

Marche à suivre

Titre	Marche à suivre Téléconcertation
En vigueur	2023-03-31
Révision	Date de révision sera précisée lors des mises à jour
Diffusion	2023-04-04 : Dépôt sur l'intranet du CISSS des Laurentides
Application et personnes concernées	Pour tous les intervenants de l'équipe interdisciplinaire impliqué au dossier d'un usager connu ou non par la communauté et hospitalisé sur une unité d'un centre hospitalier ainsi que pour les médecins

Table des matières

1.	Préambule et objectifs	3
2.	Installation de Teams sur le poste de travail.....	3
2.1.	Comment programmer l'ouverture automatique de l'application Teams sur votre session Windows	4
3.	Teams : connexion et fonctionnalités.....	5
3.1.	Comment s'identifier avec l'authentification à double facteur	6
3.2.	Les fonctionnalités principales de Teams : conversations, équipes, calendriers et appels (audio et/ou vidéos)	7
4.	Canaux partagés.....	7
4.1.	Comment vous serez intégrés à un canal partagé	8
4.2.	Comment échanger dans le canal partagé.....	8
4.3.	Comment accéder aux fichiers partagés	10
5.	Rencontres virtuelles Teams	11
6.	Soutien pour l'utilisation de Teams	11
7.	Rappel : rôles et responsabilités.....	12
7.1.	Intervenant pivot	12
7.2.	Intervenant ou médecin	12
7.3.	Superutilisateurs Teams (coordonnateurs cliniques, gestionnaires de cas, ASI/ICASI).....	12
8.	Demande de renseignements.....	13

N.B. Le genre masculin est utilisé comme générique,
dans le seul but de ne pas alourdir le texte.

1. Préambule et objectifs

La téléconcertation est une solution aux enjeux de communication et de collaboration inter et intra établissements. Cela demande aux intervenants de développer des habiletés à consulter et utiliser Teams. De plus, cette solution restructure les processus de travail et les intervenants doivent endosser de nouvelles responsabilités. Cette marche à suivre vise donc à documenter ce qui est attendu de leur part et fournit les descriptifs des tâches nécessaires pour y parvenir.

La téléconcertation se décline en deux volets pour l'utilisation des fonctionnalités de Teams.

- 1- Échanges concis entre les intervenants impliqués dans une organisation d'un congé d'un usager connu par la communauté via l'utilisation **des canaux partagés dans Teams**.
- 2- Participation des coordonnateurs cliniques de la communauté au caucus hebdomadaire élargi via l'utilisation **des rencontres virtuelles Teams**.

2. Installation de Teams sur le poste de travail

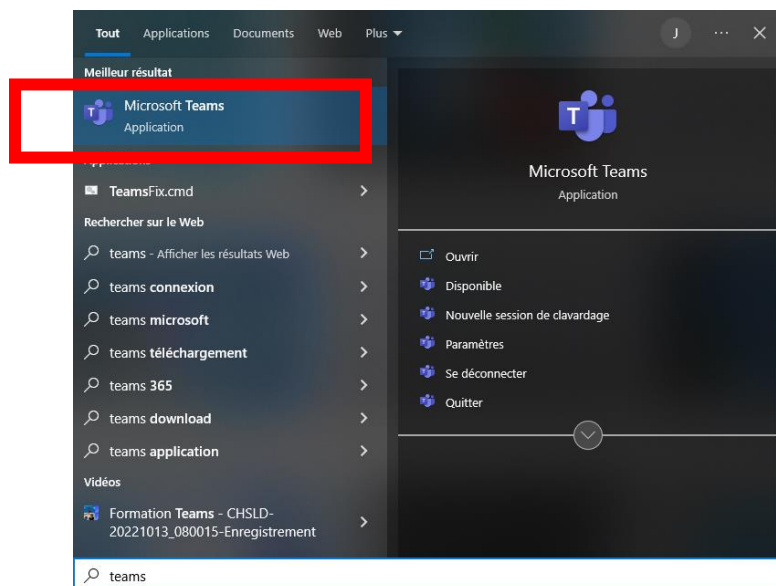
Repérer l'icône sur votre poste de travail ou la barre des tâches. Le cas échéant, voici comment vérifier si Teams est installé sur votre poste de travail :



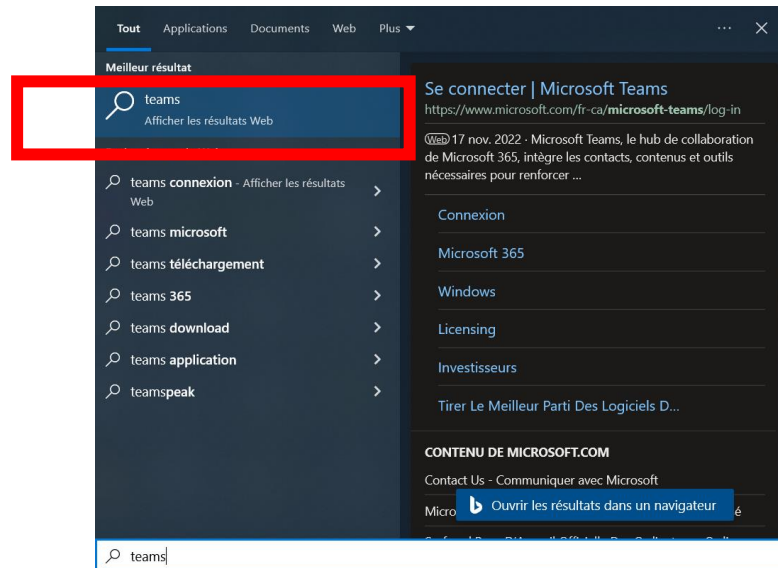
1. Cliquer sur le menu **Démarrer** situé en bas à gauche de votre écran
2. Taper le mot « **Teams** »



- a) Si l'application est installée sur votre poste de travail, vous retrouverez « **Microsoft Teams Application** » sous la section **Meilleur résultat**. Faites un clic droit sur l'icône et cliquer sur « Épingler au menu Démarrer ».



- b) Si l'application n'est pas installée sur votre poste de travail, vous retrouverez « **Afficher les résultats Web** ».

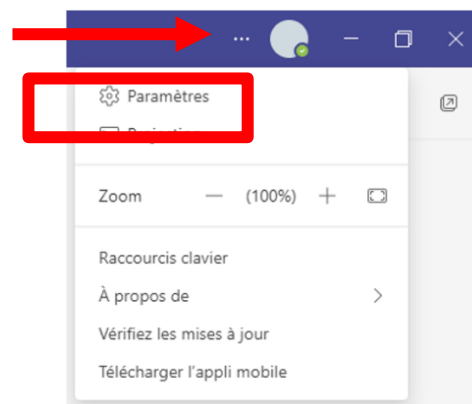


Si vous désirez obtenir l'application Teams sur votre poste de travail, vous devez faire une requête informatique via le portail C2 (<http://csilll.rtss.qc.ca/>), accessible dans les installations du CISSS des Laurentides.

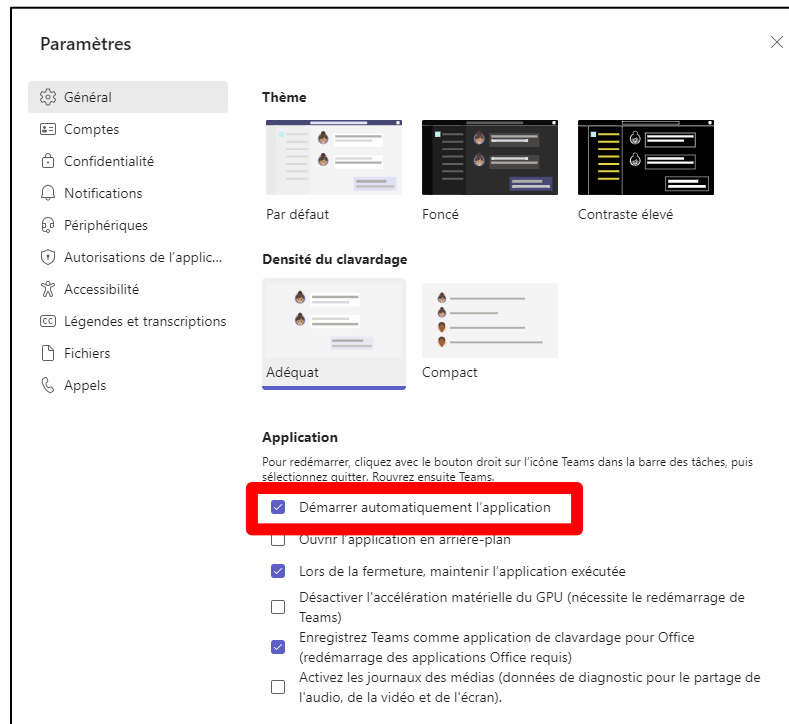
2.1. Comment programmer l'ouverture automatique de l'application Teams sur votre session Windows

Par défaut, l'application Teams devrait normalement s'ouvrir automatiquement lors de votre ouverture de session Windows. Si ce n'est pas le cas, voici la procédure pour l'activer.

1. Ouvrir l'application Teams;
2. Cliquer sur « ... » et choisir « **Paramètres** »;



3. Cocher la case « Démarrer automatiquement l'application ».



3. Teams : connexion et fonctionnalités

➤ Se connecter et se déconnecter avec Teams

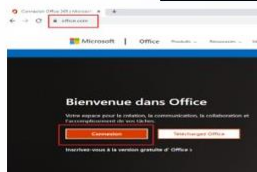
Ordinateur

* Se connecter avec Teams

Le professionnel a besoin de son courriel @ssss ainsi que de son mot de passe. Voici les étapes :

Par le navigateur

Se rendre sur www.office.com



Par l'application installée sur le bureau (Méthode privilégiée)

Cliquer sur l'application Teams installée sur le bureau



Saisir le courriel MSSS et cliquer sur le bouton « **suivant** », ensuite taper le mot de passe et cliquer sur « **Se connecter** ».



7

* Se déconnecter du Teams

Par le navigateur

- 1- Cliquer sur l'icône, en haut à droite de l'écran
- 2- Cliquer sur « **Se déconnecter** »



Par l'application installée sur le bureau (Méthode privilégiée)

- 1- Cliquer sur l'icône, en haut à droite de votre écran
- 2- Cliquer sur « **Se déconnecter** »



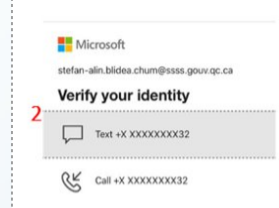
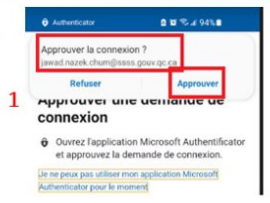
telesantequebec.ca

8

3.1. Comment s'identifier avec l'authentification à double facteur

Important:

Dans le cas d'utilisation de LTE ou wifi public, une authentification à double facteur sera nécessaire pour vous connecter. Selon la configuration de votre compte Office 365, voici les fenêtres qui apparaîtront, le cas échéant :

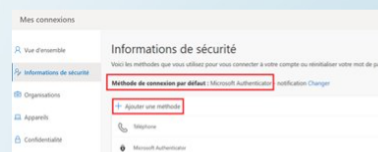


Vous devrez alors choisir entre :

- (1) Approuver pour autoriser la connexion si vous avez opté pour l'application Microsoft Authenticator.
- (2) Recevoir un SMS ou un Appel téléphonique pour confirmer votre identité. Le numéro de téléphone devra avoir été configuré au préalable dans les paramètres de votre compte via Outlook.

NB: Le lien pour configurer l'authentification à double facteur : <https://mysignins.microsoft.com/security-info>

Voici la fenêtre qui apparaîtra, le cas échéant :



11

3.2 Les fonctionnalités principales de Teams : conversations, équipes, calendriers et appels (audio et/ou vidéos)

➤ Survol des principales fonctionnalités de Teams Ordinateur et iPad

Cette section porte sur les fonctionnalités de Teams en dehors d'une rencontre virtuelle.



(1) Conversation via Teams :

La fonctionnalité de conversation permet d'envoyer des messages et de transférer des photos et des documents en toute sécurité. (Voir la procédure à la **page 20 et 21**)

(2) Équipes Teams :

Une équipe est un ensemble de personnes qui travaillent toutes vers un objectif commun.

- Équipe publique : Tous les utilisateurs de l'organisation peuvent la rejoindre.
- Équipe privée : Les utilisateurs doivent être autorisés pour la rejoindre.

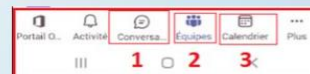
(3) Calendrier Teams :

Le calendrier permet de créer, de modifier, d'annuler et de rejoindre des rencontres virtuelles.

(4) Appels Teams :

Cette fonctionnalité permet de lancer des appels Teams et de visualiser l'historique des appels.

Sur un iPad, les fonctionnalités Teams sont affichées en bas de l'écran.



26

4. Canaux partagés

Vous ferez partie de l'équipe Teams **CISSSLAU — XXX Téléconcertation** : l'acronyme du centre hospitalier y sera précisé. L'équipe apparaîtra dans une colonne à gauche de votre écran.

Dans cette équipe, **vous serez intégrés dans des canaux partagés** (qui porteront le nom de l'utilisateur et l'unité sur lequel il sera hospitalisé). *Ex. : 1C ROUX Émile* :

- À noter qu'en aucun temps vous n'aurez à démarrer un canal par vous-même. Si besoin est, vous référer à votre coordonnatrice pour le faire.
- De même, si vous avez besoin de faire ajouter d'autres intervenants au canal partagé, demandez à votre coordonnatrice de le faire.

4.1. Comment vous serez intégrés à un canal partagé

- Une coordonnatrice clinique ou gestionnaire de cas va créer un canal partagé et y ajoutera tous les intervenants et médecins pertinents au dossier.
- Le canal apparaîtra sous l'équipe, à gauche de votre écran. Un canal en **gras** indique qu'il y a une nouvelle information qui a été ajoutée.

The screenshot shows the Microsoft Teams interface with the 'Équipes' (Teams) section selected. The left sidebar contains navigation icons for 'Activité', 'Conversation', 'Équipes', 'Calendrier', 'Fichiers', 'Appels', 'Portail O365', 'OneNote', and 'Messages par PL...'. The main area displays a list of teams under 'Vos équipes'. The first team is 'CISSSLAU - HSE Téléconcertation'. Below it, the 'Général' channel is listed. Underneath, several shared channels are shown, including '1C KRIEG Maxine', '1C ROUX Émile', '3C HARRISON Buck', 'Coordination Téléconcertation SUD', and 'SAD-CH Comité projet'. A blue box highlights the '1C ROUX Émile' channel, which is in bold text. Annotations with arrows point to the team name, the 'Général' channel, and the bolded shared channel.

Nom de l'équipe

Canal Général public de l'équipe

Canal Partagé (Unité (1 C) NOM, Prénom) qui apparaîtra en caractère gras
Ex : 3C HARRISON, Buck
1C ROUX, Émile

4.2. Comment échanger dans le canal partagé

- Cliquer sur le canal partagé qui apparaît en gras, sous l'équipe.
- Un message standardisé indiquant le numéro de chambre de l'utilisateur, ainsi que les types d'information et de communication qui sont attendus, seront envoyés par le créateur du canal.

CH 1C ROUX Émile Publications Fichiers +

Hautement confi... Démarrer une réunion

Commençons cette conversation

@Mentionnez les participants à ce canal
6 janvier 2023

ML Michèle Lapierre (CISSSLAU) 01-06 16:25 Modifié

Bonjour, ce canal partagé est un moyen de communication et de collaboration **entre le CH et la communauté** dans la **planification précoce et conjointe du congé** de l'utilisateur identifié ci-dessus.

NUMÉRO DE CHAMBRE: 109-C

SVP partagez de façon **concise**:

- Tout élément compromettant le RAD.
- Toutes informations cliniques pertinentes sur la condition de l'utilisateur.
- Détails succincts du congé: Date et lieu.

N'hésitez pas à demander à votre coordonnatrice clinique une **discussion clinique virtuelle avec les membres de ce canal**, si la situation de l'utilisateur le requiert.

SVP **vérifier fréquemment les messages** dans ce canal: veuillez aviser votre coordonnatrice si vous devez vous absenter quelques heures.

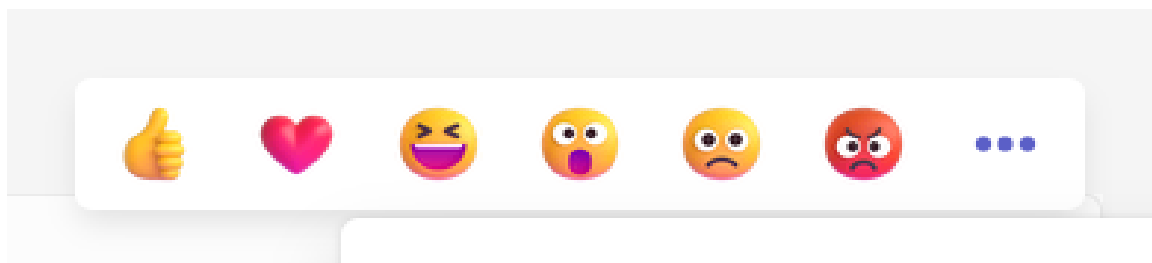
Merci pour votre précieuse collaboration.

Afficher moins

↳ Répondre

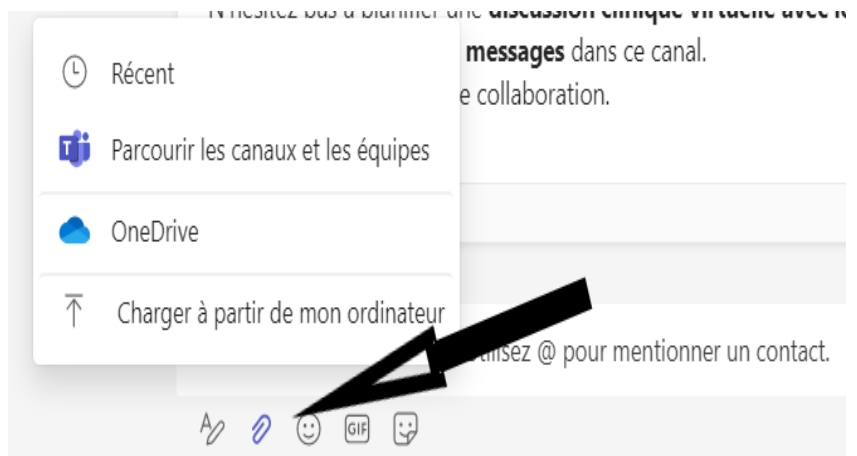
↳ Nouvelle conversation

- Dans le canal, vous pouvez écrire directement dans l'espace créé en cliquant sur « **Nouvelle conversation** ».
- Vous pouvez **identifier l'intervenant** à qui vous vous adressez **avec le @** afin qu'il reçoive une notification spécifique lui indiquant que quelqu'un essaie de le joindre dans Teams.
- Aux fins d'**accusé de réception d'un message dans le fil de discussion**, il est encouragé que tous attestent en avoir pris connaissance en **cliquant sur le « pouce »**.

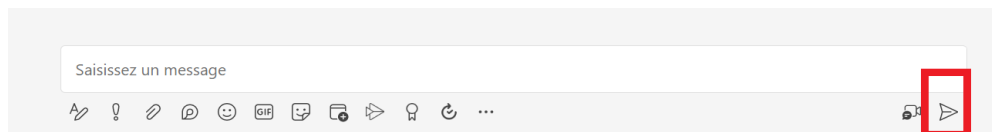


Dans le canal, il est aussi possible de **partager des fichiers** :

1. Cliquer sur « **Nouvelle conversation** ».;
2. Cliquer sur l'icône de trombone;
3. Télécharger un fichier ou une image à partir de votre ordinateur ou votre One Drive;



4. Une fois le fichier sélectionné, cliquer sur l'icône de flèche pour envoyer le fichier dans le fil de discussion du canal.



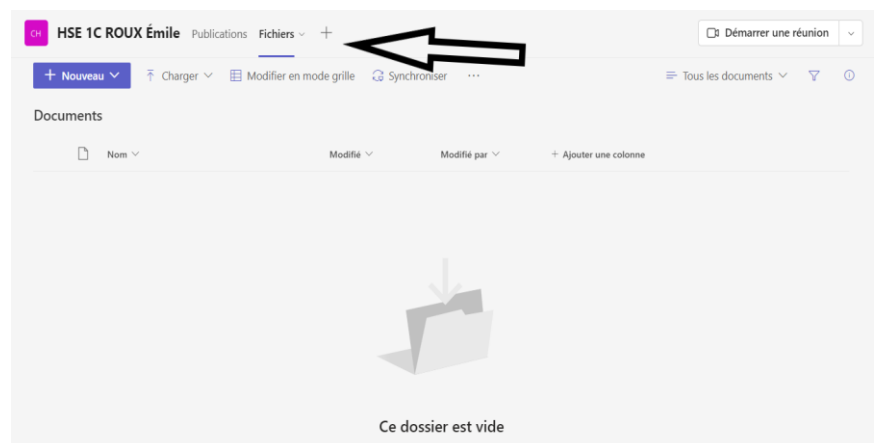
4.3. Comment accéder aux fichiers partagés

1. Cliquer directement sur le fichier partagé dans le fil de discussion; la fenêtre s'ouvrira alors;

OU

2. Cliquer sur l'onglet « Fichiers » en haut du canal :

- Sélectionner la flèche pour dérouler le menu, s'il y a lieu;
- L'ensemble des fichiers qui seront téléchargés dans le fil de discussions du canal apparaîtront dans les documents ci-dessous;
- Il est possible de créer des dossiers, afin d'en faciliter le classement si besoin.



Pour vous permettre de repérer rapidement les informations, consultez le lien suivant [Afficher et masquer les canaux \(microsoft.com\)](https://support.microsoft.com/fr-fr/teams/afficher-et-masquer-les-canaux).

5. Rencontres virtuelles Teams

Si vous avez besoin d'une discussion clinique et voulez planifier une rencontre TEAMS virtuelle, **dirigez-vous vers votre coordonnatrice ou gestionnaire de cas qui verra à organiser l'événement.**

Comment rejoindre et participer à une rencontre virtuelle Teams :


1. Assurez-vous d'avoir l'équipement informatique nécessaire (casque d'écoute, caméra, ordinateur, etc.) et d'être dans un endroit propice à l'échange confidentiel;
2. Tester votre équipement via le lien suivant : [Tester l'équipement technologique | Réseau québécois de la télésanté \(telesantequebec.ca\)](https://telesantequebec.ca).

***En cas de non-fonctionnement de l'équipement technologique, ou d'impossibilité de participer à la rencontre, il est attendu que vous en informiez la coordonnatrice ou gestionnaire de cas.**


Réalisation de la rencontre

Repérer la rencontre dans le calendrier et cliquer sur **Rejoindre**

Ordinateur

Quelques minutes avant la rencontre, cliquez sur 

Repérez la rencontre dans votre calendrier et cliquez sur **Rejoindre** pour démarrer la rencontre virtuelle



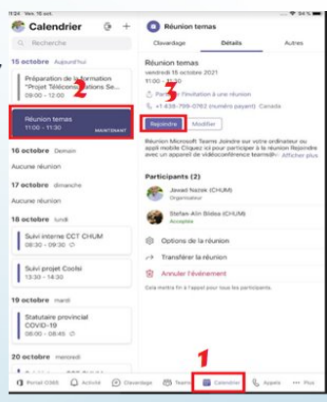
iPad

Quelques minutes avant la rencontre, cliquez sur

Calendrier (1)

Repérez (2) la rencontre dans votre calendrier et cliquez sur la rencontre

Cliquez sur **Rejoindre (3)** pour démarrer la rencontre virtuelle



6. Soutien pour l'utilisation de Teams

Si vous avez de la difficulté à vous familiariser avec Teams, voici les ressources disponibles :

- Consulter le [portail de formation M365 du MSSS](#);
- Consulter votre coordonnatrice clinique ou gestionnaire de cas qui aura reçu une formation avancée des fonctionnalités de Teams;
- Adresser une demande de soutien personnalisé à l'équipe Télésanté : demande.telesante.cissslau@ssss.gouv.qc.ca.

7. Rappel : rôles et responsabilités

7.1. Intervenant pivot

- S'assurer de la tenue de dossier : seul l'intervenant pivot est responsable de consigner l'information échangée dans le canal partagé dans les notes au dossier, dans les délais prescrits;
- Autres responsabilités attendues : voir les points « intervenant » ci-dessous.

Rappel : le canal sera définitivement supprimé 2 semaines suivant le congé de l'utilisateur.

7.2. Intervenant ou médecin

- Participer activement dans le canal partagé;
- Partager toute information de façon concise concernant la planification du congé de l'utilisateur (ex. : sous forme télégraphique, liste de points, etc.);
- Éviter le « copier-coller » d'information;
- Attester avoir pris connaissance d'un message dans le canal, en cliquant sur le « pouce »;
- Relever ses messages Teams minimum 3 fois par jour (ex. : am, midi, pm);
- Participer à une rencontre Teams lorsqu'une discussion clinique est sollicitée;
- Aviser sa coordonnatrice en cas d'absence, s'il est impossible de relever ses messages Teams ou encore de participer à une rencontre Teams.

7.3. Superutilisateurs Teams (coordonnateurs cliniques, gestionnaires de cas et ASI / ICASI)

- Créer les canaux partagés dès l'hospitalisation de l'utilisateur sur un étage;
- Ajouter les intervenants et médecins pertinents au canal partagé et faire la mise à jour des participants au cours de l'hospitalisation de l'utilisateur;
- Communiquer l'orientation définitive de l'utilisateur dans le canal partagé, la journée du congé (RAD, relocalisation, décès, etc.);
- Supprimer définitivement les fichiers échangés dans le canal ainsi que le canal partagé lui-même 2 semaines après le congé de l'utilisateur;

- Relever les messages Teams du canal partagé, en cas d'absence de l'intervenant pivot;
- Remplacer les intervenants en cas d'absence;
- S'assurer de la transmission d'informations;
- Planifier les rencontres Teams et inviter les intervenants pertinents;
- Soutenir les intervenants avec l'utilisation de Teams;
- Participer aux caucus élargis hebdomadaires des unités du CH;
- S'assurer de la représentativité de leur équipe.

8. Demande de renseignements

Pour une interprétation du texte ou pour une demande de renseignements concernant la présente marche à suivre, veuillez communiquer avec :

Équipe Télésanté

Direction des services multidisciplinaires, de l'enseignement et de la recherche
Centre intégré de santé et de services sociaux des Laurentides
290, rue de Montigny, Saint-Jérôme
Courriel : demande.telesante.ciSSLau@ssss.gouv.qc.ca