

GUIDE POUR LA FAMILLE

OPÉRATIONS MILITAIRES

*Ressources et information pour
les familles des membres des
Forces canadiennes*



Canada 

 **PFSM**
PROGRAMME DES SERVICES
AUX FAMILLES DES MILITAIRES


UNE DIVISION DE L'ASPF

Ce guide pour la famille a été créé par la Direction des services aux familles des militaires et est destiné aux familles des membres des Forces canadiennes.

Quatrième édition

Avril 2006

Toute famille d'un membre des FC devrait recevoir une copie de ce guide. Le contenu peut être reproduit à condition que la source en soit citée.

RENSEIGNEMENTS IMPORTANTS

Renseignements sur le militaire en déploiement

Nom au complet _____

Grade _____

Numéro matricule _____

Unité militaire d'appartenance _____

Profession ou fonction _____

Unité d'affectation, si elle diffère de l'unité d'appartenance _____

Adresses pendant le déploiement

Adresse postale

Adresse électronique

Nom de la mission ou de l'opération militaire _____

Numéros de téléphone importants

Groupes locaux de soutien aux déploiements militaires : groupe arrière de l'Armée de terre, personnel maritime à terre ou groupe d'appui à la Force aérienne

Nom _____ Téléphone _____

Centre de ressources pour les familles des militaires/canadiens le plus près de la famille

Nom _____ Téléphone _____

Ligne d'information sur les missions (LIM)

1 800 866-4546 (Amérique du Nord)

(613) 995-5234 (à l'extérieur de l'Amérique du Nord); appels à frais virés acceptés du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h 30, heure d'Ottawa.

Programme d'aide aux membres des Forces canadiennes (PAMFC) :

1 800 268 7708 (pour le Canada uniquement)

Afin de connaître les codes d'accès internationaux aux lignes téléphoniques du PAMFC pour d'autres pays, se reporter au chapitre 3 ou se rendre à l'adresse www.forces.gc.ca/assistance.

Centre national de service aux passagers : 1 800 487-1186

Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP) : 1 888 757-7427

Services financiers du RARM : 1 800 267-6681, à Ottawa : 233-2177

www.sisip.com

Représentants locaux :

Représentant en assurance _____ Téléphone _____

Planificateur financier _____ Téléphone _____

Conseiller financier _____ Téléphone _____

Caisse d'assistance au personnel des Forces canadiennes (CAPFC) :
1 888 753 9828, à Ottawa : 760 3447

Centre du ministère de la Défense nationale et des Anciens Combattants Canada
(MDN/ACC) : 1 800 883 6094

En Amérique du Nord : 1 800 883-6094

À l'extérieur de l'Amérique du Nord : 1 (613) 995-0972

Autres numéros de téléphone utiles : _____

Numéros d'urgence (ambulance, service d'incendie, police) :

911 ou _____

Centre antipoison _____

Hôpital _____

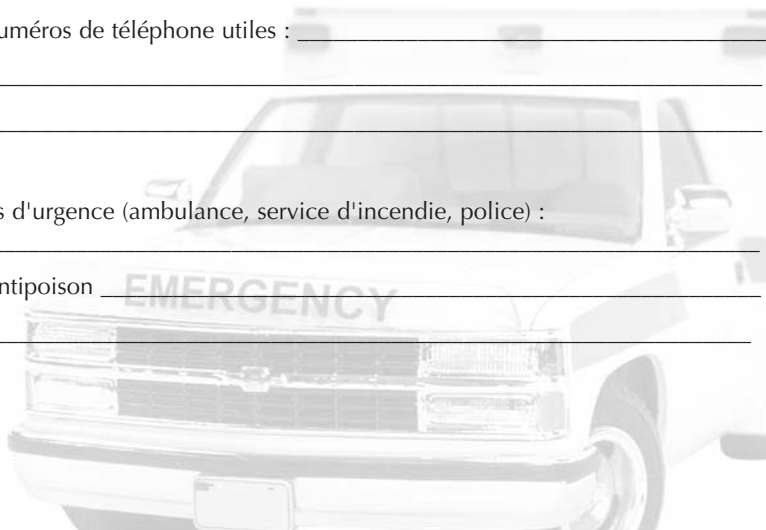


Table des matières

Mot de la directrice des services aux familles des militaires

Chapitre un - RESSOURCES

Sources d'information et soutien	1
Liste de points à vérifier avant le déploiement	2
Soutien militaire - Programmes nationaux	5
Programme des services aux familles des militaires	5
Centre de ressources pour les familles des militaires/canadiens	5
Site Web Centrepointe	6
Ligne d'information sur les missions	7
Services financiers du RARM	10
Specimen d'un formulaire de consentement - RARM	13
Soutien aux opérations de déploiement	14
Programme de promotion de la santé <i>Énergiser les Forces</i>	16
Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes	17
Soutien militaire - Local	20
Groupes de soutien aux déploiements (GSD)	20

Chapitre deux - COMMUNICATIONS

Téléphone	23
Courrier électronique	24
Poste	24
Service aérien militaire	28

Chapitre trois - SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

Étapes du déploiement	31
Cycle émotionnel du déploiement	32
Conserver la santé	40
Soins médicaux et dentaires	42
Programme d'aide aux membres des Forces canadiennes (PAMFC)	43
Centre du ministère de la Défense nationale et des Anciens Combattants	46
Lettre type - Autorisation de versement d'un remboursement au conjoint (soins médicaux)	50
Lettre type - Autorisation de versement d'un remboursement au conjoint (soins dentaires)	51

Chapitre quatre - INDEMNITÉS ET ALLOCATIONS

Indemnités et allocations55
Aide pour obligations familiales (AOF)56
Plan de garde familiale (PGF)57
Services de garde en cas d'urgence (SGU)58
Services de garde de relève en cas d'urgence58
Questions d'ordre juridique59
Aide humanitaire60

Chapitre cinq - RÉSERVISTES

Paie et avantages sociaux63
Programmes des services aux familles des militaires63
Ressources à la disposition du personnel en déploiement65

Photos :

Cpl John Bradley
Lyndon Goveas
Sgt Frank Hudec
Cplc Paul MacGregor
Sgt Dennis J. Mah
Section d'imagerie Grn St-Jean
Cplc Brian Walsh
Malcolm Wilkie

MOT DE LA DIRECTRICE DES SERVICES AUX FAMILLES DES MILITAIRES

Le présent guide s'adresse d'abord et avant tout aux conjoints ou partenaires civils des membres des Forces canadiennes et des Forces de réserve affectés à une mission opérationnelle à l'extérieur du Canada. Par contre, les renseignements qu'il contient seront certainement utiles à d'autres membres de la famille (parents, frères, sœurs, enfants, grands-parents, etc.). Les familles pourront en outre s'inspirer des stratégies et des listes de vérification proposées lorsque le militaire doit s'absenter pendant une longue période pour suivre des cours ou participer à des opérations.

Permettez-moi d'abord de vous dire que vous n'êtes pas seul. Si vous et votre famille en êtes à votre première expérience, sachez que des milliers de familles canadiennes ont déjà vécu, ou vivent, des situations de séparation difficiles semblables. Le guide que vous avez entre les mains a été conçu avec l'aide de nombreuses familles de militaires dans le but de vous aider à trouver des sources d'information et de soutien, avant, pendant et après le déploiement. Il est extrêmement important que vous et votre famille soyez en mesure de bien composer avec les diverses difficultés qui se présenteront pendant qu'un des vôtres sera au loin pour participer à une mission ou pour d'autres affectations.

Je vous encourage et vous invite à communiquer avec le Centre de ressources pour les familles des militaires/canadiens (CRFM/C) le plus près, où je sais que vous serez accueillis chaleureusement et que vous trouverez une mine de renseignements utiles et pratiques. Vous y rencontrerez des personnes dévouées et compétentes qui vous initieront à toute une gamme de ressources et d'activités intéressantes organisées par et pour les familles des membres des FC. De plus, la Ligne d'information sur les missions et ses ressources du site Web Centrepointe offrent du soutien aux familles des membres des FC. Vous trouverez de plus amples renseignements au chapitre un.

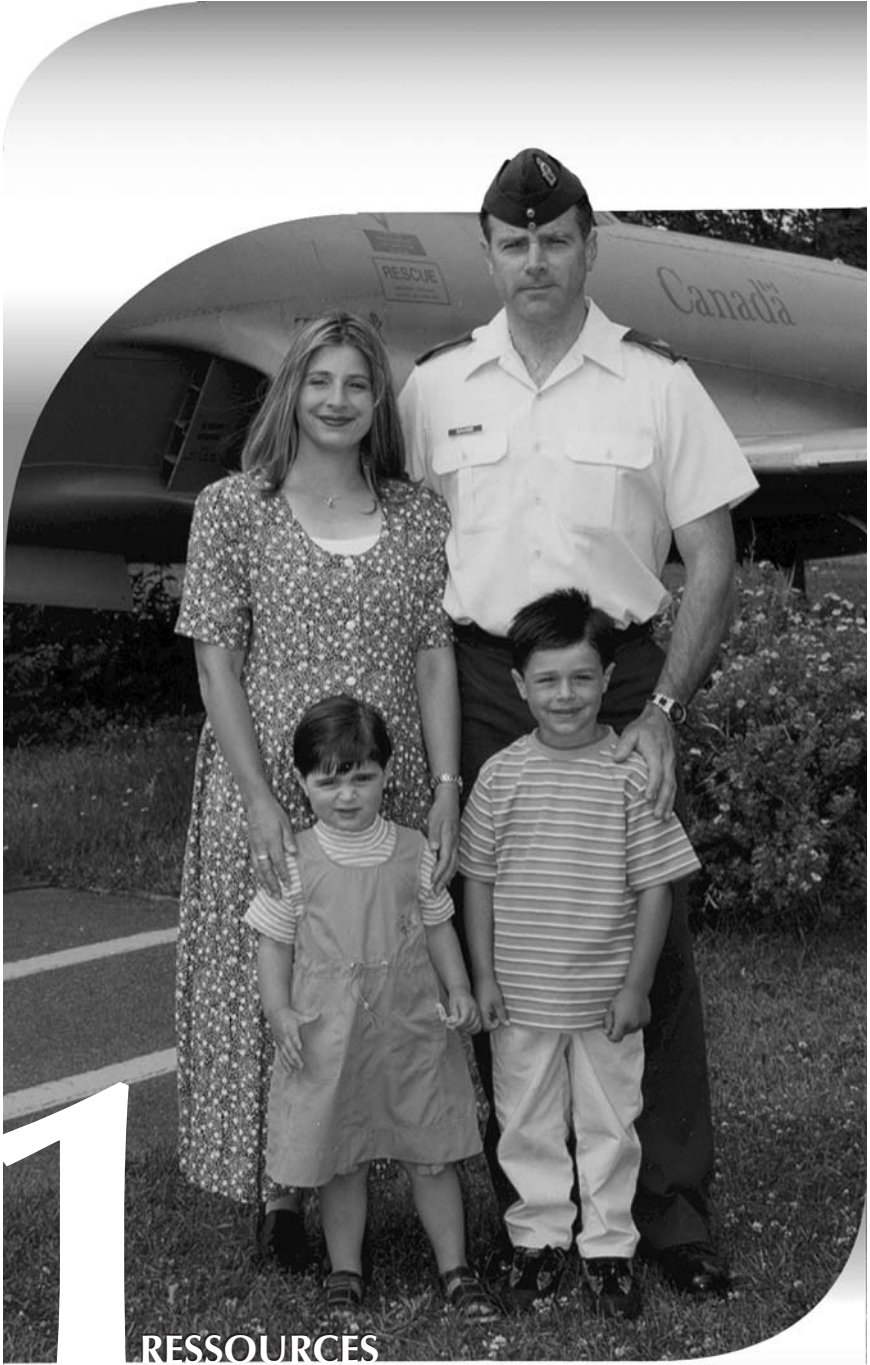
De nouveaux services sont maintenant offerts aux membres des Forces de réserve et à leur famille dans le cadre du Programme des services aux familles des militaires (PSFM). Tous les membres des Forces de réserve disposent d'un service d'approche aux réservistes qui les informe des services offerts par les CRFM/C en cas de déploiement. De plus, l'ensemble des services des CRFM/C sont offerts aux familles des membres des Forces de réserve avant, pendant et un à deux ans après le déploiement.

Pour terminer, je tiens à applaudir sincèrement votre esprit d'initiative. Je sais par expérience que la vie d'une famille militaire peut être difficile, surtout lorsque les engagements internationaux du Canada obligent l'un des siens à travailler à l'étranger. La capacité d'un militaire de remplir son rôle est grandement renforcée par le soutien d'une famille forte et courageuse.

La directrice des services aux familles des militaires
Agence de soutien du personnel des Forces canadiennes
Quartier général de la Défense nationale,



Celine Thompson



1 RESSOURCES

Chapitre un

RESSOURCES

Le Centre de ressources pour les familles des militaires (CRFM) est une organisation à l'intérieur du Canada. Le Centre de ressources pour les familles des militaires canadiens (CRFMC) est une organisation à l'extérieur du Canada. L'acronyme CRFM/C indique qu'il s'agit des CRFM et des CRFMC.

