

Programme de soutien aux familles des militaires

Plan opérationnel

*Rédigé en partenariat avec
Directeur Services de soutien aux familles des militaires
et
HDP Group Inc.*

Le 12 septembre 1997

- 1) Les annexes ne sont pas incluses.
- 2) Pour les mesures prises jusqu'ici par suite des recommandations, veuillez communiquer avec le bureau du Directeur - Services aux familles des militaires (DSFM) au (613) 992-0255.

Table des matières

Tables des matières	i
Avant-propos	v
Section 1:	
Protocole d'entente des CRFM	1
1.1 Introduction	2
1.2 Articles du Protocole d'entente	2
1.2.1 Titre du protocole d'entente	2
1.2.2 Lieu de l'exécution des travaux	2
1.2.3 Vérification du rendement	2
1.2.4 Ordre de priorité des documents	3
1.2.5 Énoncé de travail	3
1.2.6 Période visée par le protocole d'entente	3
1.2.7 Pouvoir de conclure l'entente	3
1.2.8 Agent de projet des CRFM	3
1.2.9 Effets à livrer	3
1.2.10 Modalités de l'affectation des fonds	4
1.2.11 Mode de paiement	4
Section 2:	
Financement des programmes du CRFM	5
2.1 Collaboration et coordination de la prestation de services	6
2.2 Sources de financement autres que les FC	6
2.3 Financement accordé par les FC	6
2.3.1 FC, par l'intermédiaire du commandant local	6
2.3.2 FC, grâce aux fonds consacrés au PSFM	7
2.4 Besoins en personnel	10
2.5 Frais de prestation des services	12
2.6 Projets ponctuels et pilotes	12
2.7 Modalités en matière de rapports	12
2.8 Vérification du PSFM	12

Section 3:

Services essentiels et secondaires assurés dans le cadre des cinq programmes autorisés du Programme de soutien aux familles des militaires (PSFM)	13
3.1 Programmes autorisés du PSFM	14
3.2 Services essentiels assurés dans le cadre d'un programme	14
3.3 Critères régissant les services essentiels	14
3.4 Services secondaires assurés dans le cadre d'un programme	14
3.5 Services facultatifs	15

Section 4:

Description des programmes autorisés et des services qui le composent	16
4.1 Services offerts dans le cadre du Programme de renseignements et de recommandation.....	17
4.1.1 Promotion du programme	17
4.1.2 Diffusion de l'information	17
4.1.3 Éducation au public	17
4.1.4 Recommandations	17
4.2 Services offerts dans le cadre du Programme d'éducation et d'amélioration de la qualité de vie.....	18
4.2.1 Soutien au déploiement.....	18
4.2.2 Ateliers et activités spéciales.....	18
4.2.3 Groupes de soutien.....	18
4.3 Services offerts dans le cadre du Programme à l'intention des enfants et des jeunes.....	19
4.3.1 De 0 à 5 ans.....	19
4.3.2 De 6 à 12 ans.....	20
4.3.3 De 13 à 18 ans.....	21
4.3.4 Besoins particuliers des enfants et des adolescents	21
4.4 Programme d'intervention en situation de crise	22
4.4.1 Intervention pendant la phase critique	22
4.4.2. Intervention après la phase critique	22
4.5 Programme de formation et de participation des bénévoles	23

Section 5:

Normes de service minimales s'appliquant aux programmes	24
5.1 Normes s'appliquant à tous les services assurés dans le cadre des programmes ...	25
5.2 Normes minimales s'appliquant au Programme de renseignements et de recommandations	25
5.2.1 Promotion du programme	25
5.2.2 Diffusion de l'information	26
5.2.3 Liaison avec la communauté	26
5.2.4 Éducation au public	26
5.2.5 Recommandations	27
5.3 Normes minimales s'appliquant au Programme d'éducation et d'amélioration de la qualité de vie.....	28
5.3.1 Soutien au déploiement.....	28
5.3.2 Ateliers/Événements spéciaux	28
5.3.3 Groupes de soutien.....	28
5.4 Normes minimales s'appliquant au Programme à l'intention des enfants et des jeunes.....	29
5.4.1 De 0 à 5 ans.....	29
5.4.2 De 6 à 12 ans.....	29
5.4.3 De 13 à 18 ans.....	30
5.4.4 Besoins particuliers.....	30
5.5 Normes minimales s'appliquant au Programme d'intervention en situation de crise	31
5.5.1 Évaluation	31
5.5.2 Recommandations	31
5.5.3 Fonds d'urgence	31
5.5.4 Services de relève	31
5.5.5 Refuges d'urgence	32
5.5.6 Service d'écoute téléphonique.....	32
5.5.7 Groupes de soutien.....	32
5.5.8 Soutien d'urgence	32
5.5.9 Équipe d'intervention d'urgence.....	32
5.5.10 Services de counseling professionnel à court terme	33
5.5.11 Centre de documentation et base de données sur les ressources.....	33
5.5.12 Activités éducatives	33
5.6 Normes minimales s'appliquant au Programme de formation et de participation des bénévoles	34

Section 6:

Critères et méthodes de vérification des services offerts dans le cadre des programmes..... 36

6.1	Programme de renseignements et de recommandations	37
6.1.1	Bulletin d'information	37
6.1.2	Brochures, dépliants, exposés, vidéos, événements spéciaux	38
6.1.3	Diffusion de l'information	39
6.1.4	Éducation au public	41
6.1.5	Recommandations	41
6.2	Programme d'éducation et d'amélioration de la qualité de vie	42
6.2.1	Soutien au déploiement.....	42
6.2.2	Ateliers/Événements spéciaux	43
6.2.3	Groupes de soutien.....	43
6.3	Programme à l'intention des enfants et des jeunes	45
6.4	Programme d'intervention en situation de crise	47
6.4.1	Services de recommandations	47
6.4.2	Services de soutien : fonds d'urgence, services de relève, refuge d'urgence, service d'écoute téléphonique, groupes de soutien.....	47
6.4.3	Soutien d'urgence	48
6.4.4	Visites à domicile en cas d'urgence	49
6.5	Programme de formation et de participation des bénévoles	50

Avant-propos

Comme l'explique en détail l'O AFC 56-40, les Forces canadiennes ont pour principe d'aborder de façon coordonnée, uniforme et efficace l'appui accordé par l'entremise du Programme de soutien aux familles des militaires à tous les endroits où sont affectées en nombre important de familles de membres des FC.

L'objectif du PSFM est de favoriser la santé et le bien-être, de fournir les informations et les recommandations nécessaires, d'aider à prévenir l'effondrement des personnes, des familles et des communautés, d'atténuer le stress causé par le mode de vie, d'accroître les habiletés d'adaptation et d'aider les personnes et les familles en détresse. Le programme atteint son objectif par le biais des services d'un personnel professionnel et de bénévoles travaillant dans des Centres de ressources pour les familles des militaires (CRFM) dans les cinq secteurs de programmes autorisés, soit les renseignements et les recommandations, les services à l'intention des enfants et des jeunes, les services d'éducation y compris le soutien au déploiement, l'intervention en situation de crise et la formation et la participation des bénévoles.

Dans la plupart des endroits, le CRFM est dirigé par un conseil d'administration constitué en société et dont les membres sont élus. Au moins 51 p. 100 du conseil se compose de conjointes ou de conjoints civil(e)s de membres des FC, alors que la plupart des postes restants sont occupés par des membres des FC. Le conseil d'administration est un employeur indépendant qui est financé de façon à lui permettre de travailler en partenariat avec le commandant local afin de servir les familles des militaires. La composition du conseil d'administration reconnaît la contribution apportée par les conjointes et les conjoints aux missions des FC et la nécessité d'assurer la participation directe de ces personnes aux événements qui exercent un impact considérable sur leurs vies. À quelques endroits, des conseils consultatifs jouent un rôle semblable à celui des conseils d'administration constitués en sociétés.

Un important examen du PSFM a été effectué en 1995-1996 par le Chef - Service d'examen (CR Ex), qui a comporté de vastes consultations avec le personnel des commandements des bases et des escadrons, avec les conseils d'administration et les membres du personnel des CRFM, ainsi qu'avec les membres des familles des militaires. L'examen du CR Ex a reconnu la valeur et les réalisations du PSFM, tout en suggérant que des changements devraient être apportés dans le but d'atteindre le but établi, celui d'aborder de façon coordonnée, uniforme et efficace l'appui accordé aux familles des militaires, qui devrait être assuré d'une façon plus professionnelle et équitable.

On peut répartir les quarante-six recommandations contenues dans l'examen du CR Ex en quatre secteurs importants :

- a. un financement spécifique et équitable des CRFM;
- b. des services essentiels clairement définis devant être assurés par tous les CRFM et des services secondaires aussi importants, au besoin;

- c. une évaluation plus structurée permettant de mesurer l'efficacité des services assurés par les CRFM dans les cinq secteurs du programme; et
- d. certaines modifications du mode de fonctionnement des CRFM.

Le présent Plan opérationnel du PSFM a été établi en grande partie pour répondre à l'examen du CR Ex. Il a fait appel à la participation de tous les groupes intéressés : les commandements, les bases, les escadres, les conseils d'administration et les conseils consultatifs et le personnel des CRFM et les utilisateurs des services.

Le Plan opérationnel définit en détail les services essentiels qui doivent être assurés par tous les CRFM et les services secondaires qui peuvent être offerts si le conseil d'administration ou le conseil consultatif et le commandant local les demandent et les approuvent. Le plan décrit la formule de financement des services essentiels, tout comme la possibilité de négocier un financement additionnel pour les services secondaires le cas échéant. Les niveaux minimums de service sont indiqués de façon détaillée, de même que la façon de procéder à des vérifications internes et externes.

Le Plan opérationnel présente un protocole d'entente concernant le niveau de service devant être signé par la DSFM, au nom du SMA(Per), et par le conseil d'administration ou conseil consultatif du CRFM, avec l'accord nécessaire et entier du commandant local et du quartier général de commandement au besoin. En même temps que le présent protocole d'entente garantit au conseil d'administration et conseils consultatifs un certain niveau de financement fourni par la DSFM en échange d'un engagement à assurer les services convenus, il décrit également l'appui que le commandant local accepte d'assurer en termes d'installations. Finalement le Plan opérationnel propose un mode de présentation d'un plan d'activités détaillé que le CRFM peut utiliser pour décrire ses plans et exprimer ses besoins perçus au commandant local et à la DSFM.

