

# Guide d'utilisation

## Rôle: Pilote et Gestion #1

### *Vaccination Citoyens COVID-19*

### *Module Pharmacie*

---



## Introduction

Voici un guide de démarrage pour vous accompagner dans la planification de votre application pour la vaccination des citoyens contre la Covid-19. Ce guide pratique vous aidera dans la configuration de vos applications Clic Santé, ainsi que dans la création de vos horaires.

Nous vous invitons à prendre connaissance de l'**annexe d'informations essentielles**. Ces informations contiennent plusieurs renseignements utiles à la campagne.

Vous trouverez, à la page suivante, la librairie disponible concernant les applications citoyens-Covid-19. Ces documents sont disponibles pour visionnement ou consultation ultérieure à votre convenance.

Le présent guide fait référence à la version 3.10 du logiciel. Assurez-vous d'avoir la plus récente version du logiciel. Pour valider la version de votre logiciel, consulter le type de version à la page 9.

Pour toute question, commentaire ou requête, nous vous invitons à contacter l'Équipe Support Technique & Communication en écrivant au [Support Clic Santé](#). Il nous fera plaisir de vous assister.

*L'Équipe Support Technique & Communication*  
[Support Clic Santé](#)

# Librairie

## Application Citoyen(s) Covid-19

### Webinaires

Liens disponibles pour réécoute

Webinaire Pharmaciens propriétaires Configuration de l'application et création des horaires Pilote / Gestion #1 - 90 min		
Date de la séance		Lien pour réécoute
Séance 1	9 mars - 08h00	<a href="https://vimeo.com/522451278/bea82b0fa9">https://vimeo.com/522451278/bea82b0fa9</a>
Séance 2	10 mars - 10h	<a href="https://vimeo.com/522379776/8cddc1355d">https://vimeo.com/522379776/8cddc1355d</a>

Webinaire Infirmière et équipe laboratoire Enregistrement des rendez-vous Gestion #2 - 45 min		
Date de la séance		Lien pour réécoute
Séance 1	11 mars - 08h00	<a href="https://vimeo.com/522453464/5cead8b9da">https://vimeo.com/522453464/5cead8b9da</a>
Séance 2	11 mars - 16h00	<a href="https://vimeo.com/522964702/d26696208a">https://vimeo.com/522964702/d26696208a</a>

## Tutoriels

---

Ce sont de courtes vidéos qui vous accompagnent dans votre utilisation du logiciel.

Introduction	
Vidéo #1 (~6 mins) - Introduction à Clic Santé	<a href="https://vimeo.com/458418885/72c06d6df5">https://vimeo.com/458418885/72c06d6df5</a>

Configuration	
Vidéo #2 (~7 mins) - Configuration - Services, lieux et ressources (Rôle Pilote)	<a href="https://vimeo.com/458419473/eb3deefb0f">https://vimeo.com/458419473/eb3deefb0f</a>
Vidéo #3 (~4 mins) - Configuration - Compte d'accès et permissions (Rôle Pilote)	<a href="https://vimeo.com/458419618/28c6aefec9">https://vimeo.com/458419618/28c6aefec9</a>
Vidéo #4 (~4 mins) - Configuration - Communications et page publique de réservation (Rôle Pilote)	<a href="https://vimeo.com/458419656/ab0ee54e80">https://vimeo.com/458419656/ab0ee54e80</a>

Horaires	
Vidéo #5 (~10 mins) - Gestion des horaires (Rôle G1)	<a href="https://vimeo.com/458419684/8f6ce98bb3">https://vimeo.com/458419684/8f6ce98bb3</a>

Rendez-vous	
Vidéo #6 (~5 mins) - Attribution d'un rendez-vous)	<a href="https://vimeo.com/458419777/593c664ca2">https://vimeo.com/458419777/593c664ca2</a>

Suivi	
Vidéo #7 (~7 mins) - Gestion et suivi des rendez-vous	<a href="https://vimeo.com/458419796/299a640bb3">https://vimeo.com/458419796/299a640bb3</a>

# Table des matières

<b>Introduction</b>	<b>1</b>
Librairie	2
Application Citoyen(s) Covid-19	2
Webinaires	2
Tutoriels	3
<b>Section 1 - Présentation générale</b>	<b>6</b>
1.1 Spécifications techniques	6
1.2 Se connecter à Clic Santé	6
1.3 Modification du mot de passe	8
1.4 Version du logiciel	9
1.5 Vue d'ensemble du planificateur	10
1.6 Consulter le Guide d'utilisation complet	11
1.7 Accéder aux différents menus	12
1.8 Déconnexion	13
<b>Section 2 - Personnalisation de mon application</b>	<b>14</b>
2.1 Services	14
2.2 Lieux	16
2.3 Ressources & Associations	16
2.4 Comptes d'accès	21
2.5 Communications automatisées	25
2.6 Page publique	26
2.7 Aide-mémoire	27
<b>Section 3 - Création des horaires</b>	<b>29</b>
3.1 Créer une journée type	29
3.2 Exemples de journées types	31
3.3 Cloner (copier/coller) des disponibilités	33
3.4 Consulter les disponibilités	34
3.5 Gestion des disponibilités des horaires en ligne	36
3.6 Modifier une plage horaire	37
3.7 Ouvrir la prise de rendez-vous en ligne	37
3.8 Modifier votre horaire de disponibilité suite à l'ouverture en ligne	38
<b>Section 4. Rendez-vous</b>	<b>40</b>
4.1 Consulter les plages du calendrier	40
4.2 Consulter rapidement les plages disponibles	41
4.3 Enregistrer un rendez-vous pour un usager	41
4.4 Confirmation du rendez-vous	42
4.5 Modifier un rendez-vous	42

4.6 Ajouter un rendez-vous pour un usager	43
4.7 Consulter les rendez-vous réservés	43
<b>Section 5. Prise de rendez-vous par le patient en mode public</b>	<b>44</b>
<b>Section 6. Suivi</b>	<b>48</b>
6.1 Consulter la liste des rendez-vous	48
6.2 Filtrer les rendez-vous affichés	49
6.3 Comprendre les filtres de rendez-vous	49
6.4 Rechercher un rendez-vous	50
6.5 Imprimer la liste des rendez-vous	51
6.6 Exporter (fichier excel) la liste des rendez-vous	51
6.7 Marquer un usager présent	51
6.8 Marquer un usager absent	52
6.9 Marquer un usager non-admissible	52
6.10 Annuler un rendez-vous	53
6.11 Modifier un rendez-vous	53
6.12 Ajouter un nouveau rendez-vous pour un usager	54
<b>Conclusion</b>	<b>55</b>

# Section 1 - Présentation générale

---

## 1.1 Spécifications techniques

Avant de passer à l'étape de connexion, 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. (Veuillez prendre note que les versions les plus à jour sont fortement recommandées et que Internet Explorer n'est pas supporté, veuillez 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



**Veuillez prendre note que ces requis 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.

Toutefois, voici 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. (Veuillez prendre note que les versions les plus à jour sont fortement recommandées et que Internet Explorer n'est pas supporté, veuillez 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

## 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.

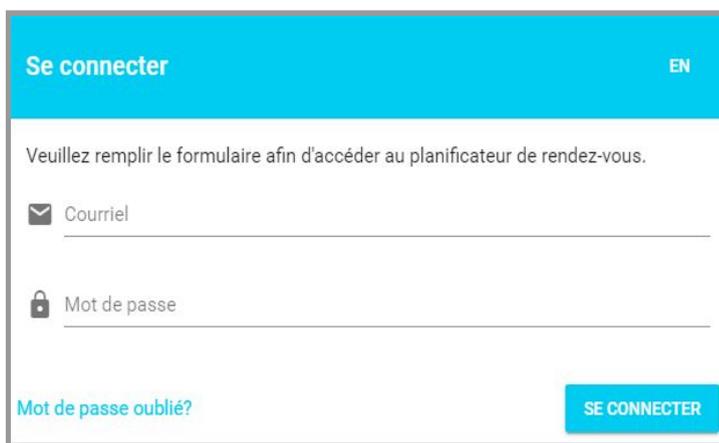


Prendre note que Clic Santé procédera à la création des comptes d'accès pour les Pilotes seulement. Les pilotes sont généralement les pharmaciens propriétaires. Vous pourrez par la suite procéder à la création des comptes d'accès de vos équipes. (voir page no. de ce guide)

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”*



The screenshot shows a login page titled 'Se connecter' with a language selector 'EN' in the top right corner. Below the title, there is a message: '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, there is a blue button labeled 'SE CONNECTER'.

### 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 Clic Santé 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) Clic Santé dans les favoris de chaque ordinateur utilisé.

## 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
3. Un moteur de recherche est disponible au besoin



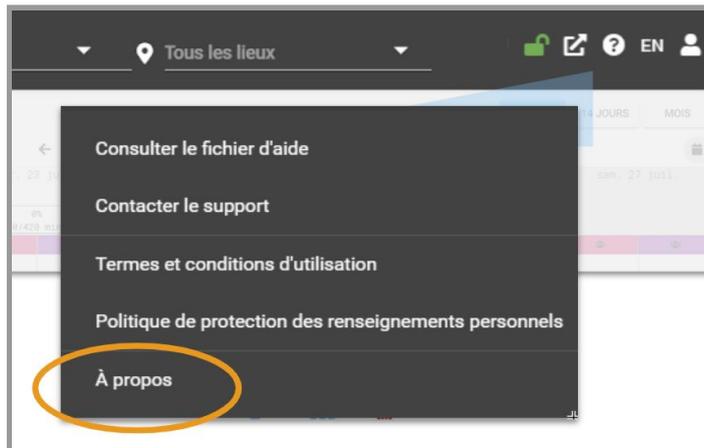
4. Cliquez sur le crayon de configuration à droite de son nom
5. La fenêtre profil de l'utilisateur s'ouvrira
6. Modifier le mot de passe (à répéter deux fois)
7. Envoyer les informations de connexion à l'utilisateur (courriel et mot de passe modifié)

## 1.4 Version du logiciel

Assurez-vous d'avoir la bonne version du logiciel pour travailler. Voici comment faire pour vérifier la version de votre logiciel :

Une fois connecté dans Clic Santé:

1. Cliquez sur le ? dans la barre de navigation
2. Sélectionnez **À propos** du logiciel



Voici la fenêtre qui s'ouvrira:

Vous pourrez ainsi valider la version en cours.



### **La bonne astuce**

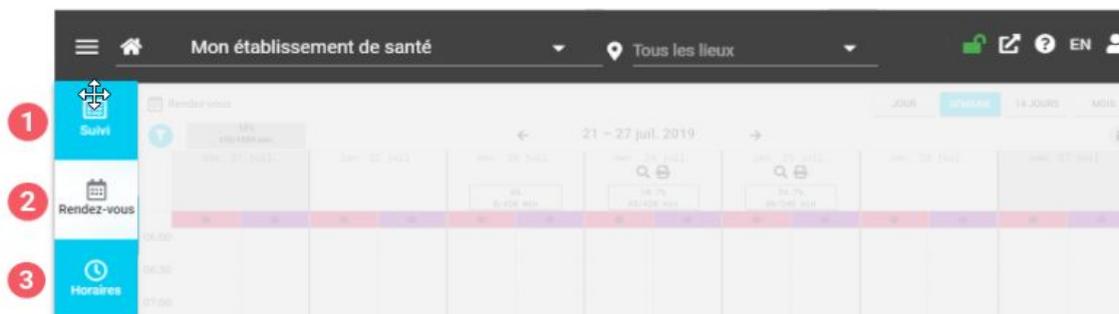
*Vous avez un doute si la version affichée à l'écran est la bonne? Faites les touches CTRL et F5 sur votre clavier simultanément. La cache de votre machine se videra et le logiciel chargera la bonne version automatiquement.*

## 1.5 Vue d'ensemble du planificateur

### Menu principal

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

Pour le rôle Gestion #1 (*Gestion des horaires et des rendez-vous*):



#### 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.

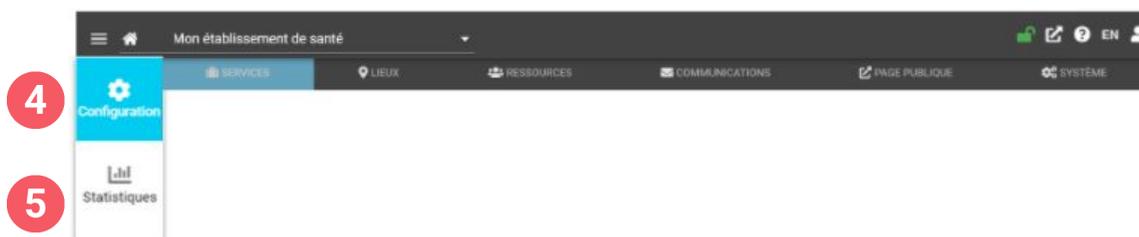
#### 2. Rendez-vous

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 RH.