Sources d'information et soutien

Les familles des militaires en déploiement ont souvent recours aux ressources suivantes pour obtenir des renseignements ou trouver des solutions pendant l'absence du militaire.

Guide pour la famille - Opérations militaires

Groupes locaux de soutien aux déploiements militaires

Groupe arrière de l'Armée de terre, personnel maritime à terre
ou groupe d'appui à la Force aérienne

Centre de ressources pour les familles des
militaires/canadiens

Le plus près de la famille du militaire

<http://www.aspfc.com/fr/psp/dmfs/index.asp>

Site Web Centrepointe

www.centrepointe-europe.ca

Ligne d'information sur les missions

1 800 866-4546 (Amérique du Nord)
(613) 995-5234 (à l'extérieur de l'Amérique du Nord);
appels à frais virés acceptés du lundi au vendredi,
de 8 h à 16 h 30, heure d'Ottawa.



Agence de soutien du personnel des Forces canadiennes
www.aspfc.com

Programme d'aide aux membres des Forces canadiennes
www.forces.gc.ca/assistance
1 800 268-7708

Services financiers du RARM
www.sisip.com

Sans frais : 1 800 267-6681; à Ottawa : 233-2177

Les Services financiers du RARM comptent 18 bureaux situés dans les différentes escadres, bases et unités à l'échelle du Canada. Les programmes de la Caisse d'assistance au personnel des Forces canadiennes (CAPFC) sont également offerts par le truchement des Services financiers du RARM. Consultez notre site Web pour connaître le bureau le plus près de chez vous.

Liste de points à vérifier avant le déploiement

La liste de vérification constitue un moyen utile de se préparer activement au déploiement et peut faciliter une tâche qui, autrement, pourrait sembler accablante. Elle permet de hiérarchiser les préparatifs, surtout si elle est examinée avant la date du départ. On recommande au militaire en déploiement et à son conjoint d'établir ensemble la liste en question.

L'expérience a montré à de nombreuses familles de militaires que l'organisation des documents importants et leur conservation dans un endroit sûr contribue à réduire considérablement la frustration et le stress, surtout lors d'une crise familiale.

Il se peut que seulement certains points correspondent à votre situation, ou que vous deviez en ajouter d'autres. Ne vous ne gênez pas pour personnaliser la liste qui suit.

Information/soutien

- Fiche de renseignements importants dûment remplie
- Plan de garde familiale rempli (vous trouverez de plus amples renseignements au chapitre quatre)
- Mise en rapport avec l'unité locale (groupe arrière, chargé de liaison, parrain)
- Mise en rapport avec le Centre de ressources pour les familles des militaires/canadiens le plus près. Vous pouvez demander à être inscrit sur la liste de courriel ou la liste d'adresses postales
- Carte d'identité émise aux membres admissibles de la famille du militaire
- Mise en rapport avec le bureau des Services financiers du RARM

Communications

- Adresses, numéros de téléphone et adresses électroniques (pour le militaire en déploiement et sa famille)
- Établir un compte de courriel Web (p. ex. hotmail) pour les communications entre le militaire et sa famille
- Liste des dates importantes, des anniversaires (et cartes) remise au militaire en déploiement aux fins d'envois futurs
- Histoires préférées des enfants au coucher, enregistrées par le parent en déploiement
- _____

Santé

- Réserve de demandes de remboursement du Régime de soins de santé et du Programme de soins dentaires et de lettres autorisant le versement du paiement au conjoint du militaire dûment signées
- Noms et numéros de téléphone du médecin de famille et du dentiste (et des services d'urgence)
- Plan à appliquer en cas d'urgence et dont les détails ont été expliqués aux enfants
- _____

Documents juridiques

- Cartes, documents et certificats d'identité pour tous les membres de la famille
- Copies accessibles des testaments valides
- Formulaires de procuration dûment remplis pour les questions d'ordre médical et financier
- Entente de tutelle dûment remplie
- Documents d'adoption
- Certificat de mariage versé aux dossiers de la salle des rapports
- Déclaration d'union de fait versée aux dossiers de la salle des rapports
- Emplacement de tout acte ou de toute convention hypothécaire
- _____

Finances

- Budget familial - connaître tous les paiements à faire
- Emplacement du coffre bancaire et de la clé
- Comptes bancaires et cartes de crédit (noter les numéros)
- Délégation de solde - prendre des dispositions auprès du bureau de la paie
- Savoir qui appeler s'il y a des difficultés relatives à la délégation de solde, etc.
- Cotisations à un fonds de placement (p. ex. cotisations préautorisées à un REER)
- Renseignements relatifs aux déclarations de revenus

- Passer en revue vos besoins en assurance vie du RARM, ainsi que votre couverture et vos bénéficiaires
- Monnaie du pays où vous vous rendez, de même que des pays où vous pourriez faire escale
- _____

Maison

- Hypothèque ou loyer - prendre des dispositions pour les paiements
- Polices d'assurance (vie, maison, automobile)
- Services publics (date, tarifs, numéros de compte et mode de paiement pour chacun)
- Véhicules (dates de renouvellement de l'immatriculation et des permis de conduire)
- Sécurité et entretien (intérieur, extérieur)
- Prendre des dispositions pour le chauffage de la maison
- Prendre des dispositions pour le déneigement et la tonte du gazon
- Personne-ressource pour les logements familiaux, noms du propriétaire, du plombier, de l'électricien, du mécanicien
- Emplacement du panneau électrique, des régulateurs de débit d'eau et de gaz
- Combinaison des cadenas
- Chenils pour les animaux de maison, vétérinaire et dossier médical de l'animal
- Liste des mots de passe (boîte vocale, système de sécurité, ordinateur, logiciels, courrier électronique, etc.)
- _____

Voyages **

- Passeport
 - Visa
 - Vaccins - obtenir la liste de ceux qui sont requis
 - Si vous voyagez à l'extérieur du Canada avec des enfants, consultez votre avocat ou obtenez des conseils juridiques auprès d'Immigration Canada. Si vous n'avez pas d'avocat, vous pouvez communiquer avec le Service de référence aux avocats le plus près.
 - Les appareils-photos et les appareils électroniques doivent être enregistrés à l'avance auprès de Douanes Canada.
-

**pour les membres de la famille du militaire qui se déplaceront à l'extérieur du Canada afin de rencontrer le militaire en déploiement (conjoint, parent, enfant)

Soutien militaire - Programmes nationaux

PROGRAMME DES SERVICES AUX FAMILLES DES MILITAIRES (PSFM)

Direction des services aux familles des militaires

Pour obtenir de plus amples renseignements, se rendre à l'adresse www.aspfc.com/dmfs

En 1991, le Programme des services aux familles des militaires (PSFM) a reçu un statut officiel et s'est vu accorder des fonds publics. La Direction des services aux familles des militaires (DSFM) fait partie de la Division des programmes de soutien du personnel de l'Agence de soutien du personnel des Forces canadiennes et est responsable du suivi et de l'évaluation constants du PSFM, de la prestation de conseils professionnels et techniques sur tous les aspects du Programme, et de l'élaboration des politiques et des services du PSFM. De plus, la DSFM offre aux CRFM/C des ressources qui leur sont expressément affectées (financement et expertise).

En 2001, la DSFM a établi des postes de gestionnaires des opérations régionales pour l'aider à remplir ces responsabilités.

Centres de ressources pour les familles des militaires/canadiens

Les Centres de ressources pour les familles des militaires/canadiens (CRFM/C) sont situés au Canada et dans les pays qui comptent un nombre important de familles de militaires canadiens. Les CRFM/C offrent des services et des ressources qui répondent aux besoins essentiels des familles des membres des FC découlant de leur mode de vie unique et qui favorisent le développement communautaire, familial et personnel. Les CRFM au Canada ont été constitués en personnes morales à titre d'organismes sans but lucratif régis par des conseils d'administration communautaires. Les CRFM/C à l'extérieur du pays font partie de l'unité militaire qui s'y trouve et reçoivent l'appui des comités consultatifs communautaires.

Nous vous invitons à communiquer avec le CRFM/C le plus près de votre arrivée, de sorte que vous puissiez tirer profit des nombreuses sources d'information et de soutien mises à la disposition des familles des militaires canadiens. Toute communication avec le personnel des CRFM/C demeurera confidentielle.

Vous trouverez des liens à tous les CRFM/C ainsi qu'au CRFM/C virtuel, Centrepointe, sur le site Web de la DSFM, à www.aspfc.com/dmfs.

Le modèle de service

Le bénévolat contribue à la croissance et au développement personnels, ainsi qu'à la mobilisation communautaire, qui sont les principaux objectifs du PSFM. Il existe d'intéressantes possibilités de bénévolat dans tout le PSFM.

Le PSFM appuie la participation à la collectivité. Les membres des familles des militaires sont invités à participer à la planification, à la conception, à la prestation et à l'évaluation des services offerts dans leur CRFM/C local.

Les services offerts par le truchement des CRFM/C sont les suivants :

- Développement personnel et intégration communautaire :
 - Accueil et intégration communautaire
 - Information et orientation
 - Aide à l'emploi et à l'éducation
 - Développement personnel
 - Services en langues secondes
- Soutien au développement des enfants et des jeunes et au rôle parental :
 - Activités et initiatives pour les enfants et les jeunes
 - Éducation et soutien des parents et des gardiens
 - Services de garde en cas d'urgence
 - Services de garde de relève en cas d'urgence
 - Services de garde occasionnelle
- Soutien à la séparation et à la réunion des familles :
 - Service d'approche, information, soutien et aide aux familles des membres des FC
- Prévention, soutien et intervention :
 - Évaluation et orientation
 - Intervention à court terme et soutien en situation de crise
 - Éducation et prévention
 - Groupes d'entraide

Site Web Centrepointe

www.centrepointhe.info

Centrepointe est une ressource dynamique en ligne qui offre aux familles des membres des FC en poste à l'extérieur du Canada de l'information, des liens et des éléments interactifs expressément conçus à leur intention. Conçu pour rendre compte de la mission, des valeurs, des principes et des objectifs du PSFM, Centrepointe offre une passerelle accessible 24 h sur 24 à une gamme de services visant à élargir le soutien à toutes les familles des militaires canadiens.

Ligne d'information sur les missions (LIM)

1 800 866-4546 (Amérique du Nord)
(613) 995-5234 (appels à frais virés acceptés du lundi au vendredi,
de 8 h à 16 h 30, heure d'Ottawa)

Objet

La Ligne d'information sur les missions (LIM) est un service téléphonique bilingue, sans frais, principalement destiné aux familles des militaires canadiens affectés à une mission opérationnelle à l'extérieur du Canada. La LIM a pour objet de fournir en temps utile des renseignements exacts, d'offrir soutien et réconfort et un service d'aiguillage vers d'autres ressources, au besoin.

Information

L'information communiquée au moyen de la LIM provient de sources officielles, notamment les unités dans les théâtres d'opération, le Centre de commandement de la Défense nationale (CCDN) et d'autres autorités militaires. Cette information est fiable, valide et complète. La LIM permet aux familles d'obtenir des renseignements se rapportant aux conditions de vie et aux activités quotidiennes des membres des FC affectés à l'étranger. De plus, les familles peuvent écouter des messages préenregistrés provenant de divers niveaux de commandement, en commençant par le Chef d'état-major de la Défense, et d'hommes et de femmes qui travaillent dans différents environnements opérationnels. Les auteurs des messages peuvent décrire le rôle et les activités de leur unité, faire des observations sur le temps qu'il fait et leur interaction avec la population locale et ajouter des commentaires personnels adressés à des membres de la famille ou à des amis.

Confidentialité

La confidentialité des appels faits à la LIM est rigoureusement respectée. Il se pourrait qu'on vous demande votre nom et votre numéro de téléphone pour les fins du rappel automatique ou pour toute autre raison pratique, mais vous n'êtes pas obligé de les divulguer. On vous demandera probablement aussi de préciser le lieu de déploiement du militaire en question afin qu'on puisse vous fournir des renseignements pertinents.



Systeme automatisé

En vous servant d'un téléphone à clavier, vous pouvez sélectionner un message préenregistré en suivant les instructions que vous entendrez. Le menu vous présentera toute une gamme d'options parmi lesquelles vous pourrez choisir pour obtenir des renseignements se rapportant à différents endroits. Les unités déployées à l'étranger et les groupes de soutien ici au Canada se servent de la boîte vocale de la LIM et mettent régulièrement leurs messages à jour pour tenir les familles au courant des événements et des changements. Ce service est offert tous les jours, 24 heures sur 24 pour les appels faits à l'intérieur de l'Amérique du Nord à l'aide du numéro de téléphone sans frais indiqué précédemment. Vous pouvez téléphoner aussi souvent que vous le désirez pour écouter les messages. Pour vous servir du système, vous devez avoir un téléphone à clavier. Si vous appelez de l'extérieur de l'Amérique du Nord, faites-le pendant les « heures de bureau », entre 8 h et 16 h 30, en utilisant le numéro à frais virés (1 (613) 995-5234), et le personnel de la LIM établira la communication avec le système.