Le Plan opérationnel est disponible dans les deux langues officielles. Si vous avez besoin d'en recevoir un exemplaire dans l'autre langue officielle, il suffit de vous adresser à la DSFM. La DSFM accueillera en tout temps les suggestions visant à améliorer les éditions futures du Plan opérationnel du PSFM.

J.F.J. Jamieson
Directeur du soutien aux familles des militaires
Agence de soutien du personnel des Forces canadiennes

Section 1: Protocole d'entente des CRFM

La section 1 du Plan opérationnel, avec l'annexe A : Lignes directrices relatives au financement, aux installations et au protocole d'entente, ainsi que le Plan d'activités approuvé tel que décrit dans l'annexe B, constituent le Protocole d'entente. Ce protocole d'entente décrit les services que doit assurer le CRFM en partenariat avec le commandant de la base, de l'escadre, de la station, du détachement ou de l'unité conformément aux normes et aux principes directeurs établis par la DSFM, de même que le soutien financier et autre accepté par le commandant local et la DSFM¹.

Alors que la section 1, avec les annexes A et B, constituent le Protocole d'entente, toutes les autres sections du présent Plan opérationnel fournissent les détails nécessaire à la mise en oeuvre de toutes les dispositions du Protocole d'entente.

¹ *Dans certains cas, le quartier général de commandement pourrait vouloir obtenir la confirmation du Plan d'activités par le commandant local avant de le présenter à la DSFM pour faire confirmer le financement.*

Programme de soutien aux familles des militaires - Protocole d'entente

1.1 Introduction

Dans le but d'améliorer la gestion et l'exécution du Programme de soutien aux familles des militaires (PSFM), le Directeur du soutien aux familles des militaires (DSFM) est en voie de conclure une entente officielle entre les Forces canadiennes (FC), représentées par le DSFM, et les commandants de base, d'escadre, station, de détachements ou d'unités (commandants locaux) compétents, d'une part, et les conseils d'administration ou conseils consultatifs des Centres de ressources pour les familles des militaires (CRFM) compétents, d'autre part. Le présent Protocole d'entente établit de façon détaillée la nature et la portée des programmes offerts, les normes minimales de prestation des services et les critères et méthodes de vérification des programmes. Dans le présent document, intitulé le Plan opérationnel du Programme de soutien aux familles des militaires, on présente le libellé d'un protocole d'entente, une formule de financement, la définition des programmes ainsi que des services connexes, les normes minimales de prestation des services et les lignes directrices relatives à la vérification des programmes.

1.2 Articles du Protocole d'entente

Voici les différents articles du Protocole d'entente.

1.2.1 Titre du Protocole d'entente

Programme de soutien aux familles des militaires - Protocole d'entente.

1.2.2 Lieu de l'exécution des travaux

Les CRFM assurent les services prévus dans le cadre des programmes à même ou près des installations fournies par le commandant local dans les bases, escadres, stations, détachements ou unités désignés des Forces canadiennes (FC).

1.2.3 Vérification du rendement

Un représentant des Forces canadiennes (le DSFM ou la personne qu'il aura désignée) pourra vérifier si les politiques et les normes de service relatives aux programmes de la DSFM ont

été respectées et si les fonds des FC ont été gérés efficacement, avant ou après le versement du paiement au Centre de ressources pour les familles des militaires en vertu des modalités du présent protocole d'entente.

1.2.4. Ordre de priorité des documents

Les documents énumérés ci-après font partie intégrante du Protocole d'entente avec le PSFM :

1. La section 1 du présent document (le Plan opérationnel du Programme de soutien aux familles des militaires), qui établit les conditions diverses de l'entente conclue entre le Centre de ressources pour les familles des militaires, le commandant local et le Directeur du soutien aux familles des militaires;
2. l'annexe A : Lignes directrices relatives au financement, aux installations et au protocole d'entente; et
3. Le Plan d'activités annuel du CRFM, conformément à l'annexe B du Plan opérationnel du PSFM.

1.2.5 Énoncé de travail

Le Centre de ressources pour les familles des militaires devra exécuter le travail qu'il a proposé, tel que décrit dans le Plan d'activités annuel (fondé sur l'annexe B du présent document) préparé par le CRFM et approuvé par le commandant local et la DSFM.

1.2.6 Période visée par le Protocole d'entente

Les stipulations du présent Protocole d'entente visent la période qui s'écoule entre le 1^{er} avril et le 31 mars de l'année financière indiquée dans le Plan d'activités annuel.

1.2.7 Pouvoir de conclure l'entente

La personne qui détient le pouvoir de conclure l'entente est le Directeur soutien aux familles des militaires. C'est lui qui est chargé de la gestion de la présente entente. Toute modification du protocole d'entente doit être autorisée par écrit par la DSFM.

1.2.8 Agent de projet des CRFM

L'agent de projet du CRFM, agissant au nom du CRFM est :

Le conseil d'administration ou conseil consultatif du _____CRFM (organisme)
_____(adresse)

La personne-ressource, le (la) président(e) du conseil d'administration ou du conseil consultatif :

_____ (nom)
_____ (titre)

1.2.9 Effets à livrer

Les effets suivants seront fournis lors de l'exécution de l'entente :

- (i) les services essentiels prévus dans le cadre des programmes, tels qu'ils sont décrits aux sections 3 et 4 du présent document, lesquels services doivent être conformes aux normes minimales de prestation des services décrites à la section 5;

- (ii) les services secondaires, tels qu'ils sont décrits aux sections 3 et 4 du présent document, lesquels services doivent être conformes aux normes minimales de prestation des services décrites à la section 5, lorsqu'ils sont approuvés par le commandant local et lorsque les fonds nécessaires sont disponibles pour le PSFM;
- (iii) les vérifications du programme, telles qu'elles sont décrites à la section 6;
- (iv) les rapports établis conformément aux lignes directrices de la DSFM.

Les services facultatifs, autorisés par le conseil d'administration ou conseil consultatif et appuyés par le commandant local et assurés par le CRFM, ne doivent pas entraver la capacité du CRFM d'assurer les services essentiels et secondaires et ne doivent pas utiliser de ressources réservées aux services essentiels et secondaires.

1.2.10 Modalités de l'affectation des fonds

En attendant l'exécution satisfaisante par le CRFM de toutes ses obligations en vertu du présent protocole d'entente, on accordera à l'agent de projet du CRFM des fonds conformes aux niveaux établis à la section 2 du Plan opérationnel du PSFM et convenus dans le Plan d'activités signé, établi en se fondant sur l'annexe B du Plan opérationnel du PSFM et présenté par le CRFM. De plus, l'agent de projet du CRFM pourra utiliser les installations et les services décrits à l'annexe A du Plan opérationnel du Programme de soutien aux familles des militaires : Lignes directrices relatives au financement, aux installations et au protocole d'entente. Aucune augmentation du prix des travaux résultant de changements, de modifications ou de différences d'interprétation du protocole d'entente ne sera autorisée ni versée au CRFM, à moins que ces changements, modifications et interprétations n'aient été approuvés par la personne qui détient le pouvoir de conclure l'entente avant d'être intégrés aux travaux.

1.2.11 Mode de paiement

Des paiements seront effectués pour les étapes franchies, selon le calendrier suivant :

<u>Montant</u>	<u>Échéance</u>
25 %	1 ^{er} avril
25 %	1 ^{er} juillet
25 %	1 ^{er} octobre
25 %	1 ^{er} janvier

pourvu que :

- (i) le CRFM ait d'abord présenté tous les rapports mensuels et annuels conformément aux lignes directrices de la DSFM;
- (ii) le CRFM ait procédé à une vérification interne continue, conformément à la section 6 du présent document;
- (iii) le CRFM ait participé, au moins une fois à tous les trois ans, à une vérification des programmes commandée par la DSFM;

- (iv) l'agent de projet ait certifié que tous les travaux/effets livrés sont conformes au plan d'activités présenté pour l'exercice financier.

Section 2:

Financement des programmes du CRFM

La présente section décrit le financement des programmes autorisés offerts par les CRFM.

Financement des programmes

2.1 Collaboration et coordination de la prestation de services

Le CRFM fera tout en son possible pour coordonner la prestation de ses services dans le cadre des divers programmes avec les autres services de la base et organismes communautaires et aidera des partenaires de la base et de la communauté à adapter la prestation de leurs services afin de mieux servir les besoins des familles de militaires. Il pourrait être nécessaire de présenter un programme d'orientation destiné aux professionnels afin que ces derniers connaissent bien les exigences particulières du mode de vie des militaires et qu'ils sachent en tenir compte. Il incombe au conseil d'administration ou au conseil consultatif du CRFM de s'assurer, par le biais de principes directeurs et en faisant preuve d'un sens de leurs responsabilités en matière de ressources financières, que les familles des militaires jouissent d'un niveau suffisant de services d'une façon économique.

2.2 Sources de financement autres que les FC

Les subventions fédérales, provinciales et municipales constituent d'importantes sources de financement des programmes des CRFM. Les subventions, les droits d'utilisation, les activités de levée de fonds et les dons sont essentiels au maintien des services offerts

Les fonds publics ne sont pas disponibles pour le financement des postes ou des activités des CRFM rattachés aux programmes facultatifs (non autorisés) ni ne devraient être utilisés à cette fin. Le financement de ces programmes doit provenir de sources telles que les droits d'utilisation, les dons, la levée de fonds, les subventions fédérales, provinciales ou municipales et les fonds non publics.

2.3 Financement accordé par les FC

Les FC sont chargées de fournir les ressources financières (SMA (Per)/DSFM) et les ressources matérielles (commandant local) nécessaires pour permettre aux CRFM d'assurer la prestation des services essentiels et, s'ils sont autorisés, des services secondaires conformément au protocole d'entente conclu avec le CRFM. Le commandant local, s'il le désire, peut permettre l'affectation à des programmes facultatifs ou enrichis de fonds additionnels autres que ceux qui sont nécessaires pour obtenir les installations, les services, le matériel et les fournitures indiqués dans le Plan d'activités.

