



Terms of Service project delivers new structure

The Terms of Service (TOS) project brought forth recommendations to modify compulsory retirement age, provide a simple method to increase the size of the CF when needed and change the structure of Regular Force Terms of Service to promote retention. (The Reserve Force Employment Policy project has a similar objective, but is addressing retention issues through classes of service policy and related compensation and benefits policies.)

What are Terms of Service?

TOS is an agreement between the CF and individuals specifying the duration of service and providing the

framework for managing personnel flow within Military Occupations in the CF. TOS are also the primary means of delivering the career security expected by the member. Current Terms of Service were derived from studies conducted in the early 1970s. At that time, the CF was dealing with a number of related personnel problems: high average ages in operational MOCs; rank stagnation and inconsistent rates of promotion; inability to influence outflow of personnel; and high attrition at the end of obligatory service. Sound familiar? In response, the current staged TOS system, with scheduled exit gates and

early departure incentives, was designed and implemented.

The TOS policy was designed to provide the military with sufficient numbers of young personnel, with the appropriate range of experience, skills and knowledge to fulfill existing operational requirements, hence the emphasis on early turnover, both programmed and voluntary.

However, TOS have been inconsistently applied over the years. The Force Reduction Program, in particular, has created problems in distribution of numbers by rank and years of service. This has led to rank stagnation in some occupations and a lack of experience in others.

Canadian society has also changed dramatically in the last three decades. There are fewer young people projected to be coming into the work

force at a time when Baby Boomers are retiring. These young people are staying in school longer and are entering a thriving economy where employers compete for all available talent. All of this means the CF has to place more emphasis on the conservation of human resources.

The Terms of Service project considered a number of options that might address these changing requirements and conditions:

- The *indefinite TOS* or *long-service engagement* with a mandatory release after an indefinite period of service (generally considered to be retirement age): this is what existed before the mid-1970s.
- The *staged TOS option* with short and longer pre-defined entry and

[continued on page 2 >](#)

Le projet des conditions de service se dote de nouvelles structures

Le projet des conditions de service a suscité des recommandations en vue de modifier l'âge obligatoire de la retraite, mettre en œuvre une méthode simple d'élargir les rangs des FC, au gré de ses besoins, et modifier la structure des conditions de service au sein de la Force régulière afin d'encourager le maintien de l'effectif. (Le projet relatif à la politique d'emploi de la Force de réserve a un objectif analogue, à la différence qu'il aborde les questions relatives au maintien de l'effectif par l'entremise de la politique des classes de service et celles liées aux politiques de rémunération et de prestations.)

En quoi consistent les conditions de service?

Les conditions de service sont une entente entre les FC et une personne qui précise la durée du service et qui établit le cadre de gestion du roulement du personnel au sein des groupes professionnels militaires des FC. Les conditions de service définissent aussi la sécurité d'emploi à laquelle s'attendent les membres des FC. Les conditions de

service actuelles proviennent d'études effectuées au début des années 1970. À cette époque, les FC faisaient face à certains problèmes liés au personnel, dont l'âge moyen élevé des GPM opérationnels, le gel des grades, l'octroi inégal de promotions, l'incapacité à prévenir le départ du personnel et l'attrition élevée à la fin du service obligatoire. Cela vous dit quelque chose? Dans le but de solutionner ces problèmes, le système actuel des conditions de service, prévoyant des options de départ et des primes de départ anticipé, a été élaboré et mis en place.

La politique en matière de conditions de service a été conçue de façon à doter les forces armées d'un personnel jeune, en nombre suffisant et possédant une gamme de compétences, d'habiletés et de connaissances, qui leur permettra de répondre aux obligations opérationnelles auxquelles elles devront faire face à l'avenir, d'où l'importance d'un roulement rapide, prévu et volontaire.

Toutefois, les dispositions des conditions de service ont été appliquées de façon incohérente au cours des années. Le Programme de réduction des Forces a créé des problèmes dans la répartition des nombres en fonction des grades et des années de service. Cet état de choses a provoqué le gel des grades dans certains groupes professionnels et des lacunes d'expérience dans certains autres.

La société canadienne a également changé profondément au cours des trente dernières années. Moins de jeunes entreront sur le marché du travail au moment où les « baby boomers » prendront leur retraite. Ces jeunes gens étudient plus longtemps et entrent sur le marché du travail alors que l'économie est florissante et que les employeurs entrent en concurrence pour obtenir des candidats possédant toutes les compétences nécessaires. Tout cela signifie que les FC doivent davantage mettre l'accent sur la préservation des ressources humaines.

L'équipe du projet des conditions de service a examiné un certain nombre d'options qui pourraient permettre de combler ces besoins et de satisfaire ces conditions qui changent constamment :

- les *conditions de service indéfinies* ou *engagement de longue durée*, prévoyant une libération obligatoire après une période de service indéterminée, généralement établie comme étant l'âge de la retraite; cette situation existait avant les années 1970.
- les *conditions de service optionnelles par étapes*, comportant des options d'entrée et de départ pour de courtes ou de plus longues durées, existent maintenant en vertu du Programme d'orientation des carrières des Forces canadiennes (POCFC). La possibilité de passer

[suite à la page 2 >](#)

In this issue / Dans ce numéro:

- > **Medically speaking...
Médicalement parlant...**
- > **Question Corner
Coin des questions**
- > **CANEX - What's in it for you?
Quels avantages en retirez-vous?**
- > **The Centre celebrates second anniversary
Le Centre célèbre son deuxième anniversaire**
- > **Canada creates military cemetery
Le Canada se dote d'un cimetière militaire**

TOS - continued from page 1 >

exit gates, which now exists under the CF Career Development Plan (CFCDP). The ability to continue from one gate to another – e.g., from basic or short engagement (BE/SE) to intermediate engagement (IE), to indefinite period of service (IPS) – is based on performance or potential in rank and an agreement to serve for a longer period of time. This staged option is somewhat like the “up or out” policies that exist in the US military, but with less stringent criteria. For example, recently, base rank has been eliminated as a requirement for selection to the next entry/exit gate. Also, a continuous engagement (CE) period and special fixed periods of service (FPS) have been used in conjunction with the BE/SE and IE.

- The *just-in-time engagement option*, which is based on the notion of hiring people who have the appropriate skills when you need them, for a specified period.
- The *combined option*, which includes aspects of all the preceding options.

The TOS project recommended the implementation of what it calls staged TOS with modifications. Both officers and non-commissioned members will have the same general structure of TOS, but variations will be allowed for different Environmental and Branch needs.

Career model

At the beginning of their careers, CF members would serve a variable, MOC-specific initial engagement of three to nine years, the length being determined by the responsible Managing Authority (MA). Occupations requiring lengthy or expensive training would have a longer initial engagement so the CF would realize a better return on investment.

After this initial engagement, members may be offered one of three TOS options, depending on the needs of the occupation and MA policy:

- an indefinite period of service (IPS) until retirement age;
- an intermediate engagement of service to 25 years; or
- one or more continuing engagements.

Option one – an IPS to retirement – re-introduces former single-Service policy capability and could enhance retention and improve the member's sense of security, said Doug Lock, deputy TOS project director. “This supports the vocational ethos; if you are loyal to us, we'll be loyal to you and give you a job for life.”

