



Comment utiliser le système de téléphonie de PPL : Assistants personnels

Avant que les assistants personnels puissent utiliser le système de réponse vocale interactive de vérification électronique des visites de PPL pour pointer à leur arrivée ou à leur départ, un numéro de téléphone fixe ou mobile doit être saisi dans le profil PPL@Home de leur client. Les assistants personnels doivent utiliser cette ligne téléphonique pour accéder au système de téléphonie.

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 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^{er} 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 quatre derniers chiffres de votre numéro de sécurité sociale.

Vous entendrez le message suivant : « Veuillez saisir les quatre derniers chiffres de votre numéro de sécurité sociale. »

Note : La saisie d'un numéro de sécurité sociale 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 client dans la liste.

1. Si aucun client 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. » Puis l'appel prendra fin.
2. Si des clients sont trouvés, vous serez invité à sélectionner celui auquel vous prodiguez des soins. Vous entendrez le message suivant : « Veuillez sélectionner la personne à laquelle vous prodiguez des soins. Appuyez sur 1 pour {nom du client 1}. Appuyez sur 2 pour {nom du client 2}. »
3. **Si le numéro de téléphone à partir duquel vous appelez ne correspond pas au numéro de téléphone du client que vous avez sélectionné**, vous entendrez le message suivant : « Désolé, le numéro de téléphone à partir duquel vous appelez ne correspond pas au numéro enregistré pour cette personne. Veuillez rappeler à partir du bon numéro de téléphone. Merci. Au revoir. » Puis l'appel prendra fin.
4. **Si vous êtes actuellement sur votre temps de travail**, appuyez sur 1 pour terminer vos heures de travail actuelles. Si vous appuyez sur 1, vous entendrez le message suivant : « Votre heure de fin est {heure de fin}. Appuyez sur 1 si cela est correct. Appuyez sur 2 si cela n'est pas correct. »
 - i. **Si l'heure de fin est correcte et que le temps de travail a duré plus de 24 heures**, vous entendrez le message suivant : « La durée de travail soumise dépasse la limite autorisée de 24 heures.



Veillez vérifier et mettre à jour manuellement les heures de travail pour vous assurer qu'elles ne dépassent pas 24 heures. »

- ii. **Si l'heure de fin est antérieure à l'heure de début**, vous entendrez le message suivant : « L'heure de fin de travail soumise est antérieure à l'heure de début. Veuillez vérifier et mettre à jour manuellement les heures de travail pour vous assurer que l'heure de fin est postérieure à l'heure de début.
- iii. **S'il n'y a pas de problème**, vous entendrez le message suivant :
« La durée totale de votre temps de travail est de {nombre} heures et {nombre} minutes. Appuyez sur 1 si cela est correct. Appuyez sur 2 si cela n'est pas correct. »
 1. **Si les heures de travail sont correctes**, vous entendrez le message suivant : « Pour cette période de travail, votre heure de début est {heure de début}. Votre heure de fin est {heure de fin}. Vous avez fourni {nom du service}. Appuyez sur 1 si cela est correct. Appuyez sur 2 si cela est incorrect. »
 - a. **Si l'heure de fin est correcte et que le pointage de fin de travail est réussi**, vous entendrez le message suivant : « Merci. Votre heure de fin a été soumise. »
 - b. **Si le pointage de fin de travail 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. »
 2. **Si les heures de travail sont incorrectes**, vous devrez saisir manuellement la date et l'heure à laquelle vous avez terminé votre travail. Vous entendrez les messages suivants :
 - a. « Veuillez saisir les huit chiffres correspondant à la date à laquelle vous avez terminé votre travail. Par exemple, le 1^{er} juillet 2019 serait le 07 01 2019. »