Pour le rôle Pilote (*Configuration et Statistiques*):



#### 4. Configuration

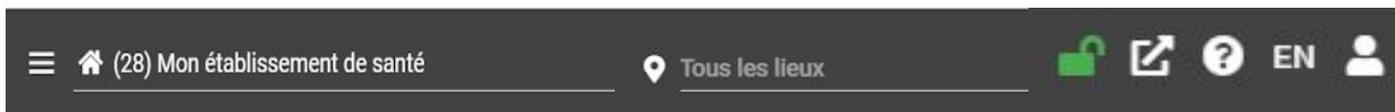
Le menu *configuration* vous permet de configurer l'application et la page publique selon vos besoins.

#### 5. Statistiques

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

## La barre de navigation

6 7 8 9 10



6. *Activer / Désactiver* la prise de rendez-vous en ligne
7. Visiter votre *page de réservation*
8. Consulter l'aide :
  - Consulter le *fichier d'aide* (guide d'utilisation complet)
  - 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

9. Afficher le planificateur en anglais

10. En cliquant sur l'icône de *l'utilisateur*, vous pourrez accéder à :

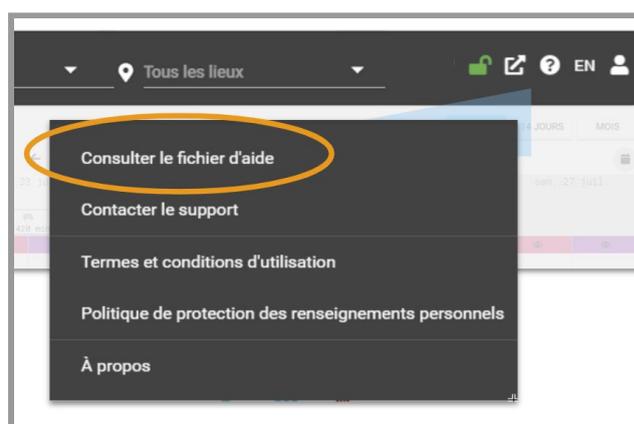
-  1. Mon profil
  - a. Modifier vos coordonnées personnelles
  - b. Réinitialiser votre mot de passe
- 2. Mon rôle
  - a. Si vous avez plus d'un rôle : menu déroulant pour modifier le rôle.

## 1.6 Consulter le Guide d'utilisation complet

Pour obtenir de l'information détaillée et complémentaire sur les différentes fonctionnalités du logiciel, veuillez consulter le *Guide d'utilisation*.

Pour accéder au fichier d'aide :

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



## 1.7 Accéder aux différents menus

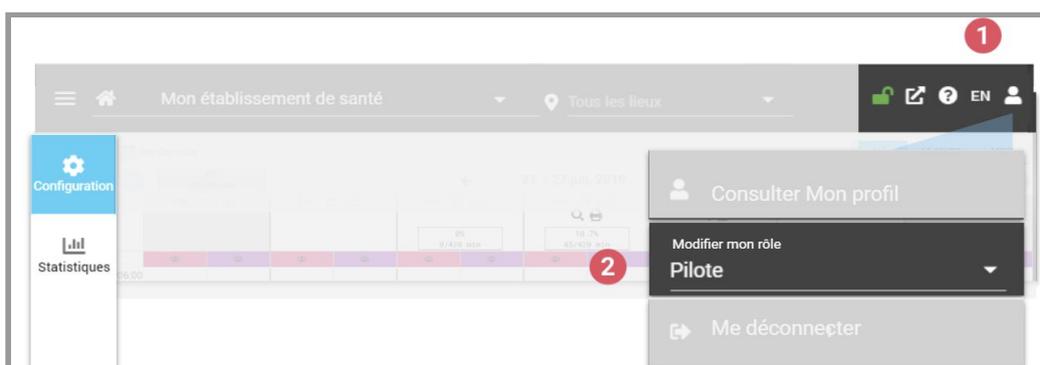
Les règles de la Certification Santé Québec rendent maintenant **obligatoire de séparer les types de permissions en différents rôles.**

L'ancien niveau 'Administrateur' est maintenant scindé en deux rôles :

- **Pilote** donne accès aux menus Configurations et Statistiques
- **Gestion #1** donne accès aux menus Horaires, Rendez-vous et Suivi.

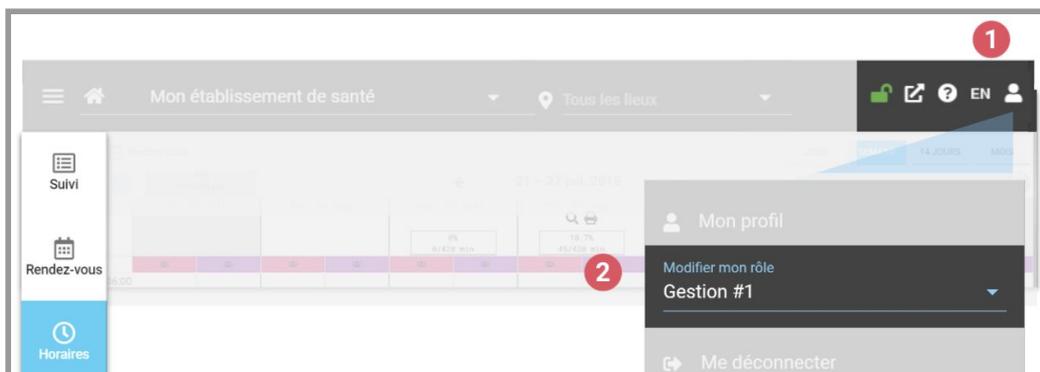
### Accéder aux Menus Configuration & Statistiques

1. Cliquez sur l'icône de l'utilisateur
2. Sélectionner Pilote dans la liste des rôles



### Accéder aux Menus Horaires, Rendez-vous et Suivi

1. Cliquez sur l'icône de l'utilisateur
2. Dans le menu déroulant, sélectionnez Gestion #1

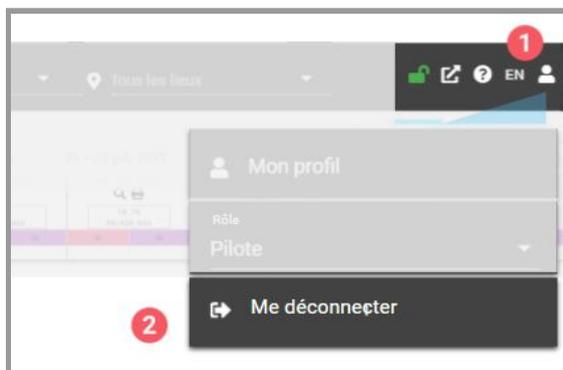


## 1.8 Déconnexion

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>

## Section 2 - Personnalisation de mon application



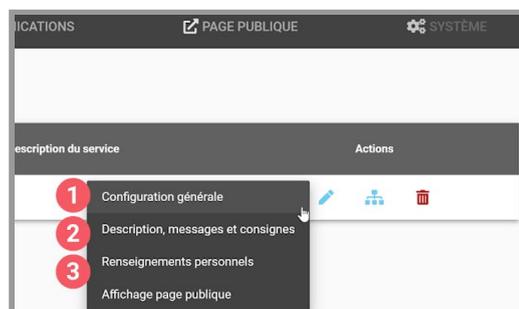
La prochaine section présente les éléments importants à réviser dans votre planificateur de rendez-vous. Connectez-vous au logiciel, et sélectionnez le rôle Pilote pour accéder au menu **Configuration**.

### 2.1 Services

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

#### 1. Configuration générale

- **Durée du service**  
Validez la durée de votre service de vaccination. Cette durée sera la même pour les services 1ère et 2e doses. **La durée idéale correspond au nombre de minutes entre chaque rendez-vous.**



Pour un souci d'efficacité et pour éviter la confusion, il est obligatoire de garder la **même** durée de service pour la 1ère dose et la 2e dose :

*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.*

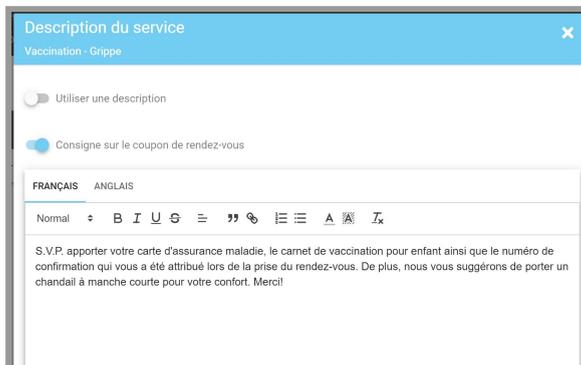
*Exemple #2 : Durée du service 10 min. Il sera possible de déterminer le nombre de personnes que vous souhaitez faire venir à chaque minute.*

- **Fichier joint**  
Il est possible de joindre un document d'information (consignes détaillées sur les règles à suivre concernant la COVID-19, formulaire de vaccination à pré-remplir, etc). Le document ajouté sera en pièce jointe au courriel de confirmation de la réservation.

## 2. Description, message et consignes

- **Consignes sur le coupon de rendez-vous**

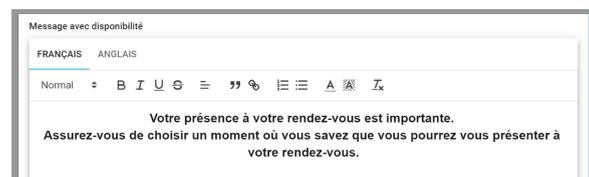
Mettre à jour la consigne associée au service. Celle-ci comprend toute règle que l'utilisateur doit suivre lorsqu'il se présente à son rendez-vous.



- **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. Renseignements personnels

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

La liste complète des renseignements personnels disponibles se trouvent au bas de la fenêtre. Pour faire la demande d'un nouveau renseignement personnel et l'ajouter à votre formulaire de réservation, veuillez contacter le: [Support Clic Santé](#).