IPS would be offered based on the requirements of the occupation, determined by annual military occupational reviews (AMORs). Whether or not this option is used will be up to the applicable MA.

[continued on page 3 >](#)

Conditions de service - suite de la page 1 >

d'une option à l'autre, par exemple, de l'engagement de base ou de courte durée (ECD) à l'engagement de durée intermédiaire (ED Int) ou à un engagement de durée indéterminée (ED Ind), se fonde sur le rendement ou le potentiel d'avancement en grade et sur une entente de service à plus long terme. Ces conditions de service optionnelles par étapes correspondent en quelque sorte aux politiques « d'avancement ou de sortie » en usage dans les forces armées des États-Unis, mais selon des critères moins rigoureux. Récemment, le grade de base a été éliminé à titre de critères de sélection à la prochaine option d'entrée ou de départ. De plus, l'engagement à titre définitif (ETD) et celui pour des périodes spéciales de service déterminées (PSD) ont été utilisés corrélativement avec les engagements de courte durée (ECD) et les engagements de durée intermédiaire (ED Int).

- l'*engagement ad hoc* part du principe que l'on embauche des personnes dotées des compétences requises selon les besoins de l'heure et pour une période déterminée.
- l'*engagement optionnel combiné* comprend les aspects de toutes les options précédentes.

L'équipe du projet des conditions de service a recommandé la mise en place de ce qu'on appelle des conditions de service optionnelles par étapes avec modifications. Les officiers et les militaires du rang disposeront de la même structure générale des conditions de services, mais il sera permis d'y apporter certaines modifications en vue de répondre aux différents besoins environnementaux et à ceux des directions.

Modèle professionnel

Au début de sa carrière, le membre des FC serait affecté à un GPM particulier, pour une période initiale pouvant varier de trois à neuf ans, la durée étant établie par l'autorité de gestion (AG). Les professions nécessitant une formation prolongée ou dispendieuse exigeraient un engagement de plus longue durée, de façon à ce que les FC obtiennent un meilleur rendement sur leur investissement.

À la suite de ce premier engagement, on pourrait offrir au membre des FC l'une de trois options, selon les besoins de la profession et la politique de l'autorité de gestion, notamment :

- un engagement de durée indéterminée (ED Ind) jusqu'à l'âge de la retraite;
- un engagement intermédiaire de 25 ans;
- un ou plusieurs engagements à titre définitif.

Selon Doug Lock, directeur adjoint du projet des conditions de service, la première option, soit un ED Ind jusqu'à l'âge de la retraite, permet de réintégrer la capacité de répondre à l'ancienne politique d'unification, de même qu'elle pourrait améliorer le maintien de l'effectif et accroître le sentiment de sécurité des membres. « Cette option appuie l'éthos professionnel. Si vous êtes loyaux envers nous, nous le serons également envers vous et nous vous assurerons un emploi à vie » L'ED Ind serait offert en s'appuyant sur les exigences de la profession établies en fonction de l'examen annuel des groupes professionnels militaires (EAGPM). Peu importe si l'autorité de gestion concernée décide d'utiliser ou non cette option, une chose est sûre, c'est qu'elle fera partie de la boîte à outils des ressources humaines.

Quant à la deuxième option, M. Lock explique que le fait de prolonger l'ED Int jusqu'à 25 ans est avantageux pour les officiers « qui, à l'heure actuelle, doivent servir pendant 28 ans afin d'obtenir une pension immédiate non réduite, s'ils dépassent 20 années de service. » Les militaires du rang aussi en profiteraient. En effet, selon un sondage effectué l'année dernière concernant les conditions de service, « nombreux sont ceux qui se plaignent qu'après 20 ans, ils sont trop jeunes pour prendre leur retraite et qu'ils préféreraient la prendre après 25 ans de service. »

Après avoir rempli leur engagement de durée intermédiaire de 25 ans, les membres pourront demeurer au sein des FC en optant pour un ou plusieurs engagements à titre définitif ou pour un engagement de durée indéterminée jusqu'à l'âge de la retraite, en fonction de ce que l'autorité de gestion ou le membre souhaite.

La troisième option, soit une série d'engagements à titre définitif après l'engagement initial, M. Lock explique qu'elle permettra aux éléments de garder la personne quelques années de plus ou de satisfaire aux demandes individuelles de prolongement de courte durée.

Les trois options « procurent une grande souplesse de gestion, ce que visait l'équipe du projet des conditions de service, de même qu'elles offrent aux membres un plus large éventail d'options. »

[suite à la page 3 >](#)

Published 12 times yearly by the Assistant Deputy Minister (Human Resources - Military), NDHQ Ottawa.

Send Correspondence to:
Tina Crouse
Editor - Canadian Forces Personnel Newsletter
National Defence Headquarters
MGen George R. Pearkes Building
Ottawa ON K1A 0K2

Telephone:
CSN 846-6820 or (613) 996-6820

Fax:
CSN 846-7483 or (613) 996-7483

Internet E Mail Address:
EditorCFPN@debbs.ndhq.dnd.ca

Intranet Address:
<http://hr.d-ndhq.dnd.ca/cfpn>
Internet Address:
<http://www.dnd.ca/hr/cfpn>

Graphic Design:
Manon Mackey

Publié 12 fois par année par le Sous-ministre adjoint (Ressources humaines - Militaires), QGDN Ottawa.

Adresser toute correspondance à :
Tina Crouse
Rédactrice - Bulletin du personnel des Forces canadiennes
Quartier général de la Défense nationale
Édifice Mgen George R. Pearkes
Ottawa ON K1A 0K2

Téléphone:
RCCC 846-6820 ou (613) 996-6820

Télécopieur :
RCCC 846-7483 ou (613) 996-7483

Courrier électronique Internet :
EditorCFPN@debbs.ndhq.dnd.ca

Adresse Intranet :
<http://hr.d-ndhq.dnd.ca/cfpn>
Adresse Internet :
<http://www.dnd.ca/hr/cfpn>

Conception graphique :
Manon Mackey

HRPAQ001-024

TOS - continued from page 2 >

Lock said that option two – expanding the IE to 25 years – is advantageous for officers, “who now, if they go past 20 years, have to serve 28 years to get an immediate unreduced annuity,” and preferable for non-commissioned members. “NCMs said at 20 years, they were too young to retire and they would rather have 25 years.”

After the intermediate engagement is completed at 25 years, members may be kept on through one or more continuing engagements or an indefinite period of service until retirement age, depending on what the MA or the member wants.

Option three – a series of continuing engagements after the initial engagement – will enable the environments to keep a person for a few more years, or cater to individual requests for short extensions, Lock said.

The three options provide “huge management flexibility, which was the aim of the TOS project,” and also provide a broader array of options for members

Non-career model

On the other end of the spectrum, the TOS project considered a non-career military engagement to address the need for surge capacity. The 1994 Defence White Paper called for “renewable, short-term periods of service for members of the CF,” with the length of service dependent on the skills and training required to do the job.