- b. « Veuillez saisir les quatre chiffres correspondant à l'heure à laquelle vous avez terminé votre travail. Pour 7 h 30 du matin (AM) ou du soir (PM), saisissez 0 7 3 0. »
 - c. « Est-ce {heure saisie} du matin (AM) ou du soir (PM) ? Appuyez sur 1 pour le matin (AM). Appuyez sur 2 pour le soir (PM). »
 - d. « Votre heure de fin est {heure de fin}. Appuyez sur 1 si cela est correct. Appuyez sur 2 si cela n'est pas correct. »
- 3. **Si le temps de travail a duré plus de 24 heures**, vous entendrez le message suivant : « La durée de travail soumise dépasse la limite autorisée de 24 heures. Veuillez vérifier et mettre à jour manuellement les heures de travail pour vous assurer qu'elles ne dépassent pas 24 heures. » Vous suivrez ensuite les étapes du point 2 ci-dessus pour saisir manuellement votre temps de travail.
- 4. **Si l'heure de fin est antérieure à l'heure de début**, vous entendrez le message suivant : « L'heure de fin de travail soumise est antérieure à l'heure de début. Veuillez vérifier et mettre à jour manuellement les heures de travail pour vous assurer que l'heure de fin est postérieure à l'heure de début. » Vous suivrez ensuite les étapes du point 2 ci-dessus pour saisir manuellement votre temps de travail.
- 5. **Si le temps de travail est valide**, vous entendrez le message suivant : « La durée totale de votre temps de travail est de {nombre} heures et {nombre} minutes. Appuyez sur 1 si cela est correct. Appuyez sur 2 si cela n'est pas correct. » Si vous sélectionnez que cela n'est pas correct, vous devrez alors suivre les étapes décrites au point 2 ci-dessus pour saisir manuellement votre temps de travail.



- a. **Si les heures de travail sont correctes**, vous entendrez le message suivant : « Pour cette période de travail, votre heure de début est {heure de début}. Votre heure de fin est {heure de fin}. Vous avez fourni {nom du service}. Appuyez sur 1 si cela est correct. Appuyez sur 2 si cela est incorrect. » Si vous sélectionnez que cela n'est pas correct, vous devrez alors suivre les étapes décrites au point 2 ci-dessus pour saisir manuellement votre temps de travail.
 - b. Vous devrez sélectionner une raison pour la saisie manuelle. Vous entendrez le message suivant : « Veuillez sélectionner la raison de cette saisie manuelle. Appuyez sur 1 pour {raison 1}. Appuyez sur 2 pour {raison 2}. »
 - iv. **Si le pointage de fin de travail a réussi**, vous entendrez le message suivant : « Merci. Votre heure de fin a été soumise. »
 - v. **Si le pointage de fin de travail 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. »
- 7. Si vous n'êtes pas actuellement sur votre temps de travail et que vous appelez pour pointer :**
1. **S'il n'y a aucun service disponible**, vous entendrez le message suivant : « Vous ne pouvez pas pointer tant que votre client n'a pas une autorisation de service valide. Merci. »
 2. **Si des services sont disponibles**, vous entendrez le message suivant : « Veuillez sélectionner le service que vous allez fournir. Appuyez sur 1 pour {nom du service 1}. Appuyez sur 2 pour {nom du service 2}. » Ensuite, « Vous avez sélectionné {nom du service}. Appuyez sur 1 si cela est correct. Appuyez sur 2 pour choisir à nouveau le service. »



Une fois le service sélectionné, il vous sera demandé de confirmer l'heure de début. Vous entendrez un message indiquant : « Votre heure de début est {heure de début}. Appuyez sur 1 si cela est correct. Appuyez sur 2 pour saisir manuellement votre heure de début. » Appuyez sur 1 pour accéder à l'étape 5 ci-dessous. Appuyez sur 2 pour accéder à l'étape 7 ci-dessous.

3. **Si l'heure de début est correcte et que la demande de pointage est réussie**, vous entendrez le message suivant : « Merci. Votre heure de début a été soumise. »
4. **Si la demande de pointage a échoué**, 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. **Si l'heure de début est incorrecte**, vous devrez saisir manuellement la date et l'heure auxquelles vous avez commencé à travailler. Vous entendrez un message indiquant : « Veuillez saisir les huit chiffres correspondant à la date à laquelle vous avez commencé à travailler. Par exemple, le 1^{er} juillet 2019 serait le 07 01 2019. »

Note : *Si la date que vous avez saisie est antérieure au 1^{er} mars 2025, vous entendrez le message suivant : « La date que vous avez saisie est antérieure à la date de début de l'EVV. » Vous suivrez ensuite les étapes pour saisir manuellement la date et l'heure de début de votre travail.*

