants de familles de militaires une expérience d'adaptation amusante et stimulante lors des réinstallations. Il vise à susciter leur sentiment de fierté à l'égard de la communauté militaire et à leur donner des ressources adaptées à leur âge pour exprimer leurs sentiments et stimuler la participation familiale. Le programme comprend trois volets : un cahier d'activités, un programme d'activités estivales et des mascottes à l'image des personnages du cahier.

Le cahier d'activités est adapté à l'âge et contient des activités, des histoires et des exercices thématiques pour aider les enfants à comprendre les défis d'un déménagement et à y faire face.

Le programme d'activités estivales comprend des

ateliers thématiques, des discussions de groupe et des activités de renforcement de l'esprit d'équipe pour donner de l'assurance aux enfants et les soutenir sur le plan psychologique. Les mascottes ont participé à 13 activités sur les bases, en personne et virtuellement, donnant vie aux personnages du cahier d'activités pour créer un sentiment d'unité et d'appartenance au sein de la communauté Héros en herbe.

### Programme CarrièrePRO+

Lancé en mars 2024, ce programme de consultation professionnelle virtuel vise à atténuer les difficultés liées à l'emploi que rencontrent beaucoup de conjointes, conjoints et partenaires de militaires lors de déménagements. Propulsé par CareerJoy – un leader canadien de la réorientation professionnelle –, ce nouveau programme propose un accompagnement individuel virtuel gratuit et bilingue avec des spécialistes en gestion de carrière, ainsi que des ressources, des outils et des modèles accessibles en ligne en tout temps pour apprendre à son propre rythme. Avec son encadrement personnalisé et ses possibilités de formation, de perfectionnement professionnel et de préparation à l'emploi, le programme CarrièrePRO+ permet aux participantes et participants d'acquérir les compétences et la confiance nécessaires à l'exercice d'une profession gratifiante en parallèle au service militaire de la ou du partenaire.



## Les conseils d'experts du personnel des SBMFC

**« Je trouve les services des SBMFC très utiles : ils sont complets, accessibles et rapides d'accès. Qu'il s'agisse de faire ses emplettes à CANEX ou de parler finances, planification et placements avec la Financière SISIP, les équipes sont très compétentes et dévouées.**

Beaucoup de membres du personnel des SBMFC ont une conjointe ou un conjoint militaire, donc elles et ils connaissent le mode de vie militaire, ce qui est important et ajoute de la valeur aux services. Leur point de vue est très éclairant.

J'ai utilisé les programmes en tant que recrue, et je peux confirmer à quel point leur aide m'a été précieuse dans les 16 années qui ont suivi.

Est-ce que je recommande les programmes et services des SBMFC?  
Certainement! »

### **Michael Mazurkewich**

Caporal-chef, technicien en avionique

École de technologie et du génie aérospatial des Forces canadiennes  
(BFC Borden)



## EXPÉRIENCE EMPLOYÉ

---

Les nouveaux investissements confirment l'engagement de la direction à améliorer l'expérience employé en bonifiant les occasions d'apprentissage et les initiatives de bien-être. Les projets pilotes de perfectionnement, l'accès partout et en tout temps à des formations de spécialistes de renommée mondiale et la nouvelle plateforme de santé et de bien-être sont des exemples de notre volonté d'offrir plus occasions et de services au personnel.

---

### **Cours de perfectionnement professionnel**

En 2023, dans le cadre de leur engagement à améliorer l'expérience employé, les SBMFC ont retenu les services de LinkedIn Learning, un chef de file mondial du perfectionnement. Notre personnel a donc accès à un nouveau catalogue de cours de perfectionnement donnés par des spécialistes. Ces cours, qui visent diverses compétences professionnelles, aident le personnel à atteindre ses objectifs professionnels et à satisfaire aux exigences d'apprentissage de sa division. Le lancement de cet important programme n'est pas étranger à la volonté de la direction d'encourager le personnel à prendre le temps de se former et d'explorer les nouveaux cours offerts. Les résultats de cet investissement sont impressionnants : plus de 1 500 cours suivis depuis le lancement.







### **Projet pilote d'apprentissage et de perfectionnement**

Dans le cadre de leur stratégie de gestion des talents, les SBMFC proposent un programme pilote de développement du leadership. Au total, 34 gestionnaires de l'organisation ont participé à des ateliers et séminaires interactifs pour améliorer leurs compétences dans des domaines cruciaux, comme le leadership adaptatif, le leadership du changement et l'encadrement du rendement.

Selon l'analyse des retombées du programme, les participantes et participants ont considérablement gagné en assurance et acquis de précieuses connaissances sur les pratiques de leadership efficaces. Elles et ils se disent mieux outillés pour remplir leurs fonctions, et sont heureuses et heureux d'avoir participé au programme pilote, se sentant valorisés et reconnus.

### **Plateforme de santé intégrée pour le personnel**

Pour prendre efficacement soin de nos militaires, nous devons d'abord prendre soin de nous-mêmes. En vue de favoriser le bien-être du personnel, les SBMFC ont fièrement annoncé le lancement de Dialogue, une plateforme sur laquelle une équipe multidisciplinaire offre une gamme complète de services virtuels de santé et de mieux-être, bonifiant ainsi le soutien proposé au personnel.

Accessible partout au Canada, cette application unique permet aux membres admissibles d'obtenir des services de soins primaires, accédant à la meilleure expertise médicale par clavardage, par

téléphone ou par vidéo. Ce service de télémédecine élimine efficacement les obstacles pour le personnel ayant besoin d'assistance avec un problème de santé non urgent, car il n'est pas nécessaire de se rendre dans une clinique, ce qui fait gagner du temps.

En outre, le personnel bénéficie du programme d'aide aux employé(e)s (PAE) de Dialogue, qui propose une approche globale aux problèmes de santé mentale. Dialogue mise sur la prévention, la rapidité d'intervention et les soins continus pour du soutien prolongé. Le personnel travaillant à l'étranger peut aussi recevoir, dans le cadre du PAE, un soutien adapté aux difficultés uniques du travail ailleurs qu'au pays.

