



A Division of the Canadian Forces Personnel Support Agency  
Une division de l'Agence de soutien du personnel des Forces canadiennes

1540-6 (NRM)

Memorandum

30 June 2011

Distribution List

HIGH FIVE® IMPLEMENTATION

Reference: 1540-6 (NRM) 5 January 2011

1. As per reference, HIGH FIVE® is the new national standard for CF recreation program delivery and recreation staff development. The next phase of this implementation is the use of Quality Experience Scanning Tools (QUEST) to review recreation framework (Annex A). QUEST is designed to be used as a part of a comprehensive approach that enables service providers to achieve continuous quality improvement over time. Recreation staff has already been certified in QUEST 2, which is used to review measure and evaluate programs and will now use QUEST 1 to assess local recreation program policy and procedure.

2. QUEST 1 is designed for managers (directors or coordinators) who oversee recreation programs. It allows them to develop, adopt, and measure, the effectiveness of recreation program policies. QUEST 1 was first developed in 2001 to help organizations assess their policies and procedures in terms of healthy participant development and take quality assurance to the next level. QUEST 1 will be completed in 3 parts:

1540-6 (GNL)

Note de service

Le 30 juin 2011

Liste de distribution

MISE EN ŒUVRE DE HIGH FIVE<sup>MD</sup>

Référence : 1540-6 (GNL) 5 janvier 2011

1. Conformément à la référence susmentionnée, HIGH FIVE<sup>MD</sup> est la nouvelle norme nationale de prestation des programmes de loisirs des FC et de perfectionnement du personnel des loisirs. La prochaine phase de cette mise en œuvre porte sur l'utilisation de QUEST (Quality Experience Scanning Tools) pour examiner le cadre des loisirs (Annexe A). QUEST est conçu pour être utilisé en tant que partie intégrante d'une approche globale qui permet aux fournisseurs de service de réaliser une amélioration continue de la qualité au fil du temps. Le personnel des loisirs a déjà reçu un certificat de qualification relativement à QUEST 2, qui sert à examiner, mesurer et évaluer les programmes, et utilisera maintenant QUEST 1 pour évaluer la politique et la procédure des programmes de loisirs locaux.

2. QUEST 1 est conçu pour les gestionnaires (directeurs ou coordonnateurs) responsables de la supervision de programmes de loisirs. Il leur permet d'élaborer et d'adopter des politiques sur les programmes de loisirs, et d'en mesurer l'efficacité. QUEST 1 a d'abord été mis au point en 2001 pour aider les organisations à évaluer leurs politiques et la procédure, en termes de développement sain des participants, et amène l'assurance de la qualité au niveau suivant. QUEST 1 sera effectué en trois

- a. Training;
- b. Assessment; and
- c. Policy Review.

Managers will use this process to evaluate their policies and procedures, identify gaps and gauge the effectiveness of implementation by front line staff.

3. Each B/W/U Recreation Director (or equivalent) will be assigned a username and password to complete the QUEST online training course (See Annex B), The course takes approximately 2 hours, however learner has the option of completing the course of a period of time or at one sitting. The Training is about learning how to:

- a. Use the Tool to Assess Policies and Procedures;
- b. Use the Guide to Policies and Procedures; and
- c. Increase the quality of programs by improving the content, management and application of your policies and procedures.

4. Once completed the Recreation Director (or equivalent) will use his /her training to conduct an assessment of the current policies and procedures at his/her location. This will be a comprehensive assessment that should factor policies and procedures for recreation clubs, instructional classes aquatics and casual activity. In conducting this assessment, PSP Recreation Departments will gain a clear indication of both the strengths and deficiencies of their policies and procedures that support a high quality experience for participants.

5. The final component of the Quest 1 process is to decide which policies and procedures need to be created and

sections:

- a. Formation;
- b. Évaluation;
- c. Examen de la politique.

Les gestionnaires utiliseront ce processus pour évaluer leurs politiques et la procédure, en cerner les lacunes et contrôler l'efficacité de la mise en œuvre par le personnel de première ligne.

3. Chaque directeur des loisirs (ou l'équivalent) des bases/escadres/unités se verra attribuer un nom d'utilisateur et un mot de passe pour suivre le cours de formation en ligne QUEST (voir l'annexe B). Le cours dure environ deux heures, mais l'apprenant a le choix de compléter le cours sur une certaine période ou en une seule séance. La formation consiste à apprendre comment :

- a. Utiliser l'outil pour évaluer les politiques et la procédure;
- b. Utiliser le *Guide des politiques et procédures*;
- c. Accroître la qualité des programmes en améliorant le contenu, la gestion et l'application de vos politiques et de votre procédure.

