

# POINT DE MIRE

Mettre l'accent sur les accomplissements et le succès des Centres de ressources pour les familles des militaires/canadiens (CRFM/C) au pays et à l'étranger.

## Greenwood est l'hôte d'une réception du dimanche sur le thème du déploiement

Par Margaret Reid, coordonnatrice du soutien aux déploiements  
CRFM Greenwood

Je ne saurais imaginer de meilleur moyen de passer un dimanche après-midi que de célébrer et d'honorer les contributions que les membres des familles du personnel déployé ont apportées à notre pays, à nos militaires et à nos troupes déployées, ainsi qu'à leurs êtres chers déployés. Le 25 mars 2007, le CRFM Greenwood a été l'hôte d'une réception du dimanche sur le thème du déploiement qui fut une merveilleuse occasion de reconnaître le rôle des familles dans la réussite d'un déploiement.

Notre objectif était de cibler les parents de nos membres déployés qui ne s'étaient pas encore identifiés eux-mêmes auprès du CRFM Greenwood comme des familles de membres déployés. L'événement a été annoncé dans les journaux et sur les babillards dans toute la vallée d'Annapolis et la rive Sud. En tant que coordonnatrice du soutien aux déploiements, j'ai aussi participé à une entrevue à la radio. Nous avons



fait appel à nos unités de réserve pour qu'elles nous aident à transmettre le message en tirant parti de leur situation géographique dans toute la vallée d'Annapolis et la rive Sud. Quatre-vingts membres des familles environ ont assisté à notre événement, ce qui a donné aux familles une occasion d'accueillir et de rencontrer d'autres membres des familles qui ont eux aussi vécu l'expérience du déploiement.

Au cours de la réception du dimanche, des invités spéciaux nous ont aidés à reconnaître la contribution des familles à la préparation et à la réussite opérationnelles. Le Lieutenant-colonel Seymour, commandant de la 14<sup>e</sup> Escadre (A) et son chef d'escadre, l'Adjudant-chef Hamalainen, ont fait de merveilleux discours de reconnaissance et d'appréciation. M. Leo Glavine, membre de l'Assemblée législative de Kings West, qui a toujours été un formidable soutien du CRFM Greenwood, a su montrer avec brio à nos familles



comment nos communautés appuient nos troupes et leurs familles. M. David Morse, ministre des Ressources naturelles de la Nouvelle-Écosse, qui est lui aussi un

parent de militaire, a communiqué avec éloquence aux familles ses louanges et sa reconnaissance pour l'importante contribution qu'elles apportent à nos militaires. Et enfin, Heather Allison, fière mère de militaire, nous a fait part de son expérience à titre de parent d'un membre célibataire de la Force régulière qui participe à un déploiement. C'était une merveilleuse brochette d'orateurs et je crois que nous avons certainement pu atteindre notre objectif, qui était de reconnaître et d'honorer les membres des familles du personnel déployé et de renforcer leur autonomie.



## Le soutien aux déploiements : une perspective européenne

Par Elizabeth MacDonald, directrice des services aux familles du personnel en régions éloignées, PSFM Europe

Les familles des membres des FC en poste en Europe ont du mal à surmonter le stress du déménagement, du choc culturel et de la nécessité de se faire comprendre dans une langue étrangère.

Ajoutez à cela six ou neuf mois de déploiement, et une affectation en Europe peut d'« aventure » devenir un « fardeau ».

La plupart des membres des FC en poste en Europe sont attachés à l'OTAN. Dans le cadre de leurs responsabilités au sein de la Force internationale d'assistance à la sécurité (FIAS) de l'organisation, les Canadiens sont maintenant déployés en Afghanistan en nombre croissant. D'autres membres des FC sont en Europe dans le cadre d'échanges, le plus souvent avec des unités britanniques (par exemple, un Canadien a été déployé en Irak pendant neuf mois l'année dernière avec ses collègues britanniques).

Nos CRFM/C ont toujours eu comme vocation d'aider les familles à s'acclimater à la vie loin de leurs parents, de leurs amis et de tout ce qui leur est familier. Nous avons aidé des familles à s'adapter à des déploiements opérationnels temporaires de deux à trois semaines dans les limites sûres de l'Europe et de l'Amérique du Nord.

Aujourd'hui, nous faisons tout cela en plus d'offrir un soutien au déploiement à part entière. Dans certains cas, les familles des FC peuvent être sur place pendant quelques mois seulement alors que le membre part pour six mois. Dans certains lieux, plus de 85 % des membres des FC d'une communauté peuvent être déployés en même temps.

Comme les CRFM au Canada, les membres de notre personnel développent rapidement leurs compétences en soutien aux déploiements. En plus d'élaborer nos propres documents, séances d'information et programmes, nous tirons parti des compétences de nos

collègues américains et britanniques à mesure que nous apprenons à connaître le déploiement. Nous bénéficions aussi de nos liens avec le réseau des coordonnateurs de soutien à la séparation et à la réunion des familles.

Dans certains cas, nos besoins en Europe sont spéciaux, en particulier lorsqu'il s'agit des nos familles en poste en région éloignée (celles qui ne sont pas affectées à un CRFM/C physique mais dispersées dans toute l'Europe). Nous avons embauché dernièrement une personne chargée exclusivement du soutien aux déploiements de ces familles et mettons à l'essai à l'heure actuelle une nouvelle approche de soutien aux déploiements en région éloignée, faisant appel à une équipe interfonctionnelle de spécialistes dont le mandat consiste à offrir périodiquement des séances d'approche thématiques, en personne ou virtuelles.

Assurément, le fait d'avoir un conjoint ou un parent déployé quand on habite déjà à l'étranger complique une situation déjà difficile. Si nous pouvons contribuer à réduire le stress de la séparation tout en aidant nos familles à s'adapter et à s'épanouir dans les pays hôtes, nous aurons atteint notre objectif.

## L'équipe Ride the Rockies soutient le programme « Soldat en mouvement »

Par Susan Zaporzan, coordonnatrice du programme communautaire canadien CRFMC Colorado

Depuis maintenant plusieurs années, six membres de la communauté canadienne à Colorado Springs se sont unis pour utiliser le tour à bicyclette Ride the Rockies comme activité de collecte de fonds local. Selon les moments, l'équipe s'est composée soit uniquement de militaires ou d'une combinaison de membres des familles et de militaires. L'équipe de cette année se compose du Colonel Andre Dupuis, du Major Mike Ashcroft, du Major Don Hilton, du Major Jeff LeBouthillier, du Major Dave Rudnicki et du Capitaine Andrew Hepburn.

Le Ride the Rockies, commandité en grande partie par le Denver Post, est une randonnée à bicyclette de six à sept

jours sur 422 milles de routes pavées dans les montagnes rocheuses du Colorado. Chaque année, jusqu'à 2 000 cyclistes y ont participé. Le tour change chaque année, mais les défis sont toujours les mêmes : couloirs de montagnes, diversité des conditions météorologiques et merveilleux paysages.

Dans le passé, l'équipe a recueilli des fonds pour la recherche sur le cancer. Cette année, elle s'est recentrée sur un programme qui la touche de plus près, « Soldat en mouvement ». Ce nouveau programme est un partenariat entre les Forces canadiennes et le comité paralympique canadien qui a pour objectif l'utilisation du sport pour aider au rétablissement et à la réhabilitation des membres blessés des Forces canadiennes.

Le CRFMC Colorado Springs s'est chargé du soutien à la publicité, à la communication, à l'organisation et au bénévolat pour un important effort de collecte de fonds cette année. En collaboration avec les membres des Forces canadiennes au NORAD/United States Northern Command et l'équipe Ride the Rockies, le CRFMC aide à organiser une fête qui précédera le match de l'équipe de baseball des Sky Sox Triple « A ». Le but consiste à faire participer autant de familles de militaires canadiens que possible. En arrivant tôt pour manger des hot dogs, des ailes de poulet et des flotteurs à la crème glacée, pour se faire peindre la figure, prendre des autocollants et des ballons, faire des dons à l'équipe et à la cause et enfin pour regarder une partie de baseball, tout le monde profitera d'un agréable rassemblement de la communauté canadienne.

Le personnel du CRFMC, les membres du comité consultatif des familles des militaires et ceux du comité jeunesse seront sur place pour donner de leur temps et mettre à profit leurs compétences. Ce sera un merveilleux événement pour toute la communauté canadienne qui lui permettra de se réunir à Colorado Springs tout en soutenant deux excellentes causes, Ride the Rockies et « Soldat en mouvement ». Nous ne pouvons que souhaiter la meilleure des chances à l'équipe qui a de nombreuses journées très chargées devant elle!



## Tendre la main

Par Caroleann MacWhirter, coordonnatrice du soutien aux déploiements et Patti Griffin, coordonnatrice du service d'approche CRFM Gander

Au CRFM Gander, nous soutenons les parents et les êtres chers des membres célibataires de la Force régulière depuis de nombreuses années et nous nous sommes réjouis quand notre mandat a été élargi en juillet dernier pour intégrer ce groupe à notre mandat de soutien aux déploiements.

