

# Guide Lancement - Dépistage COVID-19

## *Rôles Pilote et Gestion #1*

---

Bonjour,

À la demande du MSSS, le dépistage COVID-19 se fera sur Clic Santé dans les applications *Centres de dépistage COVID-19 (CDD)*. À l'intérieur de ces applications, vous pourrez constater que nous avons ajouté toutes les fonctionnalités reliées au dépistage de la COVID-19.

Ce document s'adresse aux personnes responsables de centres de dépistage du COVID-19. Nous vous invitons à partager ce document d'informations avec toutes personnes de votre équipe, au besoin.

Si vous avez des questions concernant ce guide ou la configuration de vos applications, nous vous invitons à communiquer avec le support technique en écrivant à [support@clicsante.net](mailto:support@clicsante.net). Il nous fera plaisir de vous renseigner et de vous accompagner.

L'équipe Support Technique & Communication  
Spécialiste de l'expérience client

# Table des matières

<b>Section 1. Informations importantes</b>	<b>4</b>
1.1 Applications dédiées - Dépistage COVID-19	4
1.2 Positionnement géographique de la clientèle	4
1.3 Messages, Description et consignes	4
1.4 Renseignements personnels	4
1.5 Question filtre	5
1.6 Comptes d'accès : rôles et permissions	5
1.7 Nouveau menu : Dépistage COVID-19	6
1.8 Trajectoire clinique - Dépistage COVID-19	6
1.9 Ouverture de la prise de rendez-vous sur <a href="http://www.clicsante.ca">www.clicsante.ca</a>	6
<b>Section 2. Étapes à suivre - Configuration de l'application et création des horaires</b>	<b>7</b>
Aide mémoire	7
2.1 Activation et configuration du service	8
2.2 Configuration des lieux	8
2.3 Créez vos ressources équipes et complétez leurs associations	9
2.4 Création de vos horaires d'ici le 16 septembre 2022	10
2.5 Ouverture de la prise de rendez-vous en ligne	11
2.6 Gestion des accès	11
<b>Section 3 - Guide d'utilisation général</b>	<b>12</b>
3.1 Spécifications techniques	12
3.1.2 Se connecter à Clic Santé	13
3.1.3 Modification du mot de passe	15
3.1.4 Vue d'ensemble du planificateur	15
3.1.5 Consulter le Guide d'utilisation complet	17
3.1.6 Accéder aux différents menus	17
3.1.7 Déconnexion	18
3.2 - Configuration de l'application (Pilote)	18
3.2.1 Services	19
3.2.1.1 Configuration générale	19
Durée du service	19
3.2.1.2 Description, messages et consignes	19
3.2.1.3 Renseignements personnels	20
3.2.2 Lieux	20
3.2.2.1 Ajouter des codes postaux desservis	21
3.2.3 Ressources équipes et associations	21
3.2.3.1 Création de ressources équipes	22
3.2.3.2 Création de vos associations	22
3.2.4 Gestion des comptes d'accès	23
3.2.4.1 Inviter un usager	25
3.2.5 Communications automatisées	26
3.2.6 Page publique	27

3.3 Création de mes horaires (Gestion 1)	28
3.3.1 Créer une journée type	29
3.3.2 Exemples de journées types	30
3.3.3 Cloner (copier/coller) des disponibilités	32
3.3.4 Consulter les disponibilités existantes	33
3.3.5 Gestion des disponibilités des horaires en ligne	35
3.3.6 Modifier une plage horaire (au besoin)	36
3.3.7 Ouvrir la prise de rendez-vous en ligne	36
3.3.8 Modifier l'horaire de disponibilité suite à l'ouverture en ligne	36
3.4 Réserver un rendez-vous (Gestion 1 et Gestion 2)	38
3.4.1 Consulter les plages du calendrier	39
3.4.2 Consulter rapidement les plages disponibles	39
3.4.3 Enregistrer un rendez-vous pour un usager	40
3.4.4 Confirmation du rendez-vous	40
3.4.5 Modifier un rendez-vous	41
3.4.6 Ajouter un rendez-vous pour un usager	41
3.4.7 Consulter les rendez-vous réservés	42
3.5 Suivi des rendez-vous (Gestion 1 et Gestion 2)	42
3.5.1 Consulter la liste des rendez-vous	42
3.5.2 Filtrer les rendez-vous affichés	43
3.5.3 Comprendre les filtres de rendez-vous	44
3.5.4 Rechercher un rendez-vous	44
3.5.5 Rechercher un rendez-vous avec la vue TOUS	45
3.5.6 Imprimer la liste des rendez-vous	46
3.5.7 Exporter (fichier excel) la liste des rendez-vous	46
3.5.8 Marquer un usager présent	46
3.5.9 Marquer un usager absent	47
3.5.10 Marquer un usager non-admissible	47
3.5.11 Annuler un rendez-vous	48
3.5.12 Modifier un rendez-vous	48
3.5.13 Ajouter un nouveau rendez-vous pour un usager en mode admin	49
3.6 Prise de rendez-vous du citoyen	49
<b>Section 4. Conclusion</b>	<b>50</b>

## Section 1. Informations importantes

---

Dans cette section, nous vous présentons des informations importantes concernant les applications dépistage COVID-19.

### 1.1 Applications dédiées - Dépistage COVID-19

Le dépistage COVID-19 se fera à partir de vos nouvelles applications applications dépistage COVID-19 (applications numérotées 10000 et plus).

Lors de la prise de rendez-vous, le citoyen pourra se rendre sur [www.clicsante.ca](http://www.clicsante.ca) pour réserver son rendez-vous de *Dépistage COVID-19 en clinique de dépistage*. Les résultats de recherche seront présentés par ordre de distance, du plus rapproché au plus éloigné.

### 1.2 Positionnement géographique de la clientèle

Afin de sélectionner la clientèle qui pourra compléter la prise de rendez-vous dans votre application, la fonctionnalité suivante a été activée (Configuration - lieux):

- **Codes postaux desservis de votre centre de santé**  
Les codes postaux desservis sont les codes postaux autorisés par votre établissement à compléter leur prise de rendez-vous.

### 1.3 Messages, Description et consignes

Le service est déployé avec les gabarits des messages demandés par le Ministère de la Santé et des Services sociaux. Des messages différents peuvent être mis à jour automatiquement en fonction des demandes du MSSS.

#### Recommandation!

Vous pouvez ajouter certains messages propres à votre centre de dépistage, en complément d'informations aux messages demandés par le MSSS. Nous vous recommandons de garder une copie de ces messages dans un document de type Word afin de pouvoir les ajuster au besoin. Il est de la responsabilité des pilotes de s'assurer que toute modification au contenu s'enligne avec les consignes du Ministère.

### 1.4 Renseignements personnels

Lors de la prise de rendez-vous pour le service *Dépistage COVID-19*, la personne devra compléter les renseignements personnels et les informations demandées par le Ministère de la Santé et des Services Sociaux.

\* Êtes-vous un travailleur du secteur de la santé?

Oui

Non

\* Région ▼

\* J'accepte que mes informations soient partagées avec l'établissement de santé qui procédera à mon dépistage de la COVID-19

Pour plus d'informations, veuillez consulter la [politique de confidentialité](#).

\* J'ai lu la déclaration de consentement et JE CONSENS à ce que le centre de dépistage qui procédera à mon test de dépistage de la COVID-19 ou à celui de mon enfant de moins de 14 ans me transmette le résultat de test par courriel avec l'option, selon la préférence choisie, de recevoir ou non une notification par messagerie texte m'avisant de la transmission du résultat de test par courriel.

Je reconnais qu'en recevant le résultat de test par courriel avec l'option, ou non, de recevoir une notification par messagerie texte m'avisant de la réception du courriel, certaines de mes informations sortiront de la présente plateforme informatique sécurisée et pourront ne pas bénéficier des mêmes mesures de sécurité ou pourront être accessibles à d'autres personnes. Je reconnais que si mon adresse courriel ou mon numéro de téléphone sont incorrects, mon résultat de test pourrait être transmis à une mauvaise adresse courriel et mes nom et prénom pourraient être transmis à un mauvais numéro de téléphone.

En ne consentant pas à ce que le résultat de test soit transmis par courriel, je comprends que la transmission du résultat de test sera effectuée par téléphone.

Pour plus d'informations, veuillez consulter la [Déclaration de consentement](#).

Afin de refléter la prise de rendez-vous actuelle pour le dépistage COVID-19, les mêmes questions seront posées afin de finaliser la prise de rendez-vous dans Clic Santé.

## 1.5 Question filtre

Vos applications seront livrées avec une question filtre qui permettra de trier la clientèle éligible. Celle-ci sera affichée sur la page de réservation de chaque application, lors du processus de réservation d'un rendez-vous. Cette question filtre portera sur les critères d'éligibilité au service de dépistage COVID-19.

La question filtre peut être mise à jour à la suite d'une demande du MSSS. Notez que celle-ci sera automatiquement mise à jour dans vos applications par la suite. Aucune action ne sera requise de votre part.

La personne qui ne fait pas partie de la clientèle cible ne pourra réserver de rendez-vous. Elle pourra réserver un rendez-vous en pharmacie ou en clinique privée.

## 1.6 Comptes d'accès : rôles et permissions

Plusieurs rôles sont disponibles dans le logiciel Clic Santé en fonction des tâches opérationnelles de chacun. Voici un bref descriptif des principaux rôles:

- **Pilote** : Configure l'application et octroie des comptes d'accès.
- **Gestion #1**: Planifie et met en place les horaires de disponibilités.
- **Gestion #2**: Octroie et fait le suivi des rendez-vous.
- **Divulgateur**: Fait la gestion des résultats des tests suite à leur retour du laboratoire.

Pour plus d'informations, veuillez consulter la section [Comptes d'accès](#) du présent document..

## 1.7 Nouveau menu : Dépistage COVID-19

Un nouvel onglet permettra aux équipes en charge de la divulgation d'accéder aux résultats des tests de dépistage.

Une automatisation des communications sera mise en place afin de transmettre rapidement le résultat des tests.

Le guide d'utilisation *Informations importantes sur la divulgation des résultats - Dépistage COVID-19* sera disponible sous peu.

## 1.8 Trajectoire clinique - Dépistage COVID-19

Une formation dédiée au parcours de dépistage et aux enjeux cliniques sera proposée prochainement. Au cours de cette rencontre, la trajectoire de soins sera présentée.

Une vidéo explicative de cette trajectoire vous sera également envoyée par courriel pour plus de détails.

### À noter!



La gestion des présences aux rendez-vous est obligatoire; elle initie la trajectoire clinique au centre de dépistage. La personne à l'accueil doit indiquer le statut 'Présent' lors de l'arrivée du patient.

## 1.9 Ouverture de la prise de rendez-vous sur [www.clicsante.ca](http://www.clicsante.ca)

Ce nouveau service sera disponible sur [www.clicsante.ca](http://www.clicsante.ca) à compter du **19 septembre 2022**.

## Section 2. Étapes à suivre - Configuration de l'application et création des horaires

### Aide mémoire

Voici un aide-mémoire pratique des actions à poser.

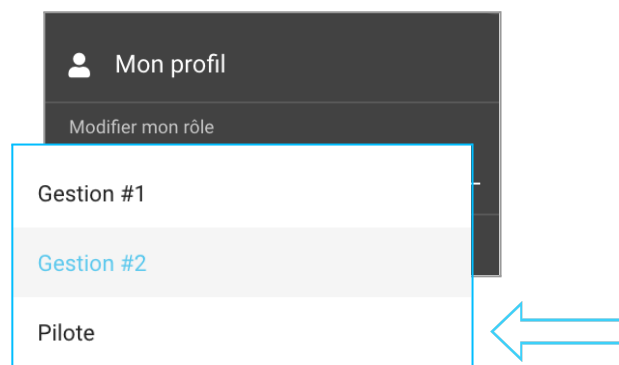
Étapes à suivre - Configuration et création des horaires		Type d'actions	Rôle
<input type="checkbox"/>	#1. <a href="#">Configuration / Services</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Activez le nouveau service</li> <li>Validez la durée du service</li> </ul>	Pilote
<input type="checkbox"/>	#2. <a href="#">Configuration / Lieux</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Validez les coordonnées du lieu</li> <li>Ajoutez tout nouveau lieu nécessaire</li> </ul>	Pilote
<input type="checkbox"/>	#3. <a href="#">Configuration / Ressources</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Créez vos ressources équipes</li> <li>Associez votre ressource équipe au service et au lieu</li> </ul>	Pilote
<input type="checkbox"/>	#4. <a href="#">Horaires</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Créez vos horaires de disponibilités</li> </ul>	Gestion 1
<input type="checkbox"/>	#5. <a href="#">Ouvrir la prise de rendez-vous en ligne</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ouvrez la prise de rendez-vous en ligne de chaque application</li> </ul>	Pilote
Gestion des accès		Type d'actions	Rôle
<input type="checkbox"/>	#6. <a href="#">Configuration / Ressource Accès</a>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Créez ou modifiez les comptes d'accès existants</li> </ul>	Pilote

Pour plus d'informations concernant les différentes étapes à faire, nous vous invitons à cliquer sur le lien correspondant à chaque étape.

## 2.1 Activation et configuration du service

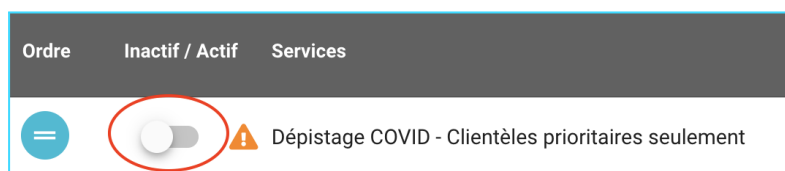
### Si vous possédez plus qu'un rôle :

1. Cliquez sur l'icône de l'utilisateur.
2. Dans le menu déroulant, sélectionnez le rôle **Pilote** :



### Rôle Pilote - Menu configuration - Onglet services

1. **Activez** le nouveau service en cliquant sur le bouton radio affilié à ce service.