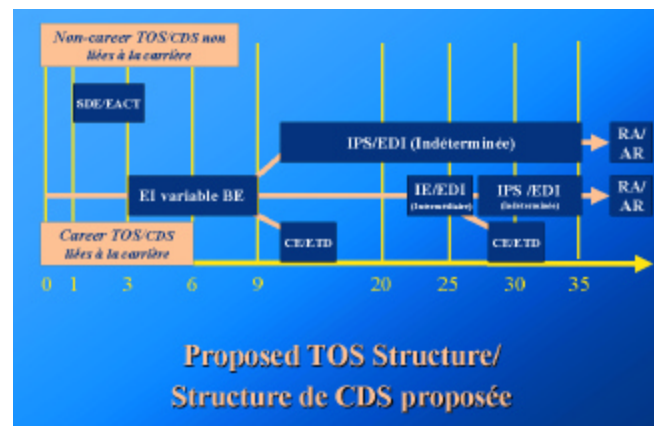
A Short Duty Engagement (SDE) would allow the CF to hire untrained or skilled civilians and skilled reservists for a limited period of time in order to fill an identified vacancy or need. This would have to entail limited or no training if this option is to be cost effective compared to normal TOS

For unskilled entrants, SDE would entail compressed or abbreviated training, Lock said. “We put them in uniform and give them minimal training required to do their job. They don’t take language training or leadership training; they come in as a private and three years later, they leave as a private or corporal.

The Short Duty Engagement could improve on surge capacity, reduce operational tempo, fill vacancies with skilled individuals who would bring

with them their civilian experience, and replenish MOCs in distress.

“If there is an MOC in distress, we can go out and find skilled people to fill it



up on the short-service scheme. If you want to enroll computer programmers because you need them desperately for two and a half years, you enroll them, put a captain’s uniform on them, give them two or three months of military training and let them program. Then they have two or three years’ job experience on their resumé.”

A short-service scheme would also give the CF the capability to hire people interested in job experience, not long term careers, Lock said, which may be a way to encourage more young people to join the CF.

“Our allies – Holland, the United Kingdom and Australia – have discovered a very large untapped market of 17- to 24-year-olds who are not interested in a career but are willing to try a couple of years of service.

The availability of the Short Duty Engagement does not necessarily mean it will be used as a matter of course, Lock said. “We’re giving management a tool to deal with identifiable problems. If they choose not to use it, that’s fine.

“Because it is reduced training, you probably can’t use it for a naval technician at sea. However, if someone is already doing that job in the civilian world and the navy is short in that position, why not hire someone and stick him in the engine room for two years until you train somebody. He can’t do the things that

continued on page 4 >

Conditions de service - suite de la page 2 >

Modèle non axé sur la carrière

D’autre part, l’équipe du projet des conditions de service a créé un modèle

pas de cours de langue ni ne suivent une formation au commandement. Ils entrent au grade de soldat et ils quittent trois ans plus tard au même grade ou à celui de caporal. »

L’EACT pourrait améliorer notre capacité à répondre aux besoins subits de recrutement, à réduire le rythme opérationnel ainsi qu’à combler les postes avec des personnes compétentes qui apporteraient avec elles leur expérience acquise dans la vie civile et qui doteraient les GPM du personnel dont ils ont besoin de toute urgence.

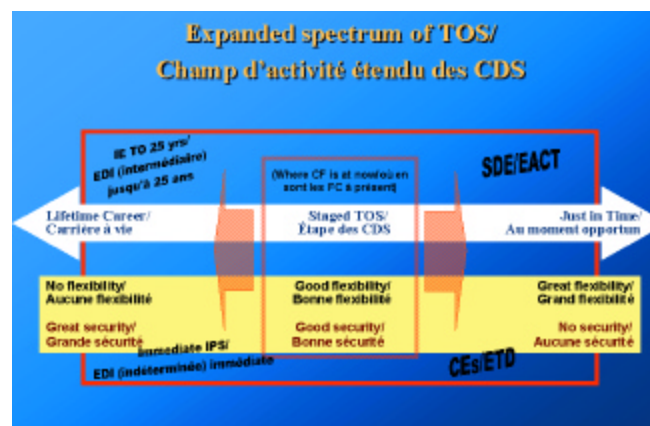
« Lorsqu’un GPM a besoin de personnel de toute urgence, nous pouvons aller à l’extérieur et avoir recours à l’engagement de courte durée afin de trouver des personnes compétentes qui combleront les postes vacants. Si vous souhaitez embaucher des programmeurs parce que vous en avez désespérément besoin pendant une période de deux ans et demi, vous les enrôlez, vous leur donnez un grade et un uniforme de capitaine, vous leur donnez une formation militaire de deux à trois mois et vous les assignez à la programmation. Ainsi, ils pourront inscrire dans leur curriculum vitae qu’ils ont deux ou trois ans d’expérience derrière eux. »

Le recours à un engagement d’affectation à court terme permettrait aux FC d’embaucher des personnes qui sont intéressées à acquérir une expérience de travail et non à faire une carrière à long terme, ce qui peut être une façon d’encourager les jeunes à gagner les rangs des FC.

« Nos alliés, les Pays-Bas, le Royaume-Uni et l’Australie, ont découvert une source inexploitée de jeunes de 17 à 24 ans qui ne sont pas intéressés à faire carrière, mais qui sont prêts à donner deux années ou plus de service. »

« Ce n’est pas parce que nous pouvons offrir des engagements de courte durée que nous allons le faire automatiquement. Nous donnons à la gestion un outil qui peut l’aider à solutionner certains problèmes évidents, mais elle est libre de l’utiliser ou non, » de dire Doug Lock.

suite à la page 4 >



[TOS - continued from page 3](#) ➤

other officers do, but that's not why you're hiring him."

Lock said the CF would also be able to offer people on the SDE program a career, if they were needed longer, "but then they would have to go back into training to give them what they need as career members of the CF."

Providing more security with a lifetime career option and just-in-time capability with SDE "extends the current model in two directions," Lock said.

Consequently, "We think we have a good, solid design that captures the essence of what TOS should be."

Retirement age upped

Lock said the current mandatory retirement age of 55 was reviewed because the CF needed to enhance its ability to retain members when service requirements warrant. "The retention of this expertise is the very essence of what the new TOS is attempting to preserve."

The CF has maintained compulsory retirement at age 55 with a 1992 Order in Council issued to comply with the Canadian Human Rights Act, but any changes to the Act could leave the CF vulnerable to challenges.

"We think we have to move the yardstick on compulsory retirement age because it allows the CF the option of retaining critical knowledge and skills. It is also the right thing to do, and it respects current Canadian societal norms," Lock said.

The TOS project considered several options: keeping retirement age at 55; increasing it to age 60 for specialists and general/flag officers; increasing retirement age to 60 for all members; or eliminating compulsory retirement altogether.

Of the options presented, extension to age 60 was the most fair to all members, Lock said.

An increase in the retirement age does not necessarily mean longer service on the whole. Lock said members will continue to leave at the exit gates, and "most people will be at 35 years [of service] and maximum pension by the time they reach 60."

He said that, currently, less than one-quarter of one percent leave the military at age 55 or older on an annual basis, or 30 to 50 people per year.

In the interim, extensions past age 55 will be considered based on military need, but will likely be broadly applied, given numerous personnel shortages across the CF.

Lock said the new compulsory retirement age should be implemented in January 2002, while implementation of the new TOS structure could begin as early as April 2004, depending on the time required for associated legislative and other changes.

He said the TOS project staff will have to look at the ramifications the new IE of 25 years may have on the *Canadian Forces Superannuation Act*. "If we require a change to the legislation, we can't implement the new TOS until there is legislation to support it."

