

RAPPORT GÉNÉRAL ANNUEL DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2018 – 2019



RAPPORT GÉNÉRAL ANNUEL DU CONSEIL D'ADMINISTRATION 2018 – 2019

TABLE DES MATIÈRES

MISSION, VISION ET VALEURS	2
LES OBJECTIFS STRATÉGIQUES	3
ORDRE DU JOUR DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DU CRFM DE HALIFAX ET RÉGIONS 2019	4
PROCÈS-VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DU CRFM DE HALIFAX ET RÉGIONS 2018	4
MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE	6
RAPPORT DU COMITÉ DE RECRUTEMENT	7
RAPPORT DU COMITÉ DE DÉVELOPPEMENT ET D'ÉVALUATION	8
RAPPORT DU COMITÉ D'ÉLABORATION DE POLITIQUES	8
RAPPORT DU COMITÉ DES FINANCES	9
RAPPORT DU COMITÉ D'ÉVALUATION DE LA DIRECTRICE EXÉCUTIVE	10
ORGANIGRAMME DU CRFM H ET R	11
MESSAGE DE LA DIRECTRICE EXÉCUTIVE	12
FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE	13
CONTRIBUTIONS DES BÉNÉVOLES	19
DÉVELOPPEMENT DU FINANCEMENT	20
SOURCES DE FINANCEMENT (2018 - 2019)	21

MISSION, VISION ET VALEURS

NOTRE MISSION

Affermir le bien-être de tous ceux et celles qui partagent l'expérience unique de la vie militaire.

NOTRE VISION

Des familles militaires fortes, unies et résilientes.

VALEURS

Collaboration – Nous travaillons en partenariat avec les familles, la communauté, le commandement militaire et les Forces armées canadiennes.

Imputabilité – Nous faisons preuve d'intégrité, de responsabilité financière et de mesure du rendement.

Respect – Nous respectons l'unicité et la diversité de la communauté militaire.

Excellence – Nos programmes et nos services sont flexibles, adaptés, axés sur les points forts, diversifiés, inclusifs et pertinents.



LES OBJECTIFS STRATÉGIQUES

Les objectifs stratégiques du Centre de ressources des familles militaires d'Halifax et régions (CRFM H et R) sont déterminés par le conseil d'administration en consultation avec la collectivité et le personnel. Tel que l'illustre le diagramme ci-dessous, les quatre objectifs stratégiques pour 2015-2020 sont les suivants : **les programmes, les communications et les relations avec les intervenants, le milieu de travail et la gouvernance du conseil d'administration.**



ORDRE DU JOUR DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DU CRFM H ET R 2019

Le mercredi 12 juin 2019

1. Ouverture de la réunion – présidente du Conseil d'administration
2. Résolution pour adopter l'ordre du jour
3. Mot de bienvenue
 - a. Présentation des membres du Conseil – présidente du Conseil
 - b. Présentation des employés – directrice exécutive
4. Revue de l'année – vice-présidente
5. Adoption du procès-verbal : Assemblée générale annuelle de 2018
 - a. Examiner les affaires découlant du procès-verbal de l'AGA 2018
6. Rapports financiers
 - a. Rapport financier de l'exercice 2018-2019 – directrice des opérations
 - b. Présentation du budget approuvé 2019-2020 – directrice des opérations
 - c. Présentation de l'auditeur proposé pour 2019/2020 - Trésorier
7. Rapports des Comités
 - a. Le comité des politiques examinera les révisions proposées aux règlements administratifs - présidente du comité des politiques
 - b. Rapport du Comité de recrutement – présidente du Comité de recrutement
 - c. Recommandation des membres du Conseil d'administration et de nouvelles nominations
8. Appel à de nouvelles affaires
9. Présentation des prix aux membres sortants du Conseil – présidente du Conseil et directrice exécutive
10. Remarques du commandant – commandants de la base et de l'escadre
11. Mot de la fin – présidente du Conseil
12. Résolution pour la levée de la séance – présidente du Conseil

PROCÈS-VERBAL DE L'ASSEMBLÉE GÉNÉRALE ANNUELLE DU CRFM H ET R 2018

Registre des présences du CRFM H et R, site d'Halifax

Une réunion du Conseil d'administration du Centre de ressources pour les familles des militaires d'Halifax et régions a eu lieu le mercredi 20 juin 2018 à 17 h au site d'Halifax du CRFM H et R.

OUVERTURE DE LA SÉANCE

La présidente ouvre la séance à 17 h 05.

Mot de bienvenue et présentation de la table d'honneur et des membres du Conseil par Jacquelyn Stevenson.

Mot de bienvenue et présentation du personnel du CRFM par Shelley Hopkins, directrice exécutive, CRFM H et R.

Revue de l'année par Amy Braye – remerciements à Ryan Langille (étudiant stagiaire de St. Francis Xavier) qui a préparé la vidéo.

APPROBATION DU PROCÈS-VERBAL

Examen du procès-verbal de l'AGA de 2016-2017 daté du 14 juin 2017 (dans le rapport annuel).

Résolution pour adopter le procès-verbal :

Résolution proposée par : Kathy Willis Secondée par : Meghan Maher

Résolution adoptée

RAPPORT DES VÉRIFICATEURS — EXERCICE 2017-2018

Présentation des États financiers annuels vérifiés - 2017-2018 par la directrice des opérations, Kathryn Chambers.

Présentation des États financiers annuels vérifiés - 2017-2018 par la directrice des opérations, Kathryn Chambers. Année de changements positifs. Déficit prévu de 194 522 \$. L'année s'est terminée avec un excédent de 13 788 \$. L'excédent a été réinvesti dans les programmes et services du présent exercice.

Quelle est la cause de l'excédent?

- De nouvelles sources de financement.
- Une gestion améliorée des dépenses.
- Des économies relatives au personnel.

Deux principales sources de financement – Services aux familles des militaires (SFM) – Elles ont des utilisations obligatoires.

Les centres de garde d'enfants constituent aussi notre principale source de revenus.

Revenu total pour 2017-2018 : 4 082 161 \$

Dépenses 4 068 \$

- Personnel
- Programmes
- Coûts de fonctionnement
- Coûts des locaux

En raison de circonstances imprévues, la vérification a été retardée cette année et elle a été achevée hier soir. Tout a été approuvé par le vérificateur de cette année – Dave Etter & Associates.

Nous sommes actuellement au milieu d'une transition financière – nous avons engagé Collins Barrow qui nous a aidés à moderniser notre tenue des livres. Nous émettrons une DP pour des services de vérification plus tard cet été, et nous espérons retenir les services d'un vérificateur plus tard à l'automne.

BUDGET 2017-2018

Cette année, le budget comporte un déficit substantiel, mais il s'agit d'une année exceptionnelle.

Question d'un participant qui veut savoir si l'excédent des services de garde généré par le centre des services de garde est réinvesti dans ces services. Kathryn et Shelley indiquent que le revenu généré est réinvesti dans le centre dans le cadre d'une approche globale des services. Les services de garde n'ont pas de coûts indirects et c'est une raison énorme pour laquelle ils génèrent des excédents. Le plus gros du financement est réinvesti dans le personnel (le nombre des employés est élevé dans les centres de services de garde).

