

Guide d'utilisateurs Zoom pour la télésanté

Version : 2.1

6 mai, 2020

CONTENTS

1.	Glossaire des termes	3
2.	Qu'est-ce que zoom pour la télésanté	4
3.	Comment accéder et se connecter à Zoom pour la télésanté.....	5
3.1	Comment se connecter à Zoom pour la télésanté à partir de votre bureau	5
4.	Comment planifier des réunions virtuelles à l'aide de l'Application de bureau Zoom	9
4.1	Comment planifier des réunions virtuelles en utilisant l'application de bureau Zoom (Accède Outlook en dehors de Citrix)	9
4.2	Comment planifier des réunions virtuelles en utilisant l'application de bureau Zoom (Accède Outlook dans Citrix)	11
4.3	Autres caractéristiques de la réunion Zoom pour la télésanté.....	14
4.4.	Comment les coordonnateurs planifient des réunions virtuelles Zoom pour les cliniciens	14
5.	Comment Modifier ou annuler les réunions	18
5.1	Comment modifier ou annuler les réunions virtuelles Zoom pour la télésanté (Accède Outlook en dehors de Citrix)	18
5.2	Comment modifier ou annuler les réunions virtuelles Zoom pour la télésanté (Accède Outlook dans Citrix) 20	
5.3	Comment récupérer les réunions virtuelles Zoom pour la télésanté supprimées.....	21
6.	Comment afficher les réunions virtuelles zoom pour la télésanté	23
7.	Comment joindre / mener des réunions virtuelles Zoom pour la télésanté	25
7.1	Comment quitter ou mettre fin à une réunion virtuelle Zoom pour la télésanté.....	29
8.	Comment planifier la réunion virtuelle Zoom pour la télésanté en utilisant Outlook	30
8.1	Comment transformer une réunion Outlook existante en réunion virtuelle Zoom pour la télésanté	37
9.	Support et documentation.....	38
9.1	Support pour Zoom pour la télésanté	38
9.2	Support supplémentaire	38
10.	Vie privé et sécurité.....	39
11.	Annexe	41
11.1	Guide de référence rapide pour rendez-vous virtuel	41
11.2	Modèle d'invitation par courriel aux clients	42
11.3	Directives relatives au consentement verbal : Client	43

1. GLOSSAIRE DES TERMES

Aux fins du présent document, les termes ci-dessous peuvent être référencés.

Clinicien – Le fournisseur de soins de santé qui dirige les réunions virtuelles avec le client.

Coordinateur – Le soutien administratif de l'équipe ou un coordonnateur clinique de l'équipe qui ajoutera des profils de clients au portail et organisera des réunions virtuelles au nom du clinicien avec les clients.

Client – Le client que le clinicien rencontrera pour ses réunions virtuelles.

Zoom pour la télésanté (Zoom) – Zoom pour la télésanté est une plateforme de soins virtuelle sécurisée, basée sur le web, pour la vidéoconférence et l'audioconférence et la collaboration entre les appareils mobiles, les ordinateurs de bureau et les téléphones. **Dans ce document, « Zoom » doit être interprété comme « Zoom pour la télésanté ».**

Application de bureau Zoom – La technologie qui permet de réaliser des réunions virtuelles à partir de l'application de bureau Zoom.

Complément Zoom pour Outlook – La technologie qui permet de planifier des réunions virtuelles par le biais de Microsoft Outlook et de les diriger à travers Zoom.

Outlook – La technologie/application installée directement sur l'appareil pour accéder et gérer les courriels.

Outlook Online (365) – La technologie/application est ouverte via le navigateur Internet pour accéder et gérer les courriels.

2. QU'EST-CE QUE ZOOM POUR LA TÉLÉSANTÉ

Zoom pour la télésanté est une plateforme de soins virtuelle sécurisée, basée sur le web, pour la vidéoconférence et l'audioconférence et la collaboration entre les appareils mobiles, les ordinateurs de bureau et les téléphones.

Pour aider à soutenir les soins aux clients et les fournisseurs de soins de santé dans le cadre de l'actuelle pandémie COVID-19, le ministère de la Santé a approuvé et financera l'utilisation de la solution Zoom pour la télésanté pour les soins de la santé comme plateforme de soins virtuelle à utiliser à titre provisoire. Zoom pour la télésanté permet aux cliniciens de fournir des services de santé, de l'expertise et de l'information, dans les deux langues officielles, en temps réel et à distance, améliorant ainsi l'accès et éliminant les obstacles aux soins des patients/clients dans tout le Nouveau-Brunswick.

Zoom pour la télésanté comprend des mesures de sécurité supplémentaires pour protéger la confidentialité des informations personnelles sur la santé qui sont partagées sur les canaux Internet. Le Conseil du Trésor a fourni un avis de sécurité et le responsable de la protection de la vie privée au ministère de la Santé a aussi complété une évaluation des incidences sur la vie privée.

Ce guide d'utilisation se concentre sur l'aide à la mise en place et à la conduite d'une consultation virtuelle pour les clients, y compris la planification, la notification et le suivi des clients à l'aide de Zoom pour la télésanté.

3. COMMENT ACCÉDER ET SE CONNECTER À ZOOM POUR LA TÉLÉSANTÉ

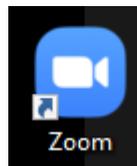
Zoom pour la télésanté est accessible directement de votre bureau, votre application mobile ou Outlook. Ce guide présente en premier les instructions pour l'application de bureau Zoom.

Références supplémentaires :

Section 8 : Instructions sur Zoom via Outlook

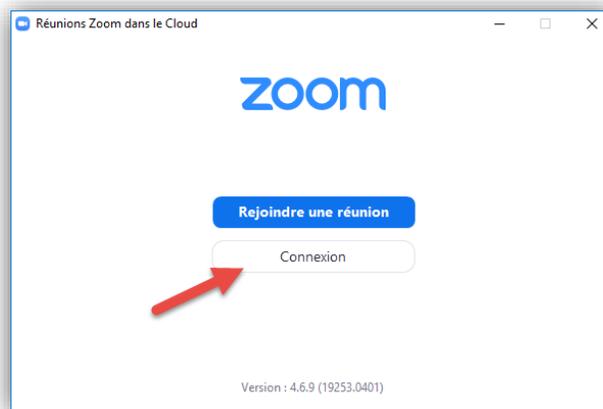
3.1 Comment se connecter à Zoom pour la télésanté à partir de votre bureau

Sélectionnez l'icône Zoom sur votre bureau pour accéder l'application de bureau Zoom.

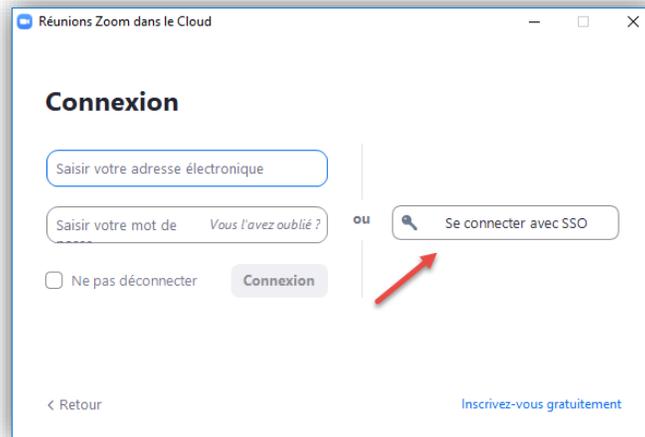


Cliquez sur « **Connexion** » et utilisez les informations d'identification de votre compte Active Directory (AD) (c'est-à-dire votre adresse courriel et mot de passe). L'adresse courriel connectée à votre compte AD se terminera par l'une des mentions suivantes : @gnb.ca, @horizonnb.ca ou @vitalitenb.ca.

*Remarque : En tant qu'utilisateur, vos identifiants de connexion seront **TOUJOURS** vos identifiants Active Directory (AD) pour planifier des réunions. Vous ne vous connectez **JAMAIS** en utilisant un compte personnel pour vous connecter au site.*



Cliquez sur « **Se connecter avec SSO** ».

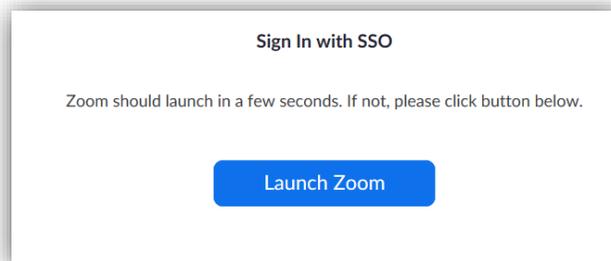


Entrez « **gnb** » dans le champ *Saisir le domaine de votre société* et cliquez sur « **Continuer** ».

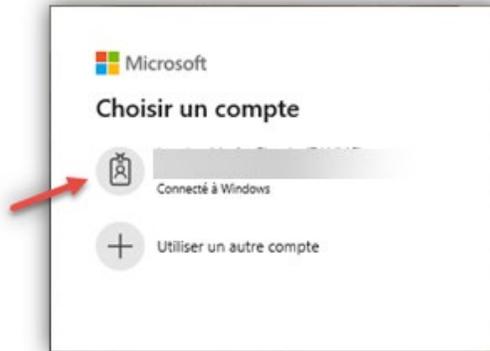
Remarque : Le domaine de votre société sera toujours « gnb », quel que soit le suffixe de votre courriel.



L'écran ci-dessous apparaîtra et votre page d'accueil Zoom sera également lancée.



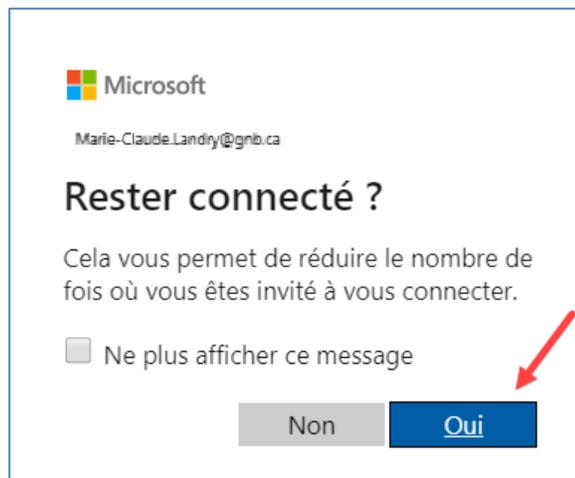
Choisissez votre compte de répertoire actif dans la fenêtre Microsoft qui s'affiche.



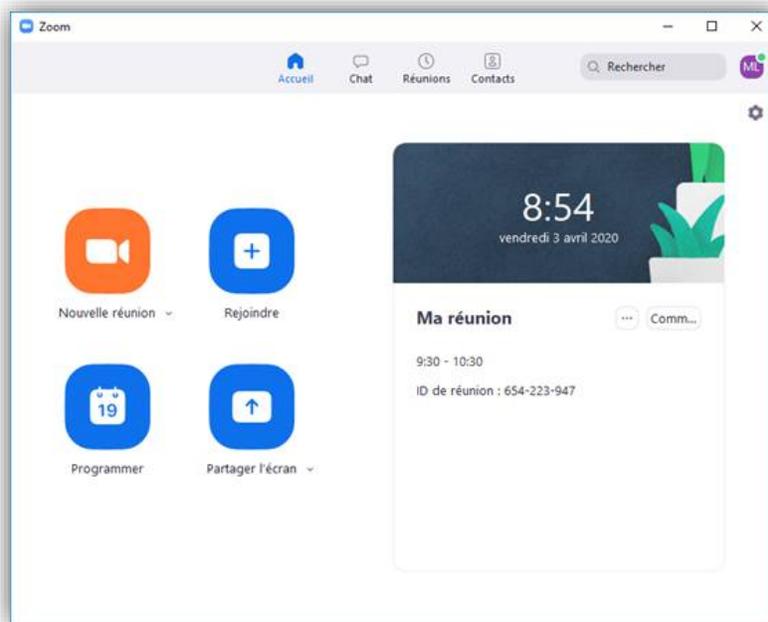
Il peut vous être demandé d'entrer votre mot de passe de répertoire actif. Entrez votre mot de passe et cliquez sur « **Connexion** ».



Cliquez sur « **Oui** » pour continuer.



Vous êtes maintenant connecté à Zoom et la page d'accueil de Zoom apparaît.

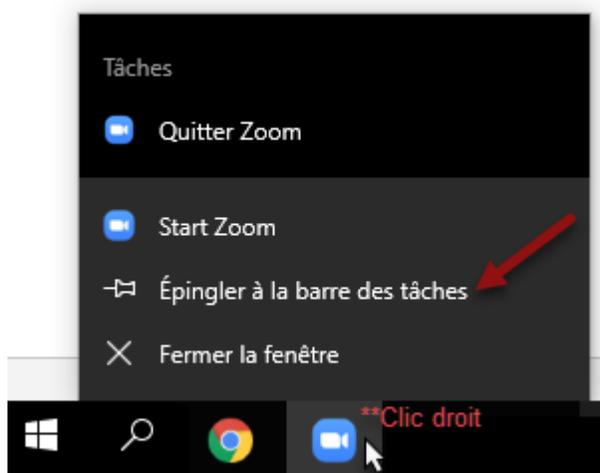


Une fois que vous vous êtes connecté, l'icône **Zoom** apparaît dans votre barre des tâches.



Pour épingler l'icône de zoom à votre barre des tâches, cliquez avec le bouton droit de la souris sur l'icône de Zoom et sélectionnez « **Pin to taskbar** ».

*Remarque : l'écran peut apparaître en anglais seulement donc choisissez « **Pin to taskbar** ».*

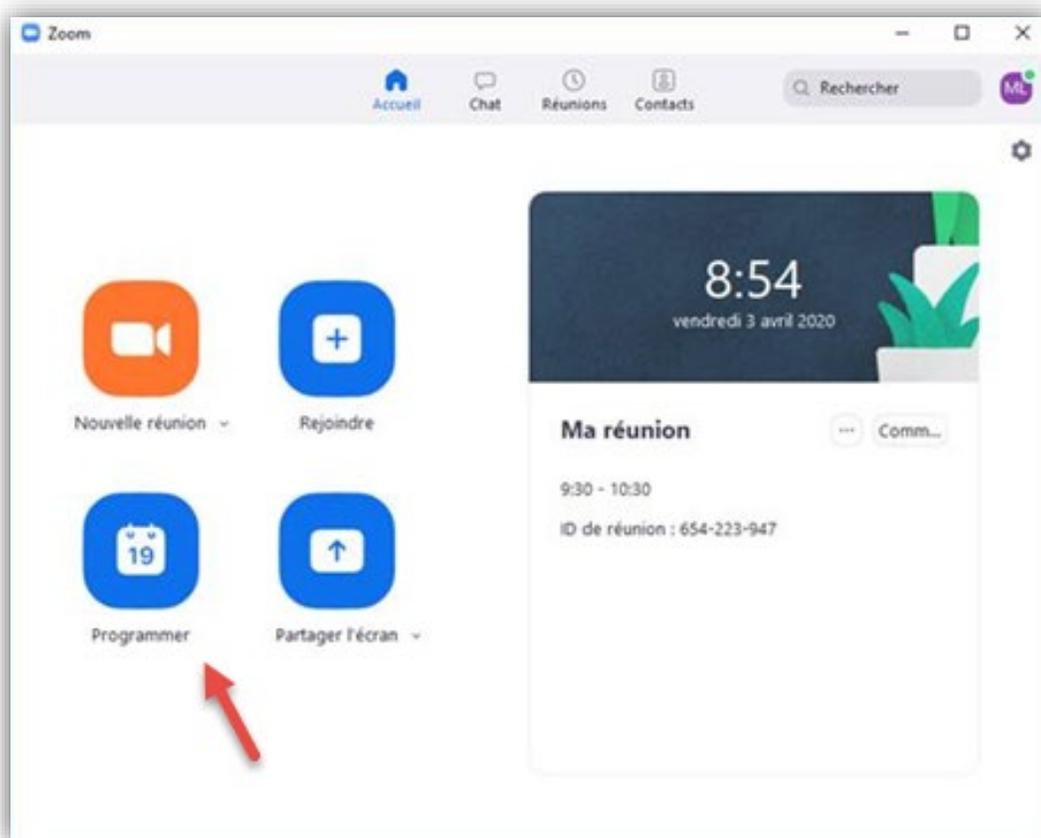


4. COMMENT PLANIFIER DES REUNIONS VIRTUELLES A L'AIDE DE L'APPLICATION DE BUREAU ZOOM

4.1 Comment planifier des réunions virtuelles en utilisant l'application de bureau Zoom (Accède Outlook en dehors de Citrix)

Remarque : Pour les utilisateurs accédant à Outlook dans Citrix, voir la section 4.2.

