

## Mise à jour sur la Gestion des relations avec la clientèle (GRC)

Mise en œuvre des modules de réservation d'installations et d'inscription des clients Book King

Vous savez sans doute que l'ASPFC a amorcé, en janvier 2007, le processus de mise en œuvre national des modules de réservation d'installations et d'inscription des clients Book King dans les bases/escadres/unités (B/E/U). En partie, cette mise en œuvre a comporté une série de séances de formation tenues à Ottawa afin de familiariser le personnel avec le logiciel et de permettre aux utilisateurs de commencer à l'utiliser immédiatement dès leur retour à la B/E/U. À ce jour, la majorité du personnel des B/E/U a reçu

la formation et utilise présentement l'application dans l'administration quotidienne de ses programmes.

### Portail communautaire

La première séance de formation sur le Portail communautaire a été présentée à Ottawa en mars dernier. À ce jour, le personnel de 11 B/E/U a reçu la formation qui lui permet d'administrer les sites du Portail de sa B/E/U à l'aide du système de gestion du contenu TeamSite. À la suite des commentaires recueillis des participants aux deux séances de formation offertes, on apportera des modifications au Portail et la formation reprendra à l'automne.

## Dans ce numéro

- 1
  - Mise à jour sur la Gestion des relations avec la clientèle (GRC)
  - Valcartier lance un DVD
- 2
  - Financement pour le Modèle national des services à la jeunesse des Forces canadiennes
  - Investissement important du gouvernement McQuinty
  - Renseignements supplémentaires sur le crédit d'impôt pour la condition physique des enfants
  - Le mois de juin est le mois des parents et loisirs
- 3
  - Le point sur le Modèle national des services à la jeunesse des Forces canadiennes
  - Conseils sur les communications : gestion de la messagerie vocale
- 4
  - Journal Denwood Times
  - Départs et arrivées - Loisirs communautaires
  - À-propos
  - Le prochain numéro

## Valcartier lance un DVD



Martin Juneau (directeur des loisirs communautaires à la BFC Valcartier) a profité de sa récente visite à Ottawa pour célébrer, avec Johanne Thibault (gestionnaire nationale des loisirs et des services à la jeunesse), le lancement d'un nouveau DVD de bienvenue à l'intention des jeunes arrivants à la base. Le DVD présente des jeunes de la communauté qui partagent des renseignements sur les ressources et les services pertinents offerts à la communauté, en plus d'information sur les entreprises, les écoles et les points de rencontre locaux. Le DVD sera distribué à tous les jeunes qui se joignent à la communauté des FC de Valcartier.

**Félicitations pour cette excellente initiative!**

## Financement pour le Modèle national des services à la jeunesse des Forces canadiennes – Document de référence rapide

En réponse aux nombreuses demandes de renseignements des B/E/U sur le Modèle national des services à la jeunesse des Forces canadiennes, l'équipe de projet nationale des services à la jeunesse a créé un document de référence

rapide sur la nature des fonds affectés au modèle et les paramètres associés à la dépense de ces fonds. Ce document a été distribué à l'ensemble des B/E/U au milieu du mois d'avril; il sera affiché sous peu sur le site Web de l'ASPFC.

## Le gouvernement McGuinty consent l'investissement gouvernemental le plus important dans les annales du Canada pour assurer l'accès du public aux défibrillateurs

Dans son dernier budget provincial, le gouvernement McGuinty a accordé 3 millions de dollars à la Fondation de l'Ontario des maladies du cœur pour créer un « Programme proposant des milliers de défibrillateurs » aux installations récréatives de l'Ontario. Il s'agit de l'investissement gouvernemental le plus important dans les annales du Canada pour assurer l'accès du public aux défibrillateurs.

[Cliquez ici pour obtenir de plus amples renseignements.](#)

## Renseignements supplémentaires sur le crédit d'impôt pour la condition physique des enfants accordé aux organisations

L'Agence du revenu du Canada (ARC) a publié des renseignements supplémentaires sur la mise en application du crédit d'impôt pour la condition physique des enfants. L'ARC présente aux organisations des exemples et des renseignements plus complets sur les programmes admissibles destinés aux enfants. Le document est présenté sur le site Web de l'ARC, à l'adresse <http://www.cra-arc.gc.ca/whatsnew/organi-f.html>. En plus, l'ARC a créé une Liste de contrôle du crédit d'impôt pour la condition physique des enfants. Cette liste est présentée à l'adresse <http://www.cra-arc.gc.ca/whatsnew/checklist-f.html>.