Other than the possible legislative changes, Lock said the new TOS structure will require review and possible changes to existing regulations and other policies. This includes looking at re-enrollment policies and a range of incentives tied to TOS to encourage longer service. "There is a fair body of work we have to do this year," going through DAODs and collateral policies to ensure TOS is supported. "It's not difficult, but time-consuming."

Although AFC approved the provisional structure in principle in January, Lock said, "there's a long way to go until implementation. It can't happen over night."

New policy developments will be reported in follow-up articles. ❖

[Conditions de services - suite de la page 3](#) ➤

« Parce que la période de formation est réduite, on ne pourra probablement pas utiliser cet outil lorsque l'on veut embaucher un technicien de la marine. Toutefois, si cet emploi se retrouve dans la vie civile et que la marine doit combler le poste, pourquoi ne pas embaucher quelqu'un et l'utiliser dans la salle des machines pendant deux ans jusqu'à ce que vous formiez quelqu'un d'autre. Ce technicien temporaire ne peut peut-être pas faire tout ce que les autres officiers font, mais ce n'est pas la raison pour laquelle vous l'avez embauché. »

Selon Doug Lock, les FC seraient également en mesure d'offrir une carrière aux personnes embauchées en vertu d'un engagement de courte durée, si leurs services étaient requis plus longtemps, mais alors elles devraient recevoir la formation nécessaire leur permettant de faire carrière au sein des FC.

« Le fait de sécuriser davantage l'option de carrière à vie et la possibilité d'offrir des engagements ad hoc de courte durée avantagent le modèle actuel dans les deux sens, » explique M. Lock.

« C'est pourquoi nous croyons que nous avons en main un plan réaliste qui correspond au principe de ce que les conditions de service devraient être, » commente Doug Lock.

Haussé de l'âge de la retraite

Selon Doug Lock, l'âge obligatoire de la retraite à 55 ans a été examiné parce que les FC doivent être en mesure de retenir certains de leurs membres selon les besoins du service. Le maintien de cette expertise est exactement ce que les nouvelles conditions de service cherchent à accomplir.

Les FC ont maintenu l'âge obligatoire de la retraite à 55 ans, en vertu d'un décret de 1992 émis afin que les FC puissent se conformer aux dispositions de la Loi canadienne sur les droits de la personne. Toutefois, toute modification à la Loi pourrait ouvrir la porte à des revendications.

« Nous sommes d'avis qu'il est nécessaire de modifier les barèmes de l'âge de la retraite parce que cette mesure permettrait aux FC de sauvegarder des sources essentielles de connaissances et de compétences. C'est aussi conforme aux normes sociétales actuelles au Canada, » constate Doug Lock.

L'équipe du projet des conditions de service a examiné plusieurs options : maintenir l'âge de la retraite à 55 ans; le hausser à 60 ans dans le cas des spécialistes et des officiers généraux; le hausser à 60 ans pour tous les membres des FC, ou encore l'éliminer complètement.

Selon M. Lock, de toutes les options examinées, celle de hausser l'âge de la retraite à 60 ans semblait préférable.

« Une hausse de l'âge de la retraite ne signifie pas nécessairement une plus longue période de service. Les membres des FC continueront à prendre les options

de départ et la majorité d'entre eux auront atteint les 35 ans de service et le maximum de leur pension lorsqu'ils atteindront 60 ans. »

Présentement, poursuit Doug Lock, moins d'un quart de un pourcent des membres quittent les FC à l'âge de 55 ans ou plus annuellement, soit entre 30 et 50 personnes par année.

Entre-temps, les prolongations au-delà de l'âge de 55 ans seront accordées en fonction des besoins militaires, mais elles seront probablement appliquées à plus grande échelle étant donné les nombreuses pénuries de personnel au sein des FC.

D'après Doug Lock, les nouvelles dispositions liées à la hausse de l'âge obligatoire de la retraite devraient entrer en vigueur en janvier 2002 et celles liées aux nouvelles conditions de service devraient l'être dès 2004, en fonction du temps qu'exigeront les modifications juridiques afférentes et les autres.

L'équipe du projet des conditions de service devra examiner les conséquences que ce nouvel engagement de durée indéterminée (ED Ind) de 25 ans pourrait avoir sur la *Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes*. « Si nous devons modifier la Loi, nous ne pourrions pas mettre en œuvre les nouvelles conditions de service tant qu'elles n'auront pas force de loi, » poursuit Doug Lock.

Les modifications législatives éventuelles mises à part, l'administration des nouvelles conditions de service sera examinée et des modifications seront possiblement apportées aux règlements ainsi qu'aux autres politiques en vigueur. Ce qui signifie que nous devons examiner nos politiques de réenrôlement ainsi que les diverses primes de rendement associées aux conditions de service en vue d'encourager un service prolongé. « Nous avons du pain sur la planche cette année. Nous devons passer en revue les DOAD et les politiques collatérales afin de nous assurer qu'ils ne vont pas à l'encontre des nouvelles conditions de service. Ce n'est pas difficile mais cela prend du temps. »

Bien que le CFA ait, en principe, approuvé la structure provisoire des conditions de service en janvier, « nous ne sommes pas près de la mettre en place. Cela ne peut se produire d'un jour à l'autre, » conclut Doug Lock.

Lors de la prochaine publication d'articles de suivi, nous rendrons compte des nouveaux développements relativement à cette politique. ❖

Medically speaking...

From the office of Colonel Scott Cameron, Surgeon General

Your health: a shared responsibility

The CF health services provide health care using the most effective, science-based medical practices and procedures at our disposal. Our goal is to ensure that all of our patients receive the same high quality health care, whether they are in garrison or on deployed operations.

Communication is an essential factor in meeting this goal, and we all know that effective communication involves an exchange of information. CF members and their doctors, pharmacists and other health care providers share a responsibility to establish and maintain that effective communications flow.

In the CF, there is a third area where communication is vital – that is the communication, where required, of limitations to employment imposed by a medical condition to the chain of command. Remember that as a result of policy changes introduced last year, the chain of command is no longer entitled to know about your health care information without your expressed consent. However, accurate communication to the chain of command on the specific employment limitations required by your individual case can only assist you in returning to health and full functioning. This is, of course, the ultimate goal of patients, doctors and the chain of command. You, as the patient, should at all times be aware of, and have a say in, the information being passed to the chain of command about your medical limitations. The process of communication works best if all parties trust each other and know what to expect from each other. Let's begin by looking at the doctor's responsibilities to you. These include:

- ♦ working with you to set goals for your health;
- ♦ monitoring your progress towards your health goals;
- ♦ listening to all of your concerns in a caring and non-judgmental manner;
- ♦ diagnosing disease and illness and providing appropriate medical care;
- ♦ recommending, in conjunction with you, an appropriate treatment plan for your current illness;
- ♦ following-up on how you respond to the agreed to treatment plan and making changes if needed;
- ♦ developing, in conjunction with you and your supervisor, a work plan that will maximize your chances of returning to full health and full employability; and
- ♦ supporting you, in any way possible, through your recovery process.

On the other hand, you as a patient have responsibilities that include:

- ♦ seeking the help of an appropriate health care provider when you have concerns about your health;
- ♦ taking an active part in decisions about your own health;
- ♦ asking questions and voicing your concerns;
- ♦ trying to understand your health problem and what you can expect from any medicine or treatment prescribed to help your condition;
- ♦ following the agreed-to treatment plan, including taking medicines as prescribed and keeping appointments; and
- ♦ watching for problems and getting help solving them.