2.3.1 Les FC, par l'intermédiaire du commandant local, se sont engagées à utiliser les fonds publics ou les installations publiques, conformément aux documents A-PS-110-001/AG-002 et 003, et sont autorisées à le faire, pour fournir ce qui suit :

- i. les **installations matérielles** nécessaires pour loger les programmes des CRFM et les services administratifs;
- ii. le **meublement et le matériel** dont ont besoin les CRFM pour assurer les services prévus dans le cadre des cinq programmes de soutien du public approuvés. Ces programmes sont les suivants : Renseignements et recommandations, Enfants et jeunes, Éducation et amélioration de la qualité de vie, Intervention en situation de crise et Formation et participation des bénévoles;
- iii. les **frais d'entretien liés aux installations, au meublement et au matériel** susmentionnés, et
- iv. les services (impression et traduction des brochures publicitaires du CRFM et de ses programmes), les services publics, les fournitures (papeterie ordinaire) et les services de sécurité.

Bien que le CRFM soit dirigé par un conseil d'administration ou conseil consultatif indépendant, il doit être traité comme une section de la base ou de l'escadre en ce qui concerne l'affectation des installations, du meublement, du matériel et des services susmentionnés.

2.3.2 Les FC, grâce aux fonds consacrés au PSFM, se sont engagées à utiliser les fonds publics, et sont autorisées à le faire, pour assumer les dépenses suivantes :

- i. **les frais d'exploitation liés uniquement au fonctionnement et à l'entretien (F & E) des cinq programmes** mentionnés précédemment. Les principaux frais de F & E comprennent l'assurance de responsabilité civile pour le conseil d'administration ou conseil consultatif, les honoraires professionnels versés aux avocats, aux vérificateurs et aux comptables, les frais de publicité et de communication; les fournitures de bureau à caractère particulier (en-têtes de lettres et les cartes d'affaires du CRFM), les documents de sécurité nécessaires aux bénévoles, les frais de location et de crédit-bail se rapportant au matériel et les fournitures qui ne peuvent pas être obtenues par l'entremise des services de la base ou de l'escadre, le perfectionnement professionnel du personnel du CRFM et des membres du conseil d'administration ou du conseil consultatif, la formation des bénévoles et les dépenses des comités.

Le tableau qui suit illustre les fonds attribués aux CRFM au titre des frais de F & E liés uniquement aux CRFM. Ce financement est proportionnel aux dimensions de la population des FC desservies. On pourra y ajouter les fonds obtenus d'autres sources.

Nombre de membres de la Force régulière des FC dans la base	Fonds attribués au titre des frais de F & E à caractère particulier
50 à 100 (dans le cas des bases comptant moins de 50 membres de la Force régulière, l'affectation sera calculée proportionnellement)	15 000 \$
de 101 à 500	20 000 \$
de 501 à 1 000	25 000 \$
de 1 001 à 1 500	30 000 \$
de 1 501 à 2 500	35 000 \$
de 2 501 à 4 000	40 000 \$
de 4 001 à 5 500	45 000 \$
de 5 501 à 7 000	50 000 \$
plus de 7 001	55 000 \$

Conformément à la politique du PSFM concernant la facilitation des programmes, les FC accordent des **affectations suffisantes pour assurer l'efficacité de la gestion et de la coordination des activités essentielles du CRFM et des activités et services secondaires approuvés**. Les affectations doivent être justifiées par le plan d'activités annuel et seront calculées de façon proportionnelle afin de prévoir les exigences de la coordination des programmes en se fondant sur le barème suivant :

Financement des programmes

11

Membres de la Force régulière des FC des servis par le CRFM	Gestion et coordination du CRFM	Renseignements et recommandations	Éducation et amélioration de la qualité de vie	Enfants et jeunes	Intervention en situation de crise	Formation et participation des bénévoles	Total
plus de 7 001	137 188	97 500	73 125	97 500	73 125	97 500	575 938

Le présent barème a été établi en fonction des hypothèses suivantes :

1. Les endroits où se trouve une concentration de moins de 50 membres de la Force régulière des FC (ou moins de 30 familles) ne justifient pas normalement l'établissement d'un Centre de ressources pour les familles des militaires. Lorsque se présentent des circonstances exceptionnelles et lorsque toutes les parties concernées en conviennent (représentants des familles, le commandant local, l'EC et la DSFM), on pourra établir un CRFM. Dans ce cas, le financement devra être calculé au prorata en fonction du plan d'activités et conformément au présent tableau.
2. Les taux de déploiement correspondent à 10 p. 100 du nombre de membres des FC à plein temps affectés à la base. Lorsque le taux de déploiement dépasse ce niveau, le niveau d'aide sera déterminé en fonction du nombre de membres du personnel en déploiement. Afin de tenir compte d'un taux de déploiement supérieur à 10 p. 100, le CRFM négocie chaque année avec la DSFM l'octroi de fonds supplémentaires par le biais du processus annuel d'établissement du plan d'activités. Ces fonds ne peuvent être inférieurs à 12 187 \$ ni supérieurs à 48 750 \$.
3. Tous les services offerts sont des services essentiels; aucune somme n'est prévue pour les services secondaires. Ces derniers seront financés uniquement si aucun service de soutien de nature semblable n'est assuré dans une communauté civile située à une distance raisonnable de la base et dans laquelle on peut se rendre dans des délais raisonnables, et si le conseil d'administration ou conseil consultatif et le commandant local s'accordent pour en reconnaître la nécessité. Lorsque des services secondaires sont autorisés par le plan d'activités annuel, le CRFM peut demander des fonds supplémentaires pour répondre aux besoins manifestes. L'aide financière offerte pour les services secondaires oscillera entre 12 187 \$ et 97 500 \$.

2.4 Besoins en personnel

Les affectations au titre des programmes ont pour but d'assurer la gestion et la coordination efficaces de ces derniers. On a relevé les besoins en personnel suivants (nota : il s'agit de journées-personnes plutôt que de postes) pour la gestion des services essentiels et la coordination des activités générales des CRFM.

Besoins en personnel pour les services secondaires

1. Pour la prestation des services secondaires, il peut être nécessaire d'ajouter de 0,25 à 2 personnes dans un programme donné, et l'obtention de fonds supplémentaires peut être négociée chaque année par le biais de la planification des activités, en se fondant sur le besoin manifeste du service secondaire en question.
2. Les endroits où se trouve une concentration de moins de 50 membres de la Force régulière des FC (ou moins de 30 familles) ne justifient pas normalement l'établissement d'un Centre de ressources pour les familles des militaires. Lorsque se présentent des circonstances exceptionnelles et lorsque toutes les parties concernées en conviennent (représentants des familles, commandant local, l'EC et la DSFM), on pourra établir un CRFM. Dans ce cas, le financement devra être calculé au prorata en fonction du plan d'activités et

conformément au présent tableau.

Affectations de personnel (Jours/semaines-personnes)

Nombre de membres de la Force régulière des FC affectés à la base	Gestion et coordination du CRFM <i>DE - directeur exécutif, AA - adjoint administratif</i>	Renseignements et recommandations	Éducation et amélioration de la qualité de vie	Enfants et jeunes	Intervention en situation de crise	Formation et participation des bénévoles
de 50 à 100 <i>(Dans le cas des bases comptant moins de 50 membres, les chiffres seront calculés proportionnellement)</i>	DE 2,5 AA 1,5	2,5	1	2,5	1	1,5
de 101 à 500	DE 3,0 AA 2,5	2,5	2,5	2,5	2	2,5
de 501 à 1 000	DE 5,0 AA 5,0	2,5	2,5	5	2,5	2,5
de 1 001 à 1 500	DE 5,0 AA 5,0	4	3	5	3	5
de 1 500 à 2 500	DE 5,0 AA 7,5	5	5	5	5	5
de 2 501 à 4 000	DE 5,0 AA 7,5	5	5	10	5	5
de 4 001 à 5 500	DE 5,0 AA 10,0	7,5	5	10	5	7,5
	DE 5,0					

Financement des programmes

15

Nombre de membres de la Force régulière des FC affectés à la base	Gestion et coordination du CRFM <i>DE - directeur exécutif, AA - adjoint administratif</i>	Renseignements et recommandations	Éducation et amélioration de la qualité de vie	Enfants et jeunes	Intervention en situation de crise	Formation et participation des bénévoles
de 5 501 à 7 000	AA 10,0	7,5	7,5	10	7,5	7,5
plus de 7 001	DE 5,0 AA 10,0	10	7,5	10	7,5	10

2.5 Frais de prestation des services

Les frais des programmes liés à la prestation directe des services (p. ex., services de garde d'enfants, moniteurs, matériel, frais d'exploitation et ainsi de suite) seront payés à l'aide des sommes recueillies par le biais de subventions, de l'imposition de droits d'utilisation, d'activités de levée de fonds et de dons.

2.6 Projets ponctuels et pilotes

Les services et activités qui n'ont pas été reconnus comme étant des services essentiels ou des services secondaires approuvés du CRFM seront considérés comme des services facultatifs devant être financés et dotés en personnel à partir des fonds levés à cette fin particulière. S'il est acceptable de considérer le service ou l'activité comme un projet pilote offrant la possibilité d'améliorer les services ou la prestation des services de tous les CRFM, ou si un besoin manifeste de la communauté n'est pas comblé par le biais des services essentiels et secondaires, le CRFM, avec l'appui du commandant local peut présenter une proposition séparée accompagnée d'une demande de financement à la DSFM, qui en fera l'étude. L'appui financier accordé sera sous réserve de l'approbation de la proposition et de la disponibilité de fonds pouvant être consacrés à cette fin.

2.7 Modalités en matière de rapports

Chaque CRFM est tenu de :

- dresser un plan d'activités annuel qui décrit les activités prévues en termes de gestion, de ressources humaines et de finances pour l'exercice financier à venir;
- soumettre chaque année les registres financiers à une vérification par un vérificateur externe et transmettre à la DSFM une copie du rapport du vérificateur, en même temps que le procès-verbal de l'assemblée générale annuelle et le rapport annuel du CRFM, au plus tard un mois après l'assemblée générale annuelle du CRFM;
- présenter des rapports réguliers conformes aux lignes directrices de la DSFM, qui font état de la mesure dans laquelle les activités en matière de gestion, de ressources humaines et de finances prévues dans le plan d'activités annuel ont été conformes à ce plan;
- présenter des statistiques concernant le taux d'utilisation des programmes du CRFM par la communauté et le degré de participation des bénévoles à ces programmes;
- présenter un rapport sommaire de fin d'exercice conformément aux exigences de la DSFM.

2.8 Vérification du PSFM

La DSFM commandera, au moins une fois tous les trois ans, une vérification imprévue des

programmes autorisés dans chaque CRFM, de la prestation des services liés à ces programmes, de la gestion et du respect de ses lignes directrices.