RAPPORT DU COMITÉ DE RECRUTEMENT

Certains membres du Conseil s'en vont : Barbara Corbett, Colleen Mitchell, Dave Steeves et Dan Mercier.

Présentation des dirigeants élus du Conseil d'administration : Amy Braye – présidente, Tracey McDonald – vice-présidente, Carolyn Mercer – trésorière, Erica Parrill – secrétaire.

Ajout de nouveaux membres au Conseil d'administration, Amanda Lutz et Larissa Page

Résolution pour accepter le Conseil d'administration et ses membres sans modification :

Résolution proposée par : Larissa Page

Secondée par : Colleen Mitchell

Résolution adoptée

PRÉSENTATION DES PRIX

Présentation aux donateurs du CRFM H et R - Happy Harry's Affordable Building Centres et Angus G. Foods.

Les centres Happy Harry's nous appuient depuis longtemps et à ce jour ils ont recueilli plus de **100 000 \$** pour le CRFM H et R. Pour témoigner notre reconnaissance, une présentation est faite à John Canning des centres Happy Harry's.

Angus G. Foods (McDonald's) appuie les cérémonies d'arrivée et de départ des déploiements avec des boissons chaudes pour les membres des familles. Ce partenariat a pris de l'ampleur et a fini par donner lieu à notre tout premier Grand McDon. Le soutien de l'entreprise dépasse **13 000 \$**. Un prix a été présenté à Peter MacIsaac en signe de notre reconnaissance.

Vendredi, deux employés ont fêté leurs vingt ans auprès du CRFM H et R, Myrna Stewart et Jill Clarke. Merci à tous les deux pour tout leur travail et leur dévouement au cours des vingt dernières années. Des prix qui rendent compte de leurs années de service ont été présentés à tous les deux.

PRÉSENTATION AUX MEMBRES SORTANTS DU CONSEIL

Jacquelyn Stevenson, présidente du Conseil d'administration, a fait des présentations aux membres sortants du Conseil Colleen Mitchell et Barbara Corbett.

Le Capt Paul Forget a présenté la mention élogieuse du commandant de la base à Barbara Corbett.

REMARQUES DU COMMANDANT

Merci beaucoup au Conseil d'administration et à tout son personnel. Le CRFM H et R représente la force derrière les familles. C'est grâce à son soutien que nous pouvons faire ce que nous devons accomplir quand les demandes s'accumulent et que les familles ont un besoin accru de soutien. Merci!

ESPACE POUR LES AUTRES AFFAIRES

Aucune autre affaire.

MOT DE LA FIN

Jacquelyn Stevenson remercie tous les membres du Conseil pour leur soutien et leur engagement. Elle accueille les nouveaux membres du Conseil.

LEVÉE DE LA SÉANCE

Résolution : Accepter

Résolution : Martin Constantine

La Résolution est adoptée

Levée de séance à 18 h 13

MESSAGE DE LA PRÉSIDENTE

Tracey McDonald – présidente du Conseil d'administration

Le Conseil d'administration a certainement connu une année très occupée. En octobre 2018, on nous a mis au courant de la décision d'examen de la gouvernance par les Services aux familles des militaires (SFM), décision qui portait sur des règlements normalisés, les politiques du Conseil et d'autres pratiques des CRFM à l'échelle du Canada. Depuis, nous avons travaillé de façon soutenue pour mettre à jour nos règlements et le mandat des membres du Conseil et pour revoir les politiques du Conseil. Au bout du compte, nous avons reçu tout un compliment! Les SFM nous ont demandé d'utiliser nos politiques du Conseil comme document directeur pour leur propre projet de normalisation.



Il a fallu un travail d'équipe pour y arriver, notamment la participation d'anciens membres du Conseil, pour mettre au point un ensemble de politique si bien écrites. Bravo! Je souhaite remercier Jacquelyn Stevenson pour son dévouement et son soutien au Conseil d'administration, elle a entre autres représenté le CRFM H et R avec la directrice exécutive du centre, Shelley Hopkins, durant les réunions d'examen de la gouvernance des SFM et dans les comités. Ce projet a nécessité beaucoup de temps et de déplacements, et Jacquelyn a gracieusement accepté le défi de nous représenter.

Nous avons la chance de pouvoir compter sur un groupe de membres mobilisés et professionnels, dotés d'antécédents solides dans les domaines des finances, de la gestion du risque, des ressources humaines, des services juridiques, de l'éducation, des sciences sociales, du leadership à but non lucratif, et dotés d'un esprit d'entreprise, en plus de leur expérience à titre de membres de la famille de militaires. Nous pouvons aussi compter sur plusieurs chefs qui constituent un atout précieux pour notre conseil, car ils jouent un rôle actif.

Nous continuons de considérer la formation des membres du Conseil comme une priorité chaque automne, nous assurant ainsi d'avoir les connaissances et les compétences nécessaires pour régir efficacement le CRFM H et R. En plus de la formation annuelle, nous encourageons tous les membres du Conseil à participer à des comités, ce qui leur donne l'occasion de partager leur expérience professionnelle et de perfectionner leurs compétences. Si quelqu'un souhaite mieux se renseigner sur la façon de se joindre au Conseil, je l'encourage à le faire savoir – je serai ravie de vous parler de mon expérience et de la valeur qui sous-tend le travail bénévole à ce titre.

Shelley Hopkins continue d'agir efficacement comme directrice exécutive, et nous croyons fermement que son leadership correspond aux valeurs fondamentales du Centre : collaboration, responsabilité, respect et excellence. Les changements apportés à la structure organisationnelle au cours de l'année dernière ont permis au CRFM H et R de bien se positionner pour exécuter avec succès sa mission : renforcer le bien-être de tous ceux qui font l'expérience unique de la vie militaire. Aux employés du CRFM H et R – merci de reconnaître et de comprendre les changements nécessaires pour que l'organisation aille de l'avant, et merci de vous y adapter!

Cette année, nous souhaitons souligner la contribution de l'adjudant-chef Dave Hepditch, du PM1 Tim Blonde, du capitaine de frégate (retraité) Wayne DiPersio, de l'adjudant-chef Bob Lundy, de Meghan Maher et Martin Constantine, car ils quittent le Conseil. Tous ont participé pleinement à la table du Conseil et nous sommes reconnaissants pour leur engagement et leurs efforts.

Dans l'année qui vient, nous sommes impatients de créer notre nouveau plan stratégique quinquennal, d'achever l'examen de notre politique et d'accueillir la conférence des conseils d'administration de la région atlantique en 2020.

Au nom du Conseil d'administration, je souhaite remercier ardemment Shelley et toute l'équipe du CRFM H et R pour tout le travail que vous effectuez pour les familles, et nos membres pour leur soutien continu envers notre collectivité.

