



Veterans Affairs Canada making a difference for Canadian Forces members and their families

Anciens Combattants Canada appuie les membres des Forces canadiennes et leurs familles



Veterans Affairs Canada (VAC) is fully committed to serving CF members and their families and providing them with the pensions and other benefits to which they are entitled. VAC's approach to client service is comprehensive, providing disability pensions, health benefits, counselling and assessment as well as legal assistance with reviews and appeals.

Anciens Combattants Canada (ACC) s'engage fermement à servir les membres des FC et leurs familles ainsi qu'à leur offrir les pensions et autres avantages auxquels ils ont droit. La démarche de service aux clients d'ACC est intégrale et consiste à offrir des pensions d'invalidité, des avantages en matière de soins de santé, du counselling, des évaluations et des services d'aide juridique pour les révisions et les appels.

Recent initiatives

The VAC-CF project team

In 1998, a VAC-CF project team was established to reshape service delivery to serving and former Canadian Forces members. Project members, working with DND and VAC staff from all regions, focus on service improvement initiatives related to Care of the Injured, such as improving business processes, partnering initiatives and coordination of activities between DND and VAC.

The VAC-CF team is making a difference in the lives of CF members by responding directly to the needs of this client group. Major initiatives include:

- the presence of VAC pension officers and area counsellors on or near most major bases across the country;
- proposing amendments to current legislation to allow those injured in a non-Special Duty Area (SDA) to receive disability pension payments while serving, and to access the Veterans Independence Programs (VIP);
- delivering briefings on VAC's benefits and services to Canadian Force members; and
- creating a video that will be used at bases across the country to explain VAC's services and benefits to Canadian Force members and their families.

continued on page 2 >

Les plus récentes initiatives

L'équipe du projet d'ACC-FC

En 1998, ACC a créé l'équipe du projet d'ACC-FC en vue de restructurer la prestation des services offerts aux membres anciens et actuels des Forces canadiennes. Le personnel affecté à ce projet, en collaboration avec le personnel du MDN et d'ACC de toutes les régions, se concentre sur les initiatives visant à améliorer les services liés aux soins aux blessés dont les suivantes : perfectionnement des processus administratifs, création de partenariats et coordination des activités entre ACC et le MDN.

L'intervention de l'équipe d'ACC-FC vient faire une différence dans la vie des membres des FC répondant directement à leurs besoins. Parmi les grandes initiatives de l'équipe, mentionnons les suivantes :

- la mise en place d'agents de pension d'ACC et de conseillers de secteur dans la plupart des principales bases militaires ou près de celles-ci partout au pays;
- la proposition de modifications législatives visant à permettre aux personnes blessées dans une zone de service spécial de toucher des prestations de pension d'invalidité pendant le service et d'accéder aux Programmes pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC);
- la tenue de séances d'information sur les avantages et les services offerts par ACC aux membres des Forces canadiennes;
- la production d'une bande vidéo à l'intention de toutes les bases militaires du pays pour expliquer les avantages et les services offerts par ACC aux membres des Forces canadiennes et à leurs familles.

suite à la page 2 >

Recent initiatives - continued from page 1 >

The Centre

The DND-VAC Centre for the Support of Injured and Retired Members and their Families is another joint initiative to improve services to CF members and their families. The purpose of the Centre is to provide a one-stop shopping approach and much needed services for serving and retired Canadian Forces members and their families. Since its initial opening, the Centre has responded to more than 7,000 inquiries from CF members and their families who require assistance with medical, administrative and pension issues, or who have vocational rehabilitation needs.

The Centre is staffed by members of both DND and VAC in a unique partnership that was designed intentionally to provide a coordinated service to our mutual clients. The arrangement allows VAC staff, with clients' consent, to quickly obtain necessary medical documents in exceptional cases in support of a client's disability application to VAC. Transferring documents from one department to another can be a long process that sometimes frustrates CF members, their families or caregivers and VAC staff who are trying to provide a timely service.

Centre staff also provide information about, and referral services to, the Post Deployment Regional Health Clinics and Operational Trauma and Stress Support Centres. Staff assist Centre users in identifying services and benefits for which they may be

eligible and then direct them to the right place to receive those services. In an effort to ensure client needs are being met, VAC staff will also proactively follow up on VAC client cases.

The Centre can be contacted by calling toll-free 1-800-883-6094.

Conducting research to meet client needs

The Review of Veterans' Care Needs Project is completing its third and final research phase to identify the needs of VAC's Canadian Forces clients. The findings will enable Veterans Affairs Canada (VAC) to make evidence-based decisions to ensure that programs and services are focussed to meet their needs.

In phase I, the review gathered evidence to produce a profile of community-dwelling war service veterans. In phase II, the review developed a profile of war veterans residing in long-term care facilities. The results of the second phase assisted the review team in developing planning tools and a series of options for meeting war service veterans' needs for long-term care.

In phase III of the review, a profile of VAC's CF clients is being developed to identify current and future needs and to bridge gaps in benefits and services. The findings of this research will be a valuable resource for the VAC-CF team in its effort to implement the recommendations made by the review. ❖

Nouvelles initiatives - suite de la page 1 >

Le Centre

Le Centre interministériel MDN-ACC de soutien aux membres blessés et retraités et à leurs familles est une autre initiative d'ACC visant à améliorer les services offerts aux membres des FC et à leurs familles. Le Centre se veut de type « guichet unique », où les membres des Forces canadiennes actifs et à la retraite et leurs familles peuvent obtenir les services dont ils ont tant besoin. Depuis son ouverture, le Centre a répondu à plus de 7 000 demandes de renseignements de la part de membres des FC et de leurs familles qui cherchaient de l'aide concernant les soins médicaux, les questions administratives et les questions touchant les pensions, ou qui éprouvaient des besoins de réadaptation professionnelle.

Le personnel du Centre se compose de membres des ministères de la Défense nationale (MDN) et des Anciens Combattants (ACC). Les

ministères ont ainsi convenu d'un partenariat unique dans le but d'offrir un service coordonné aux clients qu'ils ont en commun. L'arrangement permet au personnel d'ACC (sous réserve du consentement des clients) d'accéder rapidement aux documents médicaux nécessaires et, dans les cas exceptionnels, d'appuyer les demandes de pension d'invalidité soumises à ACC. Le transfert de documents d'un ministère à l'autre peut prendre beaucoup de temps et être frustrant pour les membres des FC, leurs familles et le personnel d'ACC empressé d'offrir un bon service ponctuel.

Le personnel du Centre aide aussi les clients en leur fournissant de l'information, notamment sur les centres régionaux d'évaluation postdéploiement et les centres de soutien pour traumatés et stress reliés aux opérations, et en leur offrant les services d'aiguillage vers ceux-ci. Il aide aussi les utilisateurs des centres à cerner les avantages et les services

auxquels ils pourraient être admissibles, et il leur indique comment en faire la demande. Le personnel du Centre effectue également un suivi des cas des clients d'ACC pour veiller à ce que les besoins des clients soient satisfaits.

On peut joindre le Centre en composant le numéro sans frais : 1 800 883-6094.

Effectuer des recherches pour répondre aux besoins des clients

Le projet de l'Examen des besoins en soins de santé des anciens combattants en est à sa troisième et dernière phase : l'établissement des besoins des clients d'ACC membres des Forces canadiennes. Les résultats de cette phase de l'Examen permettront au ministère des Anciens Combattants (ACC) de prendre des décisions fondées sur des données probantes afin d'assurer l'offre de programmes et de services axés sur la satisfaction des besoins de ce groupe de clients.

Dans le cadre de la phase I de l'Examen, on a recueilli de l'information nécessaire à l'établissement du profil des anciens combattants résidant dans leurs collectivités. La phase II de l'Examen, qui portait sur les anciens combattants résidant dans des établissements de soins de longue durée, a pour sa part aidé l'équipe chargée de l'Examen à mettre au point des outils de planification et une série d'options en vue de la satisfaction des besoins en soins de longue durée des anciens combattants ayant servi en temps de guerre.

L'objet de la phase III de l'Examen est d'établir un profil des clients des Forces canadiennes (FC), les besoins actuels et futurs des clients des FC et de combler les lacunes en matière d'avantages et de services. L'équipe d'ACC-FC pourra se fonder sur les résultats de ces travaux de recherche dans la mise en oeuvre des recommandations de l'Examen. ❖

New guidelines for Post-Traumatic Stress Disorder

Veterans Affairs Canada announced in February immediate changes to the way disability pension entitlement decisions are made under the *Pension Act*, particularly in cases of Post Traumatic Stress Disorder (PTSD). The changes are part of a modernization of the table of disabilities which is being undertaken by the Department of Veterans Affairs over the next 14 months.

"This updating of the table of disabilities is the first major revision since 1988," said Minister George Baker. "But we can't wait for the complete revision to deal with PTSD, so I instructed my officials to move now. This is an urgent matter, especially for Canada's peacekeepers."

A number of improvements are being implemented immediately, including:

➤ Assessment guidelines

A new assessment table entitled "Stress and Anxiety Disorders" is being added to the table of disabilities. New and more comprehensive assessment criteria for PTSD, which better reflect and assess the effects of exposure to stress on members of the Canadian Forces and other personnel, will help improve the consistency and quality of decision-making.

➤ Changes to the disability pension entitlement and reassessment process

A dedicated head office team of pension adjudicators, including a medical specialist in PTSD, will render decisions on all first level and departmental review claims and reassessments for all psychiatric conditions.

➤ Diagnosis and Reporting Guidelines for Psychiatric Disabilities

Given the complex diagnostic and medical evidence issues facing the VAC disability pension program with respect to PTSD and other such conditions, Diagnosis and Reporting Guidelines for Psychiatric Disabilities, with an accompanying assessment worksheet, were developed to facilitate the gathering of the required psychiatric information.

➤ Disability Pensions and Health Care Protocol

A new Disability Pensions and Health Care Protocol for the management and adjudication of PTSD and other related disorders will also be implemented to help ensure timely, responsive, seamless and comprehensive services and interventions to clients with PTSD and other similar disorders.

New processes for the award of health care benefits will ensure that the client's PTSD condition and related conditions that negatively impact on his or her health are considered. As well, an increasing focus will be placed on ensuring that comprehensive treatment plans are prepared and regularly updated for these clients.

➤ Pensions and Health Care Information Sheet for Clients with Psychiatric Disabilities

This information sheet was developed specifically for clients who have PTSD or other such conditions. It helps VAC explain to them, or to members of their

families, what services and benefits they can expect from VAC and how VAC can help meet their needs.

Veterans Affairs Canada (VAC) will also be placing an increasing focus on quality assurance to enable PTSD clients to receive all the benefits and services that they need and to which they are entitled. VAC will endeavour to consider all elements that affect PTSD sufferers and to develop treatment and care plans that will assist with treating PTSD and related conditions, to ensure the health benefits provided holistically address the client's health needs.

New PTSD guidelines and supporting documentation are now available to all Veterans Affairs Canada service providers in district offices located throughout Canada. ❖

Nouvelles lignes directrices touchant le syndrome de stress post-traumatique

Le ministère des Anciens Combattants a annoncé, en février, que des modifications seraient apportées aux moyens servant à déterminer l'admissibilité à une pension d'invalidité en vertu de la *Loi sur les pensions*, et plus particulièrement en ce qui a trait aux cas du syndrome de stress post-traumatique (SSPT). Ces changements s'inscrivent dans le cadre de la modernisation de l'Échelle des taux d'invalidité qu'entreprendra le ministère des Anciens Combattants au cours des 14 prochains mois.

« Cette actualisation de l'Échelle des taux d'invalidité est la première révision importante réalisée depuis 1988 », a déclaré le ministre George Baker. « Mais comme nous ne pouvons attendre que la révision soit terminée pour nous occuper des cas de SSPT, j'ai enjoint à mes fonctionnaires d'aller de l'avant dès maintenant. Il s'agit d'une urgence, notamment pour les gardiens de la paix du Canada. »

Un certain nombre d'améliorations sont apportées immédiatement, dont :

➤ *Des lignes directrices sur l'évaluation*

Une nouvelle Échelle d'évaluation, appelée « *Troubles de stress et d'anxiété* », est ajoutée à l'Échelle des taux d'invalidité. De nouveaux critères d'évaluation plus complets pour le SSPT, qui reflètent et évaluent mieux les effets de l'exposition au stress sur les membres des Forces canadiennes et d'autres membres du personnel, soit l'état de stress post-traumatique et d'autres maladies analogues, aideront à améliorer la cohérence et la qualité du processus décisionnel.

➤ *Des modifications au processus d'admissibilité à une pension d'invalidité et au processus de réévaluation*

Une équipe d'arbitres des pensions à l'Administration centrale qui comprend notamment un spécialiste en matière de SSPT rendra des décisions sur toutes les premières demandes et sur les demandes de révision ministérielles et d'évaluation de tous les états psychiatriques.