- i. **Pour continuer à pointer**, saisissez l'heure à laquelle vous avez commencé à travailler. Vous entendrez le message suivant : « Veuillez saisir les quatre chiffres correspondant à l'heure à laquelle vous avez commencé à travailler. Pour 7 h 30 du matin (AM) ou du soir (PM), saisissez 0 7 3 0. »
 1. Il vous sera demandé de confirmer : « Est-ce {heure saisie} du matin (AM) ou du soir (PM) ? Appuyez sur 1 pour le matin (AM). Appuyez sur 2 pour le soir (PM). »
 2. Le système vous demandera ensuite de confirmer : « Votre heure de début est {heure de début} Appuyez sur 1 si cela



est correct. Appuyez sur 2 pour saisir manuellement votre heure de début. »

- a. **Pour continuer à pointer**, vous devrez sélectionner le service que vous fournirez. Vous entendrez le message suivant : « Veuillez sélectionner le service que vous allez fournir. Appuyez sur 1 pour {nom du service 1}. Appuyez sur 2 pour {nom du service 2}. »

Lorsque vous aurez fait votre sélection, vous entendrez le message suivant : « Vous avez sélectionné {nom du service}. Appuyez sur 1 si cela est correct. Appuyez sur 2 pour choisir à nouveau le service. »

8. **Pour pointer à la fin de votre temps de travail**, vous devrez saisir la date et l'heure à laquelle vous avez terminé de travailler. Vous entendrez les messages suivants :

1. « Veuillez saisir les 8 chiffres correspondant à la date à laquelle vous avez terminé votre travail. Par exemple, le 1^{er} juillet 2019 serait le 07 01 2019. »

Note : Si la date que vous avez saisie est antérieure au 1^{er} mars 2025, vous entendrez le message suivant : « La date que vous avez saisie est antérieure à la date de début de l'EVV. » Vous suivrez ensuite les étapes de pointage de fin de travail.

2. « Veuillez saisir les quatre chiffres correspondant à l'heure à laquelle vous avez terminé votre travail. Pour 7 h 30 du matin (AM) ou du soir (PM), saisissez 0 7 3 0. » Il vous sera demandé de confirmer :
 - i. « Est-ce {heure saisie} du matin (AM) ou du soir (PM) ? Appuyez sur 1 pour le matin (AM). Appuyez sur 2 pour le soir (PM). »
 - ii. « Votre heure de fin est {heure de fin}. Appuyez sur 1 si cela est correct. Appuyez sur 2 si cela n'est pas correct. »
 - a. **Si l'heure est correcte et que le temps de travail a duré plus de 24 heures**, vous entendrez le message suivant : « La



durée de travail soumise dépasse la limite autorisée de 24 heures. Veuillez vérifier et mettre à jour manuellement les heures de travail pour vous assurer qu'elles ne dépassent pas 24 heures. »

- b. **Si l'heure de fin est antérieure à l'heure de début**, vous entendrez le message suivant : « L'heure de fin de travail soumise est antérieure à l'heure de début. Veuillez vérifier et mettre à jour manuellement les heures de travail pour vous assurer que l'heure de fin est postérieure à l'heure de début. »
- c. **Si le temps de travail est valide**, vous entendrez le message suivant : « La durée totale de votre temps de travail est de {nombre} heures et {nombre} minutes. Appuyez sur 1 si cela est correct. Appuyez sur 2 si cela n'est pas correct. » Si vous sélectionnez 2 car cela n'est pas correct, vous serez redirigé vers le point 8 ci-dessus, pour suivre les instructions de pointage de fin de travail.
 - i. **Si la durée totale du temps de travail est correcte**, vous entendrez le message suivant : « Pour cette période de travail, votre heure de début est {heure de début}. Votre heure de fin est {heure de fin}. Vous avez fourni {nom du service}. Appuyez sur 1 si cela est correct. Appuyez sur 2 si cela est incorrect. » Si vous sélectionnez 2 car cela n'est pas correct, vous serez redirigé vers le point 8 ci-dessus, pour suivre les instructions de pointage de fin de travail.
 - 1. **Si l'heure de début, l'heure de fin et le nom du service sont corrects**, vous entendrez le message suivant : « Merci. Votre heure de début et votre heure de fin ont été soumises. »