Responsibilities of the chain of command include:

- ♦ respecting, at all times, your right to privacy and confidentiality of your health information;
- ♦ insuring that you are employed in a manner consistent with the medical limitations imposed by your condition; and
- ♦ where possible, altering your work environment to allow you to stay in the work place while you recover in spite of your medical limitations.

Restoring and maintaining your good health is our reason for being. Sharing information and working in partnership with you and the chain of command is the best way to insure success in doing this. As our motto states, understanding your health concerns and caring for you during your return to wellness is what we are all about – any time, anywhere. ❖

Médicalement parlant...

Du bureau du colonel Scott Cameron, Chef du service de santé

Votre santé : une responsabilité partagée

Les services de santé des FC prodiguent des soins en faisant appel aux pratiques et procédés médicaux scientifiques les plus efficaces dont nous disposons. Nous voulons que tous nos patients reçoivent les mêmes soins de haute qualité, qu'ils soient en garnison ou en déploiement.

Si nous voulons atteindre notre objectif, il nous faut communiquer, ce qui signifie échanger des renseignements de façon efficace. Les membres des FC, ainsi que les médecins, les pharmaciens et les autres professionnels de la santé qui sont à leur service, partagent la responsabilité d'échanger des renseignements et de voir à ce que ces communications efficaces se maintiennent.

Au sein des FC, il existe un troisième secteur où les communications sont essentielles, c'est-à-dire, l'importance de faire connaître à la chaîne de commandement les limites à l'emploi que justifie un état pathologique. Vous vous souvenez sans doute, qu'en raison des modifications apportées l'an dernier aux politiques, la chaîne de commandement n'est plus en droit de détenir des renseignements sur les soins de santé qui vous sont prodigués, sans votre consentement explicite. Toutefois, le fait d'informer en détail la chaîne de commandement des limites à l'emploi que votre cas justifie ne peut que vous aider à retrouver la santé et votre plein rendement, ce qui constitue l'objectif ultime de tout patient, des médecins et de la chaîne de commandement. Entant que patient, vous devriez en tout temps être informé des renseignements sur votre état pathologique qui sont transmis à la chaîne de commandement et prendre part à la décision de les transmettre ou non. Le processus de communication fonctionne mieux si toutes les parties en cause se font confiance et savent à quoi s'attendre de chacune d'elles. Examinons ensemble les responsabilités que le médecin a notamment envers vous :

- ♦ Établir avec vous les objectifs liés à votre santé.
- ♦ Surveiller les progrès que vous accomplissez.
- ♦ Tendre une oreille sympathique et ouverte à vos préoccupations.
- ♦ Diagnostiquer les maladies et prodiguer les soins médicaux adéquats.
- ♦ Recommander, avec votre accord, la thérapie que requiert votre maladie actuelle.
- ♦ Surveiller la façon dont vous réagissez à la thérapie choisie et apporter, si besoin est, les modifications qui s'imposent.
- ♦ Élaborer, en collaboration avec vous et votre superviseur, un plan de travail visant à maximiser vos chances de retrouver la santé et votre plein rendement.
- ♦ Suivre votre convalescence et vous apporter le soutien moral dont vous avez besoin.

Mais en tant que patient, vous avez aussi des responsabilités, notamment celles-ci :

- ♦ Consulter un professionnel de la santé lorsque votre santé vous préoccupe.
- ♦ Participer activement aux décisions concernant votre santé.
- ♦ Poser des questions et faire part de vos préoccupations.
- ♦ Tenter de comprendre votre état de santé et la raison pour laquelle certains médicaments ou certains traitements vous ont été prescrits.
- ♦ Suivre la thérapie choisie, ce qui signifie, entre autres, de prendre les médicaments prescrits et d'être fidèle aux rendez-vous donnés.
- ♦ Être attentif aux problèmes qui peuvent survenir et demander l'aide nécessaire à les résoudre.

Les responsabilités de la chaîne de commandement incluent celles-ci :

- ♦ Respecter, en tout temps, votre droit à la vie privée et la confidentialité des renseignements médicaux qui vous concernent.
- ♦ Veiller à ce que votre emploi se conforme à votre état pathologique.
- ♦ Modifier, dans la mesure du possible, votre milieu de travail de façon à vous permettre de travailler au cours de votre convalescence, en dépit des limites qu'impose votre état.

Notre raison d'être est de vous garder en santé et de vous la faire retrouver lorsque vous êtes malade. Notre succès repose sur l'information et la collaboration que nous obtiendrons de vous et de la chaîne de commandement. Comme le dit notre devise : Notre raison d'être, en tout temps et en tous lieux, est de comprendre vos problèmes de santé et de vous aider à la retrouver. ❖

Question Corner ??? Coin des questions

Q: I am a Class B (over 180 days/year) reservist in Montréal. Am I entitled to the Post Living Differential (PLD)? If not, why is my neighbour, who is a regular member of the Armed Forces and who was transferred from Valcartier to Montréal, entitled to the allowance? Is his cost of living higher than mine?

A: Post Living Differential came into force on June 8, 2000 – with effect from April 1, 2000 – to address the situation of CF members and their families being relocated for duty purposes to high cost-of-living locations in Canada. QR&O 205.45 was amended on January 9, 2001, and the entitlement for reservists was affected by the amendment.

Prior to the amendment, the entitlement for Regular Force and Reserve Force (Class C or Class B over 180 days) members was based on the member's furniture and effects being moved in accordance with QR&O 209.84 and their place of duty being a PLD area. If you met these conditions, you qualified. Some reservists qualified by virtue of the last move being as a spouse of a Regular Force member or through past service as a Regular Force member. This situation was considered unfair in comparison to locally-engaged reservists, who did not qualify.

The amendment limited the entitlement to reservists to those who are relocated to accept a reserve contract and added provisions to extend the PLD entitlement for follow-on contracts in the same PLD area. For reservists who were entitled to PLD on January 8, 2001 under the original QR&O 205.45 but did not meet the new criteria, the entitlement ceased effective January 31, 2001.

For Regular Force members, the link to being relocated in accordance with

QR&O 209.84 was removed by the amendment. Why are Regular Force and Reserve Force members being treated differently? The reason is the difference in liability to serve (and be relocated) between Reserve Force and Regular Force members. In approving PLD for the CF, the government had a responsibility to consider the bigger picture – would this benefit create an unfair advantage for CF members in comparison to public servants or the Canadian population at large? The only argument recognized as making the CF situation unique was the CF Regular Force unlimited liability to serve anywhere, at anytime, and the associated relocations. This unlimited liability is prescribed in section 33 of the *National Defence Act* (NDA). Section 33 also clearly states that nothing in the NDA shall be deemed to impose a liability on a reservist without his or her consent. Consequently, the liability of the reservist to serve and be relocated is no greater than that of a public servant. PLD is therefore paid to a reservist only when he or she is relocated in respect of his or her contracted reserve service to a PLD area, and not in respect of any liability to be moved.