➤ *Des lignes directrices sur le diagnostic et l'établissement de rapports visant les déficiences psychiques*

Compte tenu des problèmes complexes de diagnostic et de preuves médicales auxquels se heurte le programme des pensions d'invalidité d'ACC en ce qui concerne le SSPT et d'autres troubles psychiques, nous avons élaboré les *Lignes directrices sur le diagnostic et l'établissement de rapports visant les déficiences psychiques*, et une fiche d'évaluation connexe pour faciliter la collecte de l'information psychiatrique nécessaire.

➤ *Un Protocole des pensions d'invalidité et des soins de santé*

Un nouveau Protocole des pensions d'invalidité et des soins de santé pour la gestion et le règlement des demandes découlant du SSPT et d'autres troubles psychiques sera également mis en œuvre pour assurer des interventions et des services ponctuels, pertinents, homogènes et complets aux clients victimes du SSPT et d'autres affections analogues.

De nouvelles méthodes d'octroi des prestations de soins de santé permettront de tenir compte du SSPT et des affections analogues qui ont une incidence négative sur la santé des clients. Nous mettrons également plus d'accent sur la préparation et la mise à jour régulière de plans de traitement complets.

➤ *Un Feuillelet d'information sur les pensions d'invalidité et les soins de santé pour les clients atteints de déficiences psychiques*

Le Feuillelet d'information sur les pensions d'invalidité et les soins de santé pour les clients atteints de déficiences psychiques a été mis au point pour les clients souffrant du SSPT et d'autres affections psychiatriques. Il nous aide à leur expliquer, ainsi qu'aux membres de leurs familles, les services et les avantages qui peuvent leur être offerts par ACC et à leur faire comprendre comment ACC peut les aider à répondre à leurs besoins.

ACC mettra également de plus en plus l'accent sur le contrôle de la qualité afin d'offrir tous les avantages et tous les services dont ont besoin et auxquels ont droit les clients souffrant du SSPT. De plus, le ministère réexaminera ses politiques et ses méthodes concernant l'octroi des prestations en matière de soins de santé. ACC veillera à tenir compte de tous les éléments qui ont une incidence sur les personnes souffrant du SSPT et à mettre au point des plans de traitement et de soins qui aideront au traitement des cas de SSPT et d'autres affections connexes. Il assurera ainsi que les soins soient prodigués de façon holistique.

Des lignes directrices et des documents pertinents seront mis à la disposition de tous les dispensateurs de services dans les bureaux de district répartis à travers le Canada. ❖



courtesy Canadian War Museum - MacKay 1996 0082-129

Steps to a VAC Disability Pension

Current or former CF members who have a permanent disability related to their service have the right to apply for a disability pension. Members may apply at any time by contacting the nearest district office of VAC in person, by telephone or in writing. There, pension officers are available to counsel and assist in the preparation of your application. You may also apply through representatives of veterans' organizations like the Royal Canadian Legion (RCL).

Disability pensions are not currently payable prior to release from the Regular Force, unless the pensioned disability is related to service in a Special Duty Area (SDA). A Special Duty Area is one outside Canada where CF

continued on page 4 ➤

Démarche à suivre pour obtenir une pension d'invalidité d'ACC

Les anciens membres ou les membres actuels des Forces canadiennes qui sont atteints d'une incapacité pouvant être imputable au service ont le droit de soumettre une demande de pension d'invalidité. Ils peuvent présenter leur demande n'importe quand en communiquant avec le bureau de district d'ACC de leur localité en personne, par téléphone ou par écrit. Les agents de pension des bureaux de district sont à votre disposition pour vous conseiller ou vous aider à préparer votre demande. En outre, vous pouvez obtenir de l'aide de divers organismes d'anciens combattants comme la Légion royale canadienne (LRC).

Si vous avez subi une blessure ou contracté une maladie pendant votre service militaire, il est important de consigner celle-ci en remplissant un Rapport en cas de

suite à la page 5 ➤

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

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

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

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

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

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

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

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

Internet E Mail Address:
aa742@issc.debbs.ndhq.dnd.ca

Courrier électronique Internet :
aa742@issc.debbs.ndhq.dnd.ca

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

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

Graphic Design:
Manon Trépanier

Conception graphique :
Manon Trépanier

members serve in various roles on behalf of the United Nations, and in other truce-keeping and peacekeeping operations. SDAs are designated by the Governor in Council.

In response to Quality of Life issues raised by CF members before SCONDVA, however, an amendment to the *Pension Act* will be introduced that would permit the payment of disability pensions to all still-serving members who have a service-related disability, effective the date of application, or the coming into force of the amendments, whichever is later.

If you have experienced an injury or illness during your military service, it is important to have it documented by filling out a CF-98 Report on Injuries. You should also request a copy for your own records. This information could be very important if an injury or illness results in a permanent disability.

> **First level application**

Applicants are required to obtain, from their physician, a current medical diagnosis of the medical condition claimed. Your local VAC pension officer or RCL service officer will help assemble the required documentation. This information is then forwarded to a pension adjudicator in VAC's head office in Charlottetown, Prince Edward Island. The adjudicator reviews your application, including your service records, and determines if there is a relationship between your military service and the claimed disability.

Once it is determined that the claimed condition is connected to service, VAC assesses the degree of disability resulting from the pensioned condition, as determined from the medical information provided with the application. The assessment is expressed as a percentage which corresponds to the amount to be paid.

If additional medical information is required, a pension medical examination will be arranged with a VAC physician.

When a pension decision is made, it will be communicated directly to you by letter and an approved claim will be processed for payment. You can expect to receive a decision from VAC within 18 weeks of completing your application and providing the necessary supporting medical and other information.

> **Pension decision**

Pension entitlement is based solely on the relationship between service and disability. Entitlement is

determined on a scale of fifths, from one-fifth (1/5), if service played only a minimal part in the cause or worsening of the disability, to five fifths (5/5) if the disability was incurred during, or was caused in its entirety by military service. Entitlement may also be awarded for a disability which is a consequence of a pensioned service-related disability.

> **Assessment of disability**

The level and extent of the disability suffered by an applicant is established by the information provided with the application; where information is insufficient, a medical examination is arranged with a VAC doctor.

A disability assessment ranges between zero and 100 per cent, based on VAC's table of disabilities to ensure similar assessments are awarded for similar disabilities.

> **Pension payable**

The pensionable assessment, which is determined by multiplying the entitlement (1/5 to 5/5) by the assessment (one to 100 per cent), determines the rate of pension payable, e.g. 3/5 x 25 per cent=15 per cent pension. When there is more than one pensioned disability, the assessments are combined.

If an applicant is assessed as having between one and four per cent disability, they will receive a one-time lump-sum payment. There is no monthly pension.

A disability assessment of five per cent or more results in payment of a monthly pension, indexed annually on January 1st, and an additional sum paid on behalf of a legal or common-law spouse and children under age 18, or between 18 and 25 if studying full-time, or if incapacitated.

> **Redress**

If you are not satisfied with the pension decision, you may request a departmental review, provided that you have new evidence to support your application. You can expect to receive the results of the review within four weeks.

You also have the right to request a hearing before the Veterans Review and Appeal Board (VRAB), based on the evidence supplied with your first application. VRAB is an independent body which hears appeals when pension claimants are not satisfied with decisions made by VAC, and is the final level of appeal on pension decisions. VRAB hearings are held across the country, and applicants have the right to appear before the

Board and provide evidence in person.

> **Other services and benefits**

Those who qualify for a disability pension may be eligible for other services and benefits, including:

- *Exceptional incapacity allowance*

An additional monthly allowance is provided to pensioners who are exceptionally incapacitated in whole or in part by their pensioned disability. The amount of the allowance is based on the extent of the helplessness, pain, loss of enjoyment of life and shortened life expectancy of the pensioner.

- *Attendance Allowance*

A pensioner who is disabled to the extent that they are in need of personal care may be eligible to receive an allowance based on the degree of care needed.

- *Clothing allowance*

Available to pensioners who are amputees, wear special appliances, require specially-made clothing or who suffer from a pensionable disability which causes them to soil their clothing excessively.

> **Survivor benefits**

When a disability pensioner dies, the spouse may receive, for a period of one year, the same pension amount being paid to the pensioner at the time of death. After one year, a survivor's pension will automatically be paid.

If a pensioner was receiving a pension paid at a rate of 48 per cent or greater, the spouse is entitled to a full survivor's pension, assessed at three-quarters of the basic pension paid to a single pensioner at the full rate. If a pensioner was receiving a lesser pension, the spouse is entitled to a proportionate survivor's pension, or one-half the disability pension in payment at the time of the pensioner's death).

Surviving widows or widowers who remarry will continue to receive survivor benefits.

Dependent children may be eligible to receive orphan benefits following a pensioner's death, and, if the deceased pensioner had been supporting parents, brothers or sisters who are now without adequate means of support, these dependants may be awarded a pension.

> **Other pension-related services and benefits**

Eligible applicants may also receive:

- counselling, assessment and referral services;
- legal assistance with appeals;
- treatment benefits ❖

Facts about VAC disability pensions

> Payments are tax-free. Disability pensions granted by the Department of Veterans Affairs or the Veterans Review and Appeal Board are not subject to income tax. A 100 per cent disability pension is set at the average wage of three different occupations in the Public Service of Canada. That calculation is adjusted annually to reflect either an increase in the wage rates, or an increase in the Consumer Price Index (CPI).

> Disability pensions are not intended as income replacement. They are not to be confused with a CF member's superannuation pension or the Long Term Disability plan provided under the Service Income Security Insurance Plan (SISIP), which provides a CF member with a monthly income in the event of total disability.

> They are not automatic – an application must be made. If a member was healthy when he or she was deployed to Croatia or any other Special Duty Area and returned home to Canada with a medical disability, he or she should make an application for a disability pension.

> Entitlement is not based on the CF Medical Release Category, since the medical condition resulting in the member's release may not be related to the member's service.

Les faits concernant les pensions d'invalidité d'ACC

> Les paiements de pension d'invalidité sont exempts d'impôt. La pension d'invalidité de 100 % est établie selon la rémunération moyenne de trois différents postes de la fonction publique du Canada. Ce calcul est rajusté une fois l'an pour tenir compte de la majoration des taux de rémunération ou de l'augmentation de l'indice des prix à la consommation (IPC).

> Les pensions d'invalidité d'ACC ne sont pas une prestation de remplacement de revenu. Il ne faut pas les confondre avec la pension de retraite des membres des FC. Les programmes d'assurance-invalidité de longue durée du RARM et de la Réserve comportent une assurance de remplacement du revenu visant à procurer aux membres des FC un revenu mensuel en cas d'invalidité totale.

> Ne sont pas automatiques – une demande doit être soumise.

> L'admissibilité n'est pas basée sur la Catégorie médicale à la libération des FC. La libération du service militaire pour des raisons d'ordre médical ne donne pas automatiquement droit à une pension d'invalidité d'ACC car l'affection qui donne lieu à la libération d'un membre n'est pas nécessairement liée au service militaire du membre.

Pension d'invalidité d'ACC - suite de la page 3 >

blessures ou d'exposition à du matériel toxique (CF-98). Vous devriez également demander une copie de vos dossiers. Cette information pourrait être très utile si la blessure ou la maladie entraîne une invalidité permanente.

> Demande de premier niveau

Le demandeur doit obtenir, de son médecin, un diagnostic courant de l'affection réclamée. L'agent de pension d'ACC ou l'agent d'entraide de la LRC aidera le demandeur à se procurer la documentation nécessaire. Par la suite, la demande est expédiée à un arbitre des pensions à l'administration centrale [Charlottetown (Île-du-Prince-Édouard)]. Ce dernier étudie la demande, y compris le dossier de service, et détermine s'il y a un lien entre le service et l'invalidité.

Une fois le lien établi, ACC octroie une pension en se fondant sur le degré d'invalidité déterminé en fonction des données médicales présentées. Le montant payable (évaluation) est un pourcentage déterminé en fonction du degré d'invalidité établi.

S'il faut obtenir de plus amples renseignements médicaux, le demandeur doit se soumettre à un examen médical aux fins de pension, lequel est pratiqué par un médecin d'ACC.

Lorsque le Ministère rend une décision à l'égard d'une pension, il vous la communique directement dans une lettre de décision, et la demande approuvée est traitée aux fins de paiement. Vous pouvez vous attendre à recevoir la décision d'ACC dans les 18 semaines suivant la soumission de la demande, du dossier médical et des autres pièces à l'appui de la demande.

> Le droit à une pension

Le droit à une pension est fondé uniquement sur le lien entre le service militaire et l'invalidité en cause. Les pensions sont octroyées en portions d'un cinquième, allant d'un cinquième (1/5), si le service n'a joué qu'un rôle minime dans la cause ou l'aggravation de l'invalidité, à cinq cinquièmes (5/5) ou à part entière, si l'invalidité est survenue au cours du service militaire ou est due entièrement à ce

service. Le droit à une pension peut aussi être accordé à l'égard d'une invalidité consécutive à une affection liée au service ouvrant déjà droit à une pension.

