

- On peut obtenir cette publication sur supports multiples, sur demande.

Site Web : **[www.vac-acc.gc.ca](http://www.vac-acc.gc.ca)**

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par la ministre des Anciens Combattants, 2005.

N<sup>o</sup> de cat. : V32-21/2005

ISBN : 0-662-69064-8

Imprimé au Canada

## INTRODUCTION

Anciens Combattants Canada (ACC) offre un large éventail de services et d'avantages notamment :

- aux anciens combattants admissibles;
- aux membres des Forces canadiennes (FC);
- aux membres de la GRC toujours en service et libérés;
- à certains civils;
- à leurs familles.

Ces services et avantages leur sont offerts en reconnaissance des sacrifices qu'ils ont consentis et de leurs réalisations; ils ont pour but de répondre à leurs besoins à mesure qu'ils changent.

Pour assurer la prestation de ces services et avantages, le Ministère a adopté une philosophie de service fondée sur l'Approche pour un service axé sur le client, laquelle nous a permis de mettre sur pied le Cadre de prestation intégrée des services (CPIS). Dorénavant, les clients du Ministère peuvent composer un seul numéro sans frais pour obtenir des renseignements sur les services et les avantages d'ACC. Cette mesure et d'autres changements apportés dans le cadre du CPIS améliorent l'uniformité de nos services et nous aident à mieux comprendre les besoins des clients, de sorte que les services appropriés leur soient fournis au bon moment et par la personne la mieux placée pour le faire.

Cette approche en matière de service à la clientèle revêt une grande importance, car elle nous permet de :

- **procéder à un examen préalable des clients** à tous les points d'entrée. Cela signifie que si nous communiquons avec un client, ou si un client nous appelle, nous écrit ou nous rend visite pour quelque raison que ce soit, nous sommes en mesure de nous entretenir avec lui au sujet d'autres problèmes ou changements dans son mode de vie, qui pourraient autrement passer inaperçus;
- procéder à une **évaluation des besoins**. Cela nous permet de déterminer si le client a des besoins qui ne sont pas satisfaits. Dans l'affirmative, nous pouvons travailler ensemble afin d'élaborer un plan de soins reliant les besoins du client aux programmes et aux services disponibles au sein de notre Ministère ou ailleurs;

- fournir aux clients du **counselling** sur nos services et avantages, en leur indiquant qui est admissible et comment en faire la demande, ainsi que de l'information concernant les questions de santé et de sécurité susceptibles de les intéresser;
- offrir des services de **gestion et de coordination de cas** afin d'aider les clients à être aussi autonomes qu'ils le peuvent et de leur permettre de faire les meilleurs choix possibles et de se renseigner davantage sur les ressources communautaires. Cela a pour résultat d'assurer une meilleure qualité de vie à nos clients et à leurs familles;
- fournir une **aide juridique gratuite** aux clients qui ne sont pas satisfaits d'une décision du Ministère à l'égard de leurs avantages.

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) est un tribunal fédéral indépendant qui entend à deux paliers des appels interjetés par des personnes qui ont reçu du Ministère une décision défavorable au sujet de leur invalidité. Il est aussi le dernier palier d'appel en ce qui concerne les décisions rendues en matière d'allocation.

Le texte qui suit est un aperçu des services et avantages fournis par Anciens Combattants.

Vous trouverez plus de renseignements en visitant le site Web :  
**[www.vac-acc.gc.ca](http://www.vac-acc.gc.ca)**

## **PENSIONS D'INVALIDITÉ**

Il se peut que vous soyez admissible à une pension d'invalidité si vous souffrez d'une affection liée à votre service et si vous êtes :

- un ancien combattant des Forces canadiennes ou de la marine marchande, de la Première ou de la Seconde Guerre mondiale, ou de la guerre de Corée;
- un membre actif ou un ancien membre de la Force régulière ou de la Force de réserve;
- un civil ayant servi à l'appui des Forces armées en temps de guerre;
- un membre de la GRC toujours en service ou libéré.

Des prestations supplémentaires peuvent vous être accordées si vous touchez une pension d'invalidité et si vous avez un(e) conjoint(e)/conjoint(e) de fait ou d'autres personnes à charge admissibles.

Si vous avez besoin d'aide pour préparer et soumettre votre demande de pension d'invalidité, vous pouvez vous adresser à :

- Anciens Combattants Canada;
- une organisation d'anciens combattants, comme la Légion royale canadienne ou Les Amputés de guerre du Canada.

