

1775-1 (SSA DGPFS)

 June 2010

Distribution List

FUTURE VISION
PERSONNEL FAMILY SUPPORT SERVICES
(PFSS)

References: A. Interview Questions (enclosed)
B. Divisional Activities List (enclosed)

1. I would like to take this opportunity to thank you for agreeing to meet with myself and Mr Richard Chevrier to discuss the development of the PFSS future vision for our CF members and their families.

2. In short and with an eye on the future, we're seeking your "commander's perspective" concerning the relationship between the delivery of PFSS mandated services and operational effectiveness at your Base / Wing / Unit. We are asking you to help us identify how current activities could be improved, where gaps exist that might be engaged upon in the future and what activities you believe to be redundant or ineffective.

3. To help guide our discussion, enclosed find a list of questions for your review prior to the interview. Please review the questions, record your responses and note any issues you wish to discuss in relationship to the question posed. It would be appreciated if you would allow us to depart from the interview with your answers (handwritten is fine) to ensure that we've accurately captured your main points. Upon completion of the site visits, a summary document will be provided for review by all Base and Wing Commanders. The information collected will be further analyzed by DGPFS Division Heads for

1775-1 (CSS DGSSPF)

Le juin 2010

Liste de distribution

VISION DE L'AVENIR
SERVICES DE SOUTIEN AU PERSONNEL ET
AUX FAMILLES

Références : A. Questions d'entrevue (ci-joint)
B. Liste des activités par division (ci-joint)

1. J'aimerais profiter de l'occasion pour vous remercier d'avoir accepté de rencontrer M. Richard Chevrier et moi-même pour discuter de l'élaboration de la vision de l'avenir des Services de soutien au personnel et aux familles (SSPF).

2. En bref, nous contemplons l'avenir et cherchons à connaître votre point de vue, en tant que commandant, sur la relation qui existe entre la prestation des services mandatés de soutien au personnel et aux familles et l'efficacité opérationnelle de votre base/escadre/unité. Nous vous demandons de nous aider à améliorer les activités actuelles, identifier les lacunes que nous pourrions devoir combler à l'avenir et les activités qui vous semblent redondantes ou inefficaces.

3. Pour guider notre discussion, vous trouverez ci-joint une liste de questions à passer en revue avant notre entretien. Veuillez lire les questions, rédiger vos réponses et noter tout sujet dont vous aimeriez discuter par rapport aux questions posées. Nous aimerions quitter l'entrevue avec une copie de vos réponses (écrites à la main conviendront) afin que nous soyons certains de bien saisir vos principaux commentaires. Lorsque nous aurons terminé toutes les visites consultatives, nous publierons un document récapitulatif, dont pourront prendre connaissance tous les commandants des bases et des escadres. Les chefs de division du

consideration when mapping out the future. Following consultation with the Environmental Commands, the vision and strategy will be presented for AFC endorsement.

DGSSPF analyseront davantage les renseignements recueillis et en tiendront compte lors de l'élaboration des plans futurs. Une fois les consultations avec les commandements des armées achevées, nous présenterons la vision et la stratégie au CFA pour son approbation.

4. Your participation is sincerely appreciated.

4. Nous sommes très reconnaissants de votre participation.

Le conseiller stratégique spécial
Directeur général – Services de soutien au personnel et aux familles



Steven R. Fash
Special Strategic Advisor
Director General Personnel and Family Support Services

Enclosures: 2

Pièces jointes: 2

Distribution List

Liste de distribution

Action

Action

Comd JTF-N
BComd CFB Halifax
BComd Esquimalt
Cmdt 5 GSS Montreal
BComd CFB Borden
BComd CFB Edmonton
WComd 4 Wing Cold Lake
BComd CFB Gagetown
WComd 14 Wing Greenwood
Cmdt CFSU(O)
BComd CFB Petawawa
WComd 9 Wing Gander
CO CFS St Johns
BComd CFB Shilo

