



Guide du participant

Canada



Partners in Canadian Veterans
Rehabilitation Services™

Partenaires des services de
réadaptation aux vétérans canadiens™



Table des matières

Introduction.....	4
Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle.....	5
Votre équipe de réadaptation	7
En quoi consistent les services de réadaptation?	10
À quoi vous attendre : votre parcours de réadaptation.....	14
Protection de la vie privée et confidentialité.....	17
Sécurité	19
Processus de remboursement et de paiement.....	20
Foire aux questions	22

Introduction

Bienvenue au Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle (PSRAP) 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).

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

Votre gestionnaire de cas d'ACC a conclu que vous étiez admissible au Programme de réadaptation et vous a orienté vers PSRVC pour une évaluation de vos besoins de réadaptation admissibles.

Le présent guide contient les renseignements importants sur :

- Le Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle;
- Votre rôle et vos responsabilités en tant que participant;
- Les rôles et les responsabilités de votre équipe de réadaptation;
- Les services de réadaptation offerts par PSRVC;
- Les services en ligne disponibles sur le Portail des participants;
- Les étapes auxquelles vous attendre tout au long de votre parcours de réadaptation;
- Les politiques en matière de protection des renseignements personnels et de confidentialité, de consentement et de sécurité;
- La procédure de remboursement et de paiement;
- Les moyens de communiquer avec PSRVC et ACC;
- La foire aux questions.



Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle

Le Programme de réadaptation offre un accès à des services médicaux, psychosociaux et de réadaptation professionnelle pour soutenir vos besoins uniques.

Selon votre situation et vos besoins, les professionnels de la santé et les autres prestataires de services peuvent vous aider à vous adapter à votre maladie ou à votre blessure liée à votre service. Le Programme de réadaptation vise à éliminer les obstacles à la reprise de la vie normale après le service des vétérans malades et blessés, ou de leur mari ou épouse, conjoint(e) de fait et survivant(e)s admissibles.

Si vous êtes un mari ou une épouse, un(e) conjoint(e) de fait ou un(e) survivant(e), notre objectif est de vous fournir une aide professionnelle pour atteindre un objectif de carrière approprié.

À la fin de votre parcours de réadaptation, notre objectif est d'avoir soutenu votre amélioration dans une ou plusieurs des sphères suivantes :

- Santé et bien-être
- Satisfaction dans la vie
- Employabilité

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(e), conjoint(e) de fait ou survivant(e).
- Vous impliquer dans l'élaboration de votre plan de réadaptation, lequel est personnalisé à vos besoins uniques.
- Soutenir l'atteinte de vos objectifs en matière de réadaptation avec bienveillance et compassion.
- 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 vos deux points de contact principaux.

Participant

Vous êtes l'élément central de l'équipe de réadaptation. En tant que participant, vous jouez le rôle le plus important. En utilisant une approche d'« équipe autour du participant », votre équipe de réadaptation travaillera avec vous à chaque étape de votre plan de réadaptation.

Votre participation active au processus d'évaluation et à votre plan de réadaptation est essentielle à votre succès. Bien que le Programme de réadaptation soit volontaire, une participation active est nécessaire pour atteindre vos objectifs de réadaptation. La participation active exige que vous mainteniez un effort important et constant au fil du temps pour soutenir vos progrès en réadaptation.

Vos responsabilités comprennent, sans s'y limiter :

- Remplir les formulaires de consentement pour permettre la prise de rendez-vous pour les évaluations et l'accès aux services de réadaptation de PSRVC. Votre consentement permet de communiquer avec vos prestataires de soins de santé pour leur faire part du suivi de vos progrès et ainsi déterminer l'efficacité des services de réadaptation.
- Assister aux rendez-vous réguliers et suivre la politique d'annulation de rendez-vous de PSRVC (voir la page 11).
- Demeurer en contact étroit avec votre gestionnaire de cas d'ACC et votre SSR au moyen de réunions régulières pour faire le suivi de votre progrès.

