Direction des ressources informationnelles
Lanaudière – Laurentides – Laval

GUIDE Utilisateur

# Outils pour le travail à domicile

Poste personnel
(Citrix)

## INSTALLATION ET CONFIGURATION

Version du : 21 avril 2020

CISSS de Lanaudière
CISSS des Laurentides
CISSS de Laval

Québec

COORDINATION
- Diane André, spécialiste en procédés administratifs, Direction adjointe | Bureau de projets et systèmes d'information [DRI LLL].

MEMBRES DU COMITÉ DE TRAVAIL
- Diane André, spécialiste en procédés administratifs, Direction adjointe | Bureau de projets et systèmes d'information [DRI LLL];
- Steve Therriault, analyste en informatique, services TI, Direction adjointe | Infrastructures, architecture TI et télécommunication [DRI LLL].

MEMBRES DU COMITÉ DE LECTURE
- Diane André, spécialiste en procédés administratifs, Direction adjointe | Bureau de projets et systèmes d'information [DRI LLL];
- Josée Beaudin, adjointe à la direction, Direction adjointe | Infrastructures, architecture TI et télécommunication [DRI LLL].
- Nicole Bélanger, technicienne en administration – volet secrétariat, Direction adjointe | Bureau de projets et systèmes d'information [DRI LLL];
- Laila Hamia, analyste spécialisée en informatique, Direction adjointe | Bureau de projets et systèmes d'information [DRI LLL];
- Dr Saber Labidi, responsable de la télémédecine, Direction des services professionnels (CISSS de Lanaudière);
- Jonathan Rivard, chef de service | Centre de services informatiques et services auxiliaires, Direction adjointe | Opérations et expérience client [DRI LLL];
- Steve Therriault, analyste en informatique, services TI, Direction adjointe | Infrastructures, architecture TI et télécommunication [DRI LLL].

MISE EN PAGE
- Josée Beaudin, adjointe à la direction, Direction adjointe | Infrastructures, architecture TI et télécommunication [DRI LLL].

DIFFUSION
Centre intégré de santé et de services sociaux de Lanaudière
260, rue Lavaltrie Sud
Joliette (Québec) J6E 5X7
450 759-4555

© Direction des ressources informationnelles Lanaudière – Laurentides - Laval, 2020.

Ce document est la propriété exclusive du Direction des ressources informationnelles Lanaudière – Laurentides - Laval. Toute reproduction totale ou partielle du présent document ainsi que toute diffusion du tout ou d'une partie de son contenu, sous quelque forme que ce soit (conférence, cours ou autre semblable moyen de diffusion), doivent au préalable être autorisées par écrit par la direction du Direction des ressources informationnelles Lanaudière – Laurentides - Laval.

Note : Dans ce document, le genre masculin est utilisé sans discrimination et uniquement pour alléger le texte.

Version du : 21 avril 2020

# Table des matières

1. Mise en contexte ..... 1

2. Activation de votre nouveau compte de téléaccès ..... 1

2.1 Prérequis ..... 1
2.2 Activation du compte ..... 1

3. Activation de votre compte de téléaccès sur nouveau poste de travail ..... 4

4. Installation de « CA Desktop OTP Client » sur un ordinateur ..... 5

4.1 Prérequis ..... 6
4.2 Installation de l'application sur Windows ..... 6
4.3 Installation de l'application sur Mac OSX ..... 7
4.4 Configuration de « CA Desktop OTP » ..... 8

5. Installation de « CA Mobile OTP » sur un mobile ..... 9

5.1 Prérequis ..... 9
5.2 Installation de l'application ..... 10
5.3 Configuration de « CA Mobile OTP » ..... 11

6. Installation et configuration de GlobalProtect sur Windows 32/64 bits ..... 14

6.1 Téléchargement de l'application ..... 14
6.2 Installation de l'application ..... 15
6.3 Configuration de l'application ..... 17

