



# Prise de rendez-vous en ligne.

## Foire aux questions

### **Quels types de rendez-vous est-il possible de prendre?**

L'outil de prise de rendez-vous en ligne permet de prendre des rendez-vous de counseling par vidéoconférence, par téléphone ou en personne. Il sert à prendre le premier rendez-vous, et les rendez-vous subséquents seront pris directement avec le conseiller. Les employés peuvent réutiliser l'outil de prise de rendez-vous en ligne s'ils éprouvent éventuellement d'autres problèmes. Si un employé souhaite prendre un rendez-vous de counseling en personne, il peut utiliser la fonction de clavardage de l'outil pour discuter avec un membre de notre équipe qui se fera un plaisir de l'aider, ce qui nécessitera de recueillir un peu plus d'information à son sujet.

### **Les employés peuvent-ils voir des renseignements sur le conseiller avec lequel ils ont pris rendez-vous?**

Oui, les employés pourront consulter des renseignements utiles sur le conseiller afin de choisir celui qui leur convient le mieux. Ils pourront également filtrer leur recherche de conseillers en fonction du genre, de la langue et du domaine de spécialisation. Dans l'écran de sélection des rendez-vous, lorsqu'un employé survole la plage horaire, il peut voir le nom, le titre professionnel, le genre, la langue, l'origine ethnique, l'orientation sexuelle et l'appartenance religieuse du conseiller.

### **Les renseignements des employés figurant dans l'application et le site Web sont-ils sécurisés?**

Oui. La gestion des renseignements personnels est essentielle à la prestation de nos services, et nous nous faisons un devoir de protéger la vie privée des employés qui utilisent nos services. Veuillez examiner les détails de notre [politique de confidentialité ici](#).





**Des frais seront-ils imputés à mon compte si l'utilisation du PAE augmente en raison d'une forte utilisation de l'outil de prise de rendez-vous en ligne?**

Oui. L'outil de prise de rendez-vous en ligne permet aux employés de prendre facilement des rendez-vous de counseling, ce qui leur permet d'obtenir les soins dont ils ont besoin, au moment où ils en ont besoin. La facturation est établie en fonction des particularités de votre compte.

**Qu'arrive-t-il si un employé présente un risque?**

Une question d'évaluation des risques est intégrée à l'outil. Si un employé indique qu'il présente un risque, une fenêtre contextuelle lui donne des directives pour appeler les services d'urgence de sa région et mentionne notre ligne d'écoute qui donne accès en tout temps à un représentant qui peut le mettre en contact avec l'aide immédiate dont il a besoin.

**Comment les employés se présentent-ils à leurs rendez-vous?**

Rendez-vous par téléphone : Le conseiller appelle l'employé au numéro qu'il a indiqué lors de la prise de rendez-vous, à la date et à l'heure prévues.

Rendez-vous par vidéoconférence : Le conseiller communiquera avec l'employé par courriel avant le rendez-vous pour lui fournir un lien vers le rendez-vous par vidéoconférence. L'employé utilisera ce lien pour accéder au rendez-vous à la date et à l'heure prévues.

Rendez-vous en personne : Le courriel de confirmation indiquera les détails du rendez-vous (heure et lieu).

**Comment peut-on accéder à l'outil de prise de rendez-vous en ligne?**

L'outil de prise de rendez-vous en ligne est accessible dans la plateforme TELUS Santé Intégrale. Vous trouverez le lien « Prenez un rendez-vous avec un conseiller » dans la section « Sentez-vous soutenu » de la plateforme.

### Quelle est la marche à suivre pour prendre un rendez-vous?

1. Cliquez sur le lien « Prenez un rendez-vous avec un conseiller » dans la section « Sentez-vous soutenu » de la plateforme TELUS Santé Intégrale.
2. Entrez/sélectionnez le nom de votre organisation.
3. Répondez à la question d'évaluation des risques. En l'absence de risque, vous pouvez passer à la prise de rendez-vous.
4. Répondez à quelques questions simples - nom de la personne pour qui vous prenez rendez-vous, sphère de votre vie pour laquelle vous avez besoin d'aide et type de rendez-vous que vous souhaitez prendre.
5. Entrez vos renseignements personnels (prénom, nom, date de naissance, langue de préférence, soit le français ou l'anglais), ainsi que vos coordonnées (pays, province, adresse de courriel et numéro de téléphone).
6. Le premier rendez-vous disponible s'affiche; vous pouvez toutefois affiner votre recherche en filtrant les résultats en fonction du genre, de la langue et du domaine de spécialisation du conseiller.
7. Sélectionnez l'heure de rendez-vous de votre choix et survolez le nom du conseiller pour en savoir plus sur lui.
8. Confirmez votre rendez-vous.

**Le tour est joué. Le rendez-vous est pris et un courriel de confirmation sera envoyé à l'adresse fournie.**