2. Validez la durée de la trajectoire du citoyen à l'intérieur de votre centre de santé et ajustez la **durée** du service *Dépistage COVID-19*, au besoin. (Configuration - Services - icône crayon - configuration générale)

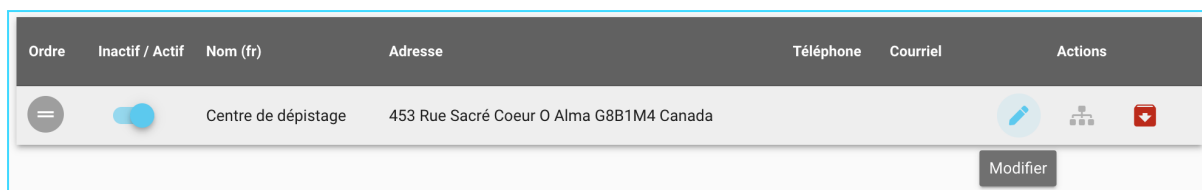


Assurez-vous, au besoin, d'ajouter certaines informations en complément des textes demandés par le MSSS.

## 2.2 Configuration des lieux

### Rôle Pilote - Menu configuration - Onglet Lieux

Nous vous invitons à valider le lieu présent dans votre application. Au besoin, vous pourrez modifier le nom du lieu, l'adresse ainsi que les codes postaux desservis en cliquant sur l'icône du crayon (modifier le lieu).



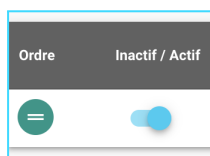


## Voici les étapes pour ajouter un lieu :

1. Dans le menu Configurations, sélectionnez l'onglet "**Lieux**".
2. Cliquez sur l'icône du "+".



3. Insérer les informations requises concernant le nouveau lieu.
4. Une fois terminé, cliquer sur "**Enregistrer**".
5. Assurez-vous que votre lieu est actif.



Pour plus d'informations sur la configuration de vos lieux, nous vous invitons à consulter la section [5.2 Lieux](#).

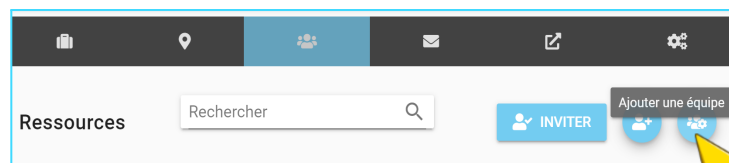
## 2.3 Créez vos ressources équipes et complétez leurs associations

### Rôle Pilote - Menu configuration - Onglet Ressources

Les ressources équipes vous permettent de créer des horaires de disponibilité à un lieu donné.

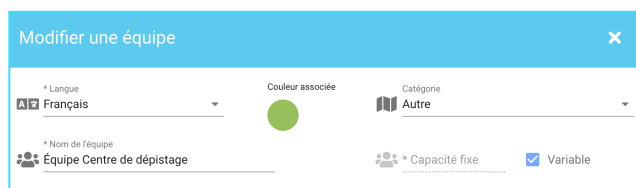
**Action :** Créez une nouvelle ressource équipe pour ce nouveau service et associez-la

1. Dans le menu configuration, ressources, cliquez sur le symbole "ajouter une équipe".



2. Créez une nouvelle ressource équipe pour le service *Dépistage COVID-19* selon la nomenclature suivante:


- a. Équipe dépistage COVID-19 - Lieu A.



- b. Une fois le Nom de l'équipe inscrit, sélectionnez la capacité 'Variable'.
- c. Cliquez sur *Enregistrer*.

### 3. Complétez l'association selon le modèle suivant (cochez seulement la case OUI) :

4. Répétez les étapes #1 à 3 pour chaque lieu offrant le service *Dépistage COVID-19*.



Pour plus d'informations sur les ressources équipes, nous vous invitons à consulter la [section 5.3](#).

## 2.4 Création de vos horaires d'ici le 16 septembre 2022

### Si vous possédez plus qu'un rôle :

1. Cliquez sur l'icône de l'utilisateur.
2. Dans le menu déroulant, sélectionnez le rôle **Gestion1** :

Une fois les différentes étapes de la configuration complétées, nous vous invitons à créer vos horaires de disponibilités.

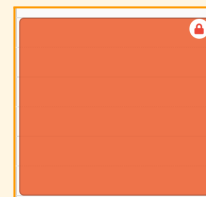
Voici les étapes à suivre afin de créer votre horaire:

1. Dans le menu *Horaires*, en mode vue par *Jour* ou par *Semaine*, choisissez une journée dans le passé et créez votre **horaire type** selon vos besoins opérationnels.
2. Cloner votre journée type aux dates désirées.  
Pour connaître le détail des étapes pour cloner un horaire, consulter la section [6.3 Cloner \(copier/coller\) des disponibilités](#).



### Important!

Lors de la création de vos horaires de disponibilités, assurez-vous de valider chacun des cadenas de cette journée afin d'avoir les bons cadenas pour cette journée type.



Pour plus d'informations sur la création de vos horaires, nous vous invitons à consulter la [section 6](#).

## 2.5 Ouverture de la prise de rendez-vous en ligne

Voici les différentes étapes à suivre pour ouvrir la prise de rendez-vous en ligne :

1. Assurez-vous que vos horaires sont finalisés et correspondent à vos besoins.
2. Passez au rôle *Pilote*.
3. Cliquez sur le cadenas, en haut à droite, afin de le mettre en vert. Une fois l'action faite, cela signifie que votre prise de rendez-vous est ouverte.



## 2.6 Gestion des accès

Plusieurs rôles sont disponibles dans le logiciel Clic Santé en fonction des tâches opérationnelles de chacun.

Le Pilote a la responsabilité de créer ou de modifier tout nouveau compte d'accès pour son territoire.

- **Créez tout nouveau compte d'accès nécessaire.** Par la suite, assurez-vous que les bons rôles sont ajoutés (le symbole de la clé). Consultez la section [Gestion des comptes d'accès](#) pour connaître la procédure à suivre..
- **Invitez une ressource existante dans une autre application :** Si lors de la création d'une ressource le message suivant apparaît: *courriel existant*, utilisez la fonctionnalité "Inviter un usager". Une fois l'invitation lancée, assurez-vous que les bons rôles sont ajoutés (le symbole de la clé). Pour de plus amples informations, consultez la marche à suivre pour [Inviter un usager](#).



Au besoin, [contactez le support technique pour une demande d'ajout d'accès en lot](#). Nous vous invitons à consulter notre solution à cet effet : [Demande d'accès au support technique](#).

## Section 3 - Guide d'utilisation général

---

### 3.1 Spécifications techniques

Voici les spécifications techniques minimales de votre poste de travail afin que l'application puisse fonctionner.

1. **Vitesse de l'internet:** minimum 1 MB et un accès aux ports internet de base (80 et 443).
2. **Navigateurs recommandés:** Chrome 64, Firefox 50, Edge 42, Safari 12 ou équivalent. Les versions les plus à jour sont fortement recommandées et qu'Internet Explorer n'est pas supporté. Il est préférable d'utiliser Edge.
3. **Détail de la puissance du poste:**
  - Processeur à 2 coeurs avec un minimum de 1 Ghz de vitesse
  - 2 Go de mémoire vive



**Veillez prendre note que ces configurations sont une base afin de faire fonctionner l'application correctement.** Ils n'assurent en aucun cas, un rendement ou une performance de l'application car l'utilisation peut varier d'un utilisateur à l'autre.

Ci-dessous, vous pouvez voir les spécifications techniques recommandées pour l'application afin d'obtenir un meilleur rendement:

1. **Vitesse de l'internet:** minimum 10 MB et un accès aux ports internet de base (80 et 443).

2. **Navigateurs recommandés:** Chrome 83, Firefox 77, Edge 83, Safari 13.1 ou équivalent. Les versions les plus à jour sont fortement recommandées et qu'Internet Explorer n'est pas supporté. Il est préférable d'utiliser Edge.
3. **Détail de la puissance du poste:**
  - Processeur à 4 coeurs avec un minimum de 1.5 Ghz de vitesse
  - 6 Go de mémoire vive

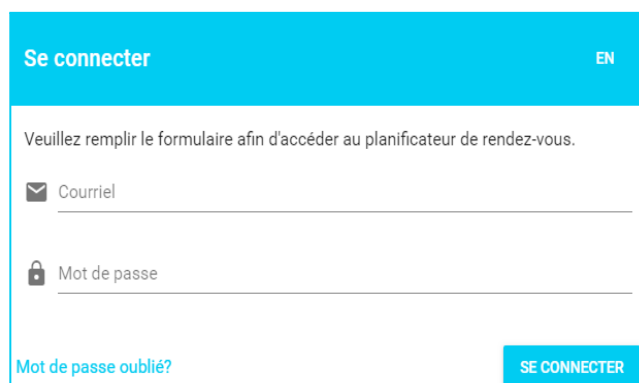
### 3.1.2 Se connecter à Clic Santé

Pour se connecter au planificateur de rendez-vous, vos codes d'accès doivent avoir été créés. Vos informations de connexion vous seront envoyées par courriel.

Pour se connecter, rendez-vous à l'adresse suivante:

<https://admin3.clicsante.ca/login>

1. Saisissez votre courriel;
2. Saisissez votre mot de passe (vous pourrez le modifier suite à votre connexion);
3. Cliquer sur **“Se connecter”**;
4. Le message suivant s'affichera à votre écran :

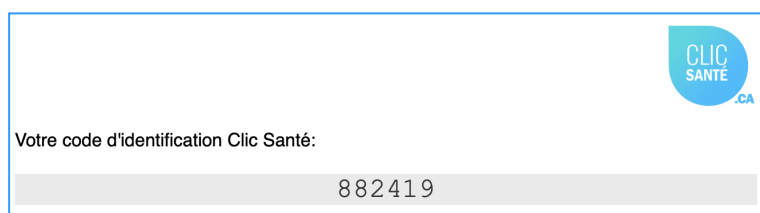


The screenshot shows a login form with a blue header 'Se connecter' and a language selector 'EN'. Below the header, there is a prompt: 'Veuillez remplir le formulaire afin d'accéder au planificateur de rendez-vous.' There are two input fields: 'Courriel' (with an envelope icon) and 'Mot de passe' (with a lock icon). At the bottom left, there is a link 'Mot de passe oublié?' and at the bottom right, a blue button labeled 'SE CONNECTER'.



The screenshot shows a two-factor authentication page with a blue header 'Authentification à deux facteurs' and a language selector 'ENGLISH'. Below the header, there is a prompt: 'Votre compte est sécurisé par une authentification à deux facteurs. Veuillez saisir ci-dessous le code de six chiffres que vous avez reçu par courriel ou sur votre mobile.' There is a 6-digit code input field with dashes between digits. Below the field, there are two options: 'Envoyer un nouveau code par courriel' and 'Envoyer un nouveau code sur mon cellulaire'. At the bottom left, there is a checkbox 'Ne plus demander pour 28 jours' and at the bottom right, a grey button labeled 'VALIDER'.

5. Vous recevrez un code à 6 chiffres à votre adresse courriel;



The screenshot shows an email interface with the CLIC SANTÉ logo in the top right corner. Below the logo, there is a prompt: 'Votre code d'identification Clic Santé:' followed by a grey box containing the code '882419'.

- a. Suite à un délai, vous pouvez cliquer sur **“Envoyer un nouveau code par courriel”** pour recevoir un nouveau code;

- b. Suite à un délai, vous pouvez également cliquer sur **“Envoyer un nouveau code sur mon cellulaire”**. Cette option vous permettra de recevoir un nouveau code à 6 chiffres au numéro de cellulaire relié à votre compte;

*\*À noter : Si votre profil ne contient pas de numéro de cellulaire, le système vous affichera tout de même la possibilité: ‘Envoyer un nouveau code sur mon cellulaire’.*

6. Inscrivez le code à 6 chiffres reçus dans les cases dédiées à cet effet puis cliquez sur **“valider”**.

- 
  - 
  - 
  - 
  -

Envoyer un nouveau code par courriel
 Envoyer un nouveau code sur mon cellulaire

### Important!

- Il est possible de ne plus demander la vérification à deux facteurs en cochant la case **“ne plus demander pour 28 jours”**.
- Prendre note également que le code à 6 chiffres reçu est valide pour les 10 prochaines minutes.

### Avez-vous oublié votre mot de passe ?

Cliquez sur le lien **“Mot de passe oublié ?”** afin de recevoir par courriel un lien vous permettant de changer votre mot de passe.

### Votre compte d'accès n'a pas été créé ?

Les personnes ayant un niveau de permission de type **Pilote** peuvent créer les comptes d'accès de tous les membres de leurs équipes. Si votre compte ClicSanté n'est pas créé, veuillez communiquer avec votre Pilote.

### Vous avez besoin de réinitialiser votre mot de passe ?

Contactez votre **Pilote**, il pourra réinitialiser votre mot de passe.



#### La bonne astuce

Nous vous invitons à sauvegarder le lien (URL) ClicSanté dans les favoris de chaque ordinateur utilisé.

### 3.1.3 Modification du mot de passe

#### Comment réinitialiser votre mot de passe ?

1. Cliquez sur le bouton utilisateur en haut, à droite;
2. Cliquez sur *Mon profil*;
3. Inscrivez votre nouveau mot de passe;
4. Confirmez votre nouveau mot de passe;
5. Cliquez sur *Enregistrer*.



#### Quel mot de passe choisir ?

Votre mot de passe doit être sécuritaire et fort.

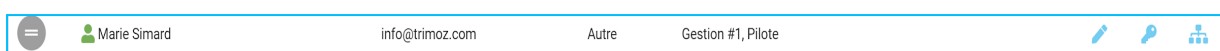
Voici les éléments qu'il doit contenir :

- Une lettre majuscule et minuscule
- Des lettres et des chiffres
- Un caractère spécial (!\$%&)
- Minimum 8 caractères

***Rappelez-vous que ce mot de passe vous est attribué personnellement et doit demeurer confidentiel pour des fins de sécurité.***

#### Pilotes : Comment réinitialiser le mot de passe d'un membre de votre équipe ?

1. Dans le menu *Configuration*, cliquez sur l'onglet *Ressources*;
2. Trouver la ressource en question. Au besoin, utiliser la barre de recherche;



3. Cliquez sur le crayon de configuration à droite de son nom;
4. La fenêtre profil de l'utilisateur s'ouvrira;
5. Cliquez sur "Générer un mot de passe temporaire et l'envoyer par courriel".