## 2.2 Lieux

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

Lieux			
Ordre	Inactif / Actif	Nom (fr)	Adresse
	<input checked="" type="checkbox"/>	Pharmacie A	453 Rue Sacré Coeur Ouest Alma G8B1M4 Canada
	<input checked="" type="checkbox"/>	Pharmacie B	140 Rue Saint Joseph Alma G8B3R1 Canada

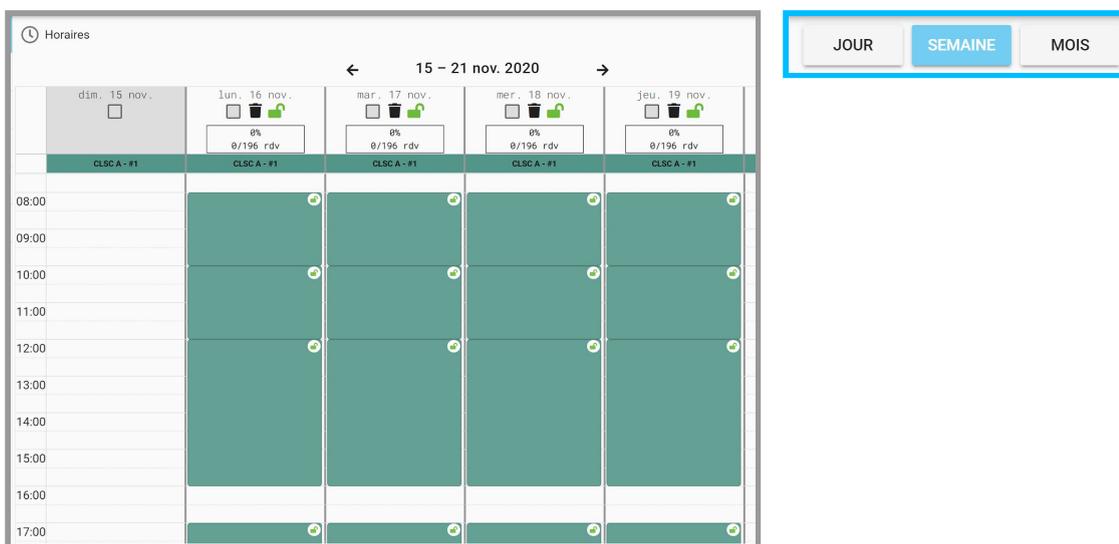
- Validez les adresses des lieux que vous utiliserez. Si vous avez des changements à faire, cliquez sur le crayon à côté du lieu.
- Ajoutez vos lieux manquants en cliquant sur le en haut à droite. Complétez les champs requis et enregistrez.

## 2.3 Ressources & Associations

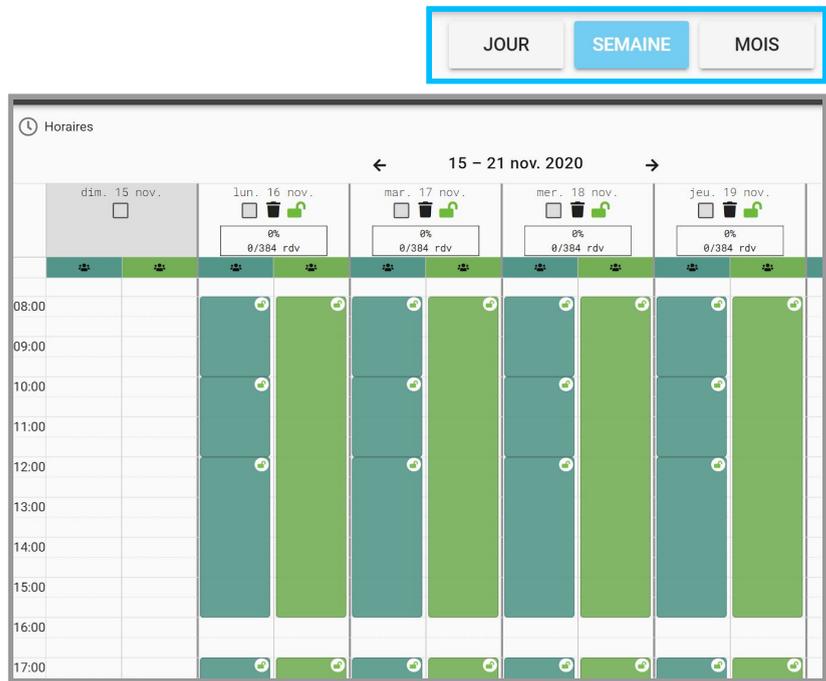
Qu'est-ce qu'une ressource équipe et qu'est-ce qu'elle me permet de faire ?

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.

*Exemple #1 : Une ressource équipe par lieu - Horaire sur une colonne*



Exemple #2 : Deux ressources équipe par lieu - Horaire sur deux colonnes



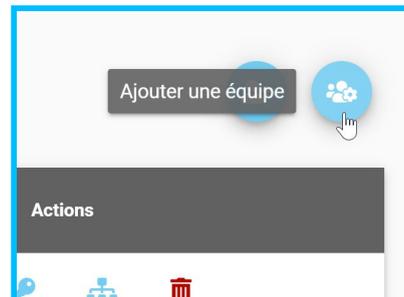
Exemple #3 : Trois ressources équipe par lieu - Horaire sur trois colonnes



**Ajoutez les ressources équipes qui manquent.**

Assurez-vous de créer deux ressources minimum pour chacun de vos lieux Covid-19 (une pour la 1ère dose et une pour la 2e dose).

1. Cliquez sur l'icône **Ajouter une équipe**



2. La fenêtre *Ajout d'une équipe* surgira. Dans le nom de l'équipe, indiquer le nom du lieu (Exemple : Vous avez déjà la ressource "Équipe infirmières - #1". Votre nouvelle équipe aura le nom "Équipe infirmières - #2")

Choisir la **capacité variable**

Cela vous permettra de choisir le nombre de rendez-vous par plage horaire.

Cliquez sur **enregistrer**

 A screenshot of the 'Ajout d'une équipe' form. The form has a blue header. Fields include: 'Langue' (Français), 'Couleur associée' (blue circle), 'Catégorie' (Autre), 'Nom de l'équipe' (Équipe Infirmières - #1, circled in red), 'Capacité fixe' (unchecked), and 'Variable' (checked). There are also checkboxes for 'Accès au planificateur' and 'Notifications'. At the bottom are 'FERMER' and 'ENREGISTRER' buttons.

3. Cliquez à nouveau sur *Ajouter une équipe*

4. La fenêtre *Ajout d'une équipe* surgira. Dans le nom de l'équipe, indiquer le nom du lieu. (Exemple : infirmière - #3)

Choisir la **capacité variable**

Cliquez sur **enregistrer**

 A screenshot of the 'Ajout d'une équipe' form, identical to the previous one but with the 'Nom de l'équipe' field containing 'Équipe Infirmières - #3', which is circled in red.


Pour chaque ressource équipe, assurez-vous qu'elle soit associée au bon service (1ère ou 2e dose) et au bon lieu



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.



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.  
*Ex : Un compte d'accès pour un gestionnaires de programmes, une personne à l'accueil, une infirmière qui souhaite consulter les horaires et la liste des rendez-vous, etc.*

Le symbole de l'association  est présent à trois endroits au niveau du logiciel Clic Santé:

1. Au niveau des services
2. Au niveau des lieux
3. Au niveau des ressources

Avec le rôle de Pilote, dans Configuration :

- Assurez-vous d'avoir complété tous vos services et validé tous les champs inhérents.
- Assurez-vous d'avoir complété vos lieux
- Assurez-vous d'avoir créé vos ressources équipes. Une ressource équipe doit avoir été créée par lieu actif.



### Nuance à observer

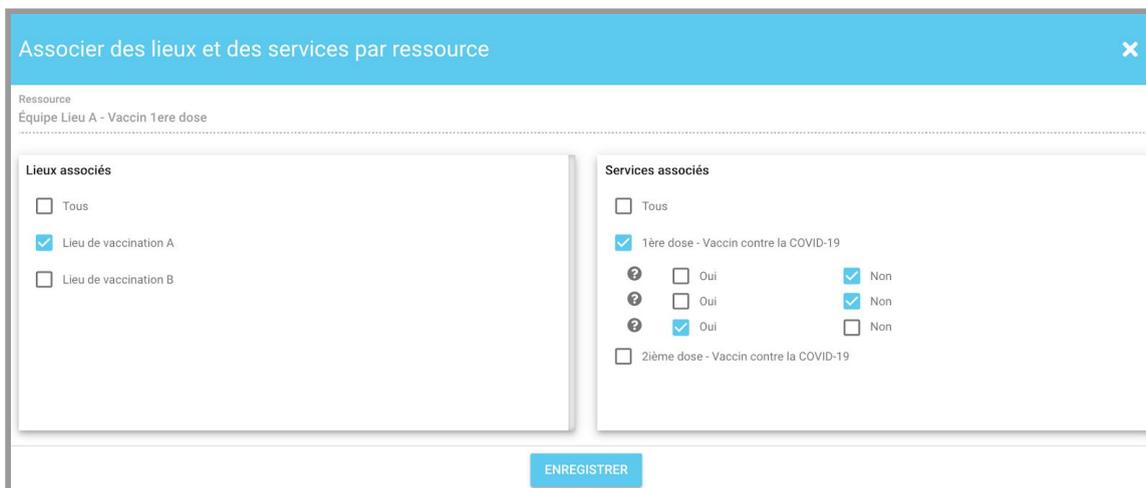
L'onglet Ressource contient deux types de ressources :  
Les comptes d'accès où les usagers qui ont un accès au logiciel sont inscrits, et les ressources équipes. **Bien important d'associer seulement les équipes ressources.**

(Les ressources "comptes d'accès" sont associés seulement dans des cas d'exception précis.)

## Comment faire une bonne association?

Dans l'onglet Configuration – Ressources

1. Retracer votre première ressource équipe.
2. Cliquez sur le symbole de l'association à droite complètement du nom de votre ressource.
3. Voici le tableau qui s'affichera :



Associer des lieux et des services par ressource

Ressource  
Équipe Lieu A - Vaccin 1ere dose

**Lieux associés**

- Tous
- Lieu de vaccination A
- Lieu de vaccination B

**Services associés**

- Tous
- 1ère dose - Vaccin contre la COVID-19
  - Oui  Non
  - Oui  Non
  - Oui  Non
- 2ième dose - Vaccin contre la COVID-19

ENREGISTRER

4. Associez votre ressource équipe (*cocher*) avec son lieu effectif de pratique.
5. Associez votre ressource équipe avec le type de service (1ère ou 2e dose) qu'elle doit dispenser.

### Exceptions à valider

- Valider si une ressource doit donner plus d'un service
- Valider si une ressource sera présente dans plus d'un lieu.
- Si des filtres de questions ont été instaurés, veuillez répondre à la question pour chacun des services en cause. (afin de permettre à vos patients de continuer la prise de rendez-vous)

Vous avez terminé?