### **Indemnité de prisonnier de guerre**

Il se peut que vous ayez droit à une indemnité de prisonnier de guerre (PG) si vous êtes un ancien combattant ou un civil admissible qui a été fait prisonnier ou qui a évité d'être capturé par l'ennemi. Une indemnité supplémentaire peut être accordée aux personnes à charge admissibles.

### **Forces alliées**

Si vous êtes un ancien combattant des Forces alliées, il se peut que vous soyez admissible à une pension d'invalidité et (ou) à une indemnité de PG si vous avez résidé au Canada avant votre service durant la Première ou la Seconde Guerre mondiale.

### **Allocations spéciales**

Des allocations spéciales peuvent être accordées en plus des pensions d'invalidité.

Il se peut que vous soyez admissible à une **allocation pour soins** si :

- vous bénéficiez d'une pension d'invalidité payée au taux de 1 p. 100 ou plus, **ou** d'une indemnité de PG, **et si**
- vous souffrez d'une invalidité totale et avez besoin d'aide pour les tâches de la vie quotidienne (par exemple, prendre un bain, manger ou se rendre aux toilettes).

Il se peut que vous soyez admissible à une **allocation d'incapacité exceptionnelle** si vous touchez :

- une pension d'invalidité payée au taux de 98 p. 100 ou plus;
- une combinaison de pension d'invalidité et d'indemnité de PG totalisant 98 p. 100 ou plus.

Il se peut que vous soyez admissible à une **allocation vestimentaire** si vous bénéficiez d'une pension d'invalidité liée à une ou plusieurs affections qui :

- vous obligent à porter des prothèses spéciales ou des vêtements de confection spéciale;
- provoquent l'usure et la détérioration de vos vêtements.

### **Prestations aux survivant(e)s et (ou) aux personnes à charge survivantes**

Dans la plupart des cas, le (la) conjoint(e) survivant(e)/conjoint(e) survivant(e) de fait du bénéficiaire d'une pension d'invalidité ou d'un ancien PG reçoit, pendant un an, toutes les prestations mensuelles qui étaient accordées au moment du décès du pensionné/PG. Cela peut inclure des paiements tels que la pension d'invalidité, l'indemnité de PG, l'allocation pour soins ou l'allocation d'incapacité exceptionnelle. Au terme de la période d'un an, une pension de survivant(e) est accordée. Celle-ci est calculée en fonction du montant de la pension d'invalidité et (ou) de l'indemnité de PG qui était payé au moment du décès du pensionné/PG.

Les parents et (ou) les frères et soeurs d'un pensionné décédé peuvent être admissibles à une pension de personne à charge survivante :

- s'ils étaient entièrement, ou dans une grande mesure, soutenus financièrement par le pensionné;
- s'ils sont dans l'incapacité de se soutenir financièrement et (ou) s'ils ne peuvent prendre soin d'eux-mêmes après le décès du pensionné.

Les enfants à charge survivants peuvent aussi être admissibles aux prestations, y compris à une aide financière leur permettant de poursuivre leurs études au-delà du niveau secondaire. Les enfants des anciens combattants des FC peuvent

demander l'**aide à l'éducation** si leur parent :

- est décédé des suites du service militaire;
- bénéficiait d'une pension payée au taux de 48 p. 100 ou plus élevé au moment du décès.

Les études postsecondaires doivent avoir lieu avant le 30<sup>e</sup> anniversaire de naissance de l'enfant survivant.

## **ALLOCATIONS**

**L'allocation d'ancien combattant (AAC)** constitue un versement mensuel régulier aux clients à faible revenu. Pour être admissible à l'AAC, vous devez répondre à certains critères de revenu et de résidence en plus d'être :

- un ancien combattant des FC, de la marine marchande ou un civil ayant servi à l'appui des Forces armées canadiennes sur les théâtres de guerre de la Première ou de la Seconde Guerre mondiale, ou de la guerre de Corée;
- un ancien combattant allié ayant servi en temps de guerre durant la Première ou la Seconde Guerre mondiale et ce, à condition d'avoir résidé au Canada au moment de votre enrôlement ou à n'importe quel moment pendant que vous étiez un membre de ces forces.

Les conjoint(e)s survivant(e)s ou les conjoint(e)s survivant(e)s de fait, ainsi que les orphelins, peuvent être admissibles à une AAC si l'ancien combattant ou le civil décédé avait les états de service requis. Le (la) survivant(e) peut continuer à bénéficier de l'AAC au même taux que celui des conjoint(e)s ou conjoint(e)s de fait pendant une période d'un an après le décès de leur être cher. Après un an, le taux sera réduit au taux des personnes célibataires. Le paiement de l'AAC prend fin au décès du (de la) survivant(e), ou si celui (celle)-ci se marie ou entre dans une relation maritale de fait.