> Évaluation de l'invalidité

Le niveau ou la gravité d'une invalidité est établi(e) en fonction de l'information annexée à la demande ou, si celle-ci est insuffisante, en fonction d'un examen médical pratiqué par un médecin d'ACC;

L'évaluation de l'invalidité est de zéro à 100 %, selon l'Échelle des taux d'invalidité d'ACC pour assurer l'uniformité des évaluations fixées à l'égard d'invalidités comparables.

> Pension payable

En multipliant le droit à une pension (de 1/5 à 5/5) par l'évaluation (d'un à 100 %), on obtient l'évaluation de l'invalidité ouvrant droit à pension, qui détermine le taux de pension payable, ex. $3/5 \times 25\% =$ pension de 15 %. S'il y a plus d'une invalidité ouvrant droit à une pension, les évaluations sont additionnées.

Une évaluation ouvrant droit à une pension:

Entre un et quatre pourcent entraîne le versement d'un paiement forfaitaire unique — aucune pension mensuelle n'est versée

De cinq pourcent et plus entraîne, le versement d'une pension mensuelle qui est indexée tous les 1^{er} janvier; le versement d'une somme supplémentaire à l'égard du conjoint en droit ou de fait; des enfants de moins de 18 ans, ou âgés de 18 à 25 ans s'ils étudient à temps plein ou sont handicapés.

> Révision et appel

Si vous êtes insatisfait de la décision rendue à votre égard et avez de nouveaux éléments de preuve à présenter à l'appui de la demande, vous pouvez demander que le Ministère révise la décision. Les résultats de la révision vous seront communiqués dans les quatre semaines suivant la demande de révision.

Vous pouvez également demander une audience de révision devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), ou TACRA, basée sur les éléments

de preuve fournis dans votre demande de premier niveau. Le TACRA est un organisme indépendant qui entend les appels interjetés par les demandeurs qui ne sont pas satisfaits de la décision rendue à leur égard par ACC, et constitue le dernier niveau de recours en ce qui concerne les décisions sur les pensions d'invalidité. Les audiences du TACRA sont tenues de part et d'autre du pays, et accordent aux demandeurs le droit de présenter en personne les éléments de preuve liés à leur cas.

> Allocations spéciales

Personnes qui présente les conditions requises à une pension peuvent recevoir une allocation mensuelle supplémentaire.

• Allocation d'incapacité exceptionnelle

Allocation mensuelle supplémentaire accordée à un pensionné pour une incapacité exceptionnelle liée, en totalité ou en partie, à l'affection qui lui donne droit à une pension. Le montant de l'allocation est fondé sur le degré d'incapacité, de la douleur, de perte de la qualité de la vie et de réduction de l'espérance de vie du pensionné.

• Allocation de soins

L'ancien combattant qui touche une pension d'invalidité évaluée à 1 p. 100 ou plus et qui a besoin d'aide peut être admissible à une allocation mensuelle supplémentaire. Le montant de l'allocation sera déterminé en fonction des services nécessaires chaque jour.

• Allocation vestimentaire

Les pensionnés amputés, ceux qui portent des prothèses, ceux qui doivent porter des vêtements spéciaux ou ceux qui sont atteints d'une incapacité qui les rend susceptibles à souiller leurs vêtements, ont droit à une allocation mensuelle supplémentaire pour l'achat de vêtements spéciaux.

> Prestations de survivant

Lorsqu'un bénéficiaire d'une pension pour invalidité décède, la veuve ou le veuf peut recevoir, pendant une période d'un an, les versements mensuels de la pension payée au pensionné à son décès (y compris l'allocation exceptionnelle, s'il y a

lieu). Par la suite la pension de veuve ou de veuf sera payée automatiquement.

Si le pensionné recevait une pension payée au taux 48 % ou plus, la veuve ou le veuf a droit à une pleine pension de survivant, c'est-à-dire à une pension équivalente aux trois-quarts de la pleine pension de base versée à un pensionné célibataire. Si le pensionné recevait une pension payée à un taux allant de 5 % à 47 %, le conjoint a droit à une pension proportionnelle de survivant équivalente à la moitié de la pension d'invalidité qui était payée au moment auquel le pensionné est décédé.

La veuve ou le veuf qui se remarie continue de recevoir les prestations de survivant.

Les enfants à charge peuvent être admissibles à des prestations d'orphelins à la suite du décès d'un pensionné. Lorsque le pensionné décédé subvenait aux besoins de ses parents ou de ses frères et sœurs et que ceux-ci ne peuvent pas adéquatement subvenir à leurs besoins, une pension peut leur être versée.

> Autres prestations et services liés aux pensions

Les demandeurs admissibles peuvent également recevoir :

- des services de counselling, d'évaluation et d'aiguillage;
- de l'aide juridique en cas d'appel;
- des avantages médicaux. ❖



Quel montant pouvez-vous recevoir?
Versements mensuels aux taux de 2000 - extrémités de l'échelle

Taux	Pension d'invalidité	Conjoint	Premier enfant	Deuxième enfant	Chaque autre enfant
5%	88.84	\$22.21	\$11.55	\$8.44	\$6.66
100%	\$1,776.75	\$441.19	\$230.98	\$168.79	\$133.26

Les versements de pension octroyés en vertu de la Loi sur les pensions ne sont pas imposables.

How much can you expect to receive?
Monthly payments at 2000 rates - at either end of the payment scale.

Rate	Disability Pension	Spouse	First Child	Second Child	Each Other Child
5%	88.84	\$22.21	\$11.55	\$8.44	\$6.66
100%	\$1,776.75	\$441.19	\$230.98	\$168.79	\$133.26

Pension payments awarded under the Pension Act are tax-free.

VAC health care services and benefits

Les services et les avantages de soins de santé d'ACC

Veterans Affairs Canada's health care program is designed to enhance the quality of life and independence of clients by providing a continuum of care. VAC provides treatment benefits for former CF members who are in receipt of a VAC disability pension and who require the treatment for their pensioned condition. Current and former CF members with service in a Special Duty Area (SDA) and who are in receipt of a VAC disability pension are also eligible for treatment benefits and Veterans Independence Program (VIP) services for their pensioned condition.

Treatment benefits

Treatment is provided within fourteen "Programs of Choice," as follows:

- aids for daily living;
- ambulance services;
- audio (hearing) services;
- dental services;
- hospital services (in-patient services and out-patient services);
- medical services;
- medical supplies;
- nursing services;
- oxygen therapy (respiratory equipment);
- prescription drugs;
- prosthetics and orthotics;
- related health services;
- special equipment; and
- vision (eye) care and Canadian National Institute for the Blind (CNIB) vision (eye) care benefits.

Veterans Independence Program

The goal of this program is to assist clients in maintaining their independence through the provision of home and community care. If you are pensioned for a SDA-related disability, you could be eligible to receive VIP services for needs related to that disability, including:

- home care;
- ambulatory health care;
- home adaptations;
- intermediate (nursing home) care

Once legislative amendments are made to the Veterans' Health Care Regulations, as part of the government response to the SCNDVA report on Quality of Life, current and former CF members with non-SDA related disabilities will also become eligible, upon application, to receive VIP services. ❖

Le programme des Soins de santé d'Anciens Combattants Canada (ACC) offre un continuum de soins qui vise à améliorer la qualité de la vie et l'autonomie de nos clients. ACC assure aux anciens membres des Forces canadiennes (FC) qui touchent des pensions d'invalidité d'ACC des avantages médicaux fondés sur l'évaluation de leurs besoins. Les anciens membres et les membres actuels des FC qui ont servi dans des zones de service spécial (ZSS) et qui touchent une pension d'invalidité d'ACC sont également admissibles à des avantages médicaux, ainsi qu'à des services offerts dans le cadre du Programme pour l'autonomie des anciens combattants (PAAC), en relation avec l'affection indemnisée.

Avantages médicaux

Ces avantages sont fournis dans le cadre de quatorze « programmes de choix » :

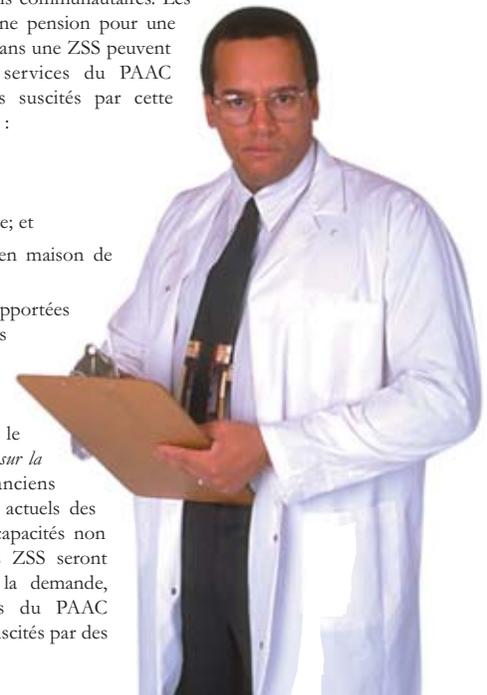
- aides à la vie quotidienne;
- services d'ambulance;
- services audiologiques (audition);
- services dentaires;
- services hospitaliers (hospitalisation, consultation externe);
- services médicaux;
- fournitures médicales;
- soins infirmiers;
- inhalothérapie (équipement respiratoire);
- médicaments sur ordonnance;
- prothèses et orthèses;
- services de santé connexes;
- équipement spécial; et
- soins de la vue (yeux) et prestations de l'Institut national canadien pour les aveugles (INCA).

Programme pour l'autonomie des anciens combattants

Ce programme aide les clients à demeurer autonomes grâce à la prestation de soins à domicile et de soins communautaires. Les personnes qui touchent une pension pour une incapacité liée au service dans une ZSS peuvent être admissibles à des services du PAAC répondant à des besoins suscités par cette incapacité, notamment des :

- soins à domicile;
- soins ambulatoires;
- adaptations au domicile; et
- soins intermédiaires (en maison de repos).

Une fois que seront apportées les modifications proposées au Règlement sur les soins de santé pour anciens combattants, dans le cadre de la suite donnée par le gouvernement au *Rapport sur la qualité de la vie*, les anciens membres et les membres actuels des FC qui sont atteints d'incapacités non liées au service dans des ZSS seront également, s'ils en font la demande, admissibles aux services du PAAC répondant à des besoins suscités par des affections indemnisées. ❖



DND and VAC Partners in health claims processing



MDN et ACC Partenaires dans la comptabilisation des demandes de remboursement liées aux soins de santé

A successful partnership between Blue Cross and Veterans Affairs Canada, which helps veteran clients avoid out-of-pocket expenses for treatment and services, has been expanded to include the Department of National Defence and the RCMP.

The DND-VAC initiative, which takes effect April 1, 2000, streamlines the administration of health services provided to CF members when they must receive care from civilian facilities. Through this arrangement, the CF will gain better access to a network of health care providers and a proven mechanism to efficiently process health care claims.

The RCMP began using the program December 15, 1999.

By taking advantage of an existing contract between VAC and Blue Cross, the CF will save substantially on the start-up costs associated with a new health care administrative system.

VAC's Treatment Accounts Processing (TAP) System has the capability to provide services to 170,000 people nation-wide. "Providing claims processing service to the Canadian Forces and RCMP is consistent with our

current business," says Orlanda Drebit, Director of Health Programs with VAC's Health Care Division. "We currently provide RCMP and DND with disability pension adjudication and counselling services, as well as related health care benefits."

Each department will retain full responsibility for its health claims processing policy, legislation and adjudication, with VAC supporting contract management at its head office in Charlottetown.

Quality of care and services provided by the federal government to Canadian Forces members over the past few years have prompted VAC and DND to pursue a closer working relationship to better serve former and current CF members. "This type of initiative illustrates what can be accomplished when departments work together to improve service delivery. We will be seeing more of this type of cooperation and partnership in future," says Brian Ferguson, Assistant Deputy Minister, Veterans Services Branch.

CF members will receive further information on this initiative in the coming weeks. ❖

Un partenariat réussi entre la Croix bleue et Anciens Combattants Canada, lequel aide à éviter que les clients qui sont des anciens combattants n'aient à déboursier de leur poche pour les traitements et services, s'est élargi afin d'inclure le ministère de la Défense nationale et la GRC.

L'initiative MDN-ACC, qui entre en vigueur le 1^{er} avril 2000, rationalise l'administration des services de santé fournis aux membres des FC lorsqu'ils doivent recevoir des soins auprès des établissements civils. Grâce à cet arrangement, les FC obtiendront un meilleur accès à un réseau de fournisseurs de soins de santé, et elles disposeront d'un mécanisme qui a fait ses preuves pour comptabiliser efficacement les demandes de remboursement liées aux soins de santé.