### **Conformité avec la Loi sur l'équité salariale**

Les SBMFC ont déployé des efforts et des ressources considérables pour se conformer à la *Loi sur l'équité salariale* entrée en vigueur le 31 août 2021 et qui donne aux employeurs trois ans pour satisfaire aux exigences législatives. Selon la *Loi sur l'équité salariale*, les employeurs sont tenus d'établir un comité sur l'équité salariale pour examiner les catégories d'emploi et comparer la rémunération entre des catégories d'emplois à prédominance masculine ou féminine de valeur égale. En octobre 2023, un nouvel outil d'évaluation des emplois aux fins de l'équité salariale a été approuvé par notre comité d'équité salariale. Des ébauches de catégories et d'évaluations d'emplois pour environ 375 emplois ont été soumises à l'approbation du comité. Les SBMFC poursuivent leur travail de modernisation et de normalisation des descriptions de travail et de recherche des éléments de rémunération directe et indirecte dans le but de maintenir l'équité salariale.

### **Négociation collective**

Des moyens de pression ont été pris par l'un des partenaires syndicaux des SBMFC vers la fin de l'année financière 2023-2024. Nous demeurons résolus à entretenir des partenariats constructifs et à conclure des conventions collectives justes pour le personnel syndiqué.

# MATURITÉ ORGANISATIONNELLE ET INNOVATION

---

Vu la complexité des défis associés à notre vocation sociale, la stabilité et l'efficacité des opérations passent par l'évolution de nos pratiques organisationnelles, de nos technologies et de nos efforts d'innovation. En voulant bâtir une communauté des FAC plus forte et plus saine, nous cherchons à renforcer notre capacité d'adaptation pour répondre aux besoins changeants, dans un environnement organisationnel dynamique. Voici quelques-unes des réalisations de 2023-2024 qui nous ont aidés à gagner en maturité organisationnelle sur divers plans.

## Modernisation de l'A-PS-110

Constituée en février 2023, l'équipe de gestion du projet A-PS-110 a pour mandat de moderniser le cadre de ce document directeur et le soutien public aux programmes de bien-être et de maintien du moral, conformément à la directive de mise en œuvre stratégique du chef d'état-major de la défense et du sous-ministre. Vu la priorité accordée à la culture et aux efforts de reconstitution dans les FAC, il était essentiel de confirmer cet appui public par une entente de modification de la gouvernance et du cadre de tarification ainsi que de simplification du langage pour améliorer la transparence pour toutes les parties. En décembre 2023, le Conseil consultatif et de surveillance des BNP a confirmé la fin de la phase 1 de l'initiative de modernisation du projet A-PS-110 concernant l'Accord sur les niveaux de service, jetant les bases pour l'ensemble des programmes de bien-être et de maintien du moral remboursés par l'État offerts par les SBMFC au nom des FAC. La phase 2 sera axée sur les programmes et services des BNP ainsi que sur le soutien public à la gouvernance des BNP et à certains instruments stratégiques.

## Modernisation de l'AIP FAC

L'assurance invalidité prolongée (AIP) – administrée par la Financière SISIP au nom des régimes de rémunération et d'avantages sociaux des FAC – permet aux membres des FAC libérés pour raisons médicales de recevoir des prestations de remplacement du revenu et des services de réadaptation répondant à leurs besoins médicaux et professionnels. L'AIP offre une couverture aux membres de la Force régulière et de la Force de réserve souffrant d'une blessure, d'une maladie ou d'un problème de santé.

Après deux recours collectifs, il a fallu, pour limiter le risque de poursuites, examiner la police d'AIP FAC avalisée par le Conseil du Trésor. C'est ainsi qu'a été lancée l'initiative de modernisation pour modifier plusieurs clauses du contrat afin qu'il cadre avec les avantages des polices fédérales et d'Anciens Combattants Canada. L'objectif était d'éliminer les divergences et d'assurer aux membres des FAC libérés pour raisons médicales des prestations et du soutien conformes. En collaboration avec le chef du personnel militaire et le Directeur général – Rémunération et avantages sociaux, et avec l'appui de l'assureur, Manuvie, l'équipe de projet a obtenu l'aval du Conseil du Trésor pour une première amélioration du régime; d'autres suivront. En vigueur depuis avril 2024, les changements apportés comprennent l'instauration de prestations d'assurance-maladie et de services psychosociaux pour les militaires libérés pour raisons médicales non attribuables au service, afin de rendre les traitements et le soutien équivalents pour l'ensemble des membres.

## Politique organisationnelle en matière d'environnement

Les SBMFC ont publié en 2023 leur première politique organisationnelle en matière d'environnement, qui s'applique à l'ensemble des activités des BNP. Les SBMFC s'engagent à réduire la pollution et les risques et répercussions sur le plan environnemental. Une formation de sensibilisation à l'environnement peut maintenant être suivie par les personnes voulant en savoir plus sur les exigences réglementaires environnementales et la responsabilisation à cet égard, notamment la responsabilité de réduire les incidents environnementaux susceptibles

d'avoir des répercussions juridiques, financières et réputationnelles pour les SBMFC.

L'éveil continu à la conscience écologique est le fruit d'un effort concerté important du sous-ministre adjoint, Infrastructure et environnement, du groupe des opérations immobilières des Forces canadiennes, de la direction des FAC et des commandantes et commandants des bases et escadres pour gérer et limiter efficacement et rapidement les risques et incidents environnementaux.

## Cybersécurité

Partout sur la planète, le cybercrime est une menace considérable à la sécurité des personnes physiques et morales. Ces menaces, largement répandues, ciblent surtout des domaines pouvant déboucher sur des gains financiers. Le personnel des SBMFC chargé de la cybersécurité joue un rôle de premier plan dans la protection de l'infrastructure technologique essentielle.

Les SBMFC protègent activement les données de la clientèle et du personnel en gérant en amont menaces et alertes, en disposant d'un programme de sensibilisation à la cybersécurité et en ayant un cadre de cybersécurité pour la gouvernance, la gestion des risques et la conformité. Grâce à des initiatives de sensibilisation et de formation et à des campagnes régulières de simulation d'hameçonnage, le personnel arrive de plus en plus à repérer et à signaler les courriels d'hameçonnage.

En collaboration avec un partenaire de cybersécurité de confiance, les SBMFC continuent de réduire les risques organisationnels à l'aide d'exercices de cybersécurité chapeautés par la direction et le personnel des TI. S'ajoutant à beaucoup d'autres activités, ces simulations s'inscrivent dans un plan triennal de cybersécurité axé sur les cyberrisques actuels et émergents, notamment l'intelligence artificielle. La cybersécurité est essentielle pour protéger les données personnelles, prévenir les attaques financières et préserver l'intégrité du réseau des BNP.

