

Fiche d'information pour les officiers d'entraide de filiale

Rôles, obligations en matière de confidentialité et demandes de prestations d'invalidité auprès d'ACC

Objectif

Depuis 1926, la Légion royale canadienne offre des programmes et des services aux vétérans et à leurs familles. Alors que nous célébrons nos 100 ans d'existence, nous continuons à défendre les intérêts de tous les vétérans et de leurs familles afin de nous assurer qu'ils bénéficient des prestations et des services auxquels ils ont droit.

Cette fiche d'information précise ce que les OEF peuvent et ne peuvent pas faire lorsqu'ils aident les vétérans à obtenir des prestations d'invalidité auprès d'Anciens Combattants Canada (ACC). Cela se fait dans le respect de la Loi sur la protection des renseignements personnels et du protocole d'entente conclu entre la Légion royale canadienne et ACC.

Principe fondamental

Les officiers d'entraide de filiale sont des agents d'orientation bénévoles. Ils ne sont pas habilités à accéder à des informations confidentielles et ne doivent pas traiter des informations médicales personnelles.

En quoi consiste le travail des officiers d'entraide de filiale ?

- ✓ Servir de **premier point de contact** pour les vétérans et leurs familles
- ✓ Identifier les **besoins non satisfaits** et les prestations d'ACC possibles
- ✓ Précisez que **l'aide de la Légion est gratuite**
- ✓ Aider à remplir le **formulaire de la LRC (formulaire de consentement uniquement)**
- ✓ Obtenir une **preuve d'identité**
- ✓ Transmettre le formulaire de consentement dûment rempli et la preuve d'identité à la **direction provinciale ou nationale**
- ✓ Vérifiez que la demande de consultation a bien été envoyée
- ✓ Organiser des visites ou des séances d'information avec les **officiers d'entraide de direction (OED)**
- ✓ Tenir à jour la bibliothèque de documents d'information et de dépliants destinés aux vétérans (dans la mesure où l'espace le permet)
- ✓ Participer à la formation et aux séminaires pour les officiers d'entraide de filiale de la Légion

Ce que les officiers d'entraide de filiale NE font PAS

- X Traiter, conserver ou archiver les dossiers des vétérans ou leurs informations médicales
- X Poser des questions médicales personnelles ou détaillées
- X Rédiger des déclarations au nom des vétérans ou signer en leur nom
- X Envoyer les demandes à ACC
- X Utiliser ou distribuer des demandes d'ACC vierges (y compris ACC 520)
- X Contacter ACC au nom d'un vétéran

- X Émettre des conseils quant à la probabilité d’approbation ou de refus d’une demande d’indemnisation
- X Aiguiller les vétérans vers des professionnels de la santé au nom de la Légion
- X Orienter les vétérans vers les services d’indemnisation des tiers payants
- X Autoriser les filiales à être utilisées par des sociétés tierces payantes pour le traitement des demandes d’indemnisation
- X Dépasser les limites de ses compétences en tant que bénévole en s’appuyant sur son ancien grade ou son expérience

Qui traite les demandes de prestations d’invalidité auprès d’ACC ? Les officiers d’entraide au niveau provincial et à la Direction nationale

- ✓ Habilité à accéder à des informations classifiées par le gouvernement
- ✓ Ayant suivi une formation professionnelle
- ✓ Autorité en vertu de :
 - *Loi sur les pensions*
 - *Loi sur le bien-être des vétérans*
 - *Loi sur le Tribunal de révision et d’appel des anciens combattants*
 - Avec le consentement, accès autorisé au **Réseau de prestation de services aux clients (RPSC)** d’ACC
 - Assurer une **représentation gratuite** pour les réclamations et les recours

Pourquoi est-ce important ?

Le non-respect de ces règles peut entraîner :

- Une **violation de la Loi sur la protection de la vie privée**
- Une perte de crédibilité pour tous les officiers d’entraide et pour la Légion en général
- Risque pour le **protocole d’accord entre la Légion et ACC**
- Accès restreint aux systèmes d’ACC et ralentissement des services pour les vétérans

Rappel

Venir en aide aux vétérans est un **travail d’équipe**. Le respect de la vie privée, l’adhésion aux rôles définis et le recours aux officiers d’entraide garantissent un **soutien professionnel, rapide et sécurisé**.

Vous avez des questions ou des inquiétudes ?

Les officiers d’entraide de filiale sont priés de contacter leurs officiers d’entraide provinciaux.

Les directeurs exécutifs provinciaux et les officiers d’entraide de direction sont priés de contacter le responsable des Services aux vétérans pour obtenir des précisions.

Services aux vétérans Siège national de la Légion royale canadienne

Au service des vétérans et de leurs familles depuis 1926

N’oublions jamais