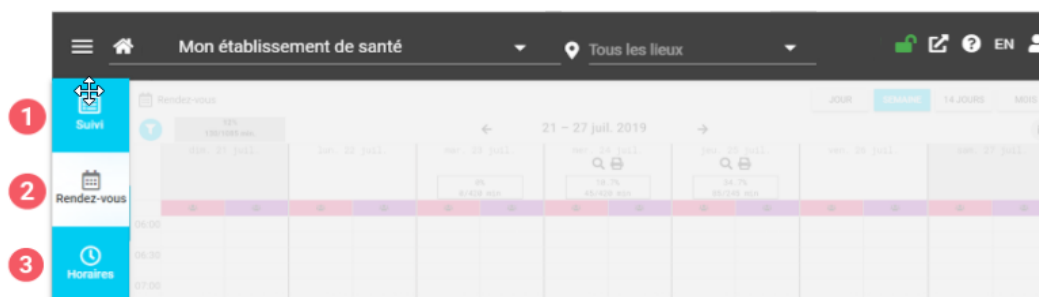
Générer un mot de passe temporaire et l'envoyer par courriel

6. Votre ressource recevra un mot de passe temporaire par courriel dans les minutes suivantes. Il sera important d'inscrire le mot de passe temporaire exact lors de sa prochaine connexion.

### 3.1.4 Vue d'ensemble du planificateur

#### Menu principal

Le menu principal se trouve à gauche et il contient les principales sections du planificateur.



### 1. Suivi

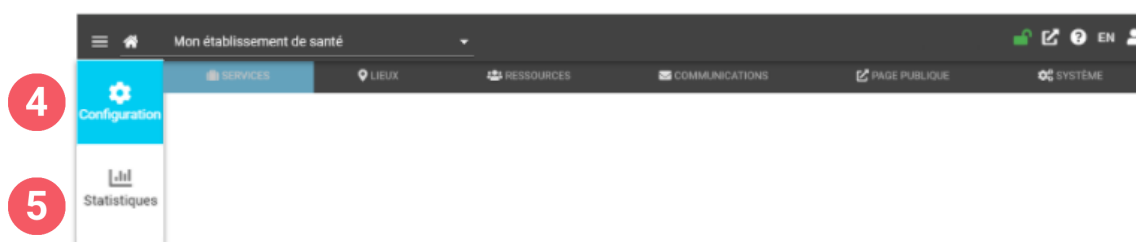
Le menu *suivi* vous permet de consulter la liste de tous vos rendez-vous, faire une recherche ou encore gérer les rendez-vous.

### 2. Rendez-vous

Le menu *rendez-vous* vous permet de consulter les plages horaires disponibles et d'enregistrer un rendez-vous pour un usager.

### 3. Horaires

Le menu *horaires* vous permet de créer ou modifier l'horaire de disponibilités de vos équipes.

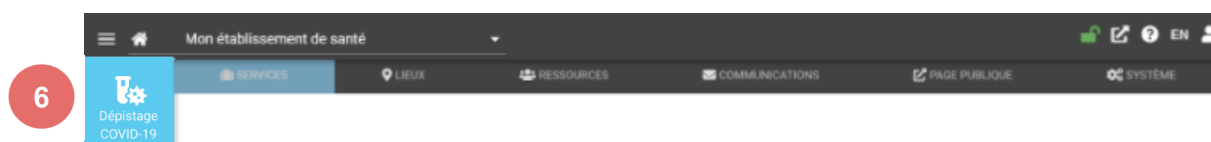


### 4. Configuration

Le menu *configuration* vous permet de configurer l'application et la page publique selon vos besoins.

### 5. Statistiques

Le menu *statistiques* vous permet d'obtenir des rapports précis sur l'utilisation du logiciel au quotidien.



### 6. Dépistage COVID-19

Le menu *Dépistage COVID-19* vous permet de faire le suivi des résultats de tests.


## La barre de navigation







7. *Activer / Désactiver* la prise de rendez-vous en ligne.
8. Visiter votre *page de réservation*.
9. Consulter l'aide :
  - *Consulter le fichier d'aide* (nos solutions Clic Santé).
  - Contacter le *support* par courriel.
  - Voir les *termes et conditions d'utilisation* du logiciel.
  - Voir la *politique de protection des renseignements personnels*.
  - *À propos* du logiciel.
10. Afficher le planificateur en anglais.
11. En cliquant sur l'icône de *l'utilisateur*, vous pourrez accéder à :

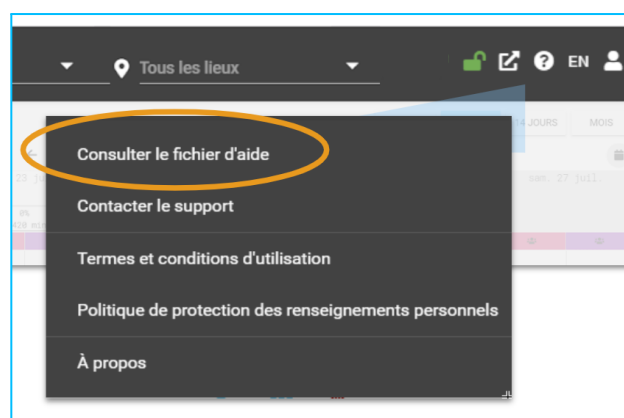
- 
  1. **Mon profil**
    - a. Modifier vos coordonnées personnelles.
    - b. Réinitialiser votre mot de passe.
  2. **Mon rôle**
    - a. Si vous avez plus d'un rôle : menu déroulant pour modifier le rôle.

### 3.1.5 Consulter le Guide d'utilisation complet

Pour obtenir de l'information détaillée et complémentaire sur les différentes fonctionnalités du logiciel, veuillez consulter le *fichier d'aide (nos solutions Clic Santé)*.

Pour accéder au fichier d'aide :

- Cliquez sur le **?** dans la barre de navigation.
- Sélectionnez "*Consulter le fichier d'aide*".



### 3.1.6 Accéder aux différents menus

Les règles de la Certification Santé Québec rendent maintenant **obligatoire de séparer les types de permissions en différents rôles.**

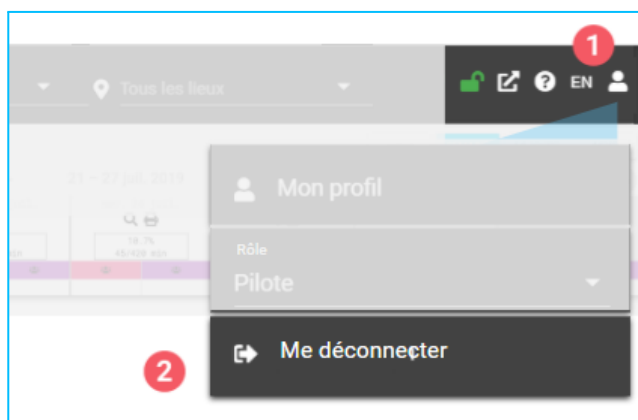
Menu	Rôle
Menu configuration	Pilote
Menu statistiques	
Menu horaires	Gestion 1
Menu rendez-vous	
Menu suivi	

### 3.1.7 Déconnexion

Lorsque vous avez terminé l'utilisation du logiciel, nous vous recommandons de vous déconnecter pour plus de sécurité.

Pour quitter l'application :

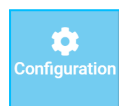
1. Cliquez sur l'icône de *l'utilisateur*.
2. Cliquez sur *Me déconnecter*.



Pour se ré-authentifier, vous pouvez cliquer sur le lien :

<https://admin3.clicsante.ca/login>

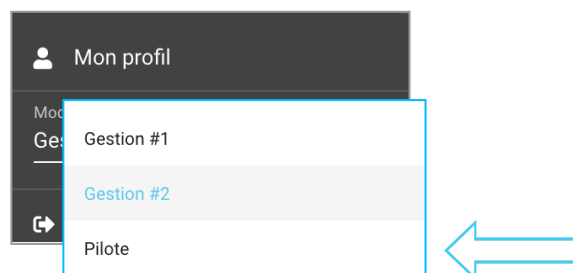
## 3.2 - Configuration de l'application (*Pilote*)



La prochaine section présente les éléments importants à réviser dans votre planificateur de rendez-vous. Connectez-vous au logiciel, et sélectionnez le rôle Pilote pour accéder au menu Configuration.

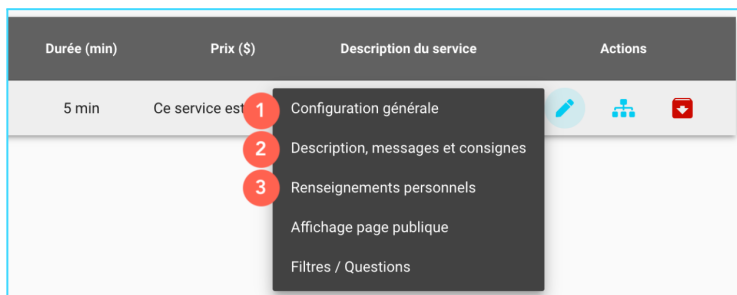
**Si vous possédez plus qu'un rôle :**

3. Cliquez sur l'icône de l'utilisateur.
4. Dans le menu déroulant, sélectionnez le rôle **Pilote** :



## 3.2.1 Services

Dans l'onglet Services, voici les éléments importants à réviser :



### 3.2.1.1 Configuration générale

#### Durée du service

Validez la durée de votre service de dépistage. Cette durée s'appliquera à l'ensemble de vos points de vaccination. La **durée idéale correspond au nombre de minutes entre chaque rendez-vous.**

Configurations générales
×

Dépistage COVID - Clientèles prioritaires seulement

<p><small>* Nom du service sur la page d'établissement(fr)</small></p> <p>Dépistage COVID - Clientèles prioritaires seuleme</p> <hr/> <p><small>* Durée des rendez-vous</small></p> <p>5 min <span style="margin-left: 10px;">-</span> <span style="margin-left: 10px;">+</span></p>	<p><small>* Nom du service sur la page d'établissement(en)</small></p> <p>COVID Screening - Priority Clients Only</p> <hr/> <p style="text-align: right;"><small>Couleur associée</small></p> <div style="text-align: right; width: 30px; height: 30px; background-color: #00a0e3; border-radius: 50%; margin: 0 auto;"></div>
--	--

*Exemple #1° : Durée du service de 15 min. Il sera possible de déterminer le nombre de personnes que vous souhaitez faire venir à chaque 15 minutes.*

*Exemple #2° : Durée du service 10 min. Il sera possible de déterminer le nombre de personnes que vous souhaitez faire venir à chaque minute.*

### 3.2.1.2 Description, messages et consignes

Consignes sur le coupon de rendez-vous : Mettre à jour la consigne associée au service. Celle-ci comprend toute règle que l'utilisateur doit suivre lorsqu'il se présente à son rendez-vous.

Message sans disponibilité : Ce message s'affiche sur la page de réservation lorsqu'il n'y a plus de disponibilité pour le service au lieu choisi, à l'étape de sélection de la date du rendez-vous.

Message avec disponibilité : Ce message apparaît sur la page de réservation en haut du calendrier affichant les disponibilités.

### 3.2.1.3 Renseignements personnels

Assurez-vous que les champs nominatifs que l'utilisateur devra remplir soient activés (*obligatoires ou non*).

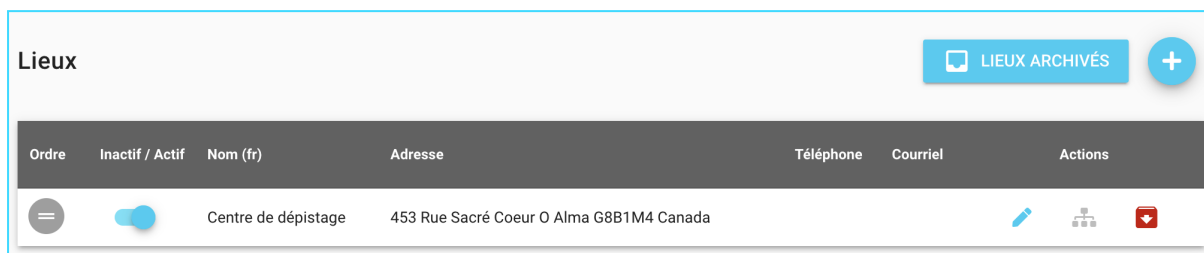
Renseignements personnels
×

Dépistage COVID-19 avec symptômes

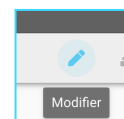
Prénom du patient	<input checked="" type="checkbox"/> Activer	<input checked="" type="checkbox"/> Requis
Nom de famille du patient	<input checked="" type="checkbox"/> Activer	<input checked="" type="checkbox"/> Requis
Courriel	<input checked="" type="checkbox"/> Activer	<input checked="" type="checkbox"/> Requis
Date de naissance du patient	<input checked="" type="checkbox"/> Activer	<input type="checkbox"/> Requis
Téléphone	<input checked="" type="checkbox"/> Activer	<input type="checkbox"/> Requis

### 3.2.2 Lieux

Dans l'onglet **Lieux**, voici les éléments importants à réviser :



1. Validez les adresses des lieux que vous utiliserez. Si vous avez des changements à faire, cliquez sur le **crayon** à côté du lieu.
2. Ajoutez vos lieux manquants en cliquant sur le **+** en haut à droite.



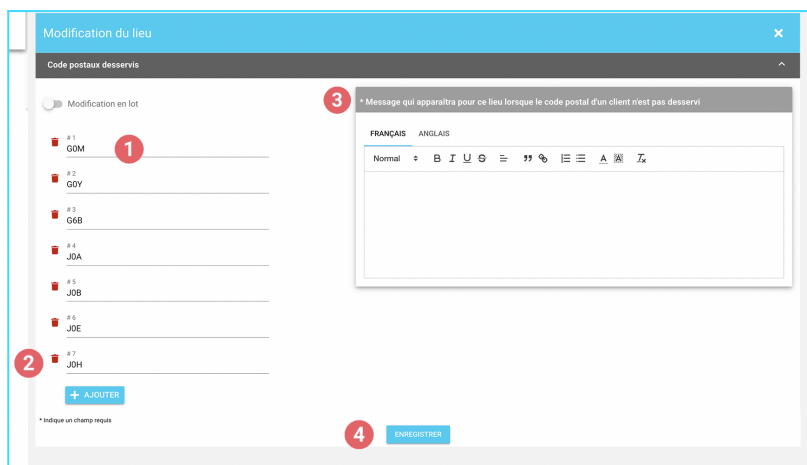
Complétez les champs requis et enregistrez.

