

Votre guide de présentation des soins



Admissibilité au programme : À compter du 1er juin 2026, les services virtuels de Maple seront inclus dans toutes les nouvelles polices pour les assurés primaires âgés de 18 ans et plus et comprenant un accès par titulaire de police. Les polices existantes avec Maple seront transférées vers la nouvelle offre de Maple.

ivari™ et les logos d'ivari sont des marques de commerce détenues par ivari Holdings Inc.

maple + **ivari**
Une compagnie de Sagor

Tout ce que vous devez savoir pour tirer le maximum de vos avantages Maple.

Voici votre guide de présentation des soins de Maple. Il est conçu pour vous aider à comprendre ce qui est inclus dans votre programme et comment utiliser celui-ci quand vous en avez besoin.

Un aspect de votre santé vous préoccupe? Vous voulez simplement prendre soin de votre bien-être avant qu'un petit problème se transforme en urgence? Suivez le guide pour savoir à quoi vous avez accès et comment commencer à y avoir recours.

Votre programme

Ce qui est inclus dans votre couverture et comment vous en servir

Comment accéder à Maple

Tout ce que vous devez savoir pour vous inscrire, vous connecter et inviter les membres de votre famille

Vos services

Tous les détails sur chaque service auquel vous avez accès

Foires aux questions

Des réponses aux questions fréquentes sur l'utilisation de Maple



Soins primaires + Programme d'assistance aux membres de Maple



Ce à quoi vous avez accès :

Vous avez accès à quatre (4) visites de soins primaires sur Maple en tout temps, qui peuvent être partagées avec vos personnes à charge admissibles, ainsi qu'à un soutien complet pour votre santé mentale et les autres aspects de votre vie grâce au Programme d'assistance Maple. Ce programme vous permet d'obtenir des services de counseling pour surmonter les défis qui comptent le plus pour vous, en plus de vous donner accès à des consultations juridiques, des conseils financiers, des ressources pour vous aider à concilier le travail et la vie personnelle, ainsi que des outils numériques d'autosoins et un soutien d'urgence accessible à toute heure du jour ou de la nuit. Le programme est également offert à vos personnes à charge admissibles.

Voici ce qui est inclus dans votre couverture :

- **Soins primaires** – Quatre (4) visites de consultations, par année, avec des médecins et des infirmiers praticiens en tout temps
- **Programme d'assistance aux membres de Maple** – Trois (3) heures de counseling par problème, par année, ainsi qu'un accès illimité à des ressources juridiques, financiers, ou pour vous aider à concilier le travail et la vie personnelle (garde d'enfants, soins aux personnes âgées, déménagement), des outils numériques d'autosoins (TCC assistée par ordinateur) et d'accompagnement en mieux-être
- **TCC assistée par ordinateur** – Programmes de thérapie numérique en libre-service pour gérer l'anxiété et la dépression (inclus dans le Programme d'assistance Maple)
- **Opinions médicales d'experts** – Examen du dossier par un spécialiste et deuxième opinion pour soutenir des décisions de traitement éclairées pour ceux qui font face à un diagnostic complexe (disponible uniquement pour la personne assurée dans le cadre d'une police maladies graves (MG) — ne s'étend pas aux personnes à charge)

Comment accéder à Maple



Les services virtuels de Maple constituent un avantage non contractuel et sont soumis à la disponibilité du programme. Les produits ou services offerts peuvent être modifiés. Maple Corporation est le fournisseur des services de soins virtuels disponibles avec les polices Ivari. Le Programme d'aide aux membres (PAM) est une offre tierce fournie par ComPsych Corporation (« ComPsych ») par l'intermédiaire de la plateforme Maple. Maple ne possède pas et ne contrôle pas les services PAM de ComPsych, et l'utilisation du PAM est soumise aux conditions générales et à la politique de confidentialité de ComPsych. Les certifications professionnelles et/ou les qualifications peuvent varier. Ivari et ses sociétés affiliées ne sont pas responsables de la qualité ou de la disponibilité des produits ou services offerts par Maple Corporation, ComPsych Corporation, ou l'une de leurs sociétés affiliées respectives. Maple Corporation et ComPsych Corporation ne sont pas des agents ou courtiers d'Ivari.

maple + ivari
Une compagnie de Sagor

Comment accéder à Maple

Commencer à utiliser Maple, c'est simple comme bonjour.