La GRC a commencé à utiliser le programme le 15 décembre 1999.

En tirant avantage d'un contrat qui existait entre ACC et la Croix bleue, les FC réaliseront des économies substantielles quant aux coûts de lancement associés à un nouveau système administratif de soins de santé.

Le Système de comptabilisation des traitements (SCT) d'ACC a la capacité de fournir des services à 170 000 personnes à l'échelle nationale. «Fournir un service de comptabilisation des demandes de remboursement aux Forces canadiennes et à la GRC va dans le sens de nos activités actuelles», de dire

Orlanda Drebit, directrice, Programmes de santé, Direction générale des soins de santé d'ACC. «Actuellement nous fournissons à la GRC et au MDN des services d'orientation et des services de décision sur les pensions d'invalidité, ainsi que les prestations pour soins de santé qui en découlent.»

Chaque ministère conservera la pleine responsabilité de ses politiques, de sa législation et de ses décisions en matière de comptabilisation des demandes de remboursement liées aux soins de santé, ACC appuyant la gestion des contrats à son bureau principal de Charlottetown.

La qualité des soins et services fournis par le gouvernement fédéral aux membres des Forces canadiennes au cours des quelques dernières années a incité ACC et le MDN à développer une relation de travail plus étroite, afin de mieux servir les membres actuels et anciens des FC. «Ce type d'initiative illustre ce que l'on peut accomplir lorsque des ministères travaillent ensemble afin d'améliorer la prestation de services. Nous verrons plus souvent ce type de collaboration et de partenariat dans l'avenir», de préciser Brian Ferguson, sous-ministre adjoint, Secteur des services aux anciens combattants.

Les membres des FC se verront communiquer de plus amples renseignements sur cette initiative dans les semaines à venir. ❖

NOTICE:

If you are a Canadian Forces member who has been awarded a disability pension for Regular Force, non-SDA service, with entitlement effective the day following discharge from service, amendments to the *Pension Act* are pending which will permit the payment of pensions while you are still serving in the CF. Please contact Veterans Affairs Canada as soon as possible at 1-800-228-7410 with your name, service number and address to ensure that VAC will be able to correspond directly with you on this matter.

If you are out of the country, you may reach VAC via the Internet at: communications@vac-acc.gc.ca

Your prompt response will assist VAC in providing you with those benefits to which you may be entitled.

AVIS :

Si vous êtes membre des Forces canadiennes et si on vous a accordé pour service dans la Force régulière autre que dans une ZSS, le droit à une pension d'invalidité, qui prend effet le jour suivant la libération, des modifications devant être apportées à la *Loi sur les pensions* permettront le versement d'une pension pendant que vous êtes dans la FC. Veuillez communiquer dès que possible avec Anciens Combattants Canada au 1-800-228-7410 et donner votre nom, votre numéro matricule et l'adresse pour vérifier si ACC sera en mesure de correspondre directement avec vous à ce sujet.

Si vous demeurez à l'extérieur du pays, vous pouvez nous joindre par le biais de l'Internet à : communications@vac-acc.gc.ca

En répondant rapidement, vous aidez ACC à vous offrir les avantages auxquels vous pouvez avoir droit.

Changing client demographics

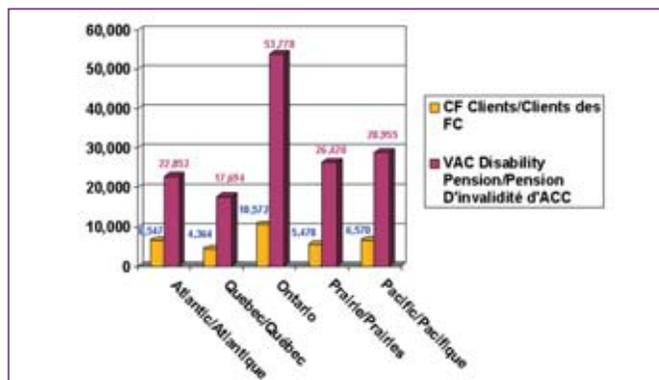
VAC is on the cusp of a change. By the year 2003, the number of younger Canadian Forces clients and survivors served by VAC will begin to overtake the number of wartime veterans receiving pensions and services. Currently, about 40 percent of pensioners are younger CF members and that percentage will increase as the number of war veterans decline. On the basis of this trend, VAC is working to understand the care and service delivery needs facing an elderly veteran population, on one hand, and a younger Canadian Forces client, on the other, by building a model of service delivery which takes into account the level of care and service delivery needs of clients over the course of their lives. ❖

Changement des données démographiques du client

ACC traverse une période de changement. En l'an 2003, le nombre de clients et de survivants des Forces canadiennes qui sont plus jeunes, et à qui ACC dispense des pensions et des services, aura dépassé le nombre des anciens combattants. Actuellement, environ 40 p. 100 de pensionnés sont des membres plus jeunes des FC, et ce pourcentage augmentera au fur et à mesure que baissera le nombre des anciens combattants. En se basant sur cette tendance, ACC cherche à comprendre les besoins en matière d'aide et de prestation de services auxquels fait face une population vieillissante, d'une part, et un client des Forces canadiennes plus jeune, d'autre part, en mettant au point un modèle de prestation de services qui tiendra compte de ces besoins au cours de la vie des clients. ❖

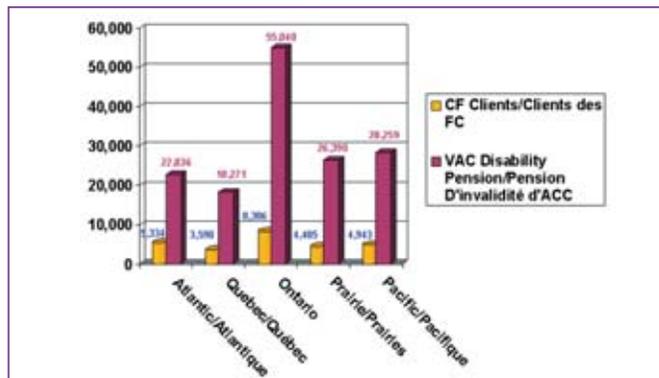
CF and VAC Disability Pension Populations By Region (As of March, 1999)

Clients des FC et d'ACC touchant une pension d'invalidité par région (au mois de mars 1999)



CF and VAC Disability Pension Populations By Region (As of March, 2003)

Nombre de clients des FC et d'ACC touchant une pension d'invalidité par région (Prévisions pour mars 2003)



Video explains VAC programs and services

Une bande vidéo pour expliquer les programmes et les services d'ACC

A video explaining the pension process and health care benefits available from VAC will be available to Canadian Forces members this spring.

"We kept hearing loud and clear from both clients and VAC staff that there was a real need to ensure that this information was available to CF members," says Judith Mooney, project officer for the video. "This video not only provides information in a clear and concise manner, but it also ensures that the message received is consistent across the country."

The video walks the CF members through the pension application and explains the various services and benefits that VAC offers. The video also explains how to appeal a decision, either in the department or

before the Veterans Review and Appeal Board (VRAB), and discusses the advocacy services and advice available from VAC's Bureau of Pension Advocates (BPA) and the Royal Canadian Legion.

It is expected that the video will be complete in March, and will be widely distributed shortly thereafter. Copies will be distributed to each VAC district office for use at SCAN seminars and at other information or briefing sessions to Canadian Forces members. In addition, it will be distributed to all DND locations and a number of Royal Canadian Legions. The video will later be made available on the VAC Intranet site and Internet site for easy access. ❖

Une bande vidéo ayant pour but d'informer les membres des Forces canadiennes sur le processus des pensions et sur les avantages de soins de santé qu'offre ACC sera disponible à compter de ce printemps.

Selon l'agente de projet chargée de la vidéo, Mme Judith Mooney, « Tant les clients que le personnel d'ACC nous indiquaient clairement qu'il fallait à tout prix transmettre l'information voulue aux membres des FC. Non seulement la vidéo fournit l'information de façon claire et concise, mais elle garantit la diffusion d'un message uniforme d'un bout à l'autre du pays ».

La vidéo guide pas à pas les membres des FC dans le processus des pensions et explique les divers services et avantages qu'ACC leur offre. Dans la conclusion, on y explique aussi les possibilités d'appel de décisions rendues, soit au Ministère ou devant le Tribunal

des anciens combattants (révision et appel) (TACRA). On y traite aussi des services de consultation et de représentation offerts par le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) d'ACC et la Légion royale canadienne.

La bande vidéo sera achevée en mars et pourra être largement distribuée peu après. Des exemplaires seront fournis à chacun des bureaux de district d'ACC qui pourront la présenter à l'occasion des séminaires sur le Service de préparation à une seconde carrière (SPSC) et d'autres séances d'information à l'intention des membres des Forces canadiennes. Des exemplaires seront aussi offerts à toutes les bases du MDN et à des filiales de la Légion royale canadienne. Éventuellement, les clients pourront facilement avoir accès à la vidéo à partir des sites intranet et Internet d'ACC. ❖

CCSA ensures personalized services

Increasingly, VAC is facing the challenge of delivering services to an older group of wartime veterans, as well as a growing group of survivors, and Canadian Forces members who may have quite different needs. In the past, VAC has tried to fit its clients into one of the programs offered by the department, but this approach did not meet the needs of all clients.

As a result, the department has adopted a philosophy called the Client Centred Service Approach (CCSA) to identify and meet individual needs. CCSA will enable VAC to meet the diverse needs of elderly veterans and

caregivers, as well as severely disabled or ill Canadian Forces clients with young families.

CCSA identifies and responds to the unmet needs of the individual client, no matter what their age or circumstance, through a screening process which determines any changes in their circumstances or problems that have occurred since the last contact.

In one of the six pilot locations, approximately 30 per cent of clients screened were experiencing problems in addition to the original reason for the call. These problems, such as the death or illness of a spouse or a change in income, jeopardized their independence. Once staff assess a pensioner's circumstances, they develop a plan of action with the pensioner and his or her family to ensure their well-being and quality of life.

Four components of CCSA are particularly important:

- The screening process formalizes and standardizes contact to determine any changes in client circumstances or problems that have occurred since the last contact.
- The client assessment varies in length, depending on individual circumstances, provides for a needs assessment of the whole family and allows more standardized gathering of information.
- Historically, VAC provided case management services only to those clients enrolled in the Veterans Independence Program. Now these intensive services will be provided to all who require them.
- The application of the CCSA is flexible enough to offer varying degrees of service to meet diverse needs.

The target for full national implementation of CCSA is December 31, 2000. ❖

L'ASAC assure des services personnalisés

De plus en plus, ACC est appelé à répondre à diverses clientèles — soit offrir des services à la fois au groupe plus fragile des anciens combattants de la guerre et au groupe croissant des survivants et des membres des Forces canadiennes, dont les besoins risquent d'être très différents. Dans le passé, nous essayions de caser les clients dans l'un des programmes offerts par le Ministère, mais cette démarche ne nous permettait pas de satisfaire aux besoins de tous nos clients.

Nous avons donc décidé d'adopter une philosophie de service à la clientèle, que nous appelons l'Approche pour un service axé sur le client, ou l'ASAC, afin de cerner les besoins individuels des clients et d'y répondre. La mise en oeuvre de l'ASAC nous permettra de satisfaire à la fois le groupe plus âgé des anciens combattants et des dispensateurs de soins, et celui des clients des Forces canadiennes gravement handicapés ou malades, qui ont de jeunes familles.

L'ASAC permet de cerner les besoins non satisfaits du client, sans égard à son âge ou à sa situation, et d'y répondre. L'examen préalable

permet de régulariser et d'uniformiser les contacts avec le client et d'établir si sa situation a changé ou si des problèmes sont survenus depuis le dernier contact avec lui.

Dans l'un des six bureaux de district où l'examen préalable a fait l'objet d'un projet pilote, environ 30 % des clients soumis à cet examen avaient des problèmes en plus de la raison pour laquelle ils avaient communiqué avec nous. Du personnel compétent prend le temps qu'il faut pour aider le client et sa famille à comprendre leur situation et leurs besoins communs, puis pour élaborer avec eux un plan d'action en vue d'assurer leur bien-être et leur qualité de vie.

Les quatre composantes suivantes du ASAC sont particulièrement importantes :

- l'examen préalable permet de régulariser et d'uniformiser les contacts avec le client et d'établir si sa situation a changé ou si des problèmes sont survenus depuis notre dernier contact avec lui;
- l'évaluation du client, qui est plus ou moins longue selon sa situation, permet d'évaluer les besoins de la

famille et d'uniformiser davantage la collecte de données;

- dans le passé, ACC offrait des services de gestion de cas uniquement aux bénéficiaires du Programme pour l'autonomie des anciens combattants, mais ces services intensifs sont dorénavant fournis à tous les clients qui en ont besoin;
- très souvent, le personnel d'ACC gère le cas, mais, dans certaines circonstances, ce rôle est confié à d'autres organismes qui sont plus en mesure de l'assumer.