Section 3:
Services essentiels et secondaires assurés
dans le cadre des cinq programmes autorisés
du Programme de soutien aux familles des
militaires (PSFM)

La présente section établit et définit les critères reconnus des services essentiels et secondaires assurés dans le cadre des cinq programmes autorisés du Programme de soutien aux familles des militaires.

Services essentiels et secondaires assurés

dans le cadre des cinq programmes autorisés

du Programme de soutien aux familles des militaires (PSFM)

3.1 Programmes autorisés du PSFM

Les cinq *programmes autorisés* sont les suivants :

- Programme de renseignements et de recommandations;
- Programme d'éducation et d'amélioration de la qualité de vie;
- Programme à l'intention des enfants et des jeunes;
- Programme d'intervention en situation de crise;
- Programme de formation et de participation des bénévoles.

3.2 Services essentiels assurés dans le cadre d'un programme

Par **service essentiel**, on entend un service conforme au mandat du Programme de soutien aux familles des militaires (PSFM) qui doit absolument être assuré dans chaque Centre de ressources pour les familles des militaires (CRFM).

3.3 Critères régissant les services essentiels

Un service essentiel :

- est propre aux besoins créés par le mode de vie particulier de la famille militaire;
- favorise le déploiement et l'efficacité opérationnelle globale du personnel des FC;
- contribue au bien-être et à la qualité de vie des familles des militaires;
- favorise l'habilitation et la participation;
- répond à un besoin manifeste;
- satisfait les normes minimales établies par la DSFM;
- est mis en oeuvre à l'aide de modes de prestation proactifs.

3.4 Services secondaires assurés dans le cadre d'un programme

Par **service secondaire**, on entend un service qui satisfait les mêmes critères qu'un service essentiel, mais qui, bien qu'il soit autorisé, n'est pas obligatoire dans tous les contextes. Un

service secondaire satisfait les besoins particuliers d'une communauté locale et, lorsqu'un tel service est assuré, il revêt la même importance qu'un service essentiel. Les services secondaires dont la nécessité a été reconnue et justifiée dans le plan d'activités annuel du conseil d'administration ou du conseil consultatif du CRFM et qui sont approuvés par le commandant local seront financés par la DSFM s'il reste des fonds à cet effet.

3.5 Services facultatifs

Par *service facultatif*, on entend un service qui n'est pas financé par le PSFM. Lorsqu'il est offert, il est approuvé par le commandant local et financé par le conseil d'administration ou le conseil consultatif local par le biais de subventions fédérales, provinciales ou municipales, d'activités de levée de fonds, de dons et de l'imposition de droits d'utilisation. Il s'agit d'un service complémentaire dans le cadre du mandat du CRFM.

Section 4:
Description des programmes autorisés
et
des services qui les composent

Les services assurés dans le cadre de chaque programme sont décrits en termes généraux.

Description des programmes et des services qui les composent

4.1 Services offerts dans le cadre du Programme de renseignements et de recommandations

Grâce au *Programme de renseignements et de recommandations*, le CRFM fait connaître ses propres programmes, services et activités, ainsi que ceux qui sont disponibles au sein de la communauté, en diffusant de l'information et en assurant l'accès à un centre de documentation ainsi que des services d'extension communautaire et de recommandations. Tous les services suivants prévus dans le cadre du programme constituent des *services essentiels*.

4.1.1 Promotion du programme

Les CRFM font connaître les services et les ressources qu'ils offrent à la communauté des FC à l'aide de la mise en disponibilité et de la distribution :

- d'un bulletin d'information;
- d'articles dans le journal de la base;
- de brochures ou de dépliants;
- de vidéos, d'exposés, événements spéciaux.

4.1.2 Diffusion de l'information

Grâce à des méthodes proactives de communication et de diffusion de la documentation, le CRFM fournit des renseignements aux communautés des FC et aux secteurs de la communauté civile desservant la communauté des membres des FC au sujet :

- du CRFM;
- de la base;
- de la communauté des FC.

4.1.3 Éducation au public

Les CRFM font des efforts proactifs afin de faire connaître aux familles des militaires les services à leur disposition à l'aide :

- de visites à domicile;
- de services d'accueil destinés aux nouveaux arrivants;
- d'événements spéciaux.

4.1.4 Recommandations

Les CRFM assurent des services de recommandations aux familles des militaires par le biais de :

- la tenue d'une base de données sur les ressources;
- l'établissement de relations professionnelles avec d'autres organismes.

4.2 Services offerts dans le cadre du Programme d'éducation et d'amélioration de la qualité de vie

Le mandat du *Programme d'éducation et d'amélioration de la qualité de vie* consiste à améliorer tous les aspects de la vie des familles des militaires au moyen de la diffusion de renseignements, de la tenue d'ateliers et du parrainage de groupes de soutien préventif.

4.2.1 Soutien au déploiement

Tous les aspects du soutien au déploiement sont considérés comme un *service essentiel*. Les CRFM, en collaboration avec le personnel compétent de la base, c'est-à-dire le groupe arrière, facilitent l'adaptation de la famille en cas de déploiement d'un membre au moyen de :

- la tenue de séances d'information préalables au déploiement;
- la mise sur pied d'un service d'écoute téléphonique;
- la tenue de séances d'information à la suite du déploiement pour faciliter la réintégration;
- la prestation de services de soutien en cas d'urgence.

4.2.2 Ateliers et événements spéciaux

Sont considérés comme des services *essentiels* les aspects des ateliers et des événements spéciaux destinés à répondre aux besoins minimums relevés. Sont considérés comme des services *secondaires* (ou facultatifs) les aspects des ateliers et des événements spéciaux qui vont au-delà des besoins minimums. Les CRFM favorisent la prestation d'une formation liée à l'emploi et offrent des occasions de formation personnelle et des activités de perfectionnement axées sur la famille qui permettent de développer les compétences et aptitudes personnelles et interpersonnelles en fonction des besoins signalés dans la communauté.

4.2.3 Groupes de soutien

L'établissement et le maintien de liens avec des groupes de soutien communautaires sont considérés comme des *services essentiels*; tandis que la mise sur pied de groupes de soutien est considérée comme un *service secondaire*. Les CRFM offrent aux membres des familles des militaires l'occasion de faire partie de groupes de soutien, qui, par des échanges positifs,

permettent aux participants de s'adapter à des situations stressantes qu'ils vivent tous.

4.3 Services offerts dans le cadre du Programme à l'intention des enfants et des jeunes

Le Programme à l'intention des enfants et des jeunes offre des services dans les deux langues officielles qui répondent aux besoins manifestes des divers groupes de jeunes membres des familles des FC. Les services des CRFM ne font pas double emploi avec ceux qui sont assurés par les conseils communautaires et les conseils de loisirs. Le financement accordé par le PSFM est destiné à servir à la gestion et à la facilitation de ces programmes. C'est au conseil d'administration ou au conseil consultatif du CRFM qu'il incombe d'assumer les frais de fonctionnement des programmes et de les récupérer au moyen de droits d'utilisation, de l'obtention de subventions et d'activités de levée de fonds.

4.3.1 De 0 à 5 ans

Services essentiels

Le CRFM travaille avec des partenaires de la communauté afin d'offrir :

- des programmes à l'intention des parents et de leurs enfants d'âge préscolaire dirigés par des animateurs qualifiés;
Ces programmes permettent d'améliorer les compétences parentales et de réduire l'isolement social. Une partie du programme est consacrée à l'interaction entre le parent et l'enfant, alors qu'on offre également aux parents des séances d'information, telles que des conférences ou des ateliers de formation spéciale pendant que leur enfant joue avec ses pairs sous surveillance.
- des services de garde occasionnels et des services de garde de relève qui favorisent la croissance et le développement de l'enfant;
- des services de garde pour ceux qui participent aux programmes du CRFM;
Il s'agit de services de garde de relève qui donnent au parent l'occasion de participer aux activités du CRFM et à l'enfant, une possibilité d'interaction avec ses pairs.
- Groupes de jeux dirigés par des animateurs qualifiés;
Les parents, les gardiens d'enfants et les enfants ont l'occasion de participer à des activités de développement de l'enfant dans un milieu supervisé. Ces séances permettent aux participants de mieux comprendre les besoins de l'enfant au niveau de son développement et les tiennent au courant des ressources que le CRFM met à leur disposition.
- des renseignements sur les différents services de garde offerts aux parents et aux gardiens d'enfants.

Services secondaires

Le CRFM travaille avec des partenaires de la communauté afin d'offrir :

- une joujouthèque;
Il s'agit d'une ressource qui permet aux parents d'avoir accès à des jouets éducatifs qui stimulent le développement de l'enfant, mais qui pourraient être trop coûteux. Les parents ont l'occasion de jouer le rôle de préposés de la joujouthèque et d'amener des clients éventuels à participer à d'autres activités du CRFM.
- un centre de prêt de matériel;
Il s'agit d'une ressource destinée aux familles (p. ex. aux nouveaux arrivants, aux grand-parents), qui permet de répondre aux besoins en matériel temporaires pour le soin des enfants;
- les services d'une garderie éducative coopérative;
Il s'agit d'un programme d'enseignement officiel destiné aux enfants d'âge préscolaire. Il est dirigé par un professionnel spécialisé en éducation des jeunes enfants qui est secondé par des parents bénévoles. La garderie éducative est dirigée par un conseil consultatif formé de parents et elle s'autofinance. Le programme d'enseignement favorise la croissance et le développement de l'enfant et dispense aux parents et aux gardiens d'enfants des compétences en éducation des enfants.
- les services d'une garderie agréée;
Il s'agit de services de garde d'enfants réglementés par la province et offerts sur une base régulière aux parents qui doivent recourir à des services de garde;
- des services de garde en milieu familial.
Il s'agit de services de garde en milieu familial offerts 24 heures sur 24 par des gardiens d'enfants qui satisfont les critères d'agrément, qui ont la formation voulue et qui sont appuyés par l'organisme parrain.

4.3.2 De 6 à 12 ans

Services essentiels

Le CRFM travaille avec des jeunes et des partenaires de la communauté pour offrir aux jeunes des programmes qui favorisent leur bien-être affectif et social et qui répondent aux besoins manifestes, y compris des activités dans les deux langues officielles.