RAPPORT DU COMITÉ DE RECRUTEMENT

Mora Giovannetti – Présidente du Comité

Le recrutement pour l'exercice à venir en 2019-2020 a commencé en avril quand le Comité de recrutement a consacré du temps pour mettre à jour la trousse de recrutement du Conseil. Des annonces ont été lancées en mai pour doter deux postes vacants au Conseil d'administration. Les personnes intéressées qui remplissaient les critères établis ont fait l'objet d'une entrevue auprès du Comité de recrutement et ils ont été présentés à des fins de nomination au Conseil d'administration à la réunion du Conseil en mai, puis dans le cadre des élections à l'AGM de cette année. Nous souhaitons présenter Kim Bulger et Leah Wood, nos candidats qui se joindront au Conseil en 2019-2020. Nous souhaitons la bienvenue à nos nouveaux membres qui nous aideront à continuer de soutenir les familles des militaires. Cet automne, nous accueillerons deux nouveaux membres militaires nommés récemment au Conseil, représentant le chef de base de la Marine royale canadienne : l'Adjudant-chef Bruno Poirier et le premier maître de la flotte : PM1 Tom Lizotte.



Nous disons merci et au revoir à Meghan Maher, Martin Constantine et l'adjudant-chef Bob Lundy. Nous les remercions sincèrement pour leur dur travail et leur dévouement comme membre du Conseil.

Le Comité continuera son travail pour mettre à jour les mandats et la procédure de recrutement et de sélection de nouveaux membres du Conseil pour s'assurer de choisir les meilleurs candidats pour l'administration du CRFM H et R.

Les membres suivants demeureront au conseil :

Amy Braye	Mora Giovannetti	Amanda Lutz
Tracey McDonald	Carolyn Mercer	Larissa Page
Erica Parrill	Jillia Pritchett	Jacquelyn Stevenson
Kathy Willis	CPO1 Kent Gregory	

Nos membres d'office (sans droit de vote) demeurent :

Shelley Hopkins – directrice générale

RAPPORT DU COMITÉ DE DÉVELOPPEMENT ET D'ÉVALUATION

Meghan Maher – Présidente du Comité

Le Conseil d'administration du CRFM H et R s'est engagé à fournir une formation continue en matière de gouvernance pour s'assurer que tous les membres du Conseil sont bien renseignés à cet égard. Toutes les possibilités de formation aident les membres à perfectionner leurs compétences pour évaluer l'efficacité du Conseil d'administration.



Au début de novembre, un spécialiste de la gouvernance du Conseil a animé une séance de formation d'un jour. Les membres du Conseil ont aussi eu accès aux modules en ligne sur la gouvernance du Conseil, réalisés par les SFM. En plus de cette formation annuelle, on a mené des présentations d'information dans le cadre des réunions mensuelles du Conseil, présentations qui portaient sur les sujets que voici : la gestion du risque et le processus d'évaluation de la directrice exécutive.

Cette année, plusieurs membres du Conseil ont participé à la conférence annuelle des conseils d'administration des CRFM de la région Atlantique à l'Î.-P.-É. (mai 2018) et à Goose Bay (mars 2019), comprenant des séances de formation d'une journée sur des sujets pertinents pour la gouvernance du Conseil. Ces conférences ont aussi permis aux membres de créer des réseaux et de partager des pratiques exemplaires avec d'autres conseils d'administration des CRFM.

Pour mesurer notre efficacité en tant que conseil d'administration, les membres du Conseil ont rempli des évaluations mensuelles des réunions et une évaluation annuelle. On utilise les commentaires compilés à partir de ces évaluations pour revoir et améliorer les processus.

Grâce à nos investissements dans la formation, dans la participation à des conférences et dans les secteurs de l'évaluation, nous conservons un Conseil d'administration du CFM H et R professionnel et hautement fonctionnel.

RAPPORT DU COMITÉ D'ÉLABORATION DE POLITIQUES

Tracey McDonald – Comité des politiques

Cette année, le Comité d'élaboration des politiques s'est concentré sur l'achèvement d'un examen complet de nos règlements et sur la mise à jour des mandats des postes de dirigeants. Ce faisant, avant la normalisation des SFM, nous nous assurons que nos règlements et nos mandats rendent compte du CRFM H et R. Au cours de l'AGM de cette année, nous présenterons aux membres les modifications proposées aux règlements pour obtenir leur approbation.



Tandis que les SFM vont de l'avant avec un modèle de gouvernance normalisé, plusieurs de nos membres du Comité d'élaboration des politiques représentent le CRFM H et R dans différents groupes de travail nationaux. Cela nous permet de partager nos pratiques exemplaires, notamment les principales politiques du Conseil d'administration que les SFM ont récemment partagées à titre de guide pour les CRFM dans tout le Canada.

En 2019-2020, nous continuerons d'examiner et de moderniser nos politiques et nos mandats, notamment la structure de notre comité.

Merci aux membres du Comité d'élaboration de politiques (Amy Braye, Amanda Lutz, Jacquelyn Stevenson, Shelley Hopkins et Tracey McDonald) pour leur travail sur le projet de révision de nos règlements. Les compétences conjuguées des membres du Comité ont été un atout précieux pour notre conseil tandis que nous allons de l'avant.

RAPPORT DU COMITÉ DES FINANCES

Carolyn Mercer – trésorière, présidente du Comité des finances

Au cours de l'exercice 2018-2019, le CRFM H et R a connu bien des changements importants au chapitre des finances, notamment l'embauche de nouveaux comptables et la désignation de nouveaux vérificateurs. Ainsi, pour assurer une gouvernance et une gestion du risque appropriées dans ce domaine et pour appuyer le rôle de la trésorière, le Conseil d'administration a mis sur pied un Comité des finances durant le dernier trimestre de l'exercice. Ce processus comprenait notamment le développement et l'approbation des mandats ainsi que l'élection par le Conseil d'administration des membres du Comité.



Le Comité a tenu sa première réunion en avril 2019, et les discussions ont porté sur la Politique sur les prix pour services acquis, la politique sur les investissements et la politique sur les fonds affectés, ainsi que sur un examen des règlements concernant les finances. En outre, le Comité a fixé la date d'une réunion avec les vérificateurs à la mi-mai pour examiner les résultats de la vérification de mi-exercice.

Dans l'avenir, le Comité continuera de se concentrer sur ces secteurs dans l'exercice 2019-2020, faisant les améliorations nécessaires pour combler les besoins du centre, en plus de prendre en considération d'autres domaines à mesure qu'ils se présentent.