Ce qui était plus extraordinaire encore, c'était de pouvoir demander des fonds qui allaient nous aider à tendre la main à tous les parents dont nous connaissons l'existence pour leur faire connaître nos services. En collaboration avec nos homologues du CRFM St. John's, nous avons lancé une campagne de relations publiques à l'échelle de la province. L'une des plus grandes difficultés auxquelles nous avons été confrontées a été la taille de la région géographique dans laquelle nous travaillions. Nous avons donc tenté d'adopter une approche aussi créative et approfondie que possible. Nous avons réalisé toutes les activités conventionnelles de relations publiques (publicités télévisées, annonces imprimées, panneaux publicitaires), mais nous avons aussi tenté de faire preuve d'un peu de créativité. Nous avons communiqué avec des églises de toutes les confessions et de toute la province, et toutes ont accepté d'annoncer nos services de soutien aux déploiements dans leur bulletin d'église hebdomadaire. Nous avons communiqué avec des arènes de hockey sur glace de toute la province et leur avons demandé d'accrocher des bannières « Appuyons nos troupes » au centre de la patinoire et nous avons même mis des enseignes dans les autobus du transport local.

Après que le succès de notre campagne de relations publiques soit devenu manifeste, nous savions qu'il nous fallait rendre notre Centre accessible aux familles, puisque que la distance les empêchait de nous rendre visite. Nous avons donc ouvert un bureau satellite à Corner Brook et avons commencé à réaliser d'autres activités d'approche.

L'une de nos activités consistait à réunir les familles pour leur faire attacher des rubans d'appui aux arbres d'une rue achalandée du centre-ville de Corner Brook. Nous avons aussi organisé un dîner (au cours duquel nous avons fourni de l'information sur la vie à Kandahar) ainsi que des activités d'approche dans les régions rurales et éloignées. Heureusement, des membres qui visitaient Terre Neuve et Labrador, grâce à leur indemnité de retour au domicile (IRD), étaient présents aux activités avec leurs parents et ont pu répondre aux questions que beaucoup de parents avaient sur les expériences de leurs fils et leurs filles en Afghanistan.

Nous avons tenu des séances d'information, créé des groupes de soutien, pris des photos, préparé des cahiers de coupures, tenu des rassemblements du Vendredi rouge et avons donné à la communauté l'accès à la marchandise « Appuyons nos troupes » qui est très en demande. Dans le cadre de notre service, consistant à rapprocher ces groupes de personnes, nous avons planifié diverses activités, comme un petit déjeuner de Pâques, une journée dans un établissement thermal à l'occasion de la Saint-Valentin, un événement sur les tendances du maquillage pour le printemps pour la fête des Mères, une randonnée

d'aventure sur un iceberg pour la fête des Pères, notre barbecue annuel du déploiement avec des divertissements locaux et ainsi de suite.

Notre objectif a toujours été de contribuer à réduire un peu le stress que les parents éprouvent quand leur fils ou leur fille est déployé. Nous essayons d'établir des liens entre eux et d'autres personnes qui éprouvent les mêmes choses. Beaucoup de parents disent qu'il est bon d'avoir l'impression de faire quelque chose, quelque chose qui signifie qu'ils soutiennent leurs fils et leurs filles et la carrière qu'ils ont choisie comme membres des Forces canadiennes.



## Le CRFM Comox réussit à établir un lien avec les parents

Par Mike Spooner, directeur exécutif, CRFM Comox

James (nom fictif) est parti pour l'Afghanistan en août 2006. Comme il a été déployé à partir de Shilo, son CRFM nous a fourni les coordonnées de son plus proche parent principal (PPP) avant son départ. Au cours de ma première conversation téléphonique avec Don, le père de James, j'ai présenté les services que le CRFM Comox pouvait offrir. J'ai prêté beaucoup d'attention à la fierté qu'il y avait dans la voix de Don quand il a parlé de James ainsi qu'à son inquiétude, celle d'un parent qui a un fils ou une fille parti au loin dans un pays en guerre.

Pendant les mois qu'a duré l'absence de James, Don a fait plus d'une heure de route dans les deux sens pour assister à nos réunions de réseautage du soir. Il était très important pour lui de pouvoir établir des liens avec les autres parents et conjoints de ceux qui étaient partis. La petite taille du groupe à ces réunions de réseautage permettait de créer une atmosphère intime et ceux qui y ont assisté ont parlé de leurs sentiments et de leurs préoccupations dans un environnement sûr et positif. Des informations sur les lieux du déploiement et les rôles qu'occupait chacun des êtres chers ont également été échangées entre les participants. En tant qu'animateur de cette réunion, je peux dire que les parents ont apporté des approches différentes et de nouvelles expériences au groupe de conjoints.

La plupart des membres de Comox sont généralement déployés comme éléments de soutien plutôt qu'en première ligne. Bien sûr, j'ai entendu une personne s'inquiéter au sujet de la sécurité de son conjoint, mais ce n'était pas quelque chose d'habituel pour nous. Désormais, nous avons des parents dont les êtres chers avaient été déployés d'une autre base et dont la mission n'en était pas une de soutien mais de première ligne. J'ai aussi remarqué que les préoccupations de ce parent étaient celles d'un parent et non d'un conjoint. Oui, il y a une différence! Un parent prend soin de ses jeunes tandis qu'un conjoint considère son être cher comme un égal et une personne qui doit prendre soin d'elle-même et de sa famille. Les inquiétudes et l'instinct de protection d'un parent disparaissent-ils jamais?

J'ai demandé à notre réseau de soutien à la séparation et à la réunion des familles quelle avait été son expérience à cet égard et s'il tenait des réunions distinctes pour les parents. J'ai reçu plusieurs réponses et j'ai été une fois de plus très heureux du soutien que ce réseau offre.

J'ai invité notre coordonnatrice de la prévention, du soutien et de l'intervention (PSI) à assister à une réunion pour que les participants aient l'occasion de se distinguer du groupe et de parler plus à fond de leurs préoccupations. C'était également une occasion de présenter le service PSI et peut-être de mettre plus à l'aise les parents qui envisagent d'utiliser ce service. Cet élément pourrait être abordé de nouveau dans les réunions futures selon les besoins et la dynamique du groupe.

Il y a eu beaucoup de décès pendant l'absence de James et beaucoup ont été annoncés dans les nouvelles sur le conflit en Afghanistan. Don était préoccupé par le risque de syndrome de stress post-traumatique (SSPT) et voulait recueillir autant d'information que possible afin d'être prêt à reconnaître tout problème et à offrir un soutien à son fils au besoin. Je lui ai présenté toutes les options possibles et il a choisi de parler à l'un des travailleurs sociaux de la base qui avait lui-même déjà été déployé. Le travail d'équipe qui sert à appuyer nos familles n'a pas de prix. Il nous donne l'occasion de nous assurer de leur faire profiter au maximum de toute l'expérience et de toutes les compétences disponibles.

Comme James rentre bientôt à la maison, Don a assisté à sa dernière réunion de réseautage au cours de laquelle il a apporté des cahiers de coupures de journaux qu'il voulait montrer aux autres. Il était heureux du lien qu'il a établi avec notre CRFM et a dit qu'il utilisera nos services la prochaine fois que James sera déployé.

Notre CRFM a fait un travail d'approche communautaire pour faire connaître la catégorie du soutien supplémentaire. Néanmoins, nous constatons que nos meilleurs liens avec les familles proviennent toujours des autres CRFM. Grâce à l'initiative, relativement nouvelle, que représente l'ajout d'une case « autorisation de communiquer avec votre PPP principal ou de communiquer les coordonnées de votre PPP au CRFM le plus proche de chez lui » sur le formulaire d'autorisation de déploiement, nous sommes maintenant en mesure de communiquer cette précieuse information et de donner à ces parents une occasion d'accéder au soutien et aux services auxquels nous mettons tant d'efforts à offrir.

## Aider une famille à vivre un déploiement

Par le CRFM Halifax

Trouver des services qui aident les familles des militaires à traverser les périodes difficiles est l'une des raisons d'être des Centres de ressources pour les familles des militaires.

Debbie Clark et Brandon, son fils de douze ans, sont chaque jour contraints à attendre que Christopher, qui a 19 ans, revienne sain et sauf d'Afghanistan. Les parents et amis du Caporal Clark de Debert, en Nouvelle-Écosse, lui ont dit au revoir en décembre 2006.

« Déterminé et protecteur » sont les mots utilisés par Debbie pour décrire au mieux Christopher. Et ce qu'a fait le caporal Clark avant de partir pour l'Afghanistan, c'est précisément de protéger sa famille.