7. Installation et configuration de GlobalProtect sur MaxOs 32/64 bits ..... 19

7.1 Téléchargement de l'application ..... 19
7.2 Lancement et configuration de l'application ..... 23

8. Installation du Citrix Workspace App ..... 24

8.1 Prérequis ..... 24
8.2 Avant de commencer ..... 24
8.3 Téléchargement du Client du client Citrix Workspace ..... 25
8.3.1 Pour un ordinateur avec un système d'exploitation Windows ..... 25
8.3.2 Pour un ordinateur avec un système d'exploitation Mac ..... 26
8.4 Installation de Citrix Workspace ..... 26

8.5 Finalisation de l'installation et configuration de la connexion au magasin d'applications .....28

9. Étapes à suivre pour l'utilisation lorsque toutes les installations sont complétées..... 30

9.1 Présentation du magasin d'applications Citrix Workspace. .....31

9.2 Ajout d'une application dans votre liste de favoris .....32

9.3 Fermeture de votre session .....32

10. FAQ ..... 33

10.1 Mon compte téléaccès est verrouillé. Que dois-je faire? .....33

10.2 J'ai oublié mon NIP. Que dois-je faire?.....33

# 1. Mise en contexte

Ce guide vous présentera toutes les étapes à suivre pour l'installation, la configuration et l'utilisation des outils pour le travail à domicile à partir de votre poste de travail personnel.

# 2. Activation de votre nouveau compte de téléaccès

## 2.1 Prérequis

Une demande doit avoir été faite préalablement par une personne autorisée à le faire.

## 2.2 Activation du compte

À la suite de la demande de création du compte, vous recevrez par courriel l'information nécessaire à son activation, soit votre nom d'utilisateur et un mot de passe temporaire.

EXEMPLE

Nom d'utilisateur : boumba02
Mot de passe temporaire : xva4od3

1. Une fois que vous avez bien reçu ces deux éléments par courriel, ouvrir le site : **http://www.teleacces.rtss.qc.ca/virtuel**

   Le lien doit être ouvert dans **Internet Explorer** ou dans **Safari**.

2. Entrer le **nom d'utilisateur** que vous avez reçu par courriel et cliquer sur **Continuer**.

Le nom d'utilisateur est composé des trois premières lettres de votre nom de famille suivi des trois premières lettres de votre prénom suivi de deux chiffres.

3. Entre le **Mot de passe temporaire** que vous avez reçu par courriel et cliquer sur **Soumettre**.

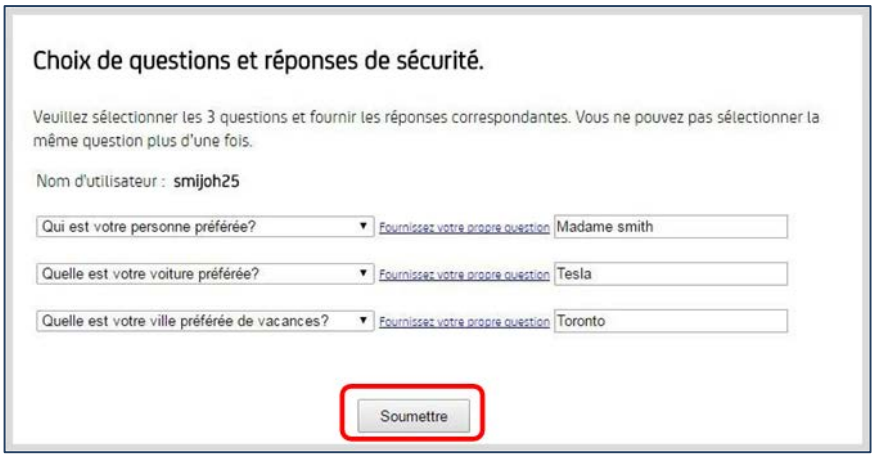
4. Le système vous enverra un code d'activation par courriel à la même adresse où le message avec votre nom d'utilisateur a été reçu. Cet envoi peut prendre jusqu'à 30 minutes de délai. Vous devrez venir l'inscrire à l'endroit indiqué et cliquer sur **Soumettre**.

5. Saisir les diverses informations demandées :
   - **a)** Dans la section **Message d'identification personnel**, inscrire une phrase qui est significative pour vous;
   - **b)** Dans la section **Image d'identification personnelle**, choisir une **Catégorie** et cliquer sur **Soumettre**;
   - **c)** Choisir une image et cliquer de nouveau sur **Soumettre**.

