

Service	Norme de service
1 Accessibilité de nos services par téléphone – Délai de réponse à votre appel	Lorsque vous appelez au Réseau national des centres d'appels, nous répondrons à votre appel dans un délai de deux minutes. ⁱ
2 Accessibilité de l'information sur nos services et nos programmes par voie électronique	Vous avez accès à de l'information sur nos services et nos programmes par l'entremise de notre site Web tous les jours 24 sur 24.
3 Prestations d'invalidité Délai de traitement des demandes liées à une nouvelle affection ou à la réévaluation d'une affection approuvée antérieurement	Vous serez informé par écrit de notre décision dans un délai de 24 semaines suivant la réception de votre demande dûment remplie et signée, qu'elle ait trait à une nouvelle affection ou à la réévaluation d'une affectation approuvée antérieurement.
4 Compensations spéciales Délai de traitement des demandes d'allocation pour soins	Vous serez informé par écrit de notre décision dans un délai de six semaines suivant la réception de votre demande dûment remplie et signée.
5 Prestations de soins de santé Remise des nouvelles cartes de soins de santé	Vous recevrez votre carte de soins de santé Anciens Combattants Canada qui vous donnera accès aux soins de santé dans un délai de six semaines de votre admissibilité aux prestations de soins de santé ou à l'allocation aux anciens combattants.
6 Programme pour l'autonomie des anciens combattants Traitement des remboursements	Les dépenses que vous avez engagées pour les services liés au PAAC vous seront remboursées dans un délai de deux semaines suivant la réception de vos reçus.
7 Services de soins de longue durée Évaluation de votre satisfaction.	Vous recevrez une visite au moins une fois tous les deux ans afin d'évaluer votre satisfaction à l'égard des services de soins de longue durée que vous recevez.
8 Programme de réadaptation Délai de traitement des nouvelles demandes	Vous serez informé par écrit de notre décision dans un délai de quatre semaines suivant la réception de votre demande dûment remplie et signée.
9 Programme d'aide au placement Délai de traitement des nouvelles demandes	Vous serez informé par écrit de notre décision dans un délai de quatre semaines suivant la réception de votre demande dûment remplie et signée.
10 Programme des soins de santé Délai de traitement des demandes pour le Régime des soins de santé de la fonction publique	Vous serez informé par écrit de notre décision dans un délai de quatre semaines suivant la réception de votre demande dûment remplie et signée. ⁱⁱ
11 Allocation pour perte de revenus Délai de traitement des nouvelles demandes d'allocation pour perte de revenus	Vous serez informé par écrit de notre décision dans un délai de quatre semaines suivant l'approbation de votre admissibilité au Programme de réadaptation d'ACC ou de la réception de votre demande dûment remplie et signée. ⁱⁱⁱ



<p>12 Allocation aux anciens combattants Délai de traitement des nouvelles demandes et des demandes de révision de décisions antérieures</p>	<p>Vous serez informé par écrit de notre décision dans un délai de quatre semaines suivant la réception de votre demande dûment remplie et signée.</p>
<p>13 Décorations et citations Délai de traitement des demandes pour la première émission ou le remplacement des médailles</p>	<p>Vos médailles vous seront envoyées dans un délai de huit semaines suivant la réception de votre demande.^{iv}</p>
<p>14 Sensibilisation aux activités commémoratives Délai de traitement des demandes de renseignements et matériel pédagogique</p>	<p>La documentation sera envoyée dans un délai de deux semaines suivant la réception de votre demande.</p>
<p>15 Programme des contributions aux partenaires Délai de traitement des demandes de financement dans le cadre du Fonds de partenariat d'action communautaire</p>	<p>Vous serez informé par écrit de notre décision dans un délai de 12 semaines suivant la réception de votre demande dûment remplie et signée.</p>
<p>16 Programme des contributions aux partenaires Délai de traitement des demandes de financement dans le cadre du Programme de restauration de cénotaphes et de monuments</p>	<p>Vous serez informé par écrit de notre décision dans un délai de 12 semaines à partir de la date limite de demande trimestrielle.^v</p>
<p>17 Prestations de soins de santé Délai de traitement des demandes de révision de décisions antérieures</p>	<p>Vous serez informé par écrit de notre décision dans un délai de 12 semaines à partir de la date de réception de votre demande écrite de révision.</p>
<p>18 Prestations d'invalidité Délai de traitement des demandes de révision ministérielle des décisions</p>	<p>Vous serez informé par écrit de notre décision dans un délai de 12 semaines suivant la réception de renseignements nouveaux ou supplémentaires à l'appui de votre demande.</p>
<p>19 Prestations d'invalidité Préparation de votre révision ou appel de la décision au Tribunal des anciens combattants (révision et appel)^{vi}</p>	<p>Votre dossier sera prêt pour l'audience dans un délai de 21 semaines suivant la réception des renseignements et des preuves à l'appui de votre demande.</p>

- i **Accessibilité de nos services – Renseignements généraux** – Le Réseau national des centres d'appels peut être joint au 1-866-522-2022 (en français) ou au 1-866-522-2122 (en anglais).
- ii **Programmes des soins de santé – Régime des soins de santé de la fonction publique** – Pour être en mesure de traiter votre demande, vous devez être libéré des Forces canadiennes et être admissible aux RARM-PIP ou au programme de réadaptation d'ACC, être le conjoint survivant d'un ancien combattant ou d'un membre des Forces canadiennes mort pendant le service militaire après le 1^{er} avril 2006 et ne pas être admissible à un autre régime de soins de santé de la fonction publique.
- iii **Paiements pour perte de revenus** – Pour que nous soyons en mesure de traiter votre demande, vous devez être admissible au programme de réadaptation d'ACC ou être le conjoint survivant ou une personne à charge d'un ancien combattant ou d'un membre des Forces canadiennes mort des suites d'une blessure ou d'une maladie liée au service militaire.

- iv **Décorations et citations** – Les médailles sont offertes sans frais aux anciens combattants et à leur conjoint. Les médailles de remplacement sont facturées au prix coûtant au plus proche parent.
- v **Programme des contributions aux partenaires** – Traitement des demandes de financement dans le cadre du Programme de restauration de cénotaphes et de monuments – Les demandes sont évaluées par un comité d'examen externe qui se réunit tous les trois mois. Les échéances trimestrielles pour la soumission des demandes dûment remplies et signées figurent dans le site Web d'ACC à www.vac-acc.gc.ca.
- vi Le Tribunal des anciens combattants (révision et appel) est indépendant d'Anciens Combattants Canada. Vous en saurez plus sur les services qu'il offre à www.vrab-tacra.gc.ca/Service-fra.cfm; cliquez sur Engagement envers le service.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Anciens Combattants, 2009.
 No de catalogue : V32-64/2009F-PDF ISBN : 978-1-100-91976-8