Le caporal Clark s'est assuré que sa mère ait de l'information sur le CRFM Région de Halifax. « Christopher voulait que j'aie du soutien pendant son absence et c'est exactement ce que le CRFM m'a donné », dit Debbie.

Confrontée au vide pénible que lui faisait l'absence de son fils, Debbie a fait appel au CRFM pour le combler. Debbie a profité des services du CRFM Région de Halifax « pour rencontrer d'autres familles qui vivent des déploiements et savent ce que j'éprouve », dit-elle.



Debbie et Brandon Clark

« Le fait de savoir qu'il me suffit de composer un numéro pour obtenir des services et que l'on sache et comprenne ce que je traverse est ce qui m'a aidée », dit madame Clark quand on lui demande pourquoi elle pense que le CRFM travaille pour les familles des militaires.

Le retour prévu de Christopher fait sourire Debbie et Brandon. Debbie ajoute : « le CRFM m'a fourni des services qui m'ont permis d'être forte et de traverser cette période difficile. »

Les programmes du CRFM Région de Halifax qui ont aidé madame Clark et les autres familles qui vivent un déploiement sont Nouvelles de chez nous et Services d'approche. Le Programme Nouvelles de chez nous donne aux familles qui vivent un déploiement l'occasion d'établir des liens et de se rencontrer. Les Services d'approche offrent à tous les membres des FC de l'information, de l'éducation et des services qui favorisent la connaissance du CRFM Région de Halifax, dans toutes les communautés où nos familles habitent.



L'outil d'aide aux familles le plus précieux est sans doute le Centre de ressources pour les familles des militaires situé sur chaque grande base militaire. Chacun d'eux, indépendant de la chaîne de commandement mais bénéficiant de son appui, fait partie d'un réseau de centres parrainés et gérés par l'Agence de soutien du personnel des Forces canadiennes. Il offre tout un éventail de programmes et de services aux familles, comme de trouver des gardiennes et des services de garderie ou de fournir des séances de counselling. Il peut servir de centre d'accueil ou, en période difficile, de refuge. Il donne des ateliers de réunification pour aider les familles à s'adapter au retour de mission d'un de ses membres. Des ateliers sur le déploiement sont offerts aux enfants des militaires pour les aider à composer avec le départ ou le retour d'un de leurs parents. Le programme moyen d'un Centre de ressources est un modèle de service à la clientèle.

Chaque Centre de ressources est dirigé par un conseil d'administration, qui se compose généralement de femmes ou maris de militaires et de représentants de la chaîne de commandement. Un directeur exécutif en assure la gestion quotidienne, avec un effectif restreint. Le gros du travail est réalisé par des bénévoles de la communauté militaire, issus la plupart du temps des vaillantes familles dont nous sommes si fiers. »



Passage de « LES FORCES CANADIENNES EN AFGHANISTAN », un rapport du comité permanent de la défense nationale, juin 2007

## La famille d'abord

Par Cheryl Evans, CRFM Gagetown

Le 14 mai 2007, les membres du CRFM Gagetown ont été très émus et honorés d'apprendre que Son Excellence la très honorable Michaëlle Jean, gouverneure générale du Canada, avait insisté pour que son premier voyage officiel au Nouveau-Brunswick commence par une visite au Centre pour qu'elle puisse parler directement aux familles des militaires.

Son Excellence a été chaleureusement accueillie. Elle a eu droit à une visite guidée du Centre, suivie d'une interprétation d'*Ô Canada!* par les fiers enfants qui fréquentent notre garderie. Son Excellence a fait du fond du cœur un discours inspirant dans lequel elle a souligné la grande importance des familles des militaires, en particulier dans le contexte des tragédies survenues récemment en Afghanistan, et a exprimé ses condoléances les plus sincères au nom de tout le pays. Les membres des familles ont été touchés par les paroles bienveillantes de Son Excellence, en particulier quand elle a loué leur engagement sans faille au soutien de leurs êtres chers pendant les déploiements.



Le clou de la journée a été le moment où ce fut au tour de Son Excellence d'écouter et où elle a encouragé les membres des familles à lui raconter leurs propres récits sur les difficultés et les bienfaits du mode de vie militaire. Les membres des familles ont eu l'occasion de parler personnellement avec Son Excellence et y ont gagné une amie. Elle est une vraie présidente d'honneur du Programme des services aux familles des militaires.

## Sac « écolo » au CMS!

Nathalie Sergerie, conseillère en emploi, CMS Bagotville

Au cours des prochains mois, les agentes d'information bilingues du Centre Multi-Services (CMS) offriront aux nouvelles familles de la communauté un petit cadeau d'accueil pratique et écologique. Grâce à l'appui de généreux commanditaires, le nouvel outil promotionnel fera sans doute sensation!

« Le sac que nous offrons est noir, en tissu solide et il arbore les effigies de nos commanditaires qui sont le CANEX, la Caisse d'économie Desjardins, L3 communications et CAE », mentionne Mélanie Cardinal, agente d'information bilingue.

La production de ces sacs découle d'une réflexion amorcée par l'équipe du Centre Multi-Services qui cherchait un moyen original d'accueillir les nouvelles familles et d'avoir un outil promotionnel pour les différentes activités de l'organisation. Plusieurs sacs seront remis gratuitement aux nouvelles familles, aux bénévoles du Centre et aux familles des militaires déployés. Les autres personnes de la communauté qui désirent se procurer un sac du Centre Multi-Services pourront le faire au coût de 5 \$.

D'ailleurs, en plus d'être pratique, le sac a aussi une mission d'encouragement de nos militaires et de leurs familles car on y retrouve le logo du programme « Appuyons nos troupes ». Les fonds recueillis avec la vente des sacs serviront aux différentes activités du Centre Multi-Services et plus particulièrement aux services pour les familles des militaires déployés. Les sacs sont disponibles à la réception du Centre Multi-Services.



### Nota :

*La date limite de soumission des articles pour le prochain numéro de Point de mire des CRFM/C est le 7 septembre 2007.*

*Thème : Soutien au développement des enfants et des jeunes et au rôle parental*

# Projet pilote sur le déploiement dans les écoles

Par Michelle Belec, coordonnatrice du soutien aux déploiements dans les écoles, CRFM Petawawa

En janvier 2006, une enseignante de l'une des écoles élémentaires de la base de Petawawa a fourni au commandant de la BFC/Unité de soutien de secteur (USS) Petawawa, le Lieutenant-colonel Dave Rundle, une déclaration des besoins ainsi que des suggestions pour le programme dans le but d'améliorer les services relatifs aux déploiements au sein de la communauté militaire de Petawawa. Après que l'on eut mieux cerné les besoins et les objectifs, le poste de coordonnateur du déploiement en milieu scolaire a été créé.

Le commandant de la BFC/USS Petawawa et le Centre de ressources pour les familles des militaires de Petawawa (CRFMP) se sont unis pour lancer le projet pilote conçu pour répondre au besoin croissant de services de soutien améliorés aux familles des militaires créé par la situation de déploiement actuelle. En collaboration avec le conseil scolaire de district du comté de Renfrew et les conseils scolaires de district catholiques, le projet de déploiement dans les écoles est offert dans les trois écoles élémentaires de la base.

Les services et le soutien sont offerts suivant quatre volets principaux : fournir de l'information sur les déploiements, des ressources et des services de renvoi au personnel enseignant et de soutien des écoles; un soutien relatif aux mesures d'intervention dans les cas d'incidents critiques dans les écoles; des services d'approche aux familles; un programme amélioré de soutien pendant le déploiement pour les enfants en milieu scolaire.

À titre de moyen de fournir de l'information aux éducateurs, au personnel de soutien et aux parents, des ateliers ont été organisés pour soulager les nombreuses préoccupations que cause à nos familles des militaires et à notre communauté la nature des déploiements actuels. À ce jour, les ateliers ont couvert de nombreux

sujets : comment parler à un enfant et répondre à ses questions sur des sujets délicats comme la mort, comprendre le processus de deuil chez l'enfant, les effets d'une séparation prolongée sur les enfants et le stress chez l'enfant. En plus de pouvoir assister à des ateliers, le personnel scolaire reçoit régulièrement des bulletins, qui décrivent le contenu du programme, offrent des ressources utiles et donnent les coordonnées de personnes-ressources.

Certaines écoles ont fait elles-mêmes l'expérience des avantages qu'il y a à avoir sur place le soutien d'un coordonnateur du soutien aux déploiements dans les écoles à la suite d'un incident critique. La coordonnatrice est disponible pour :

- fournir un soutien aux enseignants inquiets qui ne savent pas nécessairement à quoi s'attendre ou comment s'adresser à un enfant ou à un parent après un incident critique;
- aider un enfant à vivre la transition qui précède le retour en classe;
- aider les membres de la famille tandis que l'enfant réintègre l'école;
- faire équipe avec le personnel de soutien de l'école de sorte que les besoins de l'enfant soient satisfaits.

