

Formation sur l'utilisation de Microsoft Teams

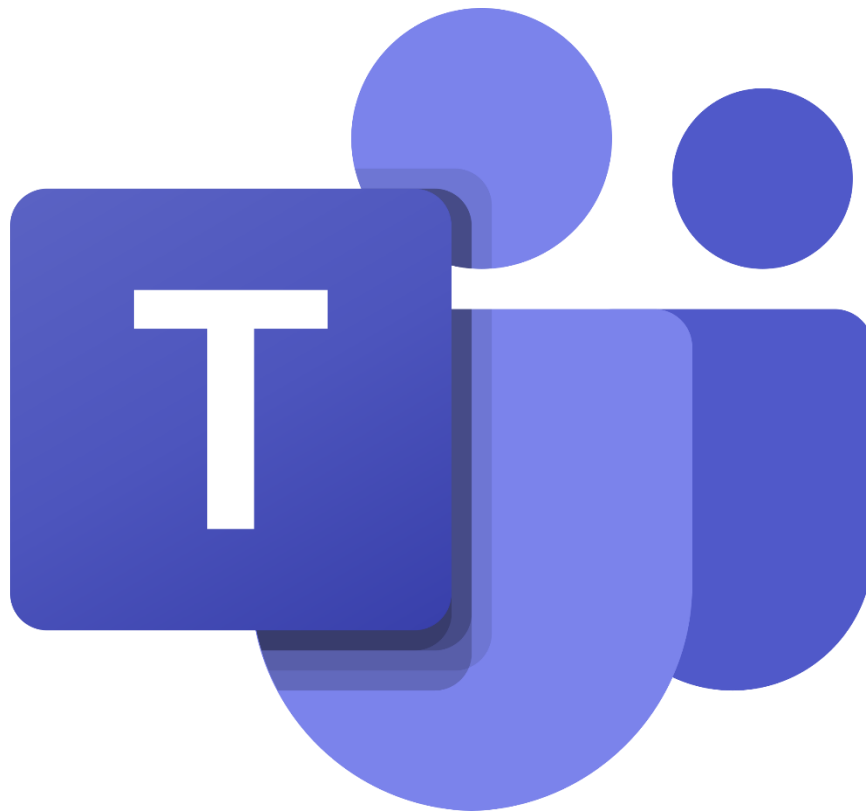


Table des matières

| | |
|--|----|
| Section 1 - Clinique..... | 3 |
| Section 2 - Technologique..... | 5 |
| Section 3 – Sécurité et confidentialité..... | 12 |
| Section 4 – Autre..... | 14 |

Section 1 - Clinique

1. **Pourriez-vous revenir sur la note au dossier? Est-ce que chaque établissement aura sa procédure?**

Microsoft Teams est un outil de communication et de collaboration entre le professionnel et le patient. Il ne remplace pas le système d'information clinique.

Les règles pour remplir la note au dossier restent les mêmes que celles dictées par votre ordre professionnel. Dans le cas où le professionnel n'aurait pas accès à son outil habituel de dossier patient (dossier médical électronique (DMÉ), dossier clinique informatisé (DCI), dossier papier ou autre) pour remplir sa note au dossier, il convient de vérifier auprès de l'autorité compétente les modalités à suivre en attendant de retrouver l'accès à l'outil.

2. **Quelle est la différence entre une consultation Teams et une consultation par téléphone, si le patient ne me voit pas?**

« Lorsque la consultation téléphonique n'est pas une mesure suffisante, les soins virtuels au moyen de la télésanté peuvent constituer une solution de rechange efficace pour les interactions avec les patients pendant la pandémie de COVID-19. » - Site du Réseau québécois de la télésanté (<https://telesantechum.ca/Reseauquebecoisdelatelesante/bonnepratique.html>)

3. **L'échange de documents (ex. la photo de la plaie d'un patient) dans une conversation Teams entre deux intervenants est-il jugé sécuritaire?**

Oui, car d'un point de vue sécurité, la direction des technologies de l'information du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) recommande les trois outils de téléconsultation (Zoom, Reacts, Microsoft Teams) qui répondent aux critères de sécurité requis pour une utilisation clinique après avoir réalisé toutes les analyses nécessaires. Ces outils se veulent complémentaires aux autres technologies de télésanté déjà existantes dans le RSSS.