Systeme personnalisé

Le système personnalisé est offert de 8 h à 16 h 30 (heure d'Ottawa), du lundi au vendredi, sauf les jours fériés, au moyen du numéro sans frais ou du numéro à frais virés. En tout autre temps, si vous utilisez le numéro sans frais (de l'intérieur de l'Amérique du Nord), on vous demandera de laisser votre nom et votre numéro de téléphone, ainsi que l'indicatif régional. Un employé de la LIM vous rappellera aussitôt que possible pendant les heures de bureau ou le premier jour ouvrable après une fin de semaine ou un jour férié. Vous n'avez accès à ce service que pendant les heures de bureau si vous utilisez le numéro à frais virés (lorsque vous appelez de l'extérieur de l'Amérique du Nord). Vous pouvez utiliser ce système pour commander des trousseaux d'information concernant une mission précise, venir chercher du soutien moral, du réconfort et des conseils pour vous aider à régler des problèmes personnels et administratifs. Bien que les familles ne puissent pas se servir du système pour communiquer directement avec un proche, le personnel de la LIM peut, en cas d'urgence, transmettre des messages à l'unité militaire par la chaîne de commandement normale.

Personnel de la LIM

Le personnel de la LIM relève de la Direction des services aux familles des militaires (DSFM). Il est composé de professionnels expérimentés qui connaissent les politiques et les procédures opérationnelles des Forces

canadiennes. Le personnel de la LIM peut répondre immédiatement à votre demande d'information et fournir l'aide nécessaire. Il se déplace partout au Canada pour donner des séances d'information aux familles et aux unités militaires qui en font la demande. Il a accès à une gamme complète de ressources, dont les suivantes :

- sommaires et cartes de chacune des missions;
- brochures sur le stress lié au déploiement;
- dates et heures d'arrivée des vols des NU et de l'OTAN;
- noms et numéros de téléphone des personnes-ressources des CRFM/C et du personnel militaire;
- personnes-ressources pouvant rapidement confirmer l'exactitude des informations de presse et fournir de l'assistance immédiate dans les situations de crise.

Internet

On recommande au personnel d'obtenir une adresse électronique transférable, p. ex. avec hotmail ou yahoo, avant le déploiement. Le personnel de la LIM n'a pas accès à ces adresses de courriel transférables.



SERVICES FINANCIERS DU RÉGIME D'ASSURANCE-REVENU MILITAIRE (RARM)

www.sisip.com

1 800 267-6681

233-2177 à Ottawa

Le Régime d'assurance-revenu militaire (RARM) peut offrir aux membres des Forces canadiennes et à leur famille du soutien ainsi qu'un large éventail de produits et services financiers. Les familles peuvent se rendre au bureau du RARM le plus près afin de passer en revue leurs besoins financiers et leurs besoins en matière d'assurance avant le déploiement d'un des leurs. Il est en outre possible d'obtenir des conseils et de l'aide pendant le déploiement en utilisant le numéro sans frais. Pour connaître les différents bureaux et les personnes-ressources du RARM à l'échelle du Canada, consultez notre site Web au www.sisip.com.

Services d'assurance

La période de déploiement peut se révéler éprouvante, tant pour le militaire en déploiement que pour sa famille; la tranquillité d'esprit revêt alors une grande importance. Les familles devraient prendre le temps de passer en revue leurs besoins en assurance vie et la couverture dont elles ont besoin et s'assurer que la liste de noms des bénéficiaires est à jour avant le déploiement. S'il y a eu des changements récents dans la situation personnelle ou financière (c.-à-d., mariage, divorce, naissance d'un enfant, nouvelle hypothèque, etc.), un représentant des services financiers du RARM peut effectuer gratuitement une analyse exhaustive des besoins en assurance de la famille. Il sera impossible pour le conjoint d'obtenir des renseignements sur la police d'un membre des Forces en déploiement si ce dernier n'a pas rempli un **FORMULAIRE DE CONSENTEMENT POUR LA DIVULGATION D'INFORMATION ENTRE CONJOINTS** pour l'assurance du RARM ou un formulaire de **PROCURATION** au nom de son conjoint.

Services de planification financière

Les Services financiers du RARM offrent des services de planification financière exclusivement aux membres actuels et retraités des FC ainsi qu'à leurs conjoints à un coût raisonnable. Avant le déploiement, les militaires devraient s'assurer que leurs finances sont en ordre, que la solde et les allocations de poste sont déposées dans les bons comptes, que des dispositions ont été prises pour que leur conjoint y ait accès et

qu'il sache à quelle fin ces fonds sont destinés pendant la période de déploiement. À titre d'exemple, prenons les cotisations à un REER. Avant le déploiement, le conjoint ou un planificateur financier des Services financiers du RARM peut faire en sorte que les cotisations soient effectuées par l'entremise d'un régime de paiement préautorisé ou par toute autre mesure pratique. Un planificateur financier des Services financiers du RARM peut également offrir au membre de la famille en déploiement et à son conjoint des conseils sur une multitude de questions liées à la planification financière personnelle pendant toute la période de déploiement ou au terme de celle-ci. Les conseils sont fondés sur la situation et les réalités de la vie militaire.

Services de counselling financier

Le programme de counselling financier du RARM offre aux familles éprouvant des difficultés financières des services confidentiels et opportuns. S'il survient une crise financière pendant le déploiement, le conseiller financier est en mesure d'offrir au conjoint une aide directe en cernant la nature et l'ampleur du problème, en dressant un plan d'action pour corriger la situation et en aidant à mettre le plan en œuvre.

Le conseiller financier des Services financiers du RARM à Ottawa est la personne-ressource pour obtenir des services de counselling financier ou participer aux programmes du CAPFC mis à la disposition des militaires déployés et de leur famille. Au besoin, le conseiller à Ottawa transmettra le dossier au conseiller financier se trouvant à l'endroit où habite la famille du militaire.

Toute demande de services de counselling financier pour les militaires déployés doit être acheminée au conseiller financier des Services financiers du RARM à Ottawa par fax au (613) 233-5857 ou par téléphone en utilisant la ligne sans frais.

Caisse d'assistance du personnel des Forces canadiennes (CAPFC)

La Caisse d'assistance du personnel des Forces canadiennes (CAPFC) offre de l'aide financière aux membres actifs et libérés de la Force régulière (et aux membres de la Force de réserve lorsque cela est indiqué) ainsi qu'à leur famille en cas de difficultés financières ou lorsque les circonstances l'exigent. On juge que la prestation opportune d'aide financière en cas de difficultés financières ou dans une situation urgente, ou lorsque cela pourrait améliorer considérablement les circonstances, contribue au maintien du moral. La CAPFC offre quatre programmes distincts :

le programme des petites allocations, le programme de prêts d'auto-amélioration, le programme d'aide financière d'urgence et le programme de prêts d'études. Pour obtenir de plus amples renseignements sur ces programmes, communiquez avec le conseiller financier des Services financiers du RARM le plus près.

NOTA : Sans l'autorisation écrite du militaire, les données relatives à l'assurance vie d'un membre des FC ou à sa situation financière ne peuvent être divulguées au conjoint ni aux autres membres de la famille du militaire. Un spécimen de formulaire de consentement figure à la page suivante.

Ce formulaire de consentement n'est pas nécessaire si une procuration donne cette autorisation au conjoint.



SPÉCIMEN D'UN FORMULAIRE DE CONSENTEMENT DE DIVULGATION D'INFORMATION ENTRE CONJOINTS

Services financiers du RARM
Quartier général de la Défense nationale
234, ave Laurier Ouest, rez-de-chaussée
Ottawa (Ontario) K1A 0K2

(date)

Je, _____
(Numéro matricule) (Nom)

(Adresse)

autorise par la présente les Services financiers du RARM à divulguer à mon conjoint toute information sur ma personne en ce qui a trait à ce qui suit :

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> régime(s) d'assurance | <input type="checkbox"/> planification financière |
| <input type="checkbox"/> counselling financier | <input type="checkbox"/> CAPFC |

et qu'administrent les Services financiers du RARM à :

(Nom du conjoint)

(Date de naissance)

La présente est en vigueur jusqu'à

- | |
|--|
| <input type="checkbox"/> ce que je l'annule par écrit ou |
| <input type="checkbox"/> mon retour de : |

Endroit Date prévue du retour

(Signature du membre des FC)

SOUTIEN AUX OPÉRATIONS DE DÉPLOIEMENT

Toute une gamme de produits et services liés aux programmes de soutien du personnel peut être offerte par l'intermédiaire de l'Agence de soutien du personnel des Forces canadiennes en vue de rehausser le moral des troupes. Tous ces produits et services sont mis à la disposition des membres des FC déployés au sein d'une unité canadienne de même qu'aux militaires déployés dans des circonstances spéciales.

Commodités

Des journaux nationaux, des livres, des revues d'actualités hebdomadaires et des revues d'intérêt général sont disponibles dans les mess. Il y a également des marchandises achetées en franchise pour l'entrepôt et divers produits à vendre dans la cantine.

Services de presse et de médias

Des films sortis récemment en format DVD sont disponibles dans les deux langues officielles. Le service de nouvelles INFOFLASH, bulletin de nouvelles électronique fournissant un synopsis à jour des nouvelles importantes, est offert par Internet. La Radiotélévision des Forces canadiennes (RTFC) est un service d'émissions francophones et anglophones de radio et de télévision offert 24 heures par jour, 7 jours par semaine. La programmation comprend des émissions de radio et de télévision de l'unité d'attache, surtout des émissions d'actualité et de sport en direct, de la musique populaire, ainsi que diverses émissions enregistrées de télévision canadienne.

Tournée de spectacles des FC

Il s'agit de spectacles de variétés mettant en vedette des artistes canadiens aux multiples talents, des numéros de genre, des formations, des danseurs et un maître de cérémonie. Chaque spectacle, toujours emballant, dure environ deux heures et demie.



Financement des services de repos et de récupération (R et R)

Des fonds publics sont mis à la disposition du commandant de la force opérationnelle pour l'achat de produits pour le R et R (téléviseurs, lecteurs de DVD, chaînes stéréophoniques), des services (location d'autobus pour des excursions d'un jour, adhésions de groupe à une installation sportive) et de couvrir les dépenses liées au programme de R et R dans le théâtre des opérations.

Opération Père Noël

Cette activité est réalisée pour les militaires déployés pendant la période des fêtes. Ils reçoivent un colis remplis de divers cadeaux et des messages de leur pays rédigés sur des cartes de Noël fabriquées par des enfants ainsi que des messages spéciaux de l'unité d'attache et du grand public.

Célébrations du jour du Souvenir et de la fête du Canada

Des coquelicots et des couronnes de fleurs sont fournis pour le jour du Souvenir, de même que des souvenirs pertinents pour célébrer la fête du Canada.



PROGRAMME DE PROMOTION DE LA SANTÉ

ÉNERGISER LES FORCES

Énergiser les Forces (ELF) est un programme de promotion de la santé conçu pour aider les membres des Forces canadiennes (FC) - de la Force régulière et de la Première réserve - à prendre leur santé et leur bien-être en main.

La prestation des programmes de promotion de la santé se fait par l'intermédiaire de 38 directeurs et gestionnaires de la promotion de la santé dans 25 bases et escadres d'un bout à l'autre du Canada et en Allemagne. Certains programmes sont accessibles aux familles en fonction de l'espace disponible.

Le mandat de la promotion de la santé - éducation, sensibilisation et prévention - vise à diminuer les comportements à risque élevé (p. ex. jeu, usage du tabac) tout en renforçant des modes de vie sains (p. ex. exercice physique et saine alimentation). La Promotion de la santé travaille en collaboration avec d'autres professionnels de la santé. Il est possible d'être aiguillé vers d'autres services offrant des conseils spécifiques ou des soins médicaux.

Les éléments des programmes de base comprennent la nutrition, un mode de vie sans accoutumance (désaccoutumance au tabac, sensibilisation aux méfaits de l'alcool et des drogues), le mieux-être social (gestion du stress, maîtrise de la colère, prévention de la violence familiale et du suicide) et la prévention des blessures. L'information sur la santé sera donnée par le truchement d'ateliers, de brochures, de stands et de rendez-vous avec le personnel de la promotion de la santé de votre base ou escadre.



OMBUDSMAN DU MINISTÈRE DE LA DÉFENSE NATIONALE ET DES FORCES CANADIENNES

www.ombudsman.forces.gc.ca

1 888 828-3626

Au sujet du Bureau

Si les membres de la communauté de la Défense canadienne, composée des membres des Forces canadiennes, de leurs homologues civils et de leur famille, ont des plaintes ou des préoccupations à formuler, ils peuvent s'adresser au Bureau de l'ombudsman. Ce bureau a été créé en 1988 pour aider les membres de la communauté de la Défense qui pensent avoir été traités injustement par le MDN/les FC dans des situations particulières.

Le Bureau de l'ombudsman constitue une source directe d'information, d'orientation et d'éducation en ce qui a trait aux mécanismes existants d'aide et de redressement. En outre, l'ombudsman peut examiner des questions touchant le bien-être des membres de la communauté de la Défense. Son objectif ultime est de contribuer à l'amélioration remarquable et durable de la qualité de vie des hommes et des femmes du MDN/des FC.

