



Foire aux questions

Solutions d'assurance Dynacare – Outil de prise de rendez-vous

Pourquoi avons-nous développé l'outil de prise de rendez-vous pour Solutions d'assurance Dynacare?

Cet outil a été développé comme option libre-service pour les requérant(e)s, les conseiller(ère)s et les MGAs afin de prendre et gérer les rendez-vous d'entrevue téléphoniques des requérant(e)s.

Les requérant(e)s ont-ils/elles besoin d'avoir un compte utilisateur sur iCare pour prendre leur rendez-vous?

Non – les requérant(e)s recevront un courriel et/ou un message texte avec un lien à usage unique leur permettant d'accéder à l'outil de prise de rendez-vous. Les requérant(e)s devront entrer leur date de naissance et nom de famille afin de confirmer leur identité avant de pouvoir prendre rendez-vous.

De quelles informations avez-vous besoin pour contacter les requérant(e)s?

Veuillez nous fournir un numéro de cellulaire valide et une adresse courriel.

Que se passe-t-il si le/la requérant(e) n'a pas de numéro de cellulaire ni d'adresse courriel?

Nous ferons des appels aux 48 heures pour une période de 10 jours. Nous suggérons fortement au/à la conseiller(ère) de s'impliquer et prendre rendez-vous pour leur requérant(e).

Si aucune action n'est prise pas le/la requérant(e) ou conseiller(ère), dans combien de temps la commande sera-t-elle fermée?

La commande sera mise en attente après 10 jours. Si nous communiquons par messages texte et courriels, le/la requérant(e) recevra 5 messages supplémentaires. Le processus de mise en attente et de facturation reste le même.

Que se passe-t-il si le/la requérant(e) ne prend pas rendez-vous et n'a pas de conseiller(ère) pour intervenir?

Tant que Dynacare reçoit un numéro de cellulaire valide et/ou une adresse courriel, un courriel et un message texte seront envoyés au/à la requérant(e) pour qu'il ou elle prenne son propre rendez-vous.

Appellerez-vous les requérant(e)s qui ne prennent pas leur rendez-vous via l'outil de prise de rendez-vous?

Oui – Dynacare fera un appel après 48 heures afin de tenter la prise de rendez-vous par téléphone.

Que se passe-t-il si le/la requérant(e) ne prend pas action suite aux messages texte et/ou courriels reçus?

Nous suggérons fortement au/à la conseiller(ère) de s'impliquer et prendre rendez-vous pour leur requérant(e).

Combien de fois contacterez-vous les requérant(e)s par courriel et/ou message texte?

Nous enverrons 1 message à chaque jour pendant 15 jours ou jusqu'à ce que le rendez-vous ait été pris. Si le/la requérant(e) n'a pas pris rendez-vous dans les 48 heures suivant la réception de la commande, nous ferons 1 appel de courtoisie afin de tenter la prise de rendez-vous par téléphone.

Quand aviserez-vous qu'un rendez-vous n'a pas été pris?

Nous aviserons le demandeur si un rendez-vous n'a pas été pris 10 jours après réception de la commande. La commande sera mise en attente et nous enverrons 5 messages supplémentaires au/à la requérant(e), un à chaque jour. Après le 15^e message, nous suivons le processus habituel de mise en attente et facturation.

Quel est le processus si une commande en mise en attente à cause d'un rendez-vous non pris ou d'un mauvais numéro de téléphone?

Le processus de mise en attente n'a pas changé. Si Dynacare doit mettre une commande en attente, le processus restera le même et Dynacare contactera le demandeur.

Quelle adresse courriel et numéro de téléphone le système utilisera-t-il pour envoyer la notification, et quel sera l'objet du courriel?

Courriel : no-reply-scheduler@dynacare.ca

Objet : Vous avez récemment fait une demande d'assurance

Numéro de téléphone : 1.289.401.8311

Quel est le site Web pour accéder à l'outil de prise de rendez-vous Solutions d'assurance Dynacare?

[Accueil – Système de gestion des commandes Dynacare](#)

Comment puis-je m'enregistrer sur iCare pour prendre rendez-vous pour mon/ma requérant(e)?

Si vous n'avez pas déjà un compte, veuillez créer un compte à l'adresse suivante :

[Enregistrement – Système de gestion des commandes Dynacare](#)

Un message d'erreur indique que je ne peux pas accéder à cette page.

Veuillez utiliser un navigateur Web différent, par exemple Chrome, Firefox, etc.

J'ai oublié mon nom d'utilisateur et mot de passe. Comment les modifier?

[Récupérer votre mot de passe – Système de gestion des commandes Dynacare](#)

Si vous ne recevez pas le lien pour mettre à jour votre mot de passe, veuillez vérifier vos courriels indésirables.

J'ai tenté de remettre à jour mon mot de passe iCare et je n'arrive toujours pas à me connecter ou je n'ai jamais reçu le lien par courriel. Qui puis-je contacter?

Veuillez contacter notre équipe de support à icare_support@dynacare.ca.