Consequently, a reservist would have to have moved to a place of service, and to have done so at government expense, in order to become eligible for PLD. Despite the fact that the reservist's cost of living is just as high as that of his neighbour who is a member of the Regular Force, the reservist was not required to relocate to an area where the cost of living is high. Rather, he was given the choice to either accept the full-time position with the Canadian Forces or to turn it down.

Q : Je suis un réserviste de classe B, en service plus de 180 jours par an à Montréal. Suis-je admissible à l'indemnité de vie chère d'affectation (IVCA)? Si la réponse est non, pourquoi mon voisin, un membre de la Forces régulières, transféré de Valcartier à Montréal, y a-t-il droit? Serait-ce que dans son cas, le coût de la vie est plus élevé que dans le mien?

R : L'indemnité de vie chère d'affectation (IVCA) est entrée en vigueur le 8 juin 2000, rétroactivement au 1^{er} avril 2000, afin de dédommager les membres des FC et leur famille qui sont relocalisés dans des régions au Canada où le coût de la vie est élevé. L'ORFC 205.45 a été modifiée le 9 janvier 2001 et certaines dispositions concernent l'admissibilité des réservistes.

Avant que cette modification ne soit apportée, l'admissibilité des membres de la Force régulière et de la Force de réserve (classe C ou classe B, en service plus de 180 jours) était établie selon que le membre des FC déménageait ou non ses meubles et ses effets personnels et selon que la région du Canada où il était transféré justifiait ou non l'allocation d'une IVCA. Si vous satisfaisiez à ces conditions, vous étiez admissible. Certains réservistes se sont qualifiés parce que leur dernier déménagement s'est effectué à titre de conjoint d'un membre de la Force régulière ou en raison de leur service passé en tant que membre de la Force régulière. On a jugé que cette situation n'était pas équitable à l'égard des réservistes enrôlés localement qui eux, n'étaient pas admissibles.

La modification limitait l'admissibilité aux réservistes qui étaient relocalisés, dans le cadre d'un contrat de réserve, et elle prévoyait que l'admissibilité à l'IVCA s'appliquait aussi au suivi des contrats, dans la même région justifiant l'allocation d'une IVCA. Pour ce qui est des réservistes qui étaient admissibles à l'IVCA le 8 janvier 2001, en vertu de l'ORFC 205.45 initiale, mais qui ne satisfaisaient pas aux nouveaux critères, leur admissibilité a pris fin le 31 janvier 2001.

En ce qui a trait aux membres de la Force régulière, la modification a aboli la disposition de relocalisation prévue à l'ORFC 209.84. Pourquoi les membres de la Force régulière sont-ils traités différemment de ceux de la Force de réserve? La différence entre les membres de la Force régulière et ceux de la Force de réserve réside dans leurs engagements, leurs responsabilités et dans l'obligation de relocalisation. En accordant l'IVCA aux FC, le gouvernement devait tenir compte de la situation d'ensemble et se demander si cette prestation avantagerait injustement les membres des FC, comparativement à ce dont bénéficient les membres de la fonction publique et la population en général. Le seul argument retenu a été la situation unique de la Force régulière qui fait en sorte que ses membres s'engagent à servir en tous lieux et en tout temps et à se relocaliser selon les besoins du service. Ces engagements et ces responsabilités illimitées sont énoncés à l'article 33 de la *Loi sur la défense nationale*. L'article 33 énonce aussi clairement que rien dans la Loi sur la défense nationale ne peut contraindre un réserviste à accepter des engagements et des responsabilités sans son consentement. En conséquence, les engagements, les responsabilités et l'obligation de relocalisation d'un réserviste ne sont pas plus contraignants que ce qui est demandé à un fonctionnaire. L'IVCA est donc versée à un réserviste uniquement lorsqu'il est relocalisé dans une région justifiant l'allocation de l'IVCA, dans le cadre de son contrat de service de réserve, et non en raison d'une obligation à le faire.

Par conséquent, pour être admissible à l'IVCA, un réserviste devrait avoir déménagé sur un site des FC, aux frais du gouvernement. En dépit du fait que pour le réserviste, le coût de la vie est aussi élevé que celui de son voisin membre de la Force régulière, il n'est pas obligé de déménager dans une région où le coût de la vie est élevé. Plutôt, on lui donne le choix d'accepter ou de refuser un poste à temps plein au sein des Forces canadiennes.

CANEX

CANEX, established in 1968, is a retail operation made up of a number of stores and services, designed specifically to meet the needs of the military community. In many ways, CANEX goes beyond the normal retail requirements to ensure the military community reaps extra benefit from the operation.

A large percentage of CANEX revenues from Canada, Germany and Bosnia are

returned every year to the Base Fund of your base or wing. From there, the funds can go to support any number of projects and activities as determined by the Base Fund committee, including recreation programs like Brownies or Cubs, curling or skating, or special events such as homecoming parties for deployed members and holiday festivities. CANEX also provides employment for spouses

What's in it for you? Quels avantages en retirez-vous

CANEX, créé en 1968, est une organisation de vente au détail, comprenant plusieurs magasins et services, conçue spécialement dans le but de répondre aux besoins de la collectivité militaire. Mais CANEX n'est pas un simple détaillant, il fonctionne de façon à ce que la collectivité militaire retire un maximum d'avantages de ses opérations.

Une grande partie des revenus de CANEX, provenant du Canada, de l'Allemagne et de la Bosnie, retourne chaque année au fonds de

voire base ou de votre escadre. Ils peuvent ensuite être utilisés au financement de projets ou d'activités, selon ce que décide le Comité du fonds de la base, incluant des programmes récréatifs, comme celui des Brownies ou des Louveteaux, le curling ou le patinage ou encore des activités spéciales, comme les réceptions en l'honneur du retour des membres des FC en déploiement ou les célébrations à l'occasion des congés statutaires.

[continued on page 8 >](#)

[suite à la page 8 >](#)

The Centre celebrates second anniversary

Le Centre célèbre son deuxième anniversaire

It's been two years since the Centre for the Support of Injured and Retired Members and their Families opened to great fanfare. Now, the policies that govern the Centre, as it is commonly called, and the programs designed to help its clients are all in place. That doesn't mean, however, that things have slowed down.

"In a general sense, our role is to provide information and advocacy services to injured and retired members and their families," said Rick McLellan, the former Director of Casualty Support and Administration. The Centre, a joint effort of the Department of National Defence and Veterans Affairs Canada, provides answers, referrals and assistance to clients, and maintains a database of all casualty information in the CF.

"We are responsible for casualty messages, summary investigations and boards of inquiry that involve injuries and reports of injuries in the CF, of which there are about 10,000 a year."

When a report of a casualty is received, Centre staff swing into action. "It doesn't matter where you are injured, we're going to find out about it in six hours," McLellan said. "Then, I will say to a staff person, 'this person who got injured last night is now your responsibility,' and he or she is responsible for following that person's case from now until it doesn't need follow-up anymore."

That same message goes to Veterans Affairs staff at the Centre, who immediately start a pension application for the injured person. "Veterans Affairs pays pensions from the date of application, not from the date you are injured," McLellan said. "Whether you know it or not, we are applying on your behalf as soon as we get that statistic in here. That is a major improvement in dealing with people who have been injured."

The Centre is also responsible for coordinating all vocational rehabilitation training in conjunction with the Service Income Security Insurance Plan and insurer Maritime Life. Right now, there are approximately 1,800 CF members on long-term disability and taking some form of training. "Most recently, we are now responsible for the National Military Cemetery." Anyone who wants to be buried there must register their application with the Centre.