RAPPORT DU COMITÉ D'ÉVALUATION DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Kathy Willis – présidente du Comité

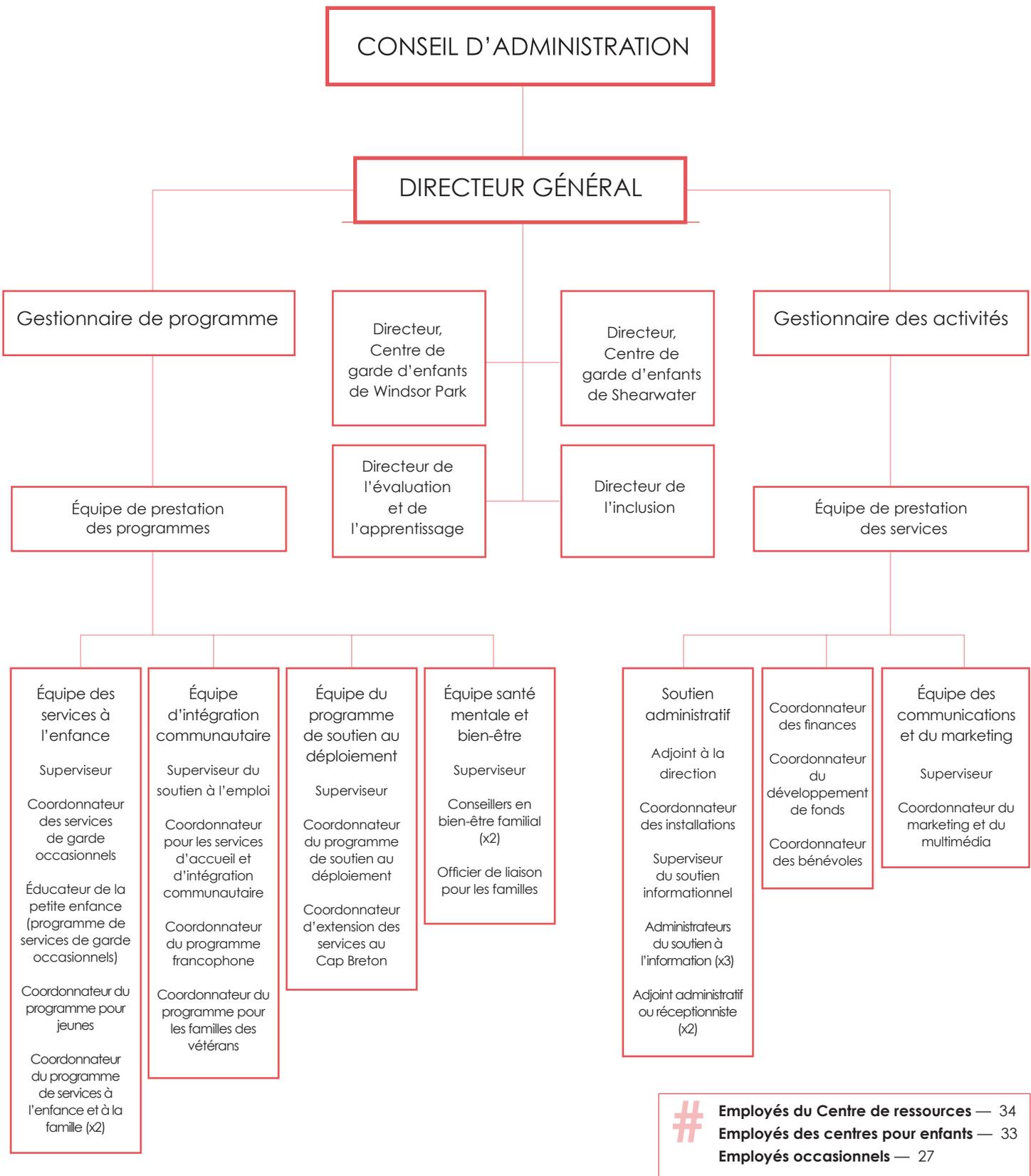
Tout comme l'an dernier, le processus d'évaluation de 2018 de la directrice exécutive s'est appuyé sur une approche d'évaluation tous azimuts. Pour ce faire, les membres du Conseil ont dû remplir une évaluation de la directrice exécutive en fonction de critères établis, d'entrevues avec les intervenants – les commandants de base et d'escadre, les présidents de Comité et les subalternes immédiats. Shelley a également présenté une autoévaluation en faisant valoir des réalisations substantielles au cours de l'année dernière.



Tous les résultats d'évaluation et d'entrevue ont ensuite été compilés et présentés au Conseil à des fins d'examen et d'approbation durant la réunion de janvier 2019. La présidente du Conseil d'administration et la présidente du Comité ont ensuite présenté les résultats de l'évaluation finale à la directrice exécutive au début de février. Faisant suite aux recommandations de l'année dernière, le Comité a proposé, avec l'acceptation du Conseil d'administration, une recommandation selon laquelle l'évaluation et l'augmentation de la rémunération/mérite potentiel devraient constituer deux processus séparés. Ainsi, le Conseil a pu envisager les augmentations au mérite proposées pour les employés du CRFM H et R au moment de déterminer l'augmentation au mérite potentielle pour la directrice exécutive.

Le Comité d'évaluation de la directrice exécutive souhaite remercier les principaux intervenants pour leur participation à cet outil d'évaluation. Tous les intervenants ont indiqué que l'approche d'évaluation tous azimuts de la directrice exécutive constituait un processus positif et il est recommandé que cette méthode soit appliquée à l'avenir dans les évaluations.

ORGANIGRAMME DU CRFM H ET R



Employés du Centre de ressources — 34
Employés des centres pour enfants — 33
Employés occasionnels — 27

MESSAGE DE LA DIRECTRICE GÉNÉRALE

Shelley Hopkins – présidente du Comité

Ce fut une année de réflexion. Au niveau national, les SFM ont examiné le modèle de gouvernance actuel des CRFM. En novembre 2018, ils ont organisé une conférence sur la gouvernance à l'intention des conseils d'administration, des directeurs exécutifs et des commandants de base et d'escadre pour annoncer les résultats de cet examen : un modèle de gouvernance en bonne et due forme. Ce modèle permet aux CRFM de continuer d'agir indépendamment de la chaîne de commandement et de renforcer le modèle « pour les familles, par les familles ».



Au niveau local, nous avons commencé à revoir plus en profondeur plusieurs programmes et services ainsi que notre structure organisationnelle en nous appuyant sur des commentaires recueillis localement ainsi que sur des résultats de recherche au niveau national. Cet effort à l'échelon des centres visait à s'assurer que nos ressources correspondent aux programmes et services qui répondent aux besoins circonscrits par les familles. Nous avons communiqué avec les familles au moyen de sondages, de conversations, de groupes de discussion, de notre site Web et des médias sociaux. De plus, nous avons un meilleur accès aux études sur les familles des militaires du Canada, lesquelles sont indispensables pour façonner nos pratiques. Les renseignements que nous avons recueillis sur les expériences des familles ont influé sur les décisions que nous avons prises pour améliorer la prestation de nos services et de nos programmes.

Il reste important pour nous de faire savoir que le CRFM H et R est moderne et adapté aux besoins. Nous avons appris des familles qu'elles ne connaissaient pas bon nombre de nos services ou l'éventail des services que nous offrons, notamment le soutien en santé mentale. Par conséquent, nous avons mis à jour l'exposé général sur le CRFM H et R que nous présentons aux unités et aux organisations de la collectivité comme vue d'ensemble de ce que fait le CRFM H et R. Dans cette nouvelle approche, on a voulu répondre à la question : « Pourquoi les CRFM existent-ils? » En donnant la réponse à cette question, nous avons pu étayer l'expérience familiale du style de vie militaire, définir ce que nous entendons par « famille », corriger certaines idées reçues et démontrer le rôle que nous jouons auprès des familles de militaires. Nous avons reçu des commentaires positifs sur la présentation initiale de l'exposé à la Royal United Services Institute of Nova Scotia (RUSI-NS).



FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE – SHELLEY HOPKINS

Ce fut une période excitante dans le soutien aux familles de militaires. Les familles sont désormais inscrites dans la politique de défense du Canada (Protection, Sécurité, Engagement) et les Services de bien-être et de moral des Forces canadiennes (SBMFC) mettent au point le tout premier Plan global pour les familles des militaires. Ces deux éléments démontrent que l'on comprend mieux le caractère unique de l'expérience pour la famille de la vie militaire. Nous assistons aussi à une augmentation de la recherche auprès des familles de militaires canadiens, ce qui nous aide à mieux comprendre comment nous pouvons améliorer la résilience de nos familles et nous renseigner à ce sujet.

Mobilité. Séparation. Risque. Ce sont les trois difficultés auxquelles sont confrontées couramment les familles des militaires. Elles apparaissent en général à cause d'un déménagement lié à une affectation (mobilité), aux absences loin de la famille en raison du rythme des opérations (séparation) et au risque de blessure, maladie ou décès (risque). La nécessité de répondre à ces difficultés est au cœur du soutien que nous prodiguons aux familles.

Ce qui suit illustre comment nous avons passé la dernière année à améliorer nos services pour mieux combler les besoins des familles de nos militaires.

LIENS, RÉSILIENCE ET RECHERCHE

CRÉER DES OCCASIONS DE TISSER DES LIENS

Cette année, nous avons continué de mettre l'accent sur la création d'occasions pour les familles de tisser des liens des façons qui leur conviennent le mieux, que ce soit en personne au moyen de programmes sociaux ou éducatifs, d'événements au centre où tous les membres de la famille peuvent passer un bon moment ensemble ou au moyen du monde virtuel de WebEx. Nous avons offert **26** programmes virtuels à plus de **258** participants, offrant aux familles, sans égard à leur lieu de résidence, la possibilité de participer à des ateliers et des séances d'information (le financement pour la formation du personnel dans WebEx a été assumé par La Patrie gravée sur le cœur). Notre événement des fêtes et nos exposés préalables aux déploiements ont permis de rassembler en grands nombres les familles qui ont pu échanger entre elles et avec le personnel du CRFM H et R.

Nous travaillons sans cesse dans la collectivité à faciliter les transitions pour les familles en leur donnant de l'information et en les dirigeant vers des ressources aussi efficacement que possible. L'intégration communautaire est essentielle aux familles des militaires et c'est pourquoi nous bâtissons des liens communautaires avec d'autres fournisseurs de services locaux et des organisations communautaires, pour que les familles puissent profiter des mesures de soutien nécessaires, par exemple une intervention rapide, des écoles et des services en français. Notre



partenariat avec Autism NS a donné lieu à la création du programme « Sip and Connect » au moyen duquel les familles rencontrent d'autres familles et se procurent un soutien mutuel. Ce programme a aussi été lancé dans le monde virtuel, ce qui a permis de rejoindre un nombre encore plus grand de familles. Le Programme pour les familles des vétérans a organisé l'événement « Faire la transition ensemble », qui a rassemblé des membres des FAC, des vétérans et leurs familles avec **11** partenaires communautaires. On visait à présenter les mesures de soutien et les services à la disposition des familles qui vivent la transition de la vie militaire à la vie civile.

Notre effort de sensibilisation dans les écoles a augmenté cette année (**1 118** élèves et employés dans **13** écoles), car nous avons sensibilisé un plus grand nombre d'élèves à la présence dans leur école d'enfants de militaires et nous avons contribué à normaliser en partie leur expérience. Les enseignants, les conseillers en orientation et les directeurs d'école ont appris des choses sur le style de vie des familles de militaires et sur la façon dont cela peut être vécu par les élèves dans leurs écoles.

Nous nous efforçons de répondre aux besoins des familles, et c'est la raison pour laquelle nous avons mis sur pied le programme Bienvenue Bébé, quand on s'est aperçu qu'il n'existait aucun programme prénatal offert dans la collectivité. Le programme donnait aux familles de militaires en attente d'un bébé la possibilité de se renseigner sur le rôle de parent, et de créer des liens avec d'autres nouveaux parents et ressources locales.

En raison du succès des groupes fermés sur Facebook pour les réseaux de familles touchées par un déploiement, nous avons établi les groupes Facebook fermés NCSM Ville de Québec, NCSM Toronto et Asterix. Ces groupes ont créé un espace en ligne pour les familles touchées par un déploiement, pour qu'elles puissent créer des liens avec d'autres. On a également démontré que cela constituait une méthode de rechange efficace pour rejoindre les membres des familles qui peuvent être absents de la région ou qui choisissent de ne pas accéder au centre.

RENFORCEMENT DE LA RÉSILIENCE

Le fait de normaliser les défis que comporte le style de vie militaire et de les remettre en contexte fait partie intégrante des programmes et des services que nous offrons. On a fait des efforts particuliers pour illustrer la résilience au moyen de notre série sur la résilience virtuelle qui présente des épouses de militaires et les blogueuses Monicca Bobitt – « A Goat Rodeo », Michelle Darrell – « Momday Motivation » et un événement en personne : Une conversation avec Kim Mills – « She is Fierce ».

UTILISER LES COMMENTAIRES ET LA RECHERCHE

Dans les résultats de recherche sur les familles de militaires, on continue de signaler que de nombreuses familles ne connaissent pas les mesures de soutien à leur disposition et ainsi, nous continuons de nous efforcer de sensibiliser de plus en plus de gens au CRFM moderne. Nous demeurons déterminés à recueillir en permanence des données sur les familles et à intégrer les résultats des recherches actuelles sur ce qui touche les familles pour nous assurer que nos programmes et services évoluent de façon à combler leurs besoins en mutation. Plus de **1 132** membres des familles ont exprimé leur opinion dans le cadre d'enquêtes dans **60** programmes différents. L'accès aux données de recherche au moyen du forum de l'Institut canadien de recherche sur la santé des militaires et des vétérans (ICRSMV) et de l'Institut Vanier de la famille nous permet d'étayer notre travail.

En nous fondant sur les commentaires reçus de la collectivité des militaires, nous avons trouvé des solutions pour améliorer la transmission de l'information et pour augmenter l'accessibilité concernant l'inscription aux programmes. Nous avons lancé deux grands projets, notamment le site Web (<https://halifaxmfc.ca/index.php/fr/>) et le système d'inscription en ligne (<https://hrmfc.ca/store>). Depuis le lancement de notre nouveau site Web, selon les statistiques, **1 800** utilisateurs différents ont cliqué pour le visiter. Dans sa première année, on dénombre **615** comptes familiaux (pour un total de **840** personnes) dans le système d'inscription en ligne et cet outil a permis **1 494** inscriptions à différents programmes.

