

# INTRODUCTION

*Ombudsman des territoires et des provinces.*

Ce manuel contient les services offerts aux vétérans de la GRC. En particulier, si un membre de la GRC ou un vétéran a un handicap causé par son service, il sera admissible à recevoir une pension ou une indemnité exempte d'impôt et peut être admissible à des allocations, avantages et services supplémentaires en plus des prestations et services de base.

La bonne **terminologie** est essentielle pour présenter des demandes à Anciens Combattants Canada (ACC), car les avantages et les services varient entre les membres de la GRC et ceux des Forces canadiennes et leurs vétérans respectifs. Par conséquent, il est important de guider et de conseiller le vétéran au sujet des avantages et des services offerts.

Plusieurs organismes sont disponibles gratuitement pour aider nos vétérans, tels que les officiers d'entraide la Légion royale canadienne, le Bureau de services juridiques des pensions (BSJP) d'Anciens combattants Canada. Ces organismes ont des employés à plein temps dont le seul but est d'aider nos vétérans. Ils ont une classification de sécurité et ont rapidement accès électroniquement à nos fichiers de service / santé. Par conséquent, utilisons-les.

Mike Duffy  
Ombudsman principal  
Association des vétérans de la GRC.

*\*Document original élaboré par Ron Lewis*

## TABLE DES MATIÈRES

1. Introduction
2. Pension d'invalidité
3. Prestation d'invalidité du Régime de pensions du Canada vs Prestation de raccordement de pension.
4. Allocation pour soins
5. Allocation d'incapacité exceptionnelle
6. Allocation vestimentaire
7. Prestations pour soins de santé (Anciens combattants Canada)
8. Traumatismes liés au stress opérationnel (TSO) - Cliniques
9. Ligne téléphonique d'aide - 24 heures - ACC
10. Couverture médicale - RSSFP
11. Prestations pour les survivants (Pension d'invalidité et Allocations)
12. Contacts (incluant soins dentaires, RSSFP et assurances)

**Note à tous les ombudsmans: Si vous aidez à une réclamation ou à un appel à Anciens Combattants Canada (ACC), veuillez-vous assurer que vous et le vétéran remplissez le formulaire d'autorisation de VAC pour recueillir et divulguer des renseignements:**

VAC 520e - <http://www.veterans.gc.ca/eng/forms/document/473> (en anglais)

OU

VAC 520f - <http://www.veterans.gc.ca/fra/formulaires/document/473> (en français)

**En soumettant ce formulaire, Anciens combattants Canada vous inclura dans le processus lorsque vous assistez le vétéran. En ne soumettant pas ce formulaire, Anciens combattants Canada invoquera la Loi sur la protection des renseignements personnels et vous ne pourrez plus vous rendre plus loin avec votre aide.**

## **2. PENSION D'INVALIDITÉ (Plus services et prestations reliés)**

Les membres de la GRC en service actif ou ses vétérans peuvent être admissibles pour une pension d'invalidité en vertu de la Loi sur les pensions. Ils peuvent aussi recevoir les prestations reliées par l'entremise du processus administré par Anciens combattants Canada. Ils doivent rencontrer deux critères :

1. Avoir reçu un diagnostic médical de votre affection ou invalidité
2. Être en mesure de démontrer le lien entre cette affection ou invalidité et le service

L'évaluateur des prestations d'invalidité d'Anciens combattants Canada déterminera premièrement si le candidat est **admissible** à une pension d'invalidité selon ces deux critères.

Droit à part entière à des indemnités (5/5) signifie que la condition médicale a été causée entièrement par des facteurs liés au service.

Droit partiellement à des indemnités (1/5 – 4/5) signifie que la condition médicale a été causée ou aggravée partiellement par des facteurs liés au service. Il a pu y avoir d'autres blessures ou maladies non reliées au service qui auraient pu contribuer à la condition médicale.

Ensuite, l'évaluateur déterminera l'évaluation en pourcentages. Cela est calculé à partir d'un tableau d'invalidité composé de déficience médicale et de qualité de vie. Les pourcentages de l'invalidité peuvent aller de 1% à 100%. Si l'invalidité est inférieure à 5%, l'ancien combattant recevra un paiement unique forfaitaire. Pour les invalidités de 5% et plus, le paiement sera une pension mensuelle gratuite. Les évaluations peuvent être réévaluées après 2-3 ans s'il y a des preuves médicales d'une aggravation.

Des montants de pension supplémentaires peuvent être versés aux personnes à charge admissibles, comme le conjoint, le conjoint de fait et / ou les enfants.

Une pension d'invalidité peut être appliquée pour chaque blessure ou maladie.