## **Fonds de secours**

Les clients qui bénéficient d'une allocation peuvent être admissibles à une aide financière relevant du Fonds de secours, s'ils font face à une situation d'urgence et s'ils n'ont pas les moyens de prendre en charge les dépenses.

## **SOINS DE SANTÉ**

Anciens Combattants Canada offre des avantages médicaux, le Programme pour l'autonomie des anciens combattants et des soins de longue durée.

### **Avantages médicaux**

Anciens Combattants Canada offre 14 types d'avantages médicaux, dont les soins médicaux, chirurgicaux et dentaires, les médicaments d'ordonnance, ainsi que les prothèses auditives et les soins de la vue. Le Ministère offre aussi des avantages médicaux supplémentaires, des allocations pour traitement et autres prestations diverses. À titre d'exemple, les frais de voyage pour recevoir des services médicaux, y compris les frais de voyage d'un accompagnateur, au besoin, peuvent aussi être couverts. Les possibilités d'accès aux avantages médicaux dépendent de l'admissibilité, des besoins en matière de santé et de la disponibilité de ces services dans la province du demandeur.

### **Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC)**

Ce programme national a pour objet d'aider les anciens combattants, ainsi que les bénéficiaires d'une pension d'invalidité des FC encore en service et certains civils admissibles, à se maintenir en santé et à conserver leur autonomie à leurs domiciles et dans leurs collectivités.

En vertu du PAAC, les clients admissibles peuvent recevoir des fonds qui leur permettront de payer les services d'entretien du terrain (comme la tonte du gazon ou l'enlèvement de la neige), les services d'entretien ménager, les soins personnels, certains changements apportés à leur domicile, des soins et un soutien fournis par des professionnels de la santé et certains besoins sur le plan du transport. Vos possibilités d'accès aux services du PAAC peuvent dépendre de vos besoins en matière de santé et de la disponibilité de ces mêmes services en vertu de programmes fédéraux, provinciaux ou municipaux.

Les services d'entretien ménager ou du terrain en vertu du PAAC sont également offerts aux principaux dispensateurs de soins admissibles des anciens combattants qui bénéficiaient de ces services du PAAC au moment de leur décès ou de leur admission dans un établissement de soins de longue durée, et ce, depuis la création du programme en avril 1981. Les principaux dispensateurs de soins peuvent être des conjoints, des conjoints de fait, des enfants d'âge adulte ou d'autres personnes.

Seuls les services dont bénéficiait l'ancien combattant au moment de son décès ou de son admission dans un établissement de soins de longue durée peuvent être prolongés en faveur du principal dispensateur de soins. Par conséquent, si l'ancien combattant bénéficiait uniquement des services d'entretien du terrain, le principal dispensateur de soins ne sera admissible qu'aux services d'entretien du terrain. Pour être admissible à ces services, le principal dispensateur de soins doit démontrer qu'il en a toujours besoin pour des raisons de santé et pour demeurer autonome chez lui.

### **Soins de longue durée**

Les anciens combattants du temps de guerre et certains civils admissibles peuvent avoir droit aux soins intermédiaires ou prolongés à l'Hôpital Sainte-Anne, lequel est géré par ACC, ou dans des établissements communautaires ayant souscrit un contrat avec notre Ministère. Les pensionnés des FC peuvent être admissibles à des soins intermédiaires ou prolongés dans un établissement communautaire si ces soins sont liés à une affection ouvrant droit à pension. Les anciens combattants alliés ayant résidé au Canada pendant 10 années ou plus après leur période de service peuvent être admissibles aux soins de longue durée dans les établissements communautaires.

### **Promotion de la santé et réadaptation**

Anciens Combattants Canada a pris l'engagement d'améliorer la qualité de vie et l'autonomie de ses clients, des familles et des dispensateurs de soins. Nos programmes de promotion de la santé, de même que le soutien aux services, ont pour objet d'éduquer les clients et de les faire participer à l'adoption de comportements et de modes de vie sains. Le Ministère applique une approche axée sur la collectivité afin de créer des partenariats avec les ministères du gouvernement, les organismes communautaires, les groupes de personnes âgées et les organisations clientes.

Communiquez avec nous pour obtenir de plus amples renseignements sur la prévention des chutes, ou sur le programme *Sécu-retour : Registre d'errance des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer*.

### **Appels**

Les requérants qui ne sont pas satisfaits d'une décision à l'égard d'une demande relative aux prestations de soins de santé peuvent faire appel de cette décision, par écrit, au Ministère.