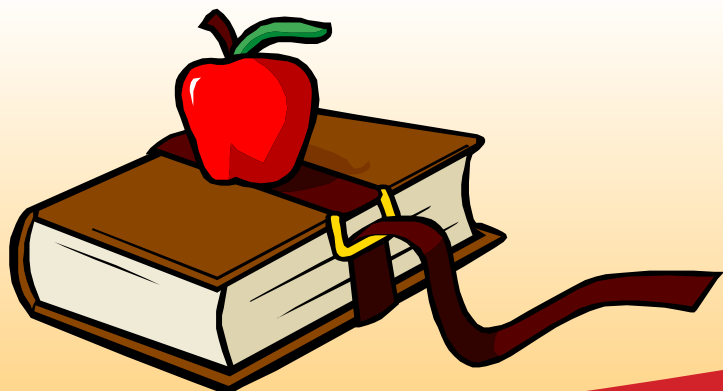
Aller vers les familles pour leur offrir un soutien et des ressources et aussi les aider à s'orienter vers d'autres services est une composante importante du projet pilote. On tente par tous les moyens de communiquer avec les familles des enfants inscrits au programme. Les familles sont rassurées

par le fait qu'un coordonnateur expérimenté travaille étroitement avec leurs enfants pour les aider à surmonter le stress lié au déploiement d'un parent.

La prestation du programme amélioré dans les écoles a été l'une des plus importantes réussites du projet pilote à ce jour. Le programme amélioré est axé sur l'enseignement aux enfants d'une dynamique de la vie positive et de stratégies de gestion du stress appropriées pour leur âge. Les stratégies de gestion du stress utilisées sont tirées de *MindMasters* et de *Kids Have Stress Too!*, deux programmes canadiens qui ont été validés et qui se sont révélés efficaces pour réduire le stress chez les enfants. Comme leurs noms l'indiquent, des activités comme *Jelly Belly* et *Spaghetti Toes* rendent l'apprentissage de la gestion du stress amusante. Beaucoup d'enfants admettent utiliser ces stratégies à la maison quand ils sont inquiets ou tristes ou quand ils veulent simplement se détendre avant de dormir le soir.

Jusqu'ici, les commentaires des enfants, des familles et du personnel scolaire ont été très positifs. La coordonnatrice a pour objectif d'atteindre autant de familles que possible et de leur fournir les ressources et les informations qui contribueront à rendre le déploiement un peu moins stressant.

Si vous avez des questions au sujet du projet pilote, veuillez communiquer avec Michelle Belec du CRFMP, aux numéros 613-687-1868 ou 613-401-8955.



## Le CRFM Shilo célèbre les efforts des bénévoles

Par V. A. Liske, coordonnatrice bénévole  
CRFM Shilo

Quatre mille quatre cent cinquante-cinq heures... qui représentent au bas mot au salaire minimum... un **don de services de 35 640 dollars** offert par les bénévoles du CRFM Shilo au commandant de la base, le Lieutenant-colonel John Schneiderbanger, et à Willie van Lankvelt, directeur général du CRFM Shilo, au cours de la Semaine nationale de l'action bénévole 2007.

### Le CRFM Shilo a rendu hommage aux 81 bénévoles réguliers (et aux 27 bénévoles occasionnels) qui ont offert des services au Centre au cours de l'exercice 2006-2007.

Près de cinquante bénévoles (jeunes et jeunes d'esprit), membres du conseil et membres du personnel, avec le commandant de la base et des représentants d'office du second bataillon du *Princess Patricia's Canadian Light Infantry* (2PPCLI), ont savouré un délicieux barbecue de printemps et ont appris à mieux se connaître par la conversation et diverses activités. Des cadeaux ont été distribués aux 19 gagnants de divers jeux, jeux questionnaires et tirages! Les bénévoles ont reçu des certificats d'appréciation de Bénévoles Canada, un porte-clés pratique muni d'une lumière du CRFM Shilo et un paquet de semences offert par une entreprise canadienne de semences établie de longue date (située à Brandon au Manitoba), Semences McKenzie, « afin qu'ils puissent continuer à améliorer et à embellir leur communauté ».

### Qu'est-ce que les bénévoles préfèrent dans leur travail au CRFM Shilo?

« J'aime l'esprit communautaire et l'amitié que j'ai trouvée grâce au travail bénévole. »

« Établir des liens dans la communauté – entre les jeunes, les vieux et les personnes d'âge moyen... entre les militaires et les civils. »

« C'est vraiment très agréable et valorisant. »

Le CRFM Shilo a beaucoup de chance d'avoir un groupe de bénévoles si dévoués et consciencieux qui travaillent dans tous les services autorisés et beaucoup de services locaux et qui fournissent leur avis au conseil d'administration!

## Une conjointe de militaire reçoit le prix de l'apprenant adulte

Par Kym Wolfe, coordonnatrice de programme  
CRFM London

Cette année, pour la première fois, le CRFM London a mis en nomination un membre de notre communauté pour un prix de l'apprenant adulte du *London Council for Adult Education* (LCAE). Quand Joanne Aubin a reçu le prix le 1<sup>er</sup> mai, sa famille, son mari l'Adjudant-chef Len Aubin et son fils Christopher, tous très fiers, étaient dans l'auditoire pour l'applaudir.

Nous avons été heureux de pouvoir reconnaître les grands efforts accomplis par Joanne comme apprenante adulte, en particulier en raison des liens historiques du LCAE avec la communauté militaire. Le LCAE a été fondé en 1946 pour aider les soldats qui revenaient de la guerre à accéder à des programmes d'études. Depuis, il a élargi son auditoire pour appuyer des apprenants adultes de tous les horizons.

Joanne est retournée à l'école l'automne dernier après avoir passé huit ans comme mère au foyer. Elle avait décidé de retourner sur le marché du travail après que Chris eut commencé à fréquenter l'école à temps plein, mais elle ne savait pas du tout ce qu'elle voulait faire.

Nos services d'aide à l'emploi et aux études ont envoyé Joanne à une agence communautaire qui lui a fait passer une évaluation personnelle, puis elle a commencé à étudier des options de carrière. Cette démarche l'a amenée à poursuivre une carrière en comptabilité, en commençant par faire des études à temps partiel au Collège Fanshawe. À ce jour, Joanne a obtenu trois crédits et est en voie d'en obtenir un autre au cours de l'été. Elle s'est imposé des normes très rigoureuses et est une excellente étudiante.

Joanne ne sait pas quand son mari sera affecté à une nouvelle communauté ou quand il sera de nouveau envoyé servir à l'étranger (sa dernière affectation était en 2005-2006), mais elle sait qu'elle a maintenant un plan pour elle-même, qui consiste à obtenir dix crédits en vue de l'obtention de son certificat en comptabilité d'ici l'été prochain, quel que soit l'endroit où elle vivra. Et elle prévoit continuer à travailler en vue de devenir une comptable générale licenciée.

Joanne aime être aux études et nous ne doutons pas qu'elle continuera d'être une apprenante permanente, où que l'emmène la carrière militaire de son mari.



## De quoi chanter

Par Trish MacGregor, directrice exécutive  
CRFM Wainwright

*Cadence, Rhymes & Creativity* est un programme d'alphabétisation précoce fondé plus ou moins sur le programme *Rhymes that Bind*, offert par le Centre for Family Literacy d'Edmonton, en Alberta. La plupart des programmes *Mother Goose*, *Rhythm and Rhyme* ou *Rhymes that Bind* sont axés sur les chansons, les rimes et les livres. Dans notre programme *Cadence, Rhymes & Creativity*, nous intégrons l'art et la musique pour enseigner d'autres aspects de l'apprentissage en plus des chansons, des rimes et des livres. Le programme est conçu pour les enfants de la naissance à cinq ans et leurs parents.

Tandis que les parents et les enfants cheminent dans ce programme de six à huit semaines, ils apprennent de nouvelles façons d'établir des liens et d'interagir les uns avec les autres. Beaucoup des aptitudes apprises peuvent aider les parents à s'occuper efficacement de leurs enfants dans des situations difficiles, par exemple quand ils doivent calmer un enfant difficile à bord d'un avion. On donne à chaque enfant un livre de rimes personnalisé et les enfants font très vite le lien entre le livre et leurs chansons favorites. Ils ne tardent pas à demander à leurs parents d'interagir avec eux en prenant leurs livres de rimes et en les donnant à leurs

parents tout en chantant une chanson particulière au cours du programme. Les parents comprennent que les enfants veulent chanter avec eux. Certains participants ont signalé une amélioration notable de la structure de la parole à la fin du programme.

Les projets d'art offerts au cours du programme ont donné aux enfants et aux parents une occasion de créer quelque chose ensemble. L'animateur a fourni des lignes directrices pour chaque projet d'art, mais c'était

aux enfants et aux parents de créer quelque chose d'original ensemble. Bien que les plus jeunes enfants ne puissent participer pleinement à tous les projets, on a encouragé les parents à réaliser les projets quand même. Les enfants aiment apprendre de nouvelles manières de communiquer de façon créative. Il importe pour tous les parents de faire l'expérience de la joie que l'art apporte à un enfant afin qu'à la maison les parents et les enfants puissent utiliser leurs aptitudes pour créer des éléments artistiques ensemble tout au long de leurs vies.

