

COMMENT accéder aux services dont vous avez besoin auprès d'Anciens Combattants Canada

L'accès aux services d'Anciens Combattants Canada (ACC) peut être une tâche accablante lorsque vous êtes en difficulté. Si vous êtes un ancien membre de la GRC ou un vétéran des FAC qui souhaite obtenir de l'aide de la part d'ACC, il existe des options pour vous aider à accéder aux services dont vous avez besoin.

QUELS SONT LES SERVICES DE SOUTIEN DE PREMIÈRE LIGNE DISPONIBLES?



Soutien dirigé :

Si vous avez besoin d'aide pour trouver et coordonner des programmes et des services, un agent des services aux vétérans peut vous fournir une assistance individuelle. Le soutien dirigé est également offert une fois les services de gestion de cas terminés.

Gestion de cas :

Si vous avez des besoins complexes nécessitant un soutien intensif sur une plus longue période, un gestionnaire de cas peut travailler avec vous pour élaborer un plan du client adapté à ces besoins. Les vétérans des FAC qui reçoivent des services de réadaptation bénéficient également de la gestion de cas.

Gestion des soins cliniques :

Si vous avez besoin d'un soutien supplémentaire pour atteindre vos objectifs de gestion de cas, vous pourriez être admissible à l'aide d'un gestionnaire de soins cliniques. Les gestionnaires de soins cliniques sont des professionnels de la santé communautaires, tels que des travailleurs sociaux ou des psychologues, qui peuvent vous aider à atteindre les objectifs de votre plan du client, par exemple en vous mettant en relation avec des ressources communautaires.



Il n'est pas nécessaire de recevoir ces services de soutien officiels pour avoir accès à l'aide d'ACC. Chaque fois que vous avez des questions ou avez besoin d'aide concernant les programmes et services d'ACC, vous pouvez **communiquer avec ACC** pour parler à un analyste du Réseau national des centres d'appels ou à un agent des services aux vétérans.

COMMENT ACC VOUS ORIENTE-T-IL VERS LE BON SOUTIEN?



Pour s'assurer que vous recevez le bon niveau de soutien, ACC vous pose des questions sur votre santé physique, votre santé mentale, votre soutien social, votre emploi et vos finances. C'est ce qu'on appelle l'examen préalable et aucune demande n'est nécessaire.

L'examen préalable survient :

- la première fois que vous **communiquez avec ACC** (souvent lors de l'entrevue de transition);
- si plus de six mois se sont écoulés depuis votre dernier examen préalable;
- chaque fois que vous faites part de nouveaux défis à ACC.

Si l'examen préalable révèle des besoins nécessitant des services de gestion de cas, vous serez invité à participer à une évaluation de la gestion de cas. Cette évaluation permet de déterminer vos besoins en matière de santé physique et mentale, d'utilité, de finances, de logement, d'aptitudes à la vie quotidienne et de soutien social et culturel. Elle constitue la base de l'élaboration du plan du client.

Si nécessaire, vous pourriez être soumis à des évaluations en soins infirmiers ou en ergothérapie pour mieux répondre à vos besoins.

Votre gestionnaire de cas ou votre agent des services aux vétérans peut consulter les professionnels de la santé d'ACC pour obtenir des conseils et des recommandations supplémentaires concernant vos soins et votre soutien.

BON À SAVOIR :

L'Outil de vérification de mon bien-être est un outil d'auto-évaluation rapide et confidentiel disponible sur **Mon dossier ACC** qui vous permet de vérifier votre bien-être et de vous renseigner sur les programmes et services qui pourraient vous aider. ACC offre également un **navigateur des avantages** pour vous aider à déterminer les avantages auxquels vous pourriez être admissible.

BON À SAVOIR :

Les officiers d'entraide de direction de la **Légion royale canadienne** peuvent vous aider à accéder aux programmes et services d'ACC, en particulier aux prestations d'invalidité, ainsi qu'à d'autres ressources. Ces services sont fournis gratuitement. Il existe peut-être d'autres organismes de défense des intérêts des vétérans dans votre communauté qui peuvent également vous aider gratuitement.

COMMENT TIRER LE MEILLEUR PARTI DU SOUTIEN DISPONIBLE?



Le renforcement de vos points forts et de vos ressources est un effort de collaboration entre vous et ACC.

Pour vous aider à maximiser vos chances de réussite, vous devrez :

- participer aux examens préalables et aux évaluations;
- vous présenter à vos rendez-vous ou prévenir à l'avance si vous devez les repousser;
- informer ACC de tout changement dans vos besoins;
- interagir de manière respectueuse avec les employés d'ACC, même lorsque les conversations sont difficiles.

LE SOUTIEN FOURNI NE VOUS SATISFAIT PAS?



Vous avez des options :

- Parlez à un agent des services aux vétérans ou à un gestionnaire de cas au sujet des services de soutien supplémentaires dont vous pourriez avoir besoin.
- Demandez à un membre de votre famille ou une personne de confiance pour vous aider à communiquer vos besoins à ACC ou à un organisme de défense des intérêts des vétérans.
- Indiquez les mesures d'adaptation dont vous pourriez avoir besoin pour assurer une communication efficace (par exemple, l'heure et la fréquence des rencontres qui vous conviennent le mieux).
- Demandez à ce que la question soit transmise à un gestionnaire pour qu'il vous aide à la résoudre.
- Si vous estimez qu'ACC vous a traité injustement, utilisez notre **formulaire en ligne** ou appelez notre bureau.

Téléphone (sans frais) : **1-877-330-4343** ATS (sans frais) : **1-833-902-9399**
Poste : **Bureau de l'ombud des vétérans, C.P. 66, Charlottetown PE C1A 7K2**
Web : **www.ombudsman-veterans.gc.ca**
Apprenez-en davantage sur **[ce que nous faisons](#)**.