"When we say we are available for injured and retired members and their families, we mean that."

The Centre's most public effort, its 1-800 line, receives approximately 1,200 phone calls a month, providing a host of information to callers. In the last year, the volume of calls has gone down, "but the intensity of need expressed has increased," McLellan said. "Our mandate hasn't changed, but the need of the community has changed and we have taken on additional jobs," such as the Transitions Assistance Program, which seeks to assist members in making the transition from being medically released to a productive civilian life.

The Centre manages 5,000 active cases, which indicates the service has been accepted as a viable option for those seeking assistance. A recent program evaluation shows that "What we are doing is the right thing to do and people served by the Centre have been extremely pleased with the level of service they have received," McLellan said.

"You approach the job with a 'yes first' attitude and you're more likely to be open to the needs of others. I don't like the word no."

McLellan left the helm of the Centre April 1, after navigating the program successfully through its growth stages. "I've had a great deal of fun, and it will be tough to leave, but the function provided by the Centre is an ongoing one, and it is here to stay." ❖

Voilà déjà deux ans que le Centre pour le soutien des militaires blessés ou retraités et de leurs familles a été inauguré en grandes pompes. Les politiques d'administration du Centre et les programmes d'aide à l'intention de ses clients sont maintenant en place, ce qui ne signifie pas que les activités ont ralenti.

« En règle générale, notre rôle est de fournir des services d'information et d'assistance aux militaires blessés et retraités ainsi qu'à leurs familles respectives », de mentionner Rick McLellan, l'ancien directeur de la Direction du soutien aux blessés et de l'administration. Le Centre est le résultat d'une initiative conjointe du ministère de la Défense nationale et d'Anciens combattants Canada. Son personnel répond aux questions des clients, leur offre des services d'aiguillage et d'assistance et tient des bases de données sur tous les renseignements liés aux blessures dans les FC.

« Nous sommes responsables des avis de blessure, des enquêtes sommaires et des commissions d'enquête ayant trait aux blessures et aux rapports sur les blessures dans les FC, ce qui représente environ 10 000 cas par année. »

Lorsque nous recevons un rapport sur une blessure, le personnel du Centre passe à l'action. « L'endroit où vous avez été blessé importe peu, nous le saurons dans les six heures qui suivent. J'assignerai ensuite le cas de la personne blessée à un membre du personnel et lui en confierai la responsabilité. Il en sera responsable jusqu'à ce que le cas de la personne blessée ne demande plus de suivi », d'expliquer Rick McLellan.

Le même message est envoyé au personnel d'Anciens combattants Canada affecté au Centre, qui remplit immédiatement une demande de pension au nom de la personne blessée. « Anciens Combattants Canada paie une pension à partir de la date de la demande et non à partir de la date où vous avez été blessé. Que vous le sachiez ou non, nous faisons une demande en votre nom, aussitôt que les renseignements pertinents nous sont communiqués. Cette mesure améliore de beaucoup la façon dont sont traitées les personnes blessées », de poursuivre Rick McLellan.

Le Centre est aussi responsable de toutes les activités liées à la coordination de la réadaptation

professionnelle à la vie civile, en collaboration avec le Régime d'assurance-revenu militaire et la compagnie d'assurances Maritime Life. Présentement, on compte environ 1 800 membres des FC qui bénéficient d'une assurance-invalidité de longue durée et qui suivent une formation quelconque. « Depuis quelque temps seulement, nous sommes responsables du Cimetière militaire national. » Quiconque souhaite y être inhumé doit en faire la demande au Centre.

« Lorsque nous déclarons que nous sommes à la disposition des militaires blessés et retraités, nous le pensons vraiment. »

Le Centre dispose d'une ligne sans frais et nous recevons environ 1 200 appels par mois de la part de personnes en quête de renseignements. L'an dernier, le nombre d'appels a diminué, mais l'ampleur des besoins s'est accrue. « Notre mandat n'a pas changé, mais les besoins de la collectivité ont changé et nous devons effectuer des tâches supplémentaires, » comme celles liées au Programme d'aide à la reconversion, programme conçu dans le but d'aider les militaires libérés pour raison médicale à passer à une vie civile productive, de souligner Rick McLellan.

Le Centre administre 5 000 cas actifs, ce qui prouve que le service est une option valable pour les personnes en quête d'assistance. Une récente évaluation du programme démontre que « nous sommes sur la bonne voie et que les clients du Centre sont très satisfaits de la qualité des services qu'ils reçoivent », précise Rick McLellan.

« Si au départ vous êtes disposé à répondre "oui" à votre interlocuteur, vous serez plus à même de comprendre ses besoins. J'ai banni le mot "non" de mon vocabulaire », enchaîne-t-il.

Rick McLellan a quitté la barre du Centre le 1er avril, après avoir mené le programme à bon port depuis le début de son périple. « J'ai eu beaucoup de plaisir et il me sera difficile de quitter, mais le Centre fournit des services en permanence et il est là pour de bon », conclut-il. ❖

Canada creates military cemetery

DND has entered into an agreement with Beechwood Cemetery in Ottawa to create and maintain the National Military Cemetery (NMC) of the Canadian Forces. The NMC will be ready for dedication in the summer of 2001.

From that point on, current and former members of the CF who have died in the line of duty or have been honourably discharged will have the option of being buried at the new cemetery. For many military members who, due to frequent postings across Canada, do not feel they have a "hometown" in which they can be buried, the NMC will be a welcomed option.

All current and former CF members who have been honourably discharged and any Canadian veterans of the World Wars and Korea, including merchant seamen, are eligible for burial in the NMC. One immediate family member may also be buried in the same plot as the service member.

The NMC will occupy approximately two hectares of Beechwood Cemetery and can accommodate between 5,000 and 6,000 graves; more if interments are cremated remains. Beechwood is one of the largest veterans' burial sites in Canada and operates as a not-for-profit organization, with facilities including a chapel and crematorium.

The one-time site development cost to DND, including the creation of landscaping and a monument, is estimated at approximately \$700,000. Burial and most associated costs would be borne by the military for serving members and by the estate of veterans and former CF members.

People wishing to be buried in the NMC should register their names early. Eligibility criteria will be verified and approval granted as quickly as possible to avoid bureaucratic delays and minimize stress for bereaved families. There will be no prior selection of plots or allocation of plots by rank, service or regiment. Landscaping work has commenced, and it is intended that the NMC provide a beautiful, dignified resting place for CF members in perpetuity.

All inquiries related to applications for burial in the NMC should be directed to the Director of Casualty Support and Administration, National Military Cemetery Clerk, toll-free in North America at 1-800-883-6094, or local and outside North America, (613) 995-0972.

A DAOD is in final preparation, a website is being established and, in future, brochures will be produced for distribution to bases and units across Canada. ❖

Le Canada se dote d'un cimetière militaire

Le MDN a conclu une entente avec le cimetière Beechwood, à Ottawa, visant à créer et à entretenir le Cimetière militaire national (CMN) des Forces canadiennes. L'inauguration devrait se faire à l'été 2001.