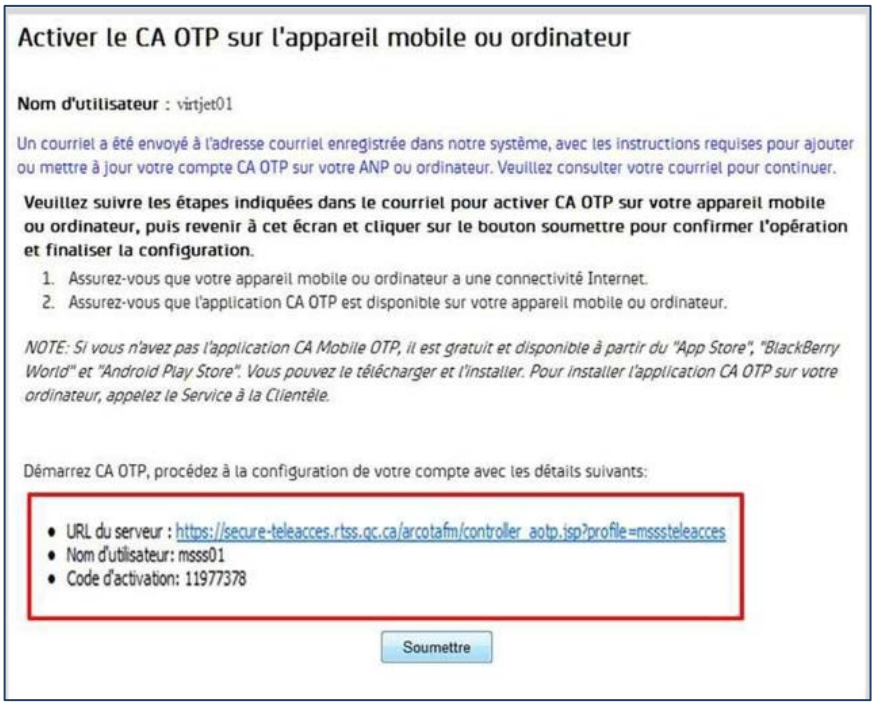
**6.** Sélectionner ensuite 3 questions de sécurité ainsi que leurs réponses puis cliquer sur **Soumettre**.

Important

Vous ne pouvez pas utiliser 2 fois la même question ou réponse.




Votre compte est maintenant créé dans la solution et la page suivante s'affichera.




Important

Conservez cette page Web ci-dessus ouverte afin d'utiliser les informations dans l'encadré rouge pour configurer l'outil CA OTP, soit sur votre poste fixe ou votre appareil numérique.

Veuillez noter que le code d'activation transmis dans ce courriel n'est valide que pour 72 heures et ne peut être utilisé qu'une seule fois. Si la tentative échoue, recommencez à partir du début.

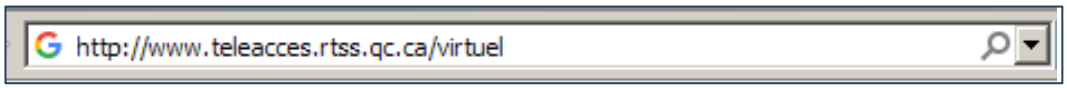
**Avant d'installer l'application CA OTP sur vos appareils, veuillez vérifier si elle n'a pas déjà été installée par vos services informatiques.**

# 3. Activation de votre compte de téléaccès sur nouveau poste de travail

Si votre compte téléaccès est déjà activé et que vous désirez l'utiliser sur une autre poste de travail, vous devez suivre les étapes suivantes pour générer les informations requises pour la configuration de votre CA Mobile OTP ou CA Desktop OTP sur le nouveau poste.

Si vous avez configuré le CA Mobile OTP sur un mobile, le code généré sur celui-ci est bon pour tous les postes de travail.