Cmdt FOIN
Cmdt BFC Halifax
Cmdt BFC Esquimalt
Cmdt 5 GSS Montréal
Cmdt BFC Borden
Cmdt BFC Edmonton
Cmdt 4 Ere Cold Lake
Cmdt BFC Gagetown
Cmdt 14 Ere Greenwood
Cmdt USFC(O)
Cmdt BFC Petawawa
Cmdt 9 Ere Gander
Cmdt St Johns
Cmdt BFC Shilo

Info

Info

CMP
DGPFS
Assoc DGPFS
SSA DGPFS
SPA DGPFS

CPM
DGSSPF
DGSSPF associé
CSS DGSSPF
CPS DGSSPF

CLS / G1
CMS / D Mar Pers
CAS / D Air Pers Mgmt
COS VCDS

G1 CEMAT
CEMFM/D Pers Mar
CEMFA/D Gest Pers Air
CEM VCEMD

**QUESTIONS FOR B / WComds & B /
WCWOS/CPO1s**

Support to CF personnel has been identified as a necessary and important element in developing and maintaining operational effectiveness. How effective would you say the PFSS services and programs are in supporting your organization's operational effectiveness?

How effectively would you say the current PFSS organizational elements (eg. MFRC/PSP/CANEX/SISIP/MESSES/IPSC/JPSU, etc) operate at your Base/Wing? What could be done to improve effectiveness?

Identify any activities not currently being offered at your Base/Wing that you believe would enhance the morale, welfare and operational effectiveness/ readiness of your Defence community.

Identify any programs, services or functions currently being offered on your Base / Wing that you believe might be delivered more effectively within the PFSS framework.

Identify the PFSS activities that you believe are most effective in attracting/retaining CF members and their families to your Base/Wing.

How effective are the PFSS activities offered at your Base / Wing in reaching all segments of the Base population? (e.g. Reserves, Civilians, Single/Married, Living in Single or Married Quarters, Living on Base/Off Base, staff or trainees, Ptes/Ocdts). How might the identified gaps in equitable access be improved?

**Questions à l'intention des cmdt B/Ere,
des adjuc B/Ere et des PM 1**

Le soutien du personnel des FC est un élément nécessaire et important à l'élaboration et au maintien de l'efficacité opérationnelle. D'après vous, dans quelle mesure les programmes et les services des SSPF sont-ils efficaces à soutenir l'efficacité opérationnelle de votre organisation?

Comment décririez-vous l'efficacité des éléments organisationnels actuels des SSPF (p. ex. CRFM/PSP/CANEX/SF RARM/MESS/CISP/UISP, etc.) en place dans votre base ou votre escadre? Comment pourrions-nous améliorer leur efficacité?

Nommez toutes les activités qui ne sont pas actuellement offertes dans votre base ou escadre et qui, d'après vous, amélioreraient le moral, le bien-être, l'état de préparation et l'efficacité opérationnelle de votre communauté militaire.

Nommez tous les programmes, services ou fonctions actuellement offerts dans votre base ou escadre qui, selon vous, pourraient être offerts de façon plus efficace s'ils relevaient des SSPF.

Nommez les activités des PFSS qui, selon vous, sont les plus efficaces à attirer et à garder les membres des FC et leur famille dans votre base ou escadre.

Dans quelle mesure les activités des SSPF offertes dans votre base ou escadre sont-elles accessibles à tous les segments de la population de la base? (p. ex. réservistes, civils, membres célibataires ou mariés, habitant dans un logement familial ou pour célibataires, vivant dans la base ou à l'extérieur, membre du personnel ou en formation, sdt/élof)? Comment pouvons-nous réduire les écarts d'équité identifiés en matière d'accessibilité?

Which PFSS activities do you think contribute best to attracting members of the general population to the CF and retaining them once enrolled?

D'après vous, quelles activités des SSPF contribuent le mieux à attirer les membres de la population générale vers les FC et à les garder en poste une fois recrutés?

Which of the PFSS activities play the greatest role in supporting the families of those deployed on operations?

Lesquelles des activités des SSPF jouent le plus grand rôle pour soutenir les membres des familles des militaires en déploiement?

Do any unique conditions exist in proximity to your Base that effect either the type of PFSS services offered at your Base/Wing and/or the effectiveness of these services? If so, what are they?