MOBILITÉ

Soutien amélioré au déménagement

À l'échelle nationale, on a décidé que le besoin d'offrir un meilleur soutien aux familles durant un déménagement était un des objectifs de la nouvelle politique de défense du Canada (Protection, Sécurité, Engagement); les SBMFC/SFM ont aussi mis l'accent sur l'examen de l'expérience liée aux déménagements. À l'échelon local, nous avons reçu des commentaires similaires. À la lumière de cette information, nous avons décidé de nous assurer en priorité que les services de déménagement et d'accueil comblaient les besoins des familles de militaires. Nous avons cherché à obtenir des données locales et des résultats de recherche nationale pour améliorer notre programme d'accueil. Les familles nous ont dit qu'elles souhaitaient entendre parler de nous avant leur départ et au moment de leur arrivée, et ainsi, nous avons examiné des façons d'améliorer la prestation de nos services pour les rendre plus uniformes et efficaces. Nous avons modifié notre approche en matière de services de déménagement, lesquels étaient axés sur un employé, mais qui sont maintenant l'affaire de toute l'équipe d'information et d'administration. On a mis en place un plan pour les déménagements et l'accueil en 2019.

Santé/ Accès à un médecin de famille

Pour faciliter la transition dans la communauté, nous avons offert un abonnement d'un an aux soins de santé en ligne Maple pour les familles touchées par un déménagement, dans le cadre d'un projet pilote des SFM. Maple fournit un accès virtuel à un médecin pour le diagnostic touchant des problèmes de santé généraux, la délivrance et le renouvellement d'ordonnances ainsi que des recommandations pour la consultation d'un spécialiste. Ce service constitue une solution provisoire tandis que les familles se trouvent sur une liste d'attente pour un médecin de famille. Les familles nous ont fait savoir qu'il était particulièrement utile de pouvoir consulter un médecin depuis le domicile au moment d'un déploiement.

Services de garde

Nous continuons d'examiner un éventail de solutions en matière de services de garde pour combler l'ensemble des besoins variés des familles.

Avec le financement de Protection, Sécurité, Engagement, nous avons ajouté des services de garde en cas de déménagement. Ces services sont à la disposition de familles au moment du déballage de leurs effets, quand elles s'installent dans leur nouvelle maison.

Les besoins en mutation des familles étaient manifestement visibles dans notre programme de camp d'été, et par conséquent, nous avons investi davantage dans un personnel mieux formé pour améliorer la qualité du programme et le processus d'inscription et pour augmenter l'accessibilité au programme pour l'ensemble des familles.



Centres de garde d'enfants homologués

Les familles qui déménagent continuent d'être aux prises avec des difficultés liées aux services de garde. Nous demeurons déterminés à fournir des programmes de services de garde de qualité.

Le programme « La qualité, ça compte » est mis en œuvre dans les centres de services de garde réglementés en Nouvelle-Écosse. Cette année marque l'année des pratiques et entre autres activités, on a invité les parents à des séances d'information et à des forums de discussion avec le personnel pour rendre compte de nos pratiques actuelles par rapport aux nouveaux critères.

Nos éducatrices et éducateurs de la petite enfance se sont engagés à suivre des cours et à participer à des séances d'information. Les parents, le personnel et les enfants ont livré leurs commentaires sur les quatre éléments de « La qualité, ça compte ». Nous avons utilisé ces commentaires pour mettre au point un outil d'autoévaluation du centre, un objectif du centre pour 2019.

Les deux centres ont bénéficié d'une subvention provinciale d'amélioration des programmes pour les centres de services de garde à but non lucratif, pour investir dans l'équipement et le matériel visant à améliorer l'inclusion dans les classes.

Soutien aux jeunes

Les études ont démontré que l'expérience du déménagement était particulièrement stressante pour les adolescents. Ainsi, nous continuons d'améliorer notre programme pour les jeunes pour qu'il corresponde à leurs intérêts et à leurs besoins en mutation. La Maison des jeunes Henderson Sweetman est un lieu dynamique où les jeunes des familles de militaires peuvent se faire des amis, apprendre de nouvelles compétences et développer de nouvelles possibilités. Nous avons investi dans la formation pour le personnel auprès des jeunes et le comité des jeunes sur des sujets qui ont des répercussions sur la jeunesse d'aujourd'hui. En outre, les membres du comité de la maison des jeunes et l'équipe de communications et marketing ont collaboré dans le but de sensibiliser les gens au centre des jeunes. Et les résultats ont été remarquables! Le comité de la maison des jeunes a proposé deux idées : revoir l'image de la maison des jeunes et recourir pour communiquer à une plateforme sociale utilisée par leurs pairs. Les membres de la maison des jeunes ont conçu des ébauches de logo et ils avaient des idées pour des images Instagram. Le lancement officiel des deux éléments aura lieu au cours de l'événement du printemps à la maison des jeunes et comprendra le dévoilement d'une nouvelle enseigne et du feston représentant l'image de marque de la maison des jeunes.



SÉPARATION

Le rythme opérationnel des FAC

Nous avons soutenu les familles dans le cadre de **11** déploiements navals et de **14** opérations désignées partout dans le monde, et organisé des séances d'information pour les familles avant le déploiement, ainsi que des exposés du commandant pour les déploiements à court et à long terme auxquels pouvait assister n'importe quel membre de la famille important pour le membre faisant l'objet du déploiement.

Nous comprenons que les familles veulent avoir de l'information au moment qui leur convient et de la façon qui leur convient et c'est pourquoi pour la première fois nous avons offert des ateliers sur les déploiements et des réunions de réseau de façon virtuelle.

RISQUE

Services de la santé mentale et du bien-être

Cette année, nous avons pris le temps de nous informer sur ce que les familles pensent actuellement de ce secteur de service. Un plus grand nombre de familles ont répondu à notre sondage sur les services en santé mentale et sur le bien-être (plus de 300 réponses!) qu'à n'importe quelle autre enquête de notre histoire. Nous avons appris que de nombreuses familles ne sont pas au courant de l'éventail des programmes de prévention, des services de consultation psychologique et des services d'intervention que nous offrons. Nous avons aussi réalisé que l'on confond ce que nous faisons au CRFM H et R et ce que font d'autres organisations en matière de services en santé mentale et sur le bien-être. Nous allons continuer à informer les familles sur nos services et cette année, nous mettrons l'accent sur les améliorations dans ce secteur.

RECONNAISSANCE DES DIFFICULTÉS ET NOTRE RÉPONSE

ACCÈS AUX COORDONNÉES DES FAMILLES

On croit que les centres de ressources pour les familles des militaires (CRFM) obtiennent les coordonnées des familles de l'armée, mais ce n'est pas le cas. Nous ne pouvons soutenir la famille que si nous avons les renseignements la concernant que seuls les membres des FAC ou de leur famille peuvent nous transmettre. Nous comprenons que les familles s'attendent à entendre parler de nous et leurs membres croient que le Centre de ressources pour les familles des militaires (CRFM) les a laissé tomber quand nous n'entrons pas en contact avec eux.