Lorsqu'il reçoit une pension d'invalidité, un vétéran PEUT être admissible à d'autres prestations d'ACC telles que:

- Allocation pour soins (N'a pas besoin d'être lié à la raison médicale de la pension)
- Allocation vestimentaire
- Allocation d'incapacité exceptionnelle
- Prestations de soins de santé (vue, ouïe, dentaires, physiothérapie, psychologue, etc.)
- Prestations de survivants
- Cliniques pour les traumatismes liés au stress opérationnel
- Ligne téléphonique d'aide - 24 heures - ACC

## LE PROCESSUS.

La première étape consiste à remplir une demande et à la faire parvenir à ACC pour examen. Si les documents appropriés à l'appui des deux critères énumérés ci-dessus sont soumis initialement, le taux de réussite pour obtenir une pension d'invalidité est très élevé (78%). Certains des documents critiques sont:

- Les dossiers médicaux obtenus des dossiers de la GRC
- Rapports d'incident au moment de la blessure
- Résultats des tests médicaux après la retraite.
- Déclarations de témoins de la part d'anciens membres ou de civils.
- Entrées dans le carnet de notes au moment de l'incident relié à la demande.

### Association des vétérans de la GRC

Afin d'améliorer les chances d'obtenir un résultat positif, nous recommandons que le vétéran demande l'aide de la division de l'Association des vétérans de la GRC la plus près de chez-lui. Il pourra alors recevoir de l'information et de l'aide. L'Association des vétérans de la GRC a nommé des ombudsmans dans chaque province pour aider les membres à régler les questions liées aux pensions, aux avantages sociaux, aux services et à d'autres questions.

### Autres agences

Il existe d'autres organismes qui ont désigné des employés à temps plein pour aider les vétérans de la GRC à traiter les demandes de pension d'invalidité. Tous sont fournis **gratuitement**. Ils sont énumérés ci-dessous:

- Légion royale canadienne – les officiers d'entraide de la direction nationale ou ceux de la province.
- Le Bureau des services juridiques des pensions (Avocats)
- Tribunal des anciens combattants (révision et appel) Canada (TACRA)

### La Légion royale canadienne

Il y a 24 officiers d'entraide professionnels employés par la Légion royale canadienne partout au Canada qui sont là pour aider les vétérans de la GRC et leurs familles pour soumettre une demande de pension d'invalidité et les prestations reliées. Ces officiers d'entraide ont accès rapidement aux dossiers de service et de santé du demandeur. Ils vont aussi préparer et représenter le demandeur devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) Canada (TACRA) si nécessaire.

On peut rejoindre les officiers d'entraide de votre région en téléphonant sans frais au 1-877-534-4666. L'information pour les officiers d'entraide au pays se retrouve sur le site internet suivant :

<http://www.legion.ca/fr/nous-aidons/contacter-un-officier-dentraide/>

### **Le Bureau des services juridiques des pensions (Avocats du BSJP)**

Le BSJP est une organisation d'avocats à plein temps qui vont fournir gratuitement des avis, de l'aide et une représentation pour les vétérans de la GRC qui ne sont pas satisfaits avec les décisions rendues par Anciens combattants Canada en ce qui concerne leur demande de pension d'invalidité, d'allocation pour soins, allocation d'incapacité exceptionnelle, allocation vestimentaire et les prestations de personnes à charge ou de survivants. Tous les avocats du bureau des services juridiques sont des spécialistes dans le domaine des réclamations pour les prestations d'invalidité mentionnées.

Une décision de la part d'Anciens combattants Canada doit être rendue sur une demande de prestations d'invalidité avant que les services du BSJP ne soient requis. Ces décisions peuvent être réexaminées par Anciens combattants Canada. Si le demandeur n'est pas satisfait, la décision peut être révisée et on peut en appeler plus tard si nécessaire auprès du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) Canada (TACRA).

Deux aspects de la décision initiale peuvent être examinés et portés en appel:

- Le «DROIT» est la décision de savoir si vous êtes admissible à des prestations d'invalidité.
- L'ÉVALUATION est la décision concernant le montant que vous recevrez dans les prestations.

Même si les officiers d'entraide sont disponibles pour assister et représenter des vétérans auprès du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) Canada (TACRA), vous pouvez choisir un avocat du Bureau des services juridiques également.

Après avoir examiné votre dossier, l'avocat du BSJP peut arriver à l'une des trois conclusions suivantes:

- Les éléments de preuve fournis sont suffisants pour que la demande se poursuive.
- Il est nécessaire que le client obtienne des preuves supplémentaires.
- Il y a peu de chances que la demande soit acceptée.

La décision finale incombe à vous, le client, quant à savoir s'il faut ou non procéder à un appel, indépendamment de l'avis juridique fourni par l'avocat du BSJP.

L'appel peut prendre plusieurs formes, incluant:

- Une « Révision ministérielle » dans laquelle Anciens combattants Canada va reconsidérer la décision originale.
- Une audience de révision devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) Canada (TACRA)

- Une audience d'appel devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) Canada (TACRA)
- Une demande de réexamen devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) Canada (TACRA)

Le bureau chef est situé à Charlottetown, Île-du-Prince-Édouard. Il y a aussi 14 bureaux de districts partout au Canada. Tous les bureaux peuvent être rejoints par le même numéro de téléphone : 1-877-228-2250.