Suivez les instructions ci-dessous pour créer votre compte et obtenir les soins dont vous avez besoin.

Inscription à l'aide de votre lien d'inscription unique

Il vous faudra : Le lien Maple personnalisé d'ivari · Votre numéro de police ivari · Une adresse courriel valide

1

Consultez le lien personnalisé :
getmaple.ca/ivari

2

Saisissez vos renseignements de vérification quand on vous y invitera.

3

Remplissez votre profil.

4

Créez un mot de passe sécurisé. Lisez et acceptez les conditions d'utilisation et la politique de confidentialité.

5

Confirmez votre adresse courriel en cliquant sur le lien qui y a été envoyé.

Aperçu des produits



Les services virtuels de Maple constituent un avantage non contractuel et sont soumis à la disponibilité du programme. Les produits ou services offerts peuvent être modifiés. Maple Corporation est le fournisseur des services de soins virtuels disponibles avec les polices Ivari. Le Programme d'aide aux membres (PAM) est une offre tierce fournie par ComPsych Corporation (« ComPsych ») par l'intermédiaire de la plateforme Maple. Maple ne possède pas et ne contrôle pas les services PAM de ComPsych, et l'utilisation du PAM est soumise aux conditions générales et à la politique de confidentialité de ComPsych. Les certifications professionnelles et/ou les qualifications peuvent varier. Ivari et ses sociétés affiliées ne sont pas responsables de la qualité ou de la disponibilité des produits ou services offerts par Maple Corporation, ComPsych Corporation, ou l'une de leurs sociétés affiliées respectives. Maple Corporation et ComPsych Corporation ne sont pas des agents ou courtiers d'Ivari.

maple + ivari
Une compagnie de Sagor

Soins primaires

Pour vos problèmes de santé courants

Les soins primaires de Maple sont offerts par des infirmiers praticiens et des médecins autorisés à exercer au Canada. Vous avez un vilain rhume? Une ordonnance à faire renouveler? Besoin de conseils médicaux? Vous pouvez consulter un spécialiste en français ou en anglais par appel vocal, visioconférence ou messages textes sécurisés. Les demandes de consultation sont examinées par les fournisseurs de soins primaires au moyen de l'Assistant à l'accueil IA, qui recueille les principaux renseignements en vue d'aider les fournisseurs de soins à cerner vos besoins et déterminer les étapes suivantes.

Vous obtenez des soins complets (ordonnance, demande d'analyse en laboratoire, référence à un spécialiste) et bien plus encore. Vous conservez votre dossier médical numérique pour toutes les consultations. Vous pouvez également le transmettre à votre médecin de famille pour assurer la continuité des soins. Votre partenaire, vos enfants et vos personnes à charge profitent aussi de votre couverture : tous les membres de votre foyer peuvent donc obtenir les soins dont ils ont besoin, quand ils en ont besoin.



Soins de santé primaires

Voici ce qui est inclus

- Accès direct à des fournisseurs de soins autorisés à exercer au Canada : les demandes de consultation sont examinées par des médecins et des infirmiers praticiens qui peuvent poser des diagnostics et proposer des traitements
- Options de consultation flexibles : choisissez la méthode qui vous convient le mieux (appel vocal, visioconférence ou messages textes sécurisés)
- Triage par un médecin : les demandes de consultations sont examinées par un médecin ou un infirmier praticien
- Services médicaux complets : vous pouvez obtenir un diagnostic, une ordonnance, une demande d'analyse en laboratoire, une référence à un spécialiste et des conseils médicaux
- Centralisation des dossiers médicaux numériques : conservez, gérez et transmettez les notes des consultations à votre médecin de famille sur l'appli
- Couverture pour toute la famille : votre partenaire et vos enfants (personnes à charge) y ont tous accès

Aide fournie

Des soins qui visent à compléter (et non à remplacer) ceux de votre médecin de famille

Maple n'a pas été créé pour remplacer votre médecin de famille. Il vous donne des moyens de gérer vos problèmes de santé qui surviennent quand vous ne pouvez pas consulter votre médecin de famille. Comme ce dernier a ensuite accès aux notes de la consultation, la continuité des soins est assurée.

La continuité des soins, consultation après consultation

Votre dossier médical est conservé dans votre compte Maple. Les fournisseurs de soins y ont accès à chaque consultation, ce qui leur permet de connaître vos antécédents sans avoir à vous demander chaque fois de les répéter.

