



Guide du participant

Canada



Partners in Canadian Veterans
Rehabilitation Services™

Partenaires des services de
réadaptation aux vétérans canadiens™



Introduction

Bienvenue au Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle (Programme de réadaptation) d'Anciens Combattants Canada (ACC). Ce programme est coordonné et administré au nom d'ACC par un entrepreneur national : Partenaires des services de réadaptation aux vétérans canadiens (PSRVC).

Votre gestionnaire de cas d'ACC a déterminé que vous êtes admissible au Programme de réadaptation et vous a orienté vers PSRVC.

Ce programme est offert par l'entremise de votre gestionnaire de cas d'ACC en collaboration avec un spécialiste des services de réadaptation (SSR) chez PSRVC. Il s'agit d'un des nombreux programmes, services et avantages d'ACC auxquels les vétérans et leur famille ont accès lors de leur transition vers la vie après le service.

Veillez passer en revue ce guide, car il contient des renseignements importants sur ce qui suit :

- Le Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle;
- Votre rôle et vos responsabilités en tant que participant;
- Le rôle et les responsabilités de votre équipe de réadaptation;
- La procédure pour accéder au portail interactif du participant;
- Ce à quoi vous pouvez vous attendre tout au long de votre parcours au sein du programme;
- Les processus de réclamation;
- Les moyens de communiquer avec PSRVC et ACC.



À propos du Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle

Le Programme de réadaptation vous permettra d'accéder à des services médicaux, psychosociaux et de réadaptation professionnelle pour soutenir vos besoins uniques à titre de vétéran des Forces armées canadiennes (FAC).

Le Programme de réadaptation vous aidera à travailler sur ce qui suit :

- L'amélioration de votre vie après le service;
- La remédiation des défis à la maison, au travail et dans la communauté;
- L'amélioration de votre santé et de votre bien-être général.



L'objectif global du Programme de réadaptation est de remédier aux entraves à la réinsertion à la vie après le service des vétérans atteints d'une maladie ou d'une blessure, de leur conjoint ou conjoint de fait, et de leurs survivants admissibles.

Pour les vétérans, notre mission est de vous offrir du soutien pour que votre fonctionnement psychologique et médical s'améliore dans toute la mesure du possible, et, le cas échéant, de vous aider à atteindre vos objectifs professionnels.

Si vous êtes un conjoint, conjoint de fait, ou survivant, notre objectif est de vous fournir de l'assistance professionnelle pour que vous puissiez atteindre vos objectifs de carrière.

À l'issue de votre parcours de réadaptation, nous voudrions vous avoir aidé à améliorer les aspects suivants :

- Santé et bien-être général;
- Compétences et capacités;
- Statut d'employabilité;
- Satisfaction à l'égard des résultats obtenus dans le cadre de votre parcours de réadaptation;
- Satisfaction de la vie.

Engagement de PSRVC en matière de services

- Offrir un environnement inclusif, exempt de discrimination, qui respecte votre vie privée et qui tient compte de votre expérience unique en tant que vétéran, conjoint, conjoint de fait ou survivant.
- Vous impliquer dans l'élaboration de votre plan de réadaptation et nous assurer que vous avez le soutien et les ressources dont vous avez besoin.
- Soutenir l'atteinte de vos objectifs en matière de réadaptation avec bienveillance et compassion, et en reconnaissant vos capacités et besoins individuels.
- Recueillir vos commentaires et vous fournir des réponses, et aborder vos préoccupations tout au long de votre parcours de réadaptation.



Votre équipe de réadaptation

Votre gestionnaire de cas d'ACC et votre spécialiste des services de réadaptation (SSR) chez PSRVC sont les membres clés de votre équipe et vos deux points de contact principaux.

En tant que participant, vous occupez le rôle le plus important. En utilisant une approche « Équipe entourant le client » où le participant est l'élément central autour duquel gravite une équipe, votre équipe de réadaptation travaillera avec vous pour que vous ayez une expérience positive dans chacun des volets de votre plan de réadaptation.