1. Cliquer sur *enregistrer*.
2. Recommencer pour chacune des ressources équipes.

## 2.4 Comptes d'accès

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

### Valider la liste des comptes d'accès existants

Parmi la liste des accès déjà créés, valider si des accès doivent être supprimés

Ordre	Nom	Courriel	Catégorie	Permissions	Actions
1	Équipe A / Team A (Variable)		Autre	Consultation #1, Gestion #1	[Edit] [Lock] [Share] [Delete]
2	Équipe B / Team B (Variable)		Autre	Consultation #2	[Edit] [Lock] [Share] [Delete]
3	Équipe C / Team C (Variable)		Autre	Consultation #2	[Edit] [Lock] [Share] [Delete]
4	Marie Simard	info@trimoz.com	Autre	Gestion #1, Pilote	[Edit] [Lock] [Share] [Delete]
5	Jean Bouchard	example@trimoz.com	Autre	Consultation #1, Gestion #2	[Edit] [Lock] [Share] [Delete]

### 🔑 Rôles et permissions disponibles

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



Prendre note que le rôle **Pharma - Admin** devient le rôle **Pilote** dans **Clic Santé**

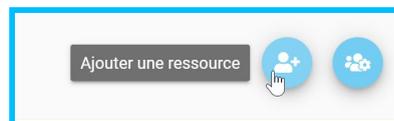
Rôle	Description
Pilote	permet la configuration du planificateur et la vue statistique
Gestion # 1	permet la gestion de tous les horaires et de tous les rendez-vous.
Gestion #2	permet d'octroyer des rendez-vous.
Gestion #3	permet uniquement la gestion de mes horaires, de mes rendez-vous.
Consultation #1	permet la consultation des horaires et des rendez-vous.
Consultation #2	permet uniquement la consultation de mes horaires, mes rendez-vous

## Créer un nouveau compte d'accès

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

### 1. Créez le compte

Cliquez sur l'icône *Ajouter une ressource*



### Ajout d'une ressource

\* Langue: Français

Couleur associée: [Cercle gris]

Catégorie: Autre

\* Prénom: Marie

\* Nom: Simard

\* Téléphone: (111) 111 - 1111

Téléphone cellulaire: [Champ vide]

Accès au planificateur: [Case à cocher activée]

Courriel: marie@trimoz.com

\* Mot de passe: [Champ masqué]

\* Confirmer le mot de passe: [Champ masqué]

Minimum de 8 caractères

☐ Limiter l'accès au planificateur entre deux dates

Date de début: [Champ vide]

Date de fin: [Champ vide]

\* Indique un champ requis

FERMER ENREGISTRER

La fenêtre Ajout d'une ressource surgira. Saisir les coordonnées de la RH.

### 2. Validez le rôle octroyé:

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

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



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

### Liste des permissions de Marie Simard

CONSULTER LE TABLEAU GÉNÉRAL DES RÔLES

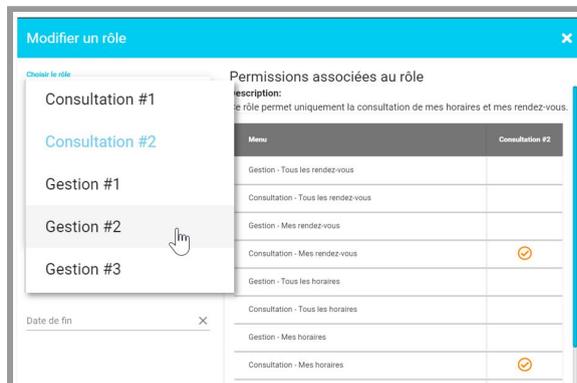
AJOUTER UN RÔLE

CIUSSS Demo

Rôle	Secteur	Lieu	Date de début effective	Date de fin effective	Actions
Consultation #2	(40) Démo Vaccin Grippe	Tous les lieux			Modifier

ENREGISTRER

3. 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*



4. Envoyez les informations de connexion à votre ressource.

Faites parvenir à votre ressource les détails de connexion afin qu'elle puisse s'authentifier à Clic Santé :

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

Courriel : *Le courriel que vous avez utilisé pour créer son compte*

Mot de passe : *Le mot de passe que vous lui avez créé*

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



Communiquez avec le support de Clic Santé. Nous pouvons vous aider à retracer la ressource.

**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.

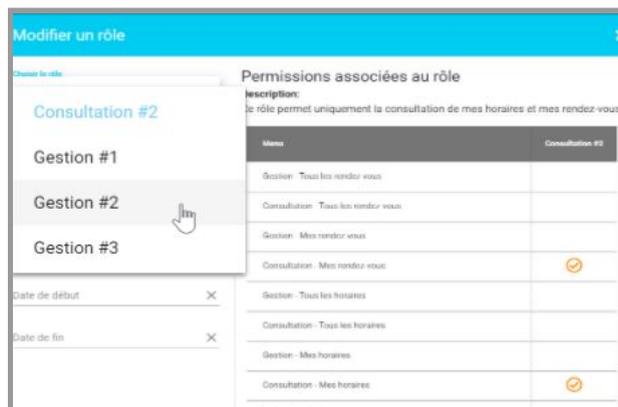


*Prendre note qu'une application doit contenir deux ou trois Pilotes maximum*

## 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. La fenêtre Modifier un rôle surgira.

3. Choisir le nouveau rôle:
4. Cliquez sur **enregistrer**



## Un accès à plusieurs lieux / planificateurs est nécessaire ?

Voici la marche à suivre:

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

**AJOUTER UN RÔLE**  
Pour ce secteur ou un autre secteur



### **La bonne astuce?**

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

## 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?**

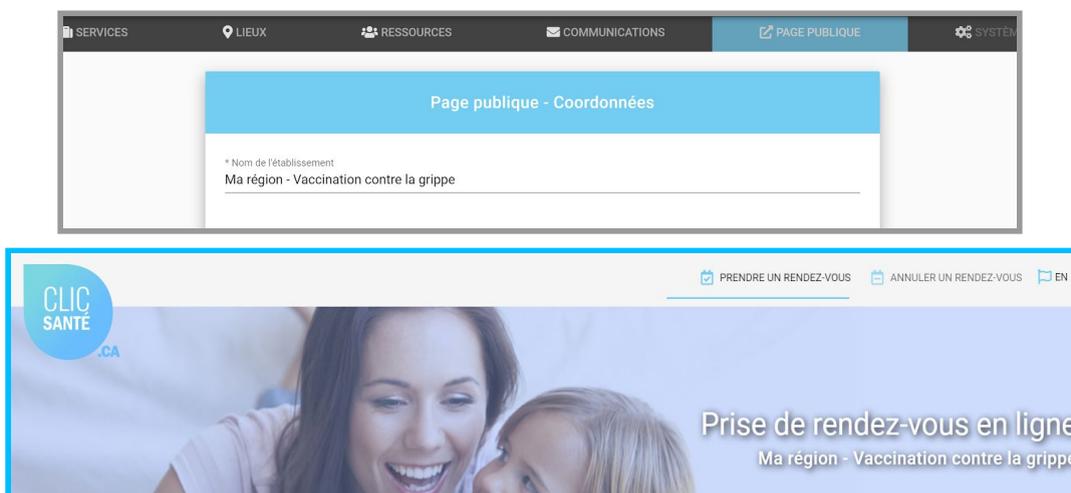
Personnaliser vos communications automatisées par 24h. Si vous indiquez 12h de délai, les usagers ayant réservé un rendez-vous à 15h de l'après-midi recevront une communication à 3h la nuit !

## 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 ajustés et un logo peut être ajouté au besoin.



### 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.

## 2.7 Aide-mémoire

Afin de vous accompagner dans la configuration et la personnalisation de votre planificateur, voici un aide-mémoire pratique.

Onglet Services	
<i>Configuration générale</i>	
<input checked="" type="checkbox"/>	J'ai vérifié la durée nécessaire pour chaque rendez-vous
<input checked="" type="checkbox"/>	Je joins un document d'information (si applicable)
<i>Description, messages et consignes</i>	
<input checked="" type="checkbox"/>	J'ai inscrit une description du service (si applicable)
<input checked="" type="checkbox"/>	J'ai personnalisé les consignes (les apparaîtront sur le coupon du RDV par courriel)
<input checked="" type="checkbox"/>	J'ai inscrit un message sans disponibilités (si applicable)
<input checked="" type="checkbox"/>	J'ai inscrit un message avec disponibilités (si applicable)
<i>Renseignements personnels</i>	
<input checked="" type="checkbox"/>	J'ai validé que les renseignements personnels correspondent à la convention de saisie des rendez-vous.
<i>Affichage page publique</i>	
<input checked="" type="checkbox"/>	J'active l'affichage de la durée des rendez-vous (si applicable)
<input checked="" type="checkbox"/>	J'indique le nombre de journées de disponibilités à afficher sur la page publique (si applicable)

Onglet Lieux	
<i>Configuration générale</i>	
<input checked="" type="checkbox"/>	Les coordonnées de chacun des lieux sont bien entrées
<input checked="" type="checkbox"/>	J'ai inscrit un message spécifique à chacun des lieux (si applicable)
<input checked="" type="checkbox"/>	J'ai associé les bons services en fonction des lieux

## Onglet Ressources

### *Configuration générale*

- ✓ J'ai créé au minimum deux équipes pour chaque lieu
- ✓ J'ai créé les ressources (comptes d'accès) nécessaire

### *Modifier le rôle*

- ✓ J'ai ajusté le rôle de chacune de mes ressources
- ✓ J'ai ajouté un rôle pour ce secteur ou un autre secteur si nécessaire pour chacune de mes ressources

## Onglet Communications

### *Configuration générale*

- ✓ J'ai activé le premier rappel
- ✓ J'ai activé le second rappel
- ✓ J'ai activé la relance suite à une absence (si applicable)
- ✓ J'ai activé la relance suite à une annulation (si applicable)
- ✓ J'ai activé les champs SMS et courriel pour rejoindre les usagers

## Onglet Page publique

### *Configuration générale*

- ✓ J'ai inscrit les coordonnées qui se retrouveront sur la page publique
- ✓ J'ai activé les journées à la création

### *Communication*

- ✓ J'ai personnalisé le message d'accueil en français et en anglais (si applicable)
- ✓ J'ai personnalisé un message pop-up (si applicable)
- ✓ J'ai inscrit un message transitoire (Lorsque la prise de rendez-vous n'est pas disponible) (Si applicable)

## Section 3 - Création des horaires

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



**Prendre note que le rôle *Pharma - Admin* devient le rôle *Pilote* dans *Clic Santé***

### 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 et vous pourrez ainsi cloner cette journée dans le futur. (*Pour plus d'information sur la fonction cloner, rendez-vous à la page 33*)

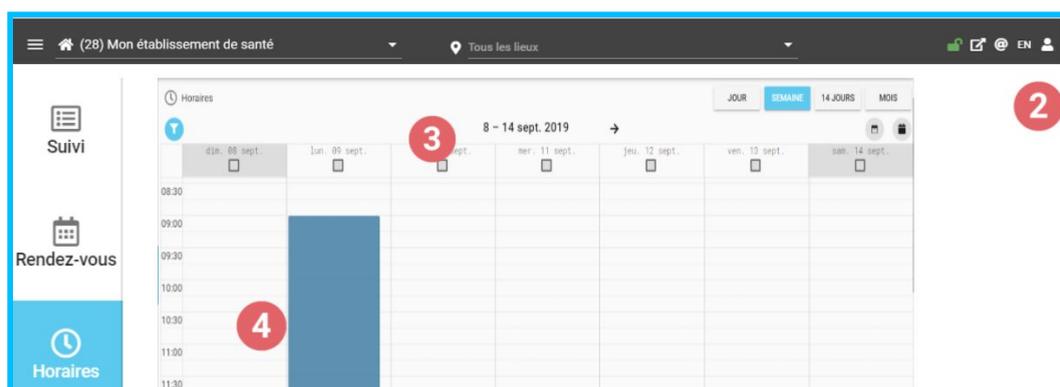


#### **La bonne astuce**

Créez vos disponibilités une plage horaire à la fois. Cela vous aidera beaucoup!

**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.  
En gardant votre doigt appuyé sur la souris, faites glisser votre curseur jusqu'à l'heure de fin.  
La fenêtre d'*ouverture d'une plage horaire* surgira.



5. Vous pouvez cliquer sur *l'heure* pour la modifier.

6. *Identifier la ressource* associée aux services offerts
7. Indiquez le *nombre de rendez-vous désirés* dans la plage horaire.
8. Chaque plage horaire contient un Calculateur de capacité qui s'exprime en nombre de rendez-vous
9. Cliquez sur *enregistrer*.