4. Une fois terminé, le directeur des loisirs (ou l'équivalent) mettra en pratique ses nouvelles connaissances pour mener une évaluation des politiques et de la procédure actuelles dans son établissement. Cette évaluation exhaustive devra prendre en compte les politiques et la procédure concernant les activités aquatiques et occasionnelles des clubs de loisirs et des cours pédagogiques. En effectuant cette évaluation, les services de loisirs des PSP obtiendront une indication claire des lacunes de leurs politiques et procédure ainsi que des forces qui appuient une expérience de haute qualité pour les participants.

5. L'élément final du processus de Quest 1 consiste à décider quelles politiques et procédure doivent être créées

which need to be upgraded. To assist the Base/Wing with this, each department will receive The Guide to Policies and Procedures. This is a HIGH FIVE resource that provides ready to use sample guidelines to support organizations in designing, writing and implementing policies and procedures.

6. After the Recreation Director or equivalent) completes all 3 sections of the Quest 1 process, National Recreation Services would like their feedback on the policies and procedures outlined in the "The Guide to Policies and Procedures". As these are the highest in industry standards, DGPFSS will use these guidelines to create national directives that will be in place for Base/Wing Unit implementation early 2012.

7. Each Base/Wing is given until September 30, 2011 to complete the 3 stages of the Quest 1 training, assessment and policy review. Questions on the HIGH FIVE® program can be directed to Mr. Ryan Cane, National Recreation Manager, [ryan.cane@forces.gc.ca](mailto:ryan.cane@forces.gc.ca) or 613-995-7802. We look forward to working with you to launch this phase of the program.

et lesquelles doivent être améliorées. Pour aider la base/escadre à cet égard, chaque ministère recevra le *Guide des politiques et procédures*. Il est l'une des ressources HIGH FIVE qui fournit des modèles de lignes directrices prêtes à l'emploi pour soutenir les organisations dans la conception, la rédaction et la mise en œuvre de politiques et de la procédure.

6. Dès que le directeur des loisirs (ou l'équivalent) aura complété les trois sections du processus Quest 1, les services de loisirs nationaux souhaitent recevoir leur avis sur les politiques et de la procédure présentées dans le *Guide des politiques et procédures*. Comme ces normes sont les plus élevées de l'industrie, le DGSSPF utilisera ces lignes directrices pour créer des directives nationales qui seront en place pour la mise en œuvre dans les bases/escadres/unités au début de 2012.

7. Chaque base ou escadre devra terminer les trois étapes de la formation, l'évaluation et l'examen de la politique de QUEST 1 avant le 30 septembre 2011. Si vous avez des questions sur le programme HIGH FIVEMD, veuillez communiquer avec Ryan Cane, gestionnaire national des loisirs, à [ryan.cane@forces.gc.ca](mailto:ryan.cane@forces.gc.ca) ou au 613-995-7802. Nous sommes impatients de collaborer avec vous afin de mettre en œuvre cette troisième phase du programme.

La directrice des sports, des loisirs et des messes,



Johanne Thibault  
Director Sports, Recreation and Messes

Annex A: QUEST 2

Annex B: QUEST 1

Distribution List

Annexe A : QUEST 2

Annexe B: QUEST 1

Liste de distribution

Action

External

PSP Managers

Internal

NRM

Information

External

FS&R Directors

Community Recreation Directors/  
Coordinators

Internal

DPSP Ops

Action

Externe

Gestionnaires des PSP

Interne

GNL

Information

Externe

D CPSL

Directeurs et coordonnateurs des loisirs  
communautaires

Interne

DPSP Op

Annex A  
To 1540-6 (NRM)  
30 June 2011

### HOW TO ENTER A QUEST 2 PROGRAM ASSESSEMENT

1. Complete the program assessment in accordance with the QUEST 2: Observing the Child's Experience" manual.
2. When complete you are ready to enter the program information into the HIGH FIVE online database.
3. Please use a general purpose computer with internet connection if available.
4. Log onto [www.highfive.org](http://www.highfive.org) with your username and password; Contact your HIGH FIVE Authorized Provider if you require assistance.
5. Click on Organization on the left hand menu.
6. Click on Quest 2 Score Entry; Review the instructions provided, if it is your first time entering data, complete the online tutorial.
7. For the required National PSP data collection, please use the following fields as indicated below:
  - a. Organization: Please click drop down menu and select your Base Registered Name;
  - b. Assessment Date: Date assessment was completed;
  - c. Assessor: Please click drop down box and select your name;
  - d. Program Name (Please use program codes provided in table below after the name of the program, example, Summer Fun Camp PSP-S11); and
  - e. City: Base/Wing/Unit location.

