

**ÉVALUATION DES BESOINS DE LA COMMUNAUTÉ
DES FORCES ARMÉES CANADIENNES
RAPPORT TECHNIQUE DE 2016 SUR LA
SATISFACTION**

août 2017

Préparé pour :



Services de bien-être et moral des Forces canadiennes
www.connexionfac.ca

Table des matières

1.0	Contexte et méthodologie	1
1.1	Objectifs et questions de recherche.....	1
1.2	Structure du rapport	2
2.0	Satisfaction envers les services des CRFM et des PSP	3
2.1	Participation aux activités des CRFM et des PSP.....	3
2.2	Pertinence des programmes	4
2.3	Satisfaction envers les programmes.....	5
2.4	Programmes recommandés	5
2.5	Satisfaction concernant les communications	6
2.6	Meilleur moyen de communiquer à propos des nouveaux programmes et services. 6	
3.0	Répercussions si certains services n'étaient plus disponibles.....	7
4.0	Activités et programmation.....	8
4.1	Activités d'intérêt particulier	8
4.2	Priorité dans le financement des programmes de votre base ou escadre	9
5.0	Adhésion au club de golf	10
6.0	Perspectives concernant les loisirs communautaires	11
6.1	Accord avec les aspects communautaires	11
6.2	Besoins en programmation communautaire.....	12
7.0	Recommandations des SBMFC	13

1.0 Contexte et méthodologie

Les Services de bien-être et moral des Forces canadiennes (SBMFC) ont la responsabilité de fournir les programmes, services et activités sélectionnés liés au bien-être et au moral. Un objectif clé des SBMFC est la participation active et significative des membres des Forces armées canadiennes (FAC), et de leur famille, dans le développement, la mise en œuvre et l'évaluation de ces programmes et services. Cet objectif est typiquement atteint par le biais des évaluations des besoins de la communauté menées localement par le personnel des Programmes de soutien du personnel (PSP) et des Centres de ressources pour les familles des militaires (CRFM) à chaque base, escadre ou unité.

Les SBMFC doivent être en mesure de fournir des programmes de soutien aux familles et au personnel, répondant aux besoins des militaires et de leur famille. Par contre, la majorité des évaluations des besoins de la communauté dans le passé mettaient l'accent sur les programmes actuels – plutôt que les besoins des militaires et de leur famille. Lorsque des questions étaient posées à propos de leurs besoins, les évaluations ne parvenaient pas à les relier à l'utilisation des programmes, ou si les programmes les aidaient à combler ces besoins.

Pour combler cette lacune, les PSP et les Services aux familles des militaires (SFM) ont collaboré pour développer et mettre en œuvre un outil de recherche universel afin d'évaluer les besoins de la communauté. Ce nouvel outil d'évaluation des besoins de la communauté est fondé sur le sondage validé conçu par le *National Defense Research Institute* de la Corporation RAND. Contrairement aux évaluations antérieures des besoins de la communauté, la nouvelle approche compare les problèmes les plus pressants des familles de militaires à leurs besoins autodéfinis. Dans ce contexte, l'évaluation relie ces besoins aux services qui ont été utilisés ou non, ainsi que leurs perceptions de ces services, y compris s'ils les ont aidés à résoudre leurs problèmes.

1.1 Objectifs et questions de recherche

L'objectif de l'évaluation des besoins de la communauté des FAC est d'identifier les besoins des familles de militaires, ainsi qu'évaluer les répercussions des programmes et services afin que les SBMFC puissent adéquatement mettre en œuvre des changements et apporter des améliorations au programme de bien-être et de maintien du moral.