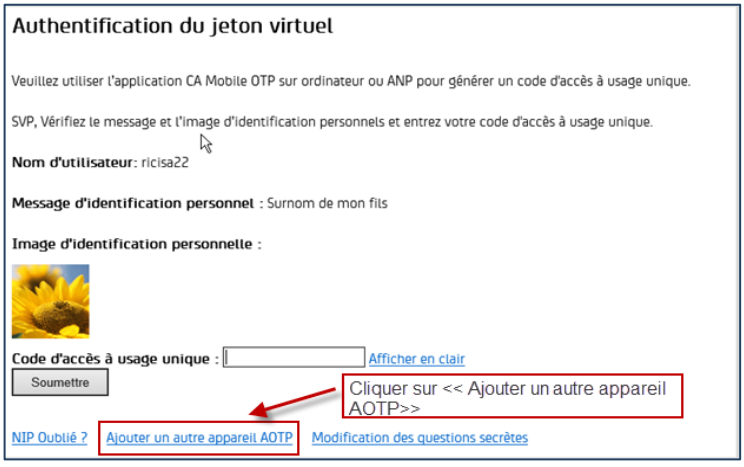
1. Inscrire l'adresse **http://www.teleacces.rtss.qc.ca/virtuel** dans votre navigateur.
   Le lien doit être ouvert dans Internet **Explorer** ou dans **Safari**.




2. Entrer le **nom d'utilisateur** et cliquer sur **Continuer**.

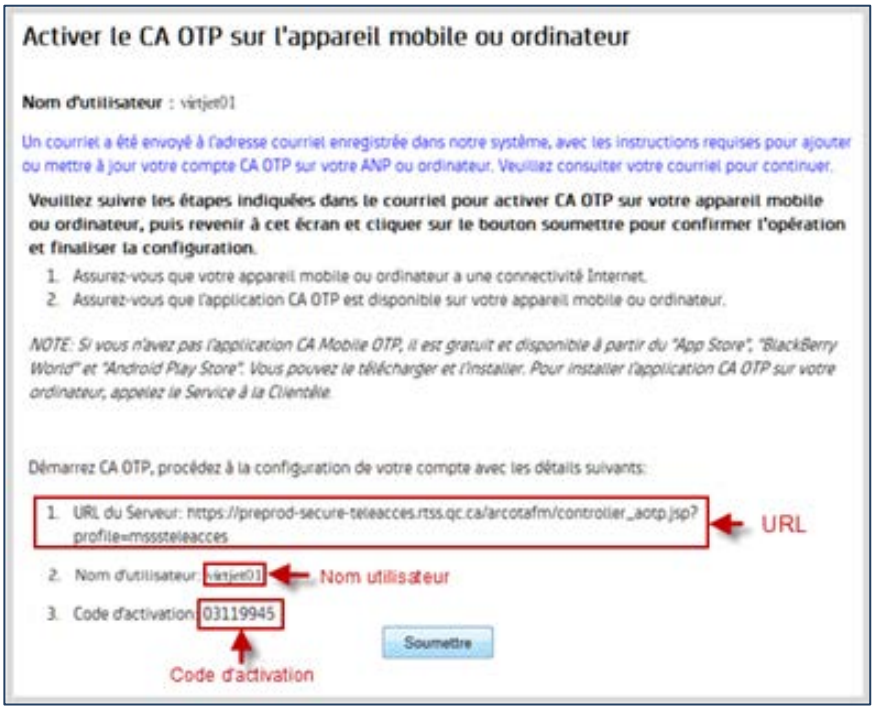
Le nom d'utilisateur est composé des trois premières lettres de votre nom de famille suivi des trois premières lettres de votre prénom suivi de deux chiffres.

3. Cliquer sur **Ajouter** un autre appareil OTP.



4. Une nouvelle fenêtre s'affichera et vous devrez saisir la réponse à une de vos questions secrètes. La réponse doit être exactement la même que celle qui a été saisie lors de la création du compte puis cliquer sur le bouton **Soumettre**.

5. Par la suite, la page suivante s'affichera.



Conservez cette page Web ci-dessus ouverte afin d'utiliser les informations dans l'encadré rouge pour configurer l'outil CA OTP, soit sur votre poste fixe ou votre appareil numérique.

