

**Centre intégré
universitaire de santé
et de services sociaux
de l'Estrie – Centre
hospitalier universitaire
de Sherbrooke**

Québec 

TÉLÉSANTÉ



Télésanté COVID-19 | Volet rencontre virtuelle

Boîte à outils de l'utilisateur

Version 16 mars 2020

AIDE-MÉMOIRE USAGER

Télésanté COVID-19 | Volet rencontre virtuelle

Objectif

Dans le contexte du Covid-19, substituer les rencontres d'évaluation, de suivi, d'enseignement par des rencontres virtuelles afin de réduire les déplacements et les risques de contamination, particulièrement pour les usagers les plus vulnérables.

Prérequis

Pour participer à une rencontre virtuelle à l'aide de Zoom, vous avez besoin :

- a. d'un ordinateur, tablette électronique ou téléphone intelligent;
- b. d'une caméra, d'un micro et de haut-parleurs (intégrés à votre équipement);
- c. d'un accès Internet vous permettant de voir des vidéos en continu (« en streaming », ex. : vidéo sur YouTube).

Marche à suivre

ÉTAPE 1- Au moins 24h avant la première rencontre virtuelle prévue avec votre professionnel de la santé:

- Téléchargez l'application Zoom et inscrivez-vous gratuitement (voir le document «Procédure pour participer à une réunion à distance», à la page 2).
- Réalisez une réunion de test afin de vous assurer que tout fonctionne bien (voir le document «Procédure pour participer à une réunion à distance», page 3 et 4, en fonction de l'appareil que vous utilisez).

ÉTAPE 2- À chaque rencontre virtuelle :

- Pour chaque rencontre virtuelle, vous recevrez un courriel d'invitation comportant un lien pour vous permettre de participer à la réunion. En cliquant sur ce lien, ou en le copiant-collant dans votre navigateur web, vous serez automatiquement dirigé vers la réunion Zoom.
- Participez à la rencontre virtuelle planifiée par votre professionnel (voir le document «Procédure pour participer à une réunion à distance», à page 5 ou 6, en fonction de l'appareil que vous utilisez).
- En cas de problème technique, votre professionnel communiquera avec vous, par téléphone, pour vous informer de la démarche à suivre (Plan B).

ÉTAPE 3- Immédiatement après chaque rencontre virtuelle :

- Complétez le questionnaire en ligne, intitulé **Expérience de l'utilisateur**, dont le lien se trouve dans le courriel d'invitation. Faites-nous le parvenir en cliquant sur le bouton *Envoyer* à la fin du questionnaire.

Merci pour votre participation!

AIDE-MÉMOIRE RENCONTRE VIRTUELLE USAGER

FAQ

1. Comment dois-je procéder pour joindre une réunion sur Zoom?

Veillez vous référer à la procédure pour participer à une réunion à distance avec Zoom aux pages 5 et 6, ou consultez le tutoriel suivant: https://www.youtube.com/watch?v=lyTKqJfgQqE&list=PL2PG-AM1Dn_jsstmOUJQDjxkBAhbjHNoZ&index=2&t=0s

2. J'aimerais en savoir plus sur les fonctionnalités de l'application Zoom sur un ordinateur, où puis-je obtenir de l'information générale?

Le tutoriel suivant permet de parcourir l'interface Zoom: https://www.youtube.com/watch?v=lkFiOVGiwFM&list=PL2PG-AM1Dn_jsstmOUJQDjxkBAhbjHNoZ&index=3

À noter : des fonctionnalités présentées dans le tutoriel peuvent ne pas être disponibles.

3. Puis-je avoir de l'aide si j'éprouve des difficultés techniques ?

Si vous éprouvez des difficultés concernant le téléchargement de Zoom, de son installation ou d'une réunion de test, veuillez communiquer avec votre professionnel de la santé pour déterminer la suite des événements.

En cas de difficulté technique durant une rencontre virtuelle avec votre professionnel, celui-ci vous joindra par téléphone (Plan B).