Les questions de recherche ont mis l'accent sur sept principales composantes :

1. Contexte (p. ex., l'emplacement, le profil démographique des militaires et de leur famille – comme de l'information au sujet des enfants et des déploiements).
2. Quels problèmes les sujets ont-ils rencontrés? La démarche relate les expériences dans neuf différents domaines que les familles de militaires autodéfinissent comme se rapprochant d'un problème. Chez ceux ayant des problèmes dans plusieurs domaines, cette approche inclut des questions pour établir la priorité des problèmes les plus importants. Voici les neuf différents domaines :
 - i. Conflits entre le travail et la vie personnelle (p. ex., trouver des loisirs à proximité/abordables, passer du temps en famille, gérer le stress, poursuivre des études);

- ii. Difficultés dans l'administration du domicile (p. ex., trouver un logement convenable, problèmes liés aux tâches ménagères et à l'entretien du terrain);
 - iii. Problèmes financiers (p. ex, difficultés à payer des factures ou à trouver un emploi convenable);
 - iv. Problèmes d'ordre juridique (p. ex., problèmes liés à la garde d'enfants ou à la famille, demande de divorce);
 - v. Problèmes liés au système de soins de santé (p. ex., accessibilité des soins de santé ou des soins spécialisés en santé mentale, gérer les besoins en santé des membres de la famille);
 - vi. Problèmes conjugaux (p. ex., disputes, changement dans les rôles/responsabilités, éloignement);
 - vii. Problèmes liés au bien-être des enfants (p. ex., problèmes liés au milieu scolaire, problèmes émotifs ou comportementaux);
 - viii. Problèmes liés à votre bien-être personnel (p. ex., stress, solitude, changements d'humeur, maladie ou blessure physique, toxicomanie);
 - ix. Problèmes liés au bien-être de votre conjoint(e)/partenaire (p. ex., stress, solitude, changements d'humeur, maladie ou blessure physique, toxicomanie).
3. Quels types d'aide les sujets ont-ils utilisé pour résoudre leurs problèmes les plus importants (p. ex., obtenir de l'information, des conseils ou du counselling)? Quels besoins liés à ces problèmes étaient, selon eux, les plus importants?
 4. Avec quelles ressources les familles ont-elles communiqué pour combler les besoins les plus importants?
 5. Quels facteurs ont facilité l'accès aux ressources, ou l'ont rendu plus difficile? Quels obstacles ou rapprochements ont été perçus ou utilisés par les sujets?
 6. Les ressources utilisées par les sujets les ont-ils réellement aidés à combler leurs besoins?
 7. Quel est le lien entre les besoins comblés et les résultats?

En plus des questions qui mettaient l'accent sur ces sept principaux domaines, nous avons demandé aux sujets leur niveau de satisfaction à l'égard de programmes et services particuliers des CRFM et des PSP, leurs préférences concernant les communications des SBMFC, et leurs commentaires concernant des activités d'intérêt particulier (p. ex., club de golf, marinas, terrain de camping et curling) offertes à certains emplacements par les PSP.

Pour analyser et compiler les données, les SBMFC ont retenu les services de PRA Inc., un cabinet national de spécialistes dans la recherche commerciale ayant de l'expérience dans la réalisation de sondage et la rédaction de rapports sur les données recueillies auprès de ministères gouvernementaux. L'entreprise PRA a reçu comme mandat d'examiner et de nettoyer les données, coder les réponses aux questions ouvertes en des thèmes aux fins d'analyses quantitatives, et rédiger des rapports sur les résultats.

1.2 Structure du rapport

Les objectifs premiers de la présente évaluation des besoins de la communauté des FAC (c.-à-d. les besoins autoidentifiés par les sujets et les problèmes les plus pressants, les services requis ou utilisés pour aider à résoudre leurs problèmes) ont été compilés dans un rapport complet :

« ÉVALUATION DES BESOINS DE LA COMMUNAUTÉ DES FAC – RÉSULTATS DE 2016 ». De plus, ce rapport fournit des détails concernant la méthodologie du sondage, le nettoyage des données, ainsi que des avertissements/limites.

Le présent rapport technique met seulement l'accent sur les questions particulièrement liées au niveau de satisfaction des sujets à l'égard de programmes et services particuliers des CRFM et des PSP, leurs préférences concernant les communications des SBMFC, ainsi que leurs commentaires concernant des activités d'intérêt particulier (p. ex., clubs de golf, marinas, terrain de camping et curling) offertes à certains emplacements par les PSP.