## LE CENTRE MDN-ACC

Le Centre MDN-ACC fournit de l'information et des services afin de venir en aide aux membres des FC blessés et à la retraite, ainsi qu'à leurs familles.

« Le Centre, » comme il est communément désigné, est un point de contact initial et un service d'aiguillage pour les membres blessés et à la retraite de la Force régulière et de la Force de réserve et pour leurs familles. En plus des consultations initiales et de l'aiguillage, le personnel du Centre procède à des suivis pour s'assurer que vos préoccupations ou vos questions ont été résolues et que vous avez reçu toute l'aide à laquelle vous avez droit. Tous les appels demeurent confidentiels.

Le Centre est le point de convergence des efforts conjoints du ministère de la Défense nationale et d'Anciens Combattants Canada.

## SOUTIEN POUR TRAUMATISME LIÉ AU STRESS OPÉRATIONNEL

Un traumatisme lié au stress opérationnel (TSO) est tout état psychologique persistant consécutif au service militaire. Les TSO recouvrent des pathologies telles que l'anxiété, la dépression et le syndrome de stress post-traumatique (SSPT).

ACC a ouvert les cliniques pour traumatismes liés au stress opérationnel afin d'aider les anciens combattants du temps de guerre ainsi que les membres encore en service et les anciens membres des FC en voie de rétablissement d'un TSO. Ces cliniques fournissent des services standardisés d'évaluation, de traitement, de prévention et de soutien. Elles emploient des équipes de professionnels de la santé composées de psychiatres, de psychologues, d'infirmières et de travailleurs sociaux qui collaborent afin d'élaborer des plans d'intervention répondant aux besoins particuliers du client.

Les cliniques offrent aussi du counselling individuel, de groupe, pour couples ou pour la famille ainsi que des programmes d'éducation.

Les **anciens combattants du temps de guerre et les anciens membres des FC** peuvent être admis dans une clinique de stress opérationnel en se faisant aiguiller par l'un des conseillers médicaux d'ACC de leur bureau de

district local. Pour leur part, les **membres des Forces canadiennes encore en service** doivent se faire aiguiller par le médecin-chef de leur base.

Par ailleurs, un réseau de soutien par les pairs a été établi dans le cadre du Projet de soutien social aux victimes de stress opérationnel (SSVSO). Le réseau regroupe des anciens combattants de l'ensemble du pays, qui ont été directement victimes de traumatismes liés au stress opérationnel et qui ont réussi à reprendre le contrôle de la situation. Grâce à leur expérience, ils sont en mesure d'aider. Pour obtenir un soutien de façon confidentielle, veuillez communiquer avec le coordonnateur du soutien par les pairs le plus rapproché, en appelant le **1 800 883-6094** ou en visitant le site Web : **www.osiss.ca**

## **MODERNISATION DES SERVICES ET DES PROGRAMMES**

La nouvelle *Charte des anciens combattants* a été promulguée le 13 mai 2005. Cette loi vise à moderniser les services et les programmes qu'ACC offre aux membres des Forces canadiennes (FC), aux anciens combattants et aux familles de ceux-ci. La nouvelle Charte inclut : des services d'aide au placement, des services de réadaptation, une compensation pour perte financière, des indemnités d'invalidité, des avantages médicaux et des services de gestion des cas. ACC entreprendra le processus de mise en oeuvre de la nouvelle Charte dès avril 2006. D'ici là, consultez le site Web d'ACC pour en savoir davantage.

## **LE CANADA SE SOUVIENT**

Le programme Le Canada se souvient s'efforce de perpétuer le souvenir des réalisations et des sacrifices consentis par ceux et celles qui ont servi le Canada en temps de guerre, de conflit armé et de paix, et de promouvoir une compréhension de l'importance de ces efforts dans la vie telle que nous la connaissons aujourd'hui au Canada. Le programme comprend les volets suivants :

- **Monuments commémoratifs** : assurer la préservation et la mise en valeur de deux parcs commémoratifs en France et de 11 monuments commémoratifs de champs de bataille en France et en Belgique. Le programme veille aussi à la préservation du Monument commémoratif de guerre du Canada et de la Tombe du Soldat inconnu, à Ottawa, ainsi que de la Croix du Sacrifice dans le cimetière national d'Arlington, aux États-Unis.