## Gestion des actifs informationnels

Les SBMFC ont investi massivement dans la gouvernance et les politiques de gestion des actifs

informationnels, ainsi que dans le Système de gestion de l'information et des dossiers (SGID). Le projet pilote de SGID – dont la division de validation du concept est la Financière SISIP – est un système de gestion de l'information infonuagique adaptable et centralisé qui permettra aux SBMFC de gérer efficacement ses documents et dossiers, de stimuler sa productivité et de réduire les risques et les coûts en matière de conformité. Selon la feuille de route d'introduction dans l'organisation, cette solution technologique permettra de gérer efficacement les actifs informationnels pour réduire le temps et la charge de travail associés à la recherche pour le personnel.

## Gestion des données

Un glossaire organisationnel a été préparé pour clarifier et uniformiser les données organisationnelles des SBMFC, au bénéfice des utilisatrices et utilisateurs organisationnels et techniques. Ce glossaire assurera la présentation, la normalisation et l'efficacité de l'architecture informationnelle sous-tendant la technologie de gestion des actifs informationnels (SGID). L'adoption de définitions claires, d'un vocabulaire commun et d'un répertoire centralisé des termes approuvés améliorera la capacité de recherche ainsi que la qualité et l'exactitude des données.

## Infrastructure informatique infonuagique

Un des volets clés de la transformation numérique des SBMFC est la migration de l'infrastructure informatique vers le nuage. En 2023-2024, les SBMFC ont poursuivi la transition de l'infrastructure, des applications et des données vers le centre de données Microsoft Azure. L'adoption de cette plateforme infonuagique vise à réduire la dépendance à une infrastructure matérielle, à améliorer la capacité de reprise après sinistre, à diminuer les coûts informatiques et à accroître la capacité organisationnelle. La transformation numérique a permis de réduire les coûts liés à l'infrastructure informatique existante d'environ 10 000 \$ par mois, durant une période d'augmentation des coûts du soutien informatique.

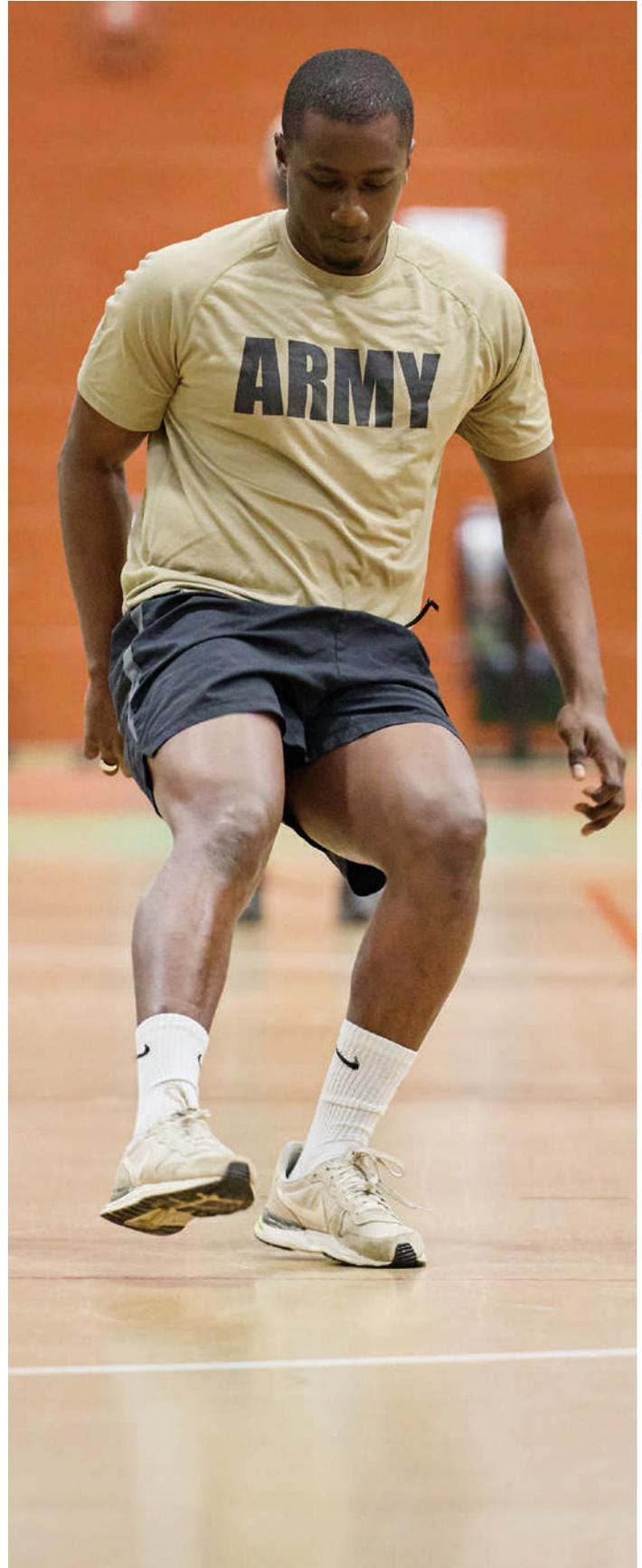
De nouveaux processus d'application pour l'environnement de développement, l'ajout de politiques de sauvegarde granulaire et la centralisation des connexions ne sont que quelques-unes des nouveautés qui simplifient les opérations, améliorent la sécurité et donnent plus de visibilité à la performance du système et à l'utilisation des ressources.

### **Gestion de projet « Agile »**

La méthode « Agile » est une approche de gestion de projet consistant à diviser un projet en étapes, en misant sur la collaboration et l'amélioration continues. Les équipes adoptent un cycle de planification, d'exécution et d'évaluation pour améliorer l'exécution des projets, favoriser la collaboration et accroître l'adaptabilité. Cette approche itérative mise sur des versions successives qui incluent les commentaires de la clientèle. Avec cette approche, les SBMFC souhaitent améliorer la communication, la capacité d'adaptation aux changements organisationnels et la qualité globale des produits, pour répondre aux besoins des membres et atteindre les objectifs organisationnels. D'importants progrès ont été réalisés durant la phase initiale d'adoption du concept « Agile », ce qui permettra à l'organisation de continuer à bonifier son offre de produits, à améliorer son processus décisionnel collaboratif et à atténuer efficacement les risques.

### **Trousses FORMeFIT**

Les évaluations FORCE sont une excellente façon de mesurer l'état de préparation opérationnelle. L'acronyme FORCE correspond à Forme Opérationnelle Requise dans le Cadre de l'Emploi. Cette évaluation comporte quatre volets visant à simuler les exigences physiques et les mouvements associés à six tâches militaires courantes. En 2023-2024, des trousses FORMeFIT ont été remises à 10 brigades de la Réserve afin de leur donner l'autonomie nécessaire pour procéder aux évaluations FORCE des réservistes. Le personnel des FAC a suivi une formation sur l'utilisation de la plateforme FORMeFIT, qui permet entre autres à la Réserve de comparer les rapports sur la condition physique opérationnelle et la santé des membres des différentes divisions, brigades et unités.