The screenshot shows a web form titled "Ouverture d'une plage horaire - 2020-12-22". It contains several input fields and a button. Red circles with numbers 5 through 9 are overlaid on the form to indicate specific steps:

- 5**: Points to the start time field labeled "\* Heure de début" with the value "09:00".
- 6**: Points to the resource selection dropdown menu labeled "\* Choisir la ressource" with the value "Vaccin 1er dose".
- 7**: Points to the "Nombre de ressources" field with the value "1".
- 8**: Points to the "Nombre de rdv" field with the value "16 rdv".
- 9**: Points to the "ENREGISTRER" button at the bottom.

Other visible elements include a clock icon, a dropdown arrow, a mouse cursor, and a list of "Services sélectionnés" with a checked box for "1ère dose - Vaccin contre la COVID-19" and a duration of "15 min".



### **La bonne astuce**

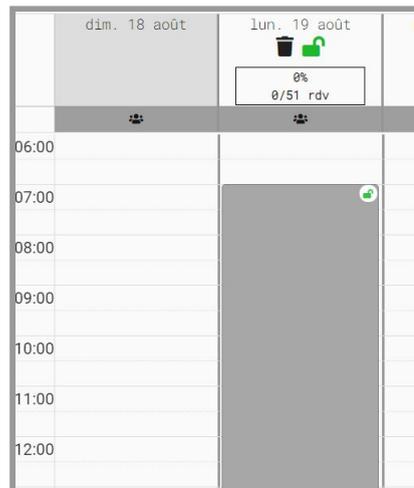
Assurez-vous de créer des plages horaires qui se divisent par la durée de votre service sinon vous vous retrouverez avec des disponibilités qui ne peuvent être utilisées.

## 3.2 Exemples de journées types

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

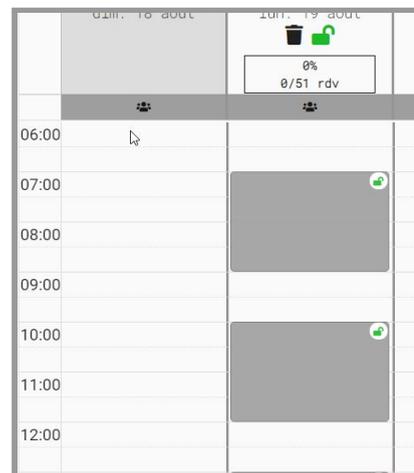
### Exemple #1

Il s'agit d'un horaire typique de 7h à 15h (par exemple)



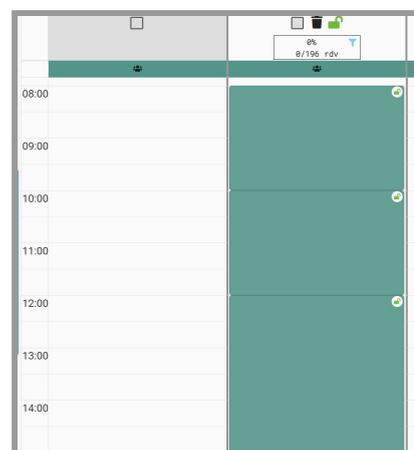
### Exemple #2

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.



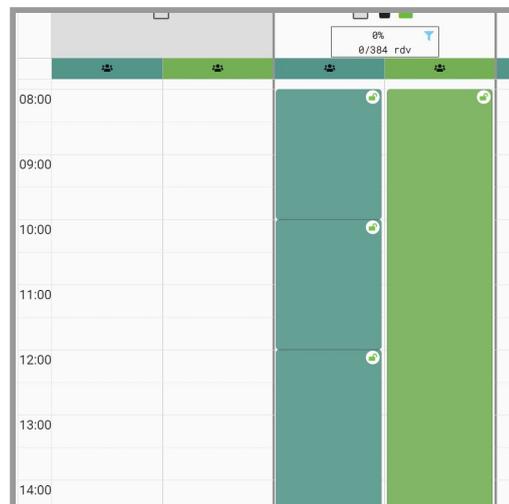
### Exemple #3

Votre journée contient des plages horaires dont l'achalandage varie au cours de la journée



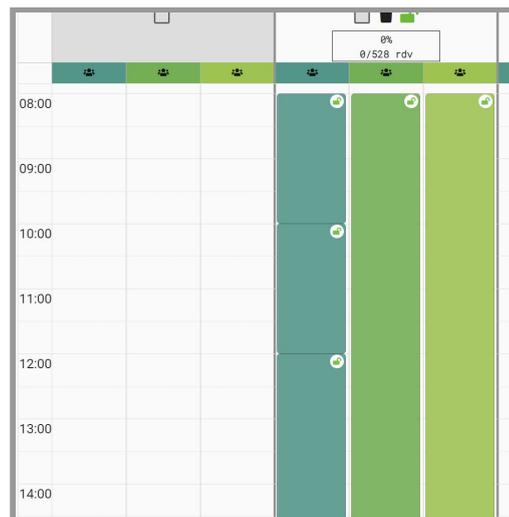
#### Exemple #4

Votre journée contient 350 plages de rendez-vous. Pour faciliter sa gestion, créez un horaire de disponibilité pour environ 200 rendez-vous avec votre première ressource équipe, et ensuite créez la balance des plages horaires en les associant à la 2e ressource équipe. Votre horaire sera ainsi sur deux colonnes.



#### Exemple #5

Votre journée contient 480 plages de rendez-vous. Pour faciliter sa gestion, créez un horaire de disponibilité pour environ 200 rendez-vous avec votre première ressource équipe. Ensuite, créez un horaire de disponibilité pour environ 200 rendez-vous avec votre 2e ressource équipe. Finalement, créez la balance des plages horaires en les associant à la 3e ressource équipe. Votre horaire sera ainsi sur trois colonnes.



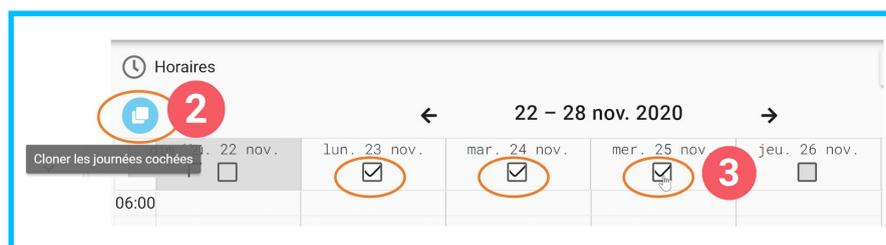
#### **La bonne astuce?**

Rappelez-vous que le seul horaire parfait est celui qui correspond à vos besoins opérationnels!

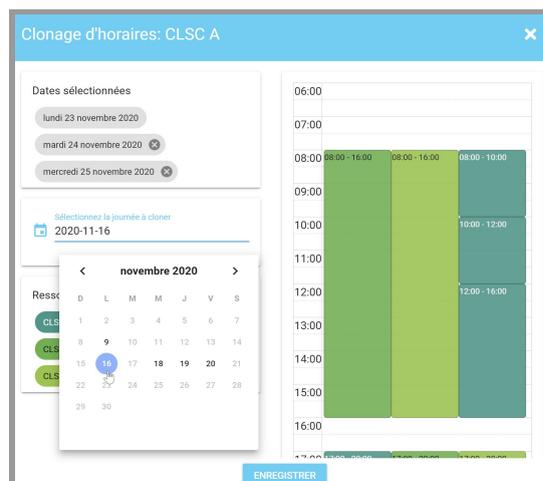
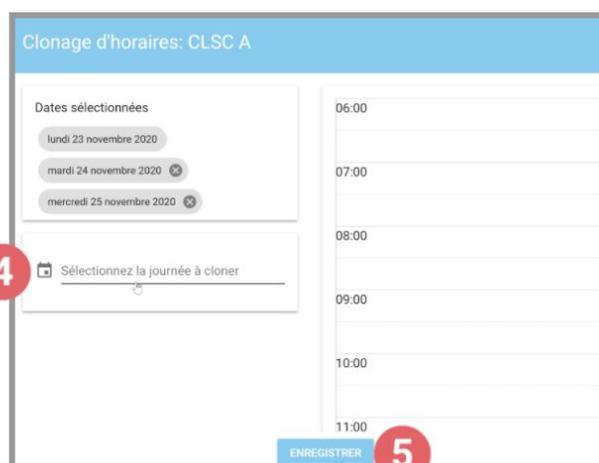
### 3.3 Cloner (copier/coller) des disponibilités

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
3. Cliquez sur l'icône du *clonage*.  
La fenêtre du clonage d'horaires surgira



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



#### **La bonne astuce**

Avoir un bon horaire type, qui ne change pas au fil du temps est une bonne astuce. Les rendez-vous pris dans une journée, enlèvent de la disponibilité et modifient votre clonage pour les journées subséquentes. Choisissez donc avec soin votre "journée type".

### 3.4 Consulter les disponibilités

**Voici comment consulter les disponibilités:**

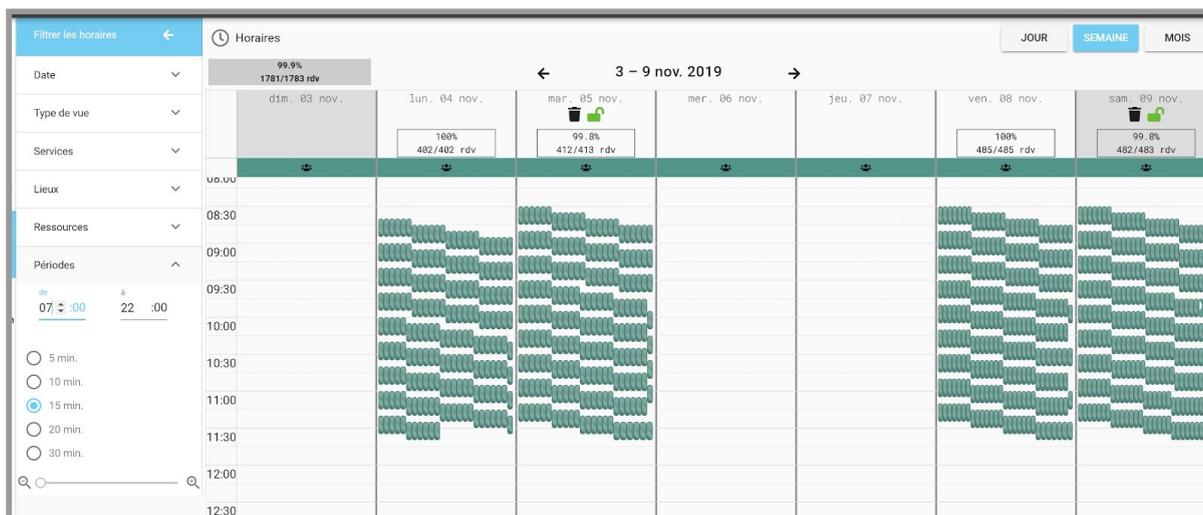
1. Si les *filtres des horaires* ne sont pas ouverts, cliquez sur l'icône de l'*entonnoir*  pour les ouvrir. Vous pouvez filtrer les horaires par :
  - Date (pour changer rapidement de date)
  - Types de vue
  - Services
  - Lieux
  - Ressources
  - Périodes (affichage du calendrier)
2. Trois vues sont 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)