- Informer votre gestionnaire de cas d'ACC, votre SSR et tout professionnel des services de réadaptation (PSR) de tout changement à vos problèmes de santé ou à votre situation qui pourrait retarder la réussite de votre plan de réadaptation ou avoir une incidence sur celui-ci.
- Comprendre que les services de réadaptation à l'extérieur du Canada peuvent être différents. Si vous prévoyez quitter le Canada, il est important d'en informer le ou la SSR de PSRVC ou le ou la gestionnaire de cas d'ACC responsable de votre dossier le plus tôt possible avant votre départ, tant pour les absences de courte durée que pour les absences de longue durée.
- Respecter la Charte éthique et la politique de tolérance zéro (voir la page 19).
- Remplir le formulaire de rétroaction du sondage éclair sur l'expérience du participant comme demandé pour aider ACC et PSRVC à améliorer les services de réadaptation pour les participants actuels et futurs.

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 de la prise de décisions concernant le Programme de réadaptation ainsi que de la gestion générale de vos besoins dans le cadre de votre dossier.

Il collabore étroitement avec vous et votre SSR à l'élaboration et au suivi de votre plan de réadaptation, y compris à l'évaluation de vos objectifs de réadaptation et aux services continus coordonnés et administrés par votre équipe de réadaptation. Il travaillera en étroite collaboration avec vous et votre SSR pour vous soutenir pendant chaque phase de votre plan de réadaptation, de l'admissibilité à la clôture du dossier.

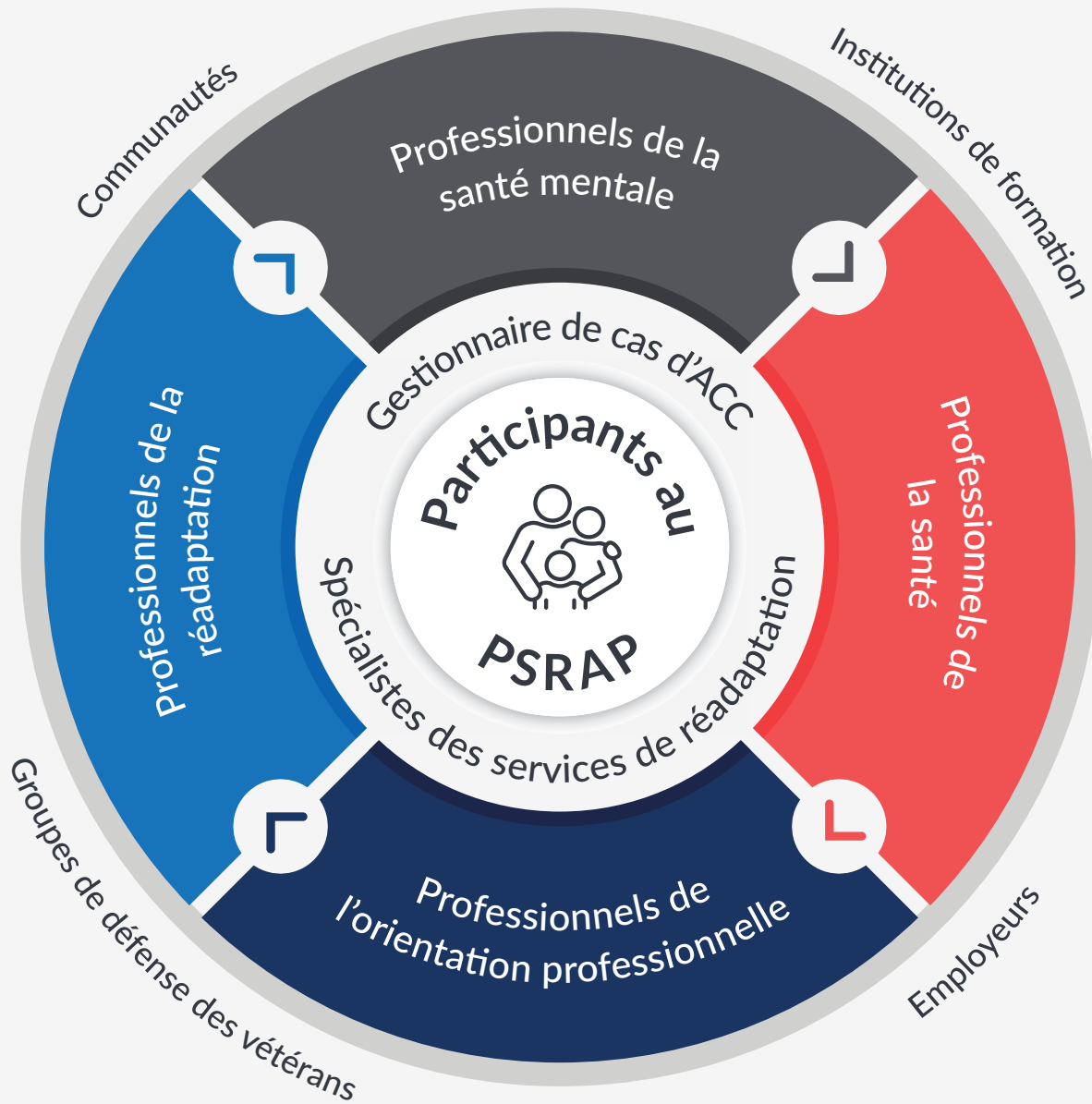
Spécialiste des services de réadaptation