## Les équipes des SBMFC sont toujours là, tout le temps

**« Beaucoup de services offerts par les équipes des SBMFC le sont remarquablement. Je suis très impressionnée de voir comment les nouvelles idées incroyables prennent forme pour donner une valeur ajoutée aux militaires. »**

La 19<sup>e</sup> Escadre a récemment lancé le programme Bravo Zulu, qui invite les membres de tous les échelons à publier des messages soulignant l'apport de collègues qui font des pieds et des mains pour contribuer positivement à l'escadre et à la communauté. L'équipe des nouvelles de l'escadre inclut ces coups de chapeau dans le journal, et en partenariat avec CANEX, fait tirer mensuellement une carte-cadeau CANEX parmi les personnes dont l'apport a été souligné.

CANEX est aussi plus présente auprès des entreprises locales, une bonne nouvelle pour les familles des militaires. En tant que mère, je peux maintenant acheter de l'équipement sportif spécialisé, par exemple pour la crosse ou le hockey, grâce à un plan de crédit, ce qui m'évite d'avoir une facture salée en début de saison. Nous bénéficions aussi de rabais, comme le nouveau Hero's Pack de notre boucher local, qui nous permet de faire de grosses économies. Le réseau de CANEX est partout dans l'escadre : que ce soit lors des barbecues ou d'autres événements sociaux, il est là pour nous aider au quotidien.

Quant à savoir quels services des SBMFC sont essentiels pour améliorer le bien-être de la communauté militaire, je dirais tous. CANEX, la Financière SISIP, la plage Air Force Beach, les Programmes de soutien du personnel, etc. Tous sont partie prenante de notre communauté militaire!

L'équipe de la Financière SISIP est toujours là. Ses membres sont très actifs, fournissant de l'information et parlant des nouveaux programmes. Les avantages sont énormes. Je sais d'expérience que lorsque de nouvelles troupes arrivent pour les journées d'instruction au sol, l'équipe est présente pour de brèves séances d'information faciles à comprendre.

Les gens avec qui je travaille aux SBMFC sont très positifs et il est facile d'interagir avec eux. Nous les connaissons : ce ne sont pas "des visages derrière un bureau". Ils sont accueillants et sympathiques; c'est pourquoi nous les aimons tant. »

**Sgt Amy Martin, CD**

Adjointe exécutive à l'adjudant-chef, 19<sup>e</sup> Escadre, Force aérienne (Comox)

# VIABILITÉ FINANCIÈRE

L'un des objectifs stratégiques des SBMFC pour 2024-2027 est d'atteindre la viabilité financière afin d'avoir une stabilité opérationnelle et la capacité de réinvestir les profits dans des programmes et services qui amélioreront le bien-être de la communauté militaire. La hausse des recettes et profits dans certains secteurs d'activités est essentielle à notre viabilité à long terme, ainsi qu'à la capacité continue des SBMFC d'accroître la résilience et le bien-être des militaires et à la préparation opérationnelle.

## Examen stratégique du FCFC

La direction des SBMFC est fiduciairement responsable, auprès du chef d'état-major de la défense, des opérations du Fonds central des Forces canadiennes (FCFC). En 2023-2024, les SBMFC ont procédé à un examen exhaustif des entités nationales des BNP et amorcé des changements dans les activités du FCFC pour voir à sa viabilité financière et à sa bonne gouvernance. Résultat : un examen annuel de la charte du FCFC, l'amélioration des rapports financiers, la fin du rachat des comptes clients et des comptes fournisseurs par le FCFC, et la révision des frais d'utilisation et de la franchise du programme d'assurance consolidé pour les harmoniser à ceux du programme d'assurances.

## Automatisation robotisée des processus

Chaque organisation a des tâches administratives répétitives : extraction de données, production de formulaires et de rapports, déplacement de fichiers, etc. Avec l'automatisation robotisée des processus (ARP), la technologie vient simplifier les processus, éliminer les activités sans valeur ajoutée et automatiser les processus de base.

Aujourd'hui, la plupart des équipes de comptabilité des bases et escadres, ainsi que le bureau national de la comptabilité, recourent à l'ARP. En 2023-2024, cinq processus ont été automatisés grâce à l'ARP pour réduire le traitement manuel et le risque d'erreur humaine, et produire rapidement divers rapports.

Ces processus devraient faire l'économie d'une à trois heures de travail par jour pour les cinq processus.

## iModules

Quelque 60 000 membres des FAC et de la communauté militaire reçoivent chaque année un relevé de compte des SBMFC. L'automatisation des tâches comptables pour permettre le libre-service est une composante importante de la transformation financière des SBMFC.

iModules est une application logicielle Web incluse dans la planification des ressources qui permet d'accéder en libre-service à des fonctionnalités des comptes clients, des dépenses et de l'approvisionnement. Le premier module – iReceivables (phase 1) – a été lancé en juillet 2023 par la Division des finances des SBMFC, la Financière SISIP et les mess pour améliorer le recouvrement des comptes clients. La clientèle des FAC peut maintenant obtenir un relevé mensuel à partir du portail en ligne et examiner chaque transaction, demander des renseignements sur une transaction, modifier le mode de paiement et payer un solde. iReceivables a amélioré et accéléré l'acceptation des paiements, la production des reçus et l'obtention des rapports.

## Équipes de produits technologiques

En 2023-2024, les SBMFC ont établi une équipe chargée des produits technologiques et une équipe chargée de la plateforme solution pour CANEX dans le cadre du virage des services des TI vers une approche de prestation de services axée sur les produits. Pour répondre de manière personnalisée aux besoins des divisions, l'équipe chargée des produits optimise la prestation de services informatiques et le soutien aux divisions des SBMFC. Cette équipe développe son expertise de l'équipe organisationnelle et de l'équipe technologique, faisant des liens opportuns avec les objectifs organisationnels, l'amélioration des services et les initiatives d'amélioration des processus. L'équipe chargée des produits favorise la collaboration, intègre diverses expertises et ressources, et assure une prestation continue afin de générer rapidement des bénéfices pour l'organisation.