Veuillez noter que le code d'activation transmis dans ce courriel n'est valide que pour 72 heures et ne peut être utilisé qu'une seule fois. Si la tentative échoue, recommencez à partir du début.

**Avant d'installer l'application CA OTP sur vos appareils, veuillez vérifier si elle n'a pas déjà été installée par vos services informatiques.**

## 4. Installation de « CA Desktop OTP Client » sur un ordinateur

Cette application génère des codes. Par la suite, à chaque fois que vous devrez vous connecter à distance, vous devrez activer cette application qui vous donnera un mot de passe à inscrire dans l'application de téléaccès. Le mot de passe changera toutes les 60 secondes.

Des droits d'administrateurs sont nécessaires pour installer l'application CA Mobile/Desktop OTP sur les postes de travail. Si vous ne détenez pas les droits, veuillez contacter le Centre de services informatiques de votre établissement.

## 4.1 Prérequis

Pour Windows

- Systèmes d'exploitation supportés : Windows 7 et plus
- Navigateurs supportés : Internet Explorer 8, 9, 10 et 11. Tout autre fureteur n'est pas recommandé.

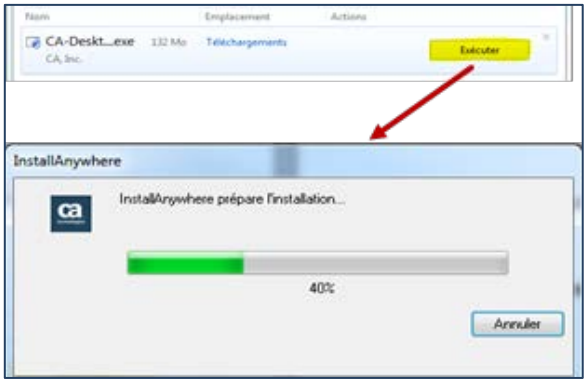
Pour Mac OS X 10.10 et plus et pour MAC OS Catalina 10.15

- Navigateurs supportés : Safari 9 et plus. Tout autre fureteur n'est pas recommandé.

Afin d'éviter d'avoir des difficultés avec les autres installations requises, il est fortement suggéré d'installer la version Mac OS S 10.15.

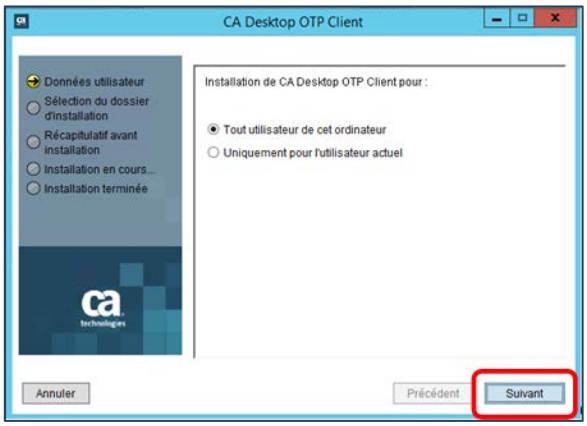
## 4.2 Installation de l'application sur Windows