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

Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) Canada (TACRA) peut examiner les décisions prises par ACC sur les pensions d'invalidité ou les indemnités, les allocations et les prestations de survivant ou de personne à charge.

Le premier niveau est une **audience de révision** à environ 30 endroits au Canada, laquelle est menée par 2 membres du conseil. Le vétéran peut comparaître en personne (frais de déplacement couverts) ou par téléconférence ou vidéoconférence avec un officier d'entraide de la Légion ou un avocat du bureau des services juridique des pensions ou les deux. Les décisions favorables sont en moyenne de 51%.

Le deuxième niveau est une **audience d'appel** qui est menée par 3 membres du conseil différents à Charlottetown ou par téléconférence. Le représentant du vétéran fait un exposé verbal et / ou écrit. Les décisions favorables sont en moyenne de 34%. Il n'y a pas de limitation de l'action. La décision est contraignante et définitive.

Toutefois, la décision peut être rouverte à la discrétion du conseil si de nouveaux éléments de preuve peuvent être produits ou s'il y a eu erreur de fait ou de droit.

La décision de l'audience d'appel peut être envoyée à la Cour fédérale pour examen judiciaire à vos propres frais.

Tribunal des anciens combattants (révision et appel) Canada (TACRA) 1-800-450-8006

[www.vrab-tacra.gc.ca](http://www.vrab-tacra.gc.ca)

### 3. PRESTATION D'INVALIDITÉ DU RÉGIME DE PENSIONS DU CANADA vs PRESTATION DE RACCORDEMENT DE PENSION

Lorsque nous quittons à la retraite, nous sommes tous tenus d'aviser le bureau des pensions de la GRC si nous recevons une prestation d'invalidité du RPC.

Si nous recevons la prestation d'invalidité du RPC, nous ne sommes pas admissibles à recevoir la prestation de raccordement de pension.

Il y a des rappels dans nos déclarations de pension annuelles que nous devons aviser le bureau des pensions de la GRC si nous recevons la prestation d'invalidité du RPC.

Le fait de ne pas aviser le bureau des pensions de la GRC que l'on reçoit la prestation du RPC en recevant également la prestation de raccordement de pension peut faire l'objet d'une enquête de fraude.

Si la prestation d'invalidité du RPC est reçue ainsi que la prestation de raccordement de pension, le bureau des pensions de la GRC en aura connaissance. Le remboursement de la prestation de raccordement de pension sera alors exigé.

Les conditions de remboursement sont couvertes par le *Règlement sur la pension de retraite de la Gendarmerie royale du Canada*. Voici un lien vers le Règlement sur la pension de retraite de la GRC à : [http://www.laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/C.R.C.%2C\\_ch.\\_1393/page-1.html](http://www.laws-lois.justice.gc.ca/fra/reglements/C.R.C.%2C_ch._1393/page-1.html)

Les ordonnances de la Cour ou les poursuites judiciaires ne sont pas requises pour que le bureau de retraite de la GRC ajuste les pensions pour respecter les obligations de remboursement. L'article 9.1 du Règlement s'y réfère.

Le remboursement requis pourrait être une difficulté financière. Il existe des dispositions du Règlement sur la pension de retraite de la GRC pour considérer les difficultés financières. La section 9.06 s'y réfère.

Si le remboursement n'est pas complet à la mort du pensionné, sa succession sera tenue de respecter l'obligation financière.

Il y a très peu de choses qu'un ombudsman peut faire lorsqu'un pensionné de la GRC se met dans cette situation, sauf renvoyer le pensionné aux dispositions relatives aux difficultés financières dans le Règlement.

### 4. ALLOCATION POUR SOINS

L'allocation pour soins est une prestation spéciale qui est payée mensuellement en plus de la compensation ou la pension d'invalidité. Une évaluation est nécessaire pour déterminer le niveau d'admissibilité (niveau 1 à 5) aux fins de paiement. Ceci est pour des **soins personnels** au lieu de prestations pour entretien de la maison.

#### Admissibilité

- Un vétéran doit recevoir une pension d'invalidité de la part d'Anciens combattants Canada ou une indemnité ou les deux (1% ou plus) ou être totalement invalide (défini) en raison de son service de la GRC, **et**:
- Avoir besoin d'aide ou de supervision, qu'elle soit liée au handicap ou à d'autres problèmes de santé. Les services pourraient être l'alimentation, le bain, s'habiller, la toilette, la mobilité ou l'administration de médicaments.

## **Demande**

Communiquez avec ACC - Téléphone 1-866-522-2122

## **Processus**

Un représentant d'Anciens combattants Canada ira visiter le vétéran afin de procéder à une évaluation. L'évaluation sera analysée afin de déterminer l'admissibilité et, le cas échéant, d'attribuer un niveau d'incapacité.