Les questions du présent rapport ont seulement été posées aux membres de la Force régulière et à leur conjoint(e), aux membres de la Force de réserve et à leur conjoint(e), ainsi qu'aux militaires retraités/vétérans ou aux familles de vétérans.

2.0 Satisfaction envers les services des CRFM et des PSP

La présente section résume le niveau de satisfaction des sujets envers les services des CRFM et des PSP, ainsi que leurs perceptions.

2.1 Participation aux activités des CRFM et des PSP

Dans l'ensemble, 59 % des sujets avaient participé aux *activités des CRFM ou des PSP au cours de la dernière année*. Les sujets ont énoncé plusieurs raisons pour justifier leur participation. La majorité des sujets ont sélectionné deux ou trois raisons; cela indique qu'il n'y a pas une motivation unique à leur participation. De façon générale, les sujets ont utilisé ces services pour *se mettre en forme/améliorer leur santé* (49 %), dont plusieurs options se regroupant autour de 30 %, y compris *passer du temps en famille* (35 %), *faire de nouvelles connaissances* (31 %), *réduire leur stress* (30 %) et *s'impliquer dans leur communauté* (30 %).

Tableau 1 : Participation aux activités des CRFM et des PSP	
	Global (n = 7 102)
Participé aux activités des CRFM et des PSP	59 %
Raisons*	
Me mettre en forme, améliorer ma santé	49 %
Passer du temps en famille	35 %
Faire de nouvelles connaissances	31 %
Réduire mon stress	30 %
M'impliquer dans ma communauté	30 %
Apprendre de nouvelles compétences et aptitudes	23 %
Améliorer ma santé mentale	22 %
Perfectionner des compétences et des aptitudes	19 %
Obtenir de l'aide pour mes enfants	14 %
Augmenter mes chances d'obtenir un emploi	6 %
Obtenir de l'aide pour une crise familiale	4 %
Autre	7 %
Je ne participe pas aux activités des CRFM et des PSP	2 %
*Raisons provenant seulement de ceux ayant indiqué qu'ils avaient participé. Les sujets pouvaient fournir plusieurs réponses; les sommes pourraient dépasser 100 %.	

2.2 Pertinence des programmes

En évaluant la pertinence des programmes selon leur style de vie, les sujets, qu'ils aient participé ou non aux activités des CRFM ou des PSP, ont évalué les *programmes des PSP* plus favorablement (5,9 sur 10) que les *programmes des CRFM* (4,6).

Tableau 2 : Évaluation moyenne de la pertinence des programmes selon le style de vie	
	Global (n = 6 527)
Programmes des PSP	5,9
Financière SISIP	5,3
Carte UneFC	5,0
Programme de reconnaissance des FC	4,9
Canex	4,8
Programmes des CRFM	4,6
L'évaluation des participants portait sur une échelle de 0 à 10, 0 étant « aucune pertinence » et 10 étant « entièrement pertinent ».	
Remarque : Ces questions n'ont pas été posées aux militaires retraités/vétérans ni aux familles de vétérans.	

2.3 Satisfaction envers les programmes

En évaluant leur niveau de satisfaction concernant la *capacité des programmes de répondre aux besoins de leur communauté*, les sujets ayant participé à des activités des CRFM ou des PSP ont donné une meilleure note aux programmes des PSP (6,8 sur 10) et des CRFM (6,3) tandis que la carte UneFC (5,5) et le programme de reconnaissance des FC (5,5) ont obtenu la note la plus faible.

Tableau 3 : Évaluation moyenne du niveau de satisfaction concernant la capacité des programmes de répondre aux besoins de leur communauté	
	Global (n = 3 931)
Programmes des PSP	6,8
Programmes des CRFM	6,3
Financière SISIP	6,1
Canex	5,7
Programme de reconnaissance des FC	5,5
Carte UneFC	5,5
L'évaluation des participants portait sur une échelle de 0 à 10, 0 étant « entièrement insatisfait » et 10 étant « entièrement satisfait ».	
FONDEMENT : Sujets ayant participé à un programme des CRFM ou des PSP au cours de la dernière année.	
Remarque : Ces questions n'ont pas été posées aux militaires retraités/vétérans ni aux familles de vétérans.	