Participant

Vous êtes l'élément central de l'équipe de réadaptation. Votre participation active au processus d'évaluation et à votre plan de réadaptation est essentielle à votre succès. Parmi vos responsabilités, vous devrez assister à des rendez-vous réguliers, demeurer en contact étroit avec votre gestionnaire de cas d'ACC et votre SSR, et les informer de toute modification à votre état de santé. Si votre plan de réadaptation comprend des objectifs liés à l'emploi, il est important que vous soyez prêt à vous adapter à un marché du travail qui évolue.

Gestionnaire de cas d'ACC

Votre gestionnaire de cas d'ACC est votre personne-ressource et premier point de contact chez ACC. Il est responsable des besoins globaux liés à la gestion des dossiers, y compris votre programme de réadaptation.

Il collabore étroitement avec vous et votre SSR à l'élaboration et au suivi de votre plan de réadaptation. Il travaillera avec vous et votre équipe de réadaptation à l'analyse, au suivi et à l'évaluation de votre plan de réadaptation, de vos objectifs et des services continus

La forme masculine utilisée dans le matériel du programme désigne les personnes de tous les genres. Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

coordonnés et administrés par votre équipe de réadaptation. Il travaillera également de concert avec vous et le SSR pour vous offrir du soutien et déterminer le moment où votre programme de réadaptation pourra être terminé.

Spécialiste des services de réadaptation

Votre spécialiste des services de réadaptation (SSR) est responsable de la coordination et de l'administration de l'ensemble de vos services de réadaptation. Ses responsabilités comprennent la réalisation de l'entrevue d'admission et d'une évaluation de réadaptation initiale normalisée, et la coordination des évaluations de réadaptation. Ces évaluations aident à définir les défis et les occasions de soutien pour une transition réussie vers la vie après le service. Votre SSR passe également en revue les rapports et les recommandations professionnels, et élabore un plan de réadaptation avec vous et votre gestionnaire de cas d'ACC.

Professionnels des services de réadaptation

Les professionnels des services de réadaptation (PSR) offrent des services de santé, d'assistance professionnelle et de réadaptation pour vous aider à atteindre vos objectifs en matière de réadaptation.

Équipe entourant le participant

Notre approche, selon laquelle une équipe gravite autour du participant, combine excellence du service à la clientèle et technologie de pointe aux pratiques exemplaires en réadaptation.





Services de réadaptation

Les services de réadaptation permettent de travailler à l'amélioration de votre santé et à votre adaptation à la vie à la maison, dans votre communauté et au travail.

Chaque transition vers la vie après le service est unique. Nous offrons des services de réadaptation personnalisés dans le cadre du plan de réadaptation, ce qui peut comprendre des services de réadaptation médicale, psychosociale et professionnelle ou des services d'assistance professionnelle.

Réadaptation médicale

Les services de réadaptation médicale visent à améliorer votre santé dans la mesure du possible. Vous pourriez, entre autres, recevoir des services spécialisés de la part de médecins, physiothérapeutes, massothérapeutes, ergothérapeutes et chiropraticiens.

Réadaptation psychosociale

Les services de réadaptation psychosociale vous permettent d'accroître votre autonomie grâce à l'acquisition de compétences comportementales, interpersonnelles et de participation communautaire. Vous pourriez recevoir des services de professionnels de la santé mentale tels que de psychologues, psychothérapeutes, travailleurs sociaux, conseillers cliniciens, et d'ergothérapeutes pour soutenir l'atteinte de vos objectifs.

Réadaptation et assistance professionnelles

Les services de réadaptation et d'assistance professionnelles permettent de déterminer les possibilités d'emploi ainsi que les compétences, la formation et les autres exigences requises pour suivre le cheminement de carrière de votre choix.

Modalités des séances

Les services peuvent être offerts en mode présentiel, virtuel ou hybride, en fonction de votre emplacement, de votre préférence, de vos besoins en accessibilité et des services qui font partie de votre plan de réadaptation. Le mode virtuel est particulièrement utile pour les personnes qui habitent en région rurale ou éloignée, ou à l'étranger. Les évaluations et les services de réadaptation sont offerts par un réseau de plus de 9 000 prestataires de services multilingues à travers le pays afin de répondre de façon optimale à vos besoins individuels.