Des services *CONFIDENTIELS*

Toutes les plaintes demeurent confidentielles et nous ne communiquons avec aucun tiers sans le consentement du client. Nous observons une procédure rigoureuse pour assurer la confidentialité de l'information divulguée.

Que peut faire l'ombudsman pour vous?

Le Bureau est un dernier recours qui ne remplace pas les mécanismes existants de traitement des plaintes. Toutefois, les préposés à l'accueil vous orienteront et vous proposeront des façons de régler votre problème. On pourra également vous informer des politiques et procédures du MDN/des FC, de même que des initiatives et des ressources mis à la disposition des militaires et de leur famille.

Si vous n'arrivez pas à résoudre votre problème ou si vous n'obtenez pas de réponse à vos questions au moyen des ressources disponibles, ou encore, si la situation l'exige, par exemple, si l'accès aux mécanismes internes vous cause des difficultés excessives, l'ombudsman peut

intervenir pour étudier votre plainte. Le Bureau étudie des questions de grande envergure et formule des recommandations en vue d'améliorer le système dans son ensemble. Les recommandations visent le traitement équitable des militaires et de leur famille.

Pour quels genres de problèmes l'ombudsman peut-il vous aider?

Le mandat de l'ombudsman comporte un large éventail de questions touchant le bien-être des militaires et de leur famille, dans la mesure où la question découle d'une décision ou d'une politique sur laquelle le MDN et les FC exercent un contrôle. L'ombudsman ne s'occupe pas d'actes criminels et ne fait pas office de tribunal d'appel pour étudier les décisions des juges. Le ministère des Anciens Combattants ne relève pas non plus de sa compétence.

Voici des exemples de questions pour lesquelles l'ombudsman peut vous aider :

- avantages sociaux;
- affectations;
- congés;
- libération;
- logement et logements familiaux;
- syndrome de stress post-traumatique et traumatisme lié au stress opérationnel;
- harcèlement et abus de pouvoir;
- qualité de vie.

Si vous n'êtes pas certain si l'ombudsman peut vous aider, veuillez communiquer avec les préposés à l'accueil au 1-88-88-BUDMAN (1 888 828-3626). Ils sont là pour vous aider.

Qui peut communiquer avec le Bureau de l'ombudsman?

Le Bureau peut vous aider si vous êtes un membre de la famille immédiate :

- d'un membre actif ou libéré des FC;
- d'un employé ou d'un ancien employé du MDN;
- d'un membre actif ou libéré des Cadets;
- d'un employé ou d'un ancien employé du Personnel des fonds non publics, Forces canadiennes;
- d'une personne désirant devenir militaire.

Le Bureau peut également aider les personnes énumérées dans cette liste ou celles qui participent à un programme d'échange ou qui sont en détachement au sein des FC.

Comment joindre le Bureau de l'ombudsman

1-88-88-BUDMAN (1-888-828-3626)

Remplir un formulaire de plainte confidentiel en ligne à :
www.ombudsman.forces.gc.ca

Fax sans frais : 1 877 471-4447

Par écrit, à l'adresse suivante :
Bureau de l'ombudsman
100, rue Metcalfe, 12^e étage
Ottawa (Ontario) K1P 5M1

Vous pouvez également vous rendre au Bureau, à l'adresse qui précède, pour avoir une consultation privée. Il est toutefois recommandé de prendre préalablement rendez-vous.



Soutien militaire - Local

GROUPES DE SOUTIEN AUX DÉPLOIEMENTS (GSD)

GSD est le titre commun qu'utilisent les FC pour désigner le personnel maritime à terre, le groupe arrière de l'Armée de terre et le groupe d'appui à la Force aérienne. Au sein des différentes armées, on peut continuer d'utiliser les titres traditionnels.

Les GSD aident les membres des FC et leur famille à composer avec les déploiements militaires et contribuent au bien-être de l'unité familiale. Pour ce faire, ils mettent à leur disposition des ressources, programmes et services locaux pour les familles des militaires, leur donnent de l'information sur les programmes et services civils liés aux familles et les aident dans des situations d'urgence familiale.

Les GDS travaillent en collaboration avec les CRFM/C et le personnel des bases, escadres et stations pour transmettre de l'information concernant les familles avant, pendant et après les déploiements.

On encourage les familles à se rendre dans le CRFM/C le plus près afin d'obtenir de l'information relativement aux séances d'information pour les familles et de se renseigner sur le Soutien à la séparation et à la réunion des familles. Vous trouverez dans les pages qui précèdent un lien au site Web de l'ASPFM qui donne la liste de tous les CRFM/C.





2

COMMUNICATIONS

Chapitre deux

COMMUNICATIONS

TÉLÉPHONE

Il peut être réconfortant et merveilleux de parler au téléphone à un conjoint ou à un autre membre de la famille en déploiement à l'autre bout du monde. L'expérience peut toutefois se révéler frustrante et très décevante lorsque la communication est mauvaise ou soudainement coupée. De nombreuses années d'expérience avec des militaires déployés nous permettent de vous indiquer que les appels logés avec le plus de succès sont ceux qui sont effectués par le militaire en déploiement, à une date et à une heure convenues d'avance.

Les unités en déploiement font tous les efforts raisonnables afin que les militaires aient facilement accès à un téléphone. Bien entendu, il faut tenir compte des fuseaux horaires et des horaires de travail. L'accès peut parfois être limité les premiers jours d'un déploiement ou pendant un engagement opérationnel.

Le service d'appel au foyer pour les militaires déployés est une nouvelle initiative qui vise à donner la possibilité aux membres des FC déployés qui n'ont pas directement accès à une infrastructure de télécommunication régulière (terrestre) d'utiliser des terminaux de communication par satellite installés à bord de navires ou fournis à des forces terrestres. Ce service vise à permettre aux militaires d'utiliser leur indemnité d'appels téléphoniques pour téléphoner au Canada à partir de n'importe quel endroit dans le monde en passant par des réseaux commerciaux de communication par satellite.

Vous trouverez peut-être utile de vous procurer une enregistreuse ou un répondeur afin de permettre aux enfants plus jeunes d'écouter la dernière conversation aussi souvent qu'ils le désirent en attendant le prochain appel.

S'il y a un urgent besoin de communiquer avec un membre des FC qui participe à une mission de maintien de la paix ou à toute autre opération militaire à l'étranger, vous pouvez faire appel à la Ligne d'information sur les missions, au 1 800 866-4546, du lundi au vendredi, de 8 h à 16 h 30 (heure d'Ottawa) (à l'extérieur de l'Amérique du Nord, téléphonez à vrais virés au (613) 995-5234), ou communiquer avec le centre de soutien aux déploiements ou avec l'unité militaire locale (groupe arrière, chargé de liaison, parrain).

COURRIER ÉLECTRONIQUE

La communication par courrier électronique peut être une option à envisager pour vous et le militaire en déploiement. La plupart des unités militaires donnent aux familles l'accès au courrier électronique par l'entremise des CRFM/C ou du Groupe de soutien aux déploiements local. Dans le cadre de missions d'envergure, des postes Internet peuvent être mis à la disposition des membres des FC qui veulent communiquer avec leur famille.

Il se peut que des membres des FC désirent établir un compte sur le Web (p. ex. hotmail), puisque ce service est accessible n'importe où sur la planète et depuis tout ordinateur branché à Internet.

Les facteurs suivants peuvent influencer sur la communication entre la famille et le militaire en déploiement :

- Les membres des FC sont souvent affectés à des opérations dans des régions du monde où les conflits ont perturbé les systèmes de communication, du moins temporairement;
- Votre accès personnel à Internet est également un facteur. Si vous n'avez pas d'ordinateur à la maison ou si vous n'êtes pas branché à Internet, renseignez-vous auprès d'un CRFM/C ou du Groupe de soutien aux déploiements local. De nombreuses bibliothèques municipales à l'échelle du Canada offrent maintenant un accès gratuit à Internet.

POSTE

Renseignements généraux

Pour connaître les adresses des déploiements, allez à

http://www.forces.gc.ca/site/community/messageboard/addresses_f.asp

Le moyen le plus pratique, le plus efficace et le plus économique d'expédier du courrier ou un colis au personnel des FC affecté à des opérations à l'étranger est de faire appel aux services du bureau de poste des Forces canadiennes (BPFC) à Belleville, en Ontario, à l'adresse attribuée à l'opération de déploiement.

Tous les règlements établis par Postes Canada s'appliquent. Cependant, vous ne payez que l'affranchissement nécessaire jusqu'à Belleville. Le courrier est ensuite traité par le Service postal des Forces canadiennes (SPFC), sans frais supplémentaires. En Europe, communiquez avec le maître de poste de l'USFC(E).

Certains CRFM/C disposent d'un système de distribution du courrier. Communiquez avec votre CRFM/C pour savoir s'il offre ce service et, le cas échéant, comment s'en prévaloir. Ce service est offert grâce aux efforts concertés du CRFM/C local et du commandant en poste, en fonction des ressources disponibles.

Directives pour les envois de format lettre

Une lettre à destination ou en provenance du Canada peut être composée d'une page ou plus qu'on glisse dans une enveloppe. On peut aussi se procurer gratuitement du papier « lettre-avion pour militaires » dans n'importe quel bureau de poste du SPFC. Veuillez noter que vous ne pouvez utiliser que des enveloppes de papier (maximum de deux feuilles) pour la lettre-avion pour militaires. Assurez-vous que le tarif fixé est celui du courrier du régime intérieur pour Belleville et non celui du courrier international.

Réglementation douanière

Il faut apposer sur chaque colis un formulaire de déclaration de douane ou une liste qui en précise le contenu et la valeur. La liste doit être détaillée. Veuillez noter que la mention « cadeau » n'est pas admise.

Pour les colis provenant d'ailleurs que du Canada et expédiés à une adresse au Canada, les règlements de Douanes Canada autorisent la réception de colis-cadeaux exempts de droits de douane d'une valeur maximale de 60 \$. Un colis-cadeau peut contenir deux cadeaux ou plus, à condition qu'ils soient destinés à plus d'une personne et que l'exemption maximale de 60 \$ soit respectée. Le prénom de chacun des destinataires devrait figurer entre parenthèses à côté des articles inscrits sur le formulaire de déclaration de douane. Le courrier provenant d'outre-mer doit être traité par Douanes Canada avant d'être livré au destinataire. Attendez-vous à devoir payer les droits et la TPS qui s'imposent si le bureau des douanes l'exige. Le montant permis pour les achats exempts de droits de douane varie en fonction du temps passé à l'extérieur du Canada. Afin de faciliter l'envoi ou la réception de colis, on donne aux militaires de l'information concernant les règlements douaniers. Si vous projetez de voyager à l'extérieur du Canada pour rendre visite à un membre de votre famille ou pour toute autre raison, veuillez communiquer avec le bureau des douanes le plus près de chez vous pour obtenir les renseignements pertinents les plus récents.

Nota : Les produits du **tabac** et les boissons **alcoolisées** ne sont pas admis comme cadeaux et il est interdit d'en envoyer par la poste, de même que tout produit inflammable. En cas d'incertitude quant à savoir si un article peut être envoyé par la poste, veuillez communiquer avec le SPFC ou Postes Canada.

Adresse postale

Il est important d'inscrire l'adresse postale au complet et l'usage des LETTRES MAJUSCULES est recommandé. Il faut inclure le nom du destinataire, ses initiales, son grade, le nom de sa mission, le numéro de case postale et le code postal de Belleville.

Vous pouvez vous procurer l'adresse exacte auprès de l'unité militaire ou du CRFM/C le plus près en appelant la LIM ou en communiquant avec l'unité de l'OTAN à laquelle est affecté le militaire. Vous trouverez la liste des opérations importantes à l'adresse suivante :

www.forces.gc.ca/site/community/messageboard/addresses_f.asp

Utilisez le format générique suivant pour envoyer du courrier à un membre des FC en déploiement à l'extérieur du Canada :

GRADE INITIALES NOM
SECTION / UNITÉ
NOM OU ACRONYME DE L'OPÉRATION
C.P. 5XXX* SUCC. FORCES
BELLEVILLE ON K8N 5W6

*on remplace XXX par les numéros correspondant au casier postal de la mission ou de l'endroit

Par exemple, si vous désirez écrire à quelqu'un qui s'appelle le Caporal Jean Ménard en déploiement en Bosnie au sein du First Battalion of the Princess Patricia's Canadian Light Infantry (1PPCLI), l'adresse serait la suivante :

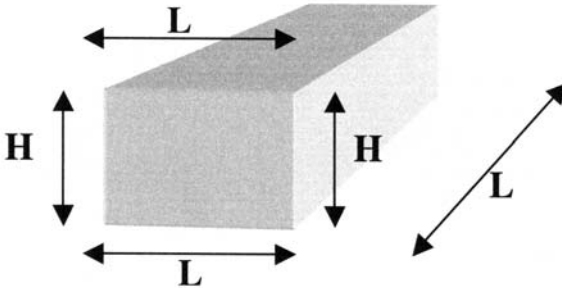


CPL JJ MÉNARD
1 PPCLI
OP PALLADIUM
C.P. 5112 SUCC. FORCES
BELLEVILLE ON K8N 5W6

Lignes directrices pour la préparation de colis acheminés aux opérations outre-mer

Les colis surdimensionnés et de poids excédentaire ne seront pas acceptés. Assurez-vous qu'il n'y a pas de restrictions locales.