Votre spécialiste des services de réadaptation (SSR) est responsable de la coordination et de l'administration de l'ensemble de vos services de réadaptation dans le cadre de votre plan de réadaptation. Cela comprend la réalisation de l'entrevue d'admission et d'une évaluation de réadaptation initiale, ainsi que la coordination d'autres évaluations de réadaptation. Ces évaluations aident votre SSR à cibler les défis et les occasions de soutien pour un parcours de réadaptation réussi. Votre SSR passe également en revue les rapports et les recommandations professionnels en vue d'élaborer un plan de réadaptation avec vous et votre gestionnaire de cas d'ACC, et surveille vos progrès en matière de réadaptation.

Professionnels des services de réadaptation

Les professionnels des services de réadaptation (PSR) offrent des services de santé et d'assistance professionnelle axés sur la réadaptation pour vous aider à atteindre les objectifs de réadaptation définis dans votre plan de réadaptation.

Approche d'équipe autour du participant





En quoi consistent les services de réadaptation?

Les services de réadaptation visent à améliorer votre fonctionnement et à vous aider à vous adapter à la vie à la maison, dans votre communauté et au travail.

Les services de réadaptation sont basés sur vos besoins uniques et ont une durée précise afin de vous aider à atteindre vos objectifs de réadaptation. Les services de réadaptation de PSRVC ne sont pas destinés aux problèmes de santé chroniques qui peuvent être soutenus par des prestations de soins de santé ou d'autres prestations, ou services d'ACC.

Réadaptation médicale

Les services de réadaptation médicale visent à améliorer votre fonctionnement physique et psychologique dans la mesure du possible. Cela peut inclure des services spécialisés de physiothérapie, d'ergothérapie, de psychologie et plus encore.

Réadaptation psychosociale

Les services de réadaptation psychosociale visent à renforcer votre autonomie. Ils vous aident à interagir avec les autres et avec votre communauté en développant de nouvelles compétences générales et des habiletés sociales qui favorisent la participation communautaire. Des professionnels de la santé mentale comme des psychologues, des psychothérapeutes, des travailleurs sociaux, des conseillers cliniciens et des ergothérapeutes peuvent être mobilisés pour soutenir vos objectifs.

Réadaptation et assistance professionnelles

Les services de réadaptation et d'assistance professionnelles vous aident à améliorer votre employabilité et à atteindre un objectif professionnel approprié en fonction de vos études, de votre formation et de votre expérience. Les services peuvent inclure un perfectionnement des compétences, de la formation, du soutien à la recherche d'emploi ou d'autres services nécessaires pour atteindre vos objectifs.

Rendez-vous de réadaptation

Les rendez-vous peuvent être en personne, virtuels ou hybrides, en fonction de vos besoins cliniques, de votre emplacement, de votre préférence, de vos besoins en accessibilité et de la disponibilité des services inscrits dans votre plan de réadaptation.

Les évaluations et les services de réadaptation sont offerts par un réseau de plus de 12 000 prestataires de services à travers le pays afin d'assurer un accès de qualité aux soins.