3. **Les filtres de codes postaux** vous permettent d'indiquer la liste des codes postaux desservis par votre établissement de santé (les 3 ou 6 premières lettres/chiffres).
4. Vous pouvez également faire la modification de vos codes postaux desservis en lot avec : **Activer Modification en lot**.
5. Vous pourrez alors indiquer vos codes postaux desservis séparés par des virgules. Une fois terminé, cliquez sur appliquer.

6. Cliquez sur enregistrer.

### 3.2.2.1 Ajouter des codes postaux desservis

1. Dans le Menu Configuration, Onglet Lieux, cliquez sur l'icône du crayon, puis cliquez sur ajouter dans la section "codes postaux desservis".
2. Vous pouvez cliquer sur l'icône de la poubelle au besoin pour supprimer un code postal.
3. Inscrivez un message qui apparaîtra pour ce lieu lorsque le code postal d'un client n'est pas desservi. Si un usager entre un code postal à l'extérieur de votre territoire desservi, le processus de prise de rendez-vous en ligne sera bloqué et ce message s'affichera.
4. Cliquez sur enregistrer.



### 3.2.3 Ressources équipes et associations

La ressource équipe est votre équipe virtuelle de professionnels traitants auxquels sont associés des horaires de disponibilités. Lorsque vous créez des plages horaires pour une ressource équipe, ces plages apparaissent dans une même colonne. Si vous avez plus d'une ressource équipe, les horaires de disponibilités seront répartis sur plus d'une colonne.

Validez que la quantité de ressources nécessaires a été créée pour chacun de vos lieux.

Ordre ↑	Nom	Courriel	Catégorie	Permissions	Actions
1	Équipe Centre de dépistage (Variable)		Autre	Consultation #2	

### 3.2.3.1 Création de ressources équipes

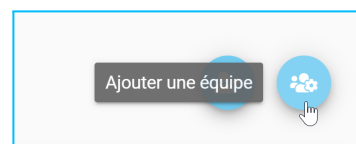
1. **Pour chacun de vos lieux, assurez-vous d'avoir le bon nombre de ressources équipes.**

Pour mon CLSC A, j'ai calculé que j'aurai besoin de **3 ressources équipes**.

Étape 1		Étape 2	
Lieu	Plus grande journée de dépistage (nb de rdv)	Diviser le nombre de rendez-vous par 200	Nombre de ressources équipes (arrondir au chiffre entier supérieur)
Exemple : CLSC A	590	÷ 200 =	2,95 → <b>3</b>

2. **Ajoutez les ressources équipes qui manquent.**

a. Cliquez sur l'icône Ajouter une équipe.



b. La fenêtre Ajout d'une équipe surgira.

- Inscrivez le nom de votre équipe.
- Choisir la capacité variable. Cela vous permettra de choisir le nombre de rendez-vous par plage horaire.
- Cliquez sur *enregistrer*.

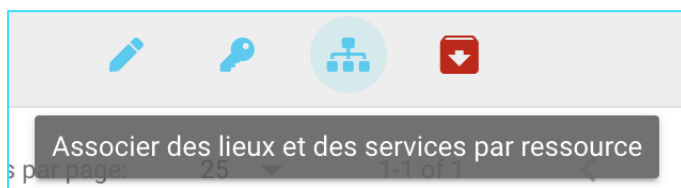
3. **Pour chaque ressource équipe, assurez-vous qu'elle soit associée au service de dépistage COVID-19 et au bon lieu.**

### 3.2.3.2 Création de vos associations

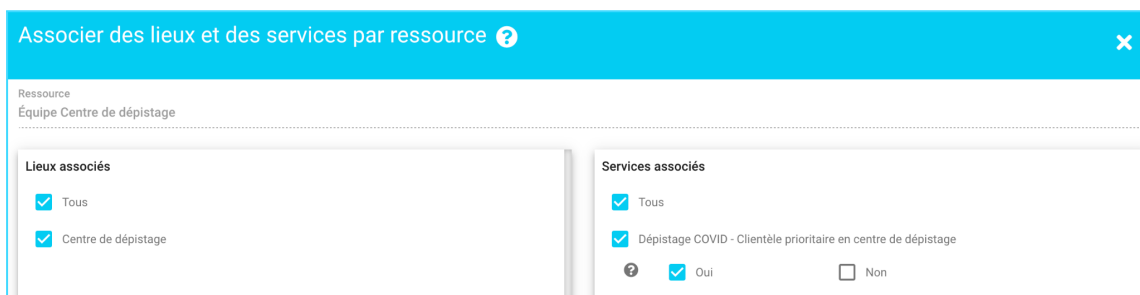


Pour offrir un horaire de disponibilités en ligne, vous devez associer les trois composantes de base : **Ressources, Services et Lieux**. Lorsque vous créez des plages horaires, ces liens seront conservés.

1. Cliquez sur l'icône de l'association à côté de la ressource équipée :



2. Sélectionnez le bon lieu et le service de dépistage COVID-19 :



Si la RH ne fait pas partie du personnel soignant et n'offre pas de plages de disponibilités en ligne, aucune association n'est nécessaire.

*Exemple : Un compte d'accès pour un gestionnaires de programmes, une agente administrative, une infirmière qui souhaite consulter les horaires et la liste des rendez-vous, etc.*

### 3.2.4 Gestion des comptes d'accès

Les comptes d'accès permettent l'accès au planificateur à vos utilisateurs.

#### Rôles et des permissions disponibles

Afin de bien configurer vos comptes d'accès, voici les différents rôles disponibles à l'intérieur du planificateur :

Rôles	Permissions
Pilote	Permet la configuration du planificateur et la vue statistique
Gestion 1	Permet la gestion de tous les horaires et de tous les rendez-vous.
Gestion 2	Permet d'octroyer des rendez-vous
Gestion 3	Permet uniquement la gestion de mes horaires, de mes rendez-vous.
Consultation 1	Permet la consultation des horaires et des rendez-vous.
Consultation 2	Permet uniquement la consultation de mes horaires, mes rendez-vous
Divulgateur	Permet d'avoir accès aux résultats de tests afin de transmettre les résultats aux citoyens.

## Créer un nouveau compte d'accès

Vous pouvez créer un compte d'accès pour un membre de votre équipe.

1. Cliquez sur l'icône Ajouter une ressource.

La fenêtre Ajout d'une ressource surgira. Saisissez les informations personnelles de votre ressource.

2. Validez le rôle octroyé.

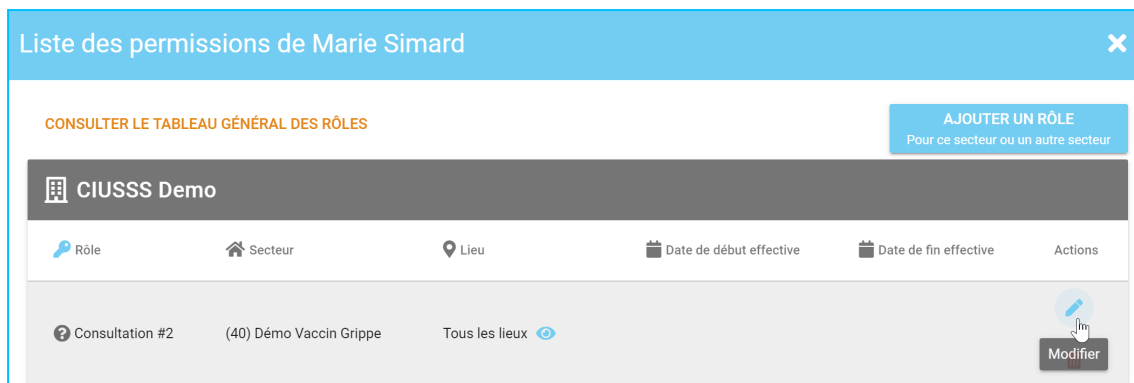
Par défaut, un nouveau compte d'accès reçoit le rôle consultation #2, le rôle le plus limitatif du logiciel.

3. Cliquez sur le symbole de la clé à côté du nom.

La fenêtre Liste des permissions surgira. Cliquez sur le crayon pour Modifier.



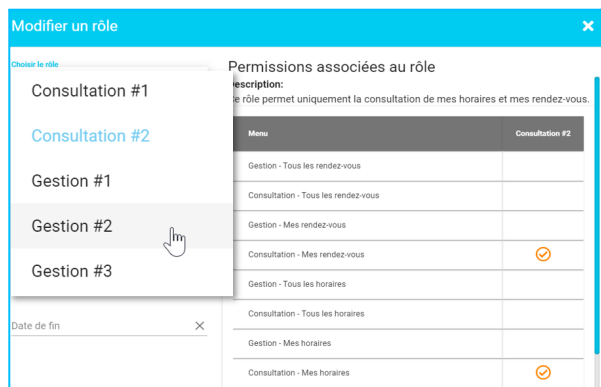




#### 4. Choisir le nouveau rôle.

En faisant un nouveau choix, la description du rôle et les permissions associées s'afficheront dans la section droite de la fenêtre. Cliquer sur *enregistrer*.

5. Votre ressource recevra automatiquement un mot de passe temporaire par courriel.



### Vous tentez de créer un compte d'accès mais le système vous indique que son courriel est déjà utilisé ?

Pour ajouter un rôle à une ressource déjà existante dans un autre établissement (application), nous vous invitons à utiliser une nouvelle fonctionnalité qui a été mise en place pour faciliter ce type de tâches: le bouton **Inviter**.

#### 3.2.4.1 Inviter un usager

1. Par le menu Configuration - ressources, vous pouvez inviter une ressource existante à se joindre à votre application.
2. Par le biais de cette option, une personne possédant déjà un compte d'accès ClicSanté dans un autre planificateur pourra se joindre à votre équipe de ressources.



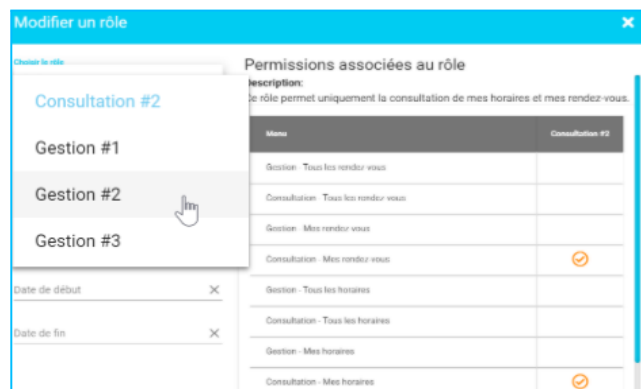
### Vous souhaitez qu'un membre de votre équipe obtienne un accès Pilote ?

Créez le compte de la personne et communiquez avec le support. Vous devrez fournir le courriel associé au compte et le numéro de l'application pour qu'un membre de notre équipe octroie le rôle.

**\*\*Prendre note qu'une application doit contenir deux ou trois Pilote maximum\*\***

### **Vous souhaitez modifier le rôle d'un membre de votre équipe ?**

1. Cliquez sur le symbole de la *clé* à côté du nom de la ressource.
2. Cliquez sur le symbole du *crayon* à côté de l'application que vous souhaitez modifier.
3. La fenêtre *Modifier un rôle* surgira. Choisissez le nouveau rôle.



4. Cliquer sur *Enregistrer*.

### **Un accès à plusieurs lieux ou planificateur est nécessaire ?**

Voici la marche à suivre :

1. Cliquez sur le symbole de la *clé* à côté du nom de la ressource.
2. Puis cliquez sur *Ajouter un rôle* pour ce secteur ou un autre secteur.



La fenêtre d'ajout de rôle s'ouvrira; faites votre choix pour :

- le type de rôle
- la bannière
- le secteur
- le lieu (choisir *Tous les lieux* pour que les accès s'appliquent à l'ensemble des lieux de l'application)

3. Cliquez sur enregistrer.



#### **La bonne astuce**

Avant de créer un compte d'accès, valider si la ressource possède déjà des droits au planificateur dans un autre module. Par exemple, dans le secteur du prélèvement.

## **3.2.5 Communications automatisées**

La section communications comprend les notifications envoyées aux usagers pouvant être automatisées.

Activez les Types de communications et choisir les délais pour automatiser les communications aux utilisateurs :

Inactif / Actif	Description	Délai	SMS	Courriel
<input checked="" type="checkbox"/>	Premier rappel ?	48 (heures avant le RDV)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Relance suite à une absence ?	2 (heures après le RDV)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Relance suite à une annulation ?	2 (heures après l'annulation du RDV)	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

- **Premier rappel** - Message automatique de rappel d'un rendez-vous à l'utilisateur avec demande de confirmation.
- **Relance suite à une absence** - En changeant l'état d'un rendez-vous à Absent, un message automatique est envoyé à l'utilisateur pour l'inviter à reprendre un rendez-vous.
- **Relance suite à une annulation** - Si le rendez-vous est annulé par le client ou via le planificateur, un message automatique est envoyé à l'utilisateur pour l'inviter à reprendre un rendez-vous.



#### La bonne astuce

Nous suggérons de personnaliser vos communications automatisées par 24h. Si vous indiquez 12h de délai, les usagers ayant réservé un rendez-vous à 15h de l'après-midi recevront une communication à 3h la nuit!

### 3.2.6 Page publique

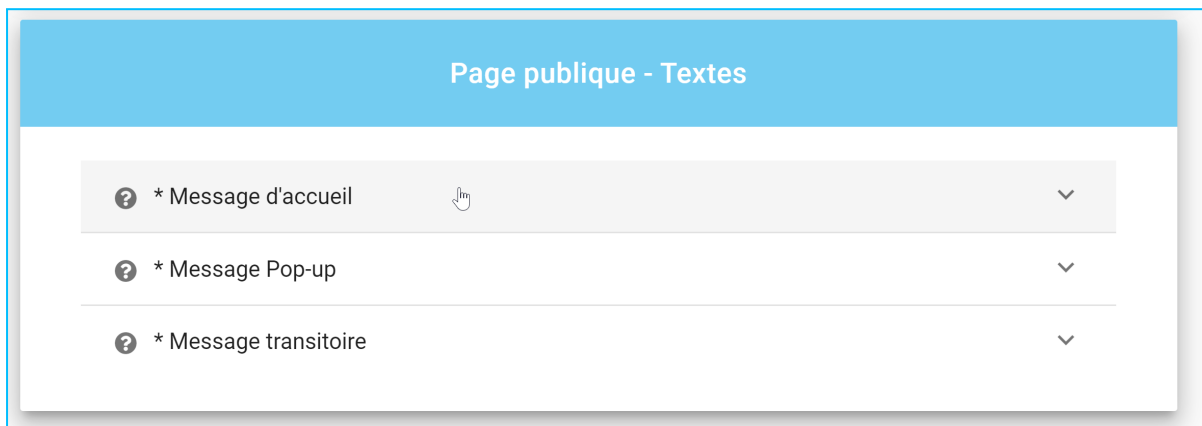
La page publique vous permet de modifier la configuration de votre page de réservation (*accessible au grand public*).