Services en ligne

Il existe des outils en ligne pour vous soutenir tout au long de votre parcours de réadaptation. Sur la [page d'accueil de PSRVC](#), il vous est possible de sélectionner votre langue de préférence (anglais ou français) et d'accéder au portail du participant.

Portail du participant

Le portail du participant est un moyen pratique d'accéder à tous les outils pour soutenir les objectifs de votre plan de réadaptation. Le portail permet de faire ce qui suit :

- Accéder à votre plan de réadaptation et aux services offerts;
- Participer aux réunions virtuelles avec votre gestionnaire de cas d'ACC et votre SSR;
- Passer en revue et transmettre des documents en lien avec votre plan de réadaptation;
- Consulter et gérer l'horaire de vos futurs rendez-vous;
- Accéder aux liens pour les séances de soins virtuels;
- Transmettre une réclamation pour remboursement;
- Accéder à de la formation et à des ressources liées au perfectionnement professionnel;
- Consulter ce *Guide du participant* et la foire aux questions.

Formation – Centre de formation des participants

Le Centre de formation des participants est un service de formation en ligne adapté à vos besoins en matière de formation. Le Centre de formation vous permet de faire le suivi de votre parcours de formation et de le gérer.

Votre formation en ligne peut comprendre des cours visant à améliorer votre santé mentale, à vous préparer à un retour au travail, et plus encore. Il est possible d'accéder au Centre de formation des participants dans la section « Formation » du menu principal du portail du participant.

Votre parcours de formation sera adapté pour répondre à vos besoins uniques.

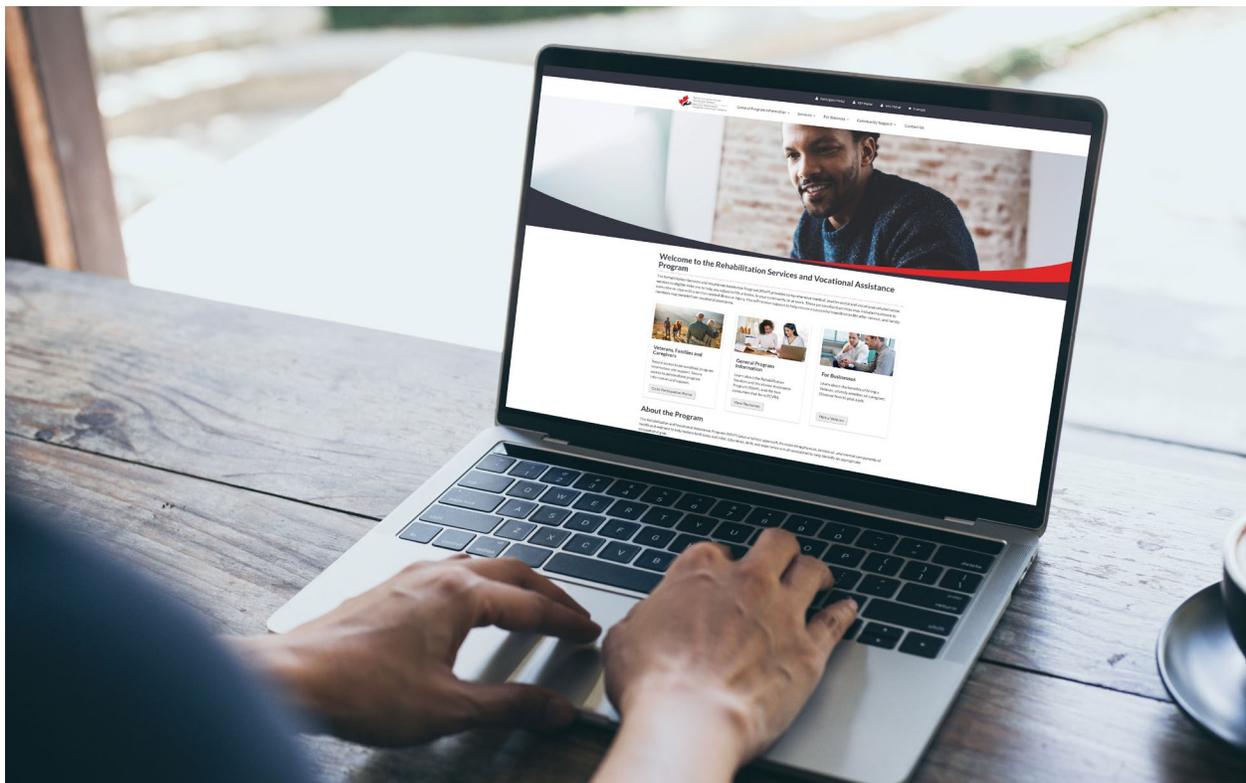
Caractéristiques principales du Centre de formation des participants :