Poids : 20 kg maximum



Dimensions : Deux conditions doivent être remplies relativement aux dimensions : a) la longueur maximale est d'un mètre; b) la longueur maximale et le calibre sont de deux mètres (calibre = largeur + hauteur + largeur + hauteur). Dans l'illustration suivante, les dimensions du colis sont les suivantes : longueur = 1,0 m, largeur = 0,3 m, hauteur = 0,15 m. Le colis satisfait aux conditions relatives à la dimension maximale, le calcul étant le suivant : $1,0 + 0,3 + 0,15 + 0,3 + 0,15 = 1,9$ m.

Tous les colis font l'objet d'une inspection par les fonctionnaires des douanes du pays hôte. Il faut donc écrire la liste détaillée du contenu sur le coin inférieur gauche ou fixer au colis une déclaration en douane dûment remplie.

Les expéditeurs sont invités à indiquer leur adresse et leur numéro de téléphone sur le coin supérieur gauche du colis afin de permettre au SPFC de communiquer avec eux si le colis ne peut être livré dans le théâtre des opérations. Sans ces renseignements, le colis peut être éliminé s'il ne peut être livré dans le théâtre des opérations. Voici un exemple de colis sur lequel figurent les adresses nécessaires :

Exp. : M^{me} Brisson
1234, prom. des Forces canadiennes
Petawawa ON K2K 0K0
Tél. : (613) 111-1111

DEST. : CAPC J.R. BRISSON
CIE A, 3 PPCLI GB
C.P. 5006 SUCC. FORCES
BELLEVILLE ON K8N 5W6

Contenu : pyjama, disques
compacts, rasoirs de sûreté,
photos

N'envoyez pas de colis au BPFC par messagerie, car ils seront refusés.

SERVICE AÉRIEN MILITAIRE

http://trenton.mil.ca/2AMS/npschome_e.htm

1 800 487-1186

À Trenton le Centre national de services pour passagers (CNSP) est en fonction 365 jours par année et effectue les réservations aux fins suivantes :

- déplacement en service commandé sur les vols militaires;
- déplacement à des fins non militaires, notamment pour les vacances, les déplacements pour des raisons de famille et déplacement pour réunion de famille.

Les familles des militaires peuvent profiter de ce service pour les déplacements à des fins non militaires dans certains des cas suivants :

- déplacements pour raison de famille;
- voyage de vacance;
- déplacement pour réunion de famille;
- congé spécial de Noël ou du jour de l'An.

Nous vous conseillons de discuter de ces options de transport aérien le plus tôt possible avec votre conjoint (ou le membre de votre famille qui est militaire) et votre unité militaire locale.

Pour obtenir des renseignements sur les vols militaires, adressez-vous au 2^e Escadron des mouvements aériens de Trenton, au 1 800 487-1186. En Europe, communiquez avec la Section des mouvements de l'USFC(E).



3

SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

Chapitre trois

SANTÉ ET BIEN-ÊTRE

ÉTAPES DU DÉPLOIEMENT

Le déploiement est une affectation temporaire non accompagnée à l'extérieur de l'unité d'attache pendant une période de plus de 30 jours. Tout au long de leur carrière et pour toutes sortes de raisons, les membres des FC sont appelés à participer à des opérations loin de leur famille pour des périodes plus ou moins longues. Le terme « déploiement » évoque surtout les missions à l'étranger, mais il désigne tout aussi bien les opérations et les exercices militaires nationaux.

On entend par stress du déploiement les contraintes émotives et physiques que vivent tous les membres de la famille et le militaire lorsque survient un déploiement. Le départ du militaire en affectation perturbe la stabilité de la famille, autant que le retour.

L'élément clé d'un déploiement moins stressant est la PRÉPARATION! On ne pourra trop insister sur cette stratégie. Être bien préparé signifie prévoir les changements et les difficultés et trouver des moyens pour composer avec ces facteurs. Il est essentiel de tenir compte de tous les aspects de la vie familiale, soit sa santé psychologique, spirituelle, affective, sociale et physique.



De nombreux facteurs contribuent au niveau de stress lors d'un déploiement; certains sont liés à la personne, d'autres à la séparation, et d'autres encore au type de déploiement.

Facteurs liés à la personne

- Santé personnelle
- Capacité d'adaptation
- Expérience d'un déploiement antérieur
- Attitude à l'égard du déploiement
- Confiance en soi, en l'unité militaire et en l'ampleur des ressources et services communautaires offerts
- Sentiment de sécurité dans les relations familiales

Facteurs liés à la séparation

- Temps de préparation
- Expérience d'une séparation familiale antérieure
- Événements familiaux importants qui surviendront pendant la séparation

Facteurs liés au déploiement

- Nature et durée de la mission
- Communication (accès, fréquence, efficacité du système)
- Lieu géographique (terrain, conditions climatiques)
- Conditions de vie et de travail

CYCLE ÉMOTIONNEL DU DÉPLOIEMENT

Le tableau qui suit illustre le cycle émotionnel du déploiement et décrit les sept étapes affectives qu'on peut devoir franchir lors d'un déploiement.



En se fondant sur son expérience et sur ses recherches effectuées auprès des familles de militaires, Kathleen Vestal Logan a élaboré le Cycle émotionnel du déploiement*. Des milliers de familles en ont d'ailleurs renforcé la validité.

Beaucoup de familles puisent réconfort et espoir dans les stratégies recommandées dans ce modèle lorsqu'elles se rendent compte que bien d'autres réagissent de la même façon qu'elles devant cette expérience difficile.

De nombreuses familles trouvent que les premières semaines suivant le retour du militaire sont au moins aussi stressantes que son départ. Des conjoints, des enfants et des parents ont généreusement partagé leur expérience et recommandent, dans la section suivante, certaines stratégies susceptibles de vous aider, ainsi que les membres de votre famille, à mieux vivre le déploiement. Nous vous encourageons également à communiquer avec le CRFM/C le plus près de chez vous pour obtenir l'information et le soutien nécessaires. On y donne souvent des ateliers sur le cycle du déploiement. Vérifiez la date du prochain atelier auprès de votre CRFM/C. Les CRFM/C offrent également quatre livrets gratuits sur le déploiement, à l'intention des enfants et des pré-adolescents : *La maman de Jojo s'absente*, *Maman est un soldat*, *Un père dont on peut être fier* et *Journal personnel pour le déploiement*.



LE CYCLE ÉMOTIONNEL DU DÉPLOIEMENT



Phase	Étape	Période de temps
Pré-déploiement	Anticipation d'une perte	1-6 semaines avant le départ
	Détachement et isolement	La semaine précédant le départ
Durant le déploiement	Désordre émotionnel	6 premières semaines du déploiement
	Rétablissement et stabilisation	Durée variable
Post-déploiement	Anticipation du retour à la maison	6 dernières semaines du déploiement
	Renégociation des relations	6 premières semaines à la maison
	Réintégration et stabilisation	6 à 12 semaines

** Adapté à partir du Cycle du déploiement par Kathleen Vestal Logan*

Anticipation de la perte

Réactions courantes

- Niveau d'énergie et humeur instables
- Fabulation
- Sentiments de tristesse, de colère, d'agitation, de nervosité,
- Anxiété, tension, frustration, ressentiment, dépression

Stratégies d'adaptation

- Ne craignez pas de ressentir et d'exprimer toutes vos réactions
- Encouragez tous les membres de la famille à faire part de leurs sentiments
- Faites participer toute la famille aux préparatifs du départ
- Avec votre conjoint, passez en revue la liste des points à vérifier avant le déploiement
- Participez aux séances d'information et aux activités organisées avant le déploiement
- Favorisez les occasions qui créent des souvenirs tendres et mémorables, prenez des photos
- Fixez-vous des objectifs réalistes pour la période du déploiement

Détachement et isolement

Réactions courantes

- Diminution de l'intimité émotive et sexuelle
- Sentiments de désespoir, d'impuissance, d'impatience et de torpeur

Stratégies d'adaptation

- Acceptez que vos sentiments sont normaux dans ce genre de situation difficile
- Communiquez aussi ouvertement et honnêtement que possible
- Faites preuve de patience envers vous-même et les autres membres de votre famille
- Réservez le dernier jour à votre famille
- Ne faites aucun cas des rumeurs et fiez-vous aux sources d'information officielles

Désordre émotif

Réactions courantes

- Pensée magique - s'imaginer des choses impossibles ou improbables
- Troubles du sommeil ou de l'appétit
- Sentiments de soulagement, de culpabilité, de colère, de torpeur, de dépression

- Confusion, désorganisation, indécision, solitude
- Vulnérabilité, irritabilité

Stratégies d'adaptation

- Communiquez - parlez des activités quotidiennes et partagez vos sentiments afin de maintenir les liens affectifs
- Numérotez et datez vos lettres pour qu'elles puissent être lues dans l'ordre où vous les avez écrites
- Essayez de terminer les conversations téléphoniques sur une note positive
- Encouragez les enfants à exprimer leurs sentiments et à entretenir les liens familiaux par des lettres, des dessins, des cartes, des cassettes audio ou vidéo
- Maintenez des habitudes de vie saines (mangez bien, faites de l'exercice régulièrement, buvez beaucoup d'eau et dormez suffisamment)

Rétablissement et stabilisation

Réactions courantes

- Sentiments accrus de confiance, d'autonomie, de compétence, de liberté, de fierté, d'isolement, d'anxiété, de dépression

Stratégies d'adaptation

- Profitez de vos nouvelles habiletés, de votre liberté et de votre autonomie
- Célébrez votre épanouissement personnel et celui des autres membres de la famille
- Offrez votre empathie et votre soutien aux autres
- Entretenez une communication régulière au moyen d'appels téléphoniques, de lettres, de messages électroniques
- Confiez-vous à des personnes en qui vous avez confiance
- Adressez-vous à des conseillers professionnels si vous avez l'impression d'être submergé par des sentiments de dépression ou d'anxiété

Anticipation du retour

Réactions courantes

- Regain d'énergie et d'activité
- Troubles du sommeil et de l'appétit
- Sentiments de joie, d'agitation, d'anxiété, d'appréhension, d'exaltation, d'impatience

Stratégies d'adaptation

- Partagez vos sentiments d'appréhension, de même que vos sentiments d'exaltation et de joie
- Communiquez vos attentes et vos désirs pour le retour
- Exprimez votre amour et votre fidélité à votre partenaire
- Faites participer les enfants aux préparatifs du retour
- Participez aux rencontres de préparation aux retrouvailles
- Ne faites aucun cas des rumeurs et ne vous fiez qu'aux sources d'information officielles en ce qui concerne la date et l'heure du retour ainsi que le lieu d'arrivée

Renégociation des relations

Réactions courantes

- Difficulté à rétablir l'intimité émotionnelle et sexuelle
- Sentiments d'agitation, de désorganisation, de ressentiment, de frustration
- Déception relative à la perte de liberté et d'autonomie

Stratégies d'adaptation

- Communiquez aussi ouvertement et honnêtement que possible
- Acceptez que vos sentiments sont normaux et non comme une menace à votre relation
- Faites preuve de patience envers vous-même, votre partenaire et vos enfants
- Renégociez vos rôles et responsabilités quant aux tâches domestiques
- Célébrez l'épanouissement de chacun
- N'abandonnez pas votre groupe ou votre réseau de soutien
- Adressez-vous à des conseillers professionnels ou communiquez avec votre médecin, votre aumônier ou votre travailleur social si votre niveau de stress devient intolérable
- Les deux conjoints devraient être conscients des symptômes du syndrome de stress post-traumatique (SSPT) et le conjoint qui était en déploiement devrait, au besoin, consulter des professionnels

Réintégration et stabilisation

Réactions courantes

- Sentiments d'intimité, de rapprochement, de confiance dans la relation

Stratégies d'adaptation

- N'oubliez pas de respecter les promesses que vous avez faites pendant le déploiement
- Détendez-vous, amusez-vous et profitez de votre famille
- Échangez avec d'autres familles sur ce que vous avez appris
- Déterminez les points forts et les points faibles de vos méthodes de planification et songez aux moyens de les améliorer pour le prochain déploiement

Retrouvailles du point de vue des enfants

N'oubliez pas que les retrouvailles sont une très grande source de stress pour les enfants; ils ont moins d'expérience et de mécanismes d'adaptation que les adultes. L'âge et le stade de développement de l'enfant détermineront sa réaction. Le membre de la famille qui revient d'un déploiement devrait être doux et patient et accueillir leurs gestes d'affection plutôt que de les exiger

Suggestions pour les parents de bébés (naissance à 1 an)

- Participez en couple aux soins du bébé (bain, changements de couches, repas)
- Essayez d'être détendus; les bébés sont intuitifs

Suggestions pour les parents de jeunes enfants (1 à 3 ans)

- Montrez de l'affection envers votre conjoint et amusez-vous avec lui; l'enfant se joindra à vous
- Asseyez-vous par terre et laissez l'enfant vous approcher
- Évitez de forcer le petit à vous faire des câlins, à vous embrasser ou à jouer avec vous ou avec votre conjoint

Suggestions pour les parents d'enfants d'âge préscolaire (3 à 5 ans)

- Écoutez-les attentivement et acceptez ses sentiments
- Insistez pour leur dire que vous les aimez sans condition
- Montrez de l'intérêt pour leurs activités (jeux, livres, chansons)

Suggestions pour les parents d'enfants d'âge scolaire (5 à 12 ans)

- Félicitez-les des efforts qu'ils ont faits pour s'adapter à la séparation
- Écoutez-les; cherchez à connaître leurs opinions et leurs préférences
- Revoyez les devoirs avec vos enfants
- Regardez avec eux des albums de découpages, des photos, etc.