L'ASAC sera entièrement mis en oeuvre à l'échelle nationale le 31 décembre 2000. ❖





Atlantic Region's outreach activities related to CF clients

Since early 1999, Atlantic region has recognized the need for community outreach on bases to provide CF personnel with first-hand information on available VAC benefits and services.

- CFB Gagetown—New Brunswick District Office Pension Officer, Lynn Carr, has been conducting monthly visits to the base, through the Military Personnel Support Services Unit, for more than a year. She reports that the interest level has been overwhelming - meeting with up to 19 clients and/or their family members, on some days. In addition to Lynn's visits, representatives of the Legion, particularly Oromocto and Fredericton branches, visit the base on a weekly basis, and service officers help CF members initiate claims.
- CFB Halifax and Greenwood—In spring and fall, presentations are made at SCAN sessions. Plans are also underway for the Nova Scotia District Office to have an area counsellor conduct regular visits to CFB Greenwood as part of his ongoing client visits. In Halifax, the VAC district office is so close to the base that CF clients regularly make appointments with a pension officer at the VAC District Office site. Information exchanges are ongoing with the Family Resource Centres at Shannon Park and Stadacona.
- In PEI and Newfoundland, clients make arrangements for appointments at the VAC district office.

Quebec Region activities in support of Forces personnel

In 1998, the Québec district office joined a CFB Valcartier working group to develop a procedure for providing adequate support to Forces members who were to be discharged for medical reasons. This procedure, which has been since implemented in all Québec Area land forces units, requires that these Forces members be automatically referred to a department pension officer as soon as their future discharge has been confirmed; that is, about twelve months before their return to civilian life. Since this procedure was implemented, the Québec district office has a pension officer on site at CFB Valcartier one or two days a week.

Last October, the Québec district office took the initiative of bringing together military and federal and provincial government representatives who would be working together to ensure a smooth transition to civilian life of Forces members discharged for medical reasons. The initial aim of this meeting was to improve knowledge of the roles, responsibilities and programs of the various stakeholders who were involved with the CF members before, during and after their discharge from the Forces. The long-term goal, however, was to facilitate and promote partnership, optimize the initiatives taken by each stakeholder and ensure the delivery of quality services to their mutual clientele. In addition, the meeting was intended to give stakeholders an opportunity to come to an agreement on the relevance of establishing a joint intervention procedure in order to ensure a continuum of care and services at the moment of transition from military to civilian life.

In order to keep CF members informed of the programs offered by Veterans Affairs Canada, a Québec district office pension officer makes regular presentations to the Forces members. Most of the presentations—about 60 a year—are held at

Activités d'extension liées aux clients des FC dans la région de l'Atlantique

Depuis le début de 1999, on reconnaît, dans la région de l'Atlantique, qu'il est nécessaire d'adopter une approche communautaire afin de fournir aux membres des Forces canadiennes des renseignements de première main sur les avantages et les services que leur offre ACC.

- Depuis plus d'un an, l'agente de pension du bureau de district du Nouveau-Brunswick, Lynn Carr, visite chaque mois l'Unité de services de soutien au personnel militaire de la BFC Gagetown. Elle signale un très haut niveau d'intérêt depuis le début. En plus des visites de Lynn, les militaires peuvent compter sur la présence, une fois par semaine, de représentants de la Légion royale canadienne, particulièrement des filiales d'Oromocto et de Fredericton.
- Sur les bases de Halifax et de Greenwood, en Nouvelle-Écosse, des présentations sont données au printemps et à l'automne à l'occasion des séances sur le SPSC. Au bureau de district de la Nouvelle-Écosse, on prévoit que le conseiller de secteur responsable pourra trouver le temps de visiter régulièrement la BFC Greenwood, en plus de respecter son horaire habituel d'appels aux clients. À la BFC Halifax, les clients des FC ont indiqué que, compte tenu de la proximité du bureau de district, ils peuvent aussi bien prendre rendez-vous avec un agent de pension dans les bureaux d'ACC. On continue d'ailleurs à échanger des renseignements avec le Centre de ressources familiales de Shannon Park et avec Stadacona.
- À l'Île-du-Prince-Édouard et à Terre Neuve, les clients prennent rendez-vous avec le bureau de district.

Activités réalisées par la région du Québec pour venir en aide aux militaires

Dès 1998, le bureau de district de Québec se joignait à un groupe de travail de la base de Valcartier afin d'élaborer une procédure assurant un soutien adéquat aux militaires devant être libérés pour raisons médicales. Mise en oeuvre depuis dans toutes les unités des forces terrestres du Secteur du Québec, cette procédure exige entre autres que ces militaires soient automatiquement référés à un agent de pension du Ministère dès qu'il y a confirmation de libération future, soit environ douze mois avant leur passage à la vie civile. C'est d'ailleurs depuis la mise en oeuvre de cette procédure que le bureau de district de Québec déploie un agent de pension une à deux journées par semaine à la base de Valcartier.

En octobre dernier, le bureau de district de Québec prenait l'initiative de regrouper autour d'une même table les représentants militaires, paramilitaires et gouvernementaux, tant fédéraux que provinciaux, appelés à collaborer avant, pendant et après la transition à la vie civile des militaires libérés pour des raisons médicales. Cette rencontre visait, dans un premier temps, à améliorer la connaissance des rôles, des responsabilités et des programmes des divers intervenants impliqués avec les membres avant, pendant et après leur libération des Forces. Le but à long terme, cependant, était de faciliter et de favoriser le partenariat, d'optimiser l'intervention de chacun et d'assurer la prestation de services de qualité à notre clientèle commune. Cette rencontre avait aussi pour but de permettre aux intervenants de s'entendre sur la pertinence d'établir une procédure d'intervention conjointe aux fins d'assurer un continuum de soins et de services au moment de la transition entre la vie militaire et civile.

Finalement, afin d'informer les militaires des programmes offerts par Anciens Combattants Canada, un agent de pension du bureau de district de Québec donne régulièrement des conférences s'adressant aux militaires — recrues soldats, recrues officiers, sous-officiers et officiers supérieurs des trois forces, et ce, autant de la Force régulière que de la Réserve. La majorité des conférences ont lieu à la base de Saint-Jean avec une fréquence d'environ 60 par année. À Valcartier et à Bagotville, les fréquences sont respectivement de 12 et de trois conférences par année. Finalement, l'agent donne environ 15 autres conférences par année pour les unités de réserve, ce qui établit le total des conférences à environ 100 par année.

CFB St-Jean. There are also 12 presentations per year held at Valcartier and three at Bagotville. In addition, the officer makes about 15 other presentations per year to reserve units, bringing the total number to about 100 a year.

Ontario Region's Canadian Forces outreach activities

Since early 1999, Ontario Region has recognized the need for community outreach on Canadian Forces bases to provide first hand information to personnel about available VAC benefits and services.

- CFB Petawawa—Bernie Boisvenue from the VAC Ottawa district office is on site at the satellite office at CFB Hospital Petawawa two days a week. He is available to provide first hand information to Canadian Forces personnel about VAC benefits and services and initiates pension applications. Mr. Boisvenue represents the department on base, brings concerns of CF members to VAC management and participates in briefing sessions with interested groups. In addition, Marie Pesano, VAC Pension Officer, works at NDHQ every Tuesday and Wednesday.
- Hamilton District Office—In the southwest area, base surgeons, pension officers and administrative staff arrange SCAN seminars to brief Regular Force personnel on the pension application process and other VAC programs and services.
- CFB Borden—The pension officer and assistant have been conducting visits on a monthly basis as well as periodic SCAN seminars as requested by DND.
- Windsor District Office—Staff attended a PTSD seminar presented by a representative from the Canadian Forces.
- CFB North Bay—The pension officer and assistant have been conducting visits on a monthly basis, as well as periodic SCAN seminars as requested by DND.

A joint VAC-DND committee was set up to run a permanent booth in the North Gate Mall in North Bay to provide information, show brief videos depicting our role and mandate, or address issues related to our work with Regular Force personnel and veterans.

During Veterans Week 1999, 25 Regular Force soldiers along with Second World War veterans visited more than 10 schools in the area to answer questions, talk about military life, and share their experiences as peacekeepers and war veterans.

Prairie Region quality of life initiatives

Prairie Region has developed a Regional VAC-CF Coordination Committee to promote information sharing, learning, and planning for regional service to CF clients.



courtesy Canadian War Museum Zuber - 1993 0107-001

Activités d'extension de la région de l'Ontario auprès des Forces canadiennes

La région de l'Ontario reconnaît, depuis le début de 1999, le besoin d'adopter une approche communautaire dans les bases des Forces canadiennes, afin d'offrir directement au personnel militaire de l'information sur les programmes et les services d'ACC.

- BFC Petawawa : Bernie Boisvenue, du bureau de district d'ACC à Ottawa, travaille deux jours par semaine au bureau satellite, installé à l'hôpital de la BFC Petawawa. Il offre de l'information au personnel des Forces canadiennes sur les avantages et les services offerts par ACC, et l'aide à présenter des demandes de pension. M. Boisvenue représente le Ministère à la base, fait part des préoccupations des membres des FC aux gestionnaires d'ACC et participe à des séances d'information avec des groupes intéressés.
- BD d'Hamilton : Dans la région sud-ouest, le personnel médical, les agents de pension et le personnel administratif organise des séminaires de SPSC et informe le personnel de la Force régulière sur le processus de demande de pension et sur d'autres programmes et services d'ACC.
- BFC Borden : À la demande du MDN, l'agent de pension et l'adjoint aux pensions se rendent à la base une fois par mois et tiennent périodiquement des séminaires de SPSC.

Le bureau régional de l'Ontario a établi, en août dernier, un partenariat avec la Base des Forces canadiennes à Borden et la filiale 101 de la Légion royale canadienne qui a donné lieu à la tenue d'activités conjointes au cours de la Semaine des anciens combattants, particulièrement des lectures. Deux représentations spéciales ont eu lieu : la première devant un auditoire d'environ 400 personnes à la BFC Borden; la deuxième devant plus de 300 personnes à Etobicoke.

- BD de Windsor : Le personnel a participé à un séminaire sur le SSPT, donné par un représentant des Forces canadiennes.
- BFC North Bay : À la demande du MDN, l'agent de pension et l'adjoint aux pensions se rendent à la base une fois par mois et tiennent périodiquement des séminaires de SPSC.

Un comité conjoint ACC-MDN a été mis sur pied pour discuter de l'espace accordé au MDN dans le centre commercial North Gate à North Bay en vue d'y installer un stand en permanence. Le comité a convenu que les deux ministères utiliseront le stand pour offrir de l'information et projeter de courtes vidéos sur leur rôle et leur mandat ou sur des questions liées au travail qu'ils font auprès du personnel et des anciens combattants de la Force régulière.

Au cours de la Semaine des anciens combattants de 1999, 25 soldats de la Force régulière et des anciens combattants de la Seconde Guerre mondiale se sont rendus dans plus de 10 écoles de la région pour répondre aux questions des étudiants et parler de la vie militaire et de leur expérience à titre de casques bleus et d'anciens combattants de la guerre.

Région des Prairies — Projets sur la qualité de vie

La région des Prairies s'est dotée d'un Comité régional de coordination ACC-FC afin de favoriser l'échange d'information, l'apprentissage et la planification du service régional offert aux clients des FC.

Au Manitoba, le personnel du Secteur des services aux anciens combattants et du Bureau de services juridiques des pensions a établi des contacts permanents avec la BFC Shilo, la caserne Kapyong et la 17e Escadre, en plus de participer à une séance de SPSC et à d'autres séminaires d'information (une autre séance de SPSC est prévue en mai 2000). Au centre communautaire de la 17e Escadre, le personnel d'ACC a commencé à offrir des services d'examen préalable, d'évaluation, d'aiguillage et de gestion de cas. Le bureau de district du Manitoba doit présenter des séances d'information sur les programmes et les services d'ACC aux clients éventuels de la Réserve, à l'occasion de leur congrès de district qui aura lieu à l'automne.

- En Saskatchewan, il y a un détachement des Forces canadiennes à Dundurn et un manège militaire à Regina. Le personnel d'ACC se rend à Dundurn une fois par mois. Le directeur de district et l'agent de pension planifient des séances d'information et en font la promotion dans le but de renseigner les réservistes sur les programmes, les avantages et les services d'ACC.

In Manitoba, Veterans Services Branch and Bureau of Pensions Advocates staff have established ongoing contact with CFB Shilo, Kapyong Barracks, and 17 Wing and participated in SCAN and informational seminars. In the community centre at 17 Wing, VAC staff have begun to offer on-site screening, assessment, referral and case management. Manitoba is scheduled to present information sessions on VAC programs/services to potential reservist clients at their district convention in the fall.