Services secondaires

Le CRFM travaille avec des partenaires de la communauté afin d'offrir :

- des programmes et des activités pendant l'été et les soirées;
Il s'agit de programmes organisés qui favorisent l'interaction avec les pairs et stimulent la communication. Animés par des moniteurs qualifiés, ces programmes peuvent inclure des séances de formation au leadership pour les

jeunes.

- des activités pendant les journées pédagogiques;
- des services de garde avant et après l'école.

4.3.3 De 13 à 18 ans

Services essentiels

Le CRFM travaille avec des jeunes et des partenaires de la communauté pour offrir aux adolescents des programmes qui favorisent leur bien-être affectif et social et qui répondent aux besoins manifestes.

Services secondaires

Le CRFM collabore avec des partenaires de la communauté afin d'offrir :

- des activités d'intérêt spécialisé qui incitent les participants à s'engager dans les activités du programme destiné aux jeunes.

4.3.4 Besoins particuliers des enfants et des adolescents

Service essentiel

- Le CRFM facilite la diffusion d'informations et assure de l'aide en ce qui concerne l'accès à des ressources pouvant répondre à des besoins particuliers; et
- favorise l'entretien d'un réseau d'appui pour les parents.

4.4 Services offerts dans le cadre du Programme d'intervention en situation de crise

Le Programme d'intervention en situation de crise des CRFM assure, en collaboration avec les autres services de la base, un service capable d'intervenir en cas d'urgence ou de situation difficile, et ce, de la phase critique à la phase du suivi de l'intervention.

4.4.1 Intervention pendant la phase critique

Dans sa phase critique le Programme d'intervention en situation de crise assure une intervention immédiate en cas d'urgence ou de situation difficile. Les services suivants constituent des *services essentiels* :

- services d'évaluation;
- recommandation de services de l'extérieur compétents (p. ex., service d'écoute téléphonique, refuge, fonds d'urgence, services de relève, groupes de soutien);
- soutien d'urgence à court terme;
- communication avec les équipes d'intervention d'urgence de la base.

Parmi les *services secondaires*, mentionnons les suivants :

- services de counseling professionnel à court terme (jusqu'à un maximum de 6 séances); et
- services de soutien (p. ex., services de relève, fonds d'urgence, refuge, protection de la famille, groupes de soutien).

4.4.2. Phase du suivi de l'intervention

La phase du suivi du Programme d'intervention en situation de crise, par le biais d'activités d'éducation et de sensibilisation, vise à resorber le cycle de la crise et à prévenir les incidents futurs.

Le *service essentiel* consiste en :

- la prestation des services d'un centre de documentation; et
- la présentation de renseignements concernant les professionnels et les organismes disposant des ressources nécessaires.

Parmi les *services secondaires*, mentionnons :

- la constitution de groupes de soutien.

4.5 Services offerts dans le cadre du Programme de formation et de participation des bénévoles

Services essentiels

Le programme à l'intention des bénévoles offert dans les CRFM sert de complément aux autres programmes et services du centre, permet de les améliorer et en garantit l'existence continue. Par le biais du travail d'équipe et de la participation, il offre aux bénévoles l'occasion de s'épanouir, favorise chez eux le bien-être et l'estime de soi, les sensibilise à la communauté et leur fournit des raisons d'éprouver des sentiments de fierté.

Les éléments suivants sont jugés essentiels au fonctionnement efficace d'un programme visant à favoriser la participation des bénévoles :

- formation en relations personnel-bénévoles;
- recrutement;
- présélection;
- évaluation;
- initiation;
- formation/encadrement/mentorat;
- appariement des fonctions/placement;
- supervision;
- reconnaissance;
- documentation;
- recommandations.

Section 5 : Normes de service minimales s'appliquant aux programmes

Pour assurer l'uniformité des services offerts par les CRFM aux endroits où se trouvent des FC, les normes minimales suivantes ont été établies relativement aux programmes des CRFM.

Normes minimales

5.1 Normes s'appliquant à tous les services assurés dans le cadre des programmes

Afin d'assurer l'uniformisation des programmes offerts dans les CRFM, tous les services prévus dans le cadre des programmes autorisés sont assurés :

- conformément aux normes de service régissant le PSFM;
- conformément à un plan d'activités bien défini;
- en fonction de structures hiérarchiques et de modalités en matière de rapports bien définies;
- par un personnel qualifié et supervisé;
- à l'aide de bénévoles dans la mesure du possible;
- en temps opportun;
- dans un milieu confidentiel;
- dans les deux langues, selon les besoins de la communauté des FC et les directives du conseil d'administration ou du conseil consultatif; et
- ne font pas double emploi avec des services déjà offerts par d'autres organismes.

5.2 Normes minimales s'appliquant au Programme de renseignements et de recommandations

Tous les services offerts dans le cadre du Programme de renseignements et de recommandations sont des services essentiels.

5.2.1 Promotion du programme

Bulletin d'information

Chaque CRFM publie, au moins quatre fois l'an, un bulletin d'information renfermant des renseignements sur tous les services offerts. Les articles s'y trouvant et portant sur les activités du programme sont bilingues. On *peut* se limiter à publier dans la langue de l'auteur les articles originaux soumis à l'attention des lecteurs. Le bulletin est distribué dans tous les foyers de la communauté cliente, y compris les foyers des familles des militaires qui ne vivent pas dans les logements des FC.

Brochures/dépliants, exposés/vidéos, activités spéciales

Les brochures et autres documents sont présentés dans les deux langues et portent sur les cinq programmes autorisés. Une trousse d'information est distribuée à tous les nouveaux-venus dans le mois qui suit leur arrivée. Tout le matériel doit être facile à consulter par les clients.

Des activités spéciales favorisent la participation de la communauté aux programmes des CRFM.

Journal de la base et autres occasions de faire la promotion des programmes

Le CRFM profite des occasions offertes de faire connaître ses programmes par les moyens de communications existants, par exemple les journaux communautaires et celui de la base.

5.2.2 Diffusion de l'information

Banque de données

Chaque CRFM tient à jour une banque de données qui permet la consultation rapide et facile de renseignements sur le CRFM, la base et la communauté. Les membres du personnel qui communiquent l'information, que ce soit en personne, par téléphone, par télécopieur ou par courrier, présentent le CRFM comme un organisme accueillant et amical et ils ont reçu la formation nécessaire pour pouvoir reconnaître les besoins non exprimés de la clientèle.

Centre de documentation

Chaque CRFM tient un centre de documentation qui contient des ouvrages de référence sur tous les programmes. On y trouve également des renseignements sur les documents pouvant être obtenus au centre d'échange de la DSFM. Le personnel revoit, au moins à tous les trimestres, les ressources provenant du centre d'échange.

5.2.3 Liaison avec la communauté

Communauté des FC

Le directeur exécutif et le président du conseil d'administration ou conseil consultatif du CRFM rencontrent quatre fois par année le commandant local et le gestionnaire du Programme de soutien du personnel (PSP) afin d'échanger de l'information sur des questions touchant le fonctionnement de la base et du CRFM et les services dont a besoin la communauté des FC. Un représentant du CRFM présente chaque année des séances d'information annuelles sur le centre identifiant les services et la formation offerts.

Communauté civile

Les représentants du CRFM entretiennent des rapports constants avec des organismes donnés de la communauté civile située près de la base militaire, afin de les sensibiliser aux problèmes des familles des militaires et de veiller à ce qu'une relation axée sur la collaboration se développe, de sorte à éviter le double emploi. Le CRFM entretient des contacts réguliers avec les écoles pour les sensibiliser aux besoins des jeunes membres des familles des militaires.

5.2.4 Éducation au public

Le programme d'Éducation au public des CRFM est offert par des bénévoles qualifiés qui communiquent avec toutes les nouvelles familles dans le mois suivant leur arrivée. On remet à chaque famille une trousse d'accueil renfermant de l'information sur le CRFM, la base et la communauté et on communique personnellement avec le conjoint/la conjointe du militaire.

Au cours des trois mois suivant l'arrivée, on s'efforce de mettre la famille au courant des activités du CRFM susceptibles de l'intéresser.

5.2.5 Recommandations

Les bénévoles du CRFM ont reçu la formation nécessaire pour pouvoir reconnaître les besoins particuliers de la clientèle et pour assurer, au besoin, des services de recommandations. Des services de soutien à court terme sont offerts pendant la période où le client tente d'établir un contact avec la personne-ressource ou l'organisme qui lui a été recommandé.

5.3 Normes minimales s'appliquant au Programme d'éducation et d'amélioration de la qualité de vie

5.3.1 Soutien au déploiement

Service essentiel

Chaque CRFM dispose d'un plan bien élaboré de mise en oeuvre d'activités permanentes de soutien au déploiement. Il possède la documentation et le personnel qualifié nécessaires à la prestation de services de soutien au déploiement aux familles des membres des FC. Les activités de soutien au déploiement sont coordonnées avec les autres activités de déploiement de la base ou de l'escadre. Dans chaque CRFM, le plan relatif aux activités de soutien au déploiement prévoit la prestation de tous les services énumérés à la section 4, Description des programmes autorisés et des services qui les composent.

5.3.2 Ateliers/Activités spéciales

Service essentiel

Chaque CRFM détermine les besoins particuliers au sein de la communauté des FC en matière de formation et de perfectionnement personnel et d'occasions favorisant le développement d'habiletés sociales et interpersonnelles. Les CRFM offrent au moins cinq ateliers par année, dont un pour chaque programme autorisé, portant sur les besoins signalés par la clientèle.

5.3.3 Groupes de soutien

Service essentiel

Chaque CRFM détermine de temps en temps les besoins particuliers au sein de la communauté des FC, qui peuvent être efficacement satisfaits à l'intérieur d'un groupe organisé offrant aux participants l'occasion de discuter de situations stressantes auxquelles ils ont tous à faire face. Lorsqu'un besoin de ce genre se manifeste, le CRFM peut également recommander à ses clients un organisme qui offre le service approprié.

Service secondaire

Lorsqu'il s'avère impossible de recommander au client un groupe de soutien existant, le CRFM peut mettre sur pied un groupe qui répond aux besoins et qui est dirigé par des animateurs professionnels.

5.4 Normes minimales s'appliquant au Programme à l'intention des enfants et des jeunes

5.4.1 De 0 à 5 ans

Service essentiel

- Grâce à des programmes destinés aux parents et à leurs enfants d'âge préscolaire et dirigés par des professionnels, le CRFM offre un milieu qui favorise l'échange d'information sur l'art d'être parent et le soin des enfants.
- Le CRFM parraine des activités et prévoit des services de garde adéquats.
- Chaque CRFM anime au moins un groupe de jeux à l'intention des enfants d'âge préscolaire, lequel favorise l'intégration des enfants, des parents et des gardiens d'enfants dans la communauté.