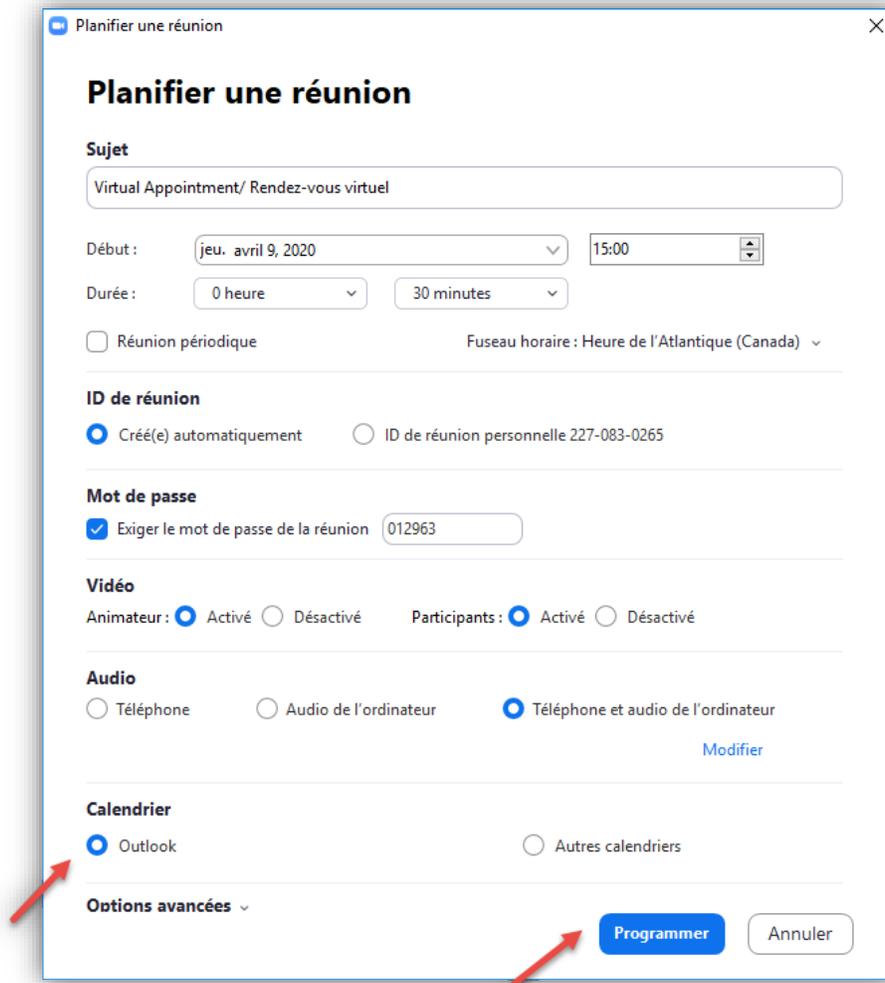
Pour les utilisateurs qui accèderont à l'application de bureau Zoom pour planifier une réunion virtuelle Zoom et qui accèdent Outlook en dehors de Citrix, connectez-vous à votre compte Zoom. À partir de votre page d'accueil Zoom, cliquez sur l'icône « **Programmer** » pour ouvrir la fenêtre pour planifier une réunion.



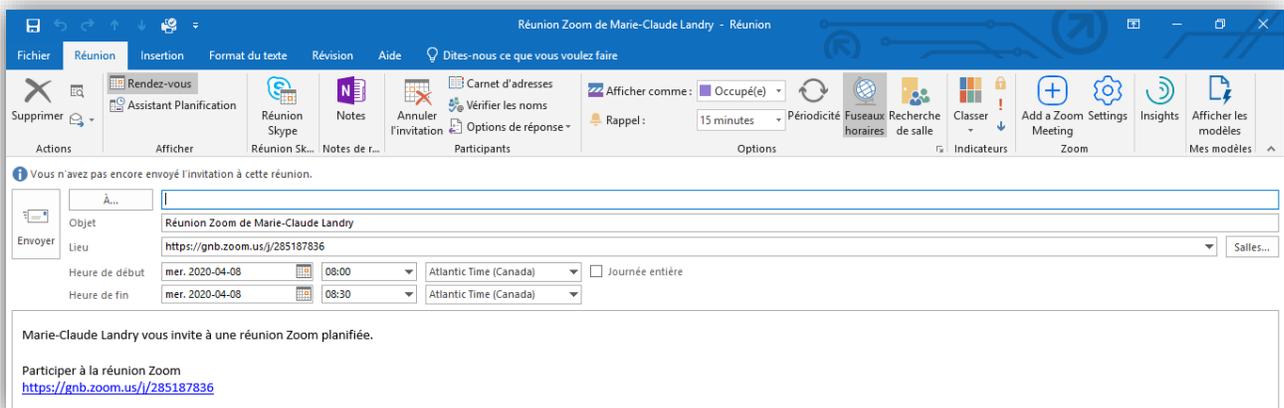
Sélectionnez les paramètres de vos réunions.

Remarque : Certaines de ces options pourraient ne pas être disponibles si elles sont désactivées et verrouillées au niveau du compte ou du groupe.

Pour ajouter l'invitation à votre calendrier Outlook, sélectionnez « **Outlook** » situé sous **Calendrier** et cliquez sur « **Programmer** ».



Entrez l'adresse courriel du client dans le champ « À » et sélectionnez « **Envoyer** » pour envoyer l'invitation au client et faire ajouter la réunion à votre calendrier Outlook.



4.2 Comment planifier des réunions virtuelles en utilisant l'application de bureau Zoom (Accède Outlook dans Citrix)

Pour les utilisateurs qui accèderont à l'application de bureau Zoom pour planifier une réunion virtuelle Zoom et qui accèdent à Outlook dans Citrix, cliquez sur l'icône « **Autres calendriers** ». Lorsque vous avez terminé d'inscrire les informations relatives à la réunion, cliquez sur « **Programmer** ».

Planifier une réunion

Planifier une réunion

Sujet
Virtual Appointment/ Rendez-vous virtuel

Début : jeu. avril 9, 2020 15:00

Durée : 0 heure 30 minutes

Réunion périodique Fuseau horaire : Heure de l'Atlantique (Canada)

ID de réunion
 Créé(e) automatiquement ID de réunion personnelle 227-083-0265

Mot de passe
 Exiger le mot de passe de la réunion 012963

Vidéo
 Animateur : Activé Désactivé Participants : Activé Désactivé

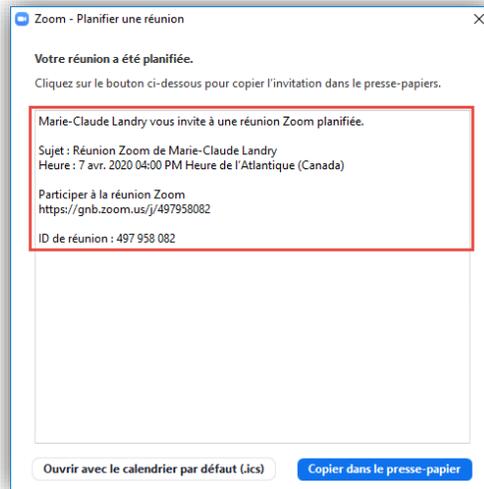
Audio
 Téléphone Audio de l'ordinateur Téléphone et audio de l'ordinateur [Modifier](#)

Calendrier
 Outlook Autres calendriers

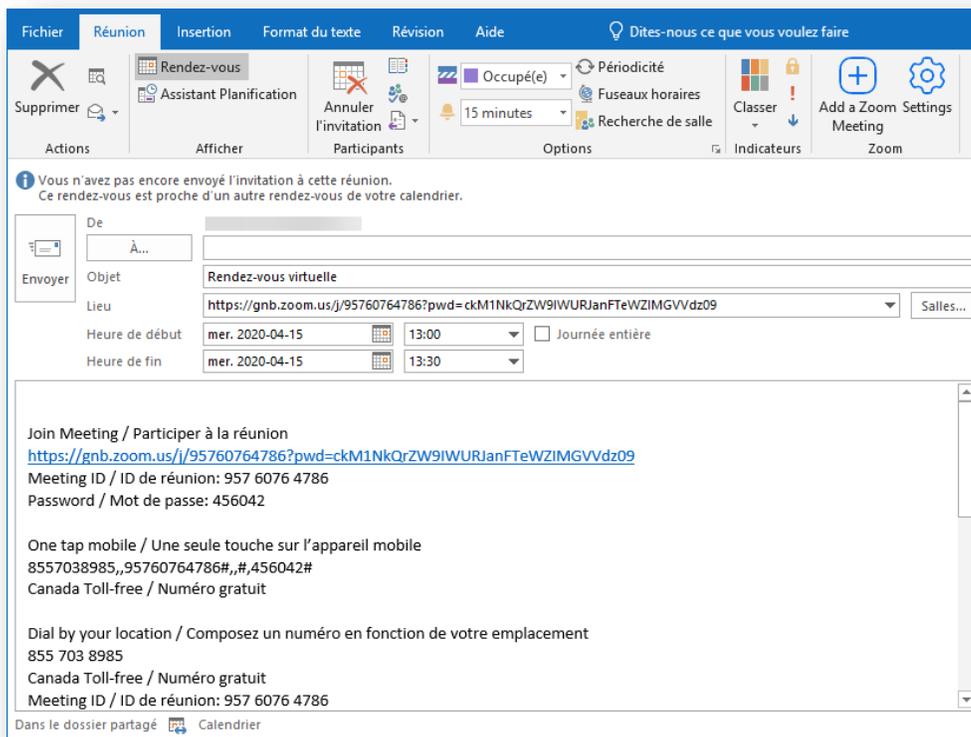
Options avancées ▼

Programmer

Copiez et collez les informations fournies dans la fenêtre qui apparaît dans votre calendrier Outlook à la date et à l'heure que vous avez prévues.



Ajoutez l'adresse courriel du client dans le champ « À » et cliquez sur « Envoyer ».



La liste ci-dessous présente les différentes fonctions et options qui s'offrent à vous lorsque vous planifiez votre réunion virtuelle.

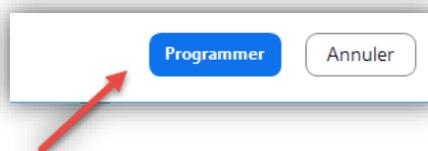
- **Sujet** : Entrez le nom du client dans le champ du sujet.
- **Début** : Choisissez une date et une heure pour votre réunion. Vous pouvez commencer votre réunion à tout moment avant l'heure prévue.
- **Durée** : Choisissez la durée approximative de la réunion. Ceci est uniquement pour des raisons de planification. La réunion ne se terminera pas après cette durée.
- **Fuseau horaire** : Par défaut, Zoom utilisera le fuseau horaire de votre ordinateur.
- **Vidéo**
 - **Animateur** : Choisissez si vous souhaitez que la vidéo de l'hôte soit activée ou désactivée lorsque vous vous joignez à la réunion. Même si vous choisissez de l'éteindre, l'hôte aura la possibilité de démarrer sa vidéo.
 - **Participants** : Choisissez si vous souhaitez que les vidéos des participants s'affichent ou non au moment de la réunion. Même si vous les désactivez, les participants auront la possibilité de démarrer leur vidéo.
- **Audio** : Choisissez d'autoriser les utilisateurs à appeler par **Téléphone, Audio de l'ordinateur ou Téléphone et Audio de l'ordinateur**.
- **Calendrier** : Sélectionnez un service de calendrier pour ajouter la réunion et envoyer des invitations aux participants.
 - Si vous utilisez Outlook dans Citrix, vous devez sélectionner « Autres calendriers ».

Cliquez sur la flèche pour voir d'autres options de réunion.

- **Options avancées** :
 - **Coupez le son des participants à leur entrée** : Si l'option « Ouvrir l'accès à la réunion avant l'arrivée de l'animateur » n'est pas activée, les participants seront mis en sourdine lorsqu'ils rejoindront la réunion. Les participants peuvent se mettre en sourdine après avoir rejoint la réunion.
 - **Calendrier pour** : Si vous avez le privilège de planification pour un autre utilisateur, vous serez en mesure de choisir pour qui vous voulez planifier à partir du menu déroulant.

Remarque : un identifiant de réunion unique et aléatoire sera généré lors de la création de votre réunion. La fonctionnalité d'enregistrement n'est pas disponible pour des raisons de confidentialité et de sécurité.

Cliquez sur « **Programmer** » situé en bas à droite pour terminer, et ouvrez le service de calendrier sélectionné pour ajouter la réunion.



4.3 Autres caractéristiques de la réunion Zoom pour la télésanté

Un identifiant de réunion expirera **30 jours** après la date prévue de la réunion. Vous pouvez recommencer la même ID de réunion autant de fois que vous le souhaitez, dans la période de 30 jours.

Les réunions planifiées peuvent être lancées à tout moment avant l'heure prévue. Les liens n'expireront pas ou ne deviendront pas invalides, sauf s'ils ont dépassé la période de 30 jours pour une réunion non périodique, s'ils n'ont pas été utilisés pendant plus de 365 jours pour une réunion périodique ou s'ils ont été supprimés de votre compte Zoom. Un lien de réunion instantanée expirera dès que la réunion sera terminée.

4.4. Comment les coordonnateurs planifient des réunions virtuelles Zoom pour les cliniciens

Les coordonnateurs peuvent planifier des réunions virtuelles pour les cliniciens à l'aide de Zoom pour la télésanté en suivant les instructions de planification précédemment identifiées ci-dessus.