- In Saskatchewan, VAC staff visit the Canadian Forces Detachment in Dundurn monthly and are planning and marketing VAC information sessions to educate Reservists at the Regina Armoury about VAC programs, benefits and services.
- In March and October 1999, the Calgary office attended two SCAN seminars with Bureau of Pension Advocates and the Royal Canadian Legion service officer.
- The Edmonton district serves two Canadian Forces Bases—Edmonton and Cold Lake. Edmonton staff provide on-site pension and counselling services for CF members at the Family Resource Centre in the Edmonton Garrison. In addition, SCAN sessions have been presented at both CFB Edmonton and CFB Cold Lake. Veterans Services Branch representatives and the Royal Canadian Legion Service Officer visit Cold Lake alternately on a monthly basis.

As contact with CF clients increases, Prairie Region is working to enhance employee awareness of CF issues and concerns. Training sessions are provided by speakers from national and local organizations such as the Centre, SISIP, the Canadian Peacekeepers Association and Military Family Resource Centre. Other issues are presented through in-house sessions on issues such as Post Traumatic Stress Disorder and dementia. Videos such as “Witness To Evil” and “Forbidden Places” are being shown to staff to increase their awareness of Canadian military in training and action. These sessions and videos sensitize staff and enhance their understanding of medical conditions affecting VAC clients.

Learning more about the Canadian Forces in Pacific Region

As part of VAC's ongoing learning program, the Pacific Region has completed several presentations to sensitize staff to the concerns and needs of our growing Canadian Forces client base. The sessions, which took place in late January, focussed on services and programs available to still serving and former Canadian Forces members and their families.

Participating in the presentations were representatives from the Victoria and Vancouver branches of the Military Family Resource Centre (MFRC), the Service Income Security Insurance Program (SISIP), the Operational Trauma and Stress Support Centre from CFB Esquimalt and the DND/VAC Centre for the Support of Injured and Retired Members and Their Families (The Centre).

Over 170 staff participated in the presentations that took place in Victoria, Penticton and Vancouver and found the sessions to be extremely valuable in increasing the awareness of the Canadian Forces and issues of importance to its members. Organizers intend to continue with similar staff sensitization seminars in the future. ❖

- En mars et en octobre 1999, des employés du bureau de district et du Bureau de services juridiques des pensions de Calgary, ainsi que l'officier d'entraide de la Légion royale canadienne ont participé à deux séminaires de SPSC.
- Le bureau de district d'Edmonton sert deux bases des Forces canadiennes — Edmonton et Cold Lake. Le personnel de ce bureau offre des services de pension et de counselling aux membres des FC, au Centre de ressources pour les familles des militaires de la garnison d'Edmonton. En outre, des séances de SPSC ont été données à la BFC Edmonton et à la BFC Cold Lake. Les représentants du Secteur des services aux anciens combattants et l'officier d'entraide de la Légion royale canadienne se rendent tour à tour à Cold Lake, à raison d'une fois par mois.

Au fur et à mesure que les contacts s'accroissent avec les clients de FC, la région des Prairies s'efforce de sensibiliser davantage les employés aux questions et aux préoccupations qui ont trait à ces clients. Des séances de formation, auxquelles sont invités des conférenciers d'organismes nationaux et locaux (Le Centre, le RARM, L'Association canadienne des vétérans pour le maintien de la paix, le Centre de ressources pour les familles des militaires, etc.), sont offertes. Certains dossiers, comme le syndrome de stress post-traumatique et la démence sont examinés dans le cadre de séances-maison. Le personnel se familiarise avec la vie des militaires canadiens grâce à des vidéos comme Témoin du mal et Forbidden Places, qui montrent ceux-ci à l'entraînement et dans le feu de l'action. Ces conférences et vidéos sensibilisent le personnel aux affections médicales qui touchent les clients d'ACC et l'aident à mieux les comprendre.

Pour en apprendre davantage sur les Forces canadiennes de la Région du Pacifique

Dans le cadre du programme d'apprentissage continue du ACC, la Région du Pacifique a effectué plusieurs présentations afin de sensibiliser le personnel aux préoccupations et aux besoins de la base de clients des Forces canadiennes, qui est en expansion. Les séances, qui ont eu lieu à la fin janvier, ont mis l'accent sur les services et les programmes disponibles afin de servir les membres actifs et les anciens membres des Forces canadiennes ainsi que leurs familles.

Des représentants des divisions de Victoria et Vancouver du Centre de ressources pour les familles des militaires (CRFM), du Régime d'assurance-revenu militaire (RARM), ainsi que des représentants du Centre de soutien pour trauma et stress opérationnel de la BFC Esquimalt et du Centre de soutien aux blessés, aux pensionnés, aux anciens combattants et à leurs familles (le Centre) de MND/ACC, ont participé aux présentations.

Plus de 170 membres du personnel ont pris part aux présentations tenues à Victoria, Penticton et Vancouver et ont trouvé les séances très utiles afin d'accroître la sensibilisation aux Forces canadiennes et aux questions importantes de leurs membres. Les organisateurs ont l'intention de renouveler l'expérience. ❖

For more information

Please do not hesitate to contact the DND/VAC Centre for the Support of Injured and Retired Members and Their Families at 1-800-883-6094, the nearest VAC District Office or the Veterans Affairs Canada Regional Inquiry Units at the following numbers:

Ontario: 1-800-387-0919
Atlantic: 1-800-565-1528
Quebec: 1-800-361-6867 or 6868
Prairie: 1-800-665-8817
Pacific: English 1-800-253-1980
French 1-800-663-1931

You can also visit VAC online at <http://www.vac-acc.gc.ca> and, in particular, the VAC Canadian Forces Activities page at <http://www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=forces>.

Pour obtenir de plus amples renseignements

Veuillez communiquer avec le Centre interministériel MDN-ACC de soutien aux membres blessés et retirés et à leurs familles, en composant le 1-800-883-6094, le bureau de district d'ACC de votre localité ou l'une des unités régionales de demandes de renseignements d'Anciens Combattants Canada, dont les numéros de téléphone sont donnés ci-dessous :

Ontario : 1-800-387-0919
Atlantique : 1-800-565-1528
Québec : 1-800-361-6867
1-800-361-6868
Prairies : 1-800-665-8817
Pacifique : anglais 1-800-253-1980
français 1-800-663-1931

Vous pouvez également consulter ACC en ligne à l'adresse Internet <http://www.vac-acc.gc.ca>, en particulier la page des Activités des Forces canadiennes (<http://www.vac-acc.gc.ca/clients/sub.cfm?source=forces>).

Harassment/Sexual Assault Help Line hours change



Those seeking assistance from the DND/CF 1-800 Help Line for Harassment/Sexual Assault will now have their calls taken weekdays between 0800hrs and 1800hrs (Eastern Time).

The DND/CF Help Line responds to personnel who have a complaint of harassment or assault and are reluctant to raise the issue within the chain of command. The Line ensures that potential complainants get the needed administrative support to resolve their situation.

Since it became operational at the end of May 1998, the Line has received over 1,500 calls on harassment, including serious misconduct and assault.

Both the CDS and the DM in their June, 1998 letters stated that harassment, assault, abuse and similarly discreditable forms of behaviour corrode and eat away at trust and confidence among peers, as well as among leaders and their subordinates. This hostile and often insidious behaviour attacks personal goals, morale and self-esteem of the people who suffer it.

Many callers are at a loss as to where to go with their concern and what to do, or even dare ask for the required information. Agents provide much-needed information on existing mechanisms of redress or complaint resolution available within the chain of command, as well as outside. Making a call to the toll-free line does not prevent a person from reporting their complaint of inappropriate behaviour to their local chain of command and harassment advisors.

Prompt and early intervention prevents misconduct from worsening. If you feel that you are being harassed:

- ♦ inform yourself by reading CFAO 19-39 and CPAO 7.18;
- ♦ let the alleged harasser know about your objection to his/her conduct and request that it cease. You may do this directly or in writing, or through the assistance of a third party;
- ♦ notify your immediate supervisor or the next superior in the chain of command if the immediate supervisor is the alleged harasser; and
- ♦ go outside your chain of command by notifying any harassment advisor or any member in a position of authority. Civilian employees may seek assistance from a designated departmental representative.

At any point, call the DND/CF Help Line for assistance, support and care at 1-800-290-1019 (1-800-290-10191 outside North America). All calls to the Help Line are confidential. ❖

Changements d'heure de la ligne secours sur les plaintes concernant le harcèlement et les agressions sexuelles

On répondra maintenant aux appels des personnes désireuses d'obtenir de l'aide, par l'entremise de la ligne secours MDN-FC sur les plaintes concernant le harcèlement et les agressions sexuelles, entre 8 h et 18 h les jours de semaine (heure normale de l'est).

La ligne secours MDN-FC est un moyen de venir en aide aux membres du personnel qui ont des plaintes concernant le harcèlement et les agressions sexuelles et qui hésitent à se plaindre en suivant la chaîne de commandement normale. L'utilisation de la ligne secours permet aux plaignants d'obtenir le soutien administratif nécessaire à solutionner leur problème.

Depuis sa mise en service, à la fin mai 1998, la ligne a reçu plus de 1 500 appels relatifs au harcèlement, y compris des cas graves d'inconduite et d'agression.

Dans leur lettre du mois de juin 1998, le CEMD et le SM déclarent tous deux que le harcèlement, l'agression, la violence et les autres comportements indignes de ce genre sapent et détruisent la confiance qui existe entre personnes du même rang ainsi qu'entre leaders et subordonnés. Ce genre de comportement hostile et souvent sournois s'attaque aux aspirations, au moral et à l'estime de soi de la personne qui le subit.

De nombreux appelants n'ont pas la moindre idée concernant l'endroit où s'adresser et qui consulter et parfois, ils n'osent même pas demander ce genre d'information. Les préposés à la ligne de secours donnent les renseignements nécessaires sur les mécanismes de recours ou les règlements de plaintes qui existent au sein de la chaîne de commandement ou à l'extérieur. La personne qui utilise la

ligne sans frais peut quand même rapporter un comportement déplacé à son conseiller local en matière de harcèlement ou par le biais de la voie hiérarchique normale.

Une intervention rapide et immédiate peut empêcher la situation de se détériorer. Si vous croyez être victime de harcèlement, faites les démarches suivantes :

- ♦ informez-vous en lisant l'OAF 19-39 et l'OAPC 7.18.
- ♦ laissez savoir à la personne qui vous harcèle que vous n'êtes pas d'accord avec son comportement et demandez-lui de cesser. Vous pouvez le faire oralement ou par écrit ou encore en faisant appel à une tierce personne.
- ♦ informez votre supérieur immédiat de la situation ou le suivant dans la chaîne

de commandement si votre supérieur immédiat est la personne qui vous harcèle.

♦ sortez de la chaîne de commandement en informant de la situation le conseiller en matière de harcèlement ou toute personne en situation d'autorité. Les membres du personnel civil peuvent faire appel à leur représentant ministériel désigné.

À n'importe lequel moment au cours de la procédure ci-dessus, vous trouverez de l'aide, du soutien et de la considération en utilisant la ligne secours MDN-FC, au : 1 800 290-1019 (1 800 290-10191 à l'extérieur de l'Amérique du Nord). Tous les appels à la ligne de secours sont confidentiels. ❖

Pension Investment Board making your money grow

Starting April 1, Canadian Forces members will see higher returns and lower costs associated with administering their pension contributions. The Pension Investment Board (PIB), an independent board of qualified financial experts, will then be entrusted with the responsibility to invest future pension contributions in external financial markets for the best interests of plan beneficiaries.

Under the former Canadian Forces Superannuation Act (CFSA), government and member contributions were held in the Canadian Forces Superannuation Account, which forms part of the Public Accounts of Canada. Since 1969, that account has been credited with interest as if it had been invested in Government of Canada 20-year bonds. No amounts have ever been invested in external financial funds, such as stocks or mutual funds.

Amendments to the CFSA, given Royal assent in September 1999, allow for investing in external financial markets, which, over the long term, is expected to produce higher returns and lower pension plan costs.

continued on page 15 ➤

L'Office d'investissement des régimes de pensions, votre argent au travail

À compter du 1^{er} avril, les membres des Forces canadiennes recevront un meilleur rendement et payeront moins de frais d'administration, dans le cadre de leurs cotisations à leur régime de retraite. L'Office d'investissement des régimes de pensions (OIRP), un organisme indépendant composé d'experts financiers compétents, se verra confié le mandat d'investir les cotisations futures sur les marchés financiers extérieurs, au meilleur intérêt des bénéficiaires du régime.