Par contre, la note clinique doit absolument se retrouver au dossier patient de l'utilisateur et la photo doit en faire partie. Teams ne fait pas office de dossier patient. Il est important d'indiquer les éléments suivants dans la note :

- la confirmation que le partage d'informations visuelles a été fait entre professionnels ou lors d'une rencontre de suivi avec le patient;
- s'assurer que la capture d'écran ne permet pas d'identifier le patient.
- la confirmation que le patient consent et accepte le partage de cette photo lors d'une discussion avec un autre professionnel de la santé.

4. **Si je dois faire un enseignement de groupe qui nécessite d'inviter plusieurs patients, doit-on les inviter individuellement ou peut-on les inviter en groupe tout en préservant la confidentialité?**

Il est possible d'inviter plusieurs patients dans une même rencontre. Leurs noms s'afficheront selon ce qu'ils ont saisi dans la fenêtre pour se joindre à la rencontre. Par exemple, si le patient a inscrit « Michel Bouchard » pour s'identifier, les autres participants verront ce nom dans la liste des participants.

5. **Si l'animateur de la rencontre retire le patient de la salle d'attente par mégarde, est-ce que le patient peut se reconnecter à la rencontre?**

Oui. Pour ce faire, le patient doit retourner dans le courriel d'invitation au rendez-vous ou dans l'invitation à son calendrier et cliquer sur « Rejoindre la réunion Teams » pour se joindre à nouveau au rendez-vous.

Section 2 - Technologique

1. **Si une réunion dépasse le temps prévu, est-ce qu'elle prendra fin automatiquement?**

Non, aucune restriction n'est appliquée. Il n'y a pas de temps limite pour la rencontre; celle-ci ne s'arrêtera pas automatiquement.

Par contre, si la rencontre dépasse la durée prévue, l'intervenant peut mettre en pause la première rencontre pour aller mentionner au patient suivant que sa rencontre aura lieu dans quelques minutes, puis revenir à la première rencontre pour la terminer.

Notez qu'il n'est possible de se joindre qu'à une seule réunion à la fois.

2. **Pourquoi faut-il entrer dans Teams et dans Outlook?**

L'outil Teams fait partie des outils collaboratifs de la suite Office, comme Outlook et plusieurs autres. Teams et Outlook sont donc accessibles par le même portail Office, avec la même adresse courriel.

Teams et Outlook ont deux fonctions différentes. Outlook est idéal pour la gestion de l'invitation, tandis que la gestion de la rencontre elle-même se fait dans Teams.

3. **Est-ce qu'on doit ajouter le calendrier Teams à notre calendrier Outlook?**

Le calendrier Teams est synchronisé avec celui d'Outlook, puisque les deux font partie des outils de la suite Office. L'ajout, la mise à jour et la suppression d'événement dans l'un des deux calendriers seront automatiquement reproduits dans le deuxième. C'est, en d'autres termes, le même calendrier.

4. **Est-ce possible de rejoindre une rencontre sur un téléphone cellulaire?**

Oui, l'intervenant ou l'utilisateur qui désire rejoindre une rencontre doit alors télécharger l'application Microsoft Teams sur son cellulaire. Il est impossible d'accéder à la version Web de Microsoft Teams sur un cellulaire.

Notez également que Microsoft regarde actuellement la possibilité de faire des invitations soit par courriel, soit par téléphone.

5. **Le patient doit-il se créer un compte Microsoft pour utiliser Teams?**

Non. Si le patient utilise un ordinateur, il n'a pas besoin de se créer un compte Microsoft Teams pour se connecter à une rencontre. Il lui suffit de cliquer sur le lien dans l'invitation.

Si le patient utilise un appareil mobile, il doit télécharger l'application Teams, mais il n'a toujours pas à se créer de compte. Une fois l'application téléchargée, il n'a qu'à retourner dans le courriel d'invitation pour cliquer sur le lien qui permet de rejoindre la rencontre.

6. **Peut-on utiliser un ordinateur personnel de type Apple pour la téléconsultation?**

Oui, une application Teams est disponible pour les utilisateurs Mac.

Nous vous invitons à consulter la politique de votre établissement pour connaître les règles d'utilisation de votre ordinateur personnel dans le cadre de votre travail.