La constance dans le traitement de réadaptation active est essentielle à la réussite. Si vous partez en vacances ou si vous prévoyez vivre à l'extérieur du pays pour une durée quelconque, veuillez discuter des options de services de réadaptation avec votre gestionnaire de cas d'ACC et votre SSR.

Rendez-vous manqués

Votre capacité à atteindre vos objectifs de réadaptation dépendra de votre participation active à votre plan de réadaptation à la maison et dans votre communauté, et de votre participation aux rendez-vous. Si vous devez annuler un rendez-vous, vous devez fournir à la clinique un préavis de 48 heures (deux jours ouvrables). Des rendez-vous manqués fréquemment pourraient entraîner l'annulation de votre plan de réadaptation.

Le défaut de fournir un préavis de 48 heures (deux jours ouvrables) peut empêcher un autre vétérinaire d'accéder à des services importants.

Services en ligne

PSRVC a plusieurs outils en ligne, disponibles en français et en anglais, pour vous aider tout au long de votre parcours de réadaptation.

Portail des participants

Le Portail des participants de PSRVC est un moyen sûr et pratique d'accéder à tous les outils offerts pour soutenir les objectifs de votre plan de réadaptation.

Le Portail des participants permet de faire ce qui suit :

- accéder à votre plan de réadaptation;
- 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;
- définir des notifications de rendez-vous;
- accéder aux liens pour les séances de soins virtuels;
- transmettre des réclamations de coûts préautorisés;
- 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

Dans le Centre de formation des participants, vous pouvez accéder à un vaste catalogue de cours gratuits et autodirigés sur le développement professionnel et personnel. Vous pouvez parcourir les cours et vous inscrire vous-même, ou votre SSR ou prospecteur d'emplois peut vous assigner des cours dans le cadre de votre plan de réadaptation.

Caractéristiques principales du Centre de formation des participants :

- section « Ma formation » où sont affichés les cours auxquels vous êtes inscrit;
- catalogue de formation dans lequel il est possible de faire une recherche de cours précis;
- tutoriels sur l'utilisation du Centre de formation des participants;
- aide en ligne pour répondre à toutes vos questions.

Les cours sont offerts au début du Programme de réadaptation et jusqu'à un an après la fin du programme. Le Centre de formation des participants est disponible dans la section « Formation » du menu principal du Portail des participants.

Votre plan de réadaptation sera adapté pour répondre à vos besoins uniques.

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; et clôture du dossier. Votre gestionnaire de cas d'ACC, votre SSR et votre PSR vous fourniront du soutien dans tous les volets pour veiller à l'atteinte de résultats optimaux.

AIGUILLAGE ET ADMISSION



Aiguillage par ACC



SSR assigné et entrevue d'admission

ÉVALUATION ET PLANIFICATION



Évaluation(s) réservée(s) avec le PSR



Plan de réadaptation personnalisé

INTERVENTION



Début des interventions du PSR



Réunions mensuelles pour l'évaluation des progrès

CLÔTURE DU DOSSIER



Évaluer les objectifs de réadaptation



Continuité du soutien offert par le gestionnaire de cas d'ACC

PROGRAMMES ET SERVICES D'ANCIENS COMBATTANTS CANADA



Suivez Anciens Combattants Canada pour obtenir les renseignements les plus récents ou visitez le site veterans.gc.ca

1. Aiguillage et admission

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

- Une fois la recommandation reçue, PSRVC communiquera avec vous pour planifier votre entrevue d'admission et pour vous expliquer comment accéder au Portail des participants et vous y orienter.
- Lors de l'entrevue d'admission, vous rencontrerez votre SSR. Vous pouvez être accompagné d'un membre de la famille ou d'une personne de soutien de confiance. L'entrevue d'admission vise à :
 - o discuter des obstacles causés par vos problèmes de santé admissibles qui ont une incidence sur votre vie à la maison, au travail et dans la communauté;
 - o évaluer votre admissibilité au programme en termes de potentiel de réadaptation et de capacité à améliorer votre santé et votre employabilité;
 - o déterminer les évaluations de réadaptation requises pour déterminer les besoins de réadaptation médicale, psychosociale et professionnelle créés par vos problèmes de santé admissibles;
 - o vous faire savoir les renseignements que PSRVC pourrait demander, et demander votre consentement pour recueillir ces renseignements. Par exemple, votre SSR peut vous demander votre consentement pour communiquer avec vos professionnels de la santé afin de mieux comprendre votre état de santé actuel.