En vertu de l'ancienne Loi sur la pension de retraite des Forces canadiennes (LPRFC), les cotisations du gouvernement et des membres des FC étaient versées au Compte de pension de retraite des Forces canadiennes, compte intégré aux Comptes publics du Canada. Depuis 1969, ce compte a produit des intérêts qui ont été investis dans des obligations du gouvernement du Canada à échéance de vingt ans. Aucun montant n'a jamais été investi dans des régimes financiers extérieurs, comme des actions ou des fonds mutuels.

Les modifications à la LPRFC ont reçu la sanction royale en septembre 1999 et permettent d'effectuer des investissements dans des marchés financiers extérieurs qui, à long terme, produiront un meilleur rendement et généreront des coûts administratifs moins élevés.

suite à la page 15 ➤

SNAPSHOTS

Quick snippets of HR-related news and updates...

CANFORGEN highlights—full details available on the DIN at <http://vcds.dwan.dnd.ca/vcds/go/canforgen>

028/00 ADMHRMIL 017 231330Z—*Reimbursement Under the CF Personal Enhancement Program (PEP)*. Up to \$5,000, over the course of a career, is available to eligible CF members who wish to achieve personal learning goals or prepare for the transition to civilian life. Courses or qualifications will be reimbursed at a rate of 50 percent. More information can be found on the DIN at http://131.134.220.99/admfincs/subjects/daod/5031/3_e.asp

026/00 ADMHRMIL 016 181430Z—*Disclosure of Medical/Social Work Information to Commanding Officers*. Any employment limitations assigned to a CF member because of a medical or social work condition, as well as the prognosis, will be fully explained to the member's commanding officer, but the member's specific diagnosis and treatment will not be disclosed, unless the member has provided formal consent.

025/00 ADMHRMIL 015 161601Z—*Payment in Lieu of Retirement Leave*. Based on feedback from CF members, the policy announced February 1996 requires some flexibility to meet member needs and expectations. Changes are effective immediately.

024/00 ADMHRMIL 014 161600Z—*Addition of Mission to the SSM with Peace Bar*. Those who have 90 days' service with Operation TOUCAN in support of INTERFET in East Timor can qualify for a medal or bar. The theatre of operations for Op TOUCAN is defined as the territory of East Timor plus the ocean and air space bounded by latitude 4S and 17S and longitude 120E and 133E, including Darwin, Australia.

018/00 CDS/DM 001 261350Z—*Conflict Management Project*. This project allows DND/CF to more effectively deal with conflict in the work place by providing new approaches for prevention and resolution of work place disputes. Employees and members will be provided with ways of resolving issues, including harassment complaints and grievances in a flexible, timely and effective manner. The project is now under way in Halifax, Borden, Ottawa, Winnipeg and Edmonton, where

dispute resolution centres are being established. The Conflict Management Project web site is at <http://hr.dwan.dnd.ca/cmp>

016/00 ADMHRMIL 011 241801Z—*Promotion Refusal*. Harmonizes the policy on promotion refusal for officers and NCMs. Officers lieutenant-colonel and below and NCMs will have their refusal recorded and will be ineligible for promotion for the remainder of the promotion year. The member will be considered for promotion in the years following their refusal.

013/00 ADMHRMIL 009 212030Z—*Cash-out of Leave Program 99/00*. The program enjoyed a large rate of participation, with more than 2,300 CF members requesting cash-out of some or all of their accrued leave. After analysis of the returns for the 99/00 program, units have been authorized to approve payment to those requesting the cash-out.

012/00 CDS 003 211247Z—*Unit Level Discipline Training Program Extension*. Because of recent operational loads, the initial completion date for unit level discipline training has been extended to 1 April.

009/00 ADMHRMIL 006 171630Z—*Changes to the Integrated Relocation Pilot Program (IRPP)*. While the project, which started 1 April 1999 was generally successful, as with all pilots, improvements, adjustments and fine-tuning are continually made. Several benefits have been increased for those moving household goods and effects after 31 March 2000. Details regarding the IRPP changes are available at <http://hr.dwan.dnd.ca/dgcb/dcba/irpp>

113/99 ADMHRMIL 074 081630Z—*Employment Policy within the Canadian Forces*. An overriding policy through which specific CFAOs and other orders and instructions which contain detailed qualifications and conditions of employment are interpreted. The policy confirms that member employment shall be governed by the requirement to maintain individual and collective standards of operational effectiveness, to show due care and consideration for the safety of members and the public and to uphold member rights and freedoms guaranteed by the Canadian Charter of Rights and Freedoms and the Canada Human Rights Act. ❖

ARTICLES-ÉCLAIR

Fragments de nouvelles liées aux ressources humaines et mise à jour...

Points marquants du CANFORGEN—tous les détails sont disponibles dans le RID à l'adresse suivante : <http://vcds.dwan.dnd.ca/vcds/go/canforgen>

028/00 SMARHMIL 017 231330Z—*Modalités de remboursement dans le cadre du programme d'enrichissement personnel (PEP) des FC*. Un remboursement pouvant atteindre 5 000 \$, sur la durée d'une carrière, est disponible pour les membres des FC admissibles qui désirent atteindre des objectifs personnels d'apprentissage ou se préparer à la transition vers la vie civile. Les frais liés aux cours suivis ou aux compétences acquises seront remboursés à un taux de 50 p. 100. Plus de renseignements sont disponibles dans le RID à l'adresse suivante : http://131.134.220.99/admfincs/subjects/daod/5031/3_e.asp

026/00 SMARHMIL 016 181430Z—*Divulguation de renseignements médicaux ou relatifs au travail social aux commandants*. Toute restriction attribuée à un membre des FC en matière d'emploi en raison de problèmes médicaux ou relatifs au travail social, ainsi que le pronostic, sera entièrement expliquée au commandant du membre, mais le diagnostic précis et le traitement ne seront pas dévoilés, à moins que le membre y ait officiellement consenti.

025/00 SMARHMIL 015 161601Z—*Paiement en remplacement du congé de fin de service*. D'après les commentaires des membres des FC, la politique annoncée en février 1996 nécessite une certaine souplesse afin de répondre aux besoins et aux attentes des membres. Les changements entrent en vigueur immédiatement.

024/00 SMARHMIL 014 161600Z—*Ajout d'une mission pour les MSS avec barrette du maintien de la paix*. Ceux qui ont été en service pendant 90 jours dans le cadre de l'Opération Toucan afin d'appuyer INTERFET au Timor oriental peuvent avoir droit à une médaille ou à une barrette. Le théâtre des opérations concernant l'Opération TOUCAN est défini comme étant le territoire du Timor oriental ainsi que l'espace aérien et maritime compris entre 4o et 17o de latitude S. et 120o et 133o de longitude E., y compris Darwin, en Australie.

018/00 CEMD/SM 001 261350Z—*Projet de gestion des conflits*. Ce projet permet au MDN et aux FC de mieux s'occuper des conflits en milieu de travail en fournissant de nouvelles approches relatives à la prévention et à la résolution des différends en milieu de travail. Les employés et les membres obtiendront des moyens pour résoudre les problèmes, dont les plaintes et les griefs de harcèlement, de façon souple, opportune et efficace. Le projet est actuellement en cours à Halifax, Borden, Ottawa, Winnipeg et Edmonton, où des centres de résolution de conflits sont mis sur pied. L'adresse du site Web du projet de gestion des conflits est <http://hr.dwan.dnd.ca/cmp>.

016/00 SMARHMIL 011 241801Z—*Refus de promotion*. Ce projet harmonise la politique sur le refus de promotion pour les officiers et les MR. Les refus concernant les lieutenants-colonels et les officiers sous ce grade ainsi que les MR seront enregistrés et ces derniers ne seront pas admissibles à une promotion pour le reste de l'année de promotion. La candidature du membre sera prise en considération quant à une promotion au cours des années suivant le refus.

013/00 SMARHMIL 009 212030Z—*Programme de paiement de vacances 1999-2000*. Le programme a connu un taux élevé de participation; plus de 2 300 membres des FC ont demandé le paiement de tous leurs congés accumulés ou d'une partie de ces derniers. Après avoir analysé les résultats du programme 1999-2000, les unités ont reçu l'autorisation d'approuver les paiements à ceux qui en font la demande.

012/00 CEMD 003 211247Z—*Extension du programme de formation en matière de discipline au sein de l'unité*. En raison des charges opérationnelles récentes, la date qui avait d'abord été prévue pour l'achèvement de la formation en matière de discipline au sein de l'unité a été reportée au 1er avril.

009/00 SMARHMIL 006 171630Z—*Changements au Programme pilote de relocalisation intégrée (PPRI)*. Bien que le projet, qui a débuté le 1er avril 1999, ait été un succès dans l'ensemble, comme tous les projets pilotes, des améliorations, des modifications et des mises au point sont continuellement effectuées. Les montants de plusieurs indemnités ont été augmentés pour ceux qui déménageront les meubles et effets après le 31 mars 2000. Des détails concernant les changements au PPRI sont disponibles à l'adresse suivante : <http://hr.dwan.dnd.ca/dgcb/dcba/irpp>.

113/99 SMARHMIL 074 081630Z—*Politique d'emploi au sein des Forces canadiennes*. Il s'agit d'une politique primordiale au moyen de laquelle des OAFIC particulières ainsi que d'autres ordonnances et d'autres instructions, contenant des compétences et des conditions d'emploi détaillées, sont interprétées. La politique confirme que l'emploi des membres devra être déterminé par la nécessité de maintenir les normes individuelles et les normes collectives d'efficacité opérationnelle afin de faire preuve de l'attention et de la considération requises quant à la sécurité des membres et du public et de faire respecter les droits et les libertés des membres garantis par la Charte canadienne des droits et libertés et la Loi canadienne sur les droits de la personne. ❖

Pension Investment Board - continued from page 13 -

Future contributions by government and members under the CFSA, which amount to approximately \$250 million a month, will be deposited to a newly-established Canadian Forces Pension Fund. The PIB, an arm's-length organization, will be responsible for investing this fund in external financial markets with a view to achieving maximum rates of return without undue risk.

Among other duties, the PIB will: set investment policies, standards, and procedures; establish investment and audit committees and appoint an auditor; establish conflict-of-interest rules for directors and a code of conduct for employees; and comply with legislated investment parameters.

The PIB will be composed of 12 qualified directors, either individuals or representatives of financial companies, appointed by the government on the recommendation of the President of the Treasury Board. The Treasury Board President must recommend appointments to the PIB from a list of nominees created by an eight-member

nominating committee, composed of plan members, pensioners and the government employer. The nominating committee will be created to give both CF members and pensioners a say in board appointments.

In creating the nomination list, committee members will be required to consider proven financial ability and relevant work experience of candidates.

Various measures, such as a code of conduct and conflict-of-interest rules will be put in place to ensure that the PIB makes good investment decisions. To ensure that the PIB is accountable to stakeholders for the results of its decisions, the PIB will be required to issue quarterly financial statements and provide the MND with an annual report on operations. The PIB will also meet with the Canadian Forces Pension Advisory Committee once a year to discuss its annual report. ❖

L'Office d'investissement des régimes de pension - suite de la page 13 -

En vertu de la LPRFC, les futures cotisations du gouvernement et des membres des Forces canadiennes, qui totalisent environ 250 millions de dollars par mois, seront versées à une nouvelle caisse de retraite des Forces canadiennes. L'OIRP, un organisme indépendant, aura le mandat d'investir les fonds de cette caisse sur des marchés financiers extérieurs, dans le but d'obtenir un rendement maximal sans prendre de risques indus.

Entre autres activités, l'OIRP établira des politiques, des normes et des procédures relatives à l'investissement, créera des comités d'investissement et de vérification, nommera un vérificateur, établira des règlements régissant les conflits d'intérêt à l'intention des administrateurs, rédigera un code de conduite pour ses employés et se conformera aux paramètres législatifs régissant les investissements.

L'OIRP sera formé de douze administrateurs compétents, qui seront soit des particuliers ou des représentants de firmes financières, qui seront nommés par le gouvernement sur la recommandation du président du Conseil du Trésor. Le président du Conseil du Trésor devra faire ses recommandations à l'OIRP à partir d'une liste de personnes désignées établie par un comité des candidatures composé

de huit membres. Ce comité comprend des représentants des cotisants, des pensionnés et du gouvernement en tant qu'employeur. Le comité des candidatures sera mis sur pied afin de permettre aux membres des FC et aux pensionnés d'avoir leur mot à dire dans le choix des personnes nommées à l'Office.

Lorsqu'ils établiront la liste des candidatures, les membres du comité devront examiner si les candidats ont une expertise financière reconnue ainsi qu'une expérience pertinente.