- Catalogue de formation dans lequel il est possible de faire une recherche de cours précis;
- Section « Ma formation » où sont affichés les cours auxquels vous êtes inscrit;
- *Guide sur le Centre de formation des participants* pour soutenir votre formation en ligne.

Des tutoriels sur l'utilisation du Centre de formation des participants sont disponibles. Nous offrons également de l'assistance en ligne pour répondre à vos questions.

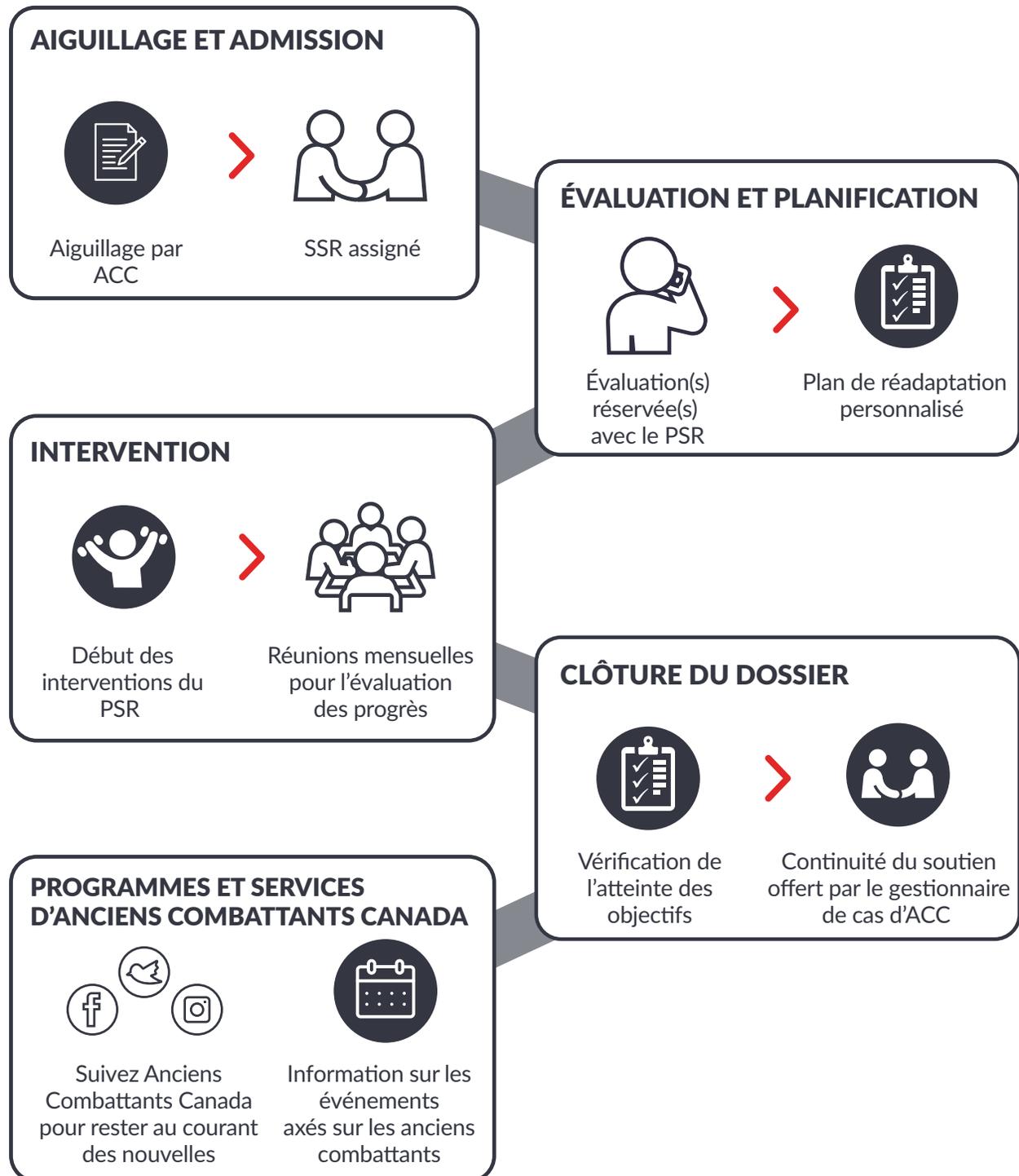
Le *Guide sur le Centre de formation des participants* est un guide détaillé par étape sur la façon d'accéder aux cours de formation, et se trouve dans la section « Soutien » du portail du participant (peut également être obtenu auprès de votre SSR).