Votre SSR fournira à votre gestionnaire de cas d'ACC une mise à jour des progrès contenant les prochaines étapes recommandées pour d'autres évaluations de vos besoins en réadaptation.

2. Évaluation et planification

En fonction de vos problèmes de santé admissibles, votre SSR peut recommander que vous subissiez des évaluations médicales, psychosociales et professionnelles avec un PSR. Ces évaluations permettent de déterminer vos besoins de réadaptation médicale, psychosociale et professionnelle et d'établir des buts et des objectifs dans votre plan de réadaptation. Elles permettent également de déterminer les obstacles auxquels vous pourriez faire face durant votre réadaptation et votre transition à la vie après le service, et elles décrivent des stratégies pour surmonter ces obstacles.

Une fois que votre SSR aura déterminé les évaluations qui doivent être réalisées par le PSR, votre SSR vous expliquera les évaluations requises et leur lien avec votre plan de réadaptation global.

Le cas échéant, en fonction des résultats des évaluations axées sur la réadaptation, un plan de réadaptation est élaboré en collaboration avec vous, votre gestionnaire de cas d'ACC et votre SSR.

À mesure que vous progressez dans votre plan de réadaptation, des évaluations peuvent être recommandées à différentes étapes de votre parcours de réadaptation afin de favoriser l'amélioration continue.

3. Intervention

Votre SSR coordonnera les services de réadaptation pour répondre à vos besoins en réadaptation. Ces interventions seront spécifiques aux objectifs de réadaptation qui ont été établis pour vous et peuvent inclure des services offerts par des professionnels de la réadaptation médicale, psychosociale ou professionnelle.

- Durant ce volet, votre SSR analysera vos progrès lors de réunions périodiques et de communications avec vous et vos PSR.
- Votre SSR fournira régulièrement des rapports d'évolution à votre gestionnaire de cas d'ACC.
- La communication est la clé du succès. Vous, votre SSR et votre gestionnaire de cas d'ACC travaillez ensemble tout au long de votre parcours de réadaptation et pouvez apporter les révisions nécessaires à votre plan de réadaptation.

4. Clôture du dossier

Lorsque l'on déterminera que les objectifs décrits dans votre plan de réadaptation auront été atteints dans la mesure du possible, ou que vous n'avez plus besoin de réadaptation, votre SSR recommandera la clôture de votre plan de réadaptation. Vous aurez l'occasion de discuter de votre dossier avec votre SSR et votre gestionnaire de cas d'ACC avant la clôture de votre plan.

Une fois votre dossier clos, vous continuerez d'avoir accès à une multitude d'outils et de ressources dans le Portail des participants. Selon votre situation, les services de gestion de cas pourraient continuer avec votre gestionnaire de cas d'ACC.

5. Programmes et services d'ACC

Une fois que vous avez atteint vos objectifs de réadaptation ou qu'il a été déterminé que les services de réadaptation ne sont plus appropriés, comme indiqué par votre PSR dans votre plan de réadaptation, vous pourriez avoir besoin d'un traitement continu pour maintenir votre niveau de fonctionnement actuel.

Si vous avez besoin d'un traitement continu pour un problème de santé chronique, votre gestionnaire de cas d'ACC vous aidera à passer du Programme de réadaptation au Programme d'avantages médicaux d'ACC (couverture de catégorie A ou B). Si vous n'avez pas droit au Programme d'avantages médicaux d'ACC pour un problème de santé, vous pourriez avoir accès à un traitement ou à des services par l'entremise d'une autre source, comme le Régime de soins de santé de la fonction publique.

Un gestionnaire de cas d'ACC ou un agent des services aux vétérans peut continuer à travailler avec vous après la clôture de votre plan de réadaptation. Parlez à votre gestionnaire de cas d'ACC pour discuter des services et avantages supplémentaires offerts par ACC.