Existent-ils des conditions particulières près de votre base qui ont une incidence sur le type de services qu'offrent les SSPF dans votre base ou escadre, ou sur l'efficacité de ces services? Si oui, quelles sont-elles?

Since assuming responsibilities as Base/Wing Commander, have you recognized any existing factors or forecasted changes within general proximity of your Base/Wing you think have the potential to impact on the type of DGPFSS services that may be required in the future and/or how these services might be delivered? If so, describe/explain.

Depuis que vous assumez le rôle de commandant de la base ou de l'escadre, avez-vous constaté certains facteurs existants ou des changements prévus à proximité de votre base ou escadre qui, selon vous, pourraient avoir une incidence sur le type de services que le DGSSPF pourrait devoir offrir à l'avenir ou sur la façon dont ces services sont offerts? Si oui, veuillez décrire ou expliquer.

What do you think should be done at your base (or CF) for former members of the CF in respect to PFSS services?

D'après vous, que devrait-il se passer par rapport aux services des SSPF dans votre base ou au sein des FC pour les membres libérés des FC?

To enable your son or daughter to be an effective Base / Wing Commander in the year 2035, what changes to PFSS services would you foresee?

Pour que votre fils ou votre fille s'acquitte de son rôle de commandant de la base ou de l'escadre de façon efficace en 2035, quels changements devraient être apportés aux services offerts par les SSPF?

DIVISIONAL ACTIVITIES LISTS

PERSONNEL SUPPORT PROGRAM (PSP)

- Conduct and fund CF National Sports championships;
- Organize and fund CISM level sports;
- Develop and manage deployed ops support/amenities
- Develop national policies and procedures to PSP operations;
- Management of Physical Fitness Maintenance Grant (PSP);
- Provide PSP Fitness staff to support CF fitness program requirements, including related national policy development training and evaluation programs;
- Act as SME for CMP for fitness policies and procedures;
- Provide management for CF messes;
- Provide day to day technical advice, consultation and where applicable develop tools for mess operations;
- Deliver DGHS produced health promotion programs to CF members and families;
- Provide direction, guidance and admin/management for Community and Recreation Programs;
- Manage the CF Aquatics and Water Safety policy;
- Select, manage and provide community recreations positions;
- Provide staff assistance and support for Base/Wing/Unit Clubs and Specialty Interest activities on bases;
- Conduct R&D into Human Performance
- Develop and execute the Military Family Services program
- Manage Mission Information Line

Note additional support requirements at the Support Services DAL.

LISTE DES ACTIVITÉS PAR DIVISION

PROGRAMMES DE SOUTIEN DU PERSONNEL (PSP)

- Assurer la conduite et le financement des championnats nationaux des FC
- Organiser et financer les activités sportives du CISM
- Élaborer et gérer les services de commodités et le soutien des opérations de déploiement
- Élaborer des politiques et des procédures nationales régissant les PSP
- Gérer la Subvention du matériel d'éducation physique (PSP)
- Fournir les services du personnel en conditionnement physique des PSP pour répondre aux exigences du programme de conditionnement physique des FC, dont l'élaboration de politiques nationales, les programmes de conditionnement physique et les évaluations
- Agir à titre d'expert en politiques et en procédures de conditionnement physique pour le CPM
- Assurer la gestion des mess des FC
- Fournir des conseils techniques et un service de consultation sur demande, et, selon le besoin, élaborer des outils pour faciliter l'exploitation des mess
- Assurer la prestation des programmes de promotion de la santé élaborés par le DGS San à l'intention des membres des FC et de leur famille
- Diriger, guider et fournir des services de gestion et d'administration pour les programmes de loisirs communautaires
- Gérer la politique des Forces canadiennes sur les sports et la sécurité aquatiques
- Faire la sélection des candidats, gérer et fournir des postes en loisirs communautaires
- Fournir des conseils et du soutien administratif aux clubs et aux activités d'intérêt particulier des bases, escadres et unités
- Effectuer de la R et D en performance humaine

- Élaborer et mettre en œuvre le Programme des services aux familles des militaires
- Gérer la ligne d'information sur les missions

Veillez noter les autres activités de soutien figurant sous la rubrique Services de soutien.