1. Télécharger l'application (**Télécharger l'application**) et cliquer sur **Exécuter**.



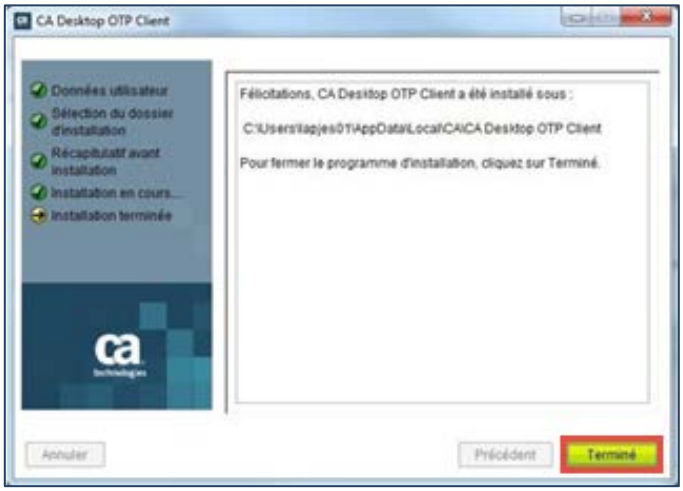

2. Cliquer sur **OK**.

3. Cliquer sur **Suivant**.



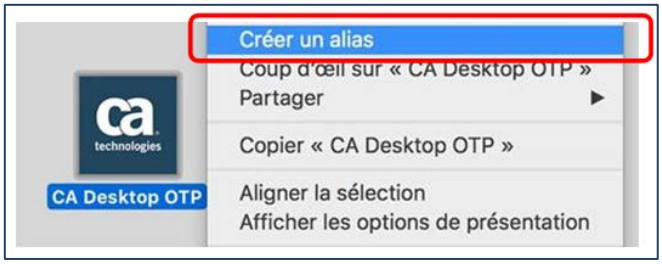
4. Cliquer sur **Installer**.

5. Cliquer sur **Terminé**.

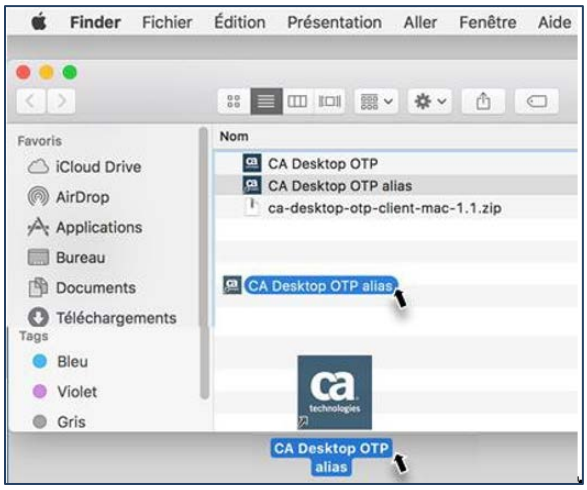



## 4.3 Installation de l'application sur Mac OSX

1. **Mac OSX :** Télécharger l'application (**Télécharger l'application**);
   **Max OS Catalina 10.15 :** Télécharger l'application (**Télécharger l'application**).
2. Ouvrir le **Zip** à l'emplacement où vous désirez déposer l'application.
3. Créer un alias de l'application **CA Desktop OTP**.



4. Déplacer l'alias sur le **Bureau**.

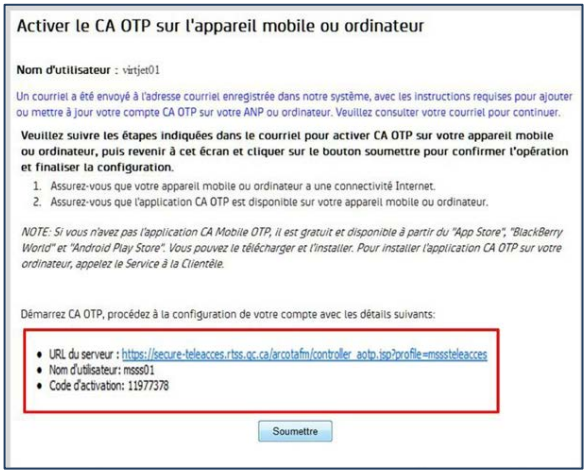



5. L'installation est complétée.

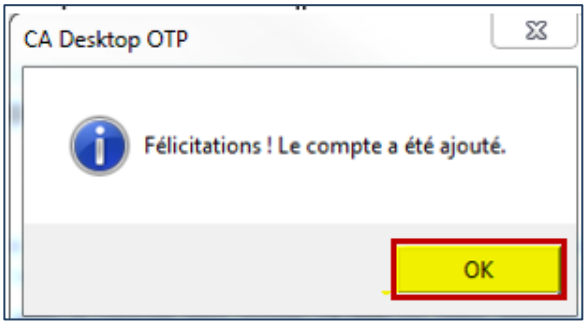
## 4.4 Configuration de « CA Desktop OTP »

1. Compléter l'information dans les champs selon le courriel reçu lors de l'inscription au service ou lors d'un ajout d'appareil OTP puis, cliquer sur **Suivant**.

