



Anciens Combattants
Canada

Veterans Affairs
Canada

A N C I E N S
C O M B A T T A N T S

À VOTRE
SERVICE

Canada

www.vac-acc.gc.ca

No. de cat. : V32-64/1998
ISBN : 0-662-61500-x

Révisé : mars 2005

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par
le ministre des Anciens Combattants, 1998

Imprimé au Canada



Table des matières

Introduction	2
Notre engagement	2
Nos heures d'ouverture	3
Aidez-nous à mieux vous servir	4
Anciens Combattants Canada	6
Lorsque vous communiquez avec nous	6
Par téléphone	6
Par la poste	7
Par courrier électronique	8
En personne	8
Si vous demeurez à l'extérieur du Canada	8
Lorsque vous présentez une demande d'avantage ou de service	9
Pension d'invalidité	9
Soutien du revenu	10
Connaître vos droits	11
Avantages médicaux et services de santé	13
Décorations et citations	15
Tribunal des anciens combattants (révision et appel)	16
Responsabilité envers nos clients	18



Introduction

La brochure intitulée *À votre service* vous donne des renseignements sur les services que vous êtes en droit de recevoir d'Anciens Combattants. Cette brochure sert de complément à la brochure intitulée *Services et avantages - Anciens Combattants*.

Anciens Combattants comprend Anciens Combattants Canada (ACC) et le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA). Le TACRA fonctionne indépendamment d'ACC et vous trouverez à la page 15 de cette brochure des renseignements sur les services que vous pouvez recevoir du TACRA.

Notre engagement

Nous sommes résolus à vous offrir le meilleur service possible dans le but de répondre à vos besoins.

Notre engagement :

- Vous offrir des services dans la langue officielle de votre choix, dans des termes faciles à comprendre;



- Vous fournir des renseignements pertinents sur les avantages et les services que nous offrons;
- Toujours vous offrir un niveau de service et d'avantages de qualité;
- Faire preuve de courtoisie, d'équité, de respect et de compassion à votre égard;
- Respecter votre vie privée et veiller à la protection de vos renseignements personnels;
- Nous assurer que vous participez aux décisions ayant trait à votre santé et à votre bien-être;
- Reconnaître la contribution importante de votre famille et de votre collectivité à votre bien-être.

Nos heures d'ouverture

Nos bureaux sont ouverts de 8 h 30 à 16 h 30, tous les jours ouvrables. Vous pouvez nous joindre en composant nos numéros sans frais :

ACC (services et avantages)

1 866 522-2022

1 866-522-2122 (pour le service en anglais)

Bureau de services juridiques des pensions

1 877 228-2250



Le Canada se souvient

1 877 604-8489

TACRA

1 800 450-8006

Vous pouvez également composer ces numéros pour prendre rendez-vous dans l'un de nos bureaux.

Aidez-nous à mieux vous servir

- Lorsque vous nous téléphonez, ayez votre numéro de client d'ACC ou votre numéro matricule à portée de la main.
- Si vous avez des besoins particuliers, veuillez nous le dire.
- Informez-nous par écrit si une autre personne vous aide dans vos démarches auprès d'ACC. Informez-nous aussi si vous souhaitez nous autoriser à communiquer directement avec cette personne.
- Nous ferons de notre mieux pour vous servir le plus rapidement possible. Toutefois, si nous devons obtenir des renseignements



supplémentaires, nous aurons peut-être besoin de plus de temps pour répondre à vos questions ou pour traiter votre demande.

- Si nous vous demandons de nous fournir des renseignements supplémentaires, veuillez nous les faire parvenir le plus rapidement possible ou dans les 13 semaines suivant la date de votre demande.
- Si vous changez d'adresse, de numéro de téléphone ou d'adresse électronique, veuillez nous en informer.
- S'il y a des changements à votre état de santé ou à votre situation familiale ou financière, veuillez aussi nous en informer.
- Dites-nous ce que vous pensez de nos services.



Anciens Combattants Canada

Lorsque vous communiquez avec nous

Vous pouvez nous joindre par téléphone, par la poste, par courrier électronique ou en personne.

Par téléphone

Lorsque vous communiquerez avec nous en composant notre numéro sans frais (1 866 522-2022), nous pourrons :

- répondre à vos questions d'ordre général ou vous mettre en communication avec la personne qui pourra vous aider. Si nous devons faire des recherches plus poussées, nous vous rappellerons au cours de la semaine suivante pour répondre à votre question ou vous indiquer combien de temps il nous faudra pour vous donner une réponse complète;
- mettre à jour vos renseignements personnels;
- vous renseigner sur le traitement d'une demande ou l'envoi d'un chèque;



- vous fixer un rendez-vous dans l'un de nos bureaux;
- recueillir vos commentaires sur nos services.

Le lundi et le mardi, il est possible que le temps d'attente soit plus long car ce sont les journées les plus occupées. Nous vous remercions à l'avance de votre patience. Si vous avez besoin de renseignements et que vous avez accès au réseau Internet, vous pouvez consulter notre site Web (www.vac-acc.gc.ca).