## Amélioration de la gestion des relations avec la clientèle (GRC)

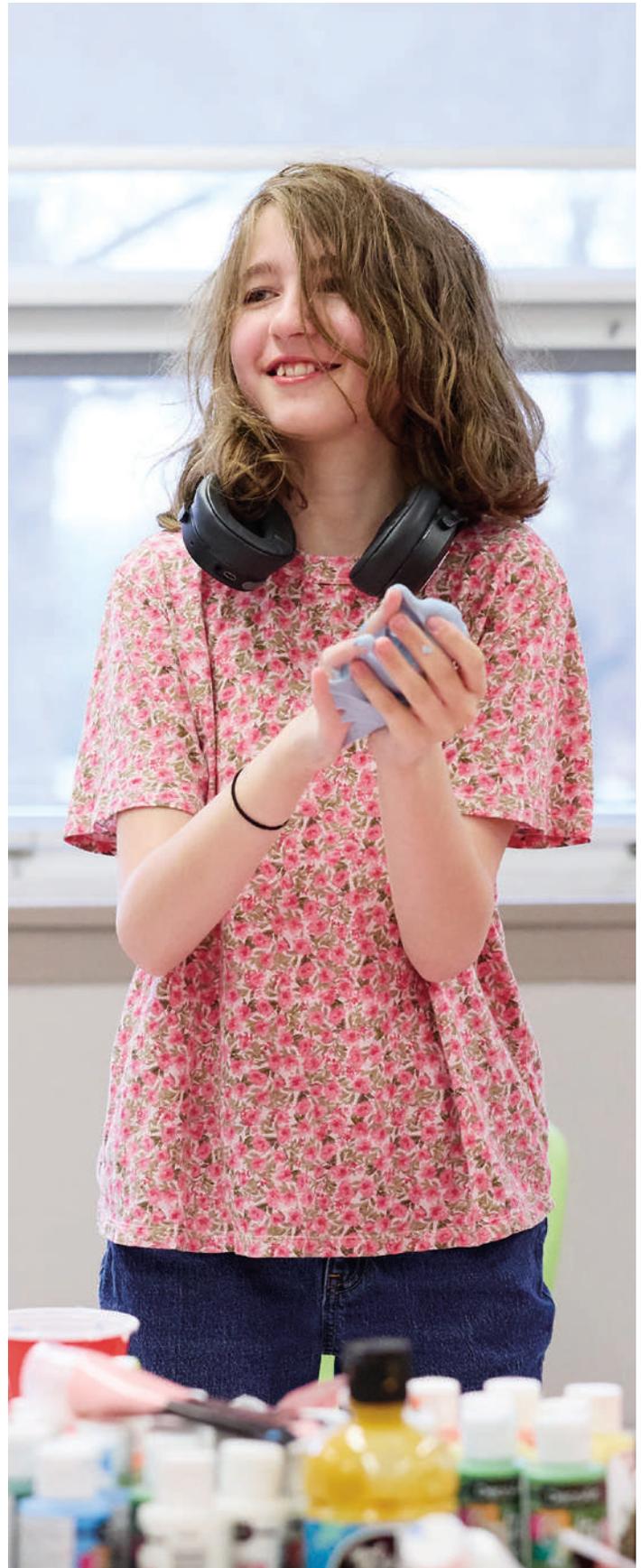
Consacrer plus de temps au bien-être financier des membres des FAC qu'à gérer la technologie, voilà un des objectifs au cœur du projet de transformation numérique de la Financière SISIP. En 2024, on lancera un système de GRC infonuagique pour offrir aux membres des FAC et de la communauté militaire une expérience harmonieuse et uniforme, conforme à leurs préférences. Les conseillères et conseillers financiers pourront plus facilement accéder aux données nécessaires, dans un système optimisant la navigation. Le système de GRC offrira une meilleure façon de communiquer proactivement avec la clientèle, de s'ajuster aux activités de marketing et de limiter la collecte de données, ce qui améliorera l'expérience client et fera gagner un temps précieux.

## Étapes importantes d'investissement

En 2023-2024, la Financière SISIP a franchi une étape importante en dépassant le milliard de dollars de biens administrés. Cette réalisation s'explique par une solide croissance, qui a fait doubler les biens administrés dans les quatre dernières années. Cette croissance démontre la confiance que les membres des FAC et leurs familles accordent à la Financière SISIP pour gérer efficacement leurs placements et plans financiers.

## Risque de fraude

La Semaine de la sensibilisation à la fraude, en novembre 2023, et le Mois de la prévention de la fraude, en mars 2024, ont tous deux renforcé l'engagement des SBMFC à protéger les actifs des BNP. Au terme d'une vaste évaluation des risques de fraude en 2022, les SBMFC ont instauré une ligne téléphonique de lutte contre la fraude, préparé une politique sur la prévention des fraudes, proposé des ateliers sur la fraude et produit une base de données et un tableau de bord sur les fraudes pour que notre responsabilité en matière de gestion des risques liés aux actifs soit connue de la communauté des FAC servie, consignée quelque part et transparente.



## **Des conseils et services financiers de confiance**

**« Quand je pense aux SBMFC, ce sont les services financiers offerts aux familles des militaires qui me viennent à l'esprit. Les conseillères et conseillers m'ont aidé à mettre mes finances à jour.**

J'ai reçu de bons conseils sur la façon de gérer mes finances. La personne que j'ai rencontrée m'a aidé à mieux comprendre les chiffres et les considérations financières. Je parlais régulièrement au personnel, qui était facile d'accès : on me rappelait rapidement.

L'un des grands avantages, c'est que les conseillers nous comprennent en tant que personne et en tant que membre de la communauté militaire. Je les remercie pour leur expertise; j'ai grandement confiance dans ce service. »

**Caporal-chef**

Centre de transition



# 2

---

## REDONNER À LA COMMUNAUTÉ



## Redonner à la communauté

### EN PROVENANCE DES FONDS DE BIENFAISANCE DES FAC



**4,55 M\$**

#### VERSÉS

en prêts au titre d'Appuyons nos troupes pour aider les familles



**2,01 M\$**

#### VERSÉS

en subventions au titre d'Appuyons nos troupes pour aider les familles



**1,93 M\$**

#### VERSÉS

en subventions au titre du Fonds Sans limites pour le programme Sans limites

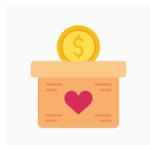


**86 K\$**

#### VERSÉS

aux centres de ressources pour les familles des militaires pour des initiatives et programmes locaux au titre d'Appuyons nos troupes