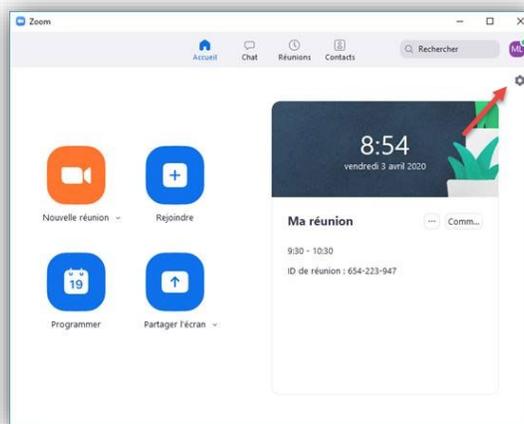
Avant qu'un coordonnateur puisse planifier une réunion virtuelle Zoom au nom d'un clinicien, le clinicien doit définir des privilèges de planification pour le coordonnateur. *Remarque : Le coordonnateur et le clinicien doivent tous deux être des utilisateurs licenciés afin de pouvoir déléguer des privilèges de programmation.*

Les privilèges de planification sont conçus pour que :

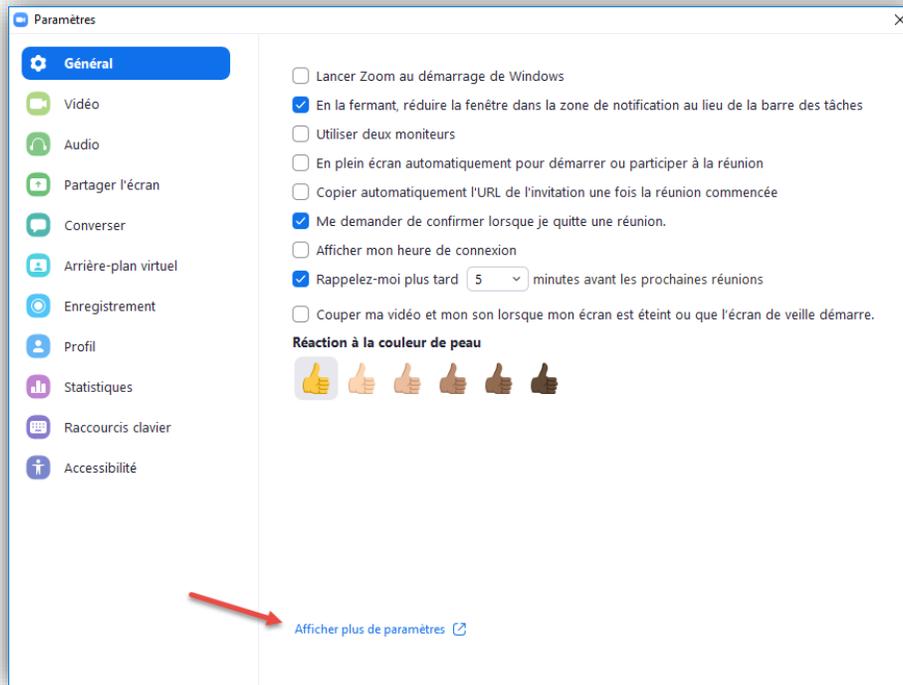
- Les cliniciens peuvent affecter ou déléguer un coordonnateur pour planifier des réunions pour eux.
- Les cliniciens et le planificateur désigné (coordonnateur) doivent être affectés comme titulaires d'une licence afin d'établir des privilèges de planification.

Remarque : Les coordinateurs disposant d'un privilège de planification sur votre compte peuvent gérer et agir comme hôte alternatif pour toutes les réunions.

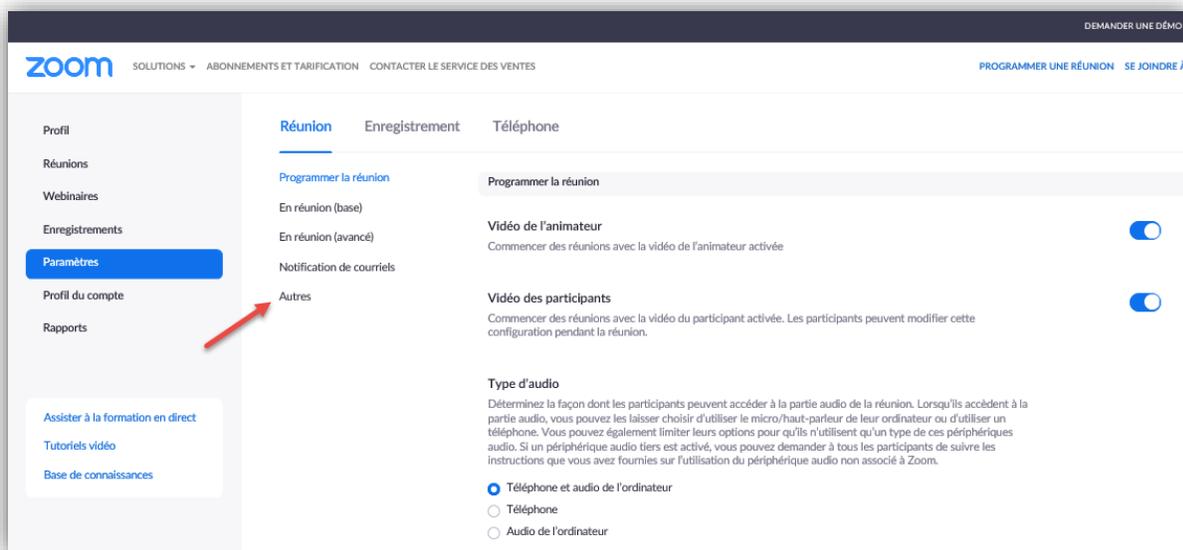
Les cliniciens peuvent se connecter à Zoom pour définir les privilèges de planification afin de permettre à un coordonnateur de planifier des réunions virtuelles Zoom en leur nom. Une fois connecté, cliquez sur « **Paramètres** » identifié par la roue dentée dans le coin supérieur droit.



Le menu des paramètres apparaît. Sous l'onglet Général, cliquez sur « **Afficher plus de paramètres** » situé au bas de l'écran.



Une fenêtre du navigateur s'ouvre et vous dirige vers le menu des **Paramètres** supplémentaires. Cliquez sur « **Autres** » dans le menu de gauche.



Faites défiler l'écran jusqu'à la section « **Privilège en matière d'horaire** ».

Privilège en matière d'horaire

Vous pouvez désigner des utilisateurs de votre compte qui pourront programmer les réunions en votre nom. Vous pouvez également planifier des réunions au nom de quelqu'un qui vous en a attribué le privilège. Vous et le planificateur assigné devez tous deux être inscrits à un forfait payant au sein du même compte.

Attribuer le privilège de programmation à +
Aucun

Je peux effectuer la planification pour
Aucun

Cliquez le signe + après « **Attribuer le privilège de programmation à** ».

Privilège en matière d'horaire

Vous pouvez désigner des utilisateurs de votre compte qui pourront programmer les réunions en votre nom. Vous pouvez également planifier des réunions au nom de quelqu'un qui vous en a attribué le privilège. Vous et le planificateur assigné devez tous deux être inscrits à un forfait payant au sein du même compte.

Attribuer le privilège de programmation à +
Aucun

Je peux effectuer la planification pour

Entrez l'adresse courriel du coordonnateur dans la fenêtre et cliquez sur « **Affecter** ».

Attribuer le privilège de programmation

Saisir les adresses email des personnes qui peuvent programmer des réunions en votre nom. Utiliser des virgules pour séparer plusieurs adresses électroniques.

Affecter

Remarque : Si le coordonnateur a été affecté avec succès, il comparaitra en vertu du privilège d'établissement de l'horaire. Cependant, ils devront se déconnecter du client de bureau Zoom et se connecter à nouveau avant de pouvoir planifier au nom d'un clinicien.

Privilège en matière d'horaire

Vous pouvez désigner des utilisateurs de votre compte qui pourront programmer les réunions en votre nom. Vous pouvez également planifier des réunions au nom de quelqu'un qui vous en a attribué le privilège. Vous et le planificateur assigné devez tous deux être inscrits à un forfait payant au sein du même compte.

Attribuer le privilège de programmation à

Je peux effectuer la planification pour

Si le privilège d'établissement de la planification ne peut être attribué à la personne parce que le coordonnateur n'est pas sur votre compte, vous recevrez un message d'erreur en rouge similaire à celui ci-dessous.

Attribuer le privilège de programmation

Saisir les adresses email des personnes qui peuvent programmer des réunions en votre nom. Utiliser des virgules pour séparer plusieurs adresses électroniques.

Can't find user molly@testemail.com.

5. COMMENT MODIFIER OU ANNULER LES REUNIONS

5.1 Comment modifier ou annuler les réunions virtuelles Zoom pour la télésanté (Accède Outlook en dehors de Citrix)

Remarque : Pour les utilisateurs accédant à Outlook dans Citrix, voir la section 5.2.

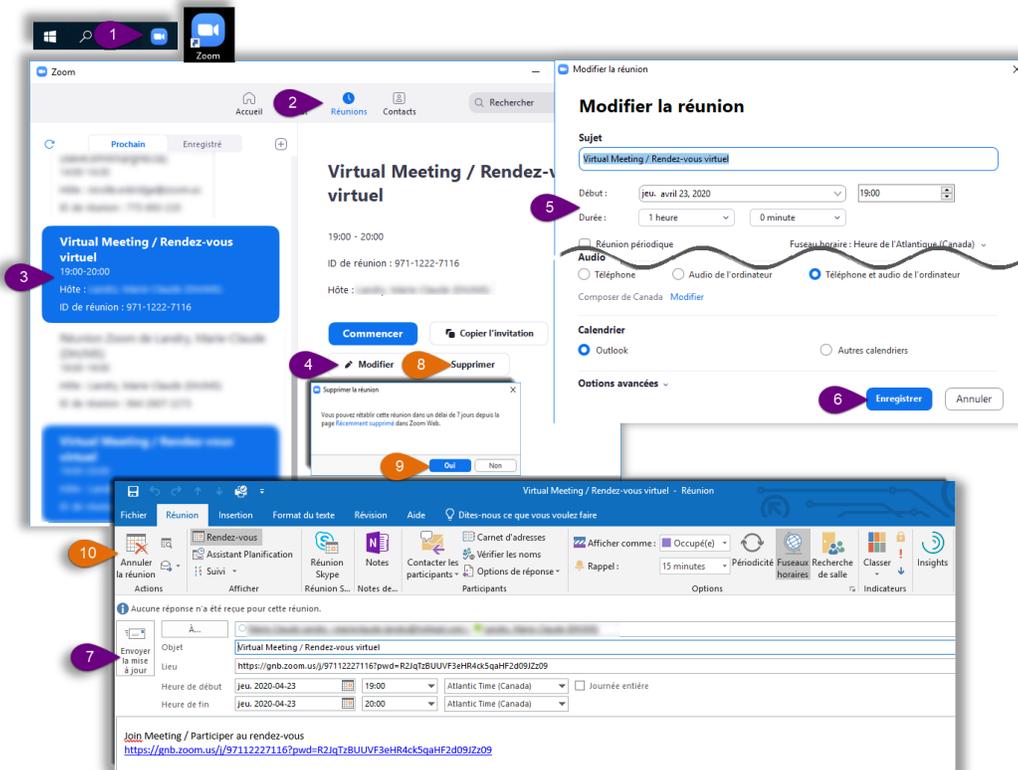
Si vous utilisez Outlook en dehors de Citrix et que vous devez modifier ou annuler une réunion, vous devrez d'abord mettre à jour la réunion dans votre application de bureau Zoom, puis modifier votre calendrier Outlook.

Modifier une réunion Zoom existante (date et heure)

1. Ouvrez le client de bureau Zoom (depuis votre barre d'outils ou votre bureau)
2. Cliquez sur **Réunions** pour ouvrir la fenêtre Réunions.
3. Sélectionnez la réunion que vous souhaitez modifier.
4. Cliquez **Modifier**.
5. Mettez à jour les informations sur la réunion.
6. Cliquez sur **Enregistrer**. Les informations de réunion mises à jour seront copiées dans votre calendrier Outlook.
7. Cliquez sur **Envoyer la mise à jour** pour envoyer une mise à jour aux invités de réunion.

Annuler une réunion Zoom existante

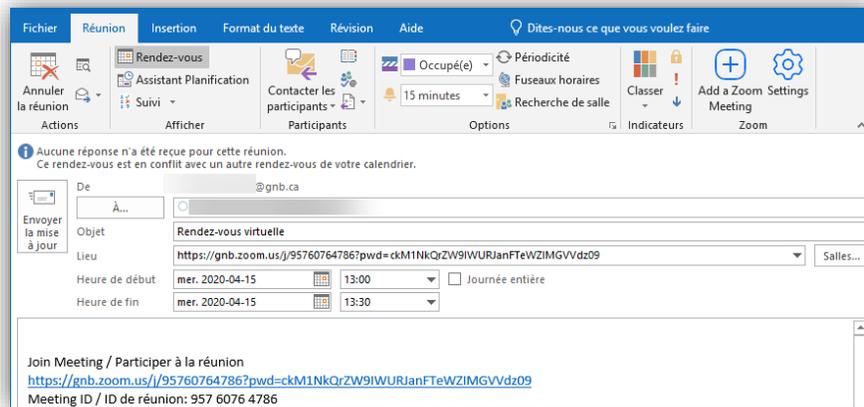
8. Sélectionnez la réunion que vous souhaitez supprimer et cliquez sur **Supprimer**.
9. Une fenêtre Supprimer la réunion s'ouvre pour confirmer l'action. Cliquez sur **Oui**.
10. Dans votre outil de planification (dans cet exemple Outlook), trouvez l'invitation originale et cliquez sur **Annuler la réunion** et **Envoyer l'annulation** pour envoyer un courriel d'annulation aux invités de la réunion.



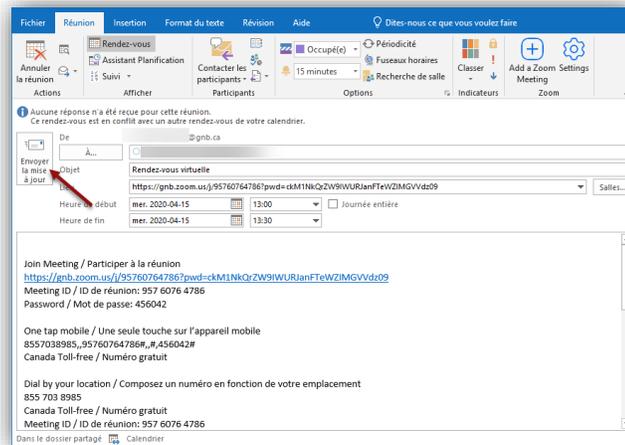
Ajouter des participants aux rendez-vous Zoom

Si vous avez seulement besoin d'ajouter des participants à une réunion prévue, vous pouvez ajouter les participants et mettre à jour la réunion dans votre calendrier Outlook. Il n'est pas nécessaire de mettre à jour la réunion dans l'application de bureau Zoom.

Pour ajouter des participants à partir de votre calendrier Outlook, il vous suffit de double-cliquer sur le rendez-vous que vous souhaitez mettre à jour.