Le Centre de formation des participants est disponible 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.



À quoi vous attendre : votre parcours de réadaptation

Votre parcours de réadaptation comporte quatre volets : Aiguillage et admission; évaluation et planification; intervention; clôture du dossier. Votre gestionnaire de cas d'ACC, votre SSR et votre professionnel des services de réadaptation (PSR) vous offriront du soutien dans tous les volets pour veiller à l'atteinte de résultats optimaux. Voici à quoi vous pouvez vous attendre dans chaque volet.



1. Aiguillage et admission

Votre parcours de réadaptation débute lorsque votre gestionnaire de cas d'ACC détermine que vous êtes admissible au Programme de réadaptation et vous oriente vers PSRVC.

- Une fois la recommandation reçue, nous communiquerons avec vous pour planifier une entrevue d'admission et pour vous expliquer comment accéder au portail du participant et vous y orienter.
- L'entrevue d'admission sera réalisée par votre SSR. Un membre de votre famille ou une personne de soutien de confiance peut vous accompagner si vous le souhaitez. L'entrevue d'admission vise à :
 - o Discuter des obstacles auxquels vous faites face en raison de vos problèmes de santé;
 - o Déterminer vos besoins en matière de réadaptation médicale, psychosociale ou professionnelle;
 - o Déterminer les services de réadaptation potentiels à inclure dans votre plan de réadaptation.
- Votre SSR pourrait vous demander votre consentement pour pouvoir communiquer avec vos professionnels de la santé actuels pour mieux comprendre votre état de santé actuel. Nous utilisons les formulaires VAC 520 (communication de renseignements) et VAC 928 (collecte de renseignements).
- Les renseignements dont PSRVC aura besoin ainsi que votre consentement à la collecte de ces renseignements seront documentés.

À la fin de ce volet, votre SSR fournira à votre gestionnaire de cas d'ACC une mise à jour sur les progrès réalisés comprenant les prochaines étapes recommandées pour vos besoins de réadaptation.

2. Évaluation et planification

Selon vos besoins en matière de réadaptation, votre SSR pourrait recommander que vous subissiez une ou plusieurs évaluation(s) avec des professionnels des services de réadaptation (PSR). Ces évaluations nous aident à mieux comprendre vos objectifs et vos besoins en réadaptation. Elles permettent également de déterminer les obstacles auxquels vous pourriez faire face durant votre réadaptation et votre transition vers la vie après le service.