L'art est une autre forme de littératie qui n'est peut-être pas pleinement explorée par toutes les familles. En intégrant l'art dans notre programme en plus des chansons, des rimes, de la musique et des livres, nous donnons aux familles un autre outil pour réussir à promouvoir l'alphabétisation d'une manière amusante et créative. Créer de l'art à la maison n'est pas quelque chose que tous les parents font avec leurs enfants. Ce programme offre donc aux parents quelques leçons simples qu'ils peuvent imiter à la maison avec leurs enfants.



## À votre service ...



### Centrepointe

Ressource communautaire en ligne pour les familles des membres des FC qui vivent à l'extérieur du Canada  
[www.centrepointe.info](http://www.centrepointe.info)



### Ligne d'information sur les missions

Service téléphonique bilingue pour les membres de la famille immédiate et élargie, ainsi que pour les amis des militaires canadiens en service à l'extérieur du Canada.  
1-800-866-4546

## Agréable à entendre

Les familles des militaires de la région d'Edmonton ont eu droit à une représentation spéciale de l'orchestre symphonique d'Edmonton et du *Canadian Brass*, orchestre de renommée internationale, le samedi 26 mai au centre Winspear.

Par ce concert, l'orchestre symphonique d'Edmonton, le *Canadian Brass* et Steven Reineke, le chef d'orchestre, exprimaient leur reconnaissance envers les familles de la garnison d'Edmonton pour les services qu'elles ont rendus au pays.

« C'était un événement merveilleux, en particulier pour beaucoup des familles qui n'ont habituellement pas l'occasion d'assister à un concert symphonique en personne », dit Colin MacPhail, coordonnateur des communications et du marketing du CRFM de la garnison Edmonton.

Les morceaux choisis allaient de la chanson *Ob-La-Di, Ob-La-Da* des Beatles à *Porgy and Bess Suite* de Gershwin. Par ailleurs, plusieurs organismes d'Edmonton ont offert des cadeaux aux personnes qui assistaient au concert.

---

## Allons au baseball

Plusieurs familles des militaires ont eu droit le mercredi 30 mai à une soirée au terrain TELUS d'Edmonton, où s'affrontaient les Cracker-Cats d'Edmonton et les Jackhammers de Joliet, deux équipes de baseball professionnel de la ligue nordique.

Ce fut une merveilleuse soirée au cours de laquelle les Cracker-Cats ont vaincu les Jackhammers 4 à 2.

« Les Cracker-Cats d'Edmonton soutiennent fortement la communauté militaire à Edmonton. Les organismes comme les Cracker-Cats reconnaissent les nombreuses contributions que les familles des militaires apportent à la communauté d'Edmonton », dit Colin MacPhail.

## Le CRFM Edmonton annonce la nomination du sénateur Tommy Banks comme président d'honneur

Le CRFM Edmonton était fier d'annoncer que le sénateur Tommy Banks avait été nommé président d'honneur de l'organisation lors d'une cérémonie tenue le jeudi 12 avril au CRFM Edmonton.

« Nous sommes extrêmement heureux que le sénateur Banks ait accepté d'être le président d'honneur du CRFM », déclare Kaet Corbould, présidente du conseil d'administration du CRFM. « En plus de posséder une renommée internationale, il connaît et comprend bien depuis longtemps l'importance des familles des militaires. »

Les Canadiens connaissent bien Tommy Banks et savent que c'est l'un de nos artistes de la scène les plus accomplis et polyvalents et un ambassadeur international de la culture canadienne.

De 1968 à 1983, il a été l'animateur du Tommy Banks Show. Artiste de variétés de la télévision récompensé par un prix Gémeau, il est aujourd'hui propriétaire de Tommy Banks Music Ltd.

Musicien aussi récompensé par un prix Juno, M. Banks a acquis une renommée nationale et internationale comme chef d'orchestre ou directeur musical d'événements aussi importants que la Royal Command Performance (1978), les Jeux du Commonwealth (1978), les Jeux universitaires mondiaux (1983), et les cérémonies d'ouverture de l'EXPO 86 et des XV<sup>e</sup> Jeux olympiques d'hiver (1988). Il a aussi été chef d'orchestre invité d'orchestres symphoniques du Canada et des États-Unis.

« Je suis très honoré d'avoir été nommé président d'honneur du CRFM », a dit le sénateur Banks.

---

## Le gala du ruban jaune a été une réussite

Le dîner de gala bénéfique du ruban jaune du CRFM Edmonton et sa vente aux enchères par écrit ont remporté un grand succès : plus de 200 personnes ont assisté à l'événement au mess des officiers le samedi 5 mai.

Le Lieutenant-général Andrew Leslie, Chef d'état-major de l'Armée de terre, était l'orateur invité. Paul Mennier de CityTV a animé l'événement. Le Régiment royal de l'artillerie canadienne a assuré le service musical tout au long de la soirée.

Plus de 23 800 dollars ont été recueillis lors de la seule vente aux enchères.

**Tous les articles ont été soumis par :**  
**Colin MacPhail, coordonnateur du marketing et des promotions d'Edmonton, CRFM Edmonton**

## Quelle soirée!

Par Cindy Potter, coordonnatrice bénévole  
CRFM Cold Lake

Les tables étaient mises, les affiches en ruban étaient disposées et les bannières du commanditaire accrochées. C'était l'événement de reconnaissance envers les bénévoles de la 4<sup>e</sup> Escadre au centre communautaire de Medley. On a ouvert les portes à 17 heures, les invités sont arrivés et une agréable soirée a commencé.

Cette soirée était consacrée aux nombreux bénévoles que nous avons dans la communauté de la 4<sup>e</sup> Escadre. C'était une occasion de les remercier pour tout le dur travail qu'ils ont accompli et le soutien qu'ils nous ont offert au cours des douze derniers mois. Mais ils n'ont néanmoins pas eu de répit : même une soirée comme celle-ci nécessite l'engagement sans faille des bénévoles, comme ceux qui ont fait partie du comité organisateur et des comités de sélection des récipiendaires des prix destinés aux bénévoles, ainsi que des invités qui nous ont aidés à démonter le tout et à nettoyer les lieux à la fin de la soirée. Nous tenons à les remercier tout particulièrement.

Nous avons ouvert notre soirée en attribuant les prix destinés aux « dirigeants de demain ». Ces prix sont présentés aux jeunes de notre communauté qui contribuent au bien-être de celle-ci. Cette année, nous avons eu un nombre record de nominations. Un total de 104 individus et groupes ont été mis en nomination dans les six catégories.

Après le dîner, nous avons été divertis par un ventriloque. Son numéro a duré une heure mais son auditoire n'a pas vu le temps passer. Lui et son pantin ont retenu l'attention de la foule avec leurs blagues et leurs tours de magie et ont fait passer le temps rapidement.

Puis le moment vint enfin de reconnaître les efforts exceptionnels des nombreux bénévoles de notre communauté. Des prix ont été décernés au citoyen de l'année, à la famille de l'année, au club de loisirs de l'année, au bénévole de club de loisirs de l'année et au bénévole du CRFM de l'année. Félicitations à tous les récipiendaires de nos prix!

## Établissement du profil des compétences sur le terrain

Par Dean McCuaig, gestionnaire de la recherche et de l'élaboration des politiques, DSFM

La fonction du Fonds pour les projets du PSFM était manifeste au vu des résultats obtenus lors de sa première année (2006-2007).

Plusieurs CRFM ont pu établir le profil des forces de leur personnel, de leurs bénévoles et de leurs communautés en lançant des projets qui profiteront à tous les CRFM et CFRMC. Certains projets ont été prolongés pour permettre la poursuite de leur élaboration durant l'année 2007-2008.

Voici les projets en cours actuellement et qui sont répartis sur deux années de financement :

- **CRFM London** – *Bridging the Gap*, un programme qui permet de jumeler des familles nouvellement mutées dans une communauté à des familles qui y sont déjà bien installées.
- **CRFM St John's** – Projet de base de données d'évaluation statistique.
- **CRFM Esquimalt** – Projet Navigator, qui aide les familles des militaires dont les membres ont des besoins spéciaux.
- **Shilo** – Logiciel de recherche et de recommandation que les CRFM peuvent utiliser dans leurs programmes d'aide à l'emploi et d'éducation.
- **CRFM Région de Halifax** – Outil de recherche d'emploi faisant appel à un curriculum vitae vidéo pour les conjoints de militaires.
- **CMS Bagotville** – Révision technique et grammaticale des ressources de formation en langue seconde.