### POUR LA COMMUNAUTÉ MILITAIRE



**5,06 M\$**

#### RECUEILLIS

en dons et commandites par le QG PSP et dans les bases et escadres



**2,3 M\$**

#### EN DON

pour le Fonds Sans limites, dont 997 000 \$ pour les Jeux Invictus et les Warrior Games



**1,9 M\$**

#### EN DON

pour Appuyons nos troupes









## EN ÉCONOMIES DIRECTES POUR LES MEMBRES UNE FC



**+21 M\$**

économisés en frais bancaires  
mensuels avec BMO

**9,6 M\$**

économisés en intérêts avec le Plan de  
crédit sans intérêt de CANEX

**+873 K\$**

en points réclamés dans le cadre  
du programme de récompenses de  
CANEX

**+422 K\$**

économisés grâce au Programme de  
chauffage de CANEX

**+300 K\$**

économisés en frais d'expédition en  
magasinant sur CANEX.ca

**+243 K\$**

économisés grâce à la politique de  
Garantie du meilleur prix de CANEX

**+75 K\$**

économisés en frais de service à plus  
de 50 guichets automatiques



**+3,8 M\$**

POUR LA **COMMUNAUTÉ  
DES FAC**



**+3,1 M\$**

en dividendes annuels de CANEX/SISIP pour les bases et escadres

**+58 K\$**

en dons, soit 10 % du produit des ventes des magasins de fourniment

**+77 K\$**

en dons, soit 15 % du produit de ventes de marchandise d'Appuyons nos troupes et du programme Sans limites et les campagnes de financement de CANEX

**+31 K\$**

en surplus de nourriture donnés à des organismes sans but lucratif locaux

**9 737**

repas fournis par le service de récupération alimentaire Deuxième Récolte

**+23 K\$**

en dons à l'Aviation royale canadienne en l'honneur de son centenaire

**+200 K\$**

remis par la Financière SISIP aux programmes Appuyons nos troupes et Sans limites

**+131 K\$**

remis par BMO MasterCard aux programmes Appuyons nos troupes et Sans limites

**+240 K\$**

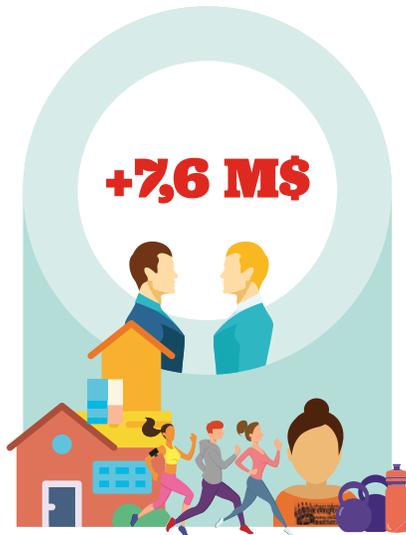
en dons à l'opération père Noël, à raison de 2 400 colis

**+100 K\$**

en subventions annuelles pour le programme de reconnaissance des bénévoles de CANEX







## POUR LES **COMMUNAUTÉS LOCALES**



**+7,5 M\$**

### **GÉNÉRÉS**

en ventes au titre du programme des vendeurs locaux de CANEX, grâce à l'achat de biens et de services par les membres d'Une FC

**+51 K\$**

### **VERSÉS**

au Centre national pour la vérité et la réconciliation grâce à la vente de chandails orange créés par un artiste autochtone et la générosité de la communauté des FAC et du personnel des SBMFC

**12 K\$**

### **RECUEILLIS**

pour soutenir la communauté des FAC de Yellowknife, dans les magasins CANEX, soit 3 140 dons individuels







**+7,2 M**

INTERACTIONS



**+510 K**

transactions aux plus de 500

**MACHINES  
DISTRIBUTRICES**



**+277 K**

**REPAS**

achetés aux **services  
alimentaires d'Aramark**  
du complexe Carling



**+70 K**

transactions aux plus de 50

**GUICHETS  
AUTOMATIQUES**

**+108 K**

utilisatrices et utilisateurs  
des **SERVICES BANCAIRES**  
pour la communauté de la  
défense canadienne





**+100 K\$**

**CONTRATS D'ASSURANCE**

automobile et de biens avec **La Personnelle**



**+95 K**

**TRANSACTIONS POUR DE L'ESSENCE**

dans cinq **stations-service** de CANEX



**1 242**

**ÉVALUATIONS DE PRODUITS**

sur **CANEX.ca**



**+3 K**

recours au **PROGRAMME DE CHAUFFAGE DE CANEX**



**+22 K**

**TRANSACTIONS**

traitées sur **CANEX.CA**



**+88 K**

**POINTS DE RÉCOMPENSE DE CANEX**

échangés par les membres d'Une FC



**+2,2 M**

**ACHATS**

faits dans les **36 magasins CANEX**



**+858 K**

transactions réalisées avec la **CARTE DE MEMBRE** Une FC de CANEX



**+1,4 M**

impressions dans les **MÉDIAS SOCIAUX DE CANEX**

**+900 K**

**PERSONNES AYANT VISITÉ CANEX.ca**



**+29 K**

transactions réalisées avec le **Plan de crédit**

**SANS INTÉRÊT DE CANEX**



**+73 K**

membres ayant fait appel au **SERVICE À LA CLIENTÈLE**



**+248 K**

**CAFÉS SERVIS**

aux comptoirs **Tim Hortons de CANEX**



**+4 K**

**ACHATS**

faits dans le cadre du **programme de l'Allée sans fin** de CANEX



**+30 K**

**ÉCHANGES À L'ADRESSE ÉLECTRONIQUE DES SBMFC**



**+223 K**

nouveaux **MEMBRES** d'Une FC des **SBMFC**





## Programme de paniers des Fêtes – Une aide bienveillante qui change des vies

**Le programme de paniers des Fêtes, qui aide les familles ayant vécu une année difficile, arrive à point, alors que les ménages étirent leur budget au maximum. Ces dons sont possibles grâce à la contribution de nombreuses personnes. Voici l’histoire d’une d’elles.**

« J’ai remis une carte-cadeau à une personne ordinairement stoïque, mais qui tout d’un coup est devenue très émotive et a versé quelques larmes. Elle m’a dit “vous n’avez pas idée à quel point cela va m’aider”, m’expliquant qu’elle ne savait pas comment elle arriverait à organiser un souper de Noël avec ses enfants, qui venaient pour la période des Fêtes.