4. Que dois-je faire si j'ai des questions ou si je ne veux plus participer à ce projet pilote?

Posez vos questions à votre professionnel. Vous pouvez vous retirer en tout temps de ce projet pilote et revenir au mode de suivi traditionnel en informant votre professionnel de votre décision.

5. Est-ce que mes réponses au questionnaire «Expérience de l'utilisateur» sont confidentielles?

Oui. Votre professionnel n'a pas accès à vos réponses. Celles-ci sont acheminées de façon anonyme dans une base de données gérée par le Centre de coordination de la télésanté.

6. Comment puis-je faire parvenir des commentaires face à ce projet pilote?

Veillez utiliser la case «Commentaires» du questionnaire d'évaluation de l'expérience usager afin de faire parvenir tout commentaire à l'équipe du Centre de coordination de la télésanté.

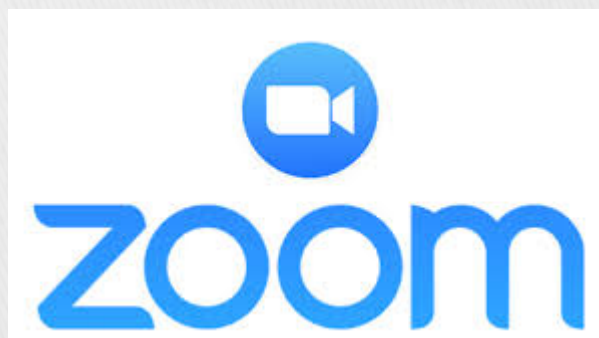
Procédure pour participer à une réunion à distance avec un professionnel de la santé

TÉLÉSANTÉ

Réseau Québécois de
la télésanté

Santé
et Services sociaux
Québec

via la plateforme



LE CONTEXTE

La modalité de télésanté a l'avantage de vous donner accès, du confort de votre domicile, à de la formation, des consultations et des suivis cliniques. La plateforme sécurisée Zoom est une application qui vous permet d'accéder à ce type de rencontres en temps réel.

À l'aide de votre appareil électronique (ordinateur, tablette, téléphone intelligent), vous pourrez vous connecter à distance et participer au rendez-vous prévu avec votre professionnel de la santé.

Ce guide a comme objectif de faciliter votre expérience de télésanté en assurant que l'installation de Zoom soit fait de la bonne façon.

AVANT D'UTILISER LA PLATEFORME ZOOM : Télécharger et s'inscrire

Pour avoir une meilleure connexion et diminuer les risques de mauvaises réceptions lors de vos rencontres à distance avec Zoom, voici les étapes à suivre.

1. Pour les appareils cellulaire ou les tablettes Apple et Android :

Allez dans l'APP Store , Google Play ou Play Store de votre appareil pour télécharger

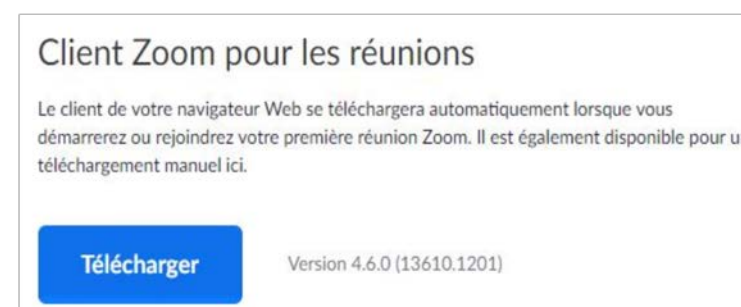
ZOOM Cloud Meetings



2. Pour les ordinateurs portables ou de bureau (PC)

- Copier le lien web suivant dans votre navigateur internet: <https://zoom.us/download>

Une fois sur la page web, cliquez sur Télécharger de la section « Client Zoom pour les réunion »



Le téléchargement débutera automatiquement et la fenêtre de Zoom s'ouvrira à ce moment.

1. Cliquez sur Connexion.
 2. Cliquez sur l'icône « Inscrivez-vous gratuitement » et suivez les indications d'inscription.
 3. Une confirmation d'inscription vous sera transmise via courriel.
 4. Cliquez sur le lien web du courriel et créez votre mot de passe selon les étapes demandées.
- *Il est fortement conseillé de s'inscrire gratuitement à Zoom afin de pouvoir tester votre audio (le son) et votre caméra avant le rendez-vous à distance. Ceci vous assurera une meilleure expérience.*

Pour les appareils mobiles et tablettes – Procédure pour tester votre connexion à Zoom au moins 24h avant l'heure programmée de votre rencontre.

1

Ouvrez l'application Zoom

1. Cliquez sur l'icône nouvelle réunion.
2. Cliquez sur tester le haut-parleur et le microphone.



2

Une fenêtre test du haut-parleur s'ouvre afin de vous assurer que vous pouvez entendre les autres.

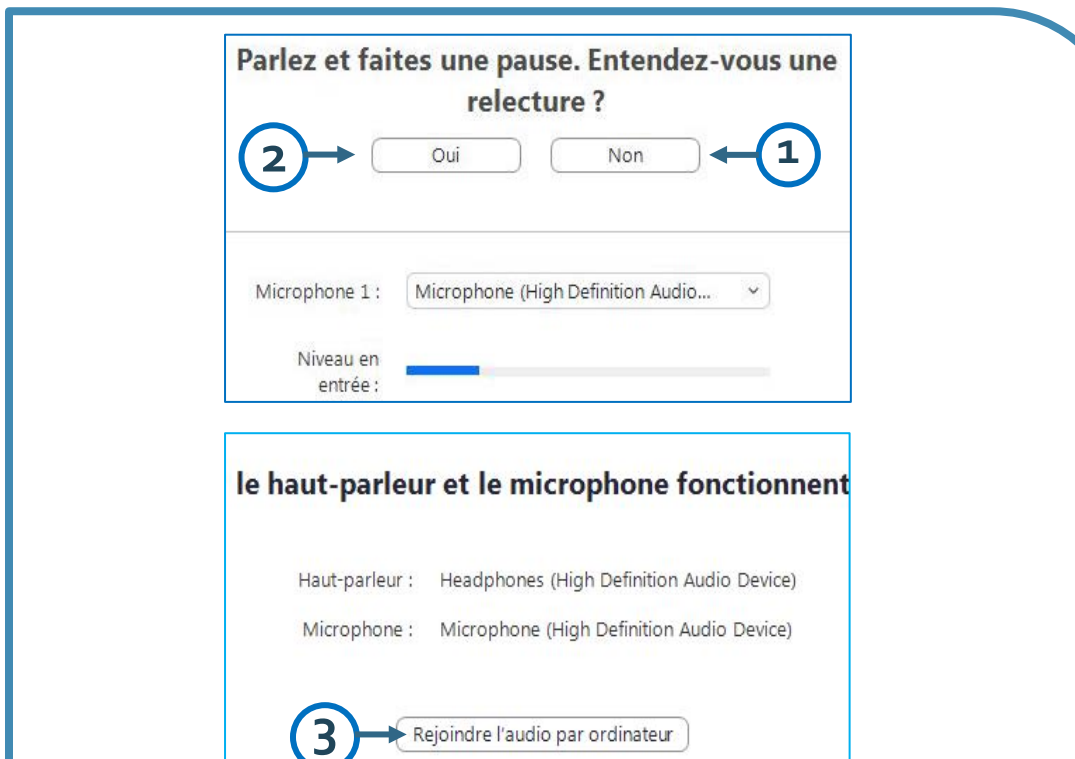
1. Si vous ne pouvez pas entendre le son du test, cliquez sur NON, un test se fera avec vos autres haut-parleurs.
2. Cliquez sur OUI lorsque vous entendez le son.



3

Une fenêtre test du microphone s'ouvre afin de vous assurer que les autres peuvent entendre.

1. Parlez et faites une pause. Si vous ne pouvez pas entendre la relecture, cliquez sur NON. Vos autres microphones seront sélectionnés.
2. Cliquez sur OUI lorsque vous entendez la relecture de votre voix.
3. Une fois les tests complétés, cliquez sur « Rejoindre l'audio par ordinateur ».



4

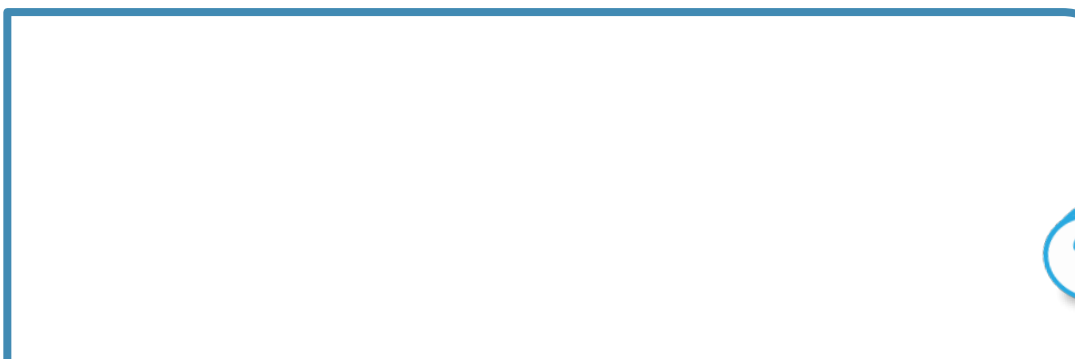
Une fenêtre s'ouvre:

1. Cliquez sur « Rejoindre l'audio par ordinateur ».
2. Vous serez dirigé vers la salle de réunion. Si vous êtes en mesure de vous voir via la caméra, cliquez sur « Finir une réunion ».



5

Vous êtes prêts à rejoindre la réunion avec votre professionnel de la santé à la date et heure prévue.



Pour les ordinateurs (PC) et portables – Procédure pour tester votre connexion à Zoom au moins 24h avant l'heure programmée de votre rencontre.

1

Rendez-vous sur le site <http://zoom.us/test>

1. Une fois sur la page de test de Zoom, cliquez sur le bouton Rejoindre.

Rejoindre la réunion de test

Testez votre connexion Internet en vous joignant à une réunion de test.



2

Une fenêtre de réunion s'ouvre:

1. Cliquez sur « Tester l'audio de l'ordinateur ».

L'hôte a une autre réunion en cours.

Début : 4:03 PM

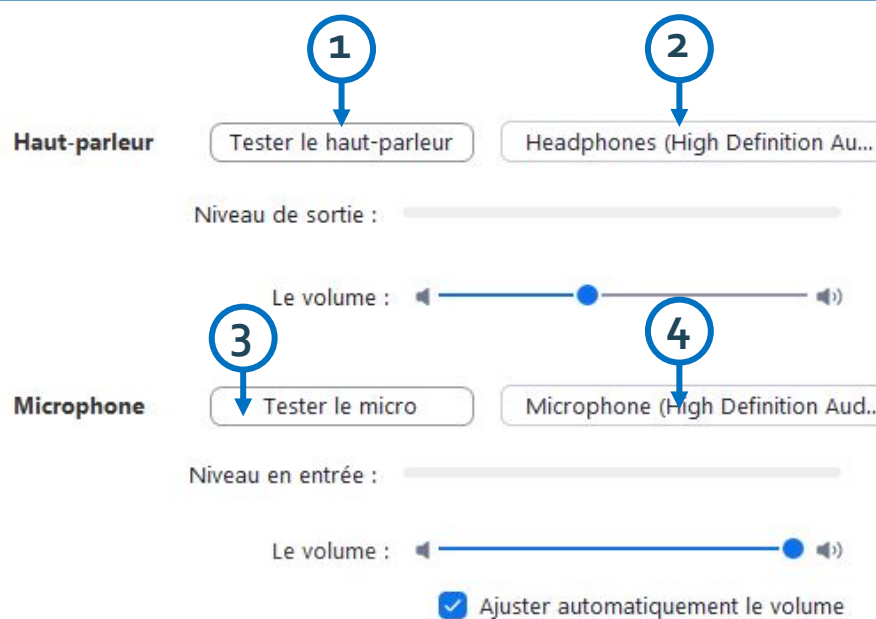
us04 test – réunion Zoom



3

Une fenêtre de paramètres audio s'ouvre:

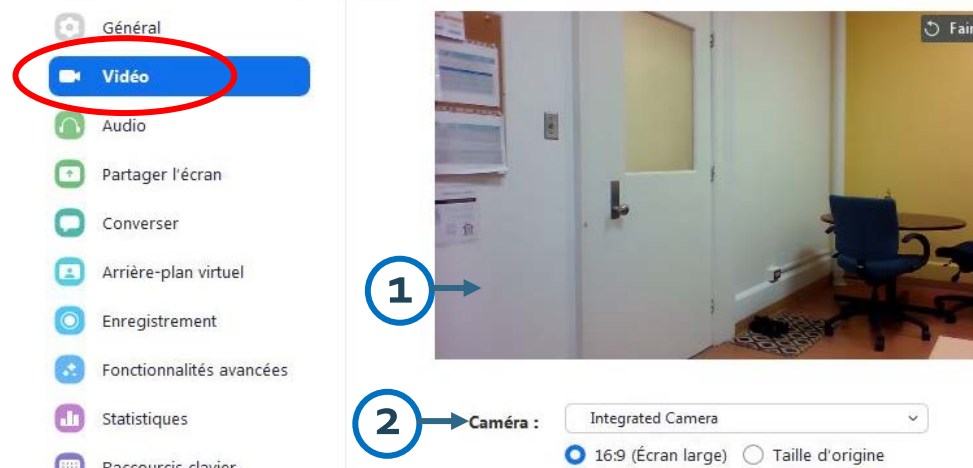
1. Cliquez sur « Tester le haut-parleur » afin de vous assurer que vous pouvez entendre les autres.
2. Si vous ne pouvez pas entendre le son du test, sélectionnez un haut-parleur différent.
3. Cliquez sur « Tester le micro » afin de vous assurer que les autres peuvent entendre.
4. Si vous ne pouvez entendre votre voix, sélectionnez un autre micro.



4

Cliquez sur l'onglet Vidéo :

1. Assurez vous que vous pouvez vous voir sur la vidéo.
2. Sinon, assurez-vous que la caméra de votre ordinateur ne soit pas couverte ou désactivée.
3. Si vous ne pouvez toujours pas vous voir, sélectionnez une caméra différente.



5

Vous êtes prêts à rejoindre la réunion avec votre professionnel de la santé à la date et heure prévue.



Pour les appareils mobiles et les tablettes – Procédure pour vos connecter à distance via Zoom au moment de votre rencontre avec le professionnel de la santé.

1

Si vous vous êtes inscrits gratuitement à l'application zoom:

1. Ouvrez le courriel d'invitation transmis par votre intervenante.
2. Cliquez sur le lien web inclus dans le courriel.
3. Vous serez dirigé directement à la réunion.

Sujet : Ma réunion_Test pour marché à suivre Zoom
Heure : 15 janv. 2020 01:00 PM Heure normale de l'Est (États-Unis et Canada)

Participer à la réunion Zoom

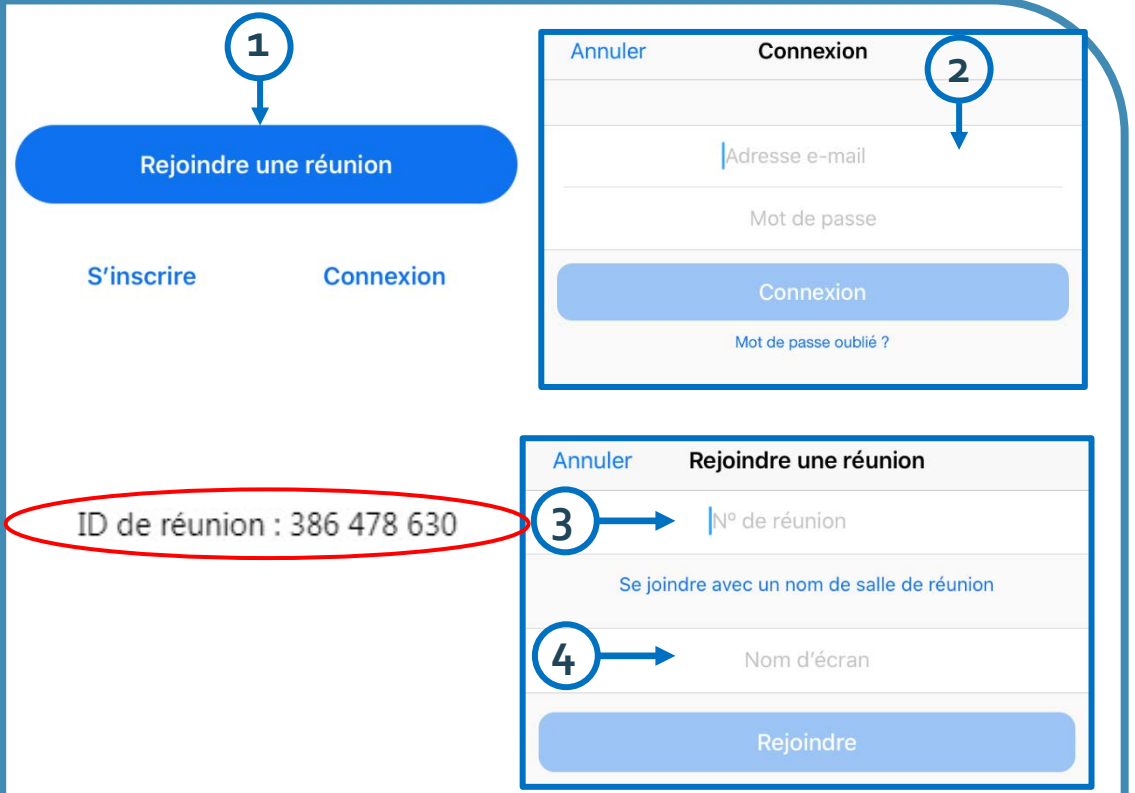
<https://us04web.zoom.us/j/386478630>

ID de réunion : 386 478 630

2

Si vous n'êtes pas inscrits à l'application Zoom: Veuillez suivre les étapes mentionnées sur votre appareil mobile ou tablette.

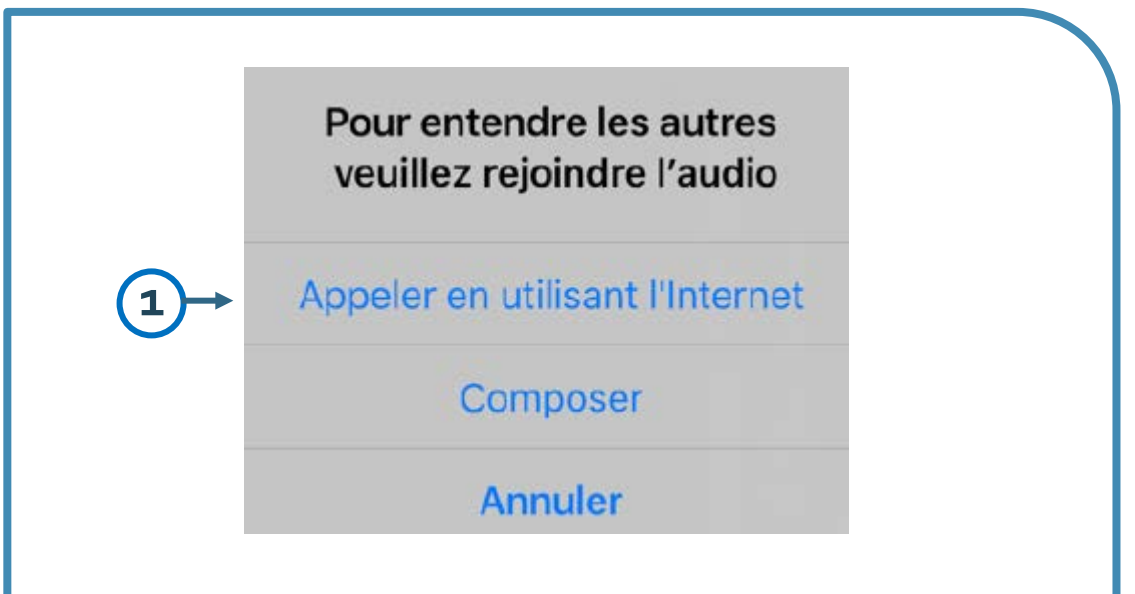
1. Cliquez sur rejoindre une réunion
2. Entrez votre adresse courriel et cliquez sur connexion (vous ne devriez pas avoir besoin d'un mot de passe).
3. Entrez le numéro de la rencontre
 - ID de réunion
4. Inscrire le nom qui apparaîtra à l'écran.
5. Cliquez sur « Rejoindre ».



3

Une fenêtre s'ouvrira:

1. Cliquez sur « Appeler en utilisant l'Internet ».
2. Vous serez automatiquement joint à la réunion.



4

Vous êtes prêts à rejoindre la réunion avec votre professionnel de la santé à la date et heure prévue.



Pour les ordinateurs (PC) et portables - Procédure pour vos connecter à distance via Zoom au moment de votre rencontre avec le professionnel de la santé.

1

Si vous vous êtes inscrits gratuitement à l'application zoom:

1. Ouvrez le courriel d'invitation transmis par votre intervenante.
2. Cliquez sur le lien web inclus dans le courriel (ou copié-collé dans votre moteur de recherche)
3. Vous serez dirigés directement à la réunion.

Sujet : Ma réunion_Test pour marché à suivre Zoom
Heure : 15 janv. 2020 01:00 PM Heure normale de l'Est (États-Unis et Canada)

Participer à la réunion Zoom
<https://us04web.zoom.us/j/386478630>

ID de réunion : 386 478 630

2

Si vous n'êtes pas inscrits à l'application Zoom: Veuillez suivre les étapes mentionnées sur votre appareil mobile ou tablette.

1. Cliquez sur rejoindre une réunion
2. Une fenêtre s'ouvre. Entrez l'ID de la réunion tel que fourni dans le courriel.
3. Inscrire le nom qui apparaîtra à l'écran.
4. Cliquez sur « Rejoindre ».

1 → Rejoindre l'audio par ordinateur
Tester le haut-parleur et le microphone

Rejoindre une réunion

2 → 151-529-648

3 → Votre Nom
XXXXXX

- Se rappeler mon nom pour les prochaines réunions
 Ne pas se connecter à l'audio
 Arrêter ma vidéo

4 → Rejoindre Annuler

3

Une fenêtre s'ouvrira:

1. Cliquez sur « Rejoindre une réunion ».
2. Cliquez sur « Rejoindre avec une vidéo ».
3. Vous serez dirigés à la réunion.

1 → Rejoindre une réunion

Connexion

2 → Rejoindre avec une vidéo

4

Vous êtes prêts à rejoindre la réunion avec votre professionnel de la santé à la date et heure prévue.