- **Entretien des cimetières :** entretenir les sépultures et les cimetières de guerre canadiens par le biais d'un partenariat avec la *Commonwealth War Graves Commission* et du Cimetière commémoratif des Nations Unies en Corée. En outre, ce Programme s'occupe de l'entretien des tombes d'anciens combattants inhumés par le gouvernement du Canada.
- **Aide pour les funérailles et l'inhumation :** fournir de l'aide pour les funérailles et l'inhumation lorsque le décès de l'ancien combattant est attribuable à une invalidité ouvrant droit à pension, ou lorsque la succession de l'ancien combattant ne dispose pas des fonds suffisants et que les exigences en matière d'admissibilité du service sont satisfaites. Le Fonds du Souvenir administre ce programme au nom d'ACC. Les demandes doivent être reçues par le Fonds du souvenir dans l'année qui suit la date du décès. Pour communiquer avec le Fonds du souvenir, composez le 1 800 465-7113. Pour plus de renseignements sur le Fonds du souvenir, visitez le site Web : **[www.lastpostfund.ca](http://www.lastpostfund.ca)**
- **Cérémonies et événements :** fournir un rôle en matière de leadership, à l'échelle nationale et internationale, dans la tenue de cérémonies et d'événements qui commémorent et rendent hommage aux Canadiens morts au combat et aux anciens combattants canadiens. Des anniversaires importants à l'égard d'événements d'ordre militaire significatifs sont soulignés par des cérémonies tenues outre-mer et au Canada, dont la Semaine des anciens combattants (du 5 au 11 novembre).
- **Initiatives d'apprentissage :** offrir à la fois des occasions et des ressources d'apprentissage qui permettent aux anciens combattants de partager leurs expériences avec les jeunes du Canada. Ces initiatives comprennent notamment des feuilles de renseignements, des tournées virtuelles et des expositions interactives.
- **Sensibilisation du public :** informer les Canadiens, par le biais d'initiatives en ligne, de documents imprimés, de publications et de ressources multimédias. Le *Mémorial virtuel de guerre du Canada* et les

interviews d'anciens combattants dans le site *Des héros se racontent* permettent aux Canadiens de se renseigner sur les anciens combattants et sur ce qu'ils ont contribué.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur le programme Le Canada se souvient et ses différents volets, composez le 1 877 604-8489.

## **COMMENT OBTENIR DES RENSEIGNEMENTS SUR LES SERVICES OU LES AVANTAGES DU MINISTÈRE?**

Pour plus de renseignements sur les services et les avantages aux anciens combattants, et pour déterminer si vous êtes admissible ou pour faire une demande, composez les numéros suivants :

1 866 522-2022 (service en français)

1 866 522-2122 (service en anglais)

Si vous résidez à l'extérieur du Canada, appelez les **Services en pays étrangers**

Les Services en pays étrangers sont responsables de la prestation d'avantages et de services aux anciens combattants canadiens admissibles et à leurs personnes à charge qui résident ou qui sont en vacances à l'étranger.

1 888 996-2242 (sans frais, depuis le Canada et les États-Unis)

00.800.996.22421 (sans frais, depuis le Royaume- Uni, l'Allemagne, la France, et la Belgique)

(613) 996-2242 (à frais virés, pour tout autre pays)

## **ANCIENS COMBATTANTS CANADA**

Anciens Combattants Canada

C.P. 7700

Charlottetown (Î.-P.-É.) C1A 8M9

Site Web : [www.vac-acc.gc.ca](http://www.vac-acc.gc.ca)

Courriel : [information@vac-acc.gc.ca](mailto:information@vac-acc.gc.ca)

## **PUIS-JE INTERJETER APPEL D'UNE DÉCISION?**

Oui. Si vous n'êtes pas satisfait d'une décision concernant votre demande de pension d'ACC, vous pouvez interjeter appel. Le **Bureau de services juridiques des pensions** (BSJP), un organisme clé au sein d'Anciens Combattants Canada, peut vous aider dans le cadre de ce processus.

La fonction principale du BSJP vise à fournir gratuitement des conseils, de l'aide et une représentation lorsque vous considérez en appeler d'une décision. Vos options pourraient comprendre notamment une Révision ministérielle, une audience de révision ou une audience d'appel du **Tribunal des anciens combattants (révision et appel)** (TACRA).

Pour obtenir des renseignements à l'égard d'une décision concernant votre pension d'invalidité ou sur la façon de demander une révision ou d'interjeter appel, appelez les services suivants :

### **Bureau de services juridiques des pensions**

Tél. : 1 877 228-2250 (service bilingue)

À l'extérieur du Canada : Consultez les numéros de téléphone apparaissant sous la rubrique *Services en pays étrangers*, à la page 15.

### **Tribunal des anciens combattants (révision et appel)**

Tél. : 1 800 450-8006 (service bilingue)

À l'extérieur du Canada, appelez à frais virés le  
(902) 566-8835