



12 mai 2026

Dossier : 29-1

Tous les présidents provinciaux et présidents de filiale
Directeurs exécutifs provinciaux
Officiers d'entraide de direction et officiers d'entraide de filiale

Objet : Rôles des officiers d'entraide de filiale, obligations en matière de confidentialité et demandes de prestations d'invalidité auprès d'ACC

Camarades,

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.

Au cours des derniers mois, le Conseil exécutif national (CEN), les directeurs exécutifs provinciaux, le Comité des anciens combattants, du service et des aînés, la Direction nationale et les directions provinciales ont examiné les opportunités et les défis auxquels est confronté le Réseau de prestation des services aux vétérans de la Légion. Bien que les services aux vétérans constituent l'un des piliers fondamentaux et la force de la Légion, ils sont aujourd'hui confrontés à des défis :

- Les préoccupations budgétaires actuelles et leurs répercussions sur les vétérans et leurs familles ;
- Les vétérans en situation d'itinérance ou à risque d'itinérance ;
- Problèmes de confidentialité liés aux données de santé et renseignements personnels ;
- Un ensemble complexe de politiques, de programmes et de critères d'admissibilité pour les vétérans ;
- Un nombre croissant de vétérans et de membres de leur famille (de toutes les générations) se présentent avec des dossiers complexes ; et
- Certaines entreprises font payer les vétérans pour les aider à remplir leurs demandes d'invalidité. Bien que cela ne soit pas illégal, c'est immoral et abusif, et certaines entreprises tirent profit des vétérans en prélevant un pourcentage sur les indemnités d'invalidité. L'aide apportée par la Légion est gratuite.

Nous sommes l'organisation la plus importante et la mieux établie, et nous sommes les mieux placés pour apporter notre soutien à nos vétérans et à leurs familles ; toutefois, nous devons rester vigilants et agir de la manière la plus appropriée pour le vétéran.

L'officier d'entraide de filiale accompagne les vétérans dans leurs demandes de prestations d'invalidité et leurs recours en vertu de la *Loi sur le bien-être des anciens combattants* et de la *Loi sur les pensions*. Pour mieux comprendre ce rôle, vous pouvez également consulter le site Web de la Légion <https://www.legion.ca/fr/soutien-aux-veterans/service-d-aide-aupres-d-acc>, sous la rubrique « officiers d'entraide bénévoles des filiales » et le Guide de l'officier d'entraide (en cours de mise à jour).

Le travail de nos officiers d'entraide de filiale, qui font preuve d'une grande bienveillance, est essentiel pour la Légion. Ils sont les yeux et les oreilles du Réseau de prestation des services aux vétérans de la Légion et sont souvent les premiers à entrer en contact avec les vétérans et leurs familles. En tant que bénévoles sur le terrain, ils viennent en aide aux vétérans en identifiant ceux qui ont des besoins de santé non satisfaits et qui pourraient bénéficier de prestations d'Anciens Combattants Canada.

Comme le précisent notre protocole d'entente (PE) avec Anciens Combattants Canada (ACC) et les directives antérieures du Conseil exécutif national, les officiers d'entraide de filiale doivent agir en tant **qu'agents de référence bénévoles** auprès des officiers de service de la direction provinciale. Les officiers de service de filiale ne disposant pas d'une habilitation de sécurité, ils ne doivent en aucun cas traiter, conserver ou stocker des renseignements médicaux ou personnels confidentiels. Le non-respect de cette consigne constitue une violation de la Loi sur la protection des renseignements personnels du gouvernement du Canada.

Les officiers d'entraide des directions provinciales et de la direction nationale ont obtenu une habilitation de sécurité du gouvernement et ont suivi une formation professionnelle leur permettant d'offrir une aide gratuite dans le cadre de la procédure de demande de prestations d'invalidité auprès d'ACC et, si nécessaire, des recours ultérieurs. Leur rôle professionnel est défini par la loi et consiste à assurer la représentation à tous les niveaux de la procédure de demande de prestations d'invalidité en vertu de la *Loi sur les pensions*, de la *Loi sur le bien-être des vétérans* et de la *Loi sur le Tribunal des anciens combattants (révision et appel)*.

Grâce au protocole d'entente avec Anciens Combattants Canada (ACC), les officiers d'entraide de direction surveillent de près l'accès au Réseau de prestation de services aux clients (RPSC) d'ACC, peuvent consulter les dossiers des vétérans détenus par ACC et disposent d'une représentation officielle auprès d'ACC et de TACRA. Ils aident également les clients à accéder à de l'aide et à des services supplémentaires par l'intermédiaire de la Légion et d'autres organisations nationales de vétérans.