Service secondaire

Lorsqu'un besoin local est relevé, le CRFM peut :

- fournir des renseignements au sujet des programmes susceptibles de venir en aide aux parents et aux gardiens d'enfants ou participer à la création de tels programmes (p. ex., joujouthèque, centre de prêt de matériel);
- contribuer à l'organisation de groupes de jeux animés par des professionnels;
- contribuer à la prestation de services de garde abordables et conformes aux normes provinciales;
- favoriser la création d'une garderie éducative exploitée et administrée par les parents (droits d'utilisation), qui respecte les lignes directrices provinciales établies pour les entreprises de ce genre.

5.4.2 De 6 à 12 ans

Service essentiel

Le CRFM devra identifier les besoins particuliers des enfants de ce groupe d'âge et, en collaboration avec les jeunes et le directeur ou coordonnateur local des loisirs ou le Conseil communautaire des logements familiaux (CCLF) ou les deux, organise chaque année au moins quatre activités susceptibles de favoriser le bien-être des membres des familles de militaires qui font partie de ce groupe d'âge.

Service secondaire

Lorsqu'un besoin communautaire local est signalé, le CRFM, en collaboration avec les jeunes, prolonge la programmation pour ce groupe sur une période mensuelle, hebdomadaire ou quotidienne.

5.4.3 De 13 à 18 ans

Service essentiel

Le CRFM devra identifier les besoins particuliers des jeunes de ce groupe d'âge et, en collaboration avec les jeunes et avec le directeur ou coordonnateur local des loisirs ou le CCLF ou les deux, organise au moins quatre activités par année, susceptibles de favoriser le bien-être des membres des familles de militaires qui font partie de ce groupe d'âge.

Service secondaire

Lorsqu'un besoin communautaire local est signalé, le CRFM, en collaboration avec les jeunes, prolonge la programmation sur une période mensuelle, hebdomadaire ou quotidienne.

5.4.4 Besoins particuliers

Service essentiel

Les bases de données des CRFM contiennent des renseignements concernant les organismes d'aide susceptibles de pouvoir répondre à des besoins particuliers. Un membre du personnel sera confier la tâche de spécialiste de la sensibilisation aux besoins particuliers. Cette personne offrira de rencontrer toutes les familles où se trouvent des enfants ayant des besoins spéciaux. S'il se trouve un nombre suffisant de ces enfants, le CRFM contribuera à la formation de groupes de soutien, sinon on établira des liens avec les ressources disponibles dans la société civile.

5.5 Normes minimales s'appliquant au Programme d'intervention en situation de crise

Phase critique

5.5.1 Évaluation

Le personnel et les bénévoles du CRFM ont reçu une formation en écoute active et en communication. Ils ont tous un rôle clairement défini et jouissent d'un accès direct à des services de soutien et à des ressources pouvant répondre aux besoins particuliers de la clientèle.

5.5.2 Recommandations

Services professionnels

Service essentiel

Le CRFM s'assure de pouvoir recommander à ses clients des services professionnels compétents en tenant à jour une base de données des professionnels et d'autres ressources et en entretenant des rapports avec les professionnels et les organismes d'aide dans la communauté.

5.5.3 Fonds d'urgence

Service essentiel

Le CRFM facilite l'accès à des fonds d'urgence, disponibles par l'entremise du conseiller financier de la base et de l'aumônier de la base, y compris de petites subventions de la Caisse d'assistance au Personnel des forces canadiennes (CAPFC).

Service secondaire

En l'absence de sources de financement d'urgence, le CRFM peut constituer et administrer un fonds d'urgence.

5.5.4 Services de relève

Service essentiel

En entretenant des rapports avec les organismes d'aide et en tenant à jour ses bases de données, le CRFM est toujours en mesure de recommander à ses clients des services de relève compétents.

Service secondaire

Lorsque des services de relève ne sont pas offerts dans la communauté, le CRFM peut

promouvoir la mise sur pied de tels services.

5.5.5 Refuges d'urgence

Service essentiel

Le CRFM travaillera en étroite collaboration avec les organismes communautaires compétents afin de s'assurer que sa clientèle ait accès à des refuges d'urgence.

Service secondaire

En l'absence de refuges d'urgence dans la communauté, le CRFM peut collaborer avec la base des FC en vue de l'exploitation d'un tel refuge.

5.5.6 Service d'écoute téléphonique

Service essentiel

Le CRFM diffuse de façon active des renseignements sur les services d'écoute téléphonique disponibles.

Service secondaire

En l'absence de services d'écoute téléphonique dans la communauté, le CRFM assurera un tel service ou un service de messagerie.

5.5.7 Groupes de soutien

Voir cette question dans la section portant sur le Programme d'éducation et d'amélioration de la qualité de vie.

5.5.8 Soutien d'urgence

Service essentiel

Le CRFM s'occupe, dans ses locaux ou à leur domicile, des personnes qui se trouvent dans une situation de crise et, après avoir évalué leurs besoins, les dirige vers des professionnels compétents.

Service secondaire

Lorsqu'il dispose de personnel qualifié, le CRFM peut offrir des services de counseling d'urgence à court terme (jusqu'à 6 séances) à ses clients en attendant que ceux-ci soient recommandés à un service compétent.

5.5.9 Équipe d'intervention d'urgence

Service essentiel

Le CRFM préconise la création d'une équipe d'intervention d'urgence de la base, ou participe lui-même à une telle équipe.

Service secondaire

Il se peut que le personnel du CRFM et les représentants de son conseil d'administration ou conseil consultatif désirent participer à des activités parrainées par des organismes de l'extérieur, afin d'établir des relations avec le personnel de ces organismes et de pouvoir ainsi

répondre aux besoins de la clientèle grâce à une approche axée sur le travail d'équipe.

Suivi

5.5.10 Services de counselling professionnel à court terme

Service secondaire

Lorsqu'il est impossible de recommander immédiatement un personne à des services de counselling professionnel de la base, de l'escadre, de la station, du détachement ou de l'unité, ou encore dans la communauté, le coordonnateur de l'intervention d'urgence du CRFM, s'il possède les compétences professionnelles voulues, peut assurer des services de counselling à court terme.

5.5.11 Centre de documentation et base de données sur les ressources

Service essentiel

Le CRFM maintient un centre de documentation et une base de données sur les ressources qui permettent à la clientèle d'obtenir des renseignements facilement et rapidement.

5.5.12 Activités éducatives

Service secondaire

Le CRFM parraine de façon proactive des séances d'information qui aident les participants à déterminer leurs besoins et à obtenir l'aide dont ils ont besoin.

5.6 Normes minimales s'appliquant au Programme de formation et de participation des bénévoles

Service essentiel

Conformément aux normes de service en matière de gestion des bénévoles de la DSFM, chaque CRFM veille à ce que des bénévoles qualifiés soient présents dans tous les secteurs de l'organisme (administration et prestation de services) et à ce que le personnel reçoive la formation nécessaire pour pouvoir travailler avec les bénévoles.

Les bénévoles sont recrutés activement, font l'objet d'une présélection, doivent participer à des séances d'orientation, sont formés et entraînés et se voient confier des postes leur permettant d'améliorer leurs compétences. Les postes qu'ils occupent offrent des possibilités de croissance personnelle. On assure leur supervision, on les encadre et on mesure régulièrement leur rendement et leur degré de satisfaction. Ils participent à des programmes de perfectionnement établis à leur intention. La formation qu'ils suivent peut être structurée ou non, mais elle est toujours documentée. On tient des registres au sujet des bénévoles et de leur participation aux activités du CRFM, lesquels peuvent être examinés dans le cadre d'une vérification externe. Des fonds ont été affectés à la formation des bénévoles à même la part assignée au fonctionnement et entretien (F & E).

Tous les membres du conseil d'administration ou du conseil consultatif sont tenus de participer à un programme annuel de formation et d'orientation concernant les programmes du CRFM et le rôle et les responsabilités du conseil d'administration ou du conseil consultatif.

Bien que les détails concernant la gestion du Programme de formation et de participation des bénévoles se trouvent dans le document de la DSFM sur les normes de service en matière de gestion des bénévoles, la liste suivante résume les attentes fondamentales de ce programme :

La **formation en matière de relations entre le personnel et les bénévoles** afin de favoriser la qualité des communications, l'esprit d'équipe et la satisfaction au travail.

Le **recrutement** par le biais d'information publiée dans le journal de la base, d'une visite de bienvenue, de circulaires, d'invitations de la part des autres bénévoles, ainsi que par le bouche à oreille.

La **pré-sélection** des bénévoles afin de leur confier des tâches qui correspondent à leurs intérêts et à leurs objectifs personnels et d'adapter leurs compétences ou la formation particulières aux besoins du CRFM. Il faut faire une pré-sélection des bénévoles de façon à tenir compte des questions relatives à la sécurité des clients.

L'**orientation** comporte des présentations aux membres de l'équipe du CRFM et une orientation aux programmes et aux services du centre. Il s'agit d'une période pendant laquelle les bénévoles peuvent apprendre à connaître les diverses tâches qui leur sont confiées, sous la surveillance du membre du personnel responsable de l'activité en question. Les documents se rapportant au programme des bénévoles devraient comprendre un manuel, une information générale sur le travail d'un bénévole, ainsi que sur les programmes et les services du centre, et un mini-répertoire de ressources.

L'**évaluation** du degré de satisfaction du ou de la bénévole étant donné son expérience, son intérêt pour les tâches qui lui sont confiées, sa motivation et ses besoins ou son désir de formation additionnelle et de responsabilités nouvelles.

La **formation**, la **surveillance** et l'**encadrement** du ou de la bénévole, afin de lui permettre de développer les habiletés fondamentales dont il ou a besoin pour établir des relations d'appui et les compétences nécessaires pour accomplir ses tâches particulières. Cette formation et cet appui sont continuellement nécessaires pour fournir aux bénévoles l'occasion d'accroître leur sens des réalisations et de perfectionner leurs compétences. La formation et l'appui permettent non seulement de retenir plus longtemps les bénévoles, mais aussi d'élargir la réserve de compétences auxquelles peut faire appel le CRFM.