## **Révision / Appel**

Si le vétéran n'est pas satisfait avec la décision, cette dernière peut faire l'objet d'un appel auprès du Tribunal des anciens combattants (révision et appel) Canada (TACRA).

## **Réévaluation**

L'ancien combattant peut demander une réévaluation une fois tous les deux ans ou plus tôt si la condition d'invalidité ou de maladie a considérablement changé.

## **Paiement**

Si elle est approuvée, l'allocation pour soins sera fournie à titre de montant mensuel non imposable selon le niveau évalué. Le niveau 1 est défini comme étant des soins complets alors que le niveau 5 nécessite une aide ou une supervision occasionnelle avec les activités de la vie quotidienne. La gamme de paiement en 2013 est de 274.65\$ pour le niveau 5 jusqu'à 1716.01\$ par mois pour le niveau 1. Aucun reçu n'est requis pour que le vétéran puisse choisir les services à sa discrétion.

## **Terminologie**

Il y a eu de nombreux cas où des vétérans ont communiqué avec ACC et ont demandé l'allocation pour soins, puis ont cité le besoin d'aide pour maintenir leur résidence. ACC généralement indique alors aux vétérans qu'ils ne se qualifient pas et met fin à l'appel. Rappelez-vous que l'allocation pour soins est pour les SOINS PERSONNELS tels que l'alimentation, la toilette, se vêtir, la mobilité ou la médication.



## 5. ALLOCATION D'INCAPACITÉ EXCEPTIONNELLE

Si vous recevez une pension d'invalidité et êtes atteint d'une incapacité exceptionnelle, vous pourriez être admissible à une allocation mensuelle supplémentaire non imposable. Le montant de l'allocation est basé sur l'ampleur de la douleur et la perte de jouissance ou l'espérance de vie raccourcie.

Vous pouvez être admissible pour une allocation d'incapacité exceptionnelle si vous :

- avez des prestations d'invalidité de 98% ou plus;
- **ou**
- une combinaison de prestations d'invalidité et d'indemnité de prisonnier de guerre totalisant 98% ou plus;
- **et**
- avez une incapacité exceptionnelle qui est la conséquence, ou causée en tout ou en partie par la ou les conditions pour lesquelles vous recevez des prestations d'invalidité.

Communiquez avec Anciens combattants Canada au 1-866-522-2122

## 6. ALLOCATION VESTIMENTAIRE

Si vous recevez une prestation d'invalidité pour une condition qui provoque l'usure de vos vêtements ou vous oblige à porter des vêtements spécialement faits, vous pourriez avoir droit à une allocation vestimentaire mensuelle libre d'impôt.

Communiquez avec Anciens combattants Canada au 1-866-522-2122

## 7. PRESTATIONS POUR SOINS DE SANTÉ – PAR ACC

- **Prestations pour soins de santé:** Les membres réguliers de la GRC (MR) libérés et les membres civils de la GRC libérés sont admissibles à des prestations de soins de santé pour une condition de pension. Ces prestations comprennent des articles tels que :
  - Des prothèses auditives;
  - Des soins de la vue;
  - Les coûts pour soins dentaires ou médicaux;
  - Des médicaments d'ordonnance;
  - De l'équipement spécial;
  - De la physiothérapie;
  - De l'ergothérapie;
  - Des services psychologiques; et
  - Des soins infirmiers.

## **8. CLINIQUES POUR TRAUMATISMES LIÉS AU STRESS OPÉRATIONNEL**

### **Qu'est qu'un traumatisme lié au stress opérationnel?**

Un traumatisme lié au stress opérationnel est une difficulté psychologique persistante découlant des fonctions opérationnelles exercées comme membre de la Gendarmerie royale du Canada (GRC). Ce terme est utilisé pour décrire un large éventail de problèmes, y compris les troubles médicaux diagnostiqués tels que les troubles anxieux, la dépression et le syndrome de stress post-traumatique (SSPT) ainsi que d'autres conditions qui peuvent être moins sévères, mais toujours interférer avec le fonctionnement quotidien.

Les symptômes et les blessures elles-mêmes varient selon l'individu et la nature de leur expérience. D'autres tâches telles que le service dans une zone de guerre, dans les missions de maintien de la paix ou à la suite d'autres événements traumatiques ou graves peuvent causer des traumatismes liés au stress opérationnel (TSO).

Il est normal d'éprouver une certaine forme de détresse après avoir été exposé à un événement traumatisant. Heureusement, l'aide est disponible pour ceux qui luttent avec un TSO. Plus l'aide est recherchée rapidement, meilleur est le taux de récupération.