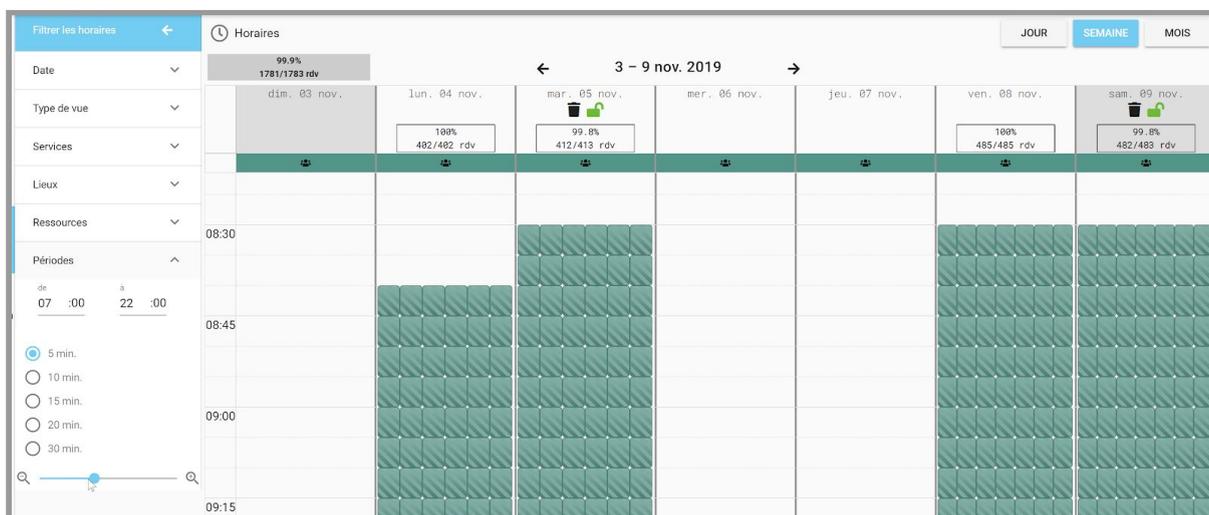
### La bonne astuce

Dans le calendrier horaire, vous pouvez modifier la vue que vous avez de votre planificateur. Cette fonction est particulièrement pratique pour aligner les petits carrés (Rendez-vous pris par le patient)

Voici un exemple: **Visualisation #1**



**Visualisation #2:**

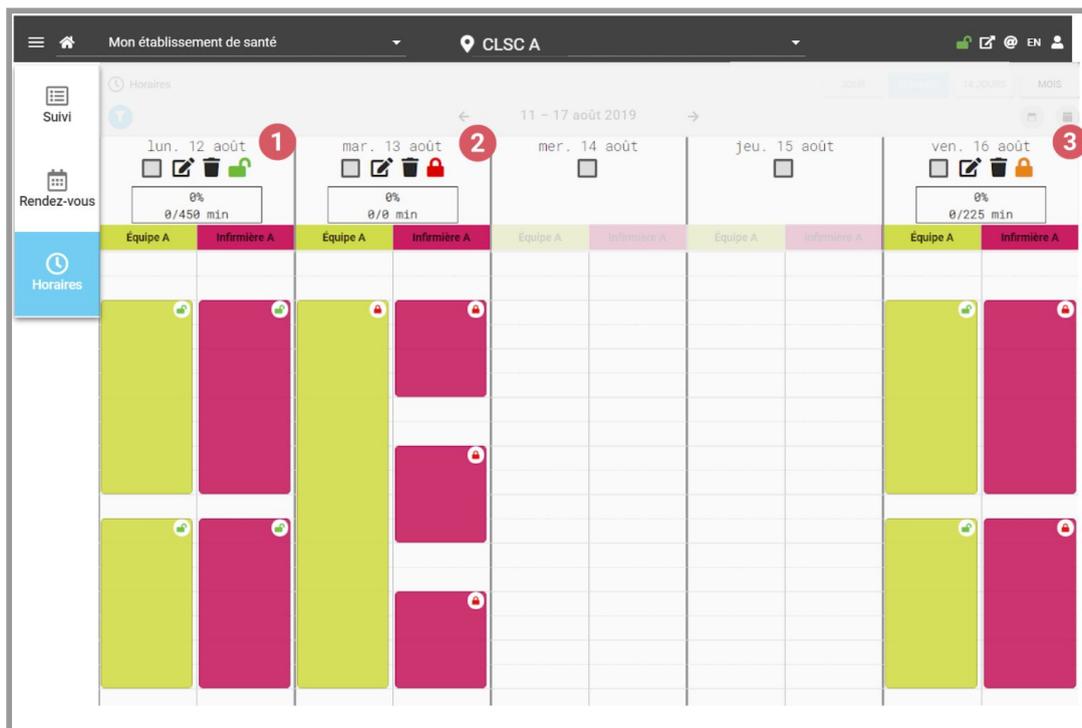


### Comment faire?

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)

## 3.5 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.



### ***La bonne astuce?***

Pour vos journées à volume élevé, ouvrez, en ligne, les plages horaires de votre première ressource équipe, en premier lieu. Attendez que ces plages horaires se combent avant d'ouvrir les plages horaires de votre 2e ressource équipe.

### 3.6 Modifier une plage horaire

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 two parts of the software interface. On the left is a calendar titled 'Horaires' for the week of September 15-17. A time slot on Wednesday, September 17, from 08:30 to 09:30 is highlighted in yellow and pink, with a red circle '1' and a hand cursor icon indicating it is being edited. On the right is a modal window titled 'Ouverture d'une plage horaire - 2020-12-22'. It contains several fields: '\* Heure de début' (09:00), '\* Heure de fin' (13:00), '\* Choisir la ressource' (Vaccin 1er dose), 'Nombre de rdv' (16 rdv), 'Nombre de ressources' (1), 'Par plage horaire', and 'Services sélectionnés' (1ère dose - Vaccin contre la COVID-19, 15 min). Red circles '2' and '3' highlight the resource selection and service selection fields respectively. At the bottom of the modal is a blue button labeled 'ENREGISTRER'.

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

Lorsque vous serez prêt à ouvrir la prise de rendez-vous en ligne pour les usagers, voici les différentes étapes à suivre:

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



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

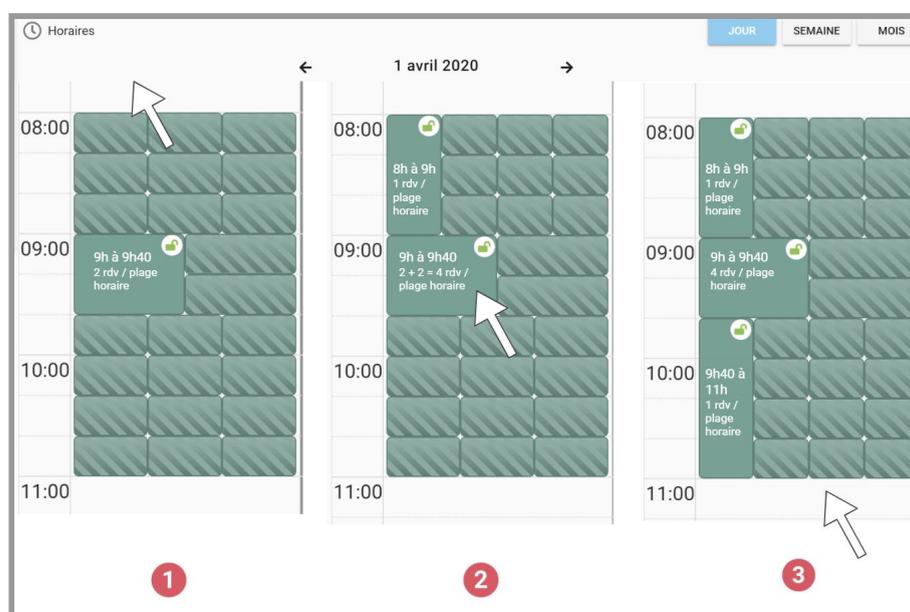
Pour modifier votre horaire de disponibilité suite à l'ouverture de la prise de rendez-vous en ligne, voici la marche à suivre.

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.

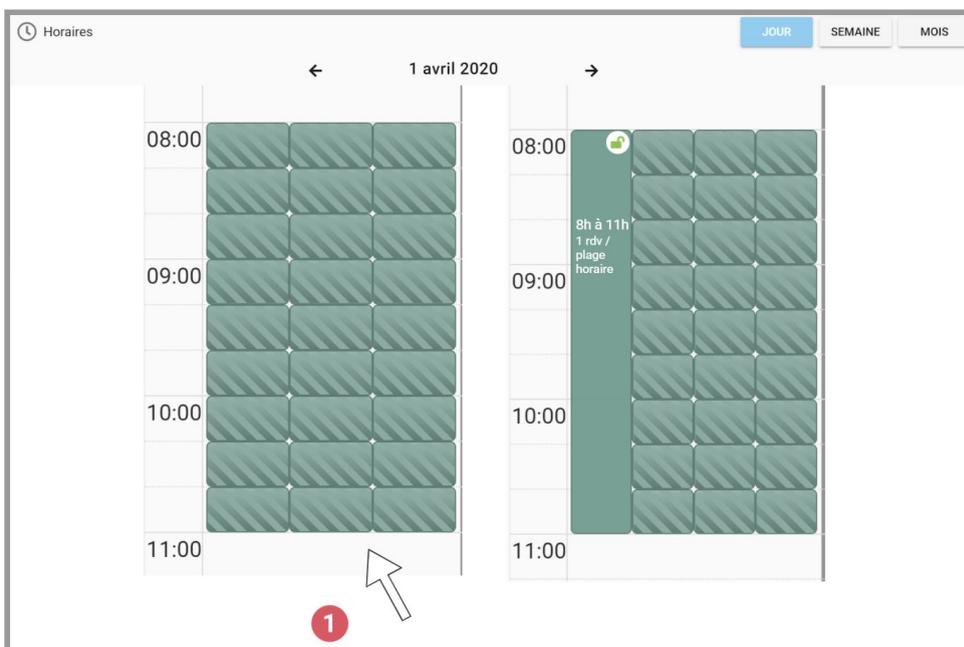
1. De 8h à 9h - il ne reste plus de disponibilité : Cliquez dans la **partie blanche** du calendrier pour créer une nouvelle plage horaire (au nombre de ressources, indiquez le nombre de rdv par plage horaire que vous souhaitez ajouter).  
Ex: 3 rdv réservés, je veux un total de 4 rdv. Indiquez '1'.
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'.

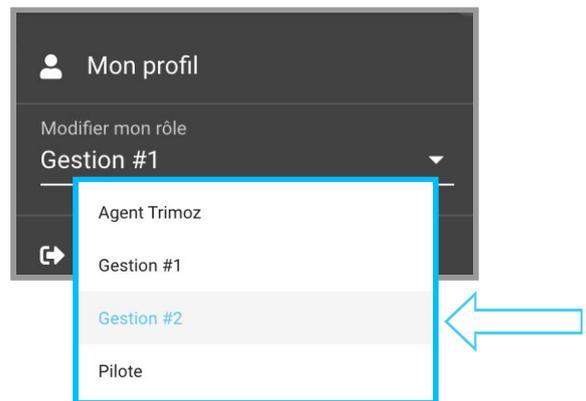


## Section 4. Rendez-vous

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

Si vous possédez plus qu'un rôle :

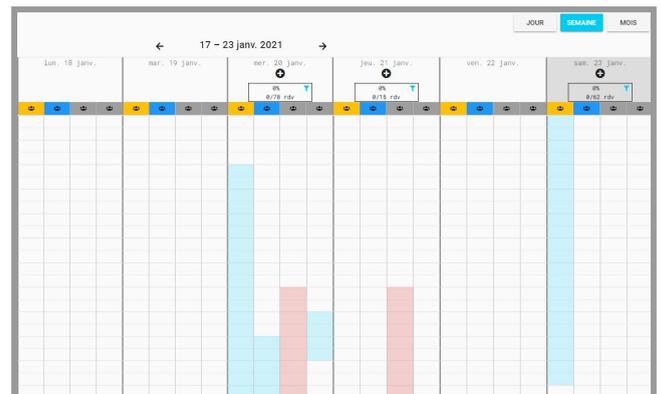
1. Cliquez sur l'icône de l'utilisateur
2. Dans le menu déroulant, sélectionnez l'un des rôles qui vous a été attribué :
  - *Gestion #1*
  - *Gestion #2*
  - *Gestion #3*
  - *Consultation #1*
  - *Consultation #2*



### 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 en **bleu ou 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 **rougeâtre** indiquent qu'il y a des plages verrouillées au public mais qui demeurent ouvertes à l'administrateur.