L'**appariement**, ou l'affectation des bénévoles à des postes qui leur conviennent, en se fondant sur l'information obtenue au cours d'une entrevue personnelle et sur l'établissement de bonnes descriptions des postes auxquels les bénévoles peuvent être affectés.

La **surveillance** du bénévole d'une façon qui convient à la tâche qui lui est confiée. Tous les bénévoles doivent rester en contact avec un membre du personnel afin d'en recevoir des retours d'information et des orientations.

La **reconnaissance** des bénévoles peut prendre la forme d'une carte de souhaits le jour de son anniversaire ou d'une présentation dans le journal de la base. On peut le faire au moyen d'une activité sociale pendant la période de Noël, d'un déjeuner en groupe, d'une tasse à café portant l'emblème du CRFM, d'une lettre de recommandation ou de remerciement ou d'un certificat de reconnaissance. Une bonne façon de combiner la formation et la reconnaissance est de permettre aux bénévoles d'assister gratuitement aux cours offerts par le centre lorsque ces cours se rapportent à leur travail bénévole.

Des **documents** se rapportant à chaque bénévole devraient mentionner le nombre d'heures de travail effectuées, les tâches exécutées et la formation reçue.

Lorsque le ou la bénévole le demande, il devrait être possible de lui recommander d'autres possibilités de travail bénévole ou d'emploi.

Section 6 : Critères et méthodes de vérification des services offerts dans le cadre des programmes

Pour veiller à ce que les CRFM rendent compte des fonds qui leur sont affectés, on a recours aux critères de mesure et aux méthodes de vérification décrites dans la présente section. Chaque CRFM fait l'objet d'une vérification au moins une fois à tous les trois ans et ses activités sont surveillées au moyen de visites consultatives, d'un examen du Plan d'activités annuel et des rapports présentés régulièrement à la DSFM.

Critères et méthodes de vérification des services offerts dans le cadre des programmes

Il incombe au conseil d'administration ou au conseil consultatif de s'assurer que l'information concernant les besoins de la population des clients soit à jour et complète. De plus, le conseil d'administration ou le conseil consultatif doit voir à ce que les programmes offerts par le CRFM répondent aux besoins de la clientèle. Bien que des mesures internes de l'efficacité des programmes soient effectuées par les membres du personnel sous la direction du directeur exécutif, c'est le conseil d'administration ou le conseil consultatif qui assume en dernier ressort la responsabilité des pratiques de vérification.

Il est absolument nécessaire que les familles des membres des FC sur toutes les bases puissent s'attendre à recevoir un niveau fondamental de services, qui soient réellement disponibles.

On appelle ces services des services essentiels. Certains autres services sont nécessaires sur certaines des bases, mais pas toutes. Ce sont ceux qu'on appelle des services secondaires.

Afin que ces services soient assurés d'une façon uniforme, les critères suivants, ainsi que les méthodes de vérification suggérées, servent à orienter la surveillance des programmes et l'établissement des documents nécessaires. L'uniformité de la surveillance et des documents aidera à garantir la prestation du niveau de services essentiel dans tous les centres.

6.1 Programme de renseignements et de recommandations

Les vérifications du programme effectuées par la DSFM portent sur :

- les politiques et les procédures du CRFM;
- le plan d'activités relatif au programme;
- la mesure dans laquelle ses lignes directrices ont été respectées;
- la participation des bénévoles à la prestation des services prévus dans le cadre du programme;
- les rapports de vérification interne;
- les rapports de la direction et du personnel.

6.1.1 Bulletin d'information

Critères

- les articles doivent paraître dans les deux langues officielles lorsqu'ils portent sur les programmes autorisés du CRFM, et dans la langue de l'auteur s'ils sont présentés localement;
- le contenu doit fournir des renseignements sur les cinq programmes;

- le bulletin doit paraître au moins tous les trois mois;

- il doit être distribué à au moins 90 p. 100 de la population cible - toutes les familles des militaires affectés à la base, y compris celles qui vivent dans la communauté civile.

Méthodes de vérification de la DSFM

Vérification :

- des rapports statistiques;
- des bulletins d'information publiés;
- des registres concernant la diffusion;
- du plan et de la liste de diffusion par rapport à la liste actuelle des membres des FC et de leurs familles.

Méthode de vérification interne

Le conseil d'administration ou conseil consultatif doit s'assurer de la mise en oeuvre et de l'étude des résultats de ce qui suit :

- un échantillonnage aléatoire des commentaires des clients;
- des retours d'information provenant des groupes de discussion; et
- l'établissement d'une liste de vérification du système de contrôle interne.

6.1.2 Brochures, dépliants, exposés, vidéos, activités spéciales

Critères

- les brochures sont bilingues;
- la documentation porte sur les cinq programmes;
- elle est distribuée à 80 p. 100 des foyers des nouvelles familles dans le mois suivant leur arrivée;
- elles sont présentées de façon professionnelle et leur contenu est à la portée de tous.

Méthode de vérification de la DSFM

Vérification :

- de toutes les brochures, de tous les vidéos et de tout autre matériel;
- des brochures en les comparant aux lignes directrices et aux plans relatifs au programme;
- de la trousse à l'intention des nouveaux arrivants;
- du registre de diffusion afin de le comparer au registre des familles nouvellement arrivées tenu par les FC;
- des rapports statistiques.

Méthode de vérification interne

Le conseil d'administration ou conseil consultatif doit s'assurer de la mise en oeuvre et de l'étude des résultats de ce qui suit :

- un échantillonnage aléatoire;
- la création d'un groupe de discussion;
- l'établissement d'une liste de vérification du système de contrôle interne;
- l'établissement de formulaires d'évaluation.

6.1.3 Diffusion de l'information *Critères*

Accueil et banque de données

- Les demandes de renseignements sont accueillies de façon chaleureuse et amicale.
- Le personnel (employés et bénévoles) a reçu la formation voulue pour pouvoir reconnaître des besoins supplémentaires de la clientèle.
- La banque de données est à jour et exhaustive.
- On répond aux demandes dans un délai convenable.

Méthode de vérification de la DSFM

Vérification :

- du registre des demandes de renseignements et des réponses fournies;
- des rapports statistiques;
- du registre des services de recommandations;
- du contenu de la base de données (vérification au hasard de renseignements que l'on s'attend à y trouver);
- du sondage par échantillonnage aléatoire.

Méthode de vérification interne

Le conseil d'administration ou conseil consultatif doit s'assurer de la mise en oeuvre et de l'examen de ce qui suit :

- un système pour recueillir les commentaires et les évaluations des clients; et
- la création de rapports de supervision et de rendement.

Critères

Centre de documentation

- contient des renseignements sur tous les programmes;
- examen trimestriel par le personnel des documents est obtenu par l'entremise du centre d'échange de la DSFM.

Méthode de vérification de la DSFM

Vérification :

- des listes d'ouvrages et des acquisitions récentes;
- des rapports du personnel;
- des registres relatifs aux demandes de renseignements.

Méthode de vérification interne

Le conseil d'administration ou conseil consultatif doit s'assurer de la mise en oeuvre et de l'étude des résultats de à ce qui suit :

- des groupes de discussion;
- des questionnaires d'évaluation;
- des recommandations du personnel relatives aux ouvrages nécessaires;
- un registre des demandes de renseignements.

Critères

Liaison avec la communauté

Communauté militaire

- rencontres trimestrielles avec le commandant local;
- séances d'information annuelles présentées aux services et aux formations.

Communauté civile

- communication avec des organismes civils choisis, des écoles et autres organismes qui touchent la vie des familles des militaires.

Méthode de vérification de la DSFM

Vérification :

- des comptes rendus de réunions;
- des comptes rendus des séances d'information;
- des résultats des entrevues menées auprès d'un échantillon aléatoire de représentants des services et des formations;
- des comptes rendus et des rapports sur les rencontres, les exposés, les activités menées en collaboration, les demandes de renseignements et les activités éducatives proactives.

Méthode de vérification interne

Le conseil d'administration ou conseil consultatif doit constamment évaluer le niveau d'intégration du CRFM dans le plan global de la base et suivre de près l'interaction avec la communauté civile à l'aide :

- d'un sondage aléatoire;
- de questionnaires destinés aux familles des militaires qui utilisent les ressources de la communauté civile (p. ex., écoles, professionnels, organismes de soutien);

- d'une étude de la fréquence des rapports avec les organismes civils et de la nature des relations avec ces organismes.

6.1.4 Éducation au public

Critères

- participation des bénévoles ayant reçu la formation voulue;
- communication avec les nouvelles familles dans le mois suivant leur arrivée;
- capacité d'accueillir les gens dans les deux langues officielles;
- trousse d'accueil qui peut comprendre, entre autres choses, les brochures du centre, les numéros de téléphone d'urgence, une carte de la base, une carte de la localité.

Méthode de vérification de la DSFM

Vérification :

- du contenu du programme de formation à l'intention des bénévoles;
- d'une comparaison entre les registres des FC et ceux qui se rapportent aux contacts établis avec les familles;
- de la documentation indiquant la capacité des bénévoles de communiquer dans les deux langues officielles;
- du contenu de la trousse d'accueil.

Méthode de vérification interne

Le directeur exécutif doit assurer la mise en oeuvre et l'étude des résultats de ce qui suit :

- un sondage destiné à obtenir les commentaires des intéressés;
- un échantillonnage aléatoire;
- des rapports sur le rendement des bénévoles.

6.1.5 Recommandations

Critères

- en collaboration avec le client, déterminer les ressources nécessaires pour répondre à ses besoins;
- soutien du client grâce à des services de recommandations;
- capacité d'orienter le client vers les ressources dont il a besoin.

Méthode de vérification de la DSFM

Vérification :

- du registre des services de recommandations;
- des registres sur les contacts de suivi.

Méthode de vérification interne

Le conseil d'administration ou conseil consultatif doit s'assurer de la mise en oeuvre et de l'étude des résultats de ce qui suit :

- l'établissement des registres mentionnés précédemment et la création de questionnaires destinés à obtenir les commentaires des clients.

6.2 Programme d'éducation et d'amélioration de la qualité de vie

Les vérifications du programme effectuées par la DSFM portent sur :

- les politiques et les procédures du CRFM;
- le plan d'activités relatif au programme;
- les rapports de vérification interne;
- la participation des bénévoles à la prestation des services prévus dans le cadre du programme;
- la mesure dans laquelle ses lignes directrices ont été respectées;
- les rapports de la direction et du personnel.