Protection de la vie privée et confidentialité

Nous recueillons, utilisons, communiquons et conservons vos renseignements personnels ou renseignements médicaux personnels, et ce, uniquement dans la mesure où ces renseignements sont nécessaires aux services que nous vous offrons. Vos renseignements personnels et renseignements médicaux personnels, tels qu'ils sont définis dans la Loi sur la protection des renseignements personnels et la Loi sur le bien-être des vétérans, sont stockés de façon sécuritaire dans le système électronique de gestion de cas de PSRVC. Nous protégeons ces renseignements contre le vol, la perte et l'accès non autorisé, la copie, la modification, l'utilisation, la divulgation et le retrait.

Dans le cadre des services de PSRVC, vos renseignements personnels et renseignements médicaux personnels sont utilisés pour :

- Créer et mettre en œuvre un plan de réadaptation décrivant les résultats attendus et l'étendue des services;
- Fournir à ACC des mises à jour sur votre plan de réadaptation;
- Permettre à votre SSR et à vos PSR de recueillir, discuter ou examiner les évaluations liées à votre plan de réadaptation, les mises à jour des progrès, les rapports de clôture ou les rapports de suivi, le cas échéant;
- Recueillir, stocker, utiliser ou divulguer vos renseignements personnels ou renseignements médicaux personnels lorsque la loi le permet ou l'exige.

Confidentialité

Pour veiller à ce que les renseignements vous concernant demeurent confidentiels, le personnel de PSRVC communiquera uniquement avec vous en personne, par téléphone, par la poste ou par l'intermédiaire du Portail des participants de PSRVC. Les courriels ordinaires, les messages texte et les réseaux sociaux ne sont pas sécurisés et ne constituent donc pas des formes de communication autorisées aux fins du présent programme.

Consentement

Pour recevoir des services de PSRVC, vous devez signer un formulaire de consentement au moment de l'aiguillage pour la coordination des évaluations afin de permettre aux prestataires de soins de santé de partager des copies des évaluations et d'obtenir ou de fournir le paiement des évaluations et des services de réadaptation. PSRVC vous informera lorsque vos renseignements personnels seront nécessaires et vous expliquera comment ils seront recueillis, utilisés et divulgués. PSRVC vous demandera toujours votre consentement lorsque nécessaire.

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. Ces personnes 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 devez signaler un incident ou une préoccupation en lien avec la protection des renseignements personnels. Ils pourront vous aider à soumettre un rapport d'incident (traité par l'équipe responsable de la protection des renseignements personnels de PSRVC).

Pour toute question générale liée à la protection des renseignements personnels, veuillez communiquer avec l'équipe de la protection des renseignements personnels de PSRVC au 1-877-455-2224. Veuillez ne pas soumettre d'incidents liés à la confidentialité par courriel, car le courriel n'est pas sécuritaire.

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

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.

Sécurité

Il est important d'assurer la sécurité de tous les participants, visiteurs et membres du personnel de PSRVC. Chaque installation de PSRVC doit être un environnement sécuritaire, respectueux et inclusif pour tous.

Charte éthique et politique de tolérance zéro

La Charte éthique de PSRVC décrit les attentes et les lignes directrices concernant le comportement des participants et des visiteurs dans les locaux de PSRVC ou virtuellement (par téléphone ou par des communications électroniques) afin d'assurer une expérience positive pour tous.

Qui sont nos visiteurs?

Les visiteurs sont toute personne autre que le participant qui entre dans une installation de PSRVC. Il peut s'agir de membres de la famille, de tuteurs, de personnes de soutien, d'amis des participants, de participants antérieurs ou potentiels, ou de toute autre personne interagissant avec PSRVC sur place ou virtuellement.

Tous les participants et visiteurs doivent se conduire de manière à promouvoir un environnement sain et sécuritaire. Conformément à ACC, PSRVC a établi une politique de tolérance zéro pour toute forme de violence, d'intimidation ou de harcèlement, y compris le harcèlement sexuel. Toute forme de ce comportement (physique, verbal ou écrit) sur les lieux de PSRVC ou virtuellement ne sera pas tolérée.