Une fois votre plan de réadaptation approuvé, vous en recevrez un exemplaire et le volet d'intervention débutera.

Des évaluations pourraient être recommandées lors des différents volets de votre parcours de réadaptation.

3. Intervention

Votre SSR travaillera avec vous pour trouver les fournisseurs de traitements et de services qui répondent le mieux à vos besoins. Vous rencontrerez ces fournisseurs dans un délai d'environ 10 jours après l'approbation de votre plan de réadaptation. Ces interventions seront spécifiques à vos objectifs de réadaptation et pourraient comprendre des services offerts par des professionnels de la réadaptation médicale, psychosociale ou professionnelle.

- Durant ce volet, votre SSR analysera vos progrès et fournira des mises à jour régulières à votre gestionnaire de cas d'ACC.
- Tout au long de votre parcours, si votre plan de réadaptation doit être modifié, votre SSR et votre gestionnaire de cas d'ACC pourront discuter ensemble et apporter les modifications nécessaires.

4. Clôture du dossier

Lorsque l'on déterminera que les objectifs décrits dans votre plan de réadaptation auront été atteints, votre SSR recommandera la clôture de votre dossier avec PSRVC. Avant que votre dossier ne soit clos, vous aurez la chance d'en discuter avec votre SSR et votre gestionnaire de cas d'ACC.

Une fois votre dossier clos, vous continuerez d'avoir accès à une multitude d'outils et de ressources dans le portail du participant. Les services de gestion de cas pourraient continuer avec votre gestionnaire de cas d'ACC.





Protection de la vie privée et confidentialité

PSRVC s'engage à protéger vos renseignements personnels. Vos renseignements personnels, tels qu'ils sont définis dans la *Loi sur la protection des renseignements personnels*, sont stockés de façon sécuritaire dans notre système électronique de gestion des cas.

Nous recueillons, utilisons, communiquons, conservons et retirons les renseignements personnels de manière responsable et uniquement dans la mesure où ces renseignements sont nécessaires aux services que nous vous offrons. Nous prenons des mesures pour protéger ces renseignements contre le vol, la perte et l'accès non autorisé, la duplication, la modification, l'utilisation, la divulgation et le retrait.

PSRVC peut recueillir, utiliser et divulguer vos renseignements personnels ou vos renseignements médicaux personnels pour :

- Créer et mettre en œuvre un plan de réadaptation décrivant les résultats attendus et l'étendue des services.
- Les transmettre à ACC.
- Les communiquer à vos fournisseurs de soins de santé en recueillant ou en envoyant des copies des évaluations, du plan de réadaptation, des mises à jour des progrès, des rapports de clôture ou des rapports de suivi, ainsi qu'en les contactant ou en discutant avec eux, le cas échéant.
- Recueillir, utiliser ou divulguer vos renseignements médicaux personnels ou personnels lorsque la loi le permet ou l'exige.
 - o Exemples : votre SSR croit que vous allez vous faire du mal ou que vous constituez un danger pour vous-même ou les autres, ou PSRVC doit divulguer ces renseignements en raison d'une ordonnance d'un tribunal.

La forme masculine utilisée dans le matériel du programme désigne les personnes de tous les genres. Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

Confidentialité

Pour veiller à ce que les renseignements vous concernant demeurent confidentiels, PSRVC communiquera uniquement avec vous en personne, par téléphone, par la poste ou par l'intermédiaire du portail du participant. Les communications par courriel ordinaire ne sont pas sécurisées et ne sont pas autorisées aux fins du présent programme.

Consentement

Lorsque vos renseignements personnels seront requis, nous vous en informerons et vous indiquerons de quelle façon nous prévoyons les recueillir, les utiliser et les divulguer. PSRVC demandera toujours votre consentement lorsque nécessaire.

Retrait du consentement

Vous pouvez retirer votre consentement, en tout ou en partie, en tout temps en fournissant un préavis écrit raisonnable à votre gestionnaire de cas d'ACC et à votre SSR. Ils sont responsables de vous informer de toute conséquence potentielle pouvant découler du retrait de votre consentement.