6.2.1 Soutien au déploiement

Critères

- information à jour sur le déploiement du personnel des FC;
- liens établis avec le personnel militaire;
- plan de soutien au déploiement;
- documentation connexe;
- personnel qualifié;
- service d'écoute téléphonique assuré par des bénévoles qualifiés qui travaillent sous la surveillance de professionnels.

Méthode de vérification de la DSFM

Vérification :

- du plan de soutien au déploiement;
- de la disponibilité de la documentation;
- du contenu de la trousse de formation utilisée pour préparer les bénévoles;
- des rapports avec l'équipe responsable du déploiement dans les FC;
- des politiques et des procédures régissant le service d'écoute téléphonique;
- des registres de déploiement des FC, en les comparant aux registres des contacts établis;
- des registres de mise en oeuvre du soutien au déploiement.

Méthode de vérification interne

Le conseil d'administration ou le conseil consultatif doit s'assurer de la mise en oeuvre et de l'étude des résultats de ce qui suit :

- des évaluations du rendement;
- un échantillonnage aléatoire;
- l'établissement de questionnaires destinés à obtenir les commentaires des intéressés.

6.2.2 Ateliers/Événements spéciaux

Critères

- tenue d'au moins cinq ateliers ou événements spéciaux par année, dont un lié à chacun des programmes; et
- ateliers et événements spéciaux directement liés aux besoins reconnus de la communauté des FC.

Méthode de vérification de la DSFM

- vérification du plan de travail de chaque atelier;
- s'assurer que chaque programme a été abordé;
- s'assurer que les animateurs des ateliers sont des spécialistes reconnus du sujet à l'étude et possèdent les compétences voulues pour favoriser la participation et la réalisation de soi;
- vérification des sondages menés auprès des clients, des demandes et des autres documents permettant d'établir la réalité des besoins.

Méthode de vérification interne

Le conseil d'administration ou conseil consultatif doit s'assurer de la mise en oeuvre et de l'étude des résultats de ce qui suit :

- des questionnaires destinés à obtenir les commentaires de la clientèle;
- des sondages auprès de la clientèle; et
- des examens d'assurance de la qualité des ateliers.

6.2.3 Groupes de soutien

Critères

- renseignements concernant les organismes offrant des ressources et les groupes de soutien facilement accessibles dans la communauté civile;
- création de groupes de soutien par le personnel du CRFM en fonction des besoins signalés;
- animateurs et moniteurs qualifiés.

Méthode de vérification de la DSFM

Vérification :

- des statistiques;
- du sondage sur les besoins de la clientèle;
- de la disponibilité de groupes semblables dans la communauté;
- des compétences des animateurs.

Méthode de vérification interne

Le conseil d'administration ou le conseil consultatif doit s'assurer de la mise en oeuvre et de l'étude des résultats de ce qui suit :

- des questionnaires destinés à obtenir les commentaires des clients;
- un sondage par échantillonnage aléatoire; et
- l'évaluation des besoins.

6.3 Programme à l'intention des enfants et des jeunes

Les vérifications de ce programme effectuées par la DSFM portent sur :

- les politiques et les procédures du CRFM;
- le plan d'activités relatif au programme;
- les rapports de vérification interne;
- la participation des bénévoles à la prestation des services prévus dans le cadre du programme;
- le respect des lignes directrices de la DSFM;
- les rapports de la direction et du personnel.

Critères

- services d'information qui répondent aux besoins des parents et des gardiens d'enfants et qui sont adaptés à chaque groupe désigné;
- disponibilité de services de garde d'enfants pendant les ateliers et les activités spéciales;
- activités adaptées aux divers groupes d'âge, p. ex., de 0 à 5 ans - groupe de jeux structuré qui favorise l'interaction entre l'enfant et le parent; de 6 à 12 ans - tenue d'au moins quatre activités; de 13 à 18 ans - tenue d'au moins quatre activités; besoins particuliers - services de counseling, de recommandations et d'accès à l'information), ainsi que l'encouragement des réseaux d'appui; et
- le respect des normes d'agrément provinciales, s'il y a lieu.

Méthode de vérification de la DSFM

Vérification :

- des services assurés;
- de la conformité avec les normes provinciales ou nationales, s'il y a lieu;
- des statistiques relatives à l'utilisation des services;
- des mesures prévues pour assurer des services de garde pendant les activités du CRFM et des registres concernant leur mise en oeuvre;
- des statistiques;
- des sondages sur les besoins;
- du nombre de participants;
- de l'utilisation d'outils d'évaluation normalisés pour le contrôle de la qualité des programmes destinés aux jeunes enfants et des services de garderie de jour, lorsqu'ils sont offerts.

Méthode d'évaluation interne

Le conseil d'administration ou conseil consultatif doit s'assurer de la mise en oeuvre et de l'étude des résultats de ce qui suit :

- des sondages auprès de la clientèle;
- la cueillette des statistiques;
- un mécanisme d'évaluation des besoins;
- un mécanisme permettant d'obtenir les retours d'information et les suggestions des clients; et
- l'utilisation le cas échéant de l'échelle de cotation des milieux destinés aux jeunes enfants : T. Harms et R. Clifford, 1980.

6.4 Programme d'intervention en situation de crise

Les vérifications de ce programme effectuées par la DSFM portent sur :

- les politiques et les procédures du CRFM;
- le plan d'activités relatif au programme;
- les rapports de vérification interne;
- la participation des bénévoles à la prestation des services prévus dans le cadre du programme;
- le respect de ses lignes directrices;
- les rapports de la direction et du personnel.

6.4.1 Services de recommandations

Critères

- information à jour et exhaustive dans la banque de données, permettant de recommander des services professionnels et d'autres ressources;
- personnel ayant reçu la formation voulue pour pouvoir évaluer les besoins de la clientèle et lui recommander les ressources nécessaires;
- registre des services de recommandations; et
- respect des exigences en matière de confidentialité.

Méthode de vérification de la DSFM

Vérification :

- au hasard des listes contenues dans la banque de données;
- des statistiques relatives aux services de recommandations;
- de la formation du personnel;
- de la capacité du personnel d'évaluer les besoins de la clientèle.

Méthode de vérification interne

Le conseil d'administration ou conseil consultatif doit s'assurer de la mise en oeuvre et de l'évaluation des résultats de ce qui suit :

- un sondage sur les besoins de la clientèle;
- un examen statistique; et
- un examen du rendement du CRFM en ce qui concerne l'exécution du programme, conformément aux lignes directrices du PSFM.

6.4.2 Services de soutien : Fonds d'urgence, services de relève, refuge d'urgence, service d'écoute téléphonique, groupes de soutien

Critères

- listes des renseignements figurant dans la banque de données et publicité relative aux services de soutien;
- formation du personnel en matière de prestation des services de soutien lorsqu'un besoin communautaire est signalé; et
- registre des clients.

Méthode de vérification de la DSFM

Vérification :

- au hasard des listes figurant dans la banque de données;
- du programme de formation, des politiques et des procédures régissant la prestation des services de soutien;
- de l'analyse des besoins et des statistiques connexes;
- des mesures de contrôle de la qualité.

Méthode de vérification interne

Le conseil d'administration ou conseil consultatif doit s'assurer de la mise en oeuvre et de l'étude des résultats de ce qui suit :

- l'analyse des besoins de la clientèle;
- des statistiques;
- un contrôle de la qualité ou évaluation du rendement.

6.4.3 Soutien d'urgence

Critères

- disponibilité de personnel qualifié pouvant assurer des services d'évaluation, de recommandations et de soutien;
- disponibilité de personnel qualifié pouvant assurer des services de counseling à court terme, s'il y a lieu;
- registre des services de counseling offerts aux clients.

Méthode de vérification de la DSFM

Vérification :

- de la formation et de l'agrément du personnel chargé des services d'évaluation, de recommandations et de soutien;
- de la formation et de l'agrément du personnel chargé des services de counseling à court terme;
- du respect des exigences en matière de confidentialité.

Méthode de vérification interne

Le conseil d'administration ou conseil consultatif doit s'assurer de la mise en oeuvre et de l'étude des résultats de ce qui suit :

- un mécanisme de retours d'information permettant de connaître le degré de satisfaction de la clientèle;
- la tenue de statistiques;
- des examens du rendement du programme;
- l'évaluation des besoins.

6.4.4 Visites à domicile en cas d'urgence

Critères

- capacité d'organiser, au besoin, des visites à domicile par des professionnels bien choisis; ou encore,
- le personnel du CRFM compte des professionnels qualifiés pouvant effectuer des visites à domicile.

Méthode de vérification de la DSFM

Vérification :

- de la liste des professionnels pouvant effectuer des visites à domicile;
- des statistiques sur les services;
- des rapports;
- de la formation des professionnels du CRFM qui effectuent des visites à domicile en cas d'urgence.

Méthode de vérification interne

Le directeur exécutif doit s'assurer de la mise en oeuvre et de l'étude des résultats de ce qui suit :

- l'examen des statistiques;
- l'établissement de rapports par le personnel.

6.5 Programme de formation et de participation des bénévoles

Les vérifications internes et les vérifications du programme effectuées par la DSFM portent sur :

- les politiques et les procédures du CRFM;
- le plan d'activités relatif au programme;
- les rapports de vérification interne;
- la participation des bénévoles à la prestation des services prévus dans le cadre du programme;
- la mesure dans laquelle les lignes directrices du DSFM ont été respectées;
- les rapports de la direction et du personnel.

Critères

Le programme de formation et de participation des bénévoles :

- satisfait les normes du PSFM établies pour tous les aspects du programme;
- ses dossiers renferment des renseignements sur tous les aspects de son activité;
- se déroule dans un climat amical;
- est intégré à toutes les activités et à tous les programmes du CRFM;
- tire profit de la formation continue que reçoivent les membres du personnel en matière de coordination et de formation des bénévoles.

Méthode de vérification de la DSFM

Vérification :

- d'examen des statistiques et de la documentation à l'intention des bénévoles;
- des entrevues sous forme de question pour un échantillon de bénévoles;
- des entrevues avec des membres du personnel.

Méthode de vérification interne

Le conseil d'administration ou le conseil consultatif doit surveiller et examiner :

- la documentation relative à chaque aspect du Programme de formation et de participation des bénévoles;
- les sondages menés auprès des bénévoles et de la clientèle pour obtenir leurs commentaires.