### **Qu'est qu'un événement traumatique?**

Un «Trauma» est différent pour tout le monde, mais il y a un certain nombre d'événements qui peuvent causer une détresse significative. Ceux-ci incluent, sans s'y limiter:

- Menace de mort;
- Blessures sérieuses;
- La vue ou la manipulation de corps;
- La mort ou des blessures sérieuses d'un ami proche, d'un collègue ou un membre de la famille;
- Exposition à une maladie potentiellement contagieuse ou à un agent toxique; et
- Une action ou une inaction entraînant des blessures graves ou la mort pour d'autres.

### **Quelles sont les réactions courantes?**

La plupart des gens éprouvent de fortes réactions après des événements traumatiques qui peuvent inclure:

- des sentiments de panique ou d'anxiété;
- le désir d'éviter tout lien avec l'événement;
- se sentir triste, larmes, désespérée, déprimée, en colère et / ou coupable;
- une consommation accrue d'alcool ou d'abus d'autres substances;
- un changement de personnalité;
- difficultés de concentration, désorientation et / ou problèmes de mémoire;

- des troubles du sommeil ou une vigilance excessive;
- être facilement surpris;
- difficulté à contrôler les humeurs;
- difficultés dans les relations;
- revivre douloureusement l'événement (éveillé ou endormi); et
- pensées intrusives et gênantes sur l'événement.

Souvent, ces réactions se résolvent ou disparaissent peu après l'événement. Cependant, elles peuvent parfois continuer.

### **Que dois-je faire si mes symptômes persistent?**

Demandez de l'aide dès que possible si vous rencontrez des symptômes de détresse qui affectent votre capacité à travailler ou à fonctionner socialement.

### **Comment avoir accès à une clinique traitant les traumatismes liés au stress opérationnel?**

Leur service est offert aux vétérans de la GRC **et à leurs familles** qui présentent des problèmes en raison de traumatismes psychologiques liés au travail ou de stress.

Les services d'une clinique TSO nécessitent une référence.

- Si vous avez un gestionnaire de cas d'Anciens combattants Canada, parlez avec lui.
- Si vous n'avez pas de gestionnaire de cas, communiquez avec ACC au 1-866-522-2122
- Si vous téléphonez, ou un vétéran / ami téléphone de votre part, ceci doit être dit « Je suis un vétéran de la GRC (j'appelle au nom d'un vétéran de la GRC) et je suis en crise (il / elle est en crise) ».
- Si vous aidez un vétéran avec une demande à Anciens combattants Canada, la première chose que vous devez faire est de compléter le formulaire VAC520F (Autorisation de communiquer/d'obtenir des renseignements) et le faire signer par le vétéran. Si cela n'est pas fait, Anciens combattants Canada n'acceptera pas votre aide ou ne vous communiquera pas d'information concernant ce vétéran. (Loi sur la protection des renseignements personnels)
- Le formulaire VAC520F est disponible séparément et aussi auprès du site internet d'Anciens combattants Canada sous l'onglet des formulaires à : - <http://www.veterans.gc.ca/fra/formulaires/document/473>

### **Services offerts dans les cliniques TSO.**

Chaque clinique compte une équipe de psychiatres, de psychologues, de travailleurs sociaux, d'infirmières en santé mentale et d'autres cliniciens spécialisés qui comprennent l'expérience et les besoins des vétérans. Ensemble, ils travaillent avec le vétéran pour améliorer sa qualité de vie en identifiant les activités thérapeutiques et en travaillant vers des objectifs réalistes.

Les services sont basés sur les meilleures pratiques actuelles et sont personnalisés pour répondre aux besoins de l'individu. L'équipe travaille également en étroite collaboration avec les fournisseurs de soins de santé ou les organismes de la collectivité afin de s'assurer que le suivi est disponible au besoin.

**Les membres de la famille peuvent également recevoir ou participer à certains services fournis par la clinique.**

Les patients peuvent également être dirigés vers un **centre de traitement de la toxicomanie** pour des services de conseil spécialisés si la dépendance à l'alcool, la toxicomanie ou d'autres difficultés nécessitent un traitement plus intensif.

Les services comprennent:

- évaluation complète,
- traitement psychologique,
- traitement médicamenteux,
- counseling en couple et en famille, et
- consultation avec les professionnels.

Les problèmes courants sont:

- Trouble de stress post-traumatique,
- dépression et autres troubles de l'humeur / anxiété,
- abus de substance,
- trouble du sommeil,
- colère,
- les conflits interpersonnels,
- isolement social, et
- les problèmes au travail.

## Liste des cliniques TSO

- [Calgary](#)
- [Edmonton](#)
- [Fredericton](#)
- [London](#)
- [Montréal](#)
- [Ottawa](#)
- [Québec](#)
- [Winnipeg](#)
- [Vancouver](#)

## Connexion TSO - Application Mobile



Connexion TSO est une application mobile gratuite d'autogestion et d'apprentissage en santé mentale conçue pour aider les personnes atteintes de traumatismes liés au stress opérationnel (TSO) et leurs familles à comprendre la nature des TSO ainsi que pour leur fournir un soutien par l'entremise du réseau de cliniques TSO au Canada. Connexion TSO offre des ressources pour aider à surmonter les défis qui ont trait au stress post-traumatique et aux facteurs déclencheurs, à la dépression, à la colère, aux troubles du sommeil, à l'abus de substances, à la gestion du stress, et plus.