Assessment Period	Program Type	Program Code	Due Date
July - August 2011	(1) Summer Program	PSP-S11	30 Sep 2011
September - November 2011	(1) Aquatic Program	PSP-F11	30 Dec 2011
January – March 2012	(1) Club Activity	PSP-W11	30 April 2012
April – June 2012	(1) Instructional Class	PSP-SP12	30 June 2012

8. The following locations are required to enter their Quest 2 Assessment under their "parent" base, however please ensure you indicate your location in the field marked "CITY". If you do not run any programs or activities, please partner with your local MFRC to complete a Quest 2 of their programs or activities to complete your certification.

<b>Base Location</b>	<b>Parent Location</b>
ASU Chilliwack	CFB Esquimalt
ASU Calgary	CFB Edmonton
Det Dundurn	17 Wing Winnipeg
CANSOFCOM Ottawa	CFSU Ottawa
ASU London	ASU Toronto
ASU Meaford	ASU Toronto
ASU Moncton	CFB Gagetown

- Locations grouped together were determined by size, programs and PSP Chain of Command

9. If you have any question or concerns, please contact Ryan Cane, National Recreation Manager at [ryan.cane@forces.gc.ca](mailto:ryan.cane@forces.gc.ca) or 613-995-7802.

## COMMENT PARTICIPER À UNE ÉVALUATION DE PROGRAMME QUEST 2

1. Effectuez l'évaluation de programme en suivant les directives de QUEST 2, dans le manuel *Observer l'expérience vécue par l'enfant*.
2. Lorsque vous avez terminé, vous êtes prêt à entrer l'information relative au programme dans la base de données en ligne HIGH FIVE.
3. Utilisez un ordinateur à usage universel muni d'une connexion Internet (si possible).
4. Ouvrez une session au [www.highfive.org](http://www.highfive.org) en utilisant votre nom de connexion et votre mot de passe; si vous avez besoin d'aide, communiquez avec votre fournisseur autorisé HIGH FIVE.
5. Cliquez sur « Organisme » dans le menu de gauche.
6. Cliquez ensuite sur « Entrée de pointages QUEST 2 » et lisez les instructions affichées. Si vous entrez les données pour la première fois, suivez le tutoriel en ligne.
7. En ce qui a trait à la collecte de données nationales des PSP, veuillez utiliser les champs suivants de la façon spécifiée ci-dessous:
  - a. Organisme : Cliquez sur le menu déroulant et sélectionnez le nom de votre base;
  - b. Date d'évaluation : Date à laquelle l'évaluation a été effectuée;
  - c. Évaluateur : Cliquez sur la case déroulante et sélectionnez votre nom;
  - d. Nom du programme (utilisez les codes de programme inscrits dans le tableau ci-dessous après le nom du programme, par exemple, camp d'été amusant PSP-S11);
  - e. Ville : Emplacement de la base/escadre/unité.

Période d'évaluation	Type de programme	Code du programme	Date limite
Juillet et août 2011	(1) Programme d'été	PSP-S11	30 septembre 2011
Septembre à novembre 2011	(1) Programme d'activités aquatiques	PSP-F11	30 décembre 2011
Janvier à mars 2012	(1) Activité de club	PSP-W11	30 avril 2012
Avril à juin 2012	(1) Cours d'instruction	PSP-SP12	30 juin 2012

8. Les personnes situées dans les emplacements suivants doivent effectuer l'évaluation QUEST 2 sous le nom de leur base d'« appartenance ». Veuillez toutefois inscrire votre

emplacement dans le champ intitulé « VILLE ». Si vous ne dirigez pas de programme ni d'activité, veuillez vous joindre à votre CRFM pour effectuer une évaluation QUEST 2 de ses programmes ou activités afin d'obtenir votre certificat de qualification.

<b>Emplacement de la base</b>	<b>Emplacement d'appartenance</b>
USS Chilliwack	BFC Esquimalt
USS Calgary	BFC Edmonton
Dét Dundurn	17 Ere Winnipeg
COMFOSCAN Ottawa	USFC Ottawa
USS London	USS Toronto
USS Meaford	USS Toronto
USS Moncton	BFC Gagetown

- Les emplacements regroupés ont été sélectionnés en fonction de leur taille, de leurs programmes et de la chaîne de commandement des PSP.
9. Pour toute question ou préoccupation, veuillez communiquer avec Ryan Cane, gestionnaire national des loisirs, en écrivant à [ryan.cane@forces.gc.ca](mailto:ryan.cane@forces.gc.ca) ou en composant le 613-995-7802.