Si vous avez une idée novatrice qui met vos forces à contribution et qui peut profiter à tous les CRFM, veuillez communiquer avec votre gestionnaire des opérations régionales de la DSFM pour obtenir de plus amples renseignements sur le Fonds pour les projets du PSFM.

*Vous trouverez la  
Trousse d'orientation et de  
formation des membres des  
conseils d'administration des  
CRFM au [www.aspfc.com/dmfs](http://www.aspfc.com/dmfs)*

## Poste de bénévoles à pourvoir au sein du conseil

Le Conseil consultatif national pour les familles des militaires (CCNFM) est à la recherche de conjoints de militaires pour servir auprès du conseil de bénévoles afin de représenter les régions suivantes :

- **provinces de l'Atlantique** (Nouvelle-Écosse, Î.-P.É., Terre Neuve et Labrador, Nouveau-Brunswick)
- **Prairies** (Manitoba, Saskatchewan, Alberta)
- **Extérieur du pays** (États-Unis, Europe, région du golfe Arabo Persique et Asie du Sud-Ouest, Balkans, Caraïbes, Moyen-Orient, Afrique)

### Conseil consultatif national pour les familles des militaires

Le CCNFM a été fondé en 1988 pour fournir des conseils à la haute direction des FC sur des questions qui ont une incidence sur les familles des militaires. Il s'agit d'un partenariat entre les familles des militaires et les cadres dirigeants des Forces canadiennes.

Les huit membres du conseil, représentant les régions, se rencontrent deux fois par année dans la RCN (Ottawa) pendant deux jours. La première journée, les représentants des familles de militaires déterminent les objectifs stratégiques à envisager pour l'avenir. La deuxième journée, les membres du conseil, les responsables des politiques, les intervenants clés et les décideurs discutent de la mise en œuvre des objectifs.

### Rôles et responsabilités

- Conseiller le CPM sur les questions liées au bien être des familles des militaires
- Déterminer des sujets clés à des fins de discussions et de recommandations
- Évaluer les politiques, les directives et les rapports ayant une incidence sur les familles des militaires
- Surveiller les tendances dominantes relativement à la vie familiale des militaires canadiens

- Établir des liens de communication interactifs ainsi qu'une collaboration avec les agences représentant les familles au niveau régional
- Agir à titre de porte-parole
- Participer aux deux rencontres annuelles dans la région de la capitale nationale.

### Exigences et qualifications

- Être le conjoint d'un membre actif des FC
- Être impliqué dans la communauté où vous désirez occuper le poste
- Posséder une expérience de travail ou de bénévolat dans les domaines afférents à l'élaboration de politiques, à la recherche et/ou à l'analyse stratégique
- Avoir accès à un ordinateur – accès à Internet essentiel
- Être disposé à échanger des idées
- Posséder de grandes capacités en leadership
- Faire preuve d'aptitudes supérieures en communication (dans les deux langues officielles du Canada est un atout)
- Être disposé à voyager.

### Comment postuler :

Les demandes peuvent être envoyées par courriel à :  
Taylor.gw@forces.gc.ca  
Cc: Pap.rps@forces.gc.ca

### Date limite :

Toutes les demandes doivent être reçues au plus tard le 12 août 2007.

## La base de données sur le soutien aux déploiements est accessible en ligne

La DSFM a créé la base de données sur le soutien aux déploiements à la demande des CRFM/C qui avaient besoin de ressources supplémentaires sur les questions liées aux déploiements dans les Forces canadiennes. Cette base de données peut maintenant être téléchargée.

La base de données consiste en une collection de documents et de renseignements liés à des initiatives actuelles ou passées pertinentes, de liens web, d'outils et de ressources, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur du ministère de la Défense nationale, concernant les déploiements.

### Pour accéder à la base de données et au tutoriel, visitez le :

<http://www.centrepointhe.info/main/view.jsp?branch=49204&e342RecordID=13341&e342DataStoreID=3296>

# Le perfectionnement du personnel est une nécessité, pas un luxe

La capacité de tout Centre de ressources pour les familles des militaires à appuyer les familles des militaires dépend de la motivation, de la productivité et de l'apport de son personnel.

Tous les organismes qui réussissent, sans exception, mettent beaucoup l'accent sur la formation et le perfectionnement du personnel. Ils reconnaissent que le rendement de leur personnel constitue le seul avantage concurrentiel durable qu'ils puissent avoir. Ces organismes consacrent temps et argent, même au cours des périodes économiques difficiles, au « perfectionnement » du personnel sur une base permanente pour développer et entretenir l'avantage qu'il peut leur conférer.

Les organismes sans but lucratif doivent « faire plus avec moins » tout en offrant des programmes et des services exemplaires à leurs clients et doivent souvent justifier leur financement ou rivaliser avec d'autres organismes pour l'obtenir. Raison de plus pour avoir un personnel hautement productif!

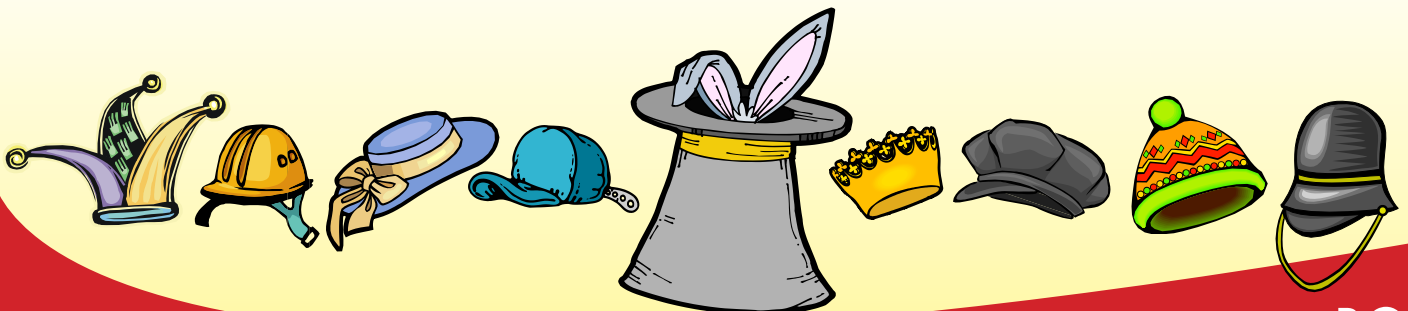
Le perfectionnement ne consiste pas simplement à offrir une formation relative à des compétences particulières, comme le traitement de texte, le traitement des comptes créditeurs ou les conseils aux clients. Ces types de compétences techniques sont habituellement tenus pour acquis : ou on les possède ou on n'est pas embauché. Le perfectionnement du personnel recouvre également d'autres tâches importantes qui consistent entre autres à :

- dispenser de la formation aux superviseurs actuels ou futurs sur des pratiques de gestion efficaces, comme la délégation, la gestion du rendement, la gestion du temps, les aptitudes à la communication efficace, la façon d'utiliser au mieux les services des bénévoles, etc.;
- s'assurer que tout le personnel possède les mêmes vision, mission et valeurs de l'organisation;
- communiquer l'information sur le rendement de l'organisme à tout le personnel de façon continue afin que tout le monde puisse prendre des décisions éclairées et apporter sa contribution;
- fournir une rétroaction sur le rendement à tout le personnel, régulièrement et de façon permanente pour l'aider dans son perfectionnement et sa planification de carrière;

- s'assurer que tous les employés ont une formation et des compétences aussi polyvalentes que possible, afin de disposer du maximum de souplesse et d'efficacité en termes de coûts et de planification des ressources humaines. Le personnel bénéficie aussi de l'obtention de compétences, d'aptitudes et de connaissances supplémentaires et de la possibilité de faire un travail moins restreint et ennuyeux;
- s'assurer que la relève est adéquatement planifiée. Beaucoup d'organismes sans but lucratif ont du mal à combler des postes clés parce que personne n'a jamais pensé à préparer une relève;
- s'assurer que tout le personnel a les compétences et les comportements requis pour s'acquitter de ses responsabilités de la manière la plus efficace qui soit. Un ou une réceptionniste qui a de mauvaises manières au téléphone ou qui est incapable de traiter avec un client en colère, par exemple, ne fournit pas un bon rendement, quelles que soient ses compétences en traitement de texte ou ses techniques d'inscription aux programmes;
- aider le Conseil et les « équipes de travail » à être plus efficaces en leur fournissant une formation aux aptitudes à conduire efficacement les réunions, à la résolution des problèmes, etc.

Non seulement ne consacre-t-on pas assez de temps et d'argent au perfectionnement du personnel au cours des meilleures périodes, mais on réduit ou élimine les ressources qu'on y affecte au cours des périodes difficiles. Cette pratique dénote une grande imprévoyance et va à l'encontre de la productivité. En périodes difficiles, on a besoin d'obtenir du personnel toute la motivation, la contribution et la productivité possibles. Le perfectionnement du personnel est une nécessité, pas un luxe.