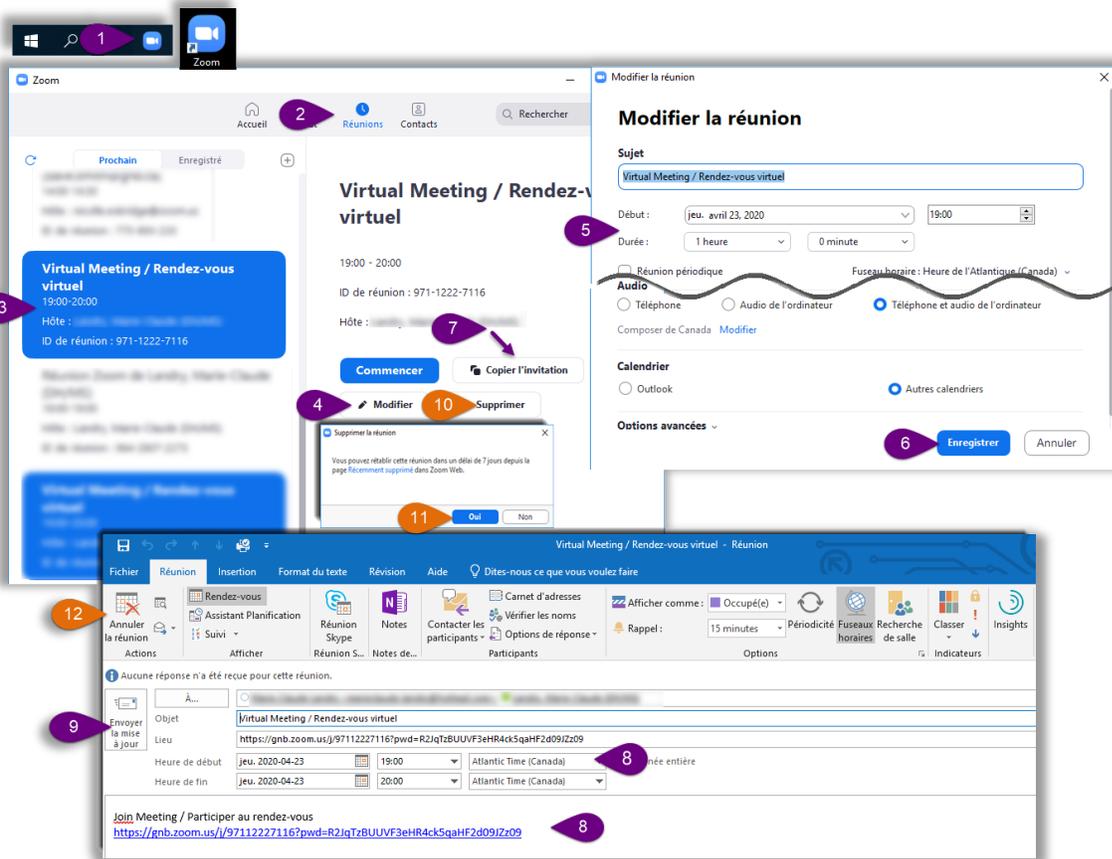
Sélectionnez une nouvelle date et une nouvelle heure et cliquez sur « **Envoyer la mise à jour** » pour envoyer la notification de réunion mise à jour au client. Il n'est pas nécessaire de mettre à jour le lien Zoom dans le courriel, car il se transfère à la nouvelle date prévue.



5.2 Comment modifier ou annuler les réunions virtuelles Zoom pour la télésanté (Accède Outlook dans Citrix)

Si vous utilisez Outlook dans Citrix, vous devrez d'abord modifier la réunion dans l'application de bureau Zoom. Vous allez ensuite modifier l'invitation de la réunion dans votre calendrier Outlook dans Citrix et enverrez un courriel aux participants.

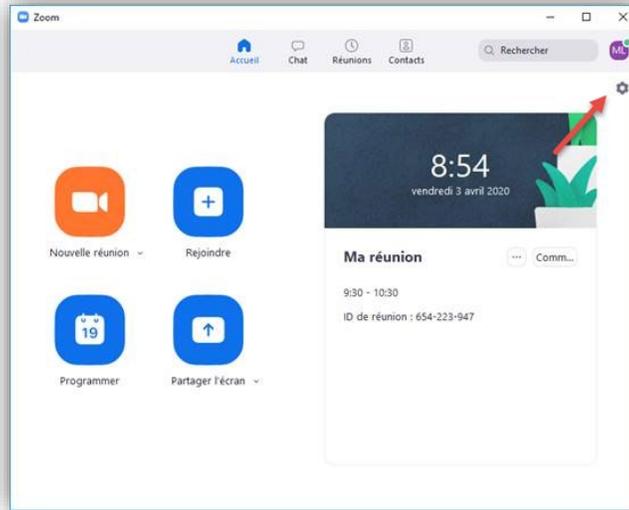
<p>Modifier une réunion Zoom existante (date et heure)</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Ouvrez le client de bureau Zoom 2. Cliquez sur Réunions. 3. Sélectionnez la réunion que vous souhaitez modifier. 4. Cliquez Modifier. 5. Mettez à jour les informations sur la réunion. 6. Cliquez sur Enregistrer. 7. Cliquez Copier l'invitation. 8. Dans votre outil de planification (dans cet exemple Outlook), trouvez l'invitation originale et mettez à jour la date et l'heure. Effacez le message dans le courriel. Faites un clic droit dans le courriel et sélectionnez Coller pour coller l'invitation de la réunion mise à jour. 9. Cliquez sur Envoyer la mise à jour pour envoyer une mise à jour aux invités de la réunion. 	<p>Annuler une réunion Zoom existante</p> <ol style="list-style-type: none"> 10. Sélectionnez la réunion que vous souhaitez annuler et cliquez sur Supprimer. 11. Une fenêtre Supprimer la réunion s'ouvre pour confirmer l'action. Cliquez sur Oui. 12. Dans votre outil de planification (dans cet exemple Outlook), trouvez l'invitation originale et cliquez sur Annuler la réunion et Envoyer l'annulation pour envoyer un courriel d'annulation aux invités de la réunion.
---	--



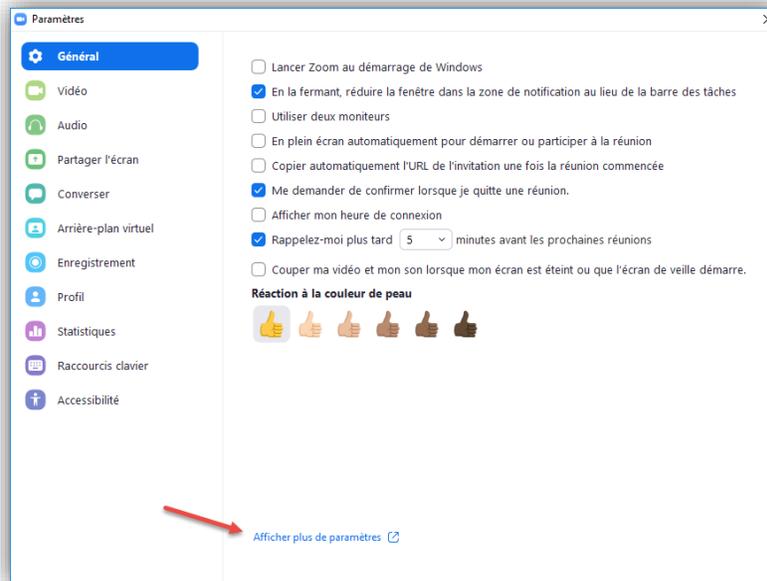
5.3 Comment récupérer les réunions virtuelles Zoom pour la télésanté supprimées

Vous pouvez récupérer les réunions supprimées jusqu'à une semaine après qu'elles ont été supprimées. Si vous récupérez une réunion, les invitations, les liens et les ID de réunion envoyés avant la suppression fonctionneront toujours.

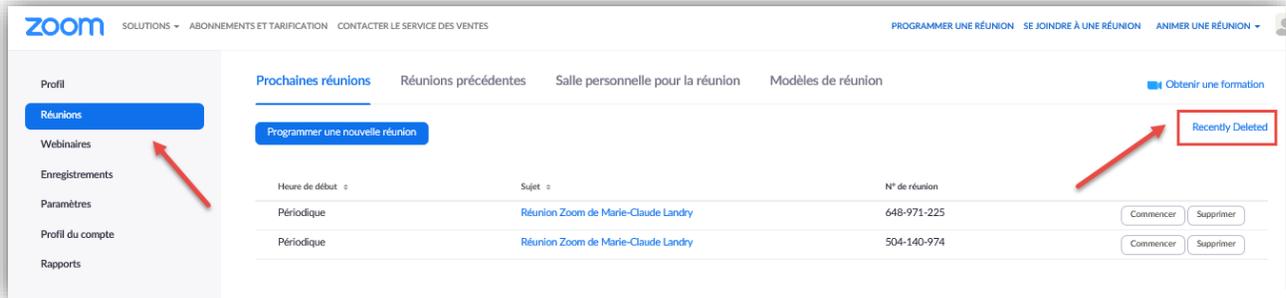
Pour récupérer les réunions supprimées, cliquez sur « Paramètres » identifié par la roue dentée dans le coin supérieur droit.



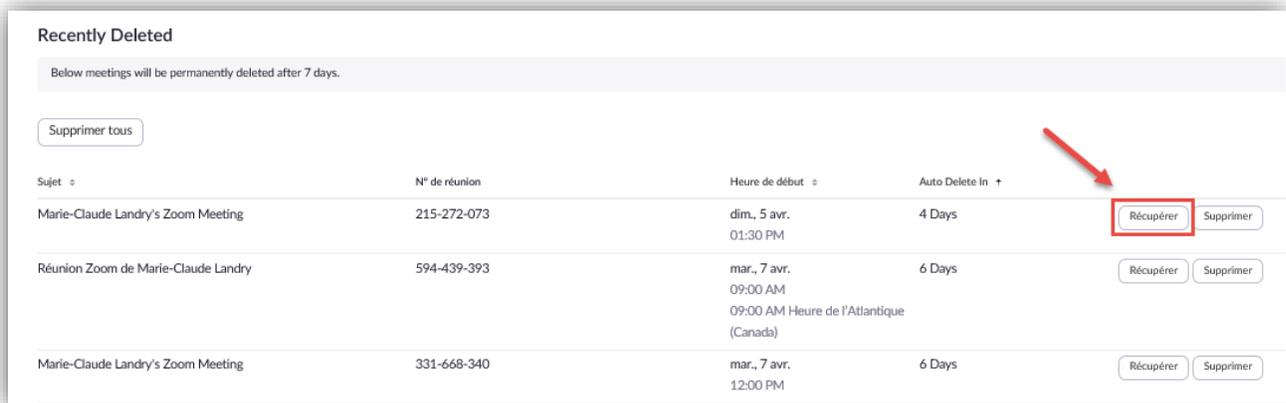
Le menu des paramètres apparaît. Sous l'onglet Général, cliquez sur « Afficher plus de paramètres » situé au bas de l'écran.



Une fenêtre du navigateur s'ouvre et vous dirige vers le menu des **Paramètres** supplémentaires. Cliquez sur « **Réunions** » dans le menu de gauche et « **Recently Deleted** » situé à la droite de l'écran.



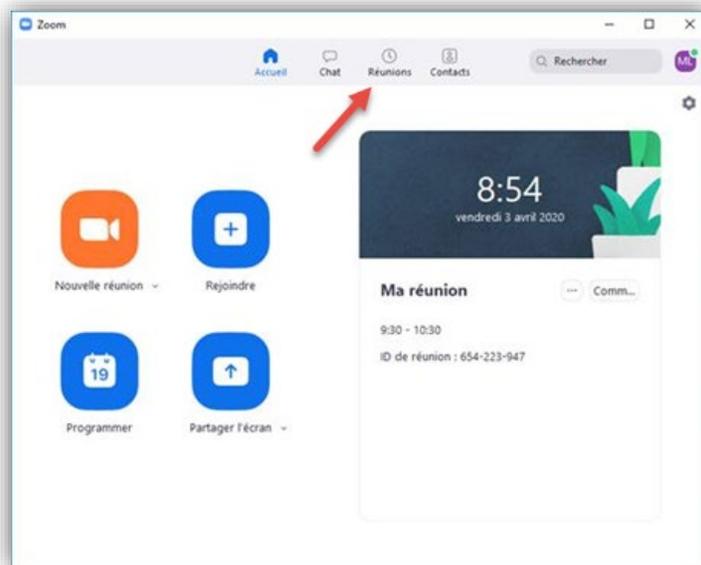
Cliquez sur « **Récupérer** » pour la réunion que vous souhaitez retirer de la poubelle.



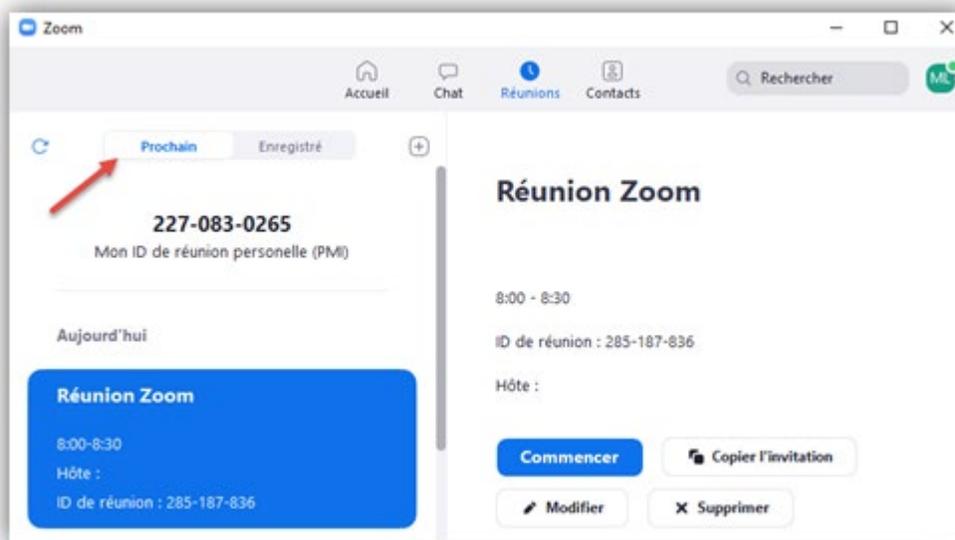
Remarque : si vous avez supprimé une réunion de la poubelle ou si cela fait plus d'une semaine que vous avez supprimé votre réunion, elle ne peut pas être récupérée et une nouvelle réunion doit être programmée.

6. COMMENT AFFICHER LES REUNIONS VIRTUELLES ZOOM POUR LA TELESANTE

Pour voir vos réunions programmées, cliquez sur l'onglet « **Réunions** » à partir de votre page d'accueil.



Pour voir, démarrer, modifier ou supprimer des réunions programmées, cliquez sur « **Prochain** ».



Vous pouvez cliquer sur les options suivantes après avoir sélectionné une réunion planifiée dans le panneau de gauche :

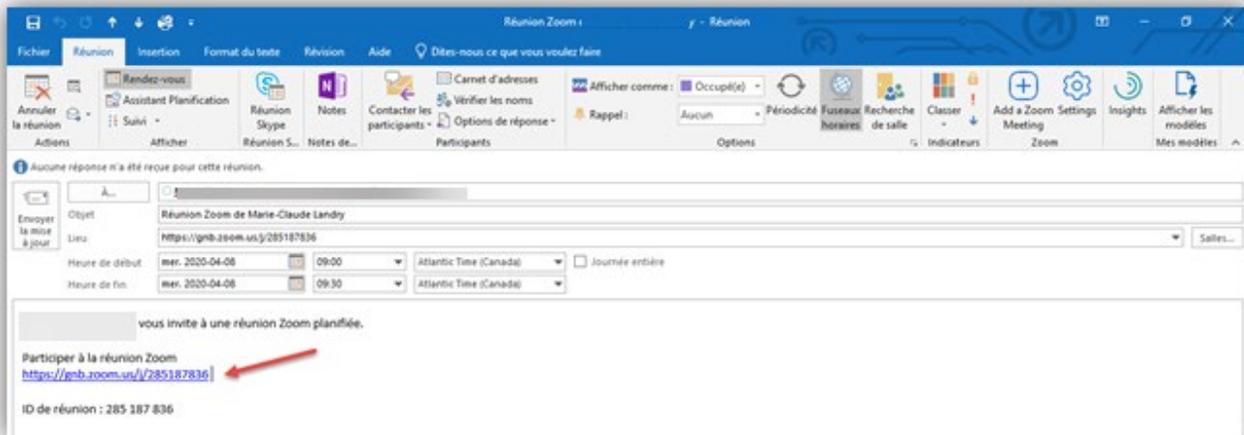
- **Icône ajout**  : Programmer une nouvelle réunion.
- **Icône Rafraîchir**  : Rafraîchissez la liste des réunions si vous ne voyez pas votre réunion prévue.
- **Commencer**: Commencez la réunion prévue que vous avez sélectionnée dans vos prochaines réunions.
- **Copier l'invitation**: Copiez le texte de l'invitation à la réunion prévue, ce qui vous permet de le coller manuellement dans un courriel, une messagerie instantanée, etc. Cliquez sur **Afficher l'invitation à une réunion** si vous voulez voir l'invitation que vous copiez.
- **Modifier**: Modifiez les options de réunion pour votre réunion prévue.
- **Supprimer**: Supprimez définitivement votre réunion prévue.

7. COMMENT JOINDRE / MENER DES REUNIONS VIRTUELLES ZOOM POUR LA TELESANTE

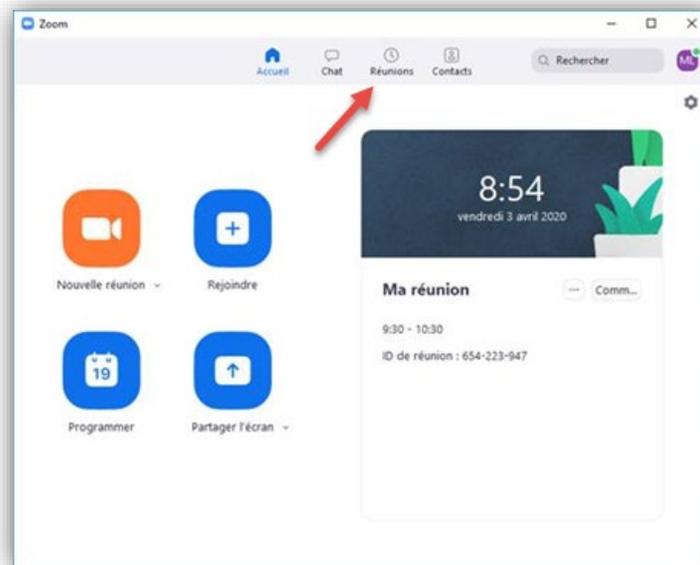
Vous pouvez rejoindre la réunion Zoom pour la télésanté de 2 façons :

- Si vous utilisez Outlook en dehors de Citrix, vous pouvez rejoindre/conduire une réunion à partir de votre calendrier Outlook (voir l'étape 1 ci-dessous) ou de votre application Zoom Desktop (voir l'étape 2 ci-dessous).
- Si vous utilisez Outlook dans Citrix, vous allez TOUJOURS rejoindre/conduire une réunion en utilisant l'application Zoom Desktop (voir l'étape 2 ci-dessous).

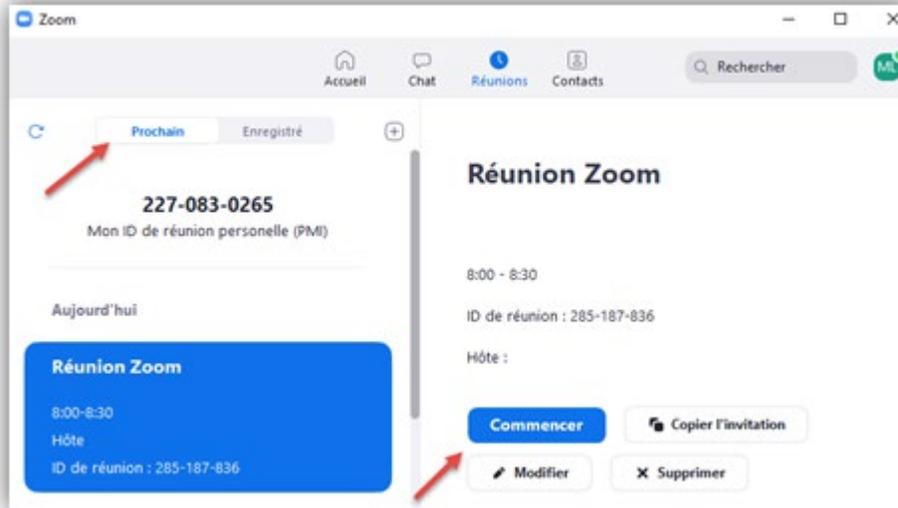
1. Ouvrez votre calendrier Outlook, sélectionnez la réunion et cliquez sur le lien de réunion Zoom.



2. Connectez-vous à votre compte Zoom de votre bureau et cliquez sur « Réunions ».

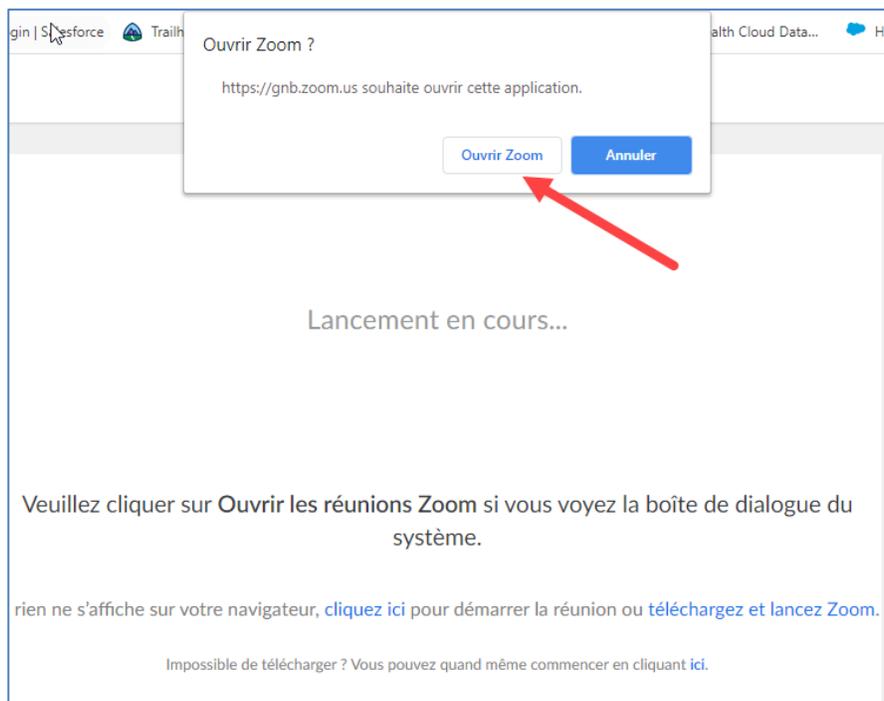


Sous l'onglet « **Prochain** », sélectionnez la réunion que vous souhaitez démarrer et cliquez sur « **Commencer** ».



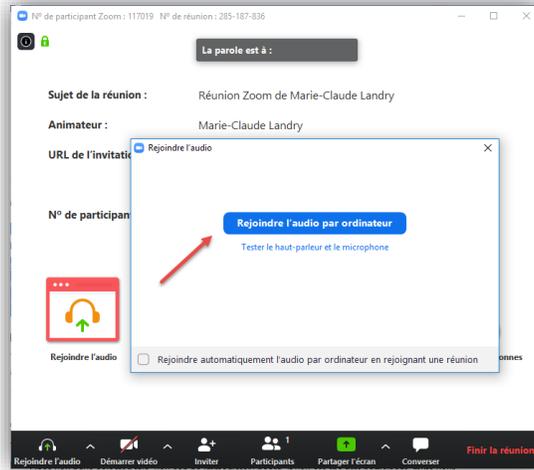
Une fois qu'une connexion est établie, vous êtes dirigé vers l'application Zoom. A partir de là, cliquez sur « **Ouvrir Zoom** » ou vous pouvez sélectionner « **cliquez ici** » pour lancer votre réunion virtuelle.

Remarque : Cette fenêtre n'apparaît plus après que vous ayez réussi à vous connecter la première fois.



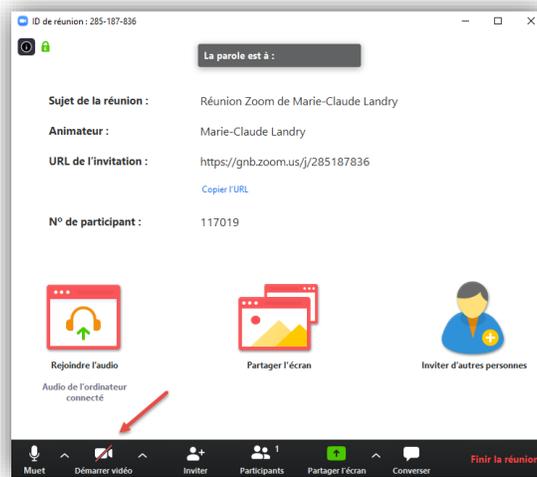
Pour rejoindre la réunion virtuelle avec l'audio de votre appareil, sélectionnez « **Rejoindre l'audio par ordinateur** ».

Remarque : Si vous ne voyez pas l'écran de réunion Zoom, minimisez toute fenêtre de réunion supplémentaire.



Une fois que vous avez sélectionné cela, vous pouvez être immédiatement entendu. Si vous êtes le premier participant, couper le son de votre microphone à « **Muet** ». Pour commencer la session, remettez le son de votre microphone en sélectionnant « **Démarrer vidéo** ».

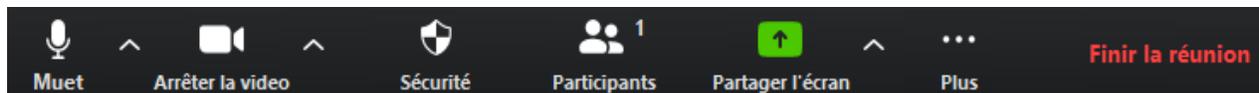
Pour commencer la réunion virtuelle, sélectionnez « **Démarrer vidéo** » à partir du panneau inférieur de votre écran.



Pourvu que le client avec qui vous vous connectez dispose d'une capacité vidéo, vous êtes maintenant connecté par vidéoconférence.

Caractéristiques supplémentaires :

- **Discontinuez Vidéo** : Pour cesser l'utilisation de la fonction vidéo, sélectionnez « **Arrêter la vidéo** ». Cela ne termine pas votre session, mais supprimera simplement la possibilité pour le client de vous voir sur vidéo. Vous serez toujours être entendu par eux.

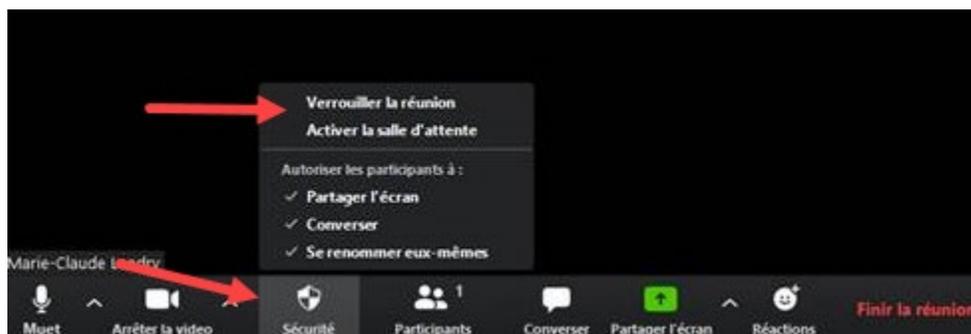


- **Muet** : Vous pouvez mettre en sourdine votre côté de la conversation en sélectionnant « **Muet** » en bas à gauche du panneau.



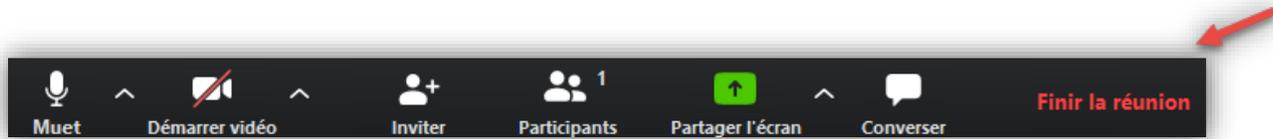
*Remarque : Vous remarquerez que les fonctionnalités **Enregistrer** et **Converser** sont disponibles dans l'application Zoom. Pour des raisons de confidentialité et de sécurité, ces caractéristiques ne doivent pas être utilisées.*

- **Sécurité** : Une icône de sécurité peut apparaître au bas de votre écran. il est fortement recommandé de « **Verrouillez la réunion** » lors d'une rencontre avec un client.



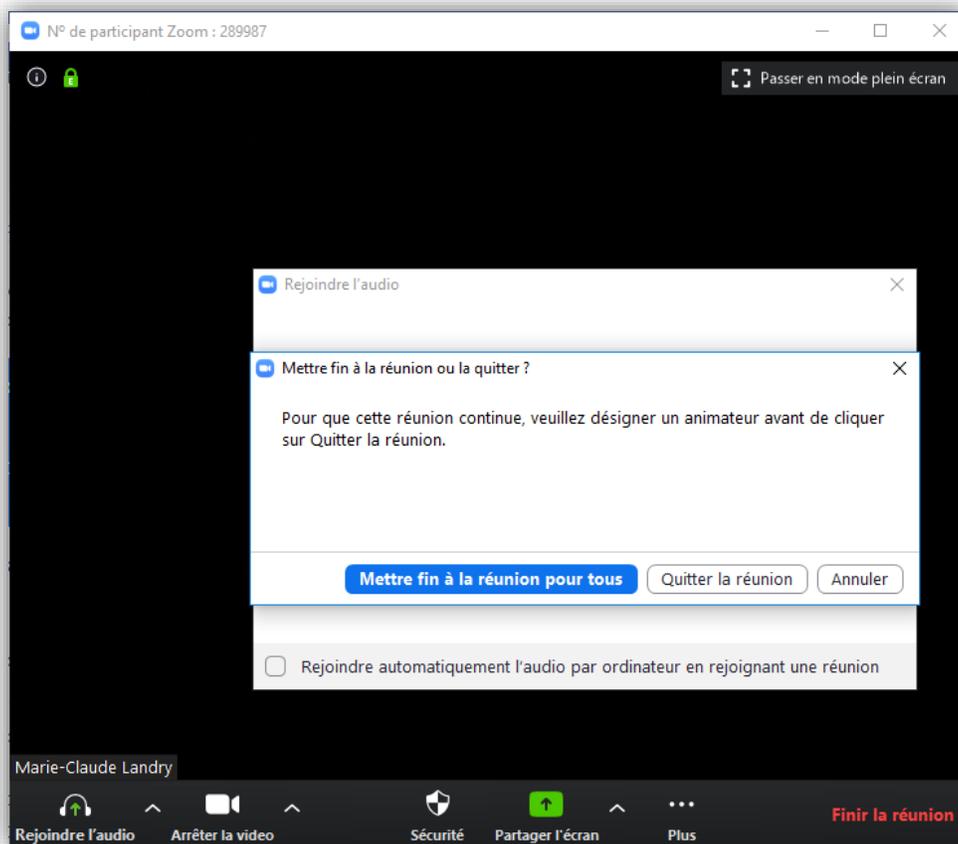
7.1 Comment quitter ou mettre fin à une réunion virtuelle Zoom pour la télésanté

Pour quitter la réunion virtuelle, cliquez sur « **Finir la réunion** » situé dans le coin inférieur droit de l'écran.



Le message ci-dessous apparaît sur votre écran pour confirmer que vous souhaitez quitter la session. Cliquez à nouveau sur « **Quitte la réunion** » pour sortir de la réunion virtuelle. Il est important de terminer cette étape lors de la fin de la réunion afin de s'assurer que les conversations ne sont pas entendues pour la confidentialité des clients.

*Remarque : l'organisateur de la réunion a également la possibilité de mettre fin à la réunion pour tous les participants en cliquant sur « **Mettre fin à la réunion pour tous** » sous « **Finir la réunion** ».*

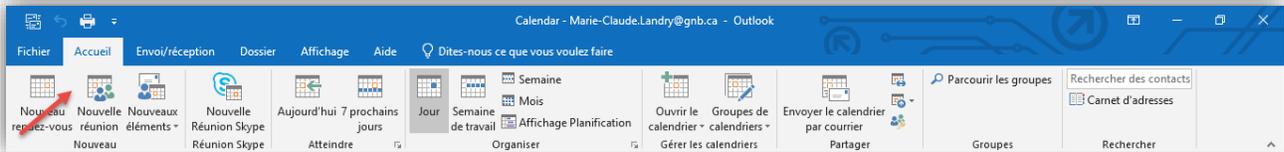


8. COMMENT PLANIFIER LA REUNION VIRTUELLE ZOOM POUR LA TELESANTE EN UTILISANT OUTLOOK

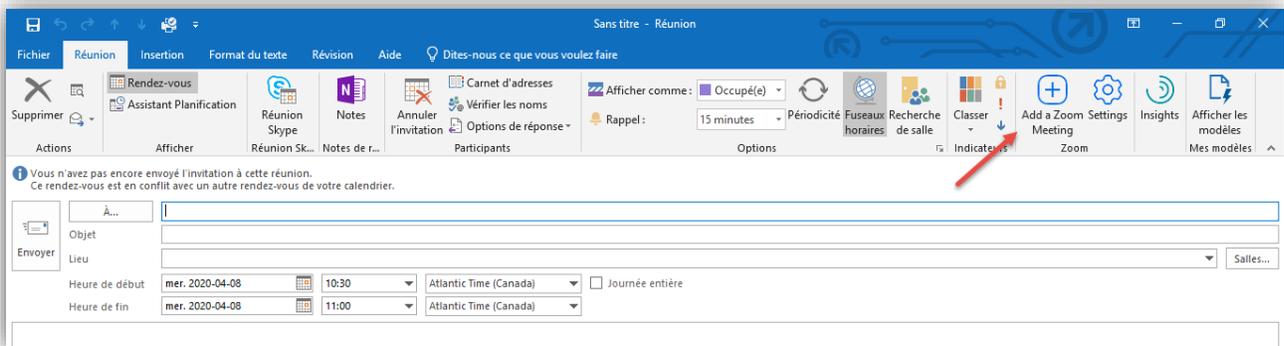
Remarque : Si vous utilisez Outlook à partir de Citrix, vous programmerez et lancerez TOUJOURS des réunions à partir de l'application de bureau Zoom. Veuillez ignorer cette section.

Utilisant le client de bureau Outlook

Pour planifier une réunion virtuelle à l'aide de Zoom, ouvrez votre calendrier Outlook. Sous l'onglet Accueil, cliquez sur « **Nouvelle réunion** ».

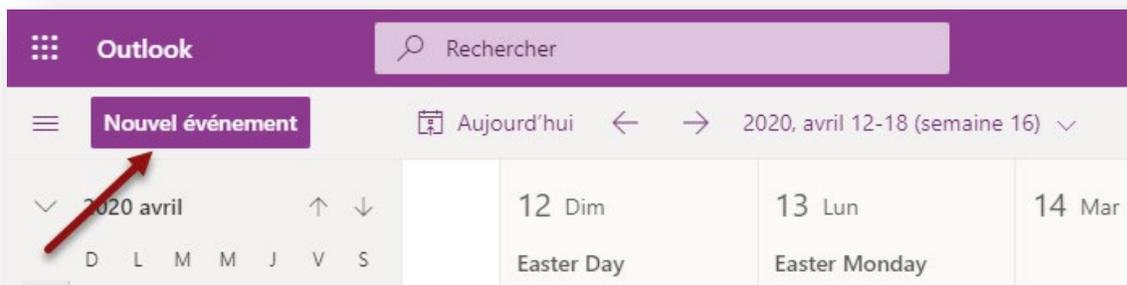


Cela ouvre le programme de la réunion. Inscrire l'adresse courriel du client, tapez « **Visite du client** » ou « **Visite virtuelle** » dans le *champ Objet* et cliquez sur l'icône « **Add a Zoom Meeting** ».

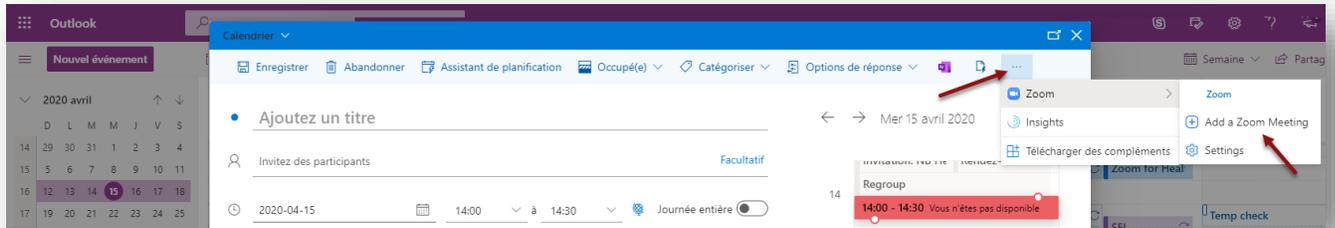


Utilisant Outlook Online avec le complément Zoom

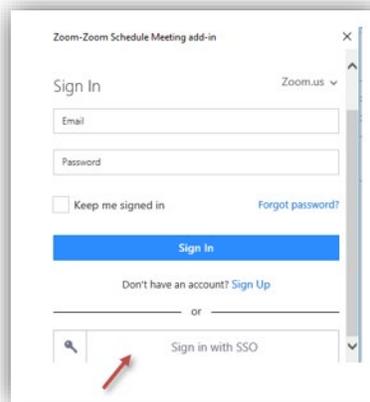
Pour planifier une réunion virtuelle à l'aide de Zoom, ouvrez votre calendrier Outlook. Sous l'onglet Accueil, cliquez sur « **Nouvel événement** ».



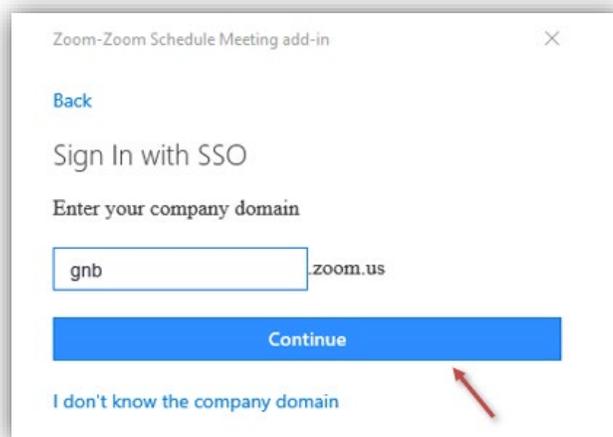
Cela ouvre le programme de la réunion. Inscrivez l'adresse courriel du client, tapez « **Visite du client** » ou « **Visite virtuelle** » dans le *champ Objet* et cliquez sur [...] pour ouvrir le menu « **Zoom** » et cliquez sur « **Add a Zoom Meeting** ».



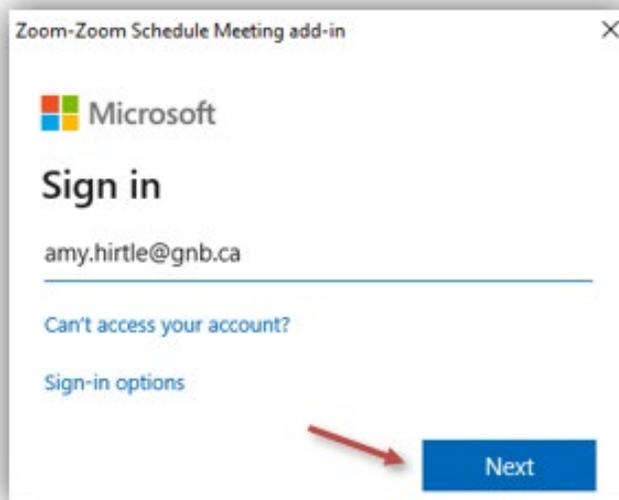
Si vous n'êtes pas encore connecté à Zoom, vous serez invité à vous connecter. Utilisez la barre de défilement pour descendre et cliquez sur « **Sign in with SSO** ».



Tapez « **gnb** » dans le champ *Domain* et cliquez sur « **Continue** ».



L'invitation ci-dessous apparaîtra. Inscrivez votre adresse courriel (celle de votre répertoire actif) et cliquez sur « **Next** » .

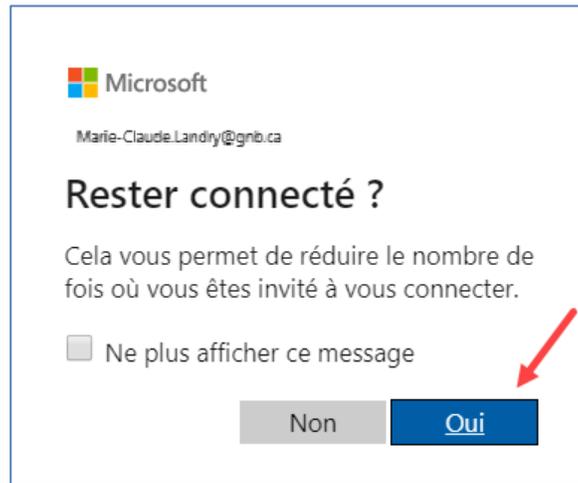


Entrez le mot de passe de votre répertoire actif actuel et cliquez sur « **Sign in** ».

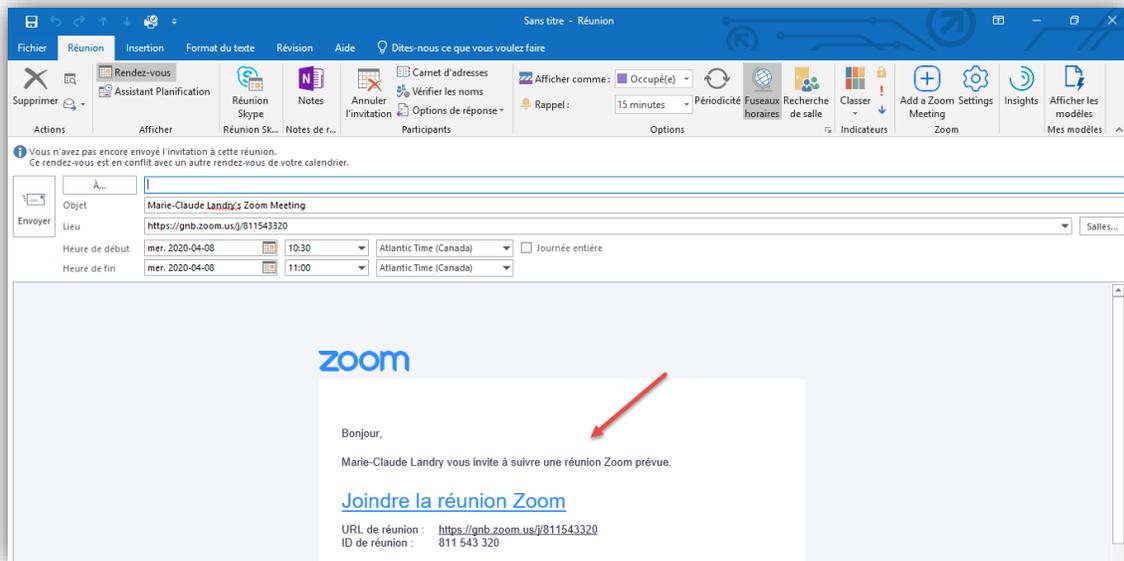
Remarque : chaque fois que vous mettez à jour le mot de passe de votre répertoire actif, il se synchronise automatiquement avec l'application Zoom et le nouveau mot de passe peut être utilisé pour se connecter.



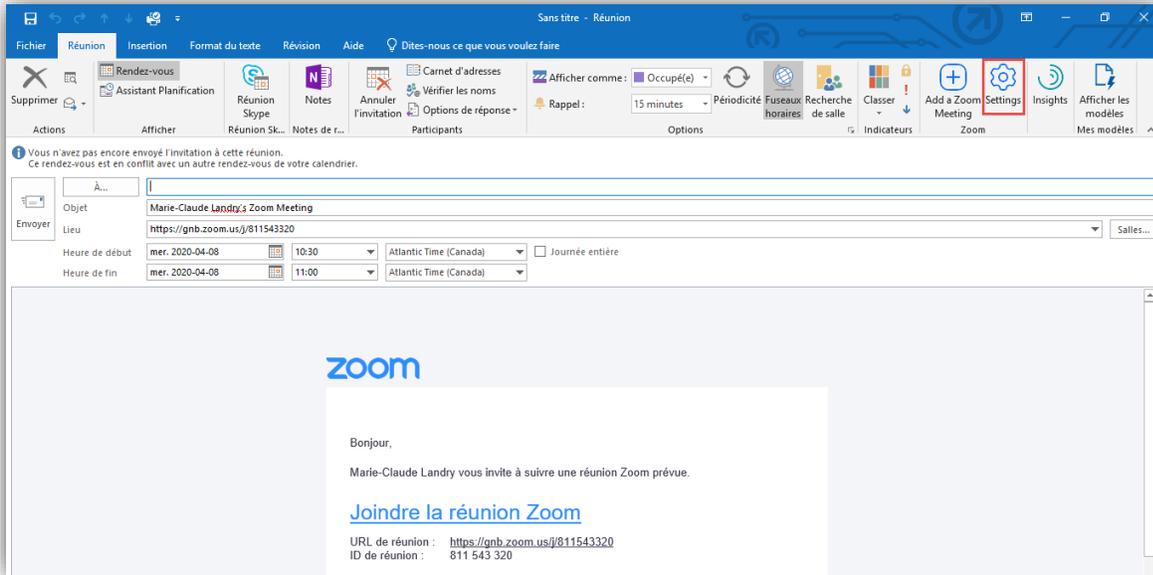
Pour réduire le nombre de fois où il vous est demandé de vous connecter, sélectionnez « **Ne plus afficher ce message** » et choisissez « **Oui** ».



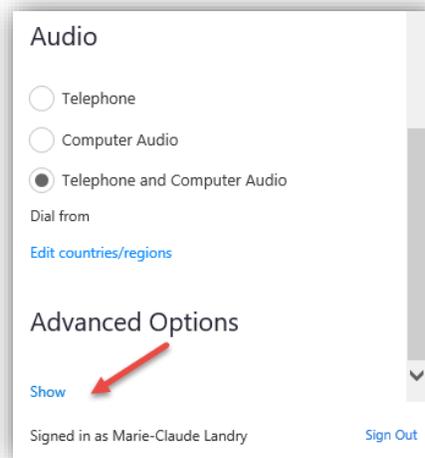
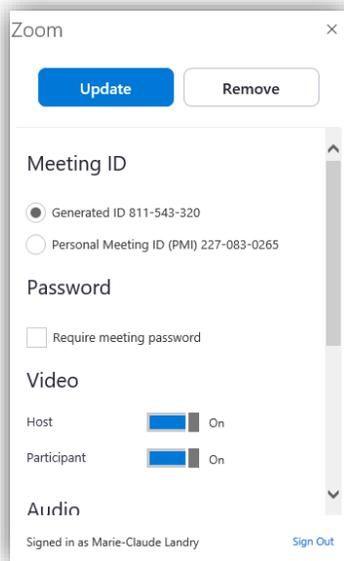
Une fenêtre apparaîtra brièvement pour vous informer que vous êtes maintenant connecté et le lien Zoom est ajouté au corps du courriel.



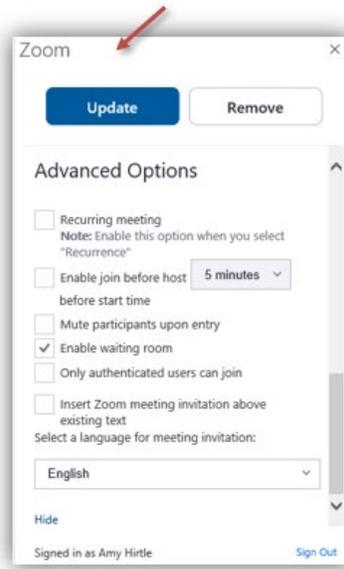
Pour sélectionner les paramètres souhaités pour la réunion programmée, cliquez sur l'icône « **Settings** » à côté de l'icône de la réunion Zoom.



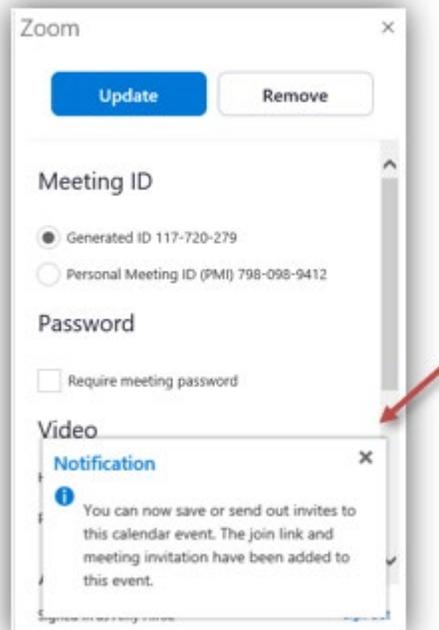
Le menu des paramètres s'affiche pour vous permettre de sélectionner les paramètres de votre réunion. Pour sélectionner les options avancées de la réunion Zoom, cliquez sur « **Show** » sous *Advanced Options*.



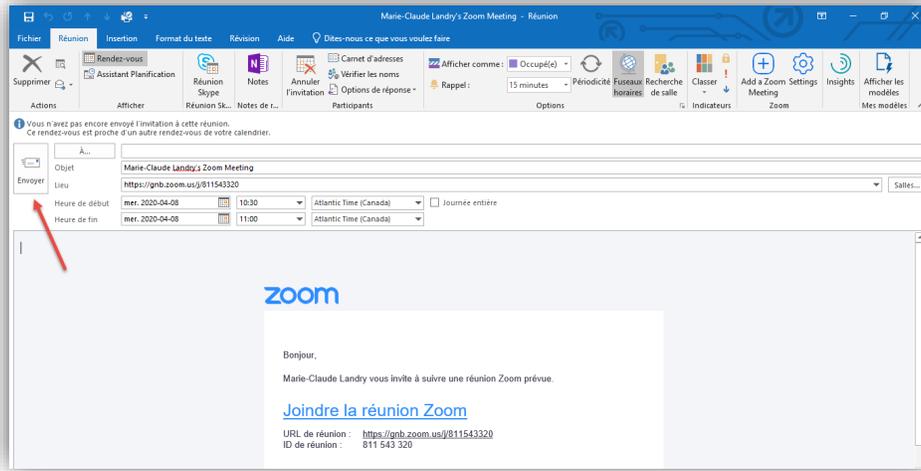
Le menu ci-dessous apparaîtra. Apportez les modifications nécessaires et cliquez sur « **Update** ».



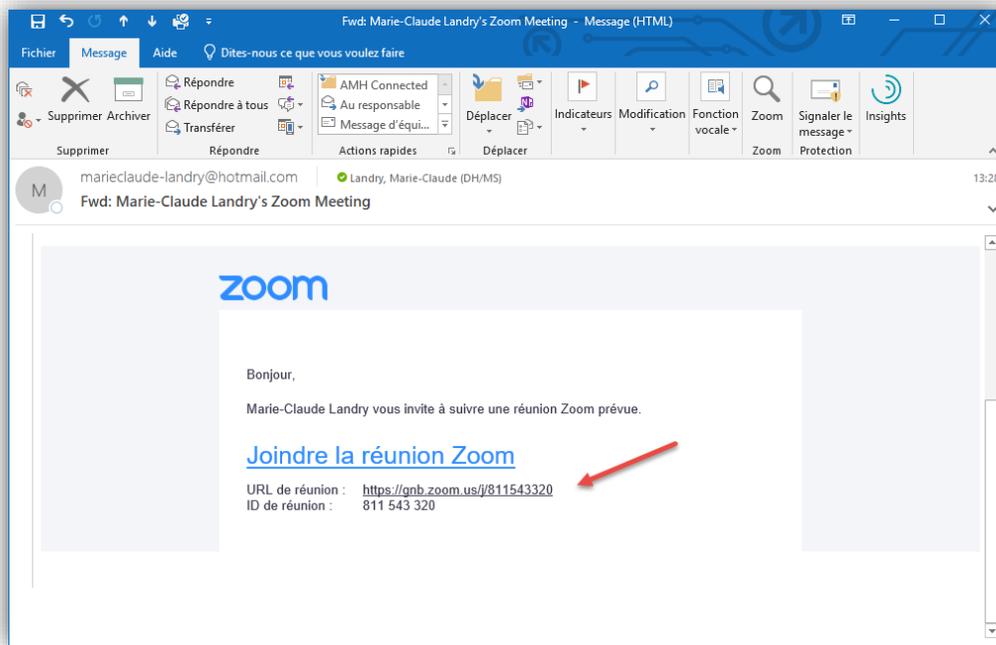
Un message de confirmation apparaîtra pour vous informer que les paramètres de zoom que vous avez sélectionnés ont été enregistrés.



Sélectionnez « **Envoyer** » pour envoyer l'invitation à la réunion virtuelle Zoom au(x) participant(s).

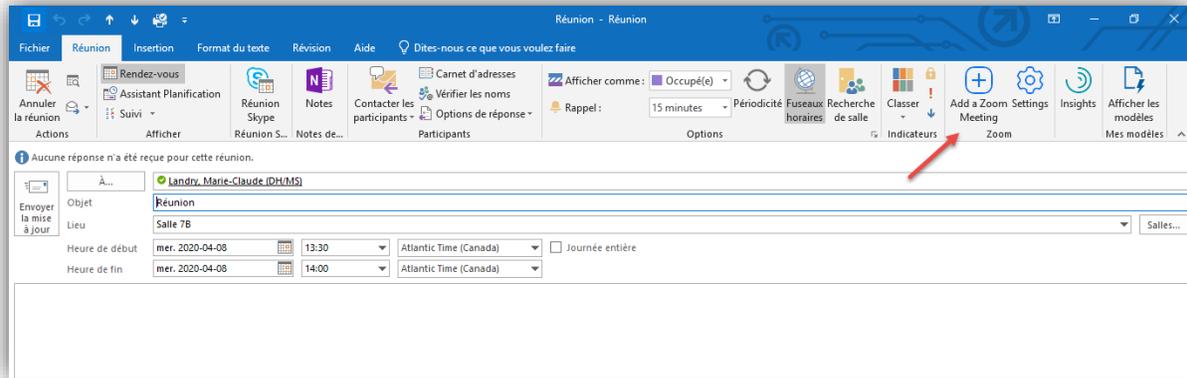


Voici un exemple de la notification par courriel que le client recevra. Le(s) client(s) n'auront qu'à cliquer sur le lien « Zoom » pour entrer dans le rendez-vous virtuel à la date et à l'heure prévues.

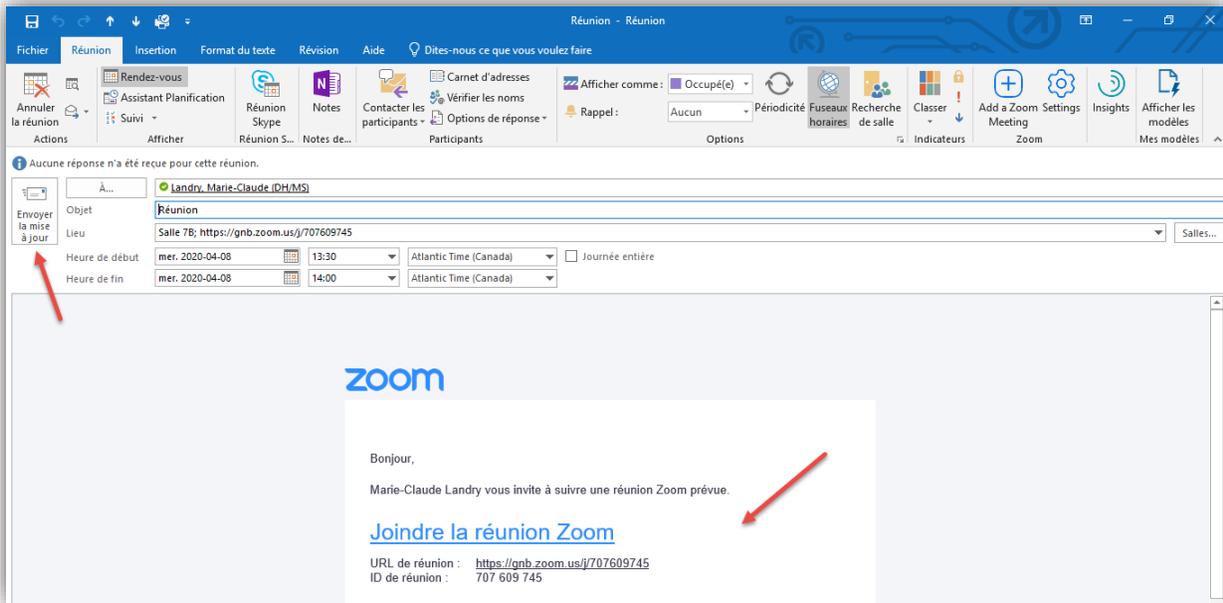


8.1 Comment transformer une réunion Outlook existante en réunion virtuelle Zoom pour la télésanté

Pour ajouter une réunion Zoom à un événement existant, ouvrez l'événement existant dans votre calendrier Outlook. Sélectionnez « **Add a Zoom Meeting** » pour mettre à jour l'événement et ajouter une réunion Zoom.



Le lien de la réunion Zoom se trouve dans le corps de la réunion existante. Cliquez sur « **Envoyer la mise à jour** » pour envoyer à nouveau le rendez-vous contenant le nouveau lien Zoom au(x) participant(s).

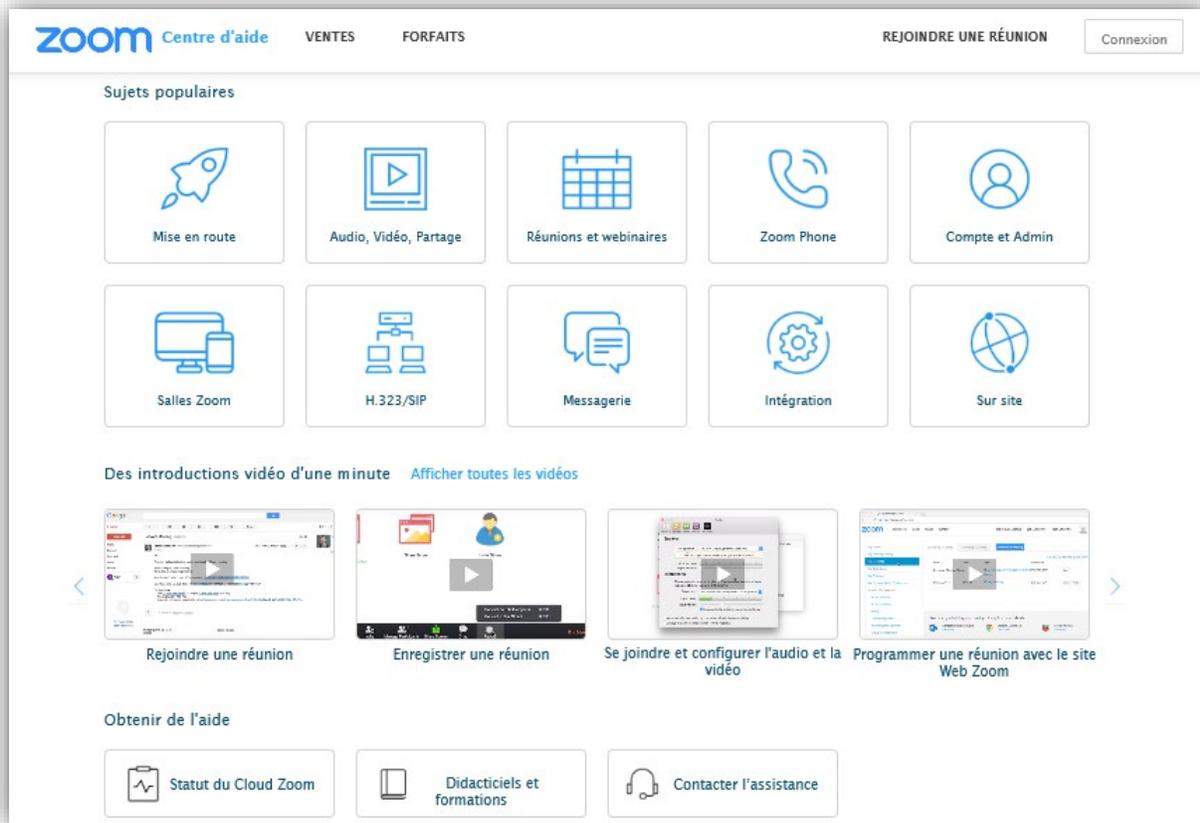


9. SUPPORT ET DOCUMENTATION

9.1 Support pour Zoom pour la télésanté

Zoom offre un large éventail de fonctions de support : vidéos, webinaires, FAQ, support par courriel ou en direct, et capacités d'aide à la recherche.

Vous trouverez les outils de support de Zoom ici : <https://support.zoom.us/hc/fr>



Support interne pour Zoom pour la télésanté – Centre d'assistance provincial 1-844-354-4357 ou service@snb.ca.

9.2 Support supplémentaire

Support pour les appareils - Pour l'assistance sur les appareils, continuez à contacter votre fournisseur (Centre de service GNB ou Centre d'assistance provincial).

Support pour caméra web/Casque d'écoute – Le Centre de service GNB est disponible pour un dépannage initial avec l'utilisateur et identifiera si et quand l'assistance du Centre d'assistance provincial est nécessaire.

10. VIE PRIVÉ ET SÉCURITÉ

Lignes directrices minimales en matière de vie privée et de sécurité pour les soins virtuels

Les soins virtuels fournis par le biais d'un outil de vidéoconférence, tel que Zoom pour la télésanté ¹, impliquent la collecte, l'utilisation et/ou la divulgation d'informations personnelles sur la santé. Ce document d'orientation définit les exigences minimales en matière de respect de la vie privée et de sécurité qui doivent être respectées lors de la prestation de soins virtuels.

Les fournisseurs de soins de santé sont responsables à tout moment de ce qui suit :

- Comprendre et se conformer aux exigences de la [Loi sur l'accès et la protection des renseignements personnels sur la santé](#) (LAPRPS), de la [Loi sur le droit à l'information et la protection de la vie privée](#) (LDIPVP), ainsi qu'à toute exigence d'un collège, d'une association ou d'une réglementation applicable propre à la profession du fournisseur
- Continuer à répondre aux exigences professionnelles et éthiques qui s'appliquent à la prestation de soins en personne.

Virtual Care Client Initial Considerations

- Considérez le client et faites preuve de jugement professionnel pour décider s'il est candidat aux soins virtuels, y compris, par exemple, si le client possède la technologie requise (par exemple, ordinateur, appareil mobile) et est en mesure de l'utiliser.
- Documenter la décision d'utiliser ou non les soins virtuels dans le dossier de santé du client.

Considérations technologiques

- Assurez-vous que le dispositif que vous utilisez pour mener des réunions de soins virtuels avec votre client répond aux exigences minimales de sécurité.
- Le gouvernement du Nouveau-Brunswick fournit Zoom pour la télésanté comme outil de vidéoconférence pour soutenir le besoin urgent de soins virtuels en raison de la crise COVID-19. Zoom pour la télésanté est facile à utiliser, fiable et offre une option spécifique aux soins de santé. Récemment, Zoom pour la télésanté a été mis en évidence dans les médias, et nous voulons vous assurer que nous avons étudié la question avec prudence. Compte tenu des risques potentiels liés à toute solution de vidéoconférence, nous avons soigneusement étudié les mesures incluses dans la version de Zoom pour la télésanté spécifique aux soins de santé pour protéger la vie privée des utilisateurs et nous sommes à l'aise avec ces mesures. Nous continuerons également à surveiller en permanence les questions de sécurité et de respect de la vie privée.

¹ Ces exigences s'appliquent à Zoom pour la télésanté ou à tout autre outil de vidéoconférence utilisé pour les soins virtuels.

Pré-session

- Proposez les soins virtuels comme une nouvelle option pour le client, expliquez brièvement leur fonctionnement et discutez de toute question ou préoccupation avec le client.
- Obtenir le consentement éclairé du client (ou de son mandataire spécial, le cas échéant) pour l'utilisation de la vidéoconférence pour les soins virtuels.
- Disposer d'un plan de secours en cas de situation de crise (par exemple, coordonnées des personnes à contacter en cas d'urgence, plan de sécurité, ligne de crise, indications pour se rendre à l'urgence la plus proche, etc.) et soyez prêt au cas où la séance de soins virtuels serait interrompue.
- N'oubliez pas que les exigences en matière de vie privée et de confidentialité continuent de s'appliquer aux soins virtuels, et veillez à organiser les séances de soins virtuels dans un environnement à la fois professionnel et privé.

Programmation d'une session

- Limitez la quantité d'informations personnelles utilisées lors de la programmation d'une réunion à la quantité la plus faible possible ; n'incluez pas d'informations personnelles dans un outil de programmation, un courriel ou toute autre notification envoyée au client.
- N'utilisez jamais un identifiant personnel de réunion ou un identifiant permanent équivalent, car cela crée un risque qu'une personne non autorisée puisse accéder à la session. ²
- Assurez-vous que la "salle d'attente", ou une fonctionnalité équivalente qui vous oblige à admettre chaque participant, est activée pour chaque session que vous programmez. ³
- Ne partagez jamais vos identifiants de réunion, mots de passe ou toute autre information concernant votre session sur les médias sociaux.

Au début de chaque séance de soins virtuels

- Confirmez l'identité du client en suivant vos pratiques habituelles pour confirmer l'identité lors d'une visite en personne.
- Demandez où se trouve le client et confirmez que la séance ne sera pas supervisée ou entendue par quiconque sans l'autorisation du client.
- Si d'autres personnes sont présentes, confirmez l'identité de ces personnes et obtenez le consentement du client pour sa participation à la séance de soins virtuels, et assurez-vous de documenter ces informations dans le dossier du client.
- N'enregistrez pas la séance. Cette fonction devrait avoir été désactivée dans l'outil de vidéoconférence par votre administrateur de compte, vous ne devez utiliser aucune fonction d'enregistrement qui pourrait être à votre disposition.
- Confirmez que le client n'enregistre pas la session, que ce soit dans l'outil de vidéoconférence ou par un autre moyen (p. ex. téléphone portable, enregistreur vocal, etc.).

Incidents liés à la protection de la vie privée et à la sécurité

- Suivez vos politiques et procédures existantes pour signaler tout incident relatif à la vie privée ou à la sécurité qui pourrait survenir lors de la prestation de soins virtuels.

² Par exemple, chaque utilisateur de Zoom pour la télésanté se voit attribuer un identifiant personnel de réunion, qui fonctionne comme une salle de réunion permanente toujours accessible en utilisant le même identifiant et le même lien de réunion. N'utilisez jamais votre ID de réunion personnel pour planifier une session de soins virtuels.

³ Pour plus d'informations sur les salles d'attente Zoom, voir : Zoom, [Secure Your Meetings with Zoom Waiting Rooms](#), 14 février 2020.

11. ANNEXE

11.1 Guide de référence rapide pour rendez-vous virtuel

Guide de référence rapide pour rendez-vous virtuel

Les rendez-vous virtuels sont comme des rendez-vous réguliers. La seule différence est que vous pouvez voir et parler à votre fournisseur de soins de santé depuis le confort de votre domicile. Pour commencer, il vous faut une **connexion internet**, un **compte de courriel** et un **ordinateur** (avec une caméra web, un haut-parleur et un microphone) ou un **appareil mobile** (tablette ou téléphone intelligent).

Il y a 3 étapes pour se préparer à votre premier rendez-vous virtuel :

- 1) Recevez votre invitation par **courriel/texte**.
- 2) Vérifiez les **exigences de l'appareil**, puis exécutez un **test**
- 3) **Rejoignez** votre rendez-vous virtuel.

Avant votre rendez-vous virtuel

1 Ouvrez votre invitation par courriel.

Votre invitation par courriel contient :

- La date et l'heure de votre rendez-vous virtuel
- Un lien pour faire un essai
- Un lien pour rejoindre votre visite virtuelle
- Un lien pour accéder aux informations d'aide.

2 Vérifiez les exigences relatives aux appareils. Effectuez un test vidéo et audio

[Configuration requise](#) pour le client de bureau

Zoom pour télésanté

[Configuration requise](#) pour les appareils mobiles

[Participer à une réunion de test](#)

Démarrer avec Zoom pour télésanté

Sur un ordinateur : utilisez le navigateur web Google Chrome.

Sur un appareil mobile : téléchargez l'application Zoom sur le Google Play Store ou l'Apple App Store.

3 Rejoignez votre rendez-vous virtuel

Ouvrez votre courriel d'invitation un peu avant l'heure prévue.

Cliquez sur le lien **Rejoindre la réunion Zoom**.

Rejoignez l'audio et démarrez votre vidéo.

Vous serez placé dans une salle d'attente virtuelle jusqu'à ce que le fournisseur de soins soit prêt à vous rencontrer.

Rejoindre la réunion Zoom



Lorsque vous utilisez un téléphone intelligent ou une tablette, assurez-vous qu'il soit entièrement chargé et connecté au Wi-Fi pour éviter les frais de données.



Penser au respect de la vie privée et à la sécurité

- Assurez-vous que votre lieu de rendez-vous est privé et que votre rendez-vous ne sera pas surveillé ou entendu par des participants non autorisés.
- Évitez d'utiliser une connexion Wi-Fi publique.
- Ne pas enregistrer la session.
- Ne partagez jamais les identifiants de session, les mots de passe, les liens d'invitation ou toute autre information concernant votre session sur les médias sociaux ou ailleurs.

11.2 Modèle d'invitation par courriel aux clients

Les fournisseurs de soins de santé peuvent choisir d'utiliser ce modèle lorsqu'ils envoient à leurs clients des invitations de rendez-vous pour des visites virtuelles. Copiez et collez le texte suivant dans un courriel. Inscrivez les informations pertinentes dans les champs ci-dessous, marqués en **vert**.

LIGNE SUJET : Rendez-vous virtuel avec <nom du clinicien>

CORPS DU COURRIEL:

<Insérer une invitation à la réunion Zoom>

Nous souhaitons respecter et protéger la confidentialité et la vie privée de cette réunion, et vous demandons respectueusement de ne pas partager, transmettre ou publier sur les médias sociaux votre lien et/ou votre identifiant pour la réunion de soins virtuels.

Essayez une [réunion de test](#) à l'avance pour vérifier vos paramètres audio et vidéo et vous assurer que votre visite virtuelle est réussie.

De quoi avez-vous besoin ?

- Téléphone intelligent/tablette et application Zoom gratuite (à télécharger sur Google Play ou Apple App Store) ou ordinateur/portable (avec caméra web/microphone) et navigateur Internet.
- Internet à haute vitesse ou connexion 4G LTE.

***IMPORTANT :** Vous êtes responsable de tous les frais liés à l'utilisation de vos données Internet. *Si vous utilisez des données sur un appareil mobile (au lieu d'une connexion "Wi-Fi"), sachez que les flux vidéo peuvent nécessiter des données importantes.*

Pour vous aider à préparer votre visite virtuelle et vous assurer de recevoir les meilleurs soins, nous vous recommandons vivement de lire attentivement les documents joints à ce courriel :

- 1) **Guide de la visite virtuelle pour les clients**
- 2) **Directives relatives au consentement verbal**

Si vous devez reporter votre rendez-vous virtuel, veuillez contacter notre bureau dès que possible :

[numéro de téléphone]

[adresse électronique]

Si vous avez des difficultés à vous inscrire, veuillez appeler **<Ajouter le numéro de téléphone des cliniciens>** et/ou accéder aux ressources en ligne qui se trouvent dans le [Centre d'aide Zoom](#) ; les [Dictateurs vidéo Zoom](#) et [Live Training](#) (*disponible en anglais seulement*).

[Salutation de clôture].

[Signature de l'expéditeur].

DÉCLARATION SUR LA PROTECTION DE LA VIE PRIVÉE ET SÉCURITÉ - Ce courriel peut contenir certaines informations personnelles qui ne seront utilisées que pour faciliter la prise de mon rendez-vous virtuel. Bien que des garanties et des bonnes pratiques aient été mises en place pour protéger la sécurité de mes informations de santé personnelles, aucun système électronique n'est totalement sûr et doit être utilisé avec une connexion Internet sécurisée, dans un lieu privé.

AVIS DE CONFIDENTIALITÉ - Les informations contenues dans ce courriel peuvent être confidentielles, privilégiées ou autrement protégées de la divulgation. Elles sont destinées uniquement à l'usage de la ou des personnes autorisées, comme indiqué dans le message électronique. Toute visualisation, divulgation, copie, distribution ou prise de mesures non autorisées basées sur le contenu de ce matériel est strictement interdite. Si vous avez reçu ce courrier électronique par erreur, veuillez en informer l'expéditeur par courtoisie et supprimer immédiatement le courrier électronique et ses pièces jointes. Nous vous remercions de votre coopération.

11.3 Directives relatives au consentement verbal : Client

Les fournisseurs de soins de santé doivent exposer et expliquer à leurs clients les directives relatives au consentement comme moyen de consentement verbal. Une fois que le consentement verbal est confirmé, il faut mettre à jour le dossier du client pour qu'il reflète le consentement du client à recevoir des soins virtuels grâce à l'utilisation de Zoom pour la télésanté.

Consentement du client :

Le client consent à l'utilisation de la vidéoconférence (Zoom pour la télésanté) comme moyen de soins virtuels afin qu'il puisse continuer à recevoir des soins de la part de son fournisseur. Le client comprend et accepte ce qui suit :

- Mon fournisseur de soin peut avoir besoin d'utiliser mes informations personnelles pour faciliter les soins virtuels, notamment mon nom, mon adresse courriel et mon numéro de téléphone.
- Bien que mon fournisseur de soin veille à ce que des mesures de protection et des pratiques exemplaires soient mises en place pour protéger la sécurité de mes renseignements personnels sur la santé, je reconnais qu'aucun système électronique n'est complètement sûr.
- Je suis responsable de m'assurer que tous les dispositifs que j'utilise pour participer aux soins virtuels sont sécurisés, que je dispose d'une connexion internet sécurisée et que je suis dans un lieu privé.
- Je travaillerai avec mon fournisseur pour assurer un plan de secours en cas d'urgence ou si les soins virtuels sont interrompus.
- Je n'enregistrerai pas la session de soins virtuels.
- Si je souhaite retirer mon consentement, je peux le faire en le communiquant à mon fournisseur à tout moment.