EXEMPLE DE COURRIEL



2. Cliquer sur **OK**.




3. Entrer votre **NIP** afin d'obtenir le code à usage unique puis cliquer sur **Créer un MdP unique**.

**CA Desktop OTP** génèrera un nouveau code à toutes les 60 secondes. Assurez-vous qu'il reste plus de 10 secondes lors de la saisie du code dans GlobalProtect.

# 5. Installation de « CA Mobile OTP » sur un mobile

Cette application génère des codes. Par la suite, à chaque fois que vous devrez vous connecter à distance, vous devrez activer cette application qui vous donnera un mot de passe à inscrire dans l'application de téléaccès. Le mot de passe changera toutes les 60 secondes.

## 5.1 Prérequis

Pour Apple (Iphone, Ipad, Ipod)

- Systèmes d'exploitation supportés : iOS 10.7 à 10.12;
- Télécharger l'application **CA Mobile OTP** via **App Store**.

Pour Androïd

- Systèmes d'exploitation supportés : 2.3.3 à 2.3.7 et 4.0 et plus;
- Télécharger l'application **CA Mobile OTP** via **Google Play Store**.

Pour Blackberry

- Systèmes d'exploitation supportés : OS 10 et plus et les BlackBerry compatibles Androïd;
- Télécharger l'**Application CA Mobile OTP BlackBerry**.

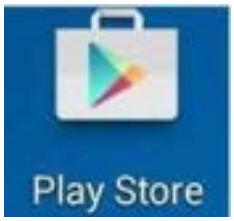
Pour Windows phone

- Systèmes d'exploitation supportés : Windows 8;
- Télécharger l'application via **Microsoft Store**.

## 5.2 Installation de l'application

1. Rechercher sur le **Apple Store/Play Store** l'application **CA Mobile OTP** et la télécharger. Dans le cas d'une installation sur iPad, assurez-vous de rechercher l'application sous iPhone.

ou




2. Cliquer sur **Obtenir**.

3. Cliquer sur **Installer**.

Pour **Apple**, vous devez vous authentifier à votre compte afin de compléter l'installation. Saisir votre **mot de passe** et cliquer sur **OK**.

4. L'installation est complétée.

## 5.3 Configuration de « CA Mobile OTP »

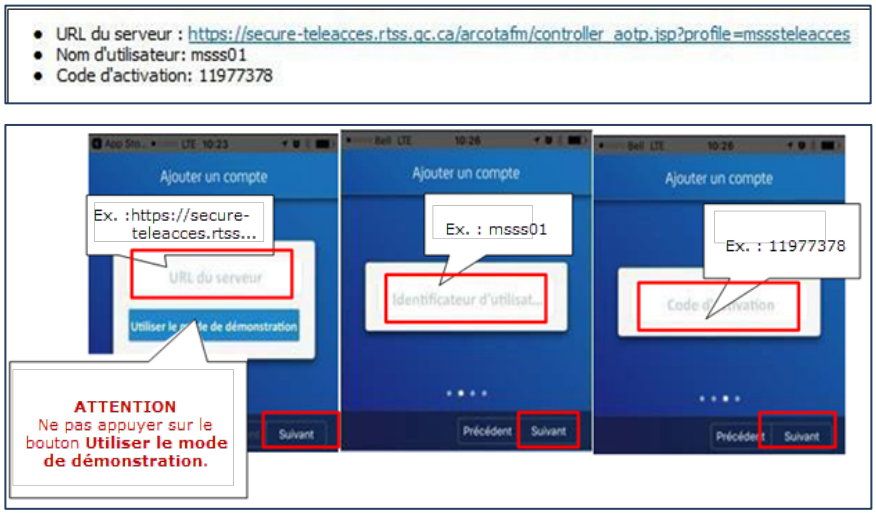
1. Ouvrir l'application **CA Mobile OTP** en cliquant sur **Ouvrir**.