Un point de départ quand vous ne savez pas exactement ce dont vous avez besoin
Si, en cas de problème, vous ne savez pas s'il vous faut une ordonnance, une demande d'analyse en laboratoire ou une référence à un spécialiste, une consultation sur Maple vous permettra de connaître la prochaine étape à suivre sans avoir à chercher la réponse par vous-même dans le système de santé.

Programme d'assistance aux membres de Maple

Du soutien pour les petits et gros problèmes

Le Programme d'assistance aux membres de Maple vous donne accès à du soutien en matière de santé mentale et de mieux-être directement à partir de votre compte Maple. Vous vivez du stress, de l'anxiété ou des soucis financiers, relationnels ou juridiques? Vous avez simplement besoin de parler à quelqu'un de vos problèmes? Consultez des conseillers formés, des coachs en mieux-être, des conseillers juridiques et des experts financiers par téléphone, par visioconférence ou en personne grâce à notre grand réseau national de fournisseurs de soins, qui offrent des services en français et en anglais.


Bienvenue dans votre Programme d'assistance Maple

Votre bien-être compte. Nous sommes là pour vous.

Peu importe ce qui vous tracasse, des outils sont à portée de main.

Voici ce que comprend le Programme d'assistance Maple :

- Counseling
- Accompagnement en mieux-être
- Soutien d'urgence
- Outils numériques de thérapie cognitive-comportementale (TCC)
- Services liés à la vie personnelle et professionnelle (dont des conseils juridiques et financiers)
- Ressources pour faire face aux défis du quotidien

 **Clavardage avec l'équipe de soutien à la clientèle**
Accessible en tout temps par téléphone au 1 877 315-2276, ou par clavardage, tous les jours de 7 h à 22 h (HE).

[Go to your Maple Assistance Program](#)

Voici ce qui est inclus

- Counseling – dans le cadre de séances axées sur les problèmes, les conseillers formés vous aideront à traverser les enjeux les plus importants pour vous
- Consultations juridiques : obtenez des renseignements juridiques par téléphone, ainsi qu'une référence facultative à un avocat près de chez vous (comprend une consultation gratuite de 30 minutes et un rabais de 25 % sur les frais standard, le cas échéant)
- Renseignements financiers : obtenez par téléphone des réponses à vos questions sur vos finances personnelles et la planification budgétaire
- Ressources liées à la conciliation travail-vie personnelle (FamilySource) : accédez à des listes de ressources numériques pour obtenir des services de garde d'enfants, de soins aux personnes âgées, de garde d'animaux, de déménagement, de recherche de logement, et pour répondre à vos besoins quotidiens.
- Outils numériques d'autosoins (TCC assistée par ordinateur) : programmes de thérapie cognitivo-comportementale sur Internet de gestion du stress, de l'anxiété, de la dépression, de la douleur chronique, du sommeil et du bien-être général
- Accompagnement en mieux-être : séances portant sur la nutrition, le sommeil, le soutien en gestion du poids, la gestion du stress, l'épuisement professionnel et la résilience
- Soutien d'urgence : évaluation médicale en cas de crise et triage en tout temps quand vous avez besoin d'aide immédiate

Accès à Maple

1. Connectez-vous à votre compte Maple (sur l'appli ou le site Web), puis sélectionnez la tuile Programme d'assistance Maple dans votre tableau de bord.
2. Configurez votre compte.
3. Dans le programme, parcourez l'appli pour accéder aux services dont vous avez besoin. Tous les services par téléphone sont accessibles en composant le même numéro, que vous trouverez dans votre compte. Composez le 1 877 315-2276; cette ligne peut être jointe en tout temps.

Aide fournie

De l'aide, où que vous soyez

Que vous ayez besoin de soutien d'urgence, que vous souhaitiez parler d'un problème qui prend de plus en plus d'ampleur, ou que vous vouliez simplement obtenir des conseils pratiques sur des questions d'ordre juridique ou financier, vous pouvez consulter des spécialistes en la matière, et ce, de la façon qui vous convient le mieux : par téléphone, par visioconférence ou en personne.

Un soutien complet qui ne se limite pas au counseling

Outre le counseling, vous pouvez consulter des spécialistes juridiques ou financiers, accéder à des ressources sur la conciliation travail-vie personnelle, à des outils numériques de gestion de l'anxiété et du sommeil, et de l'accompagnement en mieux-être qui vous aidera à adopter des habitudes à long terme pour mieux gérer votre stress et accroître votre résilience.