## 9. LIGNE TÉLÉPHONIQUE D'AIDE GRATUITE - 24 HEURES - EN CAS DE CRISE.

### Le service d'aide d'Anciens combattants Canada.

Appelez nos opérateurs du service d'assistance au:

- **1-800-268-7708**
- **TDD 1-800-567-5803**

- problèmes familiaux et conjugaux
- transition à la vie civile
- problèmes psychologiques et émotifs
- abus de substances
- difficultés financières
- difficultés juridiques
- autre problèmes personnels
- conflit au travail
- problèmes de jeu

### Lorsque vous rencontrez un conseiller . . .

Vous avez décidé de communiquer avec le service d'aide d'Anciens combattants Canada. Voici comment votre réunion se déroulera.

1. **Identification du problème.**  
Votre conseiller va vous aider à identifier clairement votre problème.
2. **Utilisation des ressources disponibles.**  
Si nécessaire, votre conseiller vous mettra en communication avec des services spécialisés dans votre région.

### 3. Services de suivi.

Les professionnels et les ressources qui contribuent au service d'aide d'ACC travailleront ensemble pour établir un plan d'action personnel qui vous aidera à résoudre votre problème. Vous pouvez également vous adresser au bureau de district d'ACC le plus près pour obtenir des renseignements sur d'autres avantages et services.

Si la situation est grave, ou en cas de danger immédiat, le conseiller a reçu la formation professionnelle appropriée pour intervenir en cas de crise.

## Spécialistes de divers milieux

Un conseiller du service d'aide d'Anciens combattants Canada peut vous mettre en communication avec une variété d'organisations et de professionnels.

- les agences de services aux familles
- services sociaux
- conseillers matrimoniaux
- programmes d'intervention en toxicomanie
- les groupes de soutien (ex: Alcooliques anonymes)
- médecins
- psychologues
- psychothérapeutes et conseillers
- centres de santé mentale communautaires
- conseillers de carrière
- avocats et aide juridique
- conseillers financiers et bureau de conseil en crédit
- les travailleurs sociaux
- le clergé
- Bureau du district d'Anciens Combattants Canada

## C'est gratuit!

Anciens combattants Canada paye pour les coûts de ce programme.

Si vous ou un membre de votre famille avez besoin de services plus spécialisés ou pour une période prolongée, le conseiller vous dirigera, vous ou un membre de votre famille, vers l'aide professionnelle appropriée. Ces services spécialisés peuvent engendrer des frais, mais le conseiller fera tout son possible pour que vous ou le membre de votre famille puissiez bénéficier de services gratuits ou abordables.

## **Service de télécommunication pour les malentendants (ATS)**

Un service spécial est disponible pour les personnes malentendantes. Toute personne ayant accès à l'équipement de télécommunication pour les personnes sourdes (TDD) est maintenant en mesure d'atteindre nos conseillers téléphoniques.

Le numéro de téléphone pour rejoindre le service ATS est **1-800-567-5803**.

## 10. COUVERTURE MÉDICALE - RSSFP

Renseignements sur le Participant / les Personnes à charge : Contrat 055555 (Frais médicaux)

Pour vous renseigner sur votre couverture au titre de la garantie Frais médicaux, choisissez «Participant» ou «Personnes à charge» et un type de frais dans la liste ci-dessous. Veuillez noter que certains types de frais couverts par votre régime pourraient ne pas être indiqués. Pour plus de renseignements, veuillez vous reporter à votre brochure explicative sur les garanties ou communiquez avec le Centre de service à la clientèle au 1 888 757-7427 si les frais ne figurent pas dans la liste ci-dessous.

Niveau de protection: Familiale  
Garantie-hospitalisation: Niveau 1  
Couverture pour :  membre  
 personne à charge

### Articles orthopédiques

[Bas élastiques à varices](#)  
[Chaussures orthopédiques faites sur mesure](#)  
[Modifications de chaussures](#)

[Orthèses plantaires](#)

### Articles pour diabétiques

[Autolet](#)  
[Glucomètre/dextromètre](#)  
[Pistolet injecteur d'insuline](#)  
[Pompe à insuline](#)

