



## Il n'a jamais été aussi facile de prendre rendez-vous pour votre entrevue téléphonique!

- Dynacare a créé un système simple de gestion et de prise de rendez-vous permettant aux conseillers et aux requérants de planifier leurs propres entrevues téléphoniques au moyen d'un portail sécurisé en ligne.
- Après avoir reçu l'adresse de courriel du requérant, il sera possible pour le conseiller ou le requérant de planifier, modifier ou annuler leur rendez-vous, à leur convenance!
- Pour favoriser une expérience globalement positive pour le requérant, nous vous invitons à nous fournir le courriel et le numéro de téléphone cellulaire du requérant lorsque vous commandez la télé-entrevue.

## Les avantages du planificateur de Solutions d'assurance Dynacare

### Avantages pour les conseillers

- Notifications envoyées automatiquement par courriel lors de la prise ou de la modification du rendez-vous du requérant
- Rapidité d'accès aux rendez-vous – les conseillers peuvent prendre rendez-vous pour le requérant
- Accès par authentification unique (SSO) au moyen du système de commande iCARE – tous les conseillers peuvent avoir un profil iCARE

### Avantages pour les requérants

- Les requérants peuvent planifier et gérer eux-mêmes leurs rendez-vous
- Aucun chassé-croisé téléphonique
- Liste de vérification des documents requis fournie avant l'appel
- Rappels par courriel ou par texto 24 heures et 1 heure avant chaque rendez-vous

## Q&R

- **Pourquoi avoir mis au point le planificateur de Solutions d'assurance Dynacare?**

Nous voulons être en mesure de contrôler notre propre vie en planifiant nous-mêmes nos rendez-vous, à notre convenance. Plusieurs compagnies offrent déjà des outils de planification en ligne – c.-à-d. rendez-vous de massothérapie, pour soins dentaires et réservations dans les restaurants. Nous voulons éliminer les déplacements et les chassés-croisés téléphoniques, améliorer les délais d'exécution et éviter les rendez-vous manqués.

- **Quand le planificateur sera-t-il lancé?**

Le planificateur a été lancé le 9 janvier 2023.

- **Who can schedule the telephone interview?**

Les conseillers et les requérants au moyen de l'outil de prise de rendez-vous.

- **Le processus de commande sera-t-il modifié?**

Non, le processus de commande de sera aucunement modifié.

- **La livraison à l'assureur des transcriptions d'entrevues et des enregistrements interrogatoires sera-t-elle affectée?**

Non, le processus de livraison ne sera aucunement modifié.

- **Qu'arrivera-t-il si un conseiller n'a pas un profil dans iCARE pour accéder au planificateur?**

Tous les conseillers peuvent créer leur propre profil sur <https://orders.dynacare.ca/customer>.

- **Comment le conseiller prendra-t-il rendez-vous au nom de son requérant?**

Le conseiller se connectera au portail et fournira certains identifiants (numéro iCARE, numéro de police/demande, DDN, nom). Si tous les identifiants correspondent à la commande reçue dans iCARE, le conseiller pourra prendre rendez-vous au nom de son requérant.

- **Comment le requérant sera-t-il avisé du rendez-pris en son nom par le conseiller?**

Le requérant recevra un courriel contenant un lien sur lequel cliquer pour confirmer son rendez-vous.

- **Qu'arrivera-t-il si le requérant ne confirme pas son rendez-vous?**

Notre intervieweur contactera quand même le client au cours de la période prévue pour procéder à l'entrevue.

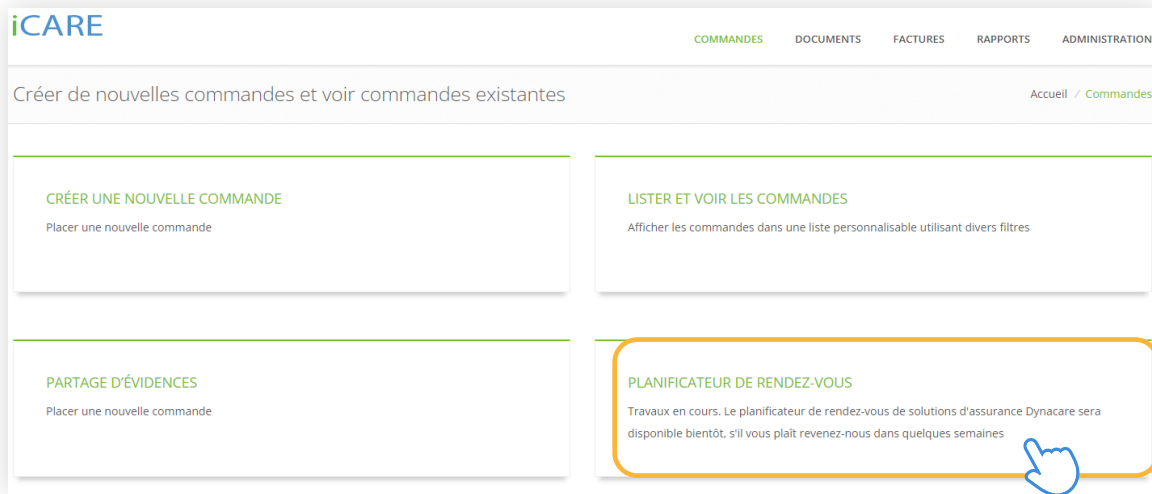
- **Qu'arrivera-t-il si le requérant manque son rendez-vous?**

Notre équipe suivra la procédure standard visant les dossiers à problèmes et contactera le requérant pour reporter le rendez-vous ou l'assureur pour l'aviser du délai.

- **Qu'arrivera-t-il si nous n'avons pas l'adresse de courriel du requérant?**

Un numéro de cellulaire pourrait aussi bien faire l'affaire, car nous enverrons au requérant un texto contenant un lien vers l'outil de prise de rendez-vous.

Les conseillers peuvent accéder au planificateur de Solutions d'assurance Dynacare tout simplement en cliquant dans iCARE



Les requérants peuvent accéder au planificateur de Solutions d'assurance Dynacare tout simplement en cliquant sur le lien dans le courriel



## Une fois connecté dans iCARE, le conseiller peut rechercher la commande de télé-entrevue dans le système iCARE

Recherche de commande iCARE

N° de commande iCARE

- or -

N° de police

- and -

Date de naissance du requérant  

- and -

Nom de famille du requérant

**Recherche de commande iCARE**

- Les conseillers pourront rechercher une commande de télé-entrevue en fournissant les renseignements suivants :
  - N° de commande # **ou** n° de police
  - DDN du requérant **et** son nom de famille

## Prise du rendez-vous

Rendez-vous

Prise de rendez-vous

Adresse de courriel du requérant :

Adresse de courriel du conseiller :

Confirmez l'adresse de courriel :

N° de cellulaire secondaire :

Ajouter des notifications SMS

N° de cellulaire du requérant :

Fuseau horaire du requérant :

Langue du requérant :

Avez-vous besoin d'un interprète (pour une langue autre que le français ou l'anglais)?

**Recherche de commande iCARE**

**Chercher des rendez-vous**

Le conseiller ou le requérant pourra sélectionner la date et l'heure du rendez-vous en cliquant sur le calendrier

Commande iCARE : 10313589      Type de rendez-vous : CID - Additional Free F...  
Police : 60649492-0      CID - First Free Form Q...  
Durée du rendez-vous : 25 min      Langue : Anglais  
Fuseau horaire : Canada/Eastern

Heure préférée :

Jour préféré :

Veillez noter que s'il faut mettre à jour des renseignements ayant trait à ce rendez-vous, vous devrez recommencer le processus de prise de rendez-vous.

[Préciser la recherche](#)

	dim. 10/23	lun. 10/24	mar. 10/25	mer. 10/26	jeu. 10/27	ven. 10/28	sam. 10/29
08:00			Sélectio	Sélectio	Sélectio	Sélectio	
08:30		Sélectio	Sélectio	Sélectio	Sélectio	Sélectio	
09:00		Sélectio	Sélectio	Sélectio	Sélectio	Sélectio	

Une fois le rendez-vous pris, une page de confirmation contenant les détails du rendez-vous apparaîtra à l'écran

**Rendez-vous prévu!**

Les notifications seront transmises selon la préférence choisie et commenceront dans les 20 prochaines minutes.

Commande iCARE : 10307809  
Police : 12345  
Type de rendez-vous : CID - Alcohol Use and Abuse  
Langue : Anglais  
Fuseau horaire : Canada/Eastern  
Date : 21-octobre-2022  
Heure : 8:15

[Fermer](#)



# Le conseiller et le requérant peuvent tous deux recevoir des notifications par courriel

## Les requérants recevront des notifications par courriel :

- Lorsque Dynacare aura reçu la commande
- Lorsque le rendez-vous aura été confirmé
- Lorsque le rendez-vous aura été modifié ou annulé
- Un rappel 24 heures avant le rendez-vous prévu
- Un rappel 1 heure avant le rendez-vous prévu

## Les conseillers recevront des notifications par courriel :

- Lorsque Dynacare aura reçu la commande
- Lorsque le rendez-vous aura été confirmé
- Lorsque le rendez-vous aura été modifié ou annulé

Les requérants pourront reporter leur rendez-vous, au besoin, et visionner le clip vidéo de préparation en vue d'une expérience positive

### Directives spéciales

Nous demandons que tout changement de rendez-vous se fasse au moins 24 heures à l'avance.

[Reporter le rendez-vous](#)

[Annuler le rendez-vous](#)

### À quoi vous attendre

- Votre entrevue durera environ **25 minutes**, sa durée pouvant varier selon les antécédents familiaux qui seront couverts
- On vous posera des questions au sujet de  **votre santé, votre mode de vie et les antécédents médicaux de votre famille**
- Vos renseignements resteront **protégés et confidentiels**
- Un **professionnel de la santé de Dynacare pourra vous contacter** relativement à d'autres services requis par la compagnie d'assurance

### Préparez-vous

Nous pourrions avoir besoin des renseignements suivants de votre part lors de votre entrevue :

- ✓ Le nom, l'adresse et le n° de téléphone de  **votre médecin de famille** (si vous en avez un)
- ✓ Une **liste des médicaments que vous prenez actuellement** (y compris la dose et la fréquence)
- ✓ Une **pièce d'identité émise par un gouvernement** pour vérifier qui vous êtes
- ✓ **Votre taille et votre poids** et ceux de toute autre personne assurée



Cliquez ici pour visionner le clip vidéo

### Tirez pleinement parti de votre temps avec l'intervieweur!

Visionnez ce clip vidéo d'une minute portant sur la façon de se préparer à l'entrevue téléphonique afin de vivre une expérience positive.  
[dynacare.ca/applicantvideos](https://dynacare.ca/applicantvideos)

Il s'agit d'un message automatisé. Veuillez ne pas y répondre directement. Si vous souhaitez reporter le rendez-vous d'entrevue téléphonique avec Dynacare par téléphone ou ne pas recevoir de courriels concernant ce rendez-vous, veuillez nous contacter au 1-888-475-3943.

Vous recevez cette communication en anglais parce que cette langue était celle indiquée comme votre préférence pour votre télé-entrevue et les notifications. Si ce n'est pas le cas, veuillez reprendre rendez-vous en utilisant le lien *reporter le rendez-vous* ci-dessus pour mettre à jour votre rendez-vous en fonction de la langue que vous préférez ou appelez-nous au 1-888-475-3943.

You are receiving this communication in French because it was the language preference indicated for your Tele-Interview and notifications. If this is incorrect, please reschedule your appointment using the "reschedule appointment" link above to update your appointment to your preferred language or call us at 1-888-475-3943.

[dynacare.ca](https://dynacare.ca)  
115 Midair Court, Brampton (ON) L6T 5M3



## Comment pouvez-vous optimiser les chances de succès?

- Incluez l'adresse de courriel et le numéro de téléphone cellulaire du requérant dans les champs appropriés lorsque vous passez une commande de télé-entrevue
- Lorsque Dynacare aura reçu la commande de télé-entrevue, le conseiller pourra se connecter pour prendre le rendez-vous au nom de son client et ainsi prévenir les délais et assurer un service rapid