J’ai pu constater l’importance de ce programme, qui change des vies. C’est plus qu’une simple contribution financière; c’est de dire aux gens qu’ils ne sont pas seuls durant les moments difficiles. »

### **Capitaine de corvette Rundle**

Appuyons nos troupes, Services aux familles des militaires, CMR Kingston

## À propos du programme de paniers des Fêtes

Depuis 2015, l’équipe du programme Appuyons nos troupes collabore avec le Service de l’Aumônerie royale canadienne à l’échelle du pays pour offrir, grâce à des dons, des paniers des Fêtes aux membres des FAC et aux familles des militaires dans le besoin.

Ayant pris beaucoup d’ampleur dans les sept dernières années, le programme est désormais offert dans 88 % des bases, escadres et unités du pays. L’année dernière, des cartes-cadeaux totalisant plus de 263 000 \$ ont été distribuées à 1 288 militaires et familles. Grâce à la généreuse contribution de nos donatrices et donateurs, nous pouvons continuer d’aider les personnes en ayant le plus besoin.

### **Appuyons nos troupes**

# 3

---

## RÉSULTATS FINANCIERS



## FAITS SAILLANTS FINANCIERS

### CANEX/NATEX

Durant l'année financière (AF) 2023-2024, l'équipe CANEX/NATEX a pu, malgré les constantes difficultés dans le secteur de la vente au détail, améliorer considérablement ses résultats nets, réduire ses frais généraux, majorer sa marge brute, bonifier son offre de produits, de services et de programmes, enrichir ses processus opérationnels, et tirer profit de la technologie pour trouver de nouvelles occasions d'affaires et accroître son efficacité.

Le chiffre d'affaires brut s'élevait à 117,3 millions de dollars, soit 2,6 millions de moins que l'année précédente, dont 5,6 millions attribuables aux ventes perdues à six emplacements en raison d'une grève prolongée au quatrième trimestre. Les marges brutes ont augmenté par rapport à l'année précédente, passant de 19,8 % à 20,5 %. Les produits divers, eux, se sont établis à 14,1 millions de dollars, en hausse de 1,6 million par rapport à l'année précédente, principalement en raison de redevances payées par nos partenaires affinitaires.

Les dépenses ont totalisé 41,8 millions de dollars, soit 0,6 million de plus que l'année précédente, vu les hausses salariales (établies en fonction de l'inflation, selon l'indice des prix à la consommation).

La perte nette consolidée pour l'AF 2023-2024 était de 3,6 millions de dollars, soit moins que l'année précédente (4,9 millions), dont 2,6 millions au quatrième trimestre.

CANEX/NATEX continue de réorganiser ses activités de détail, ses services et ses programmes pour mieux refléter les pratiques exemplaires du secteur, atteindre une viabilité financière à long terme et répondre aux besoins changeants de la communauté militaire.

### Financière SISIP

La Financière SISIP tire ses recettes de trois sources : les primes d'assurances, les placements (fonds distinct de la Financière SISIP) et les commissions (portefeuilles d'investissement de la clientèle et programmes affinitaires).

Elle perçoit aussi des frais administratifs pour l'exécution des programmes remboursés par l'État (counseling financier, éducation financière, Régime d'assurance invalidité prolongée des FAC, etc.).

Pour l'AF 2023-2024, ses recettes se chiffraient à 165 millions de dollars, en hausse de 84 % par rapport à l'AF précédente (89,7 millions). Cette augmentation est attribuable aux revenus de placement du fonds distinct et des actifs du régime d'assurance (alors qu'elle enregistrait des pertes à l'AF 2022-2023).

Les dépenses ont augmenté de 32,7 millions de dollars, s'établissant à 130 millions, en raison des réclamations d'assurance continuant d'excéder le montant des primes et de la normalisation des « changements dans les réserves » suivant l'introduction de la nouvelle norme comptable (IFRS 17 – Contrats d'assurance). Les dépenses salariales étaient aussi plus élevées en raison des augmentations annuelles (établies en fonction de l'inflation, selon l'indice des prix à la consommation) et de l'embauche de personnel pour soutenir la stratégie d'affaires de la Financière SISIP.

Avant distribution, le bénéfice net des SBMFC se chiffrait à 52 millions de dollars, comparativement à 18,7 millions l'année précédente. Les SBMFC ont reçu une contribution de 17,1 millions (26,4 millions à l'AF 2022-2023) pour soutenir les programmes et services des BNP.

Après contribution, le bénéfice net de la Financière SISIP était de 34,9 millions de dollars, alors qu'elle accusait un déficit de 7,7 millions l'année précédente.

## Fonds distinct de la Financière SISIP

ACTIFS EN DATE DU 31 MARS 2024

# 515 M\$

Rendement (brut)

8,9 %

+45 M\$

### Tendances trimestrielles



### Comparaison du rendement (brut)

Année précédente	-0,11 %
Moyenne (cinq ans)	5,9 %
Indice de référence (un an)	10,5 %

Retrait de 48 millions de dollars pour financer la contribution des SBMFC aux programmes et services des BNP.

### Rendement mensuel

Meilleur	Nov. avec 21,4 M\$
Pire	Sept. avec (13,8) M\$

### Répartition des actifs

Les portefeuilles de placements sont gérés par des gestionnaires de placement professionnels conformément à l'énoncé de politique en matière de placement, et surveillés par le comité de placements des BNP.

Actifs spécialisés	15,4 %
Actions internationales	33,8 %
Actions canadiennes	15,6 %
Revenu fixe	32,8 %
Espèces et quasi-espèces	2,4 %



## Taux d'inflation et d'intérêt

### Inflation (selon l'indice des prix à la consommation)

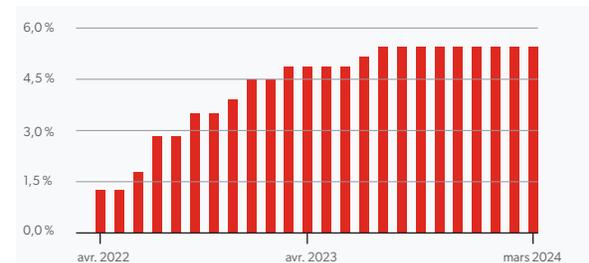
L'inflation a un impact sur le coût des biens vendus et sur les frais généraux de nos programmes et services.



Source : Statistique Canada

### Politique de taux d'intérêt de la Banque du Canada

Les taux d'intérêt ont une incidence sur les biens, l'assurance responsabilité et les régimes de retraite, ainsi que sur les taux d'intérêt débiteurs des institutions financières.



Source : Banque du Canada

## Fonds central des Forces canadiennes

À l'instar de la Financière SISIP, le FCFC a généré des revenus de placement pour l'année, suivant les pertes subies à l'AF 2022-2023. Les recettes du FCFC ont atteint 24 millions de dollars, alors qu'il enregistrait une perte de 4 millions l'année précédente.