Suggestions pour les parents d'adolescents (13 à 18 ans)

- Respectez la vie privée et les amis de votre adolescent
- Écoutez attentivement et sans porter de jugement chaque fois que votre adolescent tente d'exprimer ses intérêts ou de parler de ses activités
- Encouragez votre adolescent à raconter ce qu'il a vécu pendant la séparation et partagez les expériences que vous avez vécues pendant le déploiement - dans la mesure où elles conviennent

Les retrouvailles pour les parents de célibataires qui reviennent d'un déploiement

Réactions courantes du jeune célibataire

- Sentiments de frustration, d'anxiété, de tristesse, de nervosité, de confusion, d'impatience, d'irritabilité
- Troubles du sommeil et de l'appétit
- Tendance excessive à la dépense et au jeu
- Augmentation de la consommation d'alcool ou de drogues

Suggestions pour les parents de célibataires qui reviennent d'un déploiement

- Rappelez-vous qu'une jeune personne peut subir des changements importants (d'ordre physique, psychologique, spirituel et social) pendant un déploiement, surtout s'il s'agissait de sa première absence prolongée loin de sa famille ou du Canada
- Soyez patients; dites à votre enfant que vous aimeriez en savoir plus long sur son expérience dès qu'il sera prêt à en parler
- Montrez que vous acceptez et appuyez les signes de plus grande autonomie et de maturité qu'il manifeste
- Gardez le contact avec des familles d'autres militaires en déploiement; partagez vos préoccupations et vos frustrations
- Communiquez avec le CRFM/C le plus près de chez vous ou l'unité militaire locale si certaines préoccupations persistent

CONSERVER LA SANTÉ

La santé peut être définie de la façon suivante : bien-être, résistance permettant de composer avec les stress de la vie quotidienne. Il s'agit de maintenir l'équilibre dans sa vie, de se sentir bien, non seulement sur le plan physique, mais également sur les plans psychologique et spirituel.

Faire face au stress lié au déploiement

Le stress fait partie intégrante de la vie quotidienne. Le stress en soi n'est pas néfaste; il peut d'ailleurs se révéler particulièrement utile pour nous motiver à relever les défis que nous apporte la vie. Toutefois, le stress prolongé peut nuire à la santé. Il importe de s'informer sur les répercussions du stress, d'apprendre à reconnaître ses symptômes et de dresser un plan de gestion du stress.

Réactions courantes au stress

Sur le plan physique

- Tremblements, tics
- Augmentation du rythme cardiaque et de la pression artérielle
- Maux de tête
- Problèmes gastro-intestinaux - constipation, vomissements
- Troubles du sommeil
- Fatigue persistante

Sur le plan émotif

- Anxiété
- Dépression
- Ressentiment
- Sentiment d'être dépassé
- Cynisme; pessimisme
- Culpabilité
- Colère

Capacités cognitives et de raisonnement

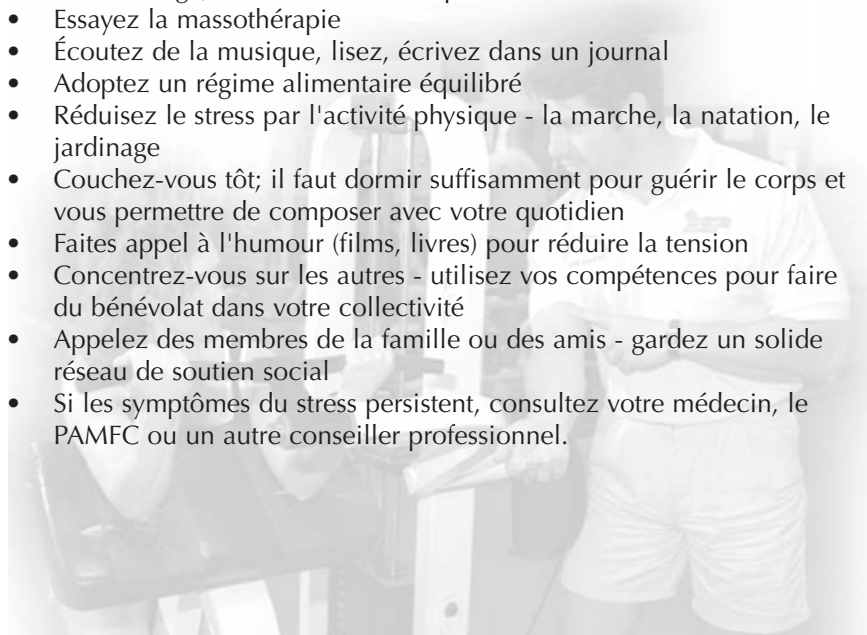
- Perte de mémoire
- Difficulté à prendre des décisions
- Difficulté à faire la distinction entre ce qui est important et ce qui ne l'est pas
- Difficulté à se concentrer
- Perte de durée d'attention

Sur le plan du comportement

- Incapacité de mener des projets à terme
- Troubles du sommeil
- Changements de l'appétit
- Augmentation de l'usage du tabac ou de l'alcool
- Tendance aux accidents
- Isolement progressif
- Augmentation des conflits avec d'autres personnes
- Procrastination - remettre à plus tard
- Tendance à pleurer

Suggestions pour augmenter votre résistance au stress

- Simplifiez votre vie - éliminez ou déléguiez des activités
- Organisez-vous - faites une liste de vos tâches par ordre de priorité
- Réservez-vous du temps pour écouter de la musique, lire ou faire quelque chose que vous aimez
- Tenez un journal de stress - remarquez ce qui vous perturbe et écrivez ce que vous ressentez
- Mangez sainement (suivez le Guide alimentaire canadien)
- Réduisez votre consommation de caféine et de sucre; ces stimulants vous rendront plus nerveux
- Apprenez des techniques de relaxation, comme des exercices de respiration profonde, la relaxation musculaire progressive, le rêve éveillé dirigé, la méditation ou la prière
- Essayez la massothérapie
- Écoutez de la musique, lisez, écrivez dans un journal
- Adoptez un régime alimentaire équilibré
- Réduisez le stress par l'activité physique - la marche, la natation, le jardinage
- Couchez-vous tôt; il faut dormir suffisamment pour guérir le corps et vous permettre de composer avec votre quotidien
- Faites appel à l'humour (films, livres) pour réduire la tension
- Concentrez-vous sur les autres - utilisez vos compétences pour faire du bénévolat dans votre collectivité
- Appelez des membres de la famille ou des amis - gardez un solide réseau de soutien social
- Si les symptômes du stress persistent, consultez votre médecin, le PAMFC ou un autre conseiller professionnel.



SOINS MÉDICAUX ET DENTAIRES

Régime de soins de santé de la fonction publique (RSSFP)

Renseignements et formulaires de réclamation :

http://www.smafinsm.forces.gc.ca/pshcp/intro_f.asp?sel=otherlinks
1 888 757-7427 (par l'entremise de la Sun Life); à Ottawa : 247-5100,
Ligne d'aide : 1 800 267-6542; à Ottawa : (613) 996-3296,
fax : (613) 996-9160

Les membres de la Force régulière et de la Force de réserve en classe B qui servent plus de 180 jours ainsi que les membres de la Force de réserve en classe C peuvent inscrire les personnes à leur charge au RSSFP par l'entremise de la section administrative de leur unité.

Le RSSFP a été institué en vue d'aider les titulaires à régler certains frais médicaux qui ne sont pas visés par le régime provincial d'assurance-maladie. Chaque demande de remboursement doit porter la signature du militaire ou être accompagnée d'une procuration (document original) autorisant le versement du paiement à un membre de sa famille. Un exemple figure à la fin du présent chapitre. Si le conjoint détient déjà une procuration, une copie du document peut être jointe à la demande.

Programme de soins dentaires

Pour renseignements : www.greatwestlife.com

Réclamations

À l'extérieur du Québec : 1 800 957-9777

Au Québec : 1 800 663-2817

Les membres de la Force régulière et de la Force de réserve en classe B qui servent plus de 180 jours ainsi que les membres de la Force de réserve en classe C peuvent inscrire les personnes à leur charge au programme de soins dentaires par l'entremise de la section administrative de leur unité.

Vous pouvez vous procurer un Guide du programme de soins dentaires et des formulaires de demande de remboursement dans toutes les installations militaires. Comme le militaire doit signer chaque demande de remboursement, il serait bon de lui en faire signer plusieurs avant son départ. Le chèque sera libellé au nom du militaire, à moins que le formulaire ne soit accompagné d'une procuration autorisant que le chèque soit libellé à un autre membre de la famille, habituellement le conjoint. Vous trouverez à la fin du présent chapitre un exemple de procuration autorisant le versement d'un remboursement de soins dentaires à un autre membre de la famille.

En Europe, toutes les questions relatives à l'assurance santé et dentaire ainsi qu'à la facturation peuvent être adressées à l'officier d'administration des services de santé régional de l'USFC(E). Aux É.-U., communiquez avec l'USFC la plus près.

PROGRAMME D'AIDE AUX MEMBRES DES FORCES CANADIENNES (PAMFC)

www.forces.gc.ca/assistance

Ligne sans frais 24 heures sur 24 pour le Canada seulement : 1 800 268-7708

ATS : 1 800 567-5803

Vous et le Programme d'aide aux membres

Bien sûr, vous souhaitez avoir la meilleure qualité de vie possible. Cependant, divers problèmes peuvent survenir. Qu'ils soient d'ordre professionnel ou personnel, ces problèmes peuvent toucher votre bien-être et la qualité de votre travail.

Si tel est le cas, une précieuse ressource vous est offerte sous la forme du Programme d'aide aux membres des Forces canadiennes (PAMFC). Des milliers de personnes y ont déjà fait appel et ont bénéficié du soutien confidentiel d'un personnel qualifié.

Le Programme d'aide aux membres de Forces canadiennes est un service sans frais, professionnel et confidentiel mis sur pied par les Forces canadiennes afin d'aider les militaires et les membres de leur famille qui éprouvent des problèmes personnels nuisant à leur bien-être.

Il s'agit d'un programme à participation volontaire. Il suffit à tout membre des FC ou à un membre de sa famille qui souhaite discuter avec un conseiller professionnel ou fixer un rendez-vous de téléphoner au Programme d'aide aux membres des FC, 24 heures sur 24, 365 jours par année.

Voici quelques exemples de problèmes :

- problèmes conjugaux et familiaux;
- divorce et séparation;
- relations interpersonnelles;
- stress et épuisement professionnel;
- toxicomanies;
- éducation des enfants;
- soins des parents;
- violence familiale;
- enfants et drogues.

FONCTIONNEMENT DU PROGRAMME

1. DÉFINITION DU PROBLÈME

Votre conseiller vous aidera à définir clairement votre problème.

2. UTILISATION DES RESSOURCES DISPONIBLES

Au besoin, votre conseiller vous mettra en rapport avec des services spécialisés dans votre région.

3. SERVICES DE SUIVI

Les professionnels et les ressources dont dispose le Programme d'aide aux membres travailleront de concert à l'établissement d'un plan d'action personnel qui vous aidera à trouver une solution à votre problème. Si la situation est grave ou en cas de danger immédiat, les coordonnateurs à l'accueil ont la formation professionnelle nécessaire pour faire une intervention appropriée au cours d'incidents critiques.

Si vous avez besoin de l'aide du Programme d'aide aux membres, composez le 1 800 268-7708 (ATME 1 800 567-5803) pour discuter de votre situation personnelle ou pour prendre rendez-vous. Vous trouverez ci-après la liste des autres numéros de téléphone internationaux.



Si vous avez besoin de l'aide du Programme d'aide aux membres, composez le 1 800 268-7708 (ATME 1 800 567-5803) pour discuter de votre situation personnelle ou pour prendre rendez-vous. Vous trouverez ci-après la liste des autres numéros de téléphone internationaux.

Pour faire le numéro unique à couverture mondiale depuis un autre pays, composer le code d'accès international du pays d'où vous téléphonez + 800 268 7708. Par exemple, pour joindre le PAMFC depuis la France, faites le 00 800 268-7708.

Liste des pays	Code d'accès international
Allemagne	00
Autriche	00
Belgique	00
Danemark	00
Finlande (Finet)	00
France	00
Irlande	00
Israël	00
Malaisie	00
Norvège	00
Nouvelle-Zélande (Telecom New Zealand)	00
Pays-Bas	00
Royaume-Uni (BT & Mercury)	00
Suisse	00
Taïwan	00
Hong Kong (Voix)	001
Japon (KDD)	001
Singapour	001
Australie	0011
Corée (Dacom)	002
Hong Kong (Fax)	002
Japon (ITJ)	0041
Japon (IDC)	0061
Suède (Tele2)	007
Suède (Telia)	009
Italie*	Cf. nota
Finlande (Telecom Finland)	990

*Seule l'Italie fait exception; le numéro à composer pour joindre le PAMFC de l'Italie est le 800-875070. Vous n'avez pas besoin de code d'accès.