7. **Est-il possible d'utiliser un compte partagé avec différents professionnels si nous suivons les patients de façon conjointe?**

Oui, il est possible de planifier des rencontres avec un compte Office 365, que ce soit une adresse individuelle ou partagée.

Toutefois, pour rejoindre des rencontres, il est fortement recommandé d'utiliser un compte Office individuel.

Dans les prochaines semaines, tous les employés du réseau de la santé auront une adresse individuelle professionnelle

8. **Est-ce que l'adjointe doit avoir un courriel Outlook?**

Oui, l'adjointe administrative doit avoir une boîte courriel Outlook pour pouvoir gérer les invitations des intervenants. Elle doit également détenir les autorisations requises pour modifier le calendrier de l'intervenant.

Dans les prochaines semaines, tous les employés du réseau de la santé auront une adresse individuelle professionnelle.

Notez que l'adjointe, ou la personne qui a planifié la rencontre, n'est pas obligée d'activer elle-même la salle d'attente ou de commencer elle-même la rencontre. L'intervenant pourra le faire même si ce n'est pas lui qui a envoyé l'invitation.

9. **Dans un contexte de formation, est-il possible de partager des fichiers à un groupe ou d'administrer un quiz et de voir les résultats des participants (sous forme de graphique ou de pourcentage)?**

Microsoft Teams permet de partager des fichiers et de rendre ceux-ci visibles dans les chaînes de vos équipes grâce à l'onglet **Fichiers**.

Toutefois, il y aura des mises à jour sur les règles d'utilisation de cet onglet et des extensions disponibles dans Teams, comme l'extension Forms qui permet de créer des sondages. Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) étudie actuellement certains détails concernant ces règles.

10. **Doit-on installer Teams dans notre Outlook, ou sera-t-il installé automatiquement après cette rencontre?**

Aucune installation n'est requise. Outlook et Teams sont des outils de la suite Office 365 accessibles sur le Web. Pour accéder à Outlook : <https://outlook.office.com/>. Pour accéder à Teams : <https://teams.microsoft.com/>.

Dans les prochaines semaines, tous les employés du réseau de la santé auront une adresse individuelle professionnelle.

11. **Sur mon ordinateur je n'ai pas installé Office 365. Par où puis-je accéder à Outlook?**

Vous pouvez accéder à Office 365 en suivant ce lien : <https://products.office.com/fr-ca/home>.

Notez que certains navigateurs Web présentent des limitations pour accéder à Office 365; Chrome est le meilleur navigateur Web pour supporter Office 365.

12. **Y a-t-il un nombre maximum de participants pour une réunion Teams?**

Oui, 250.

13. **Est-il possible d'utiliser une salle d'attente virtuelle pour faire patienter les invités avant une rencontre?**

Une salle d'attente est disponible dans Teams. Toutefois, notez que sa gestion est légèrement différente selon la plateforme que vous utilisez (version Web d'Outlook ou application de bureau.) Dans la version Web, vous devez enregistrer la réunion avant d'avoir accès aux options qui permettent de gérer la salle d'attente tandis que dans l'application de bureau, vous avez accès à ces options directement lors de la création de la réunion.

- 14. Nous n'avons pas un seul agent administratif, mais plusieurs commis qui s'occupent des rendez-vous. Peut-on partager notre calendrier au bureau des rendez-vous au complet?**

Oui, cela est possible. L'information se trouve dans la présentation du webinaire (en format vidéo ou PDF), disponible sur le site du Réseau québécois de la télésanté : <https://telesante.quebec/guideteams/professionals-training-fr.html>.
- 15. Est-il possible de se connecter avant la réunion ou de la prolonger après la fin de la rencontre planifiée?**

Oui. La rencontre reste toujours accessible. Teams ne met pas fin à une rencontre et n'empêche pas d'y accéder avant le début de la rencontre.
- 16. Quel est le nom de l'application que le client doit télécharger?**

S'il utilise un ordinateur, le patient n'a pas à télécharger d'application, car il utilisera le navigateur Chrome ou Edge. S'il utilise un appareil mobile, il lui sera demandé de télécharger Microsoft Teams. Le lien suivant s'affichera lorsqu'il cliquera dans l'invitation pour rejoindre la rencontre : <https://www.microsoft.com/fr-ca/microsoft-365/microsoft-teams/download-app>.
- 17. Est-il possible d'enregistrer une réunion?**