Veillez noter que le retrait du consentement n'est pas rétroactif. En d'autres mots, le retrait du consentement ne s'applique pas aux renseignements personnels ni aux renseignements médicaux personnels déjà recueillis, utilisés ou divulgués par PSRVC.

Préoccupations en matière de protection des renseignements personnels

Veillez communiquer avec votre SSR ou votre PSR si vous souhaitez signaler un incident ou une préoccupation en lien avec la protection de la vie privée. Ils pourront vous aider à soumettre un rapport d'incident (traité par l'équipe responsable de la protection de la vie privée de PSRVC).

Pour toute question générale au sujet de la protection des renseignements personnels, veuillez communiquer avec l'équipe responsable de la protection des renseignements personnels de PSRVC à privacy@pcvrs.ca ou nous appeler au 1-877-455-2224. Veuillez ne pas soumettre d'information relative à un incident précis par courriel.

Si vous considérez que PSRVC n'a pas répondu à vos préoccupations de façon adéquate, veuillez communiquer avec la coordonnatrice de l'accès à l'information et de la protection des renseignements personnels d'ACC par téléphone au 1-877-566-8609 ou par la poste à :

Bureau de l'accès à l'information et de la protection
des renseignements personnels d'ACC
C. P. 7700
Charlottetown (Î.-P.-É.) C1A 8M9

Si PSRVC ou ACC n'ont pas répondu à votre satisfaction à vos préoccupations en matière de protection des renseignements, vous pouvez communiquer avec le Commissariat à la protection de la vie privée à 30, rue Victoria, Gatineau (Québec) K1A 1H3.



Procédure de remboursement et de paiement

Votre SSR vous indiquera quelles dépenses du plan de réadaptation sont admissibles à un remboursement. Vos demandes de réclamations peuvent être transmises des façons suivantes :

- Par l'entremise de la section « Réclamations » du portail du participant.
- Par télécopieur : 1-877-947-0182
- Par la poste :
PSRVC
Centre de traitement des réclamations
915, rue Fort, 5^e étage
Victoria (Colombie-Britannique) V8V 3K3

Veillez consulter le *Guide de réclamation pour le participant* pour de l'information plus détaillée sur le processus de soumission de demandes de réclamation. Le *Guide* comprend, entre autres, les procédures à suivre en cas de perte de reçu et pour la mise à jour de votre adresse. Il existe différents types de réclamations, et chacun d'entre eux peut avoir des exigences de soumission différentes. Le *Guide* se trouve sur le portail du participant.

Une fois tous les documents nécessaires reçus, PSRVC traitera les demandes dans un délai de sept (7) jours ouvrables. Une fois la demande de réclamation approuvée, veuillez prévoir environ :

- trois (3) jours ouvrables pour le paiement par dépôt direct;
- de sept (7) à dix (10) jours ouvrables pour recevoir les chèques par la poste, pour les participants résidant au Canada. Les délais de livraison seront plus longs pour ceux qui se trouvent en dehors du Canada.

Communiquez avec l'équipe des réclamations de PSRVC au 1-877-455-2224 pour toute question ou pour vérifier le statut d'une demande de réclamation.

Vos commentaires

Nous nous efforçons de vous fournir un service respectueux, courtois et professionnel. Nous vous encourageons à nous faire part de vos commentaires ou de vos préoccupations à tout moment en :

1. Discutant de vos préoccupations avec la ou les personne(s) concernée(s);
2. Communiquant avec votre SSR ou votre gestionnaire de cas d'ACC pour obtenir de l'assistance pour résoudre tout problème ou pour lui faire part de vos commentaires;
3. Communiquant avec le gestionnaire de l'équipe des SSR, la direction clinique sur place ou l'équipe du soutien aux utilisateurs au 1-877-455-2224.