À compter de cette date, les membres en service actif et les membres à la retraite des FC, honorablement libérés, pourront être inhumés au nouveau cimetière, à côté de ceux qui auront donné leur vie au service de la patrie. Plusieurs membres des FC ne sont plus attachés à leur ville natale en raison de leurs nombreuses affectations. Ils pourront maintenant adopter le CMN comme dernière demeure.

Tous les membres actifs et tous les anciens membres des FC, honorablement libérés, ainsi que tous les anciens combattants des deux guerres mondiales et de la guerre de Corée, incluant les membres de la marine marchande, pourront y être inhumés. Un membre de la famille proche d'un militaire pourra aussi être enterré dans le même lot que lui.

Le CMN occupera environ deux hectares du cimetière Beechwood et pourra accommoder entre 5 000 et 6 000 tombes, plus encore si les corps sont incinérés. Le cimetière Beechwood, organisme à but non lucratif, est l'un des plus grands cimetières d'anciens combattants au Canada. Il est doté, entre autres installations, d'une chapelle et d'un crématorium.

Le coût unique de développement du site, soit environ 700 000 \$, y compris l'aménagement paysager et l'érection d'un monument, sera payé par le MDN. Les FC acquitteront les frais d'inhumation des militaires en service actif ainsi que la majeure partie des frais connexes. Dans le cas des anciens combattants et des anciens membres des FC, ces frais incomberont à leur succession.

Les personnes désireuses d'être inhumées au CMN devraient donner leur nom dès maintenant. Les critères d'admissibilité seront vérifiés et l'approbation sera donnée le plus rapidement possible afin d'éviter les délais bureaucratiques et d'atténuer le stress des familles en deuil. Il n'y aura aucune sélection ou attribution de lots au préalable, selon le rang, le service ou le régiment. Les travaux d'aménagement paysager ont débuté et nous prévoyons que le CMN sera un lieu de dernier repos d'une grande beauté et de dignité pour les membres des FC.

Toute demande de renseignements ayant trait aux inhumations au CMN devrait être transmise à la Direction du soutien aux blessés et de l'administration, Cimetière militaire nationale, au numéro de téléphone suivant : 1 800 883-6094 (sans frais en Amérique du Nord), ou au (613) 995-0972 (localement ou à l'extérieur de l'Amérique du Nord).

On apporte la dernière main à une DOAD, un site Internet est en voie d'élaboration et, à l'avenir, des dépliants seront publiés dans toutes les bases et unités, à l'échelle du pays. ❖

CANEX - continued from page 6 >

and children of Canadian Forces members.

Making it count for you

Most retail operators have many strategies to compete for the customer's dollar. So does CANEX. In many cases, CANEX brings you the best price. Other times, they offer customers the best quality for a competitive price, and often, the best brand names available. It has to offer quality, reasonably-priced goods, and still make enough overhead to return much of that revenue to the military community.

Check out these value-added services:

- **The CANEX No Interest Credit Plan** – Customers can purchase big-ticket items with no interest or carrying charges. Currently, 6,642 customers take advantage of the plan. The result? An investment of \$5,100,000 for CANEX.
- **Club Xtra** – 46,000 customers already benefit from this customer loyalty program that lets you accumulate points with most CANEX purchases. Twice a year, Club Xtra members receive gift certificates that can be redeemed for merchandise. During 2000, \$255,000 in Club Xtra gift certificates were mailed out to participating members.
- **The Personal Group Home and Auto Insurance** – With 41,600 policies currently in force, this program is successful with CANEX customers. The group rates and

payment options are competitive, and as the numbers reflect, popular.

- **The CANEX Home Heating Oil Program** – This program gives customers a discount on every litre of home heating oil purchased. During the 1999/2000 heating season, the program sold 26,000,000 litres of home heating oil, which returned \$1,460,000 in direct rebates to its customers.
- **The Simply the Best Program** – This new program guarantees CANEX will always bring you the best price, the best brand and the best quality on key basic food items such as milk, bread, butter, sugar, eggs and apple juice. Expanding on this successful program, the latest products to be added to the list include brand name diapers and Heinz strained baby food.

During the past decade, CANEX has contributed \$26.9 million to base, wing and unit funds, building, in part, new gymnasiums, pools, arenas, field houses, and community centres across the country.

CANEX is committed to bringing the military community an added value, quality retail service. Let us know how we can make your shopping experience better. Visit us at www.canex.ca, drop us a line at hughes.isobel@cfpsa.com or contact us on the Defence Wide Area Network at Hughes I @CFPSA-CANEXHQ@NDHQ. ❖

CANEX - suite de la page 6 >

Nous avons votre intérêt à cœur

La plupart des commerces au détail élaborent des stratégies visant à attirer le client. CANEX en fait de même. Dans plusieurs cas, CANEX offre les meilleurs prix. Parfois, il offre la meilleure qualité à un prix concurrentiel et souvent, il offre les meilleures marques sur le marché. CANEX doit offrir des produits de qualité à des prix raisonnables, tout en générant des profits qui retourneront à la collectivité militaire.

Veillez jeter un coup d'œil aux services à valeur ajoutée que nous offrons :

- **Plan de crédit sans intérêt CANEX** – Les clients peuvent acheter des articles de prix unitaire élevé sans payer d'intérêts ou de frais d'administration. Présentement, 6 642 clients utilisent le plan de crédit, soit un investissement de 5 100 000 \$ de la part de CANEX.
- **Club Xtra** – 46 000 clients bénéficient de ce programme de fidélisation de la clientèle qui vous permet d'accumuler des points pour la plupart des achats que vous faites chez CANEX. Deux fois l'an, les membres du Club Xtra reçoivent des certificats-cadeaux échangeables contre des produits en magasin. En 2000, des certificats-cadeaux du Club Xtra d'une valeur de 255 000 \$ ont été postés aux membres participants.
- **Assurance groupe automobile et habitation** – Présentement, 41 600 polices d'assurance sont en vigueur, ce qui atteste du succès du programme CANEX. Les taux collectifs et les facilités de paiement sont concurrentiels, comme le démontre le nombre d'adhérents.
- **Programme de chauffage au mazout CANEX** – Ce programme offre aux clients un rabais sur chaque litre de mazout à chauffage domiciliaire qu'ils achètent. Au cours de l'exercice 1999-

2000, 26 000 000 de litres de mazout à chauffage domiciliaire ont été vendus et le rabais aux clients a été de l'ordre de 1 460 000 \$.

- **Prix avantageux** – Ce nouveau programme est la garantie que CANEX vous fera toujours bénéficier du meilleur prix, de la meilleure marque et de la meilleure qualité sur les produits alimentaires de base, comme le lait, le pain, le beurre, le sucre, les œufs et le jus de pomme. Le programme inclura bientôt des marques connues de couches et les aliments en purée pour bébé Heinz.

Au cours de la dernière décennie, CANEX a versé un montant de 26,9 millions de dollars au fonds des bases, des escadres et des unités, contribuant ainsi à la construction, partout au pays, de nouveaux gymnases, de piscines, d'arénas, de stades, de complexes sportifs et de centres communautaires.

CANEX s'est engagé à offrir à la collectivité militaire un service de qualité à valeur ajoutée. Visitez notre site Web au www.canex.ca, faites-nous parvenir un courriel à hughes.isobel@cfpsa.com ou encore communiquez avec nous par le biais du Réseau étendu de la Défense à Hughes I @CFPSA-CANEXHQ@NDHQ. ❖