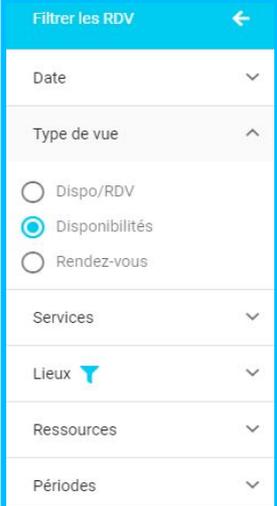


**Bleu ou vert** : Usagers en ligne et mode Admin **Rougeâtre** : Mode Admin seulement

## 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

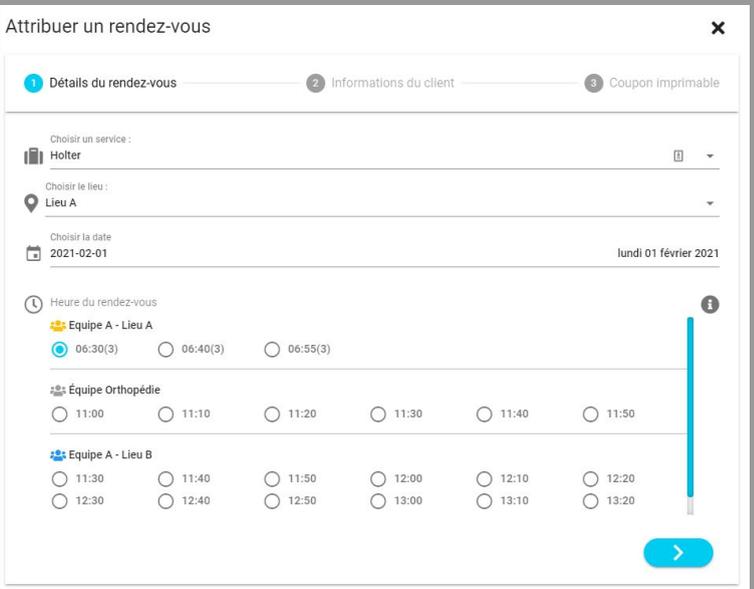
1. Si les *filtres des rendez-vous* ne sont pas ouverts, cliquez sur l'icône de l'entonnoir  pour les ouvrir.
2. Dans *types de vue*, sélectionnez *disponibilités* pour rapidement consulter les plages de disponibilités restantes lorsque votre calendrier contient plusieurs rendez-vous.



## 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? **Cllic Santé permet d'ouvrir plusieurs onglets ouverts dans des numéros d'applications différents.** Ça évite d'avoir à toujours télécharger les applications

## 4.4 Confirmation du rendez-vous

La confirmation affiche les détails du rendez-vous.

Options pour ce rendez-vous :



À partir de cette fenêtre, il est possible :

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

Attribuer un rendez-vous

1 Détails du rendez-vous 2 Informations du client 3 Coupon imprimable

Confirmation de rendez-vous - G8G3E4 Options pour ce rendez-vous : 

Nom du patient : Test Testing

Service : Holter  
Avec : Equipe A - Lieu A  
Quand : lundi 1 février 2021  
Heure : 06:30  
Lieu : Lieu A  
Adresse : 139, rue Lavale Saint-Gédéon G0W2P0 Canada

Nom du patient : Test Testing  
Date de naissance : 12 décembre 1965

Message important:  
test

FERMER 

## 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* 
4. 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
5. Passez à l'étape suivante et cliquez sur *enregistrer*

## 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. Les détails du rendez-vous s'afficheront
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*

## 4.7 Consulter les rendez-vous réservés

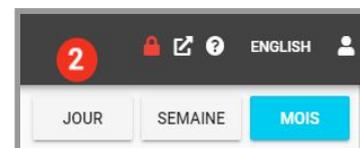
1. Si les filtres des rendez-vous ne sont pas ouverts, cliquez sur l'icône de l'entonnoir  pour les ouvrir.

Vous pouvez filtrer les rendez-vous par :

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

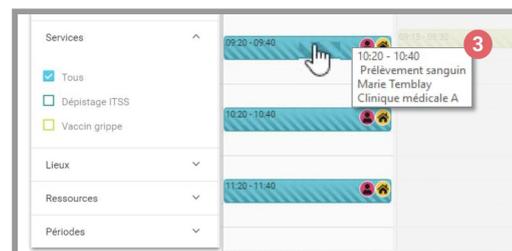


2. Trois vues sont disponibles pour consulter les rendez-vous :
  - Par Jour
  - Par Semaine
  - Par Mois



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



## Section 5. Prise de rendez-vous par le patient en mode public

Voici le processus de prise de rendez-vous par l'utilisateur en mode public:

1. Visitez le moteur de recherche : [www.clicsante.ca](http://www.clicsante.ca)
2. Sélectionnez le service Vaccin COVID-19



3. Inscrivez le code postal du citoyen et cliquez sur Rechercher. Vous pouvez indiquer celui du domicile ou celui de la ville dans laquelle il désire obtenir des soins.



4. Clic Santé vous proposera automatiquement les centres de santé les plus proches du domicile du citoyen



**Prendre note qu'un message peut s'afficher si aucun centre de santé n'a été trouvé à proximité du domicile du citoyen.**

! Le code postal J3L 7J3 n'a pu être trouvé. Cependant, les 3 premiers caractères de ce code postal ont été trouvés à proximité de Quebec.

Nous vous affichons les résultats les plus proches de ce code postal.

5. Sélectionnez le centre de santé dans lequel le citoyen désire obtenir son vaccin en cliquant sur **Rendez-vous**

Réservez votre rendez-vous santé

Sélectionnez un service

Prise de sang et prélèvements

Saisir votre code postal

H1M 2R3

RECHERCHER

Hôpital Maisonneuve-Rosemont - Centre de prélèvements - CSA - 1 km  
5415, boul. de l'Assomption Montréal H1T2M4  
Canada

RENDEZ-VOUS

Hôpital Maisonneuve-Rosemont - Centre de prélèvements du pavillon Rosemont - 1 km  
5689 Boulevard Rosemont Montréal H1T2H1  
Canada

RENDEZ-VOUS

6. Veuillez lire le message pop up et le message d'accueil au citoyen. Ils contiennent d'importantes informations.

**Message important**

La vaccination de la population contre la COVID-19 se fait en plusieurs étapes.  
La gestion des rendez-vous et des vaccins est revue périodiquement.

**Nous vaccinons actuellement les groupes suivants :**

**Personnes âgées de 80 ans et plus**

Pour de plus amples informations sur le déroulement de la campagne ou sur les types de vaccins,  
veuillez cliquer ici: consulter le site suivant : [Déroulement de la vaccination contre la COVID-19](#)

7. Les questions d'admissibilité s'affichent. Veuillez poser les questions au citoyen.

- Si les **bonnes réponses** sont indiquées, la prise de rendez-vous passera en statut admissible et vous pourrez passer à l'étape suivante. **✓ ADMISSIBLE**
- Si les réponses du citoyen aux questions filtres **ne correspondent pas aux conditions d'admissibilité** du service vaccin COVID-19, un message s'affiche pour vous indiquer que le citoyen est non-admissible. Vous ne pourrez donc pas passer à l'étape suivante et poursuivre la prise de rendez-vous. **✗ NON-ADMISSIBLE**

8. Choisissez la **date** puis l'**heure** désirée. Cliquez sur **continuer**.

9. Vous êtes arrivé à l'étape **Complétez votre réservation**.

Remplissez les différents champs. À la première question, cochez la ligne: **Je veux un rendez-vous pour une autre personne**.

*\*Les renseignements marqués par un astérisque sont obligatoires afin de poursuivre la prise de rendez-vous. Les autres renseignements sont optionnels.\**

**À noter :**  
Si le champ 'cellulaire' n'est pas rempli, le citoyen ne recevra pas de communications par SMS.  
  
Vous devez remplir le champ cellulaire puis cocher : *Recevoir la confirmation par SMS*



10. Veuillez lire l'acceptation des **termes et conditions** et la **Politique de Protection des Renseignements privés** et cocher la case une fois que le citoyen en a pris  connaissance.

En réservant un rendez-vous avec **Clic Santé**, vous autorisez le personnel de l'établissement à conserver et à consulter les renseignements personnels fournis. Pour plus d'informations, visitez notre **politique de protection des renseignements personnels et confidentiels** sur le site <https://portal3.clicsante.ca>.

11. Le rendez-vous Clic Santé vient d'être réservé pour le citoyen. Les détails du rendez-vous s'afficheront à l'écran.

12. **Le citoyen désire confirmer son rendez-vous ?**

Voici comment il peut procéder:

- À partir du courriel de rappel
- À partir du texto de rappel

**Demande de confirmation de votre rendez-vous #81819A**

Veuillez confirmer votre présence à votre rendez-vous en cliquant sur le bouton « Confirmer ». Si vous n'êtes pas disponible à la date et l'heure convenue, utilisez le bouton « Annuler » pour libérer votre réservation.

Service : **1ère dose - Vaccin contre la COVID-19**  
 Quand : **Lundi, 15 février 2021**  
 Heure : **12:45**  
 Lieu : **NOM DU LIEU A**  
 Adresse : **453 rue Sacré Coeur Ouest Alma G8B1M4 Canada**

ClicSanté RAPPEL #C514K5  
 Confirmez présence: tzcs.ca/cmwwb  
 VACCIN COVID-19  
 2021-02-03 à 9:45  
 453 rue Sacré Coeur Ouest,  
 Alma

13. **Le citoyen désire annuler son rendez-vous ?**

Voici comment il peut procéder:

- À partir de son courriel de confirmation
- À partir de son courriel de rappel

**Demande de confirmation de votre rendez-vous #81819A**

Veuillez confirmer votre présence à votre rendez-vous en cliquant sur le bouton « Confirmer ». Si vous n'êtes pas disponible à la date et l'heure convenue, utilisez le bouton « Annuler » pour libérer votre réservation.

Service : **1ère dose - Vaccin contre la COVID-19**  
 Quand : **Lundi, 15 février 2021**  
 Heure : **12:45**  
 Lieu : **NOM DU LIEU A**  
 Adresse : **453 rue Sacré Coeur Ouest Alma G8B1M4 Canada**

14. **Pour annuler un rendez-vous pour le citoyen:**

1. Utilisez le moteur de recherche
2. Sélectionnez le centre où le rendez-vous a été pris
3. Cliquez sur l'onglet **Annuler un rendez-vous** (en haut à droite)
4. Complétez le formulaire

**1**

Réservez votre rendez-vous santé

**Sélectionnez un service**

Choisissez votre service

**Saisir votre code postal**

Code postal

**2**

<p><b>CLSC du Richelieu</b> ~ 4 km</p> <p>300 Chemin de Manville Richelieu J3L3V8 Canada</p> <p style="text-align: right;"><input type="button" value="RENDEZ-VOUS"/></p>
<p><b>CLSC Saint-Hubert</b> ~ 11 km</p> <p>6800 boul. Cousineau Saint-Hubert J3Y8Z4 Canada</p> <p style="text-align: right;"><input type="button" value="RENDEZ-VOUS"/></p>

**3**

PRENDRE UN RENDEZ-VOUS **ANNULER UN RENDEZ-VOUS** ENGLISH

Prise de rendez-vous en ligne  
 CIUSSS du Centre-Ouest-de-l'Île-de-Montréal - Vaccin COVID-19  
 Employés

Entrez votre numéro de confirmation dans la zone de texte suivante et cliquez sur le bouton "Annuler mon rendez-vous".