Des soins confidentiels accessibles en tout temps

Grâce au professionnalisme des spécialistes formés que vous consultez et au respect d'une stricte confidentialité, vous avez la certitude que vos renseignements personnels sur votre participation ne seront pas divulgués à ivari sans votre consentement.

Foire aux questions sur les soins primaires

Y a-t-il une limite à ce que les praticiens en soins primaires peuvent faire sur Maple?

Les praticiens en soins primaires sur Maple peuvent traiter à distance une foule de problèmes de santé courants. Cela dit, toutes les demandes ne se prêtent pas aux soins virtuels. Les demandes sur Maple sont examinées par des fournisseurs de soins primaires qui évaluent vos symptômes et vos antécédents médicaux afin de déterminer si votre problème peut être traité en toute sécurité dans le cadre d'une consultation virtuelle.

Les services de Maple ne conviennent pas aux urgences médicales. Si vous croyez être en situation d'urgence médicale, composez le 911 ou présentez-vous aux urgences les plus proches.

Nos praticiens en soins primaires ne sont pas autorisés à prescrire des narcotiques ou des médicaments réglementés.

Qui sont les praticiens en soins primaires de Maple?

Les praticiens en soins primaires de Maple sont des infirmiers praticiens et des médecins autorisés à exercer au Canada qui peuvent diagnostiquer et traiter une foule de problèmes de santé courants.

Puis-je obtenir des ordonnances?

À sa discrétion, votre praticien en soins primaires peut rédiger une ordonnance pour traiter votre problème de santé. Si vous recevez une ordonnance, vous pourrez récupérer vos médicaments à la pharmacie de votre choix ou les faire livrer chez vous.

Puis-je obtenir des demandes d'analyse en laboratoire ou d'imagerie diagnostique?

À sa discrétion, votre praticien en soins primaires peut vous transmettre des demandes d'analyse en laboratoire ou d'imagerie diagnostique afin de poser un diagnostic et de traiter votre problème de santé. Des formulaires électroniques sécurisés seront générés sur Maple et pourront être imprimés et apportés à n'importe quel laboratoire local ou centre d'imagerie non hospitalier pour que les analyses soient effectuées. Les résultats seront téléchargés dans votre dossier médical Maple et vous pourrez obtenir un suivi virtuellement sur Maple ou auprès de votre médecin de famille.

Puis-je obtenir une référence pour consulter un médecin spécialiste?

À sa discrétion, votre praticien de soins primaires peut vous transmettre une demande de consultation en médecine spécialisée afin de trouver pour vous un spécialiste dans votre région. On vous avisera alors du spécialiste choisi. Son cabinet communiquera avec vous pour fixer un rendez-vous. Veuillez noter que le délai d'attente peut varier en fonction des disponibilités dans le système public.

Foire aux questions sur les soins primaires

Maple remplace-t-il mon médecin de famille?

Maple ne vise pas à remplacer les soins d'un médecin de famille. La plateforme peut être utile aux personnes qui n'ont pas de médecin de famille ainsi qu'aux personnes qui en ont un, mais qui n'arrivent pas à le consulter pour un problème de soins primaires.

Puis-je demander un praticien en soins primaires en particulier?

Maple sélectionne pour vous un praticien en soins primaires disponible pour que vous puissiez commencer votre consultation le plus rapidement possible.

Foire aux questions

À propos de Maple

Qu'est-ce que Maple?

Ce qui est né d'un désir de réduire la congestion à l'urgence est maintenant l'une des principales plateformes à mettre en contact des patients à un réseau diversifié de praticiens qui aident des millions de Canadiens à reprendre le contrôle de leur santé.

Comment fonctionne Maple?

Inscrivez-vous, demandez une consultation et discutez avec un infirmier praticien ou un médecin autorisé à exercer au Canada par appel vocal, visioconférence ou messages textes sécurisés, et ce, en tout temps, où que vous soyez. Ensuite, obtenez votre plan de soins ou votre ordonnance selon votre diagnostic, à la discrétion du praticien. Nous serons à vos côtés tout au long du parcours.

Confidentialité et sécurité

Mes renseignements sont-ils confidentiels sur Maple?

Oui. Nos systèmes sont conçus et maintenus conformément aux lois et aux règlements canadiens applicables. Pour lire la version intégrale de notre Politique de confidentialité, consultez getmaple.ca/fr/politique-de-confidentialite/.

Soutien technique et aide relative aux appareils

À partir de quels appareils puis-je accéder à Maple?

Accédez à Maple à partir de votre téléphone intelligent, de votre tablette ou de votre ordinateur. Téléchargez l'application pour iOS et Android, ou connectez-vous à partir de n'importe quel navigateur moderne.

Foire aux questions

Gestion du compte et membres de la famille

Puis-je ajouter des membres de ma famille à mon compte?

Oui, l'accès rapide et pratique aux soins de Maple est aussi offert à vos personnes à charge admissibles. Les personnes à charge admissibles sont toutes les personnes du foyer du titulaire de police pour lesquelles le titulaire de police est légalement autorisé à prendre des décisions en matière de soins de santé (p. ex., un partenaire, un enfant de moins de 18 ans ou une personne à charge âgée). Consultez la politique de confidentialité de Maple pour plus de détails. « Partenaire » désigne une personne avec laquelle l'assuré est (a) légalement marié(e), (b) uni(e) civilement, (c) en union de fait, (d) vivant ensemble en partenariat domestique, ou dans une relation d'interdépendance entre adultes et qui soit ont vécu ensemble pendant au moins un (1) an, soit sont ensemble les parents d'un enfant.

Quand puis-je accéder à Maple?

Maple est accessible en tout temps à partir de n'importe quel téléphone intelligent, tablette ou ordinateur. La disponibilité du service pourrait varier en fonction du programme. Consultez la section « Votre programme » pour savoir ce qui est inclus.

Les programmes de soins primaires comprennent une consultation par jour auprès d'un praticien en soins primaires.

Inscription

J'ai déjà un compte Maple. Comment puis-je ajouter ma nouvelle couverture?

Déconnectez-vous de votre compte actuel en vous rendant à l'adresse app.getmaple.ca/logout. Suivez le processus d'inscription pour ivari, en vous rendant à l'adresse getmaple.ca/ivari. Une fois sur la page d'inscription, sélectionnez « Se connecter » dans le coin supérieur droit. Connectez-vous à l'aide du nom d'utilisateur et du mot de passe associés à votre compte Maple. Votre nouvelle couverture sera automatiquement reliée à votre compte existant.

Mes renseignements de vérification ne fonctionnent pas. Quel est le problème?

Si vous avez de la difficulté à vérifier vos renseignements au moment de votre inscription : Vérifiez que vous avez saisi votre identifiant unique exactement comme il est indiqué sur vos documents (numéro de votre police). Essayez un autre format, par exemple avec ou sans tirets ou espaces, le cas échéant. Ça ne fonctionne toujours pas? Communiquez avec l'Assistance Maple par clavardage dans l'application.

Foire aux questions

Utilisation des services de Maple

Combien de temps dois-je attendre pour obtenir une réponse d'un fournisseur de soins?

Au moment de soumettre une demande, le temps de réponse typique s'affiche à l'écran de la salle d'attente. Il s'agit d'un délai moyen. Votre temps d'attente réel pourrait varier en fonction de votre emplacement, de l'heure de la journée, du volume de demandes et du type de fournisseur de soins que vous souhaitez consulter. Vous recevrez une notification par courriel ou par message texte lorsqu'un fournisseur de soins sera prêt à commencer votre consultation.

Quand ne devrais-je PAS utiliser Maple?

Les services de Maple ne conviennent pas aux urgences médicales. Si vous croyez être en situation d'urgence médicale, composez le 911 ou présentez-vous aux urgences les plus proches. Par exemple, les problèmes comme une douleur à la poitrine, de la difficulté à respirer, une blessure grave ou des symptômes d'accident vasculaire cérébral (AVC) constituent des urgences médicales.

Que se passe-t-il si ma demande ne convient pas à une consultation en soins virtuels?

Si un ou plusieurs fournisseurs de soins déterminent que votre demande ne se prête pas aux soins virtuels, vous recevrez une explication claire ainsi que des recommandations pour vous orienter vers les soins les plus appropriés et sécuritaires selon votre situation. Ces renseignements s'affichent dans votre résumé de consultation.

D'autres questions?
Nous sommes là pour vous.

Visitez helpdesk.getmaple.ca/fr ou utilisez la fonction de clavardage dans l'application Maple ou sur le site Web.