Le site ne présente aucune information véritablement nouvelle, mais il offre quelques exemples qui répondent à certaines questions. Ainsi, l'exemple suivant est présenté à l'égard de la

participation à usage mixte dans un club :

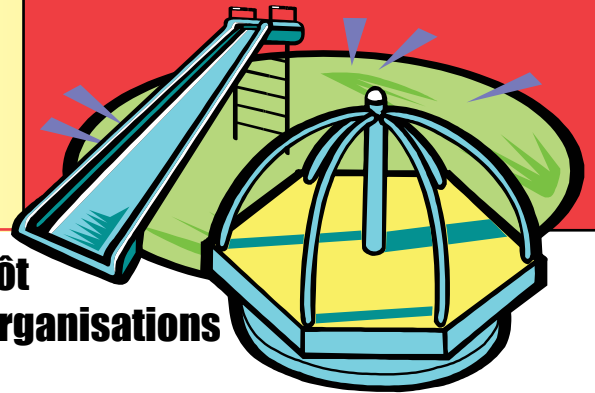
**L'adhésion d'un enfant à un club, à une association ou à une autre organisation pendant deux mois ou plus sera également considérée comme une participation à un programme admissible, si plus de 50 pour 100 des activités offertes sont de la nature de celles d'un « programme admissible » ou si plus de 50 pour 100 du temps de programmation est consacré aux activités d'un « programme admissible ». Lorsque 50 pour 100 ou moins du temps de programmation est consacré aux activités d'un programme admissible, les frais d'adhésion et d'inscription pourraient généralement être calculés au prorata aux fins du crédit.**

Il est important d'ajouter que les deux exemples précisent que les programmes

## Le mois de juin est le mois des parcs et loisirs

La campagne Le mois de juin est le mois des parcs et loisirs célèbre les avantages des parcs et des loisirs. Cette initiative est une excellente façon de « lancer » la saison estivale; elle comportera de nombreux services, activités et installations des plus estimés dans votre communauté. Inscrivez-vous à titre d'ambassadeur et téléchargez la nouvelle trousse d'outils communautaire présentée sur le site Web

[www.recandparksmonth.ca](http://www.recandparksmonth.ca).



doivent être en place. Les frais liés aux activités du genre programme de natation ou de patin libre ne sont pas considérés comme étant admissibles aux fins du crédit d'impôt. L'ARC a réitéré la condition de supervision convenable pour encourager la participation active de l'enfant, en précisant toutefois qu'il n'est pas nécessaire que cette supervision soit sous forme d'instruction ou d'encadrement formel.

L'ARC a répété que les programmes doivent s'échelonner sur une période minimale de huit semaines. Cependant, les parents d'enfants qui sont inscrits dans des programmes consécutifs d'une durée de six semaines devraient être admissibles au bénéfice du crédit d'impôt. Les organisations devront décider de la meilleure façon d'émettre les reçus dans ces situations.

# Le point sur le

## Modèle national des services à la jeunesse des Forces canadiennes

L'équipe de projet nationale des services à la jeunesse a récemment étudié les demandes de financement axé sur l'amélioration du modèle et les documents d'avis de financement afférents. L'équipe a examiné, pour l'exercice 2007-2008, plus de 100 demandes de financement axé sur l'amélioration qui traitaient d'une grande variété d'initiatives ciblant la

jeunesse, notamment les excursions, les ressources linguistiques, les trousse de bienvenue, etc. Toutes les annonces d'aide financière octroyée (totalisant 304 403,96 \$) ont été distribuées aux B/E/U avant le 3 avril.

Pour l'exercice 2007-2008, une somme de 22 500 \$ a été affectée au soutien du personnel de chaque B/E/U au pays. Ces fonds doivent être utilisés pour embaucher du personnel pour les FNP et les CRFM ou des employés à contrat afin d'améliorer la prestation

des services au niveau des B/E/U. Les détails administratifs sont présentés dans l'entente de prestation de services et le document de référence rapide.

Au cours des prochains mois, l'équipe de projet nationale des services à la jeunesse amorcera la mise en œuvre du cadre d'évaluation du modèle et la création de la composante « Choix de vie sains » s'y rapportant. Les mises à jour sur ces initiatives seront présentées au fur et à mesure des besoins

## Conseils sur les communications : gestion de la messagerie vocale

Par Kristin Wood, adjointe aux communications, D Comm, ASPFC, Ottawa, 613-996-2062, wood.kristin@aspfc.com



La messagerie vocale est un outil que nous utilisons chaque jour, mais aussi curieux que cela puisse paraître, nous sommes nombreux à ne pas connaître l'étiquette qui s'y rattache. Or, nous avons tous vécu, à un moment ou l'autre, une mauvaise expérience en ce qui a trait à la messagerie vocale : un numéro de téléphone impossible à déchiffrer laissé par une personne qui parle à toute vitesse ou un message interminable, qui a été coupé, et repris de plus belle. Peut-être avez-vous déjà agi ainsi? Ne vous en faites pas pour autant, mais lisez bien les quelques conseils qui suivent.