2.4 Programmes recommandés

Les évaluations pour déterminer si les sujets *ayant participé à toute activité des CRFM ou des PSP* recommanderaient le programme étaient très semblables au niveau de satisfaction ci-dessus. Les programmes des PSP (7,1 sur 10) et les programmes des CRFM (6,8) ont obtenu la meilleure note, et la carte UneFC (5,7) a obtenu la note la plus faible.

Tableau 4 : Évaluation moyenne sur la probabilité de recommander les programmes	
	Global (n = 3 931)
Programmes des PSP	7,1
Programmes des CRFM	6,8
Financière SISIP	6,4
Programme de reconnaissance des FC	5,8
Canex	5,7
Carte UneFC	5,7
L'évaluation des participants portait sur une échelle de 0 à 10, 0 étant « pas du tout probable » et 10 étant « extrêmement probable ».	
FONDEMENT : Sujets ayant participé à un programme des CRFM ou des PSP au cours de la dernière année.	
Remarque : Ces questions n'ont pas été posées aux militaires retraités/vétérans ni aux familles de vétérans.	

2.5 Satisfaction concernant les communications

Les sujets, qu'ils aient participé ou non aux activités des CRFM ou des PSP, avaient tendance à être davantage satisfaits des communications relatives aux programmes des PSP (6,0 sur 10) et aux programmes des CRFM (5,9), et moins satisfaits de celles relatives à la carte UneFC (5,1) et au programme de reconnaissance des FC (5,0).

Tableau 5 : Évaluation moyenne du niveau de satisfaction concernant les communications des programmes	
	Global (n = 6 527)
Programmes des PSP	6,0
Programmes des CRFM	5,9
Canex	5,5
Financière SISIP	5,4
Carte UneFC	5,1
Programme de reconnaissance des FC	5,0
L'évaluation des participants portait sur une échelle de 0 à 10, 0 étant « entièrement insatisfait » et 10 étant « entièrement satisfait ».	
Remarque : Ces questions n'ont pas été posées aux militaires retraités/vétérans ni aux familles de vétérans.	

2.6 Meilleur moyen de communiquer à propos des nouveaux programmes et services

Lorsque nous avons demandé le meilleur moyen de communiquer à propos des nouveaux programmes et services des CRFM et des PSP, les courriels à grande diffusion (63 %) étaient de loin la méthode la plus commune, suivie par les médias sociaux (38 %) et les sites Web (37 %) obtenant près de la moitié moins de votes.

Tableau 6 : Meilleur moyen de communiquer à propos des nouveaux programmes et services des CRFM et des PSP	
	Global (n = 6 824)
Courriels à grande diffusion	63 %
Médias sociaux	38 %
Sites Web	37 %
Guides ou brochures des loisirs	26 %
Bouche-à-oreille	26 %
Affiches	24 %
Événements communautaires	23 %
Envois postaux	21 %
Recommandation du personnel des PSP ou des CRFM	19 %
Journaux	15 %
Radio	9 %
Recommandations d'organisation	6 %
Télévision	3 %
Téléphone	3 %
Autre	3 %
Remarque : Les sujets pouvaient fournir plusieurs réponses; les sommes pourraient dépasser 100 %.	

3.0 Répercussions si certains services n'étaient plus disponibles

Nous avons demandé aux sujets quelles seraient les répercussions si un service n'était plus offert à eux, ou à leur famille. Les choix de réponses étaient *il y aurait peu ou pas d'impact, un certain impact* ou *un impact important*. Le tableau ci-dessous illustre la proportion des sujets ayant indiqué qu'*il y aurait un impact important sur moi ou ma famille*.

Les répercussions les plus importantes seraient de mettre fin au *conditionnement physique militaire* (45 %), aux *adhésions à des installations ou aux gymnases de la base ou de l'escadre* (42 %), à la *Financière SISIP* (28 %), et aux *sports militaires* (27 %). Les sujets se préoccupaient moins des répercussions de mettre fin au *journal de la base ou de l'escadre* (3 %) ou aux *occasions de bénévolat du CRFM* (5 %).