#### Coordonnées

Le nom et les coordonnées de votre planificateur peuvent être modifiés et un logo peut être ajouté.

SERVICES	LIEUX	RESSOURCES	COMMUNICATIONS	PAGE PUBLIQUE	SYSTÈME
<b>Page publique - Coordonnées</b>					
* Nom de l'établissement					
Ma région - Vaccination contre la grippe					

## Textes



- **Message d'accueil (prise de rdv en ligne **activée**)**
  - Mettre à jour le message de bienvenue sur votre page de réservation.
- **Message Pop Up (prise de rdv en ligne **activée**)**
  - Mettre à jour le message s'affichant dans la fenêtre surgissante.
- **Message transitoire (prise de rdv en ligne **désactivée**)**
  - Mettre à jour le message indiquant la marche à suivre aux usagers lorsque la prise de rendez-vous en ligne n'est pas disponible (par exemple, ajoutez la date de l'ouverture de la prise de rendez-vous en ligne).



### La bonne astuce?

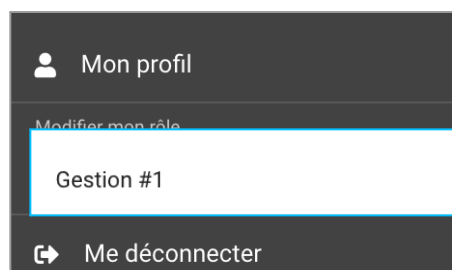
Si vous désirez qu'un message soit bien retenu, vous avez tout avantage à l'inscrire à plusieurs endroits.

## 3.3 Création de mes horaires (*Gestion 1*)

Lorsque la révision du menu Configuration est complète, passez à l'étape de la création des horaires de disponibilité.

### Si vous possédez plus qu'un rôle :

4. Cliquez sur l'icône de l'utilisateur.
5. Dans le menu déroulant, sélectionnez le rôle Gestion 1 :



### 3.3.1 Créer une journée type

L'Idéal pour créer une journée type est de la créer dans le passé! Pourquoi dans le passé ? Car aucun rendez-vous ne peut être pris. Vous pourrez ainsi cloner cette journée dans le futur.

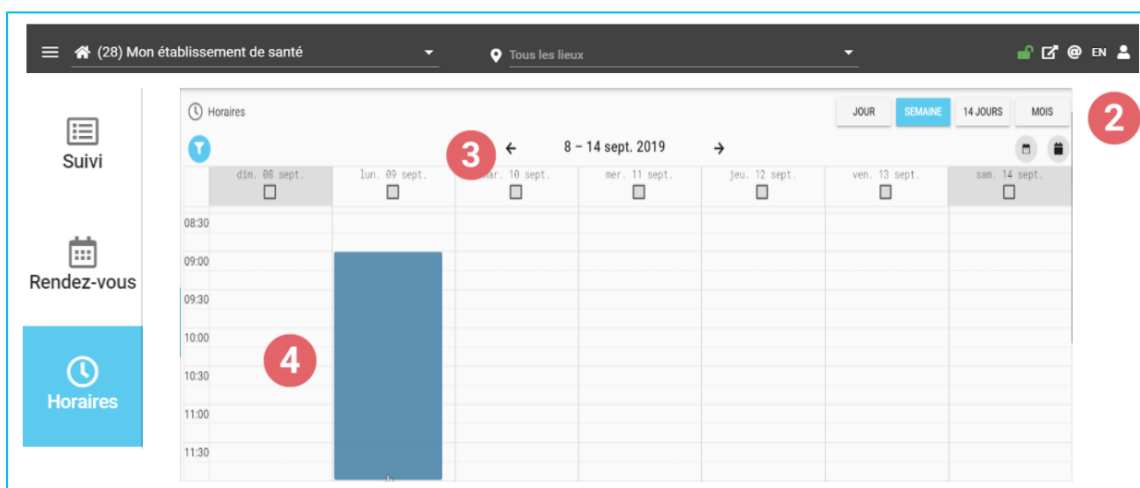
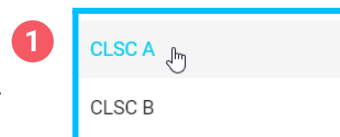


#### La bonne astuce

Créez vos disponibilités une plage horaire à la fois. Cela simplifiera grandement votre planification d'horaires.

Voici les différentes étapes afin de créer votre plage personnalisée :

1. Sélectionnez le lieu pour lequel vous souhaitez créer une nouvelle plage horaire.
2. Sélectionnez la vue par *semaine* ou par *jour*.
3. Déplacer votre souris vers la journée désirée.
4. Avec votre souris, cliquez sur l'heure de début.
5. En gardant votre doigt appuyé sur la souris, faites glisser votre curseur jusqu'à l'heure de fin.
6. La fenêtre d'ouverture d'une plage horaire surgira.



7. Vous pouvez cliquer sur l'heure pour la modifier.
8. Identifier la ressource associée aux services offerts.
9. Indiquez le nombre de rendez-vous désirés dans la plage horaire.
10. Chaque plage horaire contient un calculateur de capacité qui s'exprime en nombre de rendez-vous.

11. Cliquez sur *enregistrer*.

Centre de dépistage
✕

Ouverture d'une plage horaire - 2022-09-05

\* Heure de début

\* Heure de fin

\* Choisir la ressource

Nombre de rdv  
**9 rdv.**

Nombre de ressources

Par plage horaire

**Services sélectionnés**

Dépistage COVID - Clientèles prioritaires seulement 5 min

ENREGISTRER



#### La bonne astuce

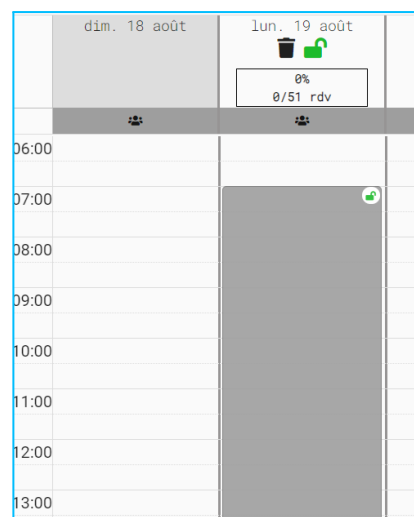
Assurez-vous de créer des plages horaires qui se divisent par la durée de votre service. Si ce n'est pas le cas, vous aurez des disponibilités qui ne peuvent être utilisées.

### 3.3.2 Exemples de journées types

Voici différents exemples d'horaires possibles pour une journée type :

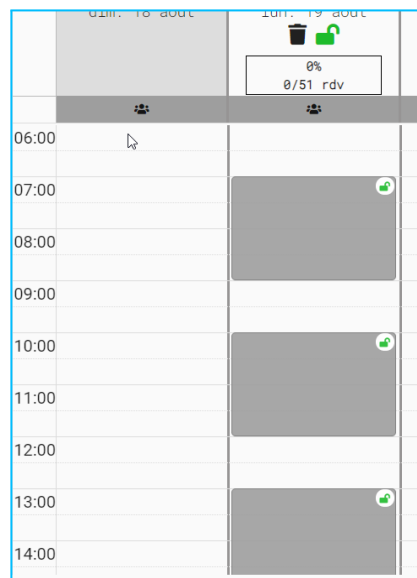
#### Exemple #1

*Il s'agit d'un horaire typique de 7h à 15h.*



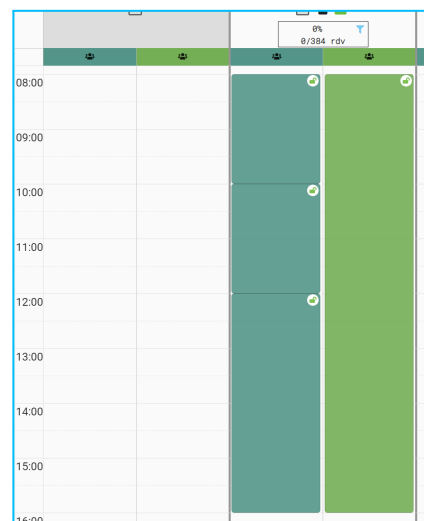
*Exemple #2*

Il s'agit d'un exemple morcelé où plusieurs blocs horaires sont à l'horaire. La fragmentation peut être utile pour respecter des heures de dîners ou des pauses.



*Exemple #4*

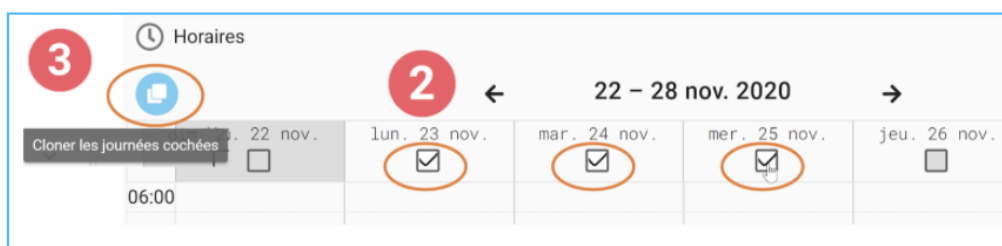
Si vous souhaitez créer votre journée type sur plus d'une colonne, il suffit de créer une nouvelle ressource équipe et de l'associer au service et à votre lieu (Configuration > Ressources). Vous aurez ainsi la possibilité de créer plusieurs horaires types à une même date.



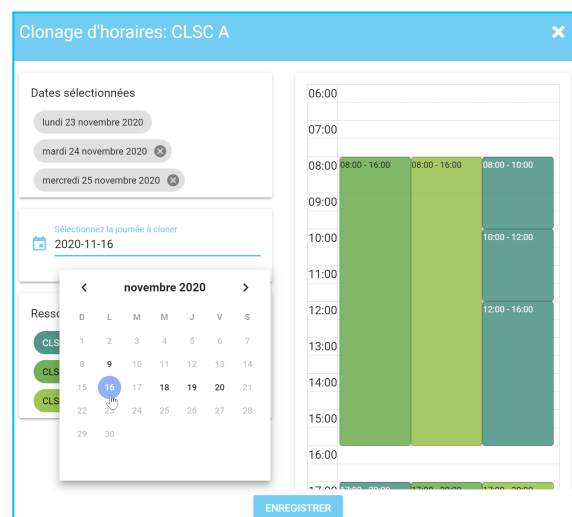
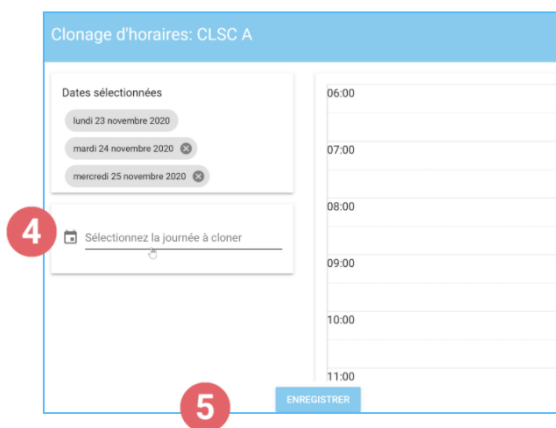
### 3.3.3 Cloner (copier/coller) des disponibilités

La fonction du clonage copie et colle les plages horaires restantes. Il est possible de cloner une journée de disponibilités dans un même lieu. Cette fonction vous permettra d'étendre votre horaire type à un grand nombre de jours de calendrier, et ce, rapidement.

Voici les différentes étapes pour cloner vos disponibilités :



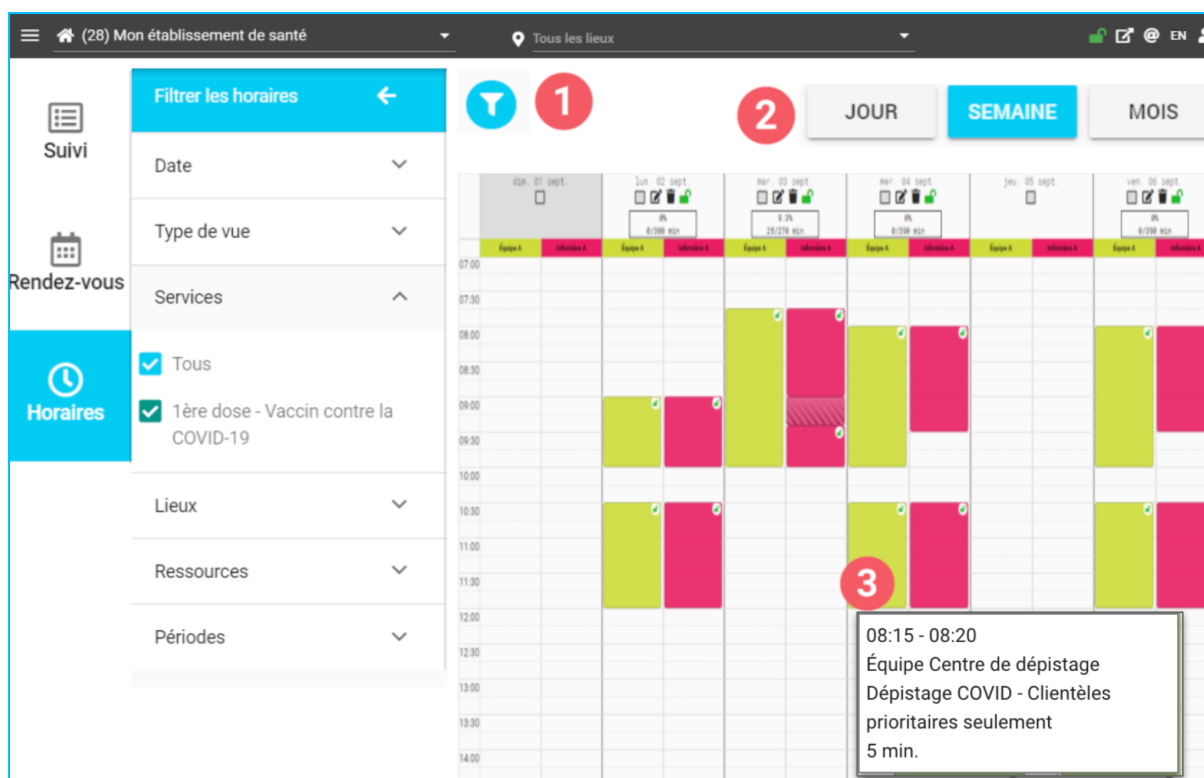
1. Dans la barre de navigation, sélectionnez dans quel lieu vous voulez cloner un horaire.
2. Cochez la ou les journée(s) à créer.  
*\*\*Si la journée contient déjà un horaire de disponibilités, celui-ci sera écrasé et remplacé pour le nouveau. Utilisez la fonction du clonage pour les journées vides.\*\**
3. Cliquez sur l'icône du clonage.
4. La fenêtre du clonage d'horaires surgira.