Tous les participants, les visiteurs et le personnel de PSRVC doivent se comporter de manière respectueuse. Les comportements qui ne seront pas tolérés sont les suivants :

- actes offensants ou discriminatoires liés à l'origine ethnique, à la religion, à l'âge, au sexe, à l'orientation sexuelle, à un handicap, à l'apparence ou à d'autres caractéristiques personnelles;
- utilisation de mots, de gestes ou d'actions à caractère sexuel, suggestifs, explicites ou vulgaires;
- utilisation d'un langage blasphématoire;
- affichage de mots, d'images ou de symboles irrespectueux ou discriminatoires;
- perturbation de l'expérience de soins de tout participant ou client.

Pour recevoir des services, les participants et les visiteurs ne doivent pas être sous l'influence de drogues ou d'alcool.

La confidentialité est importante. L'enregistrement (audio ou vidéo) ou la prise de photos dans les locaux de PSRVC, ou virtuellement, sans avoir obtenu l'autorisation et le consentement de toutes les personnes qui pourraient être capturées dans l'enregistrement, n'est pas autorisé.



Procédure de remboursement et de paiement

Votre SSR vous indiquera quelles dépenses du plan de réadaptation sont admissibles à un remboursement. Ces dépenses sont décrites dans votre plan de réadaptation. Vous pouvez soumettre une réclamation pour le remboursement des dépenses préautorisées en utilisant l'une des méthodes suivantes :

- Portail des participants : section « Réclamations » ou à l'aide du calendrier des rendez-vous
- Télécopieur : 1-877-947-0182
- Poste :

PSRVC
Centre de traitement des réclamations, 5e étage,
915, rue Fort,
Victoria (Colombie-Britannique) V8V 3K3

Pour obtenir des renseignements détaillés sur la façon de soumettre une réclamation, veuillez consulter le *Guide de réclamation pour le participant* disponible sur le Portail des participants. Le guide décrit les différents types de réclamations, les exigences de soumission, ce que vous devez faire si vous avez perdu un reçu, comment mettre à jour votre adresse, et plus encore.

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 à l'extérieur 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

PSRVC s'engage à vous fournir des services respectueux, courtois et professionnels. Nous vous encourageons à nous faire part de vos commentaires à tout moment et de ne pas hésiter à :

1. Discuter de vos préoccupations avec la ou les personnes impliquées dans votre problème;
2. Communiquer avec votre SSR ou votre gestionnaire de cas d'ACC pour obtenir de l'assistance;
3. Communiquer avec le gestionnaire de l'équipe des SSR, la direction de la clinique sur place ou l'équipe de soutien aux utilisateurs au 1-877-455-2224;
4. Participer aux sondages éclairés sur l'expérience des participants fournis par votre SSR.

Si vous avez toujours des préoccupations, vous pouvez :

- Communiquer par la poste avec PSRVC pour transmettre celles-ci à un palier supérieur, à l'adresse suivante :

PSRVC

Programme de services de réadaptation et d'assistance professionnelle,

5e étage, 915, rue Fort

Victoria (Colombie-Britannique) V8V 3K3

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

Sachez que vos commentaires sont protégés contre la divulgation non autorisée et sont assujettis 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 pour obtenir du soutien technique lié aux questions sur le Portail des participants?

Veillez 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 d'un programme de réadaptation varie selon :

- 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 sont les décideurs du programme et les principaux points de contact à ACC pour les participants au Programme de réadaptation. Ils sont responsables des besoins globaux liés à la gestion des cas au sein d'ACC, y compris pour le Programme de réadaptation. Pour de plus amples renseignements, visitez ce site <https://www.veterans.gc.ca/fr/sante-mentale-et-physique/gestion-de-cas>.

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

5. De quelle façon pourrai-je obtenir des soins si j'habite dans une région éloignée?

Si les services en personne ne sont pas offerts dans votre région, PSRVC fournira des services de 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, votre SSR travaillera avec vous pour déterminer les options.

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

Notre objectif est d'élaborer des programmes et des services inclusifs pour les vétérans canadiens et leurs familles. Pour les membres de PSRVC, cela signifie que du matériel a été élaboré pour des communautés précises, y compris une formation sur les vétérans autochtones, une 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 l'outil *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 considération 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 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™