



Foire aux questions – Procédure de prêt de prothèses capillaires

Qui peut avoir accès aux prothèses capillaires du programme de la SCC?

Le programme de prothèses capillaires de la Société canadienne du cancer offre un large éventail de prothèses capillaires usagées et neuves aux personnes atteintes de cancer qui ont subi une opération ou qui ont perdu leurs cheveux à la suite d'un traitement contre le cancer. Ces services sont offerts en anglais et en français et sont accessibles de partout au Canada.

Quelle est la procédure à suivre pour commander une prothèse ou un accessoire capillaire?



Canadian
Cancer
Society

PROCÉDURE DE COMMANDE EN LIGNE DE PROTHÈSES ET D'ACCESSOIRES CAPILLAIRES

ÉTAPE 1

Le client soumet sa demande en remplissant le formulaire en ligne.



ÉTAPE 2

Le formulaire de commande est trié vers l'un des centres par l'entremise d'un courriel/processus centralisé de réception.



ÉTAPE 3

Le formulaire de commande est reçu par l'un des centres de la SCC. Les employés du centre assureront un suivi par courriel avec le client et fourniront des options en fonction de la demande. (Le contact avec le client peut prendre de 5 à 10 jours ouvrables.)



ÉTAPE 4

Le client doit sélectionner l'une des options.



ÉTAPE 5

Le centre confirmera la commande avec le client et préparera le colis, comprenant des informations et des ressources pour l'entretien de la prothèse capillaire.



ÉTAPE 6

Le colis est expédié au client ou le ramassage est organisé en fonction de l'emplacement du client.



Accessible de partout au Canada, en anglais et en français, par téléphone ou par courriel.



Appelez la Ligne d'aide et d'information sur le cancer au 1 888 939-3333.



Commandez en ligne en visitant cancer.ca.

Combien de temps puis-je emprunter une prothèse capillaire?

Vous pouvez emprunter une prothèse capillaire pendant aussi longtemps que vous en avez besoin.



Puis-je emprunter/commander plus d'une prothèse capillaire à la fois?

Nous prêtons une prothèse capillaire à la fois par client.

Faut-il payer pour emprunter une prothèse capillaire?

Non. Ce programme permet d'offrir gratuitement des prothèses capillaires aux Canadiens touchés par le cancer afin qu'ils puissent retrouver un élan de confiance. Des frais d'expédition peuvent s'appliquer lors du retour de votre prothèse capillaire.

Comment puis-je commander une prothèse capillaire?

Les clients peuvent joindre notre service de prothèses capillaires par le biais de notre [formulaire en ligne sur cancer.ca](http://formulaire.en.ligne.sur.cancer.ca) ou en appelant la Ligne d'aide et d'information sur le cancer au **1 888 939-3333**.

Lorsqu'un client communique avec nous, un membre de notre équipe discute de ses besoins et préférences en matière de prothèses ou d'accessoires capillaires. Après avoir recueilli les renseignements pertinents et des photos du client, nous faisons de notre mieux pour trouver un produit correspondant à ses besoins. Les produits choisis sont emballés avec des instructions de retour et de nettoyage et de l'information sur les autres services de soutien offerts par la SCC.

Combien de temps faut-il pour avoir une réponse après avoir envoyé le formulaire de demande?

Il faut compter 5 à 10 jours ouvrables pour que notre centre communique avec vous après l'envoi du formulaire.

Comment recevrai-je ma prothèse capillaire?

Nous nous chargerons de la livraison par la poste ou organiserons un ramassage en bordure de rue, en fonction de votre emplacement. Tous les employés et les bénévoles ont reçu une formation en matière de nettoyage et d'hygiène afin de s'assurer que toutes les prothèses capillaires soient livrées dans des conditions de propreté optimales.

Comment dois-je faire l'entretien de la prothèse capillaire prêtée?

Des instructions sur la façon de prendre soin de la prothèse capillaire seront envoyées avec le colis. Les instructions sont spécifiques au type de prothèse capillaire (cheveux synthétiques ou humains).

Comment puis-je retourner ma prothèse capillaire prêtée?

Vous recevrez des instructions de retour avec votre prothèse capillaire. Veuillez suivre les instructions et, lorsque vous êtes prêt à renvoyer la prothèse capillaire, expédiez-la à l'adresse indiquée dans votre colis. Des frais d'expédition peuvent s'appliquer lors du retour de votre prothèse capillaire.

Quel type de prothèses capillaires offrez-vous?

Nous offrons à la fois des prothèses capillaires en vrais cheveux et des prothèses capillaires en cheveux synthétiques.



Canadian
Cancer
Society

Avez-vous des prothèses capillaires pour hommes?

Malheureusement, nous n'offrons pas de prothèses capillaires pour hommes actuellement.

Puis-je commander d'autres accessoires?

Nous proposons une petite sélection de tuques et d'écharpes tricotées. Si vous demandez l'un de ces articles, veuillez indiquer vos besoins dans le formulaire de demande sous la rubrique « Autre ».

La prothèse capillaire est-elle ajustable ou dois-je fournir les dimensions de ma tête?

La plupart de nos prothèses capillaires sont ajustables et nous n'avons pas besoin des dimensions de votre tête pour vous trouver la bonne taille.

Dons de prothèses capillaires

Puis-je faire don de mes cheveux?

Nous n'acceptons pas les dons de cheveux, mais nous serons heureux de vous recommander des endroits où vous pourrez faire don de vos cheveux.

Acceptez-vous les dons de prothèses capillaires?

Oui, nous acceptons les dons de prothèses capillaires légèrement usagées. Vous pouvez nous appeler au **1 888 939-3333** pour savoir où vous pouvez envoyer ou déposer un don dans votre région.

Existe-t-il d'autres moyens d'appuyer ce programme?

Lorsque vous appuyez la Société canadienne du cancer, vous faites une réelle différence pour les personnes qui ont été touchées par le cancer. Lisez nos témoignages pour voir comment votre soutien peut aider les Canadiens touchés par le cancer. Visitez cancer.ca pour découvrir comment vous pouvez faire une différence.