5. Sélectionner la journée à cloner à partir du calendrier  
*Les plages horaires seront copiées dans la colonne de gauche pour référence.*
6. Cliquez sur *enregistrer*.



### 3.3.4 Consulter les disponibilités existantes



**Voici comment consulter les disponibilités :**

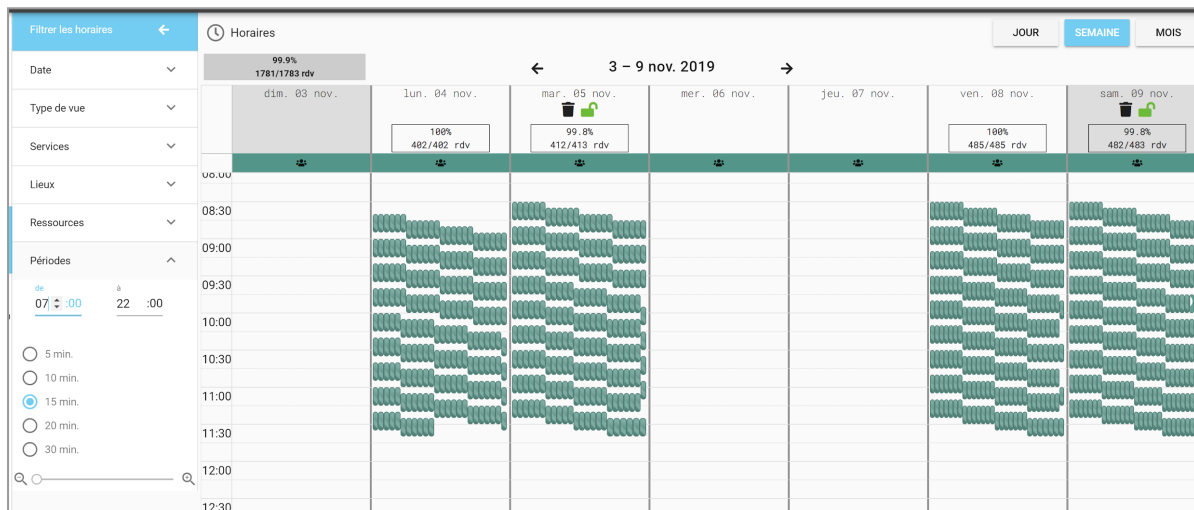
1. Si les *filtres des horaires* ne sont pas ouverts, cliquez sur l'icône de l'*entonnoir* pour les ouvrir. Vous pouvez filtrer les horaires par :
  - Date (pour changer rapidement de date)
  - Types de vue
  - Services
  - Lieux
  - Ressources
  - Périodes (affichage du calendrier)
  
2. Trois vues sont disponibles pour consulter les horaires de disponibilités :
  - Jour
  - Semaine
  - Mois
  
3. Une bulle contextuelle apparaît en arrêtant le curseur sur une plage horaires :
  - Heure de début – Heure de fin
  - Ressource
  - Service(s) offert(s)
  - Capacité (en minutes ou en nombre de rdv)



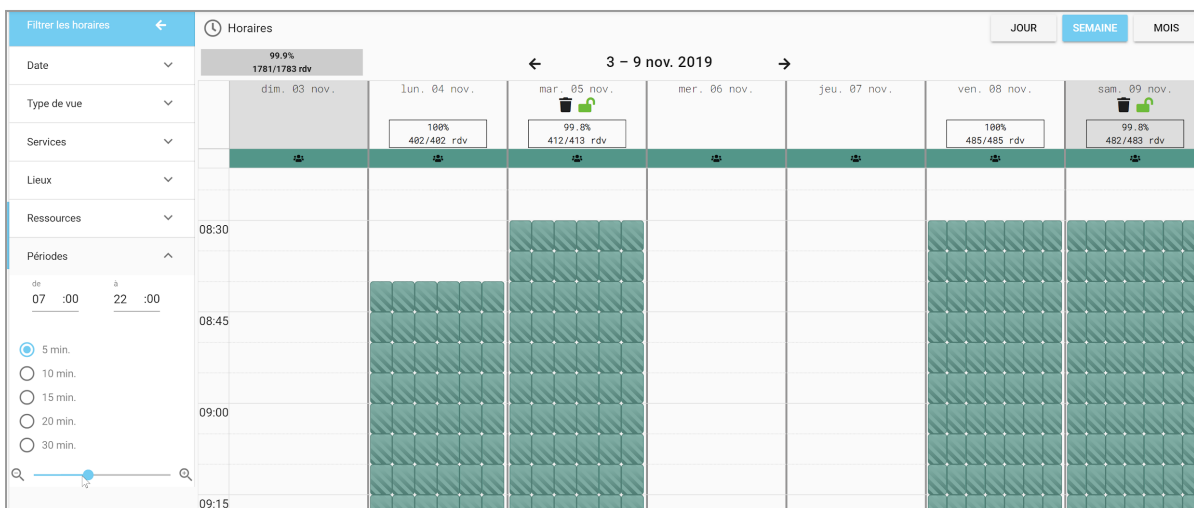
### La bonne astuce

Dans l'onglet horaire, vous pouvez modifier la vue de votre planificateur. Cette fonction est particulièrement pratique pour aligner les rendez-vous.

### Visualisation #1



### Visualisation #2 :

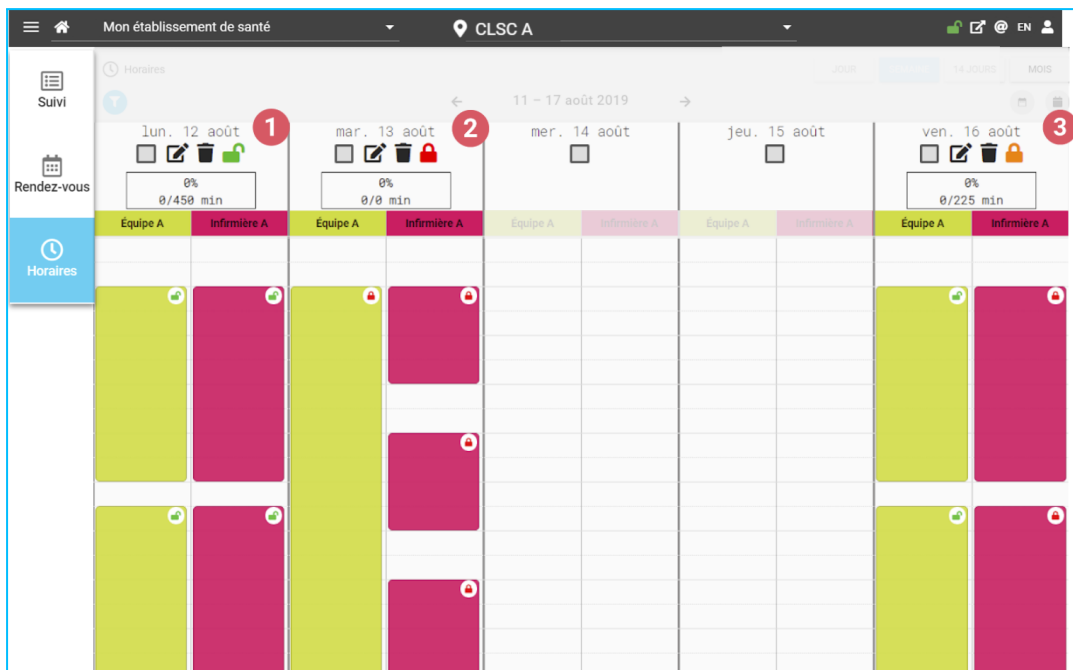


### Comment faire ?

1. Dans les filtres, cliquez sur *Périodes*.
2. Ajustez les heures selon ce que vous désirez voir à l'écran.
3. Ajustez la période d'affichage voulue (en mode 5 min, vos rendez-vous seront alignés).

### 3.3.5 Gestion des disponibilités des horaires en ligne

Vous pouvez créer un horaire de disponibilité, mais décider de ne pas afficher toutes les dates ou toutes les plages horaires en ligne. Les cadenas vous permettent de gérer les disponibilités en ligne.



1. **Plages ouvertes**  
Un cadenas **vert** indique que la plage horaire est disponible en ligne. Un rendez-vous peut être réservé par un usager et / ou l'admin.
  
2. **Plages verrouillées**  
Un cadenas **rouge** indique que la plage horaire n'est pas affichée en ligne, seulement du côté admin. Un rendez-vous peut être réservé par l'admin seulement.
  
3. **Journée avec plages ouvertes et verrouillées**  
Un cadenas **orange** indique qu'au moins une plage horaire est verrouillée dans la journée.

### 3.3.6 Modifier une plage horaire (au besoin)

Voici la marche à suivre pour modifier une plage horaire.

Pour modifier une plage horaire :

1. Double-cliquez avec le curseur sur la plage horaire à modifier. La fenêtre d'édition d'une journée surgira.
2. Vous pouvez éditer tous les champs de la plage horaire.
3. Cliquez sur *enregistrer*.

The image shows a scheduling interface with a calendar grid on the left and a modal window on the right. The calendar grid displays days from Sunday to Wednesday, with columns for 'Équipe A' and 'Infirmière A'. A red circle with the number '1' highlights a specific time slot on Wednesday. The modal window, titled 'Centre de dépistage', is titled 'Ouverture d'une plage horaire - 2022-09-13'. It contains the following fields:

- \* Heure de début: 08:45
- \* Heure de fin: 10:00
- \* Choisir la ressource: Équipe Centre de dépistage
- Nombre de rdv: 15 rdv.
- Nombre de ressources: 1
- Par plage horaire
- Services sélectionnés:  Dépistage COVID - Clientèles prioritaires seulement (5 min)

An 'ENREGISTRER' button is located at the bottom of the modal window.

### 3.3.7 Ouvrir la prise de rendez-vous en ligne

Voici les différentes étapes à suivre pour ouvrir la prise de rendez-vous en ligne :

4. Assurez-vous que vos horaires sont finalisés et correspondent à vos besoins.
5. Passez au rôle *Pilote*.
6. Cliquez sur le cadenas, en haut à droite, afin de le mettre en vert. Une fois l'action faite, cela signifie que votre prise de rendez-vous est ouverte.



### 3.3.8 Modifier l'horaire de disponibilité suite à l'ouverture en ligne

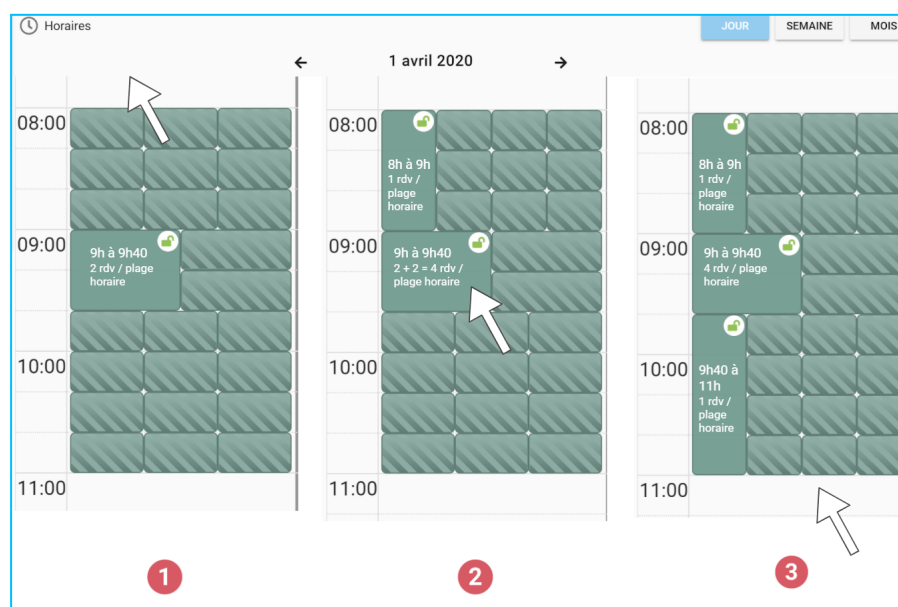
Pour modifier votre horaire de disponibilité suite à l'ouverture de la prise de rendez-vous en ligne, voici la marche à suivre.

En vue par Jour ou Semaine, ajustez l’affichage de votre calendrier en utilisant la section Période dans les Filtres (consultez ‘La bonne astuce’ à la page 35) . Cela vous permettra de bien voir les plages horaires qui ont été réservées et les plages horaires encore disponibles.

### Exemple #1

Des rendez-vous ont été réservés et je dois ajouter des plages horaires.

1. De 8h à 9h - il ne reste plus de disponibilité : Cliquez dans la **partie blanche** du calendrier pour créer une nouvelle plage horaire (au nombre de ressources, indiquez le nombre de rdv par plage horaire que vous souhaitez ajouter).  
Ex : 3 rdv réservés, je veux un total de 4 rdv. Indiquez ‘1’.
2. De 9h à 9h40 - il reste de la disponibilité (solde : 2 rdv /plage horaire) : **Double-cliquez sur la plage horaire** pour l’**éditer**. Au nb de ressources par plage horaire, ajoutez le nb de rv supplémentaire à votre solde.  
Ex : il me reste 2 rdv par plage horaire et j’en veux 4 au total. Indiquez ‘2’.
3. De 9h40 à 11h - il ne reste plus de disponibilité : Cliquez dans la **partie blanche** du calendrier pour créer une nouvelle plage horaire (indiquez le nombre de rendez-vous par plage horaire que vous souhaitez ajouter).  
Ex : 3 rdv réservés, je veux un total de 4 rdv. Indiquez ‘1’.