Oui, il est possible d'enregistrer une rencontre. Le droit d'enregistrement est déterminé en fonction du type d'utilisateur (organisateur, membre de l'organisation, invité ou anonyme.) Notez que les participants anonymes ne peuvent démarrer l'enregistrement d'une rencontre. Pour en savoir plus sur la fonction d'enregistrement dans Teams, vous pouvez consulter le site de Microsoft à l'adresse suivante : [https://support.office.com/fr-fr/article/enregistrer-une-r%C3%A9union-dans-teams-34dfbe7f-b07d-4a27-b4c6-de62f1348c24](https://support.office.com/fr-fr/article/enregistrer-une-reunion-dans-teams-34dfbe7f-b07d-4a27-b4c6-de62f1348c24).
- 18. Comment peut-on supprimer un clavardage?**

Les conversations dans Teams ne peuvent être supprimées. Toutefois, les conversations peuvent être masquées afin qu'elles ne s'affichent plus dans vos conversations. Pour en savoir plus, vous pouvez consulter le site de Microsoft à l'adresse suivante : <https://support.microsoft.com/fr-fr/office/masquer-%C3%A9pingler-une-conversation-ou-en-d%C3%A9sactiver-le-son-dans-teams-9aee02ef-713d-495b-8a73-9762d8e4b066>.
- 19. Est-il possible d'utiliser Teams pour partager des documents avec quelqu'un de l'extérieur, comme un patient qui voudrait nous envoyer une vidéo, par exemple?**

Lors d'une rencontre virtuelle avec un patient, le seul fichier qui peut être partagé est une photo. Toutefois, le patient pourrait présenter une vidéo en direct. Il pourrait, par exemple, se faire filmer pendant une rencontre alors qu'il effectue un exercice de physiothérapie.

20. Est-il possible d'ajouter dans une équipe quelqu'un qui a un compte Teams, mais qui ne fait pas partie du Réseau de la santé et des services sociaux (RSSS)?

Oui, il est possible d'inviter une personne qui est à l'extérieur de l'organisation, donc à l'extérieur du RSSS. Cette demande doit être adressée à l'administrateur Teams de votre établissement. Les actions d'un invité dans Teams sont toutefois restreintes. Pour obtenir plus de détails sur ces restrictions, vous pouvez consulter la page suivante :

<https://support.office.com/fr-fr/article/possibilit%C3%A9s-du-propri%C3%A9taire-de-l-%C3%A9quipe-des-membres-et-des-invite%C3%A9s-dans-teams-d03fdf5b-1a6e-48e4-8e07-b13e1350ec7b>.

21. Est-il possible de déposer des vidéos de formation dans Teams?

Il est possible de déposer des vidéos dans une chaîne ou une conversation Teams. Toutefois, l'utilisation de Microsoft Stream est plus adaptée au dépôt et à la consultation de contenu vidéo. Pour en savoir plus, vous pouvez consulter le site de Microsoft à l'adresse suivante :

<https://www.microsoft.com/fr-ca/microsoft-365/microsoft-stream>.

22. Est-il possible de mettre des arrière-plans lorsqu'on utilise la caméra?

Oui, il est possible de modifier votre arrière-plan lorsque votre caméra est activée.

Actuellement, cette option n'est disponible que pour l'application de bureau de Teams. Pour en savoir plus, vous pouvez consulter le site de Microsoft à l'adresse suivante :

<https://support.microsoft.com/fr-fr/office/modifier-l-arri%C3%A8re-plan-pour-une-r%C3%A9union-teams-f77a2381-443a-499d-825e-509a140f4780>.

23. Lorsqu'on enregistre une réunion Teams, existe-il une fonction pour transposer par écrit le contenu de la vidéo?

Il n'y a pas d'outil permettant la transcription directe du contenu de la vidéo enregistrée vers un outil clinique, ni d'outil permettant de transcrire le verbatim d'une rencontre. Une fonction de sous-titrage est disponible pour les conversations en direct (en anglais seulement).

24. Est-ce que je dois acheter Office 365 si je veux utiliser Teams sur mon Mac?

Non. Vous pouvez utiliser Teams sur Mac en téléchargeant gratuitement l'application ou en utilisant le navigateur Chrome. Vous n'avez qu'à utiliser le compte Office 365 créé pour vous par votre établissement pour vous connecter.