### Équipement médical

[Béquilles/cannes](#)  
[Coussin pour fauteuil roulant](#)  
[Déambulateur](#)  
[Fauteuil roulant - achat](#)  
[Fauteuil roulant - location](#)  
[Fauteuil roulant motorisé](#)  
[Fauteuil roulant - réparation](#)  
[Manchons de compression](#)  
[Orthèse de cheville \(Droite\)](#)  
[Orthèse de cheville \(Gauche\)](#)  
[Orthèse de cou](#)  
[Orthèse de coude \(Droit\)](#)  
[Orthèse de coude \(Gauche\)](#)  
[Orthèse de dos](#)  
[Orthèse de genou \(Droit\)](#)  
[Orthèse de genou \(Gauche\)](#)  
[Orthèse de poignet \(Droit\)](#)  
[Orthèse de poignet \(Gauche\)](#)

### Orthèses

[Plâtre/Attelle/Bandages herniaires](#)

### Frais d'optique

[Correction de la vision par le laser](#)  
[Lentilles cornéennes](#)  
[Lunettes sur ordonnance](#)  
[Ophtalmologiste](#)  
[Optométriste](#)

### Hospitalisation

[Hôpital/hors province/chambre semi-particulière](#)  
[Hospitalisation](#)

### Produits médicaux et fournitures médicales

[Appareil d'appui aérothérapeutique-accessoires/réparation](#)

[Appareil - pression positive continue](#)

[Articles médicaux - stomie](#)

[Neurostimulateur transcutané](#)

[Oxygène](#)

[Oxygène - appareils](#)

### Prothèses

[Membre artificiel temporaire](#)

[Membres artificiels - achat](#)

[Membres artificiels - remplacement/réparation](#)

[Perruques/postiches](#)

[Prothèse mammaire \(droit\)](#)

[Prothèse mammaire \(gauche\)](#)

[Prothèse oculaire](#)

[Soutiens-gorge post-opératoires](#)

### Prothèses auditives et accessoires

[Appareil auditif - achat](#)

[Appareil auditif - réparation](#)

### Services ambulanciers

[Ambulance - transport aérien dans la province](#)

[Ambulance - transport terrestre dans la province](#)

### Services de psychologues

[Psychologue](#)

### Services de soins infirmiers

[Services infirmiers - hors hôpital](#)

### Services paramédicaux

[Acupuncture](#)

[Chiropraticien](#)

[Électrolyse](#)

[Massothérapeute](#)

[Naturopathe](#)

[Orthophonie](#)

[Ostéopathe](#)

[Physiothérapie](#)

[Podiatre](#)



## 11. PRESTATIONS POUR SURVIVANTS (OU BÉNÉFICIAIRE D'UNE PENSION D'INVALIDITÉ)

### Continuation de la pension d'invalidité

Lorsque le bénéficiaire d'une pension d'invalidité évaluée à au moins 5 % décède, son survivant continue à recevoir la même pension pendant un an (y compris l'allocation pour soins et l'allocation d'incapacité exceptionnelle, selon le cas). Après un an, il recevra automatiquement la pension de survivant.

### Pension de survivant

La pension de survivant est versée un an après le décès d'un bénéficiaire de pension d'invalidité. L'année qui suit le décès, le survivant reçoit le plein montant des prestations que le bénéficiaire recevait.

Si le bénéficiaire recevait une pension payée à un taux de 48 % ou plus, le survivant recevra une pleine pension de survivant. Si le bénéficiaire recevait une pension payée à un taux entre 5 % et 47 %, le survivant recevra la moitié de la pension d'invalidité qui était payée au pensionné.

L'époux ou le conjoint de fait survivant qui se remarie continuera à recevoir la pension de survivant. Les enfants et les autres personnes à charge admissibles pourraient également avoir droit à des prestations après le décès d'un bénéficiaire de pension d'invalidité. Pour en savoir davantage à ce sujet, communiquez avec nous.

## 12. CONTACTS

Anciens combattants Canada	1-866-522-2022	<a href="http://www.veterans.gc.ca">www.veterans.gc.ca</a>
TPSGC (Services publics) compensation/index-fra.html (pension)	1-800-561-7930	<a href="http://www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/remuneration-">www.tpsgc-pwgsc.gc.ca/remuneration-</a>
Morneau Shepell	1-800-661-7595	<a href="http://www.pbs-sra.ca">www.pbs-sra.ca</a> (Assurances)
Sun Life	1-888-757-7427	<a href="http://www.sunlife.ca/member">www.sunlife.ca/member</a> (Dentaire, PSHCP)
Ombudsman des vétérans	1-877-330-4343	<a href="http://www.ombudsman-veterans.gc.ca">www.ombudsman-veterans.gc.ca</a>
TACRA	1-800-450-8006	<a href="http://www.vrab-tacra.gc.ca">www.vrab-tacra.gc.ca</a>
Avocats-bureau juridique des pensions us/organization/bureau-pensions-advocates	1-877-228-2250	<a href="http://www.veterans.gc.ca/fra/about-">www.veterans.gc.ca/fra/about-</a>
Légion royale canadienne	1-877-534-4666	<a href="http://www.legion.ca">www.legion.ca</a>
ANRF	1-855-304-4700	<a href="http://www.federalretirees.ca/fr-CA/">www.federalretirees.ca/fr-CA/</a>
Association des vétérans de la GRC	1-877-251-1771	<a href="http://www.rcmpva.org">www.rcmpva.org</a>