S'il est utile de comprendre, de conseiller et de gérer les attentes concernant d'éventuelles prestations d'invalidité, il incombe toutefois à l'officier d'entraide de la direction provinciale d'examiner le dossier ou l'historique médical d'un vétéran, de lui prodiguer des conseils et de l'aider à présenter ses demandes auprès d'ACC ainsi qu'à interjeter appel à chaque étape du processus.

Nous devons garder à l'esprit que l'aide apportée à nos vétérans est le fruit d'un travail d'équipe et que toute information erronée ou atteinte à la vie privée aura des

répercussions négatives sur la crédibilité de tous les officiers d'entraide ainsi que sur celle de la Légion dans son ensemble.

OFFICIERS D'ENTRAIDE DE FILIALE : à faire et ne pas faire

Du point de vue d'un officier d'entraide de filiale, **aucune mesure ne doit être prise en dehors du cadre des directives suivantes**, qui ont été établies conformément à la *Loi sur la protection des renseignements personnels* et au protocole d'entente conclu entre la Légion et Anciens Combattants Canada.

Ce que les officiers d'entraide de filiale doivent faire :

- Servir d'intermédiaire auprès des officiers d'entraide de direction uniquement pour les demandes d'invalidité et les autres prestations versées par Anciens Combattants Canada.
- Identifier les besoins non satisfaits du vétéran.
- Aider à remplir intégralement le formulaire de consentement de la LRC et à obtenir une pièce d'identité.
- Envoyer le formulaire de la Légion et la preuve d'identité à la direction provinciale ou nationale compétente pour les mesures à prendre.
- Assurer un suivi auprès du vétéran pour lui indiquer que le formulaire de demande de la LRC a été envoyé à la direction (provinciale ou nationale) concernée.
- Prévoir des visites régulières de l'officier d'entraide de direction à la filiale pour rencontrer les vétérans et leurs familles et/ou organiser des séances d'information.
- Recevoir l'approbation du Comité du Fonds en fidéicommis du coquelicot avant d'engager toute dépense à même les Fonds du coquelicot.
- Gérer une bibliothèque (si l'espace est suffisant) de brochures d'information et de dépliants concernant les services et les programmes offerts aux vétérans, aux personnes âgées et à leurs familles.
- Assister régulièrement aux séminaires des officiers d'entraide.

Un officier d'entraide de filiale, afin d'assurer la conformité avec la *Loi sur la protection de la vie privée* et le PE de la Légion avec ACC, ne doit PAS :

- Rédiger des déclarations pour un vétéran ou signer en son nom.
- Demander aux vétérans de signer un formulaire VAC 520 autorisant à contacter ACC en leur nom. Cette responsabilité incombe à l'officier d'entraide de direction ayant une habilitation de sécurité.
- Un ancien grade, une habilitation de sécurité ou toute autre expérience ne confère pas d'autorité dans un rôle de bénévole et ne doit pas être utilisé pour dépasser les limites établies.
- Émettre des conseils sur la possibilité d'une décision favorable ou défavorable pour une condition liée au service.

- Utiliser des formulaires d'ACC vierges ou imprimés, car ils peuvent être périmés.
- Faire parvenir des formulaires à ACC.
- Conserver les dossiers des vétérans.
- Poser des questions d'ordre personnel à un vétéran.
- Diriger les vétérans vers des professionnels de la santé ou assurer la liaison avec eux, car cela engage la responsabilité de la Légion et il se pourrait qu'ACC ne paye pas pour leurs services.
- Permettre à la filiale de disposer d'un espace pour d'autres organisations ou diriger les vétérans vers des organisations qui tirent un avantage financier en aidant les vétérans à remplir des formulaires d'invalidité.

Veillez noter que le non-respect des procédures susmentionnées entraînera une violation de la *Loi sur la protection des renseignements personnels*. Ceci a un impact sur la crédibilité de l'organisation et des officiers d'entraide de direction à travers le pays et la Légion royale canadienne dans son ensemble et a un impact sur notre PE avec ACC.

La protection des renseignements personnels et le respect de nos divers rôles garantissent le maintien de notre accès aux systèmes du RPSC d'ACC. Ce système permet un modèle de prestation de services plus rapide où les OSC peuvent évaluer ce qui est déjà approuvé, ce qui est en attente d'une décision et évaluer la prochaine étape appropriée. En fin de compte, cela garantit la protection des renseignements confidentiels des vétérans et le traitement rapide de leurs besoins par ACC.

Nos vétérans ont plus que jamais besoin de nous, et ce, de diverses manières. Soyons prêts à leur apporter l'aide personnalisée et complexe dont ils ont besoin.

Remarque : Lorsque les directeurs exécutifs provinciaux ont des préoccupations, ils doivent communiquer avec le directeur des Services aux vétérans pour mieux comprendre les rôles des officiers d'entraide en ce qui concerne les prestations d'invalidité d'ACC.

En toute camaraderie,

Berkley Lawrence
Président national
La Légion royale canadienne