Les charges d'exploitation ont augmenté pour s'établir à 13 millions de dollars, comparativement à 6,1 millions l'année précédente, surtout en raison de la distribution complète des intérêts au compte bancaire centralisateur (CBC) des entités des BNP. Comme le FCFC préserve les capitaux des entités des BNP durant les périodes de pertes de placement, le paiement des intérêts est tributaire de l'atteinte de revenus de placement suffisants.

Les coûts d'assurance du programme d'assurance consolidé (PAC) ont continué d'augmenter, atteignant 4,5 millions de dollars (comparativement à 3,4 millions l'année précédente), une hausse attribuable aux réclamations pour dommages matériels et à la majoration des coûts de réassurance. Le revenu net du FCFC, avant contribution aux SBMFC, était de 11 millions de dollars, alors qu'il était déficitaire l'année précédente, avec une perte de 10,1 millions. Durant l'année financière, le FCFC a versé 4,5 millions de dollars aux SBMFC pour soutenir les programmes et services des BNP. Le revenu net après contribution était de 6,5 millions, alors qu'on enregistrait une perte nette de 10,2 millions l'année précédente.

## Portefeuille du FCFC

ACTIFS EN DATE DU 31 MARS 2024

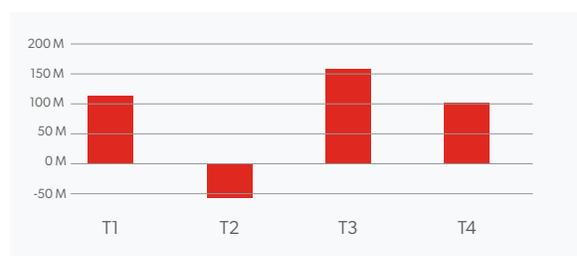
# 222 M\$

Rendement (brut)

10,70 %

+21,6 M\$

### Tendances trimestrielles



### Comparaison du rendement (brut)

Année précédente	-3,49 %
Moyenne (quatre ans)	8,7 %
Indice de référence (un an)	11,2 %

Les revenus de placement ont permis la distribution complète des intérêts du CBC.

### Rendement mensuel

Meilleur	Nov. avec 10 M\$
Pire	Sept. avec (6,8) M\$

### Répartition des actifs

Les portefeuilles de placements sont gérés par des gestionnaires de placement professionnels conformément à l'énoncé de politique en matière de placement, et surveillés par le comité de placements des BNP.

Actifs multiples	10 %
Actions internationales	43 %
Actions canadiennes	19 %
Revenu fixe	26 %
Espèces ou quasi-espèces	2 %



## SBMFC

Le financement des activités des SBMFC, y compris leur gouvernance, vient de remboursements du MDN et d'autres ministères fédéraux pour l'exécution de programmes et services publics, ainsi que de contributions et frais d'utilisation de la Financière SISIP, du FCFC et de CANEX pour les services et activités des BNP.

Pour soutenir le plan d'activités 2023-2024 des SBMFC, le MDN lui a versé 15 millions de dollars de plus (10,7 millions de base et 4,4 millions en cours d'année) en fonds publics pour appuyer ses priorités stratégiques. Ces fonds visaient à couvrir les augmentations salariales liées au coût de la vie, les initiatives de garde d'enfants et de télémédecine proposées par les Services aux familles des militaires, ainsi que les investissements dans les technologies requises pour assurer la continuité des services informatiques, réduire les risques de cybermenace et améliorer la conformité.

En général, les dépenses des SBMFC en 2023-2024 se chiffraient à 210 millions de dollars, en hausse de 3,9 millions par rapport à l'année précédente. Cette hausse s'explique par une augmentation de 3,5 millions des coûts en personnel et par 2 millions de plus distribués aux centres de ressources pour les familles des militaires. Par contre, des réductions en contrats de services sont venues compenser cette hausse. Malgré l'augmentation globale des dépenses, les SBMFC ont maintenu un surplus budgétaire de 5 millions vu la baisse des coûts de pension en raison de la capitalisation complète du régime de retraite et la baisse des dépenses salariales attribuable à la grève dans des régions de l'Ontario et du Québec pendant le dernier trimestre de l'AF 2023-2024.

Durant l'AF 2023-2024, 11 projets technologiques ont été réalisés, soit deux de moins que l'année précédente. On attribue cette différence à l'envergure des projets et à la variabilité des

échanciers de mise en œuvre. Les frais du Programme d'investissement technologique s'élevaient à 9,2 millions de dollars (comparativement à 9,8 M\$ l'année précédente), dont 4 millions de dollars ont couvert les coûts permanents des projets achevés, ce qui représente une augmentation de 1,8 million de dollars. Du point de vue technologique et transformationnel, les SBMFC continueront d'investir dans la gestion des données et de l'information ainsi que dans des projets de numérisation à l'AF 2024-2025.

## Fonds de bienfaisance des FAC

Durant l'AF 2023-2024, les fonds de bienfaisance des FAC ont enregistré des dons et revenus de 4,6 millions de dollars pour soutenir une multitude de programmes de subventions. Au fil de l'année, 4 millions ont été distribués à divers programmes d'aide, dont ceux de nature financière (aide d'urgence et pour difficultés financières), le programme national de camps, les programmes de bourses et de bourses d'études, les subventions pour personnes ayant des besoins spéciaux et les subventions d'équipement Sans limites pour activités ou événements.

Un montant de 4,5 millions de dollars a aussi été versé sous forme de prêts aux membres de la communauté des FAC.

---

### Notes

*Les renseignements financiers présentés dans ce rapport n'ont pas été vérifiés. En cas d'écarts avec les états financiers vérifiés, ce sont ces derniers qui ont préséance. Lorsqu'ils seront prêts, les états financiers vérifiés seront publiés à l'adresse ci-dessous :*

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

**Services de bien-être et moral des  
Forces canadiennes (SBMFC)**

---

**Pour nous joindre**

[communications@sbmfc.com](mailto:communications@sbmfc.com)

CENTRE DE SERVICES AUX MEMBRES :

1-855-245-0330

**[sbmfc.ca](http://sbmfc.ca)**



..... Rapport annuel .....  
2023-2024

SOUTENIR LA COMMUNAUTÉ  
MILITAIRE... **ENSEMBLE**



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

4210, rue Labelle  
Ottawa, Ontario K1A 0K2

[sbmfc.ca](http://sbmfc.ca)