SISIP FINANCIAL SERVICES (SISIP FS)

- Manage SISIP program – Life Insurance program
- Financial Planning
- Group RRSPs
- CF Personnel Assistance Fund (CFPAF)
- Administer the LTD and GOIP programs on behalf of the Treasury Board
- Provide independent cost effective financial planning services to serving and former CF members
- Provide financial counselling services
- Provide financial education training
- Provide low interest loans and grants to serving and former CF members via CFPAF
- Manage the Accidental Dismemberment program
- Manage associated Reserve programs

CANADIAN FORCES EXCHANGE SYSTEM (CANEX)

- Management/Administration of Concessions
- Provide retail services – retail stores , Express Marts, Grocery Stores, Food Services
- Provide On-line Shopping Services
- Provide Credit Plans
- Provide Customer Loyalty Program
- Provide access to group Home and

SERVICES FINANCIERS DU RARM (SF RARM)

- Gérer le programme du RARM – programme d'assurance vie
- Planification financière
- Régime d'épargne-retraite collectif
- Caisse d'assistance au personnel des Forces canadiennes (CAPFC)
- Administrer les régimes de l'AIP et du RAOG au nom du Conseil du Trésor
- Donne des services indépendants et économiques en planification financière aux membres actifs et libérés des FC
- Fournir des services de counselling financier
- Fournir de la formation en matière d'éducation en gestion des finances personnelles
- Accorder des prêts et des subventions à faible intérêt aux membres actifs et libérés des FC par l'entremise de la CAPFC
- Gérer l'assurance en cas de mutilation accidentelle
- Gérer les programmes destinés à la Réserve

ÉCONOMATS DES FORCES CANADIENNES (CANEX)

- Gérer et administrer les concessions
- Fournir des services de vente au détail – magasins de détail, dépanneurs, épicerie, services alimentaires
- Fournir des services de vente au détail en ligne
- Accorder des plans de crédit
- Offrir un programme de fidélisation de la clientèle

- Auto Insurance
- Provide access to Home Heating Oil Program
- Develop and manage associated infrastructure

CANADIAN DEFENCE COMMUNITY BANKING

- Low cost tailored comprehensive banking services
- Agile and responsive mortgage services
- Support of Troops Mastercard

SUPPORT OUR TROOPS FUNDS

- Military Families Fund
- Soldier On Fund
- Hospital Comfort Fund

DCSM

- Manage and provide services through Joint Personnel Support Units / Integrated Personnel Support Centres
- Provide casualty management services
- Develop and manage Transition Assistance Programs
- Manage and provide services through Joint Personnel Support Unit
- Provide Casualty Management Services
- Injured Soldier Network
- Soldier On Program
- Develop and manage Transition Assistance Programs
- Manage the Canadian Comfort and Remembrance Program (provision of selected mementos to families of the fallen)
- Coordinate Next of Kin travel program for families of deceased to Afghanistan

- Offrir un régime d'assurance auto et habitation collectif
- Offrir le programme de chauffage au mazout
- Élaborer et gérer les installations connexes

SERVICES BANCAIRES POUR LA COMMUNAUTÉ DE LA DÉFENSE CANADIENNE

- Offrir des services bancaires abordables, complets et adaptés aux besoins des clients
- Offrir des services d'hypothèques souples et adaptés
- MasterCard Appuyons nos troupes

FONDS APPUYONS NOS TROUPES

- Fonds pour les familles des militaires
- Fonds du programme Sans limites
- Fonds de bien-être dans les hôpitaux

DIRECTEUR – GESTION DU SOUTIEN AUX BLESSÉS (D GEST SB)

- Gérer et offrir les services par l'entremise d'unités interarmées de soutien au personnel/centres intégrés de soutien au personnel
- Faire la prestation des services de gestion du soutien aux blessés
- Élaborer et gérer le programme d'aide à la transition
- Réseau des soldats blessés
- Programme Sans limites
- Gérer le programme canadien de commémoration et de réconfort (fournir des souvenirs commémoratifs à la famille des membres des FC tombés au combat)
- Coordonner, au nom du MDN, le programme de déplacement d'un proche parent des militaires tombés en Afghanistan
- Gérer les prolongations du service de réserve de classe C en cas de blessure ou de maladie des réservistes en