Cette année, nous n'avons pas reçu de messages d'affectation pendant huit mois, ce qui a eu des conséquences, car cela constitue un élément important pour rejoindre les familles avant leur déménagement. De plus, l'adoption d'un processus électronique pour les formalités d'arrivée s'est traduite par une participation inférieure des membres des FAC au CRFM H et R.

Le CRFM H et R continuera d'utiliser chaque occasion de recueillir les coordonnées des familles et de promouvoir l'accès aux familles pour que nous puissions communiquer avec elles.

SERVICES DE GARDE

Nous avons été touchés par une pénurie d'éducatrices et d'éducateurs de la petite enfance et du personnel de garde à temps partiel, ce qui a eu des conséquences directes sur la prestation des services. Des changements ont été apportés aux services de garde et aux soins de relève pour répondre aux pénuries de personnel qui avaient des conséquences sur les familles.

Nous continuerons d'évaluer des types de services de garde que nous pouvons offrir en fonction de nos ressources en personnel, dans le but de nous assurer que les familles ont accès aux services de garde d'une façon qui comble leurs besoins.

OPÉRATIONS INTERNES

Il est important pour nous d'être une organisation responsable sur le plan financier qui utilise ses ressources financières et humaines, pour que notre organisation soit efficace, adaptée et suffisamment souple pour combler les besoins des familles de militaires d'aujourd'hui. Tandis que nous envisageons de nous moderniser, nous avons entrepris un examen des opérations à l'intérieur de l'organisation. Il en a résulté un plan d'action sur trois à cinq ans, pour investir dans les systèmes modernes, diversifier les programmes, faire mieux connaître le CRFM H et R d'aujourd'hui et investir dans une main-d'œuvre de qualité.

Deux modifications importantes des processus internes portent sur le transfert de notre comptable depuis 20 ans à Collins Barrow Inc., ainsi que l'investissement dans une nouvelle entreprise de vérification, BDO Halifax. Ces transitions nous ont permis d'investir dans un logiciel de comptabilité moderne et d'augmenter les gains d'efficacité.

EN PRÉVISION DE LA PÉRIODE 2019-2020

Nous continuerons les activités suivantes :

Moderniser et revoir nos programmes pour les jeunes, y compris par l'élaboration d'un programme pour les adolescents et les parents sur des relations saines avec les médias sociaux, grâce au soutien financier de l'initiative pour contrer la violence fondée sur le sexe – un engagement de la politique de défense du Canada.

Renforcer les partenariats avec les organismes communautaires, tant civils que militaires, pour éviter la duplication des services et pour que les familles connaissent l'éventail des services à leur disposition.

Évaluer les programmes, notamment les services d'emploi et d'éducation pour les conjointes et conjoints, pour s'assurer qu'ils combler les besoins des familles qui déménagent et qui vivent une transition.

Investir dans la recherche sur les familles des militaires et appliquer les constatations qui en découlent, et améliorer la façon dont nous engageons la conversation avec les familles et recueillons leurs commentaires pour qu'elles puissent en retour étayer les programmes et les services qu'elles souhaitent avoir, de la façon dont elles souhaitent les obtenir.

Élargir notre capacité d'offrir des programmes et des services au-delà de la municipalité régionale d'Halifax en cernant des partenariats dans les collectivités régionales et en les améliorant, et investir dans une programmation virtuelle pour créer de nouvelles possibilités d'établir des liens avec les familles ou leur permettre d'établir des liens entre elles.

Examiner la fonction des réseaux de déploiement pour qu'ils puissent soutenir toutes les familles déployées, sans égard à la durée ou au lieu du déploiement.

ÉQUIPE PROFESSIONNELLE

Il est important pour nous de favoriser une culture du milieu de travail inclusive et positive. Nous avons adopté les 13 facteurs de santé et de sécurité psychologiques au travail (Commission de la santé mentale du Canada) dans le cadre de nos politiques sur les ressources humaines et de notre engagement envers un environnement de travail positif.

Nous disposons d'une équipe impressionnante qui regroupe des professionnels talentueux, créatifs et engagés qui travaillent à plein temps, à temps partiel et sur une base occasionnelle. Ces personnes sont déterminées à poursuivre leur apprentissage continu et à améliorer leurs compétences et la profession pour fournir les services de la meilleure qualité aux familles.

Voici les investissements dans le perfectionnement professionnel du personnel cette année :

Possibilités de perfectionnement professionnel individuel – **67**

Conférences ou séances de formation – **8**

Séances de renforcement d'équipes – **4**

Programmes de certificats – **2**

Formation particulière pour les superviseurs – **5**

Les éducatrices et les éducateurs de la petite enfance ont investi dans le perfectionnement professionnel pour « La qualité, ça compte » et le cadre pédagogique, notamment les modules « La qualité, ça compte » 1 et 2, Image de l'enfant, le cadre pédagogique et des séances de renforcement des équipes. En plus, d'autres ont participé à ce qui suit :

Formation dans des modules sur le leadership – **3**

Leadership pédagogique – **3**

Séances d'échanges informels sur « La qualité, ça compte » – **3**

Formation et ateliers – **6**

Certification sur la maîtrise de soi – **3**

CONTRIBUTION DES BÉNÉVOLES

L'exécution des programmes et la prestation des services du CRFM H et R seraient impossibles sans le concours de nos bénévoles dévoués. Nous leur sommes reconnaissants pour leur passion, leur enthousiasme et leur engagement incessant envers les familles des militaires. Nos bénévoles ont donné plus de **3 500** heures de service et ils ont participé à des activités de programme, au développement des activités de financement, aux événements spéciaux, au soutien administratif et à l'animation des programmes. Nous avons **130** bénévoles inscrits, dont des membres de familles de militaires (y compris des enfants, des jeunes et des grands-parents), des membres des FAC, des civils et des vétérans. Nous avons offert cinq possibilités de réseautage et de développement social et professionnel l'année dernière, et toutes ces activités ont été bien accueillies par les participants.



Denise Chisholm a été notre bénévole adulte de l'année pour le CRFM H et R. Denise s'est démarquée par un niveau élevé d'engagement et de soutien bénévoles auprès des familles de militaires au CRFM H et R durant les huit dernières années, contribuant aux activités de financement, aux événements spéciaux et au développement communautaire. Grâce à son travail désintéressé et dévoué, ses connaissances et sa compassion, Denise améliore la vie des gens parce qu'elle soutient réellement à la fois les familles et les employés.

Eric « Alexander » Gallant a été notre jeune bénévole de l'année au CRFM H et R. Depuis trois ans, Alex fréquente la Maison des jeunes Henderson Sweetman où il travaille comme bénévole, et depuis deux ans, il est un cadet dévoué. On le voit toujours le sourire aux lèvres, riant d'une blague, et il lui arrive souvent d'achever des tâches quotidiennes un peu avant le personnel. Sa volonté de croître et d'apprendre constitue un exemple exceptionnel et motivant pour ses camarades. Alex est connu pour son engagement indéfectible envers les familles des militaires!