Tableau 7 : Répercussions si certains services n'étaient plus disponibles	
	Impact important sur moi ou ma famille (n = 6 466)
Conditionnement physique militaire	45 %
Adhésions à des installations ou aux gymnases de la base ou de l'escadre	42 %
Financière SISIP	28 %
Sports militaires	27 %
Canex	22 %
Ligues sportives de la base ou de l'escadre	17 %
Programmes de loisirs communautaires de la base ou de l'escadre	17 %
Activités d'intérêt particulier	16 %
Événements spéciaux de la base ou de l'escadre	15 %
Programme de location ou de prêt d'équipement des PSP	15 %
Services de garde du CRFM	15 %
Soutien au déploiement du CRFM	15 %
Services en santé mentale des CRFM	14 %
Programme de reconnaissance des FC	12 %
Carte UneFC	12 %
Clubs de loisirs de la base ou de l'escadre	11 %
Programmes pour les jeunes	10 %
Soutien à l'emploi des CRFM	8 %
Promotion de la santé	8 %
Soutien en langue seconde des CRFM	8 %
Services d'orientation et d'information des CRFM	8 %
Soutien à l'éducation des CRFM	7 %
Programmes d'aide parentale des CRFM	7 %
Ligne d'information pour les familles	6 %
Occasions de bénévolat des CRFM	5 %
Journal de la base ou de l'escadre	3 %

4.0 Activités et programmation

La présente section examine l'utilisation et l'intérêt des sujets envers les activités d'intérêt particulier offertes à certains emplacements par les PSP, y compris les clubs de golf, les marinas et clubs de voile, les terrains de camping et les pistes de curling.

4.1 Activités d'intérêt particulier

Chez les sujets ayant signalé utiliser l'une des activités d'intérêt particulier, le *golf* (55 %) et les *terrains de camping* (55 %) étaient les plus fréquents. Environ 18 % des sujets avaient utilisé le *curling*, et 11 % le *yacht et la voile*. À noter qu'environ seulement la moitié des sujets ont répondu à cette question. Comme l'option « aucune de ces réponses » n'était pas offerte, il était impossible de faire la différence entre ceux qui n'avaient pas utilisé les activités d'intérêt particulier et ceux qui ne désiraient pas répondre à la question.

Tableau 8 : Activités d'intérêt particulier utilisées au cours des deux dernières années	
	Global (n = 3 824)
Golf	55 %
Terrain de camping	55 %
Curling	18 %
Yacht/voile	11 %
Remarque : Les sujets pouvaient fournir plusieurs réponses; les sommes pourraient dépasser 100 %.	

Lorsque nous avons demandé si la base devrait dépenser des ressources des fonds non publics (comme des fonds non publics, du personnel, etc.) pour des activités d'intérêt particulier, 55 % des sujets ont répondu *oui*, alors que 15 % ont répondu *non*. Pour cette même question, 30 % des sujets *ne savaient pas*, indiquant que certains aspects devaient peut-être être précisés ou considérés plus longuement avant d'accepter ou non de dépenser des ressources des fonds non publics pour des activités d'intérêt particulier.

Tableau 9 : La base devrait-elle dépenser des ressources des fonds non publics pour des activités d'intérêt particulier	
	Global (n = 6 977)
Oui	55 %
Non	15 %
Ne sais pas	30 %
Remarque : Les pourcentages ayant été arrondis, il se peut que leur somme ne soit pas 100 %.	

4.2 Priorité dans le financement des programmes de votre base ou escadre

En sélectionnant les priorités dans le financement des programmes, deux programmes ont été sélectionnés beaucoup plus souvent que les autres. Ces programmes étaient l'*adhésion aux installations de la base ou escadre* (70 %) et les *programmes de loisirs communautaires* (67 %). Ils étaient suivis par les *CRFM* (59 %).