Nota : Aux États-Unis, faites le 1 800 268-7708

CENTRE DU MINISTÈRE DE LA DÉFENSE NATIONALE ET DU MINISTÈRE DES ANCIENS COMBATTANTS

www.forces.gc.ca/centre

Amérique du Nord 1 800 883-6094/(613) 995-1457

À l'extérieur de l'Amérique du Nord 1 (613) 995-0972

Le Centre du ministère de la Défense nationale (MDN) et du ministère des Anciens Combattants (ACC) pour le soutien des militaires blessés ou retraités et de leur famille, qu'on appelle « le Centre », est une initiative interministérielle unique mise sur pied en avril 1999 pour conjuguer les efforts des deux ministères en vue de fournir de l'information et des services aux militaires blessés, aux anciens combattants et à leur famille. Le Centre est un guichet unique où l'on peut obtenir de l'information et de l'aide pour toute question touchant le droit à pension et les rentes de retraite du MDN et des ACC, ou pour toute autre question que se posent les militaires blessés ou retraités et leur famille ou leurs survivants. Le personnel du Centre, qui se compose d'employés du MDN et des ACC, viendra en aide et servira, avec dignité et respect, les membres blessés ou retraités des FC et leur famille. Le Centre est situé au 285, chemin Coventry, 2^e étage, Ottawa (Ontario).

Sommaire des domaines d'activité clés au « Centre »

Section de l'administration des blessés

La Section de l'administration des blessés est le Bureau de première responsabilité pour :

- les CF 98 (rapport médical en cas de blessure ou d'exposition à des matières toxiques)
- l'examen final et l'approbation des rapports de commissions d'enquête et des rapports d'enquête sommaire sur les blessures et le décès de membres actifs des FC pour le compte du Chef d'état-major de la Défense (CEMD)
- l'allocation d'invalidité de la Force de réserve
- l'exploitation d'un service d'appels sans frais pour aider les militaires blessés ou retraités et leur famille aux prises avec des problèmes liés au service militaire et au droit à pension ainsi qu'aux prestations des ACC
- les rapports de décès au CEMD et au ministre pour les membres survivants de la famille des militaires qui décèdent en service, y compris la coordination des dispositions pour les pierres tombales et la tenue d'une base de données sur les décès

- la gestion du programme concernant la mutilation accidentelle (projet de loi C-44)
- la procédure d'affectation de zones de service spécial/opérations de service spécial (projet de loi C-31)
- la prestation d'un soutien 24 heures par jour, sept jours par semaine (par téléphone cellulaire) aux officiers désignés et aux plus proches parents des militaires décédés.

Section des services à la clientèle

Cette section est chargée de la gestion adéquate et efficace des cas ou situations difficiles ou complexes. Elle se compose de membres du personnel des ACC et des FC dont le rôle principal consiste à informer et à aider les militaires en ce qui a trait au droit à pension et aux prestations des ACC et du MDN. Il se fait un suivi, un examen et une évaluation de toutes les activités liées à la gestion et au service à la clientèle afin d'assurer l'exactitude et le respect de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, la confidentialité et les procédures administratives. Cette section gère en outre un fonds de prévoyance à court terme afin de fournir de l'aide immédiate quotidienne aux membres blessés ou libérés des FC ainsi qu'à leur famille, de même qu'un fonds de visite à l'intention des familles pour les membres des FC et leur famille qui sont affectés à des bases isolées ou semi-isolées.

Section des services de transition

Cette section est responsable du Programme d'aide à la transition (PAT); du Programme de réadaptation professionnelle géré par le Régime d'assurance-revenu militaire (RARM) et la Maritime, compagnie d'assurance-vie; et du suivi de la Liste des effectifs du personnel non disponible (LEPND). Le PAT aide les membres des FC qui ont été blessés dans l'exercice de leurs fonctions et libérés pour des raisons médicales à faire la transition au marché du travail. On recrute activement les employeurs des secteurs public et privé intéressés à embaucher les membres admissibles des FC. Le Programme de réadaptation professionnelle, instauré en décembre 1999, donne aux membres des FC libérés pour des raisons médicales une assurance équivalant à 75 p. 100 de leur salaire pendant deux ans, moins tout revenu, en vue de leur permettre de suivre un programme de formation qui les aidera à joindre les rangs de la main-d'œuvre civile. Tous les membres des FC libérés pour des raisons médicales doivent passer par la Direction du soutien aux blessés et administration pour se prévaloir du programme.

Soutien social aux victimes de stress opérationnel (SSVSO)

Il s'agit réseau national de soutien de pairs-aidants pour les militaires, les anciens combattants et leur famille. À l'heure actuelle, il existe 13 postes de coordonnateurs du soutien des pairs-aidants. Ils sont établis à Edmonton, Saskatoon, Winnipeg, Petawawa, St John's, Esquimalt, Kingston, Galetown, dans le sud-ouest de l'Ontario, à Vancouver, Montréal, Halifax et Québec. Six postes de coordonnateur du soutien par les pairs ont été établis en Colombie-Britannique, dans l'Ouest canadien, dans les Prairies, en Ontario, au Québec et dans l'Atlantique. Pour obtenir de plus amples renseignements, aller à www.osiss.ca. Le SSVSO a également pour mandat de :

- valider l'élaboration de trousse d'éducation et de modules de formation aux fins du déploiement en collaboration avec des professionnels de la santé et les armées des FC;
- diriger l'élaboration de la méthodologie nécessaire pour opérer un changement culturel institutionnel par rapport à la stigmatisation du stress opérationnel.

Programme d'action pastorale

Le Programme d'action pastorale est une autre initiative conjointe du MDN et des AAC qui vise à offrir un soutien pastoral et de l'aide aux membres libérés et à leur famille en situation d'urgence pastorale. Ce projet a été lancé le 12 août 2003. Il gère également le Cimetière militaire national (CMN). Toutes les questions liées aux demandes d'inhumation dans le CMN doivent être adressées au Centre. Pour obtenir de plus amples renseignements, visiter le site Web du CMN, à www.forces.gc.ca/centre.

Section du retour au travail

Cette section assure la gestion du programme de retour au travail des FC à l'échelle nationale. Bien que ce programme ait été mandaté dans les régions, bases et escadres à l'échelle des FC, la DSBA est responsable de la gestion du programme à l'échelle nationale. Ce programme vise le rétablissement de la santé physique et/ou mentale des membres en les aidant à réintégrer une forme de travail dès que cela est médicalement possible. L'objectif ultime est de permettre aux membres de reprendre leurs fonctions régulières le plus tôt possible au moyen d'une période d'emploi transitoire pendant laquelle la durée et/ou l'ampleur de leurs fonctions sont modifiées.

Comment joindre le Centre

Une ligne d'aide sans frais facilite l'accès au Centre

Téléphone : 1 800 883-6094

À partir d'Ottawa : 995-1457

De l'extérieur du Canada : (613) 995-0972

Fax : 1 (613) 996-1493

Si vous venez en personne

285, chemin Coventry, 2^e étage, Ottawa (Ontario)

Courrier

Directeur - Soutien aux blessés et administration

Quartier général de la Défense nationale

Ottawa (Ontario) K1A 0K2



LETTRE TYPE - AUTORISATION DE VERSEMENT D'UN REMBOURSEMENT AU CONJOINT (SOINS MÉDICAUX)

(Numéro de police d'assurance du RSSFP)
Sun Life du Canada
Bureau des règlements
C.P. 9601 CSC-T
Ottawa (Ontario) K1G 6A1

(date)

La présente lettre a pour objet d'autoriser le paiement de la somme relative à la demande de remboursement ci-jointe à la personne suivante :

(nom)

(adresse)

Je vous remercie de votre collaboration.

(signature du membre des FC)

(nom du membre des FC)

LETTRE TYPE - AUTORISATION DE VERSEMENT D'UN REMBOURSEMENT AU CONJOINT (SOINS DENTAIRES)

Le Programme de soins dentaires des membres des FC
Great West Life
(consultez le formulaire pour obtenir l'adresse correspondant
à votre région)

(date)

La présente lettre a pour objet d'autoriser le paiement de la somme
relative à la demande de remboursement de frais dentaires ci-jointe à la
personne suivante :

(nom)

(adresse)

Je vous remercie de votre collaboration.

(signature du membre des FC)

(nom du membre des FC)

(numéro matricule du membre des FC)



4

INDEMNITÉS ET ALLOCATIONS

Chapitre quatre

INDEMNITÉS ET ALLOCATIONS

http://www.forces.gc.ca/dgcb/dcba/frgraph/home_f.asp

PLANS DE GARDE ET AIDE

QUESTIONS D'ORDRE JURIDIQUE

AIDE HUMANITAIRE

INDEMNITÉS ET ALLOCATIONS

Les membres des FC ont droit à de nombreuses indemnités en guise de compensation financière pour leur service à l'extérieur du Canada. Certaines indemnités visent à couvrir les frais des coûts supplémentaires que doivent engager les militaires pendant l'affectation à l'étranger, tandis que d'autres ont été créées en reconnaissance des conditions de vie difficiles et de la violence auxquelles sont exposés les membres des FC. Comme toutes les indemnités et allocations peuvent faire l'objet de modifications sans préavis, il est déconseillé d'établir un budget définitif en comptant d'avance sur des allocations pour service à l'étranger. Pour avoir un aperçu des indemnités auxquelles les militaires peuvent avoir droit, consultez le site Web suivant :

www.forces.gc.ca/dgcb/dcba/frgraph/home_f.asp. Ces documents ne font toutefois pas office d'autorisation. Avant de prendre quelque engagement financier, les militaires devraient communiquer avec la salle des rapports de leur unité pour se renseigner sur leur admissibilité personnelle.

Vous pouvez également consulter le site Web de la Qualité de vie pour jeter un coup d'œil au Livret sur la vie militaire canadienne. Ce manuel fournit aux membres de la Force régulière et de la Force de réserve ainsi qu'à leur famille un guide général, simple et facile à comprendre sur l'éventail de leurs droits. Vous le trouverez au : <http://hr.ottawa-hull.mil.ca/hr/QOL/handbook>.

AIDE POUR OBLIGATIONS FAMILIALES (AOF)

www.forces.gc.ca/dgcb/dcba/engraph/fca_e.asp?sidesection=2&sidecat=7

Au sein du Canada et en Europe, l'AOF est administrée par l'unité locale et vise à aider les membres des FC à couvrir les augmentations des frais de garde habituels lorsque les militaires doivent s'absenter de leur unité pour des fins opérationnelles pendant 24 heures ou plus.

L'Aide pour obligations familiales :

- est une prestation non imposable en vertu de la *Loi de l'impôt sur le revenu* à laquelle ont droit les parents uniques et les couples militaires de la Force régulière et de la Première réserve qui sont en service de classe B ou C et qui ont une personne à charge âgée de 18 ans ou moins; ou âgée de 18 ans ou plus, mais qui requiert de l'aide en raison d'une incapacité physique ou d'un handicap mental et qui ne touche pas de pension;
- permet d'accorder jusqu'à concurrence de 75 \$ par jour pendant au plus 14 jours si le militaire est informé d'un déploiement (non pas d'une séance d'instruction) en deçà de 48 heures si des soins commerciaux sont utilisés, et de 35 \$ par jour pour les frais dépassant les coûts des soins familiaux ordinaires si des soins non commerciaux sont utilisés;
- se limite aux occasions où les nécessités du service sont l'unique cause de l'absence d'une durée de 24 heures ou plus;
- permet le remboursement de services découlant des obligations familiales et non seulement des frais de garde d'enfants;
- ne s'applique pas si les coûts supplémentaires sont visés par d'autres indemnités (p. ex. les services de garde en cas d'urgence offerts par les CRFM/C).

Les militaires doivent :

- présenter une demande de remboursement par le truchement de la salle des rapports de leur unité;
- joindre les reçus correspondant aux montants versés et préciser
 - le nom du fournisseur de soins;
 - les dates d'emploi.

PLAN DE GARDE FAMILIALE (PGF)

Ce service est administré par l'unité locale. Le PGF a pour objet de veiller à ce que tous les membres des FC prévoient comment on s'occupera de leur famille dans l'éventualité d'une urgence opérationnelle ou d'un déploiement prévu. Le formulaire est destiné à aider les militaires à créer leur propre plan de garde familiale et à faire en sorte qu'ils tiennent compte de toutes les personnes dont ils s'occupent normalement sur le plan financier ou des soins de santé, ou envers lesquelles ils ont des obligations familiales ou autres.

Le PGF n'est pas un contrat exécutoire, mais plutôt un échange d'informations entre le militaire et le commandant, qui vise à contribuer à l'amélioration de l'efficacité des militaires et de l'efficacité opérationnelle des unités.

Tous les membres des FC doivent remplir le formulaire DND 2267. Au besoin, les Centres de ressources pour les familles des militaires/canadiens (CRFM/C) peuvent aider à trouver un fournisseur de soins ou à remplir le formulaire.