Merci à tous les bénévoles du CRFM H et R pour leur soutien continu et leur enthousiasme dans le travail auprès des familles de militaires!

DÉVELOPPEMENT DU FINANCEMENT

On s'est beaucoup concentré sur le développement du financement pour le CRFM H et R en 2018-2019. L'élimination de l'événement annuel de longue date de financement du centre, la « Loterie Extravaganza de vacances au soleil » a eu d'importantes répercussions. Nous avons plutôt adopté une approche de financement ambitieuse et différente en mettant l'accent sur les commandites et les dons d'entreprise.

Il a fallu investir beaucoup de temps pour éduquer le public sur la situation du CRFM H et R comme organisme de bienfaisance enregistré. Nous avons utilisé différentes façons de faire connaître le CRFM H et R au sein de l'armée, de la collectivité civile et de la population dans son ensemble au moyen d'événements comme la Campagne de charité en milieu de travail de la Défense nationale (CCMTDN) et le « Royal Nova Scotia International Tattoo ».

Un ensemble varié de donateurs, personnes ou entreprises, ainsi que des commanditaires ont contribué aux recettes des campagnes de financement et ont soutenu les programmes, services et événements au cours de l'année dernière.

Nous avons continué d'examiner le potentiel de mobiliser de nouvelles organisations partenaires et de tabler sur ces possibilités. Ainsi, nous avons établi de nouveaux partenariats avec Eastlink et BMO Banque de Montréal. Les deux entreprises ont financé des événements et des programmes pour les familles, notamment le programme d'accueil (Bienvenue) et le guide de programme.

Les familles de militaires ont bénéficié du soutien continu et généreux de Angus G. Foods. Durant la dernière année, Angus G. Foods s'est associé au CRFM H et R pour notre premier événement du Grand McDon qui a permis de récolter plus de **5 200 \$**. En 2018-2019, Angus G. Foods a fait des dons dépassant largement **15 000 \$** y compris des dons séparés et un appui en nature pour nos services de déploiement et de différents programmes qui appuient les familles de militaires.

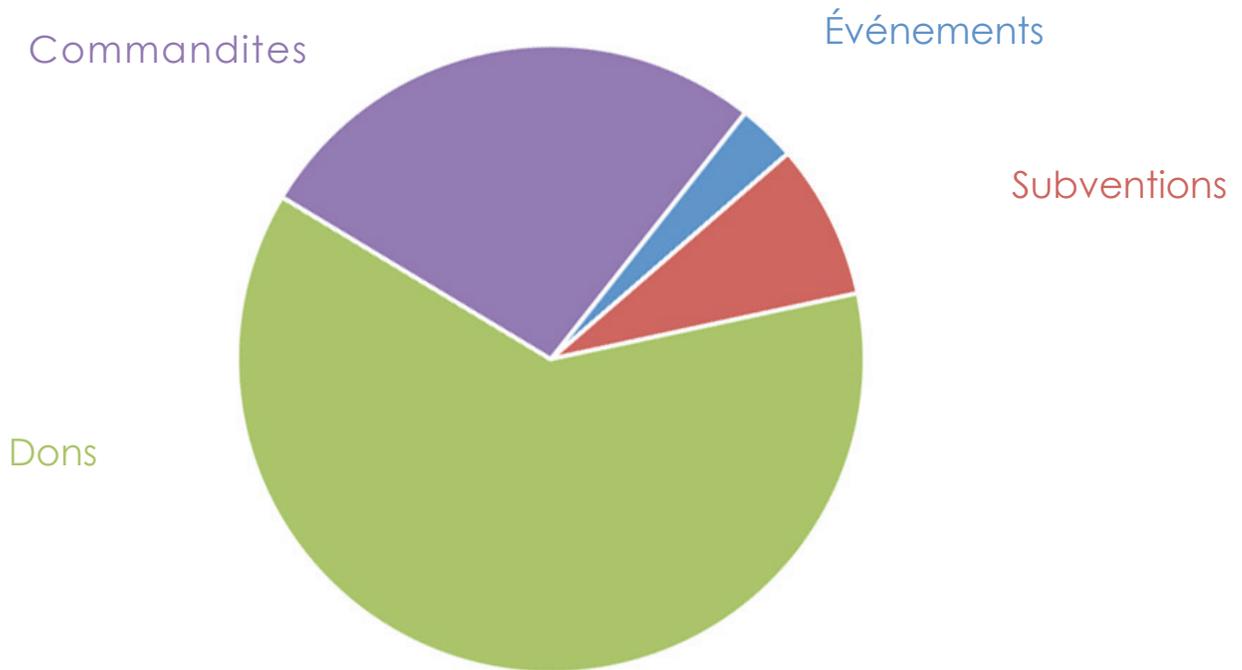
Nous sommes reconnaissants envers nos partenaires de longue date, notamment l'entreprise Happy Harry's Building Supplies, laquelle a fait don de plus de **130 000 \$** au CRFM H et R au cours des huit dernières années. Ces sommes ont permis de soutenir directement le programme de garde occasionnelle et d'autres initiatives qui ne sont pas financées.

En prévision de 2019-2020, le CRFM H et R envisage de remplacer la « Loterie Extravaganza de vacances au soleil ». Dans le cadre d'une stratégie révisée de développement du financement, on mettra en permanence l'accent sur l'éducation quant à notre besoin de procéder à des campagnes de financement et sur leur importance.

L'année qui vient est prometteuse sur le plan du financement, et nous travaillons dans ce but en association avec les nombreuses personnes qui nous appuient!



SOURCES DE FINANCEMENT (2018 - 2019)



Nous souhaitons remercier tous nos donateurs de longue date ainsi que les donateurs nouveaux et actuels, ainsi que nos commanditaires pour leur généreux soutien. Ils ont changé la vie des familles de militaires. Nous avons reçu des dons de 65 personnes et des organisations que voici :

DONATEURS

- | | |
|---|--|
| 12 Wing | Highland Park Group |
| 36th Canadian Brigade Group | Irving Shipbuilding Inc. |
| Angus G. Foods | Kellie Evers |
| Blue List Realty | Kimberley Chu |
| BMO Bank of Montreal | Lockheed Martin Canada |
| BOYNECLARKE LLP | Lundrigan Family |
| Canadian Association of Veterans | Nova Scotia/Nunavut Command of the Royal Canadian Legion |
| CANEX | Royal Canadian Legion Branch 164 |
| Canadian Forces Naval Operations School | Seven Lakes Development |
| Chandler Haliburton RE/MAX | Stadacona Band of the Royal Canadian Navy |
| CPO Mess | Support Our Troops |
| Clinton Wilkins Mortgage Group CENTUM | TD Bank |
| Cole Harbour Harvest Festival | Tim Hortons Stadacona Base |
| Daniel Cyr RE/MAX Realty | True Patriot Love |
| Dress With A Difference | The Personal Insurance |
| Eastlink | Ultra Electronics Maritime Systems Inc. |
| Formation Chaplains – MARLANT | |
| Halifax Harbour Bridges | |
| Happy Harry's Affordable Building Centres | |