- on behalf of MND
- Administer extensions of Class C service for injuries or illness sustained by Reservists while on Special Duty Service
- Review and administer requests for Disability Compensation for Reservists
- Review and close Boards of Inquiry and Summary investigations into non-operational serious illness/injury, attempted suicide or death on behalf of CDS
- Provide peer support to CF members, families and veterans affected by OSIs through OSISS
- Provide peer support to grieving families through HOPE trained volunteers
- Liaise with and coordinate funerals and other requests, including ceremonial functions related to the National Military Cemetery
- Issue Casualty notification reports to trigger benefits
- Maintain Afghanistan casualty reporting capacity and statistics

- service spécial
- Examiner et gérer les demandes d'indemnité d'invalidité des réservistes
- Examiner et conclure, au nom du CEMD, les procédures d'enquêtes et les enquêtes sommaires de blessures graves ou de maladies ne découlant pas du service, de tentatives de suicide ou de décès
- Offrir, par l'entremise du programme de SSVSO, des services de soutien par les pairs aux militaires, aux familles et aux anciens combattants souffrant d'une BSO
- Offrir aux familles en deuil des services de soutien par les pairs par le biais de bénévoles formés dans le cadre du programme Espoir
- Assurer les fonctions de liaison et de coordination des funérailles et d'autres demandes, dont les cérémonies du Cimetière militaire national
- Soumettre les rapports de blessures pour déclencher l'envoi des indemnités
- Compiler des statistiques afin de pouvoir rendre compte des blessures survenues en Afghanistan

SUPPORT SERVICES / MANAGEMENT / CORPORATE SERVICES

Finance

- Provide compliance and assurance review covering overall NPP program and activities
- Operating the NPF accounting system
- Manage/Administer CFCF
- Manage Concentrated Bank Account (Finance)
- Arranging appropriate level of commercial property insurance for Consolidated Insurance Program (CIP)
- Reviewing business cases involving CFCF loan requests

SERVICES DE SOUTIEN, DE GESTION ET SERVICES ADMINISTRATIFS

Finances

- Effectuer des contrôles de conformité et d'assurance des opérations de l'ensemble des programmes et des activités des BNP
- Gérer le système de comptabilité des FNP
- Gérer et administrer le FCFC
- Gérer le Compte bancaire centralisateur (Finances)
- Prendre des dispositions pour offrir une garantie adéquate d'assurance sur les biens du Programme d'assurance consolidé (PAC)
- Examiner les analyses de rentabilité accompagnant les demandes de prêt du FCFC

HR

- HR Policy Suite (including Terms and Conditions of Employment)
- Labour relations / Collective Bargaining Framework
- Compensation Strategy
- Employment related programs
- Employee Group Pension and Benefits
- HR Services to Employees/Managers.

IS

- Operate and maintain an NPF wide Area Network (IS)
- Operate and maintain NPF Websites (IS)
- Application Development

Corporate Management

- Sponsorship and Donations

PSP

- Provide SME input to development of concept/design of re-capitalization of PSP infrastructure and Community Centre projects
- Provide NPF services, interpretations and advice to support museum operations (PSP & Support Services)

RH

- Ensemble des politiques des RH (dont les conditions d'emploi)
- Relations de travail/Cadre de négociations collectives
- Stratégie de rémunération
- Programmes liés à l'emploi
- Régime de retraite collectif et avantages sociaux
- Services de RH pour les employés et les gestionnaires

SI

- Exploiter et maintenir le réseau étendu des FNP (SI)
- Exploiter et maintenir les sites Web des FNP (SI)
- Élaborer des applications

Gestion de l'entreprise

- Commandites et dons

PSP

- Agir à titre d'expert en la matière sur l'énoncé des besoins, la conception et le design des projets de recapitalisation de l'infrastructure des PSP et des centres communautaires
- Fournir les services des FNP, l'interprétation des politiques et les conseils nécessaires aux opérations des musées (PSP et services de soutien)