### Comment laisser un message

#### Soyez bref et concis

Personne n'aime recevoir un message qui n'en finit plus. Laissez un court message en précisant votre nom, le nom de l'organisation pour laquelle vous travaillez, votre numéro de téléphone et l'objet de votre appel. N'oubliez pas de parler lentement et de bien articuler (surtout lorsque vous laissez votre numéro de téléphone). Vous pouvez également préciser le meilleur moment de la journée pour vous rappeler.

#### Répétez votre numéro de téléphone à la fin du message

Même si vous avez déjà mentionné votre numéro de téléphone au début du message, répétez-le lentement à la fin. Ainsi, l'interlocuteur aura eu la chance de prendre en note votre numéro sans devoir réécouter le message.

#### Donnez des précisions

Si vous appelez quelqu'un pour lui poser une question, assurez-vous de préciser cette question dans votre message. Demandez à la personne de

vous rappeler lorsqu'elle aura la réponse. Si vous avez plus d'une question à poser, mentionnez simplement la raison de votre appel et demandez à la personne de vous rappeler.

#### Faites preuve de prudence

Formulez attentivement votre message. On ne sait jamais qui peut l'écouter.

#### Relâchez le bouton de déclenchement (« release ») avant de raccrocher

C'est tellement plus doux pour les oreilles.

### Comment gérer votre messagerie vocale

Il est frustrant de laisser de nombreux messages à une personne qui ne retourne pas ses appels. Il est encore plus frustrant d'apprendre, deux semaines plus tard, que cette personne était absente et n'avait pas laissé de message à cet effet. Voici quelques conseils à ce sujet :

#### Message d'absence

Activez la fonction de message d'absence prolongée de votre téléphone

et précisez vos dates de départ et de retour. Mentionnez également le nom et le numéro de téléphone d'un collègue avec qui la personne pourra communiquer en votre absence. N'oubliez pas de changer votre message à votre retour.

#### Soyez courtois

Vous êtes au bureau, mais vous serez en réunion toute la journée. Faites preuve de courtoisie en précisant que vous retournerez vos appels dès votre retour à votre bureau.

#### Écoutez tous vos messages avant de retourner vos appels

Vous pourrez ainsi vous éviter des situations embarrassantes. Si une personne vous a laissé un message urgent et que vous vous empressiez de retourner l'appel sans avoir écouté vos autres messages, vous risquez d'avoir manqué un message laissé par cette même personne vous informant que le problème a été réglé.

Nous publierons

## le prochain numéro

de Salle de jeux! au cours de l'été 2007 et nous vous invitons à envoyer des articles, peu importe la longueur, par courrier électronique à [rooke.lara@aspfc.com](mailto:rooke.lara@aspfc.com) accompagnées de photos.



Pour joindre la GNLSJ :  
**613-995-7802** ou  
[thibault.j@forces.gc.ca](mailto:thibault.j@forces.gc.ca)

Pour joindre la CNLSJ :  
**613-992-4642** ou  
[rooke.lara@aspfc.com](mailto:rooke.lara@aspfc.com)

Loisirs communautaires des PSP  
4210, rue Labelle  
Ottawa, ON K1A 0K2

## Loisirs communautaires Départs ...

Trois amis et collègues ont quitté les loisirs communautaires des PSP en avril.

**Roger Gauthier**, directeur des loisirs communautaires à Montréal, a pris sa retraite à la fin d'avril. Nous lui souhaitons bonne chance et nous tenons à le remercier pour ses nombreuses années de loyaux services à la communauté des FC.

**Carl Grondin**, coordonnateur des loisirs communautaires à Ottawa, s'est joint à l'équipe des YMCA. Nous lui

souhaitons bonne chance dans ses nouvelles fonctions.

**Chris Flood** a quitté son poste de coordonnateur des loisirs communautaires à Comox en avril pour relever de nouveaux défis et consacrer plus de temps à sa famille. Bonne chance Chris.

## ...et arrivée

Bienvenue à **Pierre Chicoine** qui s'est joint à l'équipe des loisirs communautaires des PSP à titre de directeur des loisirs communautaires à Montréal en avril. Bonne chance Pierre!



## Aimeriez-vous nous faire part d'une histoire à succès?

Présentez la à *À-propos*, le bulletin du personnel des FNP, FC. Pour présenter votre histoire ou pour obtenir de plus amples renseignements, adressez-vous au gestionnaire des communications de l'ASPFC à l'adresse suivante :

[apropos@aspfc.com](mailto:apropos@aspfc.com)



Au cours de la récente formation sur Book King et le Portail communautaire, deux membres du personnel des PSP de Wainwright, notamment Christine McWillis (CPSL) et Linda Foster (Coord des loisirs), ont discuté pendant un certain temps avec Randy Helgason (VP RPSP) sur le dernier numéro du journal *Denwood Times*. Cette publication mensuelle à l'intention de la jeunesse présente des articles rédigés par les jeunes ainsi que de l'information sur les programmes et les activités communautaires. Les recettes publicitaires générées soutiennent le journal.

**Félicitations à la jeunesse de Wainwright pour cette excellente initiative.**