Si vous n'êtes toujours pas satisfait, vous pouvez :

- Envoyer un message sécurisé par l'entremise du portail du participant ou écrire à PSRVC pour qu'il y ait escalade, par la poste à :

PSRVC

Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle

915, rue Fort, 5^e étage

Victoria (Colombie-Britannique) V8V 3K3

- Communiquer avec ACC au 1-866-522-2122 ou à information@veterans.gc.ca

Sachez que votre rétroaction est protégée contre la divulgation non autorisée et est assujettie aux dispositions de la *Loi sur l'accès à l'information* et de la *Loi sur la protection des renseignements personnels* du gouvernement du Canada.



Foire aux questions

1. De quelle façon puis-je communiquer avec l'équipe du soutien aux usagers?

Vous pouvez appeler l'équipe du soutien aux usagers au 1-877-455-2224.

2. Quelle est la durée habituelle d'un programme de réadaptation?

La durée des programmes de réadaptation varie en fonction de divers facteurs, y compris :

- le nombre de problèmes de santé faisant l'objet d'une réadaptation et leur nature;
- la quantité et le type de ressources nécessaires pour traiter ces problèmes de santé;
- le type d'assistance professionnelle compris dans le plan.

3. Le nombre de services qu'un participant peut obtenir dans le cadre du Programme de réadaptation est-il limité?

Non. Les besoins en réadaptation de chaque participant sont uniques. Les services de réadaptation, y compris la durée du traitement et le nombre de services, sont conformes aux objectifs individuels décrits dans le plan de réadaptation.

4. En quoi la fonction du gestionnaire de cas d'ACC est-elle différente de celle du spécialiste des services de réadaptation (SSR)?

Les gestionnaires de cas d'ACC constituent le premier point d'accès des participants chez ACC. Ils sont responsables des besoins globaux liés à la gestion des dossiers, y compris pour le Programme de réadaptation.

Le SSR est la personne-ressource principale chez PSRVC. Il dirige la prestation et la coordination du plan de réadaptation et des services offerts aux participants.

5. Puis-je garder les mêmes fournisseurs de services de réadaptation que les fournisseurs qui m'ont offert des traitements durant mon service?

Oui. Vous pourrez continuer d'obtenir des services de vos fournisseurs de services de réadaptation existants.

6. De quelle façon pourrai-je obtenir des soins si j'habite dans une région éloignée ou à l'étranger?

S'il n'est pas possible de vous offrir des services en personne dans votre région, ou si vous résidez à l'extérieur du Canada, nous vous offrirons des soins virtuels. Si vous n'êtes pas en mesure d'accéder à des services virtuels, ou si de tels services ne sont pas appropriés pour votre plan de réadaptation, nous tenterons de trouver une solution avec vous.

7. Offrez-vous des services adaptés aux différences culturelles?

Notre objectif est d'élaborer des programmes et des services inclusifs pour les vétérans canadiens et leur famille. Pour les membres de PSRVC, cela signifie que du matériel a été élaboré pour des communautés précises, y compris une nouvelle formation sur les vétérans autochtones, du matériel de sensibilisation aux pronoms de genre ainsi que du matériel pour mieux comprendre les obstacles traditionnels auxquels font face ces communautés pour accéder à des soins de santé.

PSRVC et ACC utilisent le processus d'analyse comparative entre les sexes plus (ACS Plus) du gouvernement du Canada pour évaluer en quoi diffère l'expérience de divers groupes de femmes, d'hommes et de personnes non binaires face aux politiques, aux programmes et aux initiatives. Le « Plus » signifie qu'ACS va au-delà des différences biologiques (sexe) et socioculturelles (genre). ACS Plus prend également en compte des facteurs identitaires croisés (comme l'âge, la culture, la langue, la scolarité, l'orientation sexuelle, les capacités, la religion, etc.) et la façon dont l'interaction de ces facteurs peut influencer sur l'expérience de chaque personne.



Communiquez avec nous :

Tél. : 1-877-455-2224
Télec. : 1-877-947-0182

Canada 



Partners in Canadian Veterans
Rehabilitation Services™

Partenaires des services de
réadaptation aux vétérans canadiens™