## Les ombudsmans provinciaux et territoriaux: Liste principale maintenue et mise à jour séparément - Contacter Mike Duffy pour mettre à jour

<b>Rick Lawson</b> 250-721-0282 <a href="mailto:La2743961@aol.com">La2743961@aol.com</a>	<b>Division de Victoria</b>	
<b>Bob McKee</b> #304 5768 Marine Way Sechelt, BC V0N 3A6 Res: 604-885-6372	<b>Division de Vancouver, C.-B.</b>	<b>Confirmé: 18OCT2016</b>
<b>Ron Pond</b> Whitehorse, Yukon 867-668-2886 <a href="mailto:ronpond@northwesttel.net">ronpond@northwesttel.net</a>	<b>Division du Yukon</b>	
<b>Jack H. Busst -</b> 7707 Martha's Haven Park NE, #149 403-272-7683 (house) 403-862-2051 (Mobile) <a href="mailto:jhbusst@telus.net">jhbusst@telus.net</a>	<b>Division de Calgary</b>	<b>Confirmé: 18OCT2016</b>
<b>D.B. (Skip) Antonson</b> 3056 Bliss Cres Prince Albert, SK S6V 7N3 306-922-6433 <a href="mailto:antonson@sasktel.net">antonson@sasktel.net</a>	<b>Division de Prince-Albert, SK</b>	<b>Confirmé: 18OCT2016</b>
<b>Dave Douglas</b> P.O. Box 502 Gimli, MB R0C 1B0 204-642-8467 (H) 204-641-3858 (C) <a href="mailto:dhd@mymts.net">dhd@mymts.net</a>	<b>Division du Manitoba</b>	<b>Confirmé: 30SEP2016</b>
<b>Earl Dickson</b> 247 Riverside PKWY, Frankford On K0K 2C0 613 398-8802 <a href="mailto:earl.dickson@sympatico.ca">earl.dickson@sympatico.ca</a>	<b>Division de Kingston, Ontario</b>	<b>Confirmé: 21OCT2016</b>

**Lew Doughty**                      **Division de Georgian Bay, Ontario**  
7 Birchwood Dr.  
Barrie, ON  
L4M 4W7  
705 722-3117  
[kaylewdoughty@roger.com](mailto:kaylewdoughty@roger.com)

**Lorne Hall**                      **Division Golden Horseshoe, Ontario**  
20 Cherrytree Dr  
Brampton, ON  
L6Y 3V1  
(905) 497-1708

**Chris Lavin**                      **Division de Toronto**                      **Confirmé: 19OCT2016**  
889 Sparrow Rd.  
Newmarket, On  
L3Y 5P7  
905-953-8343  
[c-t.lavin@sympatico.ca](mailto:c-t.lavin@sympatico.ca)

**Bill Helland**                      **Division de London**                      **Confirmé: 18OCT2016**  
[wehelland@rogers.com](mailto:wehelland@rogers.com)

**Jean Brisebois -**                      **Division du Québec**                      **Confirmé:21OCT2016**  
450-971-0950 (H)  
514-400-7693 (B)  
[mba.ltee@videotron.ca](mailto:mba.ltee@videotron.ca)

**Tim Hoban**                      **Division du Nouveau-Brunswick**  
310 Rennie Road,  
Miramichi, NB  
E1V 5Z7  
506-773-5071  
[tlbj4246@bellaliant.net](mailto:tlbj4246@bellaliant.net)

**Gary Grant**                      **Division de la Nouvelle-Écosse**  
7 Rising Sun Trail  
Hammonds Plains  
B3Z 1J7  
902-835-9126 (House)  
902-497-0761  
[garycgrant48@gmail.com](mailto:garycgrant48@gmail.com)

**Scott Ferris**                      **Division de l'Île-du-Prince-Édouard**                      **Confirmé 05DEC2016**  
**Remplace Ruby Burns**                      [rubyburns@eastlink.ca](mailto:rubyburns@eastlink.ca)  
43 Lillian Lane,  
York, PEI COA 1P0  
902-672-4400                      [scferris@gmail.com](mailto:scferris@gmail.com)

**Robert (Bob) Hurman**      **Division de Terre-Neuve- Labrador**      **Confirmé: 19OCT2016**

37 Brougham Drive

Paradise NL

A1L 0C7

709-782-8412

709-325-0172

[robert.hurman@nf.sympatico.ca](mailto:robert.hurman@nf.sympatico.ca)

**National:**

**Mike Duffy**

RCMP Veterans' Association

Board of Directors - Advocacy

622 Couleecreek Place, S.

Lethbridge, AB T1K 8C1

403-381-8200 (House)

403-866-8200 (Mobile)

[mikepl@telus.net](mailto:mikepl@telus.net)