Par la poste

Si vous nous posez une question ou nous faites parvenir une demande par la poste, nous vous répondrons dans les trois semaines suivant la date de réception de votre correspondance. Vous recevrez une lettre rédigée dans un langage facile à lire, en gros caractères et comportant le moins de termes techniques possible. Nous répondrons ainsi à votre question ou à votre demande ou, si nous avons besoin de renseignements supplémentaires, nous vous informerons du temps qu'il nous faudra pour vous fournir une réponse complète.



Par courrier électronique

Si vous nous posez une question ou nous faites parvenir une demande par courrier électronique (information@vac-acc.gc.ca) :

- nous vous enverrons un accusé de réception par voie électronique avant la fin du jour ouvrable suivant;
- dans les trois semaines suivant la date de réception de votre message électronique, nous vous donnerons une réponse complète ou nous vous aviserons que nous avons besoin de renseignements supplémentaires. Nous vous répondrons par la poste, afin d'assurer la confidentialité de nos échanges.

En personne

Si vous avez rendez-vous à l'un de nos bureaux, vous n'attendrez pas plus de quinze minutes avant de rencontrer un représentant d'ACC.

Si vous demeurez à l'extérieur du Canada

Si vous demeurez à l'extérieur du Canada, vous pouvez nous joindre en composant les numéros suivants :



Numéro sans frais si vous appelez des États-Unis ou pendant un séjour au Canada
1 888 996-2242

Numéro sans frais si vous appelez du Royaume-Uni, d'Allemagne, de France ou de Belgique
00 800 996-2242

Si vous appelez de tout autre pays, faites-le à frais virés au numéro
(613) 996-2242

Vous pouvez également obtenir des renseignements en consultant notre site Web (www.vac-acc.gc.ca).

Lorsque vous présentez une demande d'avantage ou de service

Pension d'invalidité

- S'il s'agit d'une première demande de pension d'invalidité à l'égard d'une nouvelle affection, nous vous informerons de notre décision dans les vingt-quatre semaines suivant la date de réception de votre demande.



- Si vous souffrez d'une affection ouvrant droit à pension, que vous croyez que votre état de santé s'est détérioré et que vous demandez une réévaluation, nous vous informerons de notre décision dans les quinze semaines suivant la date de réception de votre demande.
- Si vous avez de nouveaux renseignements ou de l'information supplémentaire à fournir pour appuyer la révision ministérielle d'une décision antérieure relative à votre pension, nous vous informerons de notre décision dans les huit semaines suivant la date de réception de votre demande.
- Si vous faites une demande d'allocation pour soins, d'allocation vestimentaire ou d'allocation d'incapacité exceptionnelle, nous vous informerons de notre décision dans les six semaines suivant la date de réception de votre demande.

Soutien du revenu

- Si vous faites une demande d'allocation aux anciens combattants, nous vous informerons de notre décision dans les trente jours suivant la date de réception de votre demande.



- Si vous êtes insatisfait de cette décision et que vous nous demandez de la réviser, nous vous informerons de notre décision dans les cinq semaines suivant la date de réception de votre demande de révision de la dernière décision rendue.
- Si vous recevez une allocation d'ancien combattant et que vous avez besoin de l'aide financière du Fonds de secours, nous vous informerons de notre décision au cours de la semaine suivant la date de réception de votre demande.

Connaître vos droits

- Si vous êtes insatisfait d'une décision rendue par ACC à l'égard de votre pension d'invalidité, vous pouvez communiquer avec le Bureau de services juridiques des pensions (le Bureau) en composant le 1 877 228-2250, pour obtenir gratuitement des services juridiques de conseils et de représentation. Le personnel du Bureau pourra vous conseiller de demander une révision ministérielle ou une audition de révision ou d'appel auprès du TACRA.



- Lorsque vous communiquez avec le Bureau, sans frais, un adjoint juridique répondra à votre appel. Si vous laissez un message, on vous rappellera avant la fin du jour ouvrable suivant.
- Si vous souhaitez rencontrer un avocat du Bureau, on confirmera la date et l'heure de votre rendez-vous dans les deux jours ouvrables suivant votre demande. Vous et votre avocat pourrez convenir ensemble de la date à laquelle vous vous rencontrerez.
- Si vous et votre avocat décidez d'opter pour une révision ou d'en appeler d'une décision rendue par ACC ou par le TACRA, il vous faudra attendre que le Bureau obtienne des renseignements médicaux ou des éléments de preuve supplémentaires.
- Lorsque le Bureau aura reçu tous les documents nécessaires, vous pouvez vous attendre que :
 - votre demande de révision ministérielle sera transmise à ACC dans les deux semaines;



- si vous et votre avocat décidez de faire examiner votre cas par le TACRA, l'audience de révision aura lieu dans les huit semaines suivant la date de votre demande;
- si vous et votre avocat êtes insatisfaits de la décision rendue par le comité de révision et que vous décidez d'interjeter appel auprès du TACRA, l'audience d'appel aura lieu dans les six semaines suivant la date de votre demande d'audience.

Avantages médicaux et services de santé

- Si vous avez droit à une pension d'invalidité ou à une allocation d'ancien combattant, nous vous remettons une carte de soins de santé d'ACC et un livret intitulé *Guide d'accès aux avantages de santé d'ACC et au Programme pour l'autonomie des anciens combattants*, dans les six semaines suivant la date de votre admissibilité. Pour obtenir de plus amples renseignements au sujet de votre carte ou de nos avantages et services, composez sans frais le 1 866 522-2002.
- Si vous avez besoin d'avantages médicaux ou de services de santé offerts par ACC mais non couverts par votre carte de soins de santé d'ACC,



vous devez remplir une demande pour bénéficier de ces avantages ou services. Vous pouvez alors composer notre numéro sans frais pour discuter de vos besoins avec notre personnel.

- Si vous faites une demande pour un service de santé offert dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, un représentant du bureau de district d'ACC communiquera avec vous dans les trois semaines suivant la date de réception de votre demande, afin de discuter de votre situation.
- Nous devons peut-être évaluer vos revenus afin de déterminer si vous êtes admissible à certains avantages médicaux. Ce processus s'intitule évaluation du revenu. Dans ce cas, nous vous informerons de notre décision dans les huit semaines suivant cette évaluation.
- Nous communiquerons avec vous au moins une fois par année afin de vérifier si vous avez de nouveaux besoins qu'Anciens Combattants pourrait vous aider à combler.
- Si vous êtes insatisfait de la décision rendue à l'égard de votre demande de soins de santé et que vous nous demandez de réviser cette



décision, nous vous communiquerons notre décision dans les douze semaines suivant la date de votre demande.

Décorations et citations

- ACC a le mandat de remettre les médailles aux anciens combattants admissibles ou à leurs conjoints ou de les remplacer, sans frais, dans les neuf semaines suivant la date de réception de la demande. Le nombre de remplacements est limité à quatre.
- Lorsque l'ancien combattant est décédé, la médaille peut être remise sans frais au plus proche parent ou remplacée au prix coûtant, dans les 15 semaines suivant la date de réception de la demande.



Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) (TACRA) est un organisme quasi judiciaire indépendant qui rend des décisions à l'égard des demandes de révision et d'appel relatives aux pensions d'invalidité. C'est aussi le tribunal de dernière instance en ce qui concerne le processus d'appel relatif aux demandes d'allocations d'ancien combattant.

Lorsque votre cas aura été entendu par le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), vous recevrez une décision par écrit dans les trente jours suivant la date de l'audience. S'il arrive que la décision ne soit pas rendue dans les délais, le TACRA vous enverra une lettre dans les soixante jours suivant la date de l'audience afin de vous informer de l'avancement de votre dossier.



Vous pouvez communiquer avec le Tribunal

Par téléphone :

1 800 450-8006 (sans frais)

1 902 566-8835

(à frais virés si vous habitez à l'extérieur du Canada)

Par courrier électronique :

vrab_tacra@vac-acc.gc.ca

Par télécopieur :

1 902 566-6806

Par la poste :

Tribunal des anciens combattants (révision et appel)

Édifice Daniel-J.-MacDonald

161, rue Grafton, C. P. 9900

Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)

C1A 8V7

Canada

Pour obtenir de plus amples renseignements, vous pouvez également consulter le site Web du TACRA (www.vrab-tacra.gc.ca).



Responsabilité envers nos clients

Tant les clients que les employés d'Anciens Combattants peuvent contribuer à assurer l'efficacité de la prestation des services et des avantages.

Notre promesse :

- ACC et le TACRA continueront d'effectuer, de façon régulière, des sondages sur la satisfaction des clients afin d'évaluer votre satisfaction à l'égard des services que vous recevez.
- Nous évaluerons également notre rendement; le compte rendu de notre rendement sera mis à jour tous les ans, et affiché sur nos sites Web, où vous pourrez en prendre connaissance.
- Si vous êtes insatisfait du service que vous recevez d'ACC, veuillez communiquer avec nous par téléphone au 1 866 522-2022 ou par courrier électronique (info@vac-acc.gc.ca).



- Si vous êtes insatisfait du service que vous recevez du TACRA, veuillez communiquer avec nous par téléphone au 1 800 450-8006 ou par courriel (vrab-tacra@vac-acc.gc.ca).
- Nous effectuons périodiquement la mise à jour du contenu de cette brochure. Si vous avez des commentaires ou des suggestions à formuler à ce sujet, vous pouvez communiquer avec nous :

Par la poste :

Anciens Combattants Canada
Planification des politiques et Liaison
Édifice Daniel-J.-MacDonald
161, rue Grafton, C. P. 7700
Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)
C1A 8M9

Par télécopieur :

1 902 368-0437

Par courrier électronique :

plan@vac-acc.gc.ca