Numéro de coupon

**4**

## Section 6. Suivi

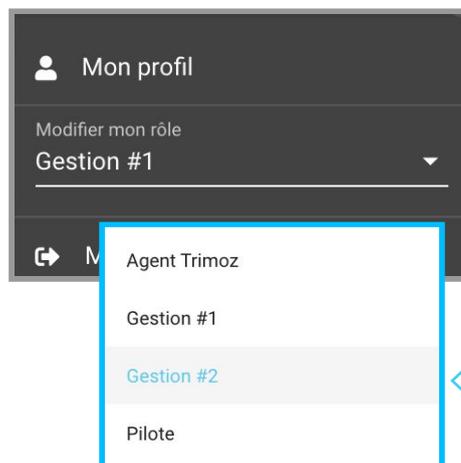
Le menu suivi vous permet de consulter la liste de tous vos rendez-vous, ou encore faire une recherche de rendez-vous.



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

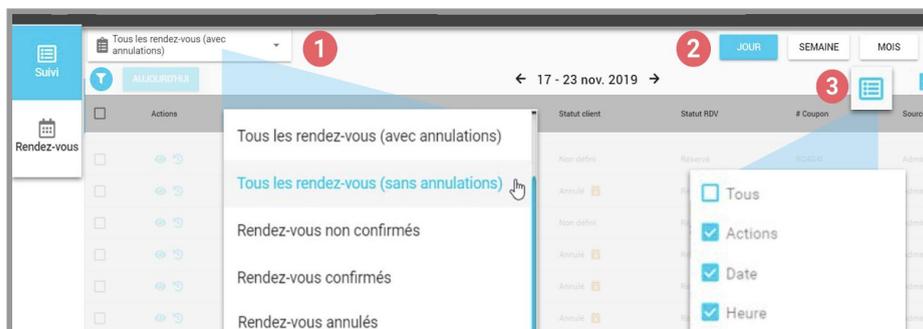
Pour accéder au menu Suivi :

1. Cliquez sur l'icône de l'utilisateur
2. Dans le menu déroulant, sélectionnez l'un des rôles qui vous a été attribué:
  - Gestion #1
  - Gestion #2
  - Gestion #3
  - Consultation #1
  - Consultation #2



### 6.1 Consulter la liste des rendez-vous

1. Sélectionnez le rapport *Tous les rendez-vous (sans annulations)* dans le menu déroulant
2. Sélectionnez la vue par **Jour** pour voir les rendez-vous de la journée.
3. *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.

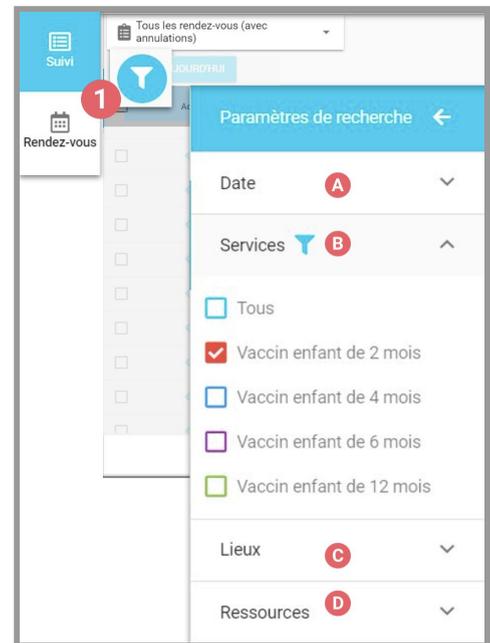


## 6.2 Filtrer les rendez-vous affichés

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

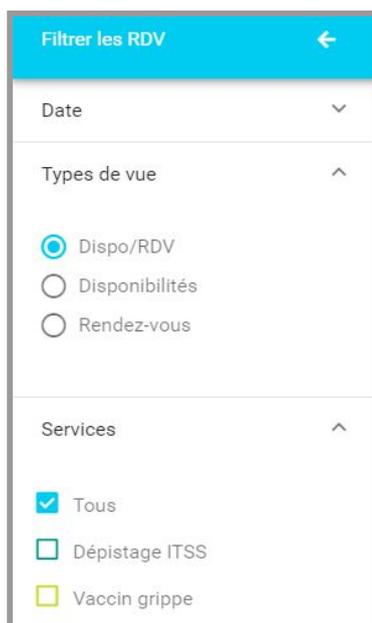
Vous pouvez filtrer la liste des rendez-vous par :

- **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



## 6.3 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. Découvrons-les:



### 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.

## 6.4 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.

## 6.5 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).

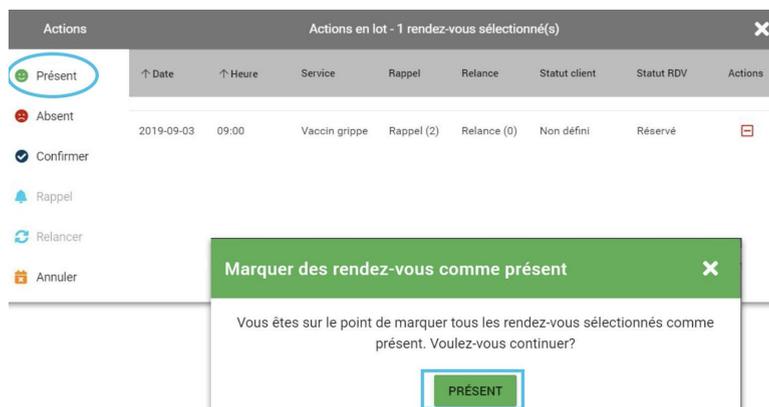
## 6.6 Exporter (fichier excel) la liste des rendez-vous

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.

## 6.7 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.



Actions		Actions en lot - 1 rendez-vous sélectionné(s)							
		↑ Date	↑ Heure	Service	Rappel	Relance	Statut client	Statut RDV	Actions
<input checked="" type="checkbox"/>	Présent								
<input type="checkbox"/>	Absent	2019-09-03	09:00	Vaccin grippe	Rappel (2)	Relance (0)	Non défini	Réservé	
<input type="checkbox"/>	Confirmer								
<input type="checkbox"/>	Rappel								
<input type="checkbox"/>	Relancer								
<input type="checkbox"/>	Annuler								

**Marquer des rendez-vous comme présent** ✕

Vous êtes sur le point de marquer tous les rendez-vous sélectionnés comme présent. Voulez-vous continuer?

**PRÉSENT**

## 6.8 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.

The screenshot shows a window titled "Actions en lot - 2 rendez-vous sélectionné(s)". On the left, there is a list of actions: "Présent", "Absent" (circled in red), "Confirmer", "Rappel", "Relancer", and "Annuler". The "Absent" option is selected. The main area displays a table with columns: Date, Heure, Service, Rappel, Relance, Statut client, Statut RDV, and Actions. Two rows of appointments are visible, both for "Clinique d'hiver" on "2020-01-29" at "08:00". A red dialog box is overlaid on the table, titled "Marquer des rendez-vous comme absent". The dialog contains the text: "Vous êtes sur le point de marquer tous les rendez-vous sélectionnés comme absent. Voulez-vous continuer?" and a red button labeled "ABSENT".

## 6.9 Marquer un usager non-admissible

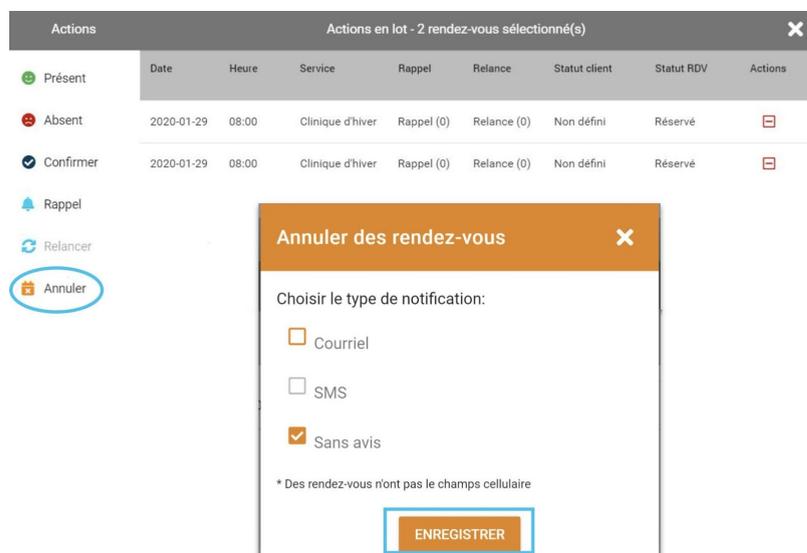
1. Cliquez dans *la ou les case(s) à cocher* pour sélectionner le ou les rendez-vous.
2. La fenêtre *actions en lot* apparaîtra au bas de l' écran.
3. Sélectionnez l'Action à poser : **Non-admissible**
4. Cliquez sur **Non-admissible** pour autoriser l'action.

The screenshot shows a window titled "Actions en lot - 1 rendez-vous sélectionné(s)". On the left, there is a list of actions: "Non défini", "Présent", "Absent", "Non-admissi..." (circled in red), "Confirmer", "Rappel", "Relancer", and "Annuler". The "Non-admissi..." option is selected. The main area displays a table with columns: Date, Heure, Service, Rappel, Relance, and Statut client. One row of appointments is visible for "2021-02-10" at "13:45" for "2ième dose - Vaccin contre la COVID-19". A red dialog box is overlaid on the table, titled "Marquer des rendez-vous comme non-admissible". The dialog contains the text: "Vous êtes sur le point de marquer tous les rendez-vous sélectionnés comme non-admissible. Voulez-vous continuer?" and a red button labeled "NON-ADMISSIBLE".

## 6.10 Annuler un rendez-vous

Localisez l'utilisateur dans votre liste de rendez-vous

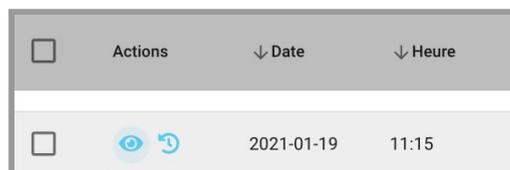
1. Cliquez dans la **case à cocher** pour sélectionner le rendez-vous
2. La fenêtre **actions en lot** apparaîtra au bas de l'écran
3. Sélectionnez l'action à poser : **annuler**
4. Cliquez sur **annuler** pour autoriser l'action.



## 6.11 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**

Options pour ce rendez-vous :



## 6.12 Ajouter un nouveau 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

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 de l'utilisateur\*\***

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'utilisateur 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'utilisateur seront préremplis
6. Cliquez sur *enregistrer*

Options pour ce rendez-vous :



## Conclusion

---

Nous espérons que ce guide vous a été utile et a contribué à une meilleure compréhension de la solution Clic Santé. Si vous avez de plus amples questions, n'hésitez pas à communiquer avec nous. Il nous fera plaisir de vous aider.

Si vous avez des questions concernant la présente annexe ou l'application - Vaccination COVID-19 - citoyens, nous vous invitons à communiquer avec nous en cliquant sur le lien suivant: **[Support Clic Santé](#)**

**Ensemble en santé,  
Pour la santé**