Aidez-nous à faire de cette chronique un outil pratique qui vous sera utile. Envoyez par courriel vos idées de sujets ou de problèmes de gestion que vous voudriez que nous traitions, à l'adresse [hrgroup@hrgconsulting.com](mailto:hrgroup@hrgconsulting.com). Votre ligne d'aide des RH est accessible au 1-888-474-5463.



# Le projet pour les familles des militaires du BEC

Par Brian Garagan, Président, Bureau d'éthique commerciale du Canada (BEC) desservant le Manitoba et le Nord-Ouest de l'Ontario

Le programme s'appelle-t-il « BBB Military Line » ou « Projet Milfam du BEC ». Les deux. Le premier est le nom du programme aux États-Unis tandis que le second est celui du programme canadien. Mais de quoi s'agit-il?

Le projet Milfam du BEC est une alliance entre le Bureau d'éthique commerciale (BEC) au Canada et les Centres de ressources pour les familles des militaires (CRFM). Son but consiste à offrir plus de soutien aux membres des Forces canadiennes et à leurs familles.

Cette alliance est conçue pour encourager les militaires des Forces canadiennes et les membres de leurs familles à recourir aux programmes, aux services et aux documents du BEC, dans le cadre d'un programme officiel destiné à les aider à résoudre divers problèmes de consommateur. (Source : site Web du CRFM Winnipeg)

## Qu'est-ce que le BEC?

C'est une organisation autogérée créée par la communauté locale des affaires. Ce n'est ni un défenseur du monde des affaires ni un défenseur des droits des consommateurs qui croit que le consommateur a toujours raison. Le BEC adhère au principe selon lequel l'équité en affaires est bonne tant pour l'acheteur que pour le vendeur et la grande majorité des vendeurs et des acheteurs sont honnêtes et responsables.

Le travail du BEC est axé sur trois faits d'importance égale. Il y a d'abord les procédures d'autoréglementation par lesquelles le domaine des affaires peut punir les pratiques commerciales déloyales. Ensuite, il y a la collecte de l'information et sa communication aux acheteurs qui a pour but de les aider à prendre des décisions éclairées en matière d'achats. Enfin, il y a la prestation de programmes de résolution des litiges impartiaux et professionnels, qui servent à permettre

une médiation adéquate en cas de différend entre acheteurs et vendeurs.

Le but du BEC en matière de traitement des plaintes et de résolution des litiges consiste à s'assurer qu'à la fin d'une transaction, les deux parties ont obtenu satisfaction et l'entreprise peut compter sur sa clientèle. Notre mission consiste à promouvoir la vérité, l'honnêteté et l'exactitude dans la publicité et les pratiques de vente et à contribuer à leur maintien.

Le BEC a un réseau national de quatorze bureaux au Canada et de 140 bureaux aux États Unis. Si de l'information sur un produit ou une entreprise n'est pas disponible localement, elle peut être obtenue très rapidement grâce au réseau du BEC.

## Comment le BEC peut-il nous aider?

Sur le Web, on peut trouver les rapports de fiabilité des entreprises du BEC qui fournissent de l'information sur le rendement d'une entreprise sur le marché et peuvent permettre à un consommateur de détecter des antécédents de plaintes laissées sans réponse ou non réglées ou d'autres actions répréhensibles.

À l'échelle locale, les BEC contribuent à résoudre les plaintes des acheteurs et vendeurs contre des entreprises par la conciliation, la médiation ou l'arbitrage. De même, des séances d'information locales peuvent être offertes aux membres des Forces canadiennes et à leurs familles sur la protection du consommateur, les escroqueries ou la publicité déloyale.

Le BEC peut également collaborer avec les entreprises locales pour encourager le traitement équitable et loyal des consommateurs militaires en plus de travailler avec les CRFM locaux et les commandants en vue d'améliorer leurs connaissances des conditions du marché local et ainsi les aider à résoudre les plaintes des

consommateurs.

En raison de leurs déménagements fréquents et de la nature itinérante de la situation des familles des militaires, les consommateurs militaires peuvent être des cibles fréquentes de pratiques commerciales déloyales et de vendeurs sans scrupules.

Selon un dépliant du BEC publié par le Conseil des bureaux d'éthique commerciale, « dans les forces armées d'aujourd'hui, la préparation est essentielle. Tous les membres des forces armées sont susceptibles d'être déployés à tout moment et ils doivent être en tout temps prêts à cette éventualité. Cette préparation consiste entre autres à être exempt des problèmes personnels stressants, comme les problèmes financiers causés par de mauvaises décisions d'achat. »

Éduquer et informer les membres des Forces canadiennes et leurs familles sur les façons de protéger leurs intérêts financiers, de consommer de façon avisée et d'assurer leur avenir financier est un élément essentiel du projet Milfam du BEC.

Au Canada, le projet Milfam du BEC a débuté en coopération avec le CRFM de la 17<sup>e</sup> Escadre de Winnipeg en septembre 2005, après d'amples discussions et consultations entre le BEC desservant le Manitoba, le Nord-Ouest de l'Ontario et le CRFM Winnipeg. Des représentants du BEC à Winnipeg ont rencontré Don Brennan, directeur exécutif du CRFM Winnipeg, qui a organisé des séances d'information avec le personnel et le conseil d'administration. Les commentaires de ces groupes ont été unanimes.

Les données tirées d'une importante enquête effectuée auprès des troupes américaines se sont révélées applicables aux Forces canadiennes.

*(suite à la page suivante)*

(suite de la page précédente)

Cependant, comme une grande quantité de données a été recueillie dans le cadre d'un projet de collecte statistique, j'ai décidé de mettre l'accent sur les aspects les plus applicables des résultats de cette enquête. Les plaintes des militaires au BEC portaient sur des questions comme les services des entreprises, la livraison, les pratiques de remboursement, les pratiques de vente, les pratiques de crédit ou de facturation, les contrats, la qualité des produits, les contrats et les garanties, la publicité et d'autres sujets. Ces problèmes se posent partout au Canada et le BEC est en mesure de s'en occuper.

Pour traiter ces questions, le BEC utilise

une approche triple : prévention par l'éducation et la formation, protection par le traitement des plaintes et l'autoréglementation de l'industrie et réaction par des mesures d'encouragement et d'application. Le but consiste à s'assurer que le programme du BEC est connu, disponible et accessible à tous les membres des Forces canadiennes et à leurs familles par l'entremise des bureaux locaux du BEC, des CRFM et d'Internet. On cherche ainsi à faire en sorte que le consommateur militaire soit avisé, en bonne situation financière et prêt à servir.

Le projet Milfam du BEC offre un service « à valeur ajoutée » à l'excellent travail qu'effectue déjà le personnel des CRFM dans tout le

système. Le BEC veut appuyer les CRFM de tout le pays en « travaillant à l'unisson » pour appuyer nos troupes et leurs familles.

Si un représentant du Bureau d'éthique commerciale n'a pas encore communiqué avec vous, veuillez envoyer un courriel à [bbbmembership@mts.net](mailto:bbbmembership@mts.net), et le nom et l'emplacement d'une personne-ressource vous seront fournis. Nous vous encourageons également à visiter les sites Web du BEC et des CRFM au Manitoba pour voir combien il est simple de participer à ce projet. Visitez le site [http://www.bbbmanitoba.ca/military\\_famres.html](http://www.bbbmanitoba.ca/military_famres.html) ou [www.mfrc.mb.ca](http://www.mfrc.mb.ca).

## Tutoriel et base de données des ressources sur la prévention de la violence familiale du PSFM

Avez-vous un plan de sécurité que vous utilisez à votre centre? Serait-il utile d'avoir une liste de vérification pour l'évaluation des mauvais traitements qui se trouve en format signé? Désirez-vous avoir accès rapidement à des ressources pour les membres des FC ainsi que les fournisseurs de services au sujet de la prévention de la violence familiale?

La DSFM a élaboré la Base de données des ressources sur la prévention de la violence familiale en vue d'offrir aux CRFM/C des ressources prêtes à utiliser.

Le répertoire comprend des descriptions et des liens vers des ressources liées à la prévention de la violence familiale tels que :

- feuillets d'information;
- livrets;
- présentations;
- réseaux et comités d'entraide.

Nous avons inclus un tutoriel en ligne à télécharger ainsi qu'un guide d'utilisateur qui permet de naviguer facilement dans la Base de données, de faire des recherches selon plusieurs critères et d'imprimer des documents.

Vous pouvez accéder à la plupart des ressources par l'Internet. Si vous cherchez un endroit où trouver des outils récents et prêts à utiliser pour renseigner les participants du PSFM sur la prévention de la violence familiale, cette base de données répondra certainement à vos attentes!

