À QUOI vous attendre lorsque vous contactez notre bureau

Veterans Ombud des vétérans

Notre rôle est d'évaluer l'équité dans la prestation des programmes et des services offerts par Anciens Combattants Canada (ACC). Tout ce qui ne fait pas partie de ce rôle est au-delà de notre mandat.

À la recherche de renseignements?

Lorsque vous communiquez avec nous pour obtenir des renseignements, nous ferons de notre mieux pour vous les fournir rapidement ou vous diriger vers des ressources plus aptes à répondre à vos questions.

Vous avez une plainte?

Lorsque vous communiquez avec nous au sujet d'une plainte ou d'une préoccupation, nous examinerons votre plainte pour déterminer si nous pouvons l'accepter.

Voici les raisons pour lesquelles nous ne pourrions pas accepter une plainte :

- La question ne relève pas de notre **mandat** [par exemple, l'évaluation des prestations d'invalidité et l'admissibilité à ces prestations, les appels devant le Tribunal des anciens combattants (révision et appel), les questions de politique et de processus du ministère de la Défense nationale, ou les problèmes avec des organismes externes ou provinciaux].
- Trop de temps s'est écoulé depuis que le problème s'est produit.
- Il est encore possible de recourir à d'autres moyens avant de faire appel à nous (nous sommes le dernier recours).
- Il n'y a pas de résolution dont nous pouvons raisonnablement poursuivre.

Accepter les plaintes

Si nous acceptons votre plainte, elle sera traitée selon le principe du premier arrivé, premier servi. Nous ne donnons la priorité aux plaintes que si elles répondent au moins à l'un des critères suivants :

- Préoccupations financières immédiates et importantes.
- Besoin de santé non satisfait.
- Personnes d'âge avancé (80+) ou soins palliatifs.

Collecte de renseignements

Si nous acceptons votre plainte, l'analyste désigné va :

- Parler avec vous;
- Examiner votre dossier;
- Examiner les lois, les règlements et les politiques pertinentes;
- Consulter notre conseiller juridique, si nécessaire;
- Parler avec ACC;
- Vous demander d'autres renseignements, au besoin;
- Vous demander des documents et des éléments de preuve.

Évaluation de l'équité

Nous évaluons l'équité basé sur les faits, les renseignements et les éléments de preuve dont nous avons lors de l'examen de votre dossier. Notre travail consiste à être impartial. Nous ne prenons parti dans aucun cas – ni le vôtre, ni celui d'ACC.

Nous ferons de notre mieux pour vous informer des délais prévus, mais ceux-ci peuvent varier selon le nombre de cas en cours, la rapidité des réponses reçues par ACC et la complexité de votre cas.

Si notre évaluation révèle une iniquité :

- Nous vous informerons de nos découvertes;
- Nous travaillerons avec ACC, si possible, pour tenter de résoudre le problème et nous ferons des recommandations sur ce qu'il devrait faire pour remédier à l'iniquité;
- Nous vous tiendrons au courant;
- Nous rédigerons peut-être un rapport ou une lettre à l'intention de la ministre des Anciens Combattants.

BON À SAVOIR

Notre bureau n'a pas le pouvoir d'obliger quelqu'un à nous donner de l'information ou d'exiger ACC à modifier une décision.

Nous voulons vous entendre

Appelez-nous ou utilisez notre **formulaire en ligne** pour commencer.

Téléphone (sans frais) : **1-877-330-4343**

Télécopieur (sans frais) : **1-888-566-7582**

ATS (sans frais) : **1-833-902-9399**

Courrier :
Bureau de l'ombud des vétérans
C. P. 66, Charlottetown
PE C1A 7K2

Site Web : **www.ombudsman-veterans.gc.ca**