25. **Dans le cadre du télétravail, est-ce que je pourrai accéder à la suite Microsoft du CHU à partir de mon ordinateur de bureau (desktop) Mac à la maison?**

Nous vous invitons à consulter la politique de votre établissement pour connaître les règles d'utilisation de votre ordinateur personnel dans le cadre de votre travail. Techniquement, l'utilisation de Teams sur Mac est possible en téléchargeant gratuitement l'application ou en utilisant la version Web sur le navigateur Chrome.

26. **Peut-on inviter un participant avec son numéro de téléphone cellulaire (au lieu d'une adresse courriel)?**

Cette option n'est actuellement pas incluse dans le contrat Office 365 du ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS).

27. **Est-ce que les administrateurs Teams des établissements doivent valider les adresses courriel des patients avant que le professionnel n'organise la rencontre virtuelle?**

Non, les adresses courriel des patients n'ont pas à être validées pour pouvoir organiser des rencontres virtuelles.

28. **Est-ce que la salle d'attente est toujours d'une durée maximale de 15 minutes?**

Non. Depuis mai 2020, la durée maximale de la salle d'attente est de 30 minutes.

29. **Est-ce que l'utilisateur va dépenser ses données mobiles lorsqu'il participe à une rencontre Teams sur son cellulaire?**

Si l'utilisateur qui participe à une rencontre Teams sur son cellulaire n'a pas accès à un réseau sans fil (wifi), alors, oui, il utilisera les données mobiles de son forfait cellulaire. Il est de bonne pratique d'en informer l'utilisateur avant la rencontre.

30. **J'ai deux adresses courriel Outlook : une à l'université et l'autre dans mon établissement de santé. Est-ce que je pourrai les utiliser simultanément?**

Sur l'application mobile de Teams, il est possible d'utiliser deux comptes sans devoir s'authentifier chaque fois. Cependant, ils ne peuvent être utilisés simultanément; il faut sélectionner le compte auquel on désire accéder parmi la liste des comptes. Sur un ordinateur, il est possible de se connecter à un compte sur l'application de bureau et à un autre sur un navigateur web (Chrome ou Edge).

31. **Est-ce qu'un navigateur (ex. Google Chrome) est à privilégier avec Teams?**

Chrome et Edge sont les navigateurs à privilégier pour une utilisation optimale de Teams.

32. L'application Teams ne semble pas disponible sur Mac. Est-ce juste?

Il est possible de télécharger l'application Teams pour Mac en suivant les directives destinées aux produits Apple à l'adresse suivante : <https://www.microsoft.com/fr-ca/microsoft-365/microsoft-teams/download-app>. Toutefois, notez qu'aucune installation n'est requise pour utiliser Teams. Outlook et Teams font partie des outils de la suite Office 365 accessibles via un navigateur web (Chrome ou Edge). Pour accéder à Outlook : <https://outlook.office.com/>. Pour accéder à Teams : <https://teams.microsoft.com/>.

33. Peut-on faire des captures d'écran via l'application Teams?

Non, cette fonctionnalité n'est pas encore disponible dans Teams. Les captures d'écran doivent être réalisées via une autre application de captures d'écran.

34. Est-ce que je peux créer un canal?

Les directives quant à la gestion de Teams sont propres à chaque établissement. Pour en savoir plus, nous vous invitons à contacter le responsable du déploiement de Teams de votre établissement.

35. Est-ce que le paramétrage qui permet aux membres de mon organisation d'éviter la salle d'attente peut être programmé par défaut pour mon compte utilisateur?

Non, actuellement il n'est pas possible de définir un paramétrage par défaut par compte. Ce paramètre est configuré pour l'organisation et s'applique à l'ensemble des utilisateurs.

36. Est-il possible de donner le contrôle de notre souris à une autre personne?

Oui, il est possible de donner le contrôle de l'écran que vous avez partagé à un membre de votre organisation faisant partie de la même rencontre. Toutefois, dans le contexte d'une téléconsultation avec un patient, celui-ci pourra voir l'écran que vous lui partagez, mais ne pourra pas prendre le contrôle. Pour en savoir plus, vous pouvez consulter le site de Microsoft à l'adresse suivante : <https://support.office.com/fr-fr/article/partager-du-contenu-dans-une-r%C3%A9union-avec-teams-fcc2bf59-aecd-4481-8f99-ce55dd836ce8>.