**Pour accéder à la base de données et au tutoriel, visitez le :**

<http://213.52.233.83/main/view.jsp?branch=95688&e342RecordID=13377&e342DataStoreID=3296>  
<<http://213.52.233.83/main/view.jsp?branch=95688&e342RecordID=13377&e342DataStoreID=3296>>

Veuillez noter que les fichiers sont importants et que le téléchargement prend plusieurs minutes. Nous vous remercions de votre patience.

## Des gens qui bougent

### Nous souhaitons la bienvenue aux personnes suivantes :

**Capt. Wes Gramiak**  
Président du conseil d'administration  
CRFM Centre de la Saskatchewan

**Rick Cuttell**  
Directeur exécutif  
CRFM Centre de la Saskatchewan

**Jennifer McNutt**  
Présidente du conseil d'administration  
CRFM Gagetown

**Joyce Charlton**  
Présidente du comté consultatif Colorado Springs

**Rosanna Matheson**  
Coordonnatrice de programme de la communauté canadienne  
Tyndall

**Maryse Simard**  
Présidente du comté consultatif  
Tyndall

**Karen Mongeon**  
Coordonnatrice de programme de la communauté canadienne  
Tinker

**Denise Quick**  
Directrice intérimaire  
CRFMC Royaume-Uni

**Anna Ballard**  
Directrice, CRFMC SHAPE

**Annette Davidson**  
Présidente du conseil d'administration  
CRFM Greenwood

**Elaine Hanon**  
Présidente du comité consultatif  
Tinker

**Cathy Bielak**  
Coordonnatrice de programme de la communauté canadienne  
Colorado Springs

**Rick Mongeon**  
Président du comité consultatif  
Tinker

**Tracy Gorman**  
Présidente du conseil d'administration  
CRFM Petawawa

**Peter Ruggiero**  
Président du conseil d'administration  
CRFM Wainwright

### Nous remercions les personnes suivantes et leur disons au revoir :

**Ltv Ruth Dagenais**  
Présidente du conseil d'administration, CRFM Centre de la Saskatchewan

**Lindsay Brown**  
Présidente du comté consultatif, Services d'extension des familles des militaires canadiens, Tyndall

**Pauline Meaney**  
Présidente du conseil d'administration  
CRFM Gagetown

**Susan Zaporzan**  
Coordonnatrice de programme de la communauté canadienne  
Colorado Springs

**Shona Fleming**  
Présidente du comté consultatif, Colorado Springs

**Lana Sanderson Neeb**  
Coordonnatrice de programme de la communauté canadienne  
Tyndall

**Lindsay Brown**  
Présidente du comté consultatif, Tyndall

**Marg Barber**  
Directrice  
CRFMC Royaume-Uni

**Cathy Priestman**  
Directrice  
CRFMC SHAPE

**Kristan Gallant**  
Présidente du conseil d'administration  
CRFM Greenwood

**Karen Donovan**  
Présidente du conseil d'administration  
CRFM Petawawa

**Theresa Landry**  
Présidente du conseil d'administration  
CRFM Wainwright

## Dates importantes

Propositions de perfectionnement professionnel	14 septembre 2007
Rapport des dépenses du 1 <sup>er</sup> trimestre	31 juillet 2007
Soumission des articles pour <i>Point de mire</i>	23 novembre 2007
Soumission des articles pour <i>Point de mire</i>	7 septembre 2007
Rapport des dépenses du 2 <sup>e</sup> trimestre	31 octobre 2007
Demande de fonds de perfectionnement professionnel du PSFM	1 <sup>er</sup> novembre 2007
Rapport des dépenses du 3 <sup>e</sup> trimestre	31 janvier 2008
Propositions de perfectionnement professionnel	26 février 2008
Entente de prestation de services	mars 2008

## Changements dans l'équipe des opérations régionales

La DSFM aimerait profiter de cette occasion pour informer les parties prenantes que M<sup>me</sup> Jackie Specken a quitté son poste de gestionnaire des opérations régionales de la Région des Prairies le 18 juillet dernier.

M<sup>me</sup> Specken se joint au Centre for Health Evidence de l'Université de l'Alberta à titre de directrice associée.

Les collègues de M<sup>me</sup> Specken ont accueilli sa décision avec des sentiments ambivalents : l'enthousiasme de la voir se lancer dans une nouvelle entreprise et la tristesse de perdre une personne qui a fait preuve de dévouement, de passion et de compétence dans l'exercice de ses fonctions au sein de notre organisation et du Programme des services aux familles des militaires.

M<sup>me</sup> Specken a fait partie de l'équipe de la DSFM durant cinq ans. Son soutien indéfectible aux CRFM/C, sa perspective et sa contribution au développement du Programme et de la DSFM ont été inestimables.

Veillez vous joindre à moi pour souhaiter à M<sup>me</sup> Specken tout le succès possible dans son nouveau poste.

Jusqu'à avis contraire, les Centres relevant de M<sup>me</sup> Specken sont assignés à Dean McCuaig et Jonathan Pratt qui agiront à titre de gestionnaires intérimaires des opérations régionales.

Dean McCuaig, que vous pouvez joindre au 613-996-5328, ou à [McCuaig.D3@forces.gc.ca](mailto:McCuaig.D3@forces.gc.ca), est chargé d'assurer le soutien des Centres suivants :

- CRFM Calgary
- CRFM Cold Lake
- CRFM Centre de la Saskatchewan
- CRFM Shilo
- CRFM Winnipeg.

Jonathan Pratt, que vous pouvez joindre au 613-996-8862, ou à [Pratt.JE@forces.gc.ca](mailto:Pratt.JE@forces.gc.ca), est chargé d'assurer le soutien des Centres suivants :

- CRFM Edmonton
- CRFM Moose Jaw
- CRFM Suffield
- CRFM Wainwright



# PSFM

PROGRAMME DES SERVICES  
AUX FAMILLES DES MILITAIRES

## La direction des services aux familles des militaires

4210, rue Labelle  
Ottawa (Ontario) K1A 0K2  
Fax : 613-995-2425

### QUARTIER GÉNÉRAL

Celine Thompson, directrice  
613-992-0255  
[Thompson.CA@forces.gc.ca](mailto:Thompson.CA@forces.gc.ca)

Brian Gallant  
613-992-2328  
[Gallant.BM@forces.gc.ca](mailto:Gallant.BM@forces.gc.ca)

Beverly Weber  
613-992-7516  
[Weber.BJ@forces.gc.ca](mailto:Weber.BJ@forces.gc.ca)

Francine St-Amour  
613-995-6792  
[St-Amour.FC@forces.gc.ca](mailto:St-Amour.FC@forces.gc.ca)

### LIGNE D'INFORMATION SUR LES MISSIONS

Michel Morency  
613-995-8480  
[Morency.M@forces.gc.ca](mailto:Morency.M@forces.gc.ca)

Brigitte Cadieux  
613-995-5234  
[Cadieux.B@forces.gc.ca](mailto:Cadieux.B@forces.gc.ca)

Bradley Hicks  
613-995-5234  
[hicks.b@forces.gc.ca](mailto:hicks.b@forces.gc.ca)

### ÉLABORATION DES POLITIQUES ET DES PROGRAMMES

Laurie Ogilvie  
613-995-5608  
[Ogilvie.LA@forces.gc.ca](mailto:Ogilvie.LA@forces.gc.ca)

Dean McCuaig  
613-996-5328  
[McCuaig.D3@forces.gc.ca](mailto:McCuaig.D3@forces.gc.ca)

Jonathan Pratt  
613-996-8862  
[Pratt.JE@forces.gc.ca](mailto:Pratt.JE@forces.gc.ca)

Linda Tyrrell  
613-992-1877  
[Tyrrell.LM@forces.gc.ca](mailto:Tyrrell.LM@forces.gc.ca)

### CENTREPOINTE

Karen Dooks  
902-765-4553  
[pkdooks@eastlink.ca](mailto:pkdooks@eastlink.ca)

Michelle Squires  
709-834-1468  
[michela@nl.rogers.com](mailto:michela@nl.rogers.com)

### OPÉRATIONS RÉGIONALES

Alla Ivask  
613-992-9656  
[Ivask.AG@forces.gc.ca](mailto:Ivask.AG@forces.gc.ca)

Maria DiVirgilio  
613-995-2479  
[Divirgilio.M@forces.gc.ca](mailto:Divirgilio.M@forces.gc.ca)

Eva Marks-MacIsaac  
902-893-7735  
[evamac@ns.sympatico.ca](mailto:evamac@ns.sympatico.ca)

Luc Girard  
418-907-9012  
[Girard.Luc@aspfc.com](mailto:Girard.Luc@aspfc.com)

Sue McCormack  
613-353-9932  
[sue.mccormack@sympatico.ca](mailto:sue.mccormack@sympatico.ca)

Mariruth Morton  
250-370-2791  
[mariruthmorton@shaw.ca](mailto:mariruthmorton@shaw.ca)

## Énoncé de mission :

Promouvoir et assurer la prestation de services communautaires qui consolident les forces des familles et des communautés des Forces canadiennes.