Annex B  
To 1540-6 (NRM)  
30 June 2011

### HOW TO COMPLETE THE QUEST 1 ONLINE COURSE

1. Your provincial HIGH FIVE Authorized Providers (H5AP) is responsible for administrating the online QUEST 1 course. They will send you your QUEST 1 login, password and resources.
2. Once you receive your login information, please use a general purpose computer with internet connection (if available) when completing your Quest 1 online course.
3. Only 1 participant per base/wing/unit will receive a password, username and resources. To include others in the process (including MFRC), complete the course as a group by connecting your computer to a projector.
4. To connect to your QUEST 1 course follow the instructions provided by the H5AP, and to take the course follow the instructions of the online tool. You may wish to have speakers available, as there is the option to listen to the facilitator.
5. Once you have completed the QUEST 1 course, you are ready to complete a QUEST 1 assessment on your policies and procedures. It will take approximately 3 weeks from when you complete the course for the online assessment to be updated with your information.
6. Log onto [www.highfive.org](http://www.highfive.org) with your username and password; Contact the H5AP if you require assistance.
7. Once in the internal site, click on Organization on the left hand menu; Click on Quest 1 Score Entry; review instructions provided. When ready agree, and begin the process according to how you were taught during the online course.
  - a. Specific instructions for DGPFSS, please indicate your Base/Wing/Unit location in the City field.
8. Please complete your assessment as requested by National Recreation Services by 30 September 2011.

Note: The following locations are not required to enter their Quest 1 Assessment into the online form due to base size and current programming. Download the paper copy of the assessment and complete manually, then fax to Ryan Cane @613-995-2425.

ASU Chilliwack  
ASU Calgary  
Det Dundurn  
CANSOFCOM Ottawa  
ASU London  
ASU Medford  
ASU Moncton  
JTFN Yellowknife

9. If you have any question or concerns, please contact Ryan Cane, National Recreation Manager @ryan.cane@forces.gc.ca or 613-995-7802.

### COMMENT PARTICIPER À LA FORMATION EN LIGNE QUEST 1

1. Votre fournisseur autorisé HIGH FIVE (FAH5) est responsable de l'administration de la formation en ligne QUEST 1. Il vous fera parvenir votre nom de connexion QUEST 1, votre mot de passe et les ressources.
2. Lorsque vous aurez reçu les données d'accès au site, utilisez un ordinateur à usage universel muni d'une connexion Internet (si possible) pour suivre la formation en ligne QUEST 1.
3. Un seul participant par base/escadre/unité recevra un mot de passe, un nom de connexion et les ressources. Toutefois, si d'autres personnes veulent participer (y compris un CRFM), il suffit de brancher votre ordinateur à un projecteur afin de faire une séance de groupe.
4. Pour accéder au site de formation QUEST 1, suivez les instructions fournies par le FAH5, et pour suivre la formation, suivez les instructions de l'outil en ligne. Vous pouvez utiliser des haut-parleurs, car une option vous permet d'écouter les instructions de l'animateur.
5. Lorsque vous avez terminé la formation QUEST 1, vous êtes prêt à effectuer une évaluation QUEST 1 sur vos politiques et procédure. Vous devez compter environ trois semaines, à partir de la date où vous terminez la formation, avant que les résultats de votre évaluation ne soient mis en ligne.
6. Ouvrez une session au [www.highfive.org](http://www.highfive.org) en utilisant votre nom de connexion et votre mot de passe; si vous avez besoin d'aide, communiquez avec le FAH5.
7. Une fois sur le site interne, cliquez sur « Organisme » dans le menu à gauche; cliquez ensuite sur « Entrée Quest 1 » et lisez les instructions affichées. Lorsque vous êtes prêt à accepter les conditions, commencez le processus de la façon qui vous a été enseignée dans la formation en ligne.
  - a. Pour connaître les instructions relatives au DGSSPF, veuillez entrer l'emplacement de la base/escadre/unité dans le champ « ville ».
8. Effectuez l'évaluation, suivant la demande des services de loisirs nationaux, d'ici le 30 septembre 2011.

Note : Les personnes situées dans les emplacements suivants ne sont pas tenues d'effectuer l'évaluation QUEST 1 à l'aide du formulaire en ligne, en raison de la taille des bases et des programmes actuels. Téléchargez le document d'évaluation et remplissez-le manuellement, puis envoyez-le par télécopieur à Ryan Cane au numéro 613-995-2425.

USS Chilliwack  
USS Calgary  
Dét Dundurn  
COMFOSCAN Ottawa  
USS London  
USS Meaford  
USS Moncton  
FOIN Yellowknife

9. Pour toute question ou préoccupation, veuillez communiquer avec Ryan Cane, gestionnaire national des loisirs, en écrivant à [ryan.cane@forces.gc.ca](mailto:ryan.cane@forces.gc.ca) ou en composant le 613-995-7802.