Le plan de garde familiale :

- est versé au dossier personnel du militaire;
- est assujéti à la Loi sur la protection des renseignements personnels;
- informe les commandants des difficultés que les militaires pourraient éprouver en cas de déploiement.

Les militaires doivent :

- revoir et modifier leur plan de garde familiale au moment de se joindre à une nouvelle unité; lorsque leur situation familiale change et lorsqu'ils se préparent à un déploiement;
- indiquer s'ils ont l'intention de transmettre l'information contenue dans le plan au plus proche CRFM/C lors d'une situation d'urgence.

SERVICES DE GARDE EN CAS D'URGENCE (SGU)

Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquer avec le CRFM/C le plus près en passant par www.aspfc.com/dmfs.

Administré par le CRFM/C local, les SGU procurent en temps opportun aux militaires des services de garde d'enfants abordables et autorisés en cas d'imprévu.

Les membres des FC et leurs conjoints ont droit à un maximum de 72 heures de frais de garde d'urgence payés, par l'entremise du coordonnateur des services de garde en cas d'urgence au CRFM/C. Dans certaines circonstances, ils pourraient se voir accorder des indemnités supplémentaires. Ils ne peuvent avoir accès à ce service si l'Aide pour obligations familiales couvre les coûts supplémentaires.

On s'attend à ce que les militaires :

- établissent un plan de garde d'enfants, assorti de mesures de rechange, prévoyant les services de garde de leurs enfants pendant les heures de travail régulières;
- disposent d'un plan de garde familial (PGF) en prévision des situations d'urgence ou des déploiements planifiés.

SERVICES DE GARDE DE RELÈVE EN CAS D'URGENCE

Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquer avec le CRFM/C le plus près en passant par www.aspfc.com/dmfs.

Administré par le CRFM/C local, les services de garde de relève en cas d'urgence sont mis à la disposition des familles des membres des FC lorsqu'il a été déterminé qu'une période de répit est absolument essentielle au maintien de la santé et du bien-être de la famille (c.-à-d., essentiel à la santé mentale de l'enfant ou du prestataire de soins).

Les membres des FC et leurs conjoints ont droit à un maximum de 72 heures de frais de garde de relève en cas d'urgence payés, par l'entremise du coordonnateur des services de garde de relève en cas d'urgence au CRFM/C. Dans certaines circonstances, ils pourraient se voir accorder des indemnités supplémentaires.

QUESTIONS D'ORDRE JURIDIQUE

Procuration

Le formulaire de procuration est un document juridique qui autorise une personne à signer à la place d'une autre. Ce document peut être utile dans bien des situations où un militaire en déploiement ne peut signer lui-même. La procuration doit être obtenue avant le départ du militaire et vous devez l'avoir en votre possession lorsque vous effectuez des transactions qui exigent la signature de l'autre personne. Conservez l'original et faites des copies au besoin. On vous recommande aussi de vérifier auprès des institutions financières de votre localité (banque, caisse d'économie ou caisse populaire), car beaucoup d'entre elles exigent un document de procuration distinct notarié par leur propre avocat.

Le représentant désigné peut être nommé à des fins limitées ou précises, ou à des fins générales. Chaque province a des lois différentes régissant la forme, l'utilisation et la transmissibilité de la procuration en cas d'incapacité mentale ou physique.

Tutelle

Les parents peuvent désigner un ou plusieurs tuteurs légaux pour leurs enfants. Il s'agit d'un document très utile dans le cas des familles monoparentales, lorsque le parent doit s'absenter pendant une période prolongée. Il peut aussi être utile dans une famille biparentale lorsque les deux parents sont déployés ou lorsqu'un parent rend visite à celui qui est affecté au loin. Si un enfant se blesse ou tombe malade, le document peut donner au tuteur le droit d'autoriser certains types de soins médicaux qui requièrent normalement la permission d'un parent.

Union de fait

Si vous vivez en union de fait avec un membre des FC qui sera affecté à l'extérieur du Canada, vous auriez avantage à vous assurer que votre conjoint a rempli une déclaration solennelle en ce sens et qu'il l'a versée à son dossier à la salle des rapports de son unité, avant son départ. Vous pourriez avoir droit à d'autres allocations et indemnités. Si votre partenaire a déjà quitté le pays sans avoir rempli une déclaration solennelle pour déclarer votre union de fait, vous pouvez vous adresser au CRFM/C le plus près.

Voyager avec des enfants

Vous voudrez peut-être emmener vos enfants avec vous pour rendre visite à votre conjoint en déploiement ou pour faire un voyage quelconque. Tous les enfants doivent maintenant avoir leur propre passeport dès la naissance. L'un des parents peut faire une demande de passeport pour les enfants âgés de 15 ans et moins, mais Passeport Canada exige que les deux parents participent à l'obtention de passeports pour leurs enfants et signent le formulaire de demande. Afin d'éviter les retards ou les problèmes dans l'obtention d'un passeport pour vos enfants, il est donc recommandé d'en faire la demande avant le départ du conjoint en déploiement afin que vous participiez tous deux au processus. Pour obtenir de plus amples renseignements, visitez le site Web de Passeport Canada à www.pptc.gc.ca

AIDE HUMANITAIRE

Le Service postal des Forces canadiennes n'accepte pas de dons de bienfaisance ou d'aide humanitaire. Si vous voulez faire un don, vous pouvez déterminer comment le faire en vous adressant aux organismes suivants :

Croix-Rouge canadienne

<http://www.croixrouge.ca/>

Bureau national : (613) 740-1900

Fax : (613) 740-1911

CARE CANADA

www.care.ca

1 800-267-5232 (du lundi au
vendredi, de 9 h à 19 h,

heure d'Ottawa)

1 877 955-3111 (24 heures sur 24)

UNICEF

www.unicef.ca

www.unicef.org

1 800 567-4483

Haut Commissariat des NU
pour les réfugiés

<http://www.unhcr.org/cgi-bin/>

[taxis/vtx/home](http://www.unhcr.org/cgi-bin/texis/vtx/home)



5

RÉSERVISTES

Chapitre cinq

Réservistes

PAIE ET AVANTAGES SOCIAUX

Compte tenu de la cadence opérationnelle d'aujourd'hui, de nombreux réservistes sont affectés à l'étranger pour servir à temps plein. Pendant ces périodes de déploiement, les besoins des familles des réservistes en informations, en ressources et en soutien sont analogues à ceux des familles des membres de la Force régulière. Elles peuvent en fait subir davantage de stress parce qu'elles ne sont pas habituées à l'absence prolongée d'un de leurs membres et n'ont peut-être pas accès directement à la communauté militaire.

PROGRAMME DES SERVICES AUX FAMILLES DES MILITAIRES

Les familles des réservistes en service permanent ont accès à tous les services autorisés offerts dans un CRFM, exposés en détail dans le document *Programme des services aux familles des militaires : Paramètres de pratique* (accessible sur le site Web qui figure sur la liste présentée à la fin du présent chapitre). Les familles des réservistes en service actif à l'extérieur du Canada ont droit à du soutien avant et après le déploiement, ainsi que pour un maximum de deux ans après le retour du réserviste. Elles peuvent également avoir accès à des activités ou à des programmes spéciaux lancés pendant des périodes d'absence prolongée de membres de la Force régulière.

De nombreux membres des familles des réservistes ne vivent pas à proximité d'un CRFM et ne peuvent participer aux programmes et activités offerts dans un Centre. Les activités et initiatives d'approche jouent donc un rôle important dans le soutien de ces familles. Les familles des réservistes peuvent communiquer avec le CRFM le plus près pour s'informer de ces activités. Les coordonnées de tous les CRFM se trouvent sur le site Web www.aspfc.com/dmfs. Il est également possible d'obtenir des renseignements en s'adressant à l'unité de la Réserve.

Modalités de service

Les réservistes affectés à des déploiements opérationnels entrent dans la catégorie du Service en classe C. Cela signifie que le membre de la Force de réserve est affecté à temps plein au sein de la Force régulière et a généralement les mêmes droits et privilèges qu'un membre de la Force régulière. Les réservistes du Service en classe C touchent la même solde

et bénéficient des mêmes avantages sociaux que les membres de la Force régulière. Ils doivent assumer aussi les mêmes responsabilités. Le contrat de classe C énonce les conditions de service et définit le grade, le taux de solde et la période de service du réserviste.

Délégation de solde

Il est possible de faire au plus deux délégations de solde. Une délégation de solde est la somme qu'un militaire demande de retirer de sa solde et de verser pour lui à un destinataire désigné. Cela ne peut se faire que pour certains destinataires désignés, comme un proche parent d'un militaire, un parent, un parent adoptif ou une autre personne agissant en leur nom, une compagnie d'assurance, la Société canadienne d'hypothèques et de logement, le Régime d'assurance collective chirurgicale-médicale, etc. La liste complète figure à l'annexe A de l'O AFC 207-1. Le militaire doit prendre les dispositions nécessaires auprès du Bureau de la solde avant son départ.

Retenues

Plusieurs retenues salariales sont effectuées avant que la solde ne soit déposée dans le compte du militaire, y compris les suivantes : impôt sur le revenu, assurance-emploi, régime de pension, Régime de soins de santé de la fonction publique, prestations supplémentaires de décès, cotisation de mess, frais de vivre et de logement.

Soins de santé

Les membres des Forces de réserve de Service en classe C ont droit à toute la gamme des soins médicaux et dentaires. Le militaire peut prendre les dispositions nécessaires pour inscrire son conjoint et ses enfants au Régime de soins de santé de la fonction publique et au Programme de soins dentaires des Forces canadiennes.

Avantages sociaux

L'unité administrative locale peut fournir de l'information sur les indemnités et les allocations des membres de la Force de réserve.

Services financiers du RARM

L'assurance vie et invalidité, la planification financière et le counselling financier du RARM sont mis à la disposition des membres de la Force de réserve et de leur famille. Reportez-vous au chapitre un pour obtenir de plus amples renseignements.

Ressources à la disposition du personnel en déploiement (à détacher pour consultation rapide)

Agence de soutien du personnel des Forces canadiennes
www.aspfc.com

Caisse d'assistance au personnel des Forces canadiennes
http://www.sisip.com/fr/Cfpaf_f/index.asp
1 888 753-9828, à Ottawa : 760-3447

Centre MDN-ACC (Centre du ministère de la Défense nationale et des Anciens Combattants Canada)
http://www.forces.gc.ca/centre/frgraph/home_f.asp

Amérique du Nord : 1 800 883-6094

À l'extérieur de l'Amérique du Nord : 1 613 995-0972

Depuis Ottawa : 995-1457

Fax : 1(613) 996-1493

En personne :

285, chemin Coventry, 2^e étage

Ottawa (Ontario)

Courrier : Directeur - Soutien aux blessés et Administration

Quartier général de la Défense nationale

Ottawa (Ontario) KIA OK2

Centre national de services aux passagers

1 800 487-1186

http://trenton.mil.ca/2AMS/npschome_f.htm

Coordonnées des Centres de ressources pour les familles des militaires/canadiens

http://www.forces.gc.ca/site/community/messageboard/addresses_f.asp

Indemnités et allocations

http://www.forces.gc.ca/dgcb/dcba/frgraph/home_f.asp

Ligne d'information sur les missions

1 800 866-4546 (Amérique du Nord)

(613) 995-5234 (à l'extérieur de l'Amérique du Nord)

Appels à frais virés acceptés du lundi au vendredi,
de 8 h à 16 h 30, heure d'Ottawa.

Ombudsman du ministère de la Défense nationale et des Forces canadiennes

1 88 88-BUDMAN

(1 888 828-3626)

Remplir un formulaire de plainte confidentiel en ligne à :

www.ombudsman.forces.gc.ca

fax sans frais 1 877 471-4447

Bureau de l'ombudsman

100, rue Metcalfe, 12^e étage

Ottawa (Ontario) K1P 5M1

Programme d'aide aux membres des Forces canadiennes

www.forces.gc.ca/assistance

1 800 268-7708 (au Canada seulement)

ATME : 1 800 567-5803

1 800 268-7708 (depuis les É.-U.)

Programme d'aide pour obligations familiales

http://www.forces.gc.ca/dgcb/dcba/frgraph/fca_f.asp

Régime de soins dentaires

Renseignements www.greatwestlife.com

Réclamations http://www.forces.gc.ca/hr/dgcb/dpsp/engraph/download_e.asp?sideaction=4&sidecat=131&docid=7

À l'extérieur du Québec 1 800 957-9777

Au Québec 1 800 663-2817

Régime de soins de santé de la fonction publique

1 888 757-7427 (Sun Life)

http://www.smafinsm.forces.gc.ca/pshcp/intro_f.asp

Services de garde de relève en cas d'urgence

Par l'entremise de votre CRFM/C. Coordonnées à

<http://www.aspfc.com/fr/psp/dmfs/>

Services de garde en cas d'urgence

Par l'entremise de votre CRFM/C. Coordonnées à

<http://www.aspfc.com/fr/psp/dmfs/>

Services financiers du RARM

1 800 267-6681, à Ottawa 233-2177

www.sisip.com

Site Web Centrepointe

www.centrepointe.info