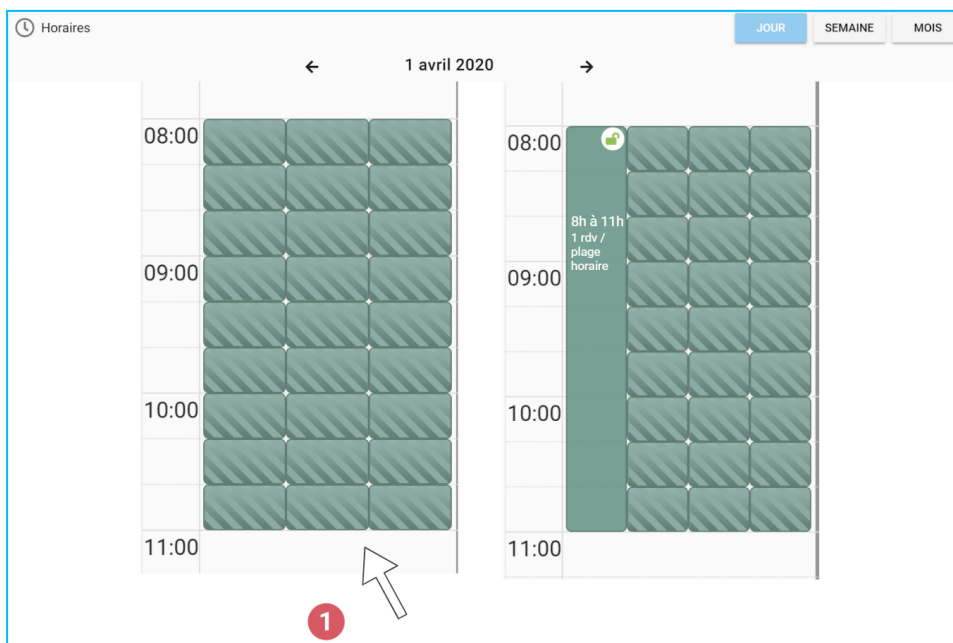


### Exemple #2

Tous les rendez-vous ont été réservés et je dois ajouter des plages horaires.

1. De 8h à 11h - il ne reste plus de disponibilité : Cliquez dans la partie blanche du calendrier pour créer une nouvelle plage horaire (indiquez le

nombre de rendez-vous par plage horaire que vous souhaitez ajouter).  
 Ex : 3 rdv réservés, je veux un total de 4 rdv par plage horaire. Indiquez '1'.

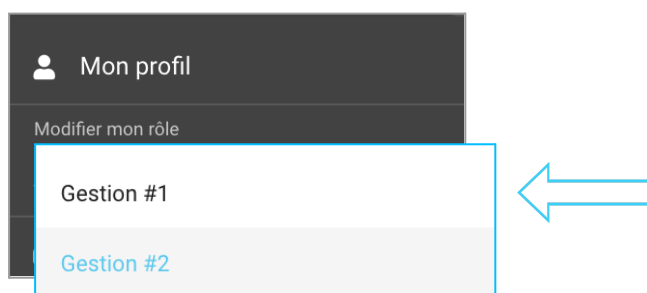


### 3.4 Réserver un rendez-vous (*Gestion 1 et Gestion 2*)

Le menu *rendez-vous* permet de créer ou modifier des rendez-vous pour les usagers.

#### Si vous possédez plus qu'un rôle :

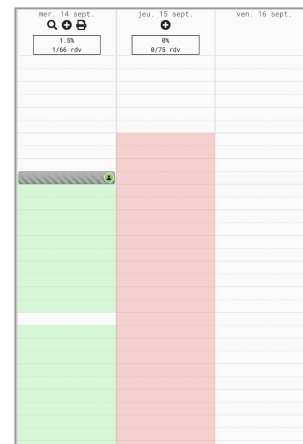
1. Cliquez sur l'icône de l'utilisateur.
2. Dans le menu déroulant, sélectionnez le rôle **Gestion 1** ou **Gestion 2** :



### 3.4.1 Consulter les plages du calendrier

Les vues par **Jour** ou **Semaine** vous permettent de consulter les détails des heures disponibles. La vue **par mois** ne présente pas ces détails.

- En vue **semaine** ou de **jour**, les zones ombragées **vert** indiquent qu'il y a des plages ouvertes au public et à l'administrateur.
- Les heures ouvertes au public et à l'administrateur apparaissent en gris dans la fenêtre d'attribution d'un rendez-vous.
- Les zones ombragées en **rouge** indiquent qu'il y a des plages verrouillées au public mais qui demeurent ouvertes à l'administrateur.

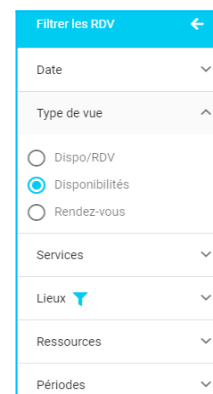


**Vert** : Usagers en ligne et mode Admin  
**Rouge** : Mode Admin seulement

### 3.4.2 Consulter rapidement les plages disponibles

Dans le menu Suivi, en vue par jour ou semaine, il est possible de consulter rapidement les plages de disponibilités restantes

1. Si les **filtres des rendez-vous** ne sont pas ouverts, cliquez sur l'icône de l'entonnoir pour les ouvrir.
2. Dans **types de vue**, sélectionnez **disponibilités** pour rapidement consulter les plages de disponibilités restantes lorsque votre calendrier contient plusieurs rendez-vous.



### 3.4.3 Enregistrer un rendez-vous pour un usager

À partir du planificateur, vous pouvez attribuer un rendez-vous pour un usager :

1. Choisir la date désirée et cliquez sur le symbole.

Si les icônes sous la date n'apparaissent pas, ouvrez les Filtres des rendez-vous en cliquant sur le symbole de l'entonnoir.

2. Choisir le *Service*.
3. Choisir le *Lieu*.
4. Sélectionnez l'heure du rendez-vous.
5. Passez à l'étape suivante.
6. Entrez les renseignements personnels du client.

7. En *ajoutant un courriel* et/ou un *cellulaire*, les cases de l'envoi du coupon de réservation se cochent automatiquement. Vous pouvez les décocher au besoin.
8. Cliquez sur *enregistrer*.



#### Les bonnes astuces

Si vous trouvez que changer d'application fréquemment a un impact sur la vitesse de l'utilisation du logiciel ?

**ClicSanté permet d'ouvrir plusieurs onglets ouverts dans des numéros d'applications différents.** Cela évite d'avoir à toujours télécharger les applications.

### 3.4.4 Confirmation du rendez-vous


La confirmation affiche les détails du rendez-vous.

À partir de cette fenêtre, il est possible :

1. Modifier le rendez-vous.
2. Ajouter un nouveau rendez-vous pour ce patient.
3. Fermer la confirmation X.



### 3.4.5 Modifier un rendez-vous

1. Double cliquez sur le rendez-vous à modifier.
2. Les détails du rendez-vous s'afficheront.
3. Cliquez sur le bouton *modifier*. 


Vous pourrez modifier :

- **Rendez-vous passé ou annulé :**
  - Le champ commentaires
  - Les renseignements personnels du client
- **Rendez-vous à venir :**
  - Le service
  - Le lieu
  - La date
  - L'heure du rendez-vous
  - Le champ commentaire
  - Les renseignements personnels du client

4. Passez à l'étape suivante et cliquez sur *Enregistrer*.

### 3.4.6 Ajouter un rendez-vous pour un usager

Il est possible d'enregistrer un nouveau rendez-vous pour un usager à partir d'un rendez-vous déjà enregistré. *Identifiez l'usager* pour lequel vous désirez enregistrer un nouveau rendez-vous

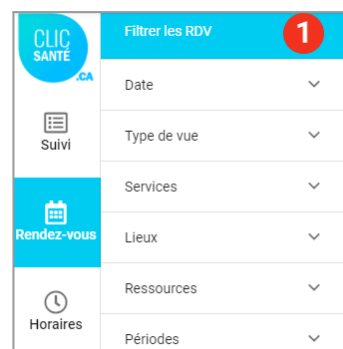
1. Double-cliquez sur le rendez-vous à modifier pour afficher les détails du rendez-vous.
2. Cliquez sur le bouton  **ajouter un nouveau rendez-vous pour cet usager**.
3. Sélectionner le *service*, le *lieu*, la *date* et l'*heure* du nouveau rendez-vous.
4. Passez à l'étape suivante.
5. Les renseignements personnels de l'usager seront préremplis.
6. Cliquez sur *enregistrer*.

### 3.4.7 Consulter les rendez-vous réservés

1. Si les filtres des rendez-vous ne sont pas ouverts, cliquez sur l'icône de l'entonnoir pour les ouvrir.

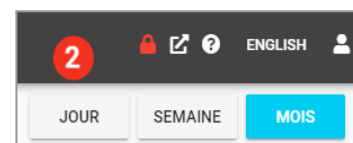
Vous pouvez filtrer les rendez-vous par :

- Date (calendrier)
- Types de vue (Voir dispo et/ou RDV)
- Services
- Lieu
- Ressources
- Périodes (affichage du calendrier)



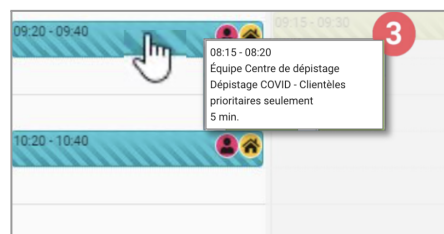
2. Trois vues sont disponibles pour consulter les rendez-vous :

- Par Jour
- Par Semaine
- Par Mois



3. Une bulle contextuelle apparaît en arrêtant le curseur sur un rendez-vous. Les détails affichés sont :

- Heure de début – Heure de fin
- Service
- Nom du client
- Nom de l'enfant
- Lieu
- Champ Commentaire



## 3.5 Suivi des rendez-vous (Gestion 1 et Gestion 2)

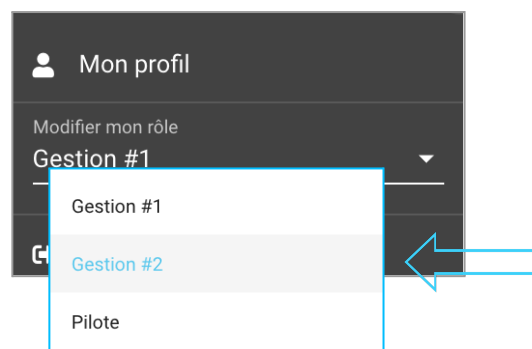
Le menu suivi vous permet de consulter la liste de tous vos rendez-vous, ou encore faire une recherche de rendez-vous.



*Prendre note que les rôles consultation #1 et consultation #2 ont également accès à cet onglet.*

Pour accéder au menu Suivi :

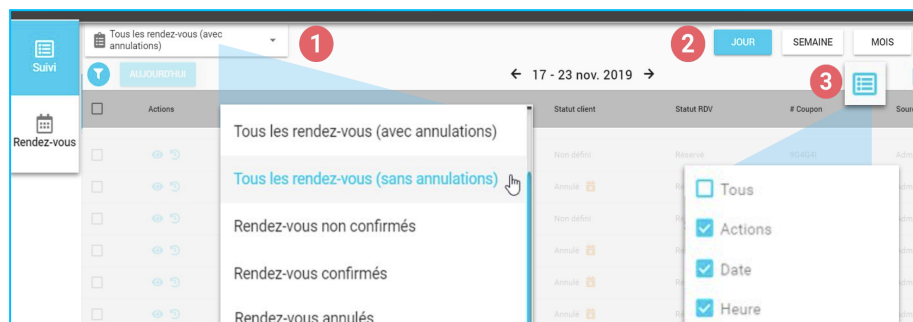
1. Cliquez sur l'icône de l'utilisateur.
2. Dans le menu déroulant, sélectionnez l'un des rôles qui vous a été attribué.



### 3.5.1 Consulter la liste des rendez-vous

1. Sélectionnez le rapport *Tous les rendez-vous (sans annulations)* dans le menu déroulant.

- Sélectionnez la vue par **Jour** pour voir les rendez-vous de la journée.
- Vous souhaitez ajouter une colonne ou modifier les colonnes du tableau?** Cliquez sur l'icône **Afficher / Modifier les colonnes du tableau**. Sélectionnez le type d'information que vous souhaitez faire afficher dans votre tableau.

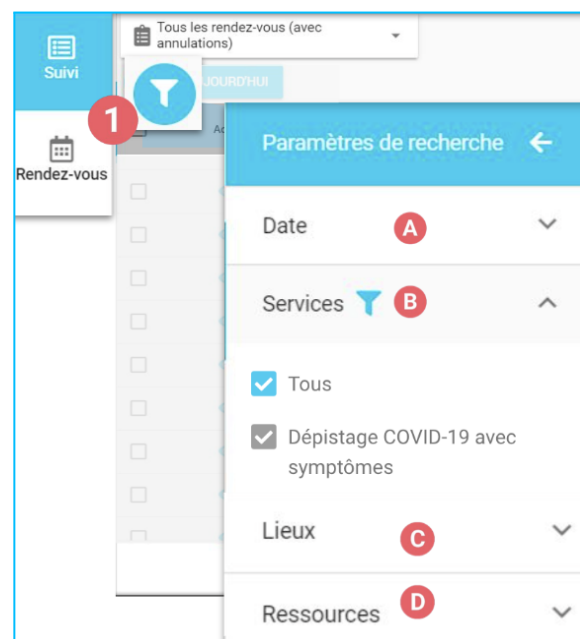


### 3.5.2 Filtrer les rendez-vous affichés

- Si les **paramètres de recherche** ne sont pas ouverts, cliquez sur l'icône de l'entonnoir pour les ouvrir.