2. Cliquer sur **Accepter**.

3. Sur votre appareil mobile, sélectionner **Provision Manually** ou **Provisionner manuellement**.

4. Entrer l'information de configuration de compte reçue par courriel lors de la configuration de votre compte.

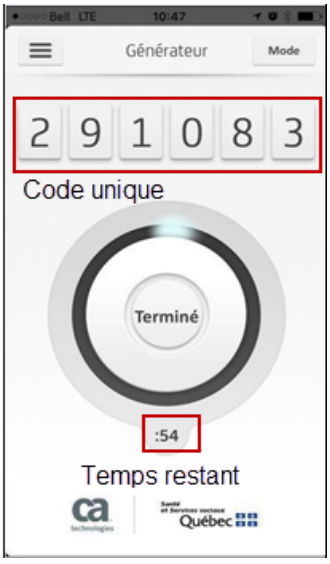
EXEMPLE D'INFORMATIONS DE CONFIGURATION
*(dans le bas du courriel reçu lors de l'activation du compte ou de l'installation sur un autre appareil)*



5. Choisir un code de 4 chiffres et le saisir dans la zone **Code PIN** puis confirmer ce code en le saisissant de nouveau dans la zone **Confirmer** le code PIN puis cliquer sur **Suivant**.

Si votre compte est déjà configuré sur un autre appareil, vous devez saisir votre **NIP** puis cliquer sur **Terminé**.

6. L'application **CA Mobile OTP CA** génèrera un nouveau code toutes les 60 secondes. Assurez-vous qu'il reste plus de 10 secondes lors de la saisie du code dans GlobalProtect.



# 6. Installation et configuration de GlobalProtect sur Windows 32/64 bits

✓ L'installation de GlobalProtect nécessite les droits d'administrateurs.
✓ La mise à jour de GlobalProtect peut se faire sans les droits d'administrateurs.

## 6.1 Téléchargement de l'application

1. Ouvrir le navigateur Internet et taper l'adresse : **www.portail.rtss.qc.ca**.

2. Entrer votre **nom d'utilisateur** et le **mot de passe** et cliquer sur **LOG IN**.

Votre **nom d'utilisateur** est celui de votre compte téléaccès.
Le **mot de passe** est le **code unique** à 6 chiffres généré par **CA Mobile OTP** ou **CA Desktop OTP**.

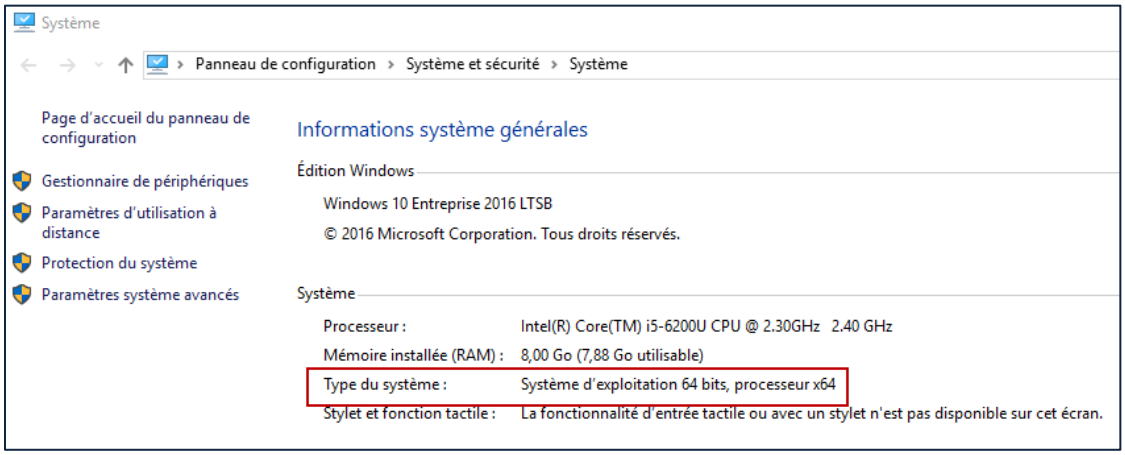
3. Cliquer sur la version à télécharger correspondante à la version de votre système d'exploitation :

Vous devez installer la bonne version correspondante à votre environnement Windows personnel.

Pour savoