



## Comment utiliser le système de téléphonie de PPL :

### Consommateurs

Les consommateurs peuvent facilement approuver l'heure à laquelle leurs assistants personnels entrent dans le système de téléphonie de PPL en suivant quelques étapes simples.

**1. Composez le 1-833-278-3959.**

**2. Sélectionnez votre langue.**

1. Appuyez sur 1 pour l'anglais.
2. Appuyez sur 2 pour l'espagnol.
3. Appuyez sur 3 pour le mandarin.

**3. Sélectionnez votre rôle.** Vous entendrez le message suivant : « Merci d'avoir appelé le service IVR EVV de PPL. Veuillez écouter attentivement :

1. Appuyez sur 1 si vous êtes la personne qui dispense les soins et que vous devez soumettre votre temps de travail.
2. Appuyez sur 2 si vous êtes la personne recevant les soins et que vous devez vérifier le temps de travail soumis.
3. Appuyez sur 3 si vous êtes le représentant de confiance d'une personne recevant des soins et que vous devez vérifier le temps de travail soumis. »

*Note : La sélection de l'une des options valides ci-dessus vous amènera à la série d'invites suivante. Après trois tentatives infructueuses, l'appel prendra fin et vous devrez rappeler pour réessayer.*

**4. Saisissez les huit chiffres correspondant à votre date de naissance.** Vous entendrez le message suivant : « À l'aide de votre clavier, veuillez saisir les huit chiffres correspondant à votre date de naissance. Par exemple, si vous êtes né le 1<sup>er</sup> juillet 1998, vous devrez appuyer sur 0,7,0,1,1,9,9,8. »



*Note : La saisie d'une date de naissance valide ci-dessus vous amènera à la prochaine série d'invites. Après trois tentatives infructueuses, l'appel prendra fin et vous devrez rappeler pour réessayer.*

- 5. Saisissez les chiffres de votre identifiant PPL.** Vous entendrez le message suivant : « Veuillez saisir uniquement les chiffres de votre identifiant PPL (sans les lettres). »

*Note : La saisie d'un identifiant PPL valide ci-dessus vous amènera à la prochaine série d'invites. Après trois tentatives infructueuses, l'appel prendra fin et vous devrez rappeler pour réessayer.*

- 6. Sélectionnez votre assistant personnel dans la liste.**

- 1. Si aucun assistant personnel n'est trouvé,** vous entendrez le message suivant : « Nous ne sommes pas en mesure de traiter votre transaction. Veuillez vérifier vos informations et rappeler plus tard. Merci. Au revoir. »
- 2. Si des assistants personnels sont trouvés,** vous serez invité à sélectionner celui pour lequel vous souhaitez approuver des horaires. Vous entendrez le message suivant : « Appuyez sur 1 pour {nom de l'assistant personnel 1}. Appuyez sur 2 pour {nom de l'assistant personnel 2}. »
- 3. S'il n'y a aucun temps de travail à approuver,** vous entendrez le message suivant : « Il n'y a actuellement aucun temps de travail soumis nécessitant votre examen. Merci. Au revoir. »
- 4. S'il y a des temps de travail à approuver,** vous entendrez le message suivant : « Vous avez {nombre} saisies de temps de travail à approuver. »  
  
Écoutez les détails des horaires de travail. Le message indiquera : « Le temps de travail suivant a été soumis à votre examen. {Nom du service} fourni le {date} de {heure de début} à {heure de fin}. Appuyez sur 1 pour l'approuver. Appuyez sur 2 pour le rejeter. Appuyez sur 3 pour le répéter. »



- i. **Si vous appuyez sur 1 pour approuver le temps de travail**, vous entendrez le message suivant : « Le temps de travail a été approuvé. »
- ii. **Si la tentative d'approbation échoue**, vous entendrez le message suivant : « Nous ne sommes pas en mesure de traiter votre transaction. Veuillez vérifier vos informations et rappeler plus tard. Merci. Au revoir. »
- iii. **S'il y a d'autres saisies à examiner**, vous entendrez le message suivant : « Voulez-vous examiner des saisies de temps supplémentaires pour cette personne ? Appuyez sur 1 si Oui. Appuyez sur 2 si Non. » Si vous sélectionnez Oui, vous devrez à nouveau suivre le processus d'approbation.
- iv. **Si vous appuyez sur 2 pour rejeter le temps de travail**, vous devrez sélectionner une raison pour ce rejet. Vous entendrez le message suivant : « Veuillez sélectionner une raison pour le rejet de cette saisie : Appuyez sur 1 pour {raison 1}. Appuyez sur 2 pour {raison 2}. »
  1. **Une fois que vous aurez sélectionné une raison**, vous entendrez le message suivant : « Vous avez sélectionné {nom de la raison}. Appuyez sur 1 si cela est correct. Appuyez sur 2 pour choisir à nouveau la raison. »
    - a. **Si le rejet est réussi**, vous entendrez le message suivant : « Merci. Le temps de travail saisi a été rejeté. »
    - b. **Si le rejet échoue**, vous entendrez le message suivant : « Nous ne sommes pas en mesure de traiter votre transaction. Veuillez vérifier vos informations et rappeler plus tard. Merci. Au revoir. »
5. **S'il y a d'autres saisies à approuver**, vous entendrez le message suivant : « Voulez-vous examiner des saisies supplémentaires de temps



YOUR LIFE  
YOUR CARE  
YOUR PEOPLE

de travail pour cette personne ? Appuyez sur 1 si Oui. Appuyez sur 2 si Non. »

6. **Une fois terminé**, vous entendrez « Au revoir ».