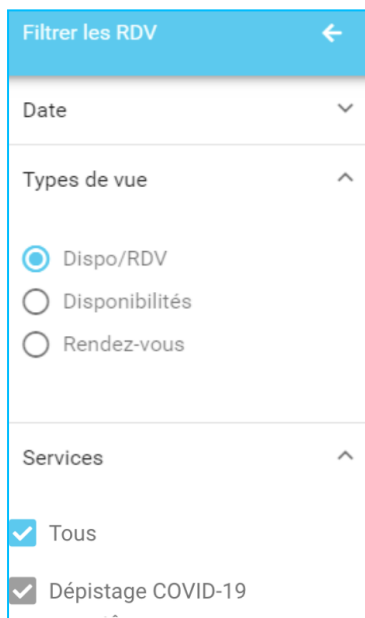
Vous pouvez filtrer la liste des rendez-vous par :

- **Date**  
Calendrier qui permet de passer rapidement d'une date à l'autre.
- **Services**  
Sélectionner un ou plusieurs services.
- **Lieux**  
Sélectionner un ou plusieurs lieux (même filtre que le menu déroulant dans la barre de navigation).
- **Ressources**  
Sélectionner une ou plusieurs ressources.



### 3.5.3 Comprendre les filtres de rendez-vous

Les filtres vous seront très utiles afin d'aller rechercher une information précise. Toutefois, mal configurés ou mal compris, ils peuvent être une source de confusion.



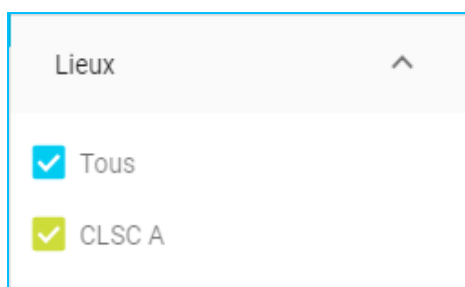
#### Types de vue

Le type de vue est important. Il vous permet de voir :

1. Les disponibilités restantes ET les rendez-vous pris
2. Seulement les disponibilités
3. Seulement les rendez-vous

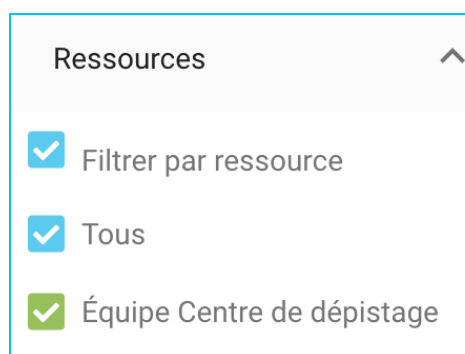
#### Services

L'onglet services vous permet de voir l'horaire que d'un seul service à la fois ou une vue globale de tous les services.



#### Lieux

L'onglet Lieux vous permet de voir l'horaire que d'un seul lieu ou une vue globale de tous les lieux de votre planificateur.




#### Ressources

L'onglet Ressources vous permet de visualiser l'horaire ou les rendez-vous d'une seule ressource.

### 3.5.4 Rechercher un rendez-vous

1. Sélectionnez le rapport *Tous les rendez-vous (avec annulations)* dans le menu déroulant.

2. Sélectionnez la vue par 3 mois pour effectuer une recherche sur une plus longue période.
3. Si les paramètres de recherche ne sont pas ouverts, cliquez sur l'icône de l'entonnoir pour les ouvrir.
4. L'outil recherche avancée vous permet de faire des recherches croisées (ex : recherche par Prénom ET par date de naissance). 
5. Entrez un paramètre dans l'un des champs de recherche disponibles.

Le filtre de recherche avancée est pratique et efficace. Avec votre numéro de coupon ou certaines informations clients, il vous permet de retracer rapidement un rendez-vous.

Le numéro de coupon est affiché sur le coupon du rendez-vous.  
Il vous permet de retracer rapidement le rendez-vous.

Les informations personnelles du patient peuvent vous aider à retrouver rapidement un rendez-vous.



#### Les bonnes astuces ?

Les filtres peuvent varier selon le mode de vue. Par exemple, si vous êtes en mode jour, versus mois, les filtres disponibles peuvent varier.

La vue disponibilité/rendez-vous est la meilleure option lorsque vous travaillez. Elle évite la duplication des horaires de disponibilités.

### 3.5.5 Rechercher un rendez-vous avec la vue TOUS


TOUS

Cette nouvelle vue permet de rechercher un rendez-vous parmi tous les rendez-vous d'une même application et ce, sans limite de temps.

Les filtres disponibles ont été modifiés afin de permettre une meilleure efficacité de recherche dans ce type de vue.

Pour démarrer votre recherche :

- a. Valider le service désiré pour cette recherche dans le menu Services;
- b. Dans la recherche avancée, assurez-vous de remplir au minimum un (1) critère de recherche. L'information transcrite doit être complète; il ne peut y avoir de recherche partielle;

Recherche avancée 

---

Numéro de coupon

---

Numéro d'assurance maladie

---

Téléphone / Cellulaire


---

Courriel

---

Date de naissance  
AAAA-MM-JJ

---

Prénom / Nom du client 

- c. Pour lancer la recherche, cliquez sur le bouton Rechercher ou encore, appuyez sur la touche *Entrée* de votre clavier.




Si votre recherche est trop générale et un grand nombre de résultats sont possibles, un message s'affichera : ***Il y a plus de 250 résultats. Veuillez préciser votre recherche.***

### 3.5.6 Imprimer la liste des rendez-vous

Pour imprimer la liste des rendez-vous de la journée, cliquez sur l'*icône de l'imprimante*. 

Il est possible d'*imprimer* jusqu'à 100 rdv maximum à la fois (les Résultats par page seront imprimés).

### 3.5.7 Exporter (fichier excel) la liste des rendez-vous

1. Cliquez sur l'icône du *fichier Excel*. 
2. Un message disant que l'exportation des résultats est réussie s'affichera. Le document Excel sera acheminé dans votre boîte courriel.

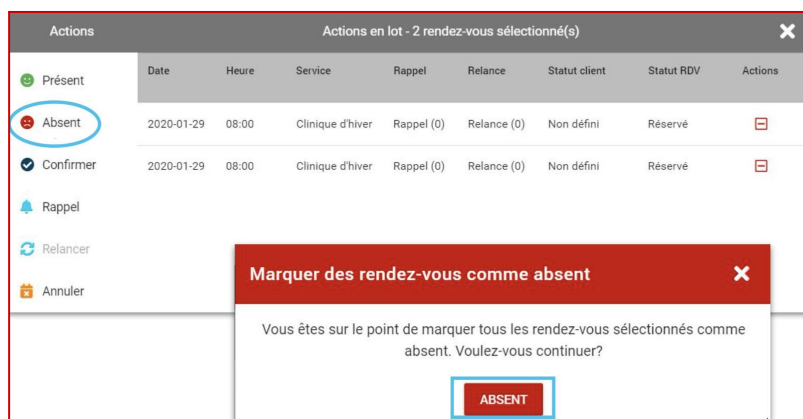
### 3.5.8 Marquer un usager présent

Localisez l'usager dans votre liste de rendez-vous :

1. Cliquez dans la *case à cocher* pour sélectionner le rendez-vous.
2. La fenêtre *actions en lot* apparaîtra au bas de l'écran.
3. Sélectionnez l'action à poser: **présent**.
4. Cliquez sur **présent** pour autoriser l'action.

### 3.5.9 Marquer un usager absent

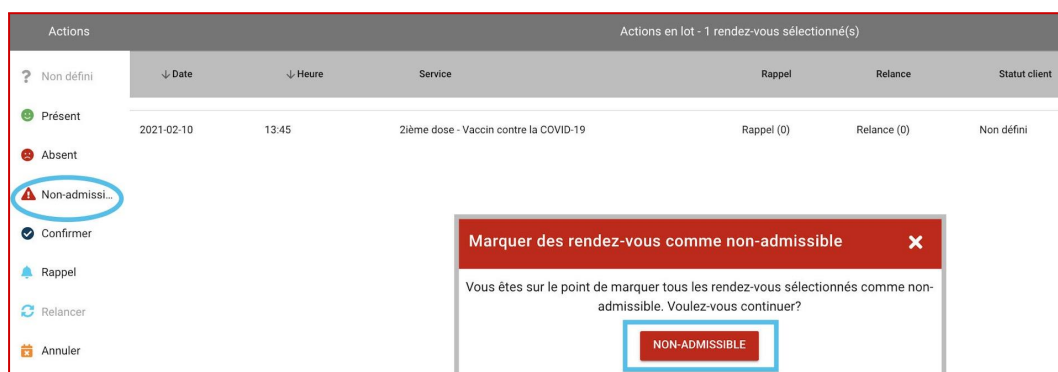
1. Cliquez dans *la ou les case(s) à cocher* pour sélectionner le ou les rendez-vous.
2. La fenêtre *actions en lot* apparaîtra au bas de l'écran.
3. Sélectionnez l'Action à poser: **absent**.
4. Cliquez sur **absent** pour autoriser l'action.



### 3.5.10 Marquer un usager non-admissible

Localisez l'utilisateur dans votre liste de rendez-vous :

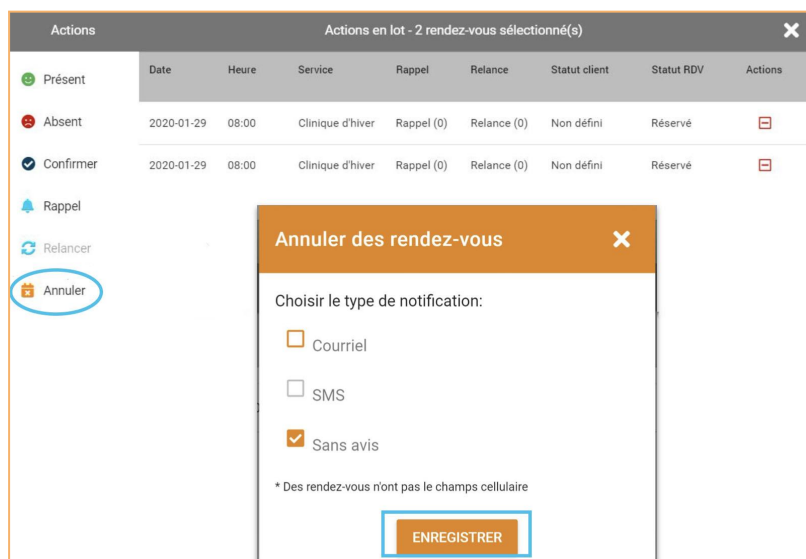
1. Cliquez dans *la ou les case(s) à cocher* pour sélectionner le ou les rendez-vous.
2. La fenêtre *actions en lot* apparaîtra au bas de l'écran.
3. Sélectionnez l'Action à poser: **Non-admissible**.
4. Cliquez sur **Non-admissible** pour autoriser l'action.



### 3.5.11 Annuler un rendez-vous

Localisez l'utilisateur dans votre liste de rendez-vous :

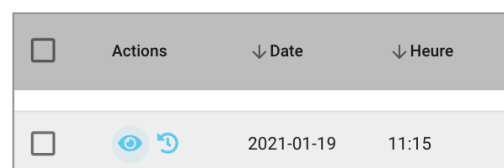
1. Cliquez dans la **case à cocher** pour sélectionner le rendez-vous.
2. La fenêtre **actions en lot** apparaîtra au bas de l'écran.
3. Sélectionnez l'action à poser: **annuler**.
4. Cliquez sur **annuler** pour autoriser l'action.



### 3.5.12 Modifier un rendez-vous

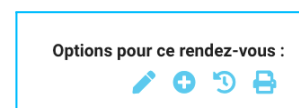
Identifiez l'utilisateur pour lequel vous désirez modifier un rendez-vous

1. Dans la colonne **actions**, cliquez sur l'icône de **l'œil**. Les détails du rendez-vous s'afficheront.



**\*\* Assurez-vous de valider l'identité de l'utilisateur\*\***

2. Cliquez sur le bouton **modifier le rendez-vous**.
3. Passez à l'étape suivante et cliquez sur **enregistrer**.








### 3.5.13 Ajouter un nouveau rendez-vous pour un usager en mode admin

Il est possible d'enregistrer un nouveau rendez-vous pour un usager à partir d'un rendez-vous déjà enregistré.

1. Dans la colonne **actions**, cliquez sur l'icône de *l'œil*. Les détails du rendez-vous s'afficheront.

<input type="checkbox"/>	Actions	↓ Date	↓ Heure
<input type="checkbox"/>	 	2021-01-19	11:15


**\*\* Assurez-vous de valider l'identité du patient \*\***

2. Cliquez sur le bouton *ajouter un nouveau rendez-vous pour cet usager* 
3. Sélectionner le service, le lieu, la date et l'heure du rendez-vous.
4. Passez à l'étape suivante.
5. Les renseignements personnels de l'usager seront préremplis.
6. Cliquez sur enregistrer.

Options pour ce rendez-vous :



### Vous voulez donner un nouveau rendez-vous à un usager qui avait déjà annulé un rendez-vous?

1. Double-cliquez sur le rendez-vous annulé.
2. Cliquez sur le bouton *ajouter un nouveau rendez-vous pour cet usager* 
3. Sélectionner le service, le lieu, la date et l'heure du nouveau rendez-vous.
4. Passez à l'étape suivante.
5. Les renseignements personnels de l'usager seront préremplis.
6. Cliquez sur *enregistrer*.

Options pour ce rendez-vous :



## 3.6 Prise de rendez-vous du citoyen

1. Le citoyen se rend à l'adresse [www.clicsante.ca](http://www.clicsante.ca).
2. Il choisit la catégorie **Dépistage COVID - Clientèle prioritaire seulement**.
3. Il sélectionne la sous-catégorie *Dépistage COVID-19* en cliquant sur le bouton *Continuer*.

4. Il saisit son code postal et clique sur le bouton *Rechercher*.
5. Il sélectionne le centre de dépistage dans lequel il désire obtenir son dépistage en cliquant sur "**PLUS DE DÉTAILS**". Le citoyen confirme le centre de santé dans lequel il désire obtenir son dépistage en cliquant sur "**Rendez-vous**".
6. Une fois sur la page du centre de dépistage, il inscrit une réponse à la question filtre. La prise de rendez-vous sera autorisée en fonction de son choix de réponse.
7. Le citoyen choisit une date et une heure de rendez-vous et complète sa réservation.

## Section 4. Conclusion

---

Ces renseignements vous seront très utiles pour finaliser la configuration de vos applications et afin de créer vos horaires de disponibilités.

Si vous avez des questions concernant la présente annexe, nous vous invitons à communiquer avec nous en cliquant sur le lien suivant : [Support Clic Santé](#). Il nous fera plaisir de vous renseigner et de vous accompagner.

**L'Équipe Support Technique & Communication**  
**Spécialistes de l'expérience Client**

**Ensemble en santé,  
Pour la santé!**