Diverses mesures, comme le code de conduite et les règlements régissant les conflits d'intérêt, seront élaborées afin de s'assurer que l'OIRP prend de bonnes décisions d'investissement. Afin de garantir que l'OIRP rendra compte de ses décisions à ses intervenants, il devra remettre des états financiers trimestriels ainsi qu'un rapport annuel sur ses activités au ministre de la Défense nationale. En outre, des représentants de l'OIRP rencontreront une fois par an les membres du comité consultatif sur le régime de retraite des Forces canadiennes et auront des discussions relativement à son rapport annuel. ❖

Question Corner



Coin des questions

On 1 March 2000, the Canadian Forces Grievance Board (CFGFB) formally stood up. The CFGFB will be an essential player in the CF Streamlined Grievance Process that will be introduced later this year. Between now and then, the CF and the CFGFB will continue to ready themselves for the introduction of the revised process.

What is the Canadian Forces Grievance Board?

The CFGFB is an external, independent, quasi-judicial body established under the National Defence Act. The Governor in Council appoints its chair and vice-chairs. The CFGFB is not part of the CF or DND and operates outside the CF chain of command.

What will the CFGFB do?

When the new grievance procedures come into force later this year, the CFGFB will review every CF grievance sent to it by the CDS. The CFGFB will then provide written findings and recommendations to be considered when CDS final redress authority is exercised. A copy of the CFGFB findings and recommendations will also be provided to the member who submitted the grievance.

Will the CFGFB see all CF grievances?

No. Although the CDS may choose to send any CF grievance to the CFGFB, the CDS will only be required to send the CFGFB those grievances that deal with issues prescribed by the Governor in Council. The types of grievances to be prescribed are still under review, but will be known before the new procedures come into force. A list of these types will be provided in the new QR&O grievance regulations, the CANFORGEN announcing the new grievance procedures and the new CF Grievance

Le 1^{er} mars 2000, le Comité des griefs des Forces canadiennes (CGFC) a finalement été mis sur pied. Le CGFC sera un élément essentiel de la Procédure rationalisée de règlement des griefs des FC qui sera introduit plus tard cette année. D'ici là, les FC et le CGFC continueront à se préparer à l'introduction de la procédure modifiée.

Qu'est-ce que le Comité des griefs des Forces canadiennes?

Le CGFC est une entité externe, indépendante et quasi-judiciaire établie en vertu de la Loi sur la défense nationale. Le gouverneur en conseil nomme son président et ses vice-présidents. Le CGFC ne fait partie ni des FC ni du MDN et fonctionne hors de la chaîne de commandement.

Que fera le CGFC?

Lors de l'entrée en vigueur, plus tard cette année, des nouvelles procédures de règlement des griefs, le CGFC examinera tous les griefs qui lui seront renvoyés par le CEMD. Le CGFC fournira ensuite des conclusions et des recommandations écrites qui devront être prises en compte par le CEMD lorsqu'il exercera son pouvoir de réparation final. Une copie des conclusions et des recommandations du CGFC sera également fournie au membre qui a présenté le grief.

Le CGFC traitera-t-il tous les griefs des FC?

Non. Bien que le CEMD puisse décider de renvoyer n'importe quel grief au CGFC, il ne sera obligé de lui renvoyer que les griefs qui ont trait à des questions dont le gouverneur en conseil a prescrit qu'elles seraient du ressort du CGFC. Le genre de griefs entrant dans cette catégorie est encore en cours d'examen mais sera connu avant que les nouvelles procédures n'entrent en vigueur. Une liste de ces genres de griefs sera fournie par l'entremise des nouveaux règlements ORFC sur les griefs, du

continued on page 16 >

suite à la page 16 >

Correction

Page 14 of the QOL Special Issue 01/2000:

Special discounts for compassionate travel applies to immediate family members of the deceased only, not of those injured or critically ill. Members who are en route for family reasons pertaining to a death must provide Via Rail with a death certificate in order to qualify for the discount.

We apologize for any inconvenience this may have caused.

Erratum

Page 14 de l'édition spéciale 01/2000 sur la Qualité de vie :

Des tarifs spéciaux dans le cadre des déplacements pour événements familiaux malheureux s'appliquent seulement aux membres de la famille immédiate de la personne décédée, et non à ceux des personnes blessées ou gravement malades. Les militaires qui se déplacent pour des raisons familiales concernant un décès doivent fournir à Via Rail un certificat de décès s'ils désirent obtenir les tarifs spéciaux.

Nous regrettons les incon vénients que cette erreur typographique a pu causer à nos lecteurs.

Manual, all of which will be widely distributed.

What will happen to grievances not referred to the CFGFB?

Under the CF Streamlined Grievance Process, the CDS will be permitted to delegate final redress authority for any CF Grievance not on the prescribed list. The CDS intends to exercise this power and appoint an officer to the new position of Canadian Forces Grievance Adjudicator (CFGFA). The CFGFA will be the final redress authority for CF grievances not on the prescribed list of those types that must be sent to the CFGFB.

Can a member submit a grievance directly to the CFGFB?

No. As part of their grievance submission through their CO, a member may request that their grievance be sent to the CFGFB prior to final adjudication. However, it is the CDS or CFGA who will decide if a grievance dealing with an issue not on the prescribed list is sent to the CFGFB.

What real impact will the CFGFB have?

The CFGFB will have the capacity and authority to conduct independent reviews and hearings. From its unique perspective, removed from the military chain of command, it will provide the CDS with impartial findings and recommendations on each file it reviews.

Although the CDS will not have to act on these recommendations, when the CDS does not, the CDS will have to provide reasons in writing, to both the CFGFB and the grievor, for not having done so. The CFGFB will also provide an annual report to the MND to be tabled in Parliament.

What other powers will the CFGFB have?

The CFGFB will have all the necessary powers to conduct independent, impartial reviews for all grievances sent to it by the CDS. In its review of grievances, the CFGFB will be able to summon and enforce the attendance of military or civilian witnesses and compel them to give oral or written evidence under oath and to produce any documents or things under their control that the CFGFB considers necessary to its review.

The CFGFB in the bigger picture

The changes to the CF Grievance System are part of a comprehensive program for institutional change designed to meet the current and future needs and expectations of CF members. The creation and stand-up of the Canadian Forces Grievance Board is an important milestone on the road to realizing that goal. ❖

CANFORGEN annonçant les nouvelles procédures de règlement des griefs et du nouveau manuel portant sur les griefs qui seront tous distribués à grande échelle.

Qu'advient-il des griefs qui ne seront pas renvoyés devant le CGFC?

En vertu de la Procédure rationalisée de règlement des griefs, le CEMD pourra déléguer le pouvoir de réparation final pour tout grief des FC ne se trouvant pas sur la liste des griefs prescrits. Le CEMD a l'intention d'exercer ce pouvoir et de nommer une personne dans le nouveau poste d'arbitre de griefs des Forces canadiennes (AGFC). Celui-ci détiendra le pouvoir de réparation final quant aux griefs des FC ne se trouvant pas sur la liste des genres de griefs devant être renvoyés au CGFC.

Un membre peut-il présenter un grief directement au CGFC?

Non. Dans le cadre de sa présentation de grief par l'entremise de son commandant, un membre peut demander que son grief soit renvoyé au CGFC avant la décision finale. Cependant, c'est le CEMD ou l'arbitre de griefs des Forces canadiennes (AGFC) qui décidera si un grief portant sur une question ne faisant pas partie de la liste prescrite sera renvoyé au CGFC.

Quel sera le véritable impact du CGFC?

Le CGFC aura la capacité et détiendra le pouvoir d'effectuer des examens et de tenir des audiences de façon indépendante. De son point de vue unique, distinct de la chaîne de commandement militaire, le CGFC fournira

au CEMD des conclusions et des recommandations impartiales concernant tout dossier soumis à son examen. Bien que le CEMD ne sera pas obligé de prendre des mesures conformément à ces recommandations, il devra fournir, par écrit, les raisons pour lesquelles il s'en écarte. Celles-ci seront transmises tant au CGFC qu'au plaignant. Le CGFC fournira également un rapport annuel au MDN. Ce rapport sera déposé devant le Parlement.

De quels autres pouvoirs le CGFC disposera-t-il?

Le CGFC disposera de tous les pouvoirs nécessaires à la réalisation d'un examen indépendant et impartial de tous les griefs qui lui seront renvoyés par le CEMD. Dans le cadre de son examen des griefs, le CGFC pourra sommer des témoins militaires ou civils de comparaître et les y obliger. Il pourra également les obliger à témoigner, oralement ou par écrit, sous serment et à fournir les documents ou choses sous leur contrôle que le CGFC estime nécessaires pour la réalisation de son examen.

Comment le CGFC s'insère-t-il dans l'ensemble?

Les modifications apportées au Système de règlement des griefs des FC font partie d'un vaste programme de changement institutionnel conçu pour répondre aux besoins et aux attentes actuels et à venir des membres des FC. La création et la mise en place du CGFC constituent un jalon important sur le chemin de la réalisation de cet objectif. ❖

Dental coverage changes

This year will see a series of changes in the CF dental care plan. Some highlights:

Changes which took effect on 1 Jan, 2000

Dental expenses incurred on or after January 1, 2000 will be reimbursed based on the provincial or territorial fee schedule, and specialist fee schedule where available, in effect the previous year.

Changes that will take effect on 1 April, 2000

The rates of monthly contributions required for members who maintain coverage while on certain types of leave of absence without pay will increase in accordance with current costs. The revised rates will be as follows and only apply to participants under Plan Number 55777 (Reg Force and Class C):

Spouse only or children only – from \$17.00 to \$23.00; and

Spouse with children – from \$34.00 to \$46.00

Changes which will take effect on 1 July, 2000

The extension of benefits with respect to all ongoing orthodontic treatment

will be limited to one month after termination of dental coverage. This means effectively that coverage for that treatment will continue for a maximum of 31 days after termination.

Changes which will take effect on 1 January, 2001

The annual maximum reimbursement limit for this calendar year, excluding orthodontic services, is \$1,250 per covered person. If coverage begins on or after 1 July, the maximum reimbursement will be \$625 for the year.

Starting next year, the maximum reimbursement amount for a calendar year will increase to \$1,300 and \$650 for those who join the plan on or about 1 July.

These changes will remain in effect until at least 31 December, 2001.

A reminder – claims must be submitted within fifteen (15) months of the date the service was incurred in order for reimbursement to be made. Each claim for monthly orthodontic services must also be submitted within fifteen (15) months of the date of the visit.

A copy of the dental care plan booklet and information notices can be viewed on the Intranet at:

[HTTP://HR.D-NDHQ.DND.CA/DGCB/DPSP](http://HR.D-NDHQ.DND.CA/DGCB/DPSP)

Modifications à l'assurance des soins dentaires

Cette année, plusieurs changements seront apportés au régime de soins dentaires des FC.

Changements en vigueur le 1^{er} janvier 2000

Le remboursement des frais dentaires engagés à compter du 1^{er} janvier 2000, sera fondé sur l'échelle des tarifs en vigueur l'année précédente dans la province ou le territoire où les services ont été rendus, et l'échelle des tarifs des spécialistes, là où il en existe une.

Changement devant entrer en vigueur le 1^{er} avril 2000

Les taux mensuels des cotisations requises de la part des participants qui désirent garder la protection de soins dentaires pendant certains congés sans solde seront majorés en fonction des coûts présents. Les nouveaux taux sont les suivants et s'appliquent seulement aux cotisants du Régime 55777 (force rég et Classe C):

Conjoint seulement ou enfants seulement – de 17 \$ à 23 \$; et

Conjoint et enfants – de 34 \$ à 46 \$

Changement devant entrer en vigueur le 1^{er} juillet 2000

La prolongation du versement des prestations visant tous les traitements orthodontiques en cours se limitera à un mois après l'expiration de la protection.

Cela signifie que la protection pour ce traitement se poursuivra pour un maximum de 31 jours après l'expiration de la protection.

Changements devant entrer en vigueur le 1^{er} janvier 2001

Le maximum remboursable pour l'année civile en cours est de 1,250 \$ par personne protégée, à l'exception des services d'orthodontie. Il est de 625\$ pour l'année si vous-même ou vos personnes à charge devenez admissibles à la protection le 1^{er} juillet ou par la suite.

Le remboursement maximum, par année civile et par personne visée, au titre des frais dentaires admissibles passera de 1,250 \$ à 1,300 \$ et, pour les personnes qui deviennent membres du Régime à compter du 1^{er} juillet d'une année donnée passera de 625 \$ à 650 \$.

Toutes les autres modalités du régime actuel seront maintenues et les conditions de la présente modification demeureront en vigueur jusqu'au 31 décembre 2001.

Les demandes de règlement doivent être adressées à l'administrateur dans les quinze (15) mois qui suivent la date à laquelle les dépenses ont été engagées. Dans le cas des traitements d'orthodontie, il faut aussi présenter une demande de règlement dans les quinze (15) mois suivant la date de chaque traitement mensuel;

Vous pouvez vous référer à la brochure du régime de soins dentaires au site du DPSP sur l'Intranet à:

[HTTP://HR.D-NDHQ.DND.CA/DGCB/DPSP](http://HR.D-NDHQ.DND.CA/DGCB/DPSP)