

DÉCLARATION DES DROITS DES *anciens combattants*



NOTRE MISSION

Fournir des services et des avantages axés sur le client qui soient exemplaires et adaptés aux besoins des anciens combattants, de nos autres clients et des familles de ceux-ci de manière à reconnaître les services qu'ils ont rendus au Canada et à graver dans la mémoire de tous les Canadiens le souvenir de leurs réalisations et de leurs sacrifices.

NOS CLIENTS

La présente Déclaration s'applique à tous les clients d'Anciens Combattants, soit :

- les anciens combattants ayant servi en temps de guerre;
- les vétérans et les militaires des Forces canadiennes (force régulière et réserve);
- les membres actifs et à la retraite de la Gendarmerie royale du Canada;
- les conjoints et les partenaires en union de fait, les survivants et les principaux dispensateurs de soins;
- les autres personnes à charge et les membres de la famille;
- les autres clients admissibles.

DÉCLARATION DES DROITS DES ANCIENS COMBATTANTS

La Déclaration des droits des anciens combattants énonce votre droit :

D'être traité avec respect, dignité, équité et courtoisie. Nous vous écouterons, serons justes et polis.

De prendre part aux discussions vous concernant. Nous parlerons ensemble de vos besoins. Sachant que votre famille et votre entourage sont importants pour vous et votre mieux-être, nous en tiendrons compte dans nos décisions vous concernant.

D'être accompagné lors de vos rencontres avec Anciens Combattants. Vous pouvez demander à une personne de confiance de vous accompagner quand vous venez à nos bureaux ou quand nous vous rendons visite à domicile.

D'obtenir de l'information claire sur nos services, en français ou en anglais, conformément à la Loi sur les langues officielles. Nous vous donnerons de l'information claire, facile à comprendre, dans la langue officielle de votre choix, que ce soit par écrit, par téléphone ou en personne.

De savoir que votre vie privée sera protégée conformément à la Loi sur la protection des renseignements personnels. Nous veillerons à assurer la confidentialité de vos renseignements

personnels conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels*.

De recevoir des avantages et des services conformément à nos normes de service et d'être informé de vos droits d'appel. Nous vous fournirons des services et des avantages en respectant les délais énoncés par écrit dans nos normes de service. Nous vous indiquerons, dans la lettre de décision concernant votre demande, les mécanismes d'appel et d'aide mis à votre disposition.

VOS RESPONSABILITÉS

Vous pouvez nous aider en :

- nous fournissant des renseignements exacts, complets et récents;
- nous informant sans tarder de tout changement vous concernant, par ex., votre revenu, votre avoir, votre adresse ou votre état matrimonial;
- tenant quiconque qui agit en votre nom au courant des changements d'information à votre sujet;
- traitant notre personnel avec courtoisie et respect;
- comprenant que nos décisions se prennent en fonction des règles.

PLAINTES

Si vous croyez que l'un ou l'autre de vos droits n'a pas été respecté, vous avez le droit de déposer une plainte et d'être assuré qu'elle soit prise en considération.

NOS COORDONNÉES

Si vous avez des questions ou des commentaires, voici comment nous joindre.

Composez sans frais :

1-866-522-2022 (service en français)

1-866-522-2122 (service en anglais)

Consultez notre site Web à www.vac-acc.gc.ca.

On peut obtenir cette publication sur supports multiples, sur demande.

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par le ministre des Anciens Combattants, 2007.

No de catalogue : V32-191/2007
ISBN : 978-0-662-49903-9

Imprimé au Canada