Section 3 – Sécurité et confidentialité

1. **J'aimerais entendre plus de détails sur la confidentialité des données (ex. partage des données de patients, agenda avec des noms ou des numéros de dossiers des patients). Les dernières informations que j'ai eues indiquaient que seulement Zoom et Reacts avaient été autorisés par le Ministère en ce qui a trait à la sécurité des données. Peut-être que je me trompe?**

Teams, Reacts et Zoom sont les technologies qui répondent aux critères de sécurité du MSSS.

2. **Dois-je mettre un mot passe lorsque j'invite un patient ou un collègue comme dans Zoom pour assurer la confidentialité?**

Non, il n'y a pas de mot de passe à entrer pour se connecter à une rencontre. Le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) regarde en ce moment cette possibilité avec Microsoft.

3. **La présentatrice vient de mentionner de ne pas partager de fichiers confidentiels via Teams. Or, dans les bulletins du Ministère, il est mentionné que cela est autorisé s'il n'existe pas de processus ou d'outils prévus à cet effet. Pouvez-vous clarifier SVP?**

Microsoft Teams est un outil de communication et de collaboration qui permet à un professionnel d'échanger avec son patient. Il ne remplace pas le système d'information clinique ni tout autre système de mission. « Ainsi, l'information qui transige via la suite Office 365 doit tout de même être intégrée, lorsque pertinente, dans ces systèmes (par exemple, le dossier du patient). » - Bulletin télésanté #24

L'onglet **Fichiers** dans Microsoft Teams peut par contre être utilisé à des fins plus administratives, pour y conserver des documents qui pourraient être utiles à d'autres membres de votre équipe.

4. **Quel type de risque le patient court-il concernant la protection des renseignements? Que doit-on lui dire?**

Pour en savoir plus à ce sujet, nous vous invitons à consulter la section **Bonnes pratiques** du site Web du Réseau québécois de la télésanté (telesante.quebec).

5. **Est-ce que Teams est plus sécuritaire que Zoom (en ce qui concerne la confidentialité ou le risque de voir des gens s'introduire dans la rencontre)?**

Teams, Reacts et Zoom sont les technologies qui répondent aux critères de sécurité du MSSS.

6. **J'ai vu que l'utilisation d'un ordinateur ou d'un appareil mobile personnel n'est pas recommandé, c'est juste? Y a-t-il moyen de contrer ces inconvénients compte tenu de la faible disponibilité des équipements dans le réseau?**

L'utilisation de Teams sur les appareils personnels (ordinateur, cellulaire, etc.) rencontre les critères de sécurité du MSSS. Elle est donc permise. Veuillez vous adresser aux pilotes en télé Santé de votre organisation pour obtenir plus de détails à ce sujet.

Section 4 – Autre

1. Est-ce que tous les médecins et spécialistes du Québec sont branchés avec Teams?

Tous les médecins affiliés à la Fédération des médecins spécialistes du Québec (FMSQ) et à la Fédération des médecins omnipraticiens du Québec (FMOQ) en établissement ont ou auront accès à Teams. Plusieurs médecins en GMF ont déjà accès à des DMÉ incluant des outils de téléconsultation certifiés par le MSSS.

Pour plus d'information, vous pouvez consulter le Bulletin télésanté #20.

2. Pouvons-nous créer des équipes nous-mêmes?

Les équipes, dans Microsoft Teams, ne peuvent pas être créées par les utilisateurs. Chaque établissement est responsable de la création et de la structure des équipes, et doit respecter la nomenclature établie par le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS). Les canaux de communication dans les équipes, eux, peuvent être créés par les utilisateurs.

L'utilisateur peut aussi créer une conversation de groupe. Pour ce faire, il faut cliquer sur l'icône en forme de crayon dans l'onglet Clavardage, puis y ajouter les personnes désirées dans le champ de saisie.

3. Est-ce qu'une documentation permettant de guider l'usager lors d'une téléconsultation avec Teams est disponible?

Oui, la documentation est disponible sur le site du Réseau québécois de la télésanté à l'adresse suivante : <https://telesante.quebec/guideteams/index-fr.html>.