Tableau 10 : Priorités dans le financement des programmes	
	% sélectionné comme priorité (n = 6 833)
Adhésions aux installations/aux gymnases des bases/escadres	70 %
Programmes de loisirs communautaires (p. ex, natation, patinage)	67 %
Centres de ressources pour les familles des militaires	59 %
Activités d'intérêt particulier (p. ex., curling, golf, marina, terrains de camping)	46 %
Événements spéciaux	39 %
Installations extérieures de la base/l'escadre (p. ex., terrains de jeu, skateparks)	39 %
Mess	38 %
Services commerciaux (p. ex., bowling, cinémas)	37 %
Clubs de loisirs de la base ou de l'escadre (p. ex., club de mécanique automobile)	28 %
Musées des FAC	19 %
Journal de la base ou de l'escadre	9 %
Remarque : Les sujets pouvaient fournir plusieurs réponses; les sommes pourraient dépasser 100 %.	

5.0 Adhésion au club de golf

Seulement 3 % des sujets ont déclaré être membre du club de golf des FAC. Chez les sujets n'étant pas membre, la raison la plus commune était qu'ils *ne jouaient pas au golf* (62 %), bien que certains sujets aient déclaré que les *frais d'adhésion* (17 %) ou l'*emplacement* (10 %) ne les incitaient pas à devenir membre.

Tableau 11 : Adhésion au club de golf	
	Global (n = 7 065)
Adhésion au club de golf des FAC	3 %
Raison pour laquelle vous n'êtes pas membre du club de golf des FAC*	
Je ne joue pas au golf	62 %
Frais d'adhésion	17 %
Emplacement	10 %
Pas le temps	4 %
Je ne joue pas assez/ne vaut pas la peine	3 %
Aucun terrain de golf des FAC disponible dans ma région	3 %
Qualité du terrain de golf	2 %
Privilèges (p. ex., laissez-passer pour des invités)	2 %
Problème médical/blessure	1 %
Je ne savais pas qu'il existait	1 %
Autre	5 %
*Seuls les sujets ayant indiqué qu'ils n'étaient pas membres pouvaient répondre à cette question. Les sujets pouvaient fournir plusieurs réponses; les sommes pourraient dépasser 100 %.	

6.0 Perspectives concernant les loisirs communautaires

La présente section examine les aspects liés à la communauté des sujets.

6.1 Accord avec les aspects communautaires

Nous avons demandé aux sujets s'ils étaient en accord ou en désaccord avec huit énoncés à propos de leur communauté. Dans tous les cas, plus de 80 % des sujets étaient d'accord avec chaque énoncé, le plus haut niveau étant qu'il y a *des ressources offertes pour maintenir un style de vie actif et sain* (92 %), et qu'*il existe des occasions pour faire du bénévolat et pour rendre service* (92 %). Par contre, les sujets avaient moins tendance à être d'accord avec les énoncés comme quoi *des programmes de loisirs sont disponibles pour des gens de tout âge* (83 %), et qu'*il existe des sentiers pédestres et des pistes cyclables* (82 %).

Tableau 12 : Accord avec les énoncés concernant les aspects communautaires	
	Global (n = 6 137)
Des ressources sont offertes pour maintenir un style de vie actif et sain	92 %
Il existe des occasions pour faire du bénévolat et pour rendre service	92 %
Les parcs et les terrains de jeux sont sécuritaires et propres	89 %
Il existe des occasions pour permettre aux enfants d'établir des liens avec des adultes et des pairs hors du milieu familial dans un environnement sécuritaire	87 %
Des installations de loisirs sont disponibles pour des gens de tout âge	85 %
Il existe des endroits sécuritaires et supervisés pour les enfants et les jeunes	85 %
Des programmes de loisirs sont disponibles pour des gens de tout âge	83 %
Il existe des sentiers pédestres et des pistes cyclables	82 %
Remarque : Les réponses « sans objet » ont été supprimées des calculs. Remarque : Ces questions n'ont pas été posées aux militaires retraités/vétérans ni aux familles de vétérans.	

6.2 Besoins en programmation communautaire

Lorsque nous avons demandé d'identifier quelle programmation dans les sports et les loisirs répondrait mieux aux besoins individuels et familiaux, les sujets ont indiqué que plusieurs domaines seraient favorables. Les domaines les plus fréquemment sélectionnés étaient les *activités de plein air* (58 %), la *mise en forme et le bien-être* (51 %), les *sports* (49 %), les *activités nautiques* (46 %), les *voyages* (44 %) et les *loisirs* (43 %).

Tableau 13 : Besoins en programmation communautaire	
	Global (n = 5 727)
Activités de plein air (p. ex., descentes en eau vive [rafting])	58 %
Mise en forme et bien-être (p. ex., Zumba)	51 %
Sports (p. ex., clubs de soccer)	49 %
Activités nautiques (p. ex., cours de natation)	46 %
Voyage (p. ex., voyages de ski)	44 %
Loisirs (p. ex., travail du bois)	43 %
Arts martiaux (p. ex., karaté)	29 %
Activités intellectuelles ou littéraires (p. ex., cercles de lecture)	24 %
Musique (p. ex., cours de chant)	22 %
Danse (p. ex., cours de ballet)	17 %
Beaux-arts et artisanat (p. ex., aquarelle)	17 %
Art dramatique (p. ex., pièce de théâtre)	10 %
Remarque : Les sujets pouvaient fournir plusieurs réponses; les sommes pourraient dépasser 100 %.	
Remarque : Ces questions n'ont pas été posées aux militaires retraités/vétérans ni aux familles de vétérans.	

7.0 Recommandations des SBMFC

Les recommandations qui suivent sont celles des Services de bien-être et moral des Forces canadiennes (SBMFC) et non de PRA Inc.

- ▶ **Améliorer la satisfaction des clients en offrant des programmes pertinents** – Seulement 59 % des répondants avaient participé à des activités organisées par le CRFM ou les PSP au cours de l'année précédente. La plupart d'entre eux ont déclaré que leur principale motivation était de se mettre en forme ou d'améliorer leur santé. Les autres ont indiqué qu'ils avaient pris part à ces activités afin de passer du temps en famille, de rencontrer de nouvelles personnes, de réduire leur stress ou de contribuer à la vie communautaire. En général, les répondants ont déclaré que les programmes étaient plus ou moins pertinents pour répondre à leurs besoins au quotidien. En effet, sur une échelle de 0 à 10, les réponses allaient de 0 (pas du tout pertinents) à 10 (absolument pertinents). Les programmes des PSP ont récolté plus de témoignages favorables (5,9 sur 10) que ceux des CRFM (4,6 sur 10). Les répondants ont accordé une note neutre à la capacité des programmes à répondre aux besoins de leur communauté. Dans ce volet de l'évaluation, les programmes des SBMFC avaient été répartis dans des catégories spécifiques afin d'en évaluer l'impact perçu. Seule l'adhésion aux installations militaires de conditionnement physique a récolté une note d'impact notable. Bien que les réponses n'indiquent pas d'insatisfaction, elles montrent cependant que des mesures pourraient être prises pour améliorer la satisfaction de la clientèle. Les SBMFC se sont engagés à revoir leurs programmes et services actuels pour en évaluer la pertinence et la capacité à répondre aux besoins relevés.
- ▶ **Élaborer des stratégies promotionnelles uniformisées pour tous les programmes** – Sur une échelle de 0 (entièrement insatisfait) à 10 (entièrement satisfait), les répondants se sont à nouveau montrés indifférents à l'endroit des activités des CRFM et des PSP, qu'ils y aient participé ou non. En revanche, ils étaient satisfaits des communications liées aux programmes des PSP (6 sur 10) et des CRFM (5,9 sur 10). Malgré ces résultats favorables, les SBMFC s'engagent à mettre en œuvre des stratégies de communication uniformisées pour tous les programmes et à améliorer leurs efforts de promotion, de marketing et d'approche en vue de faire connaître davantage les programmes et les services au sein de la communauté. Étant donné que la majorité des répondants ont indiqué qu'ils préféreraient que l'on communique avec eux par courriel, les SBMFC étudieront cette voie de communication pour promouvoir leurs programmes et leurs services. Les autres moyens préconisés sont les médias sociaux, les sites Web, les guides et les dépliants. Les SBMFC continueront d'améliorer leurs stratégies de promotion sur les médias sociaux et les sites Web, plus précisément sur ConnexionFAC.ca.
- ▶ **Établir l'ordre de priorité des programmes des bases et escadres pour le financement** – Selon les répondants, les programmes devant être financés en priorité comprennent l'adhésion aux installations de conditionnement physique des bases et escadres (70 %), les programmes de loisirs communautaires (67 %) et les CRFM (59 %). Les PSP étudieront l'impact et la viabilité de la possibilité d'offrir aux familles des militaires l'accès gratuit aux installations de conditionnement physique et poursuivront leur objectif de faire en sorte que tous les établissements qui utilisent les fonds des bases

soient rentables ou du moins non déficitaires. Les PSP et les CRFM doivent veiller à ce que les programmes propres aux bases et escadres ne concurrencent pas de services existants qui incombent aux FNP ou qui sont offerts dans la communauté.

- ▶ **Répondre aux besoins en matière de programmes communautaires de loisirs** – Lorsqu'on leur a demandé de relever les sphères d'activités qui pourraient contribuer à répondre à leurs besoins en matière de loisirs, les répondants ont le plus souvent énoncé les aventures en plein air (58 %), le conditionnement physique et le bien-être (51 %), les sports (49 %), les activités aquatiques (46 %), les voyages (44 %) et les passe-temps (43 %). Les SBMFC tireront profit de partenariats existants et en développeront de nouveaux pour rendre la prestation de leurs services plus efficace et novatrice. Les PSP évalueront la structure de dotation actuelle à la lumière de ces résultats et, au besoin, prépareront une stratégie d'investissement visant à créer des postes viables pour la gestion des programmes de manière à répondre aux besoins de la communauté des FAC. De plus, ils mettront en place un nouveau logiciel d'inscription qui optimisera les fonctions en ligne et offrira une expérience Web qui viendra améliorer la satisfaction de la clientèle.
- ▶ **Interpréter les résultats de chaque localité de manière exhaustive** – Les résultats sont différents d'un endroit à l'autre et sont présentés en comparaison avec ceux de la communauté des FAC dans son ensemble. Cependant, comme chaque communauté est unique, les SBMFC recommandent que les résultats propres à chaque localité soient comparés avec les profils communautaires spécifiquement préparés par les PSP et les CRFM, ainsi qu'avec les évaluations de programmes et les taux de satisfaction de la clientèle à l'échelle locale. En comparant les résultats avec cet éventail de données, les communautés auront un meilleur portrait des besoins et des lacunes à combler à l'heure actuelle. Les SBMFC mettront au point des modèles de profil communautaire et de plan d'action communautaire qui pourront être utilisés par les bureaux des PSP et les CRFM pour relever les lacunes et les doublons potentiels en matière de services et établir les ressources à offrir en priorité à la lumière des résultats de l'évaluation des besoins de la communauté des FAC. Les SBMFC veilleront également à poursuivre leurs efforts de mobilisation du savoir en vue d'étudier et de consolider les plus récentes percées du domaine de la recherche. Cela leur permettra de valider les résultats de l'évaluation des besoins de la communauté des FAC et d'améliorer leur compréhension des besoins de la communauté des FAC. Les SBMFC encouragent les bases et escadres à mener l'évaluation des FFPM (forces, faiblesse, occasions et menaces) de leurs programmes actuels. Afin de vous aider à comprendre les résultats de votre évaluation des besoins de la communauté, les PSP et les SFM coordonneront au cours de la prochaine année une série de séances de formation en ligne sur divers sujets, y compris :
 - i. l'identification des atouts et des ressources de la communauté;
 - ii. l'analyse des problèmes de la communauté et la recherche de solutions;
 - iii. la définition et l'utilisation de critères et de processus pour l'établissement de priorités;
 - iv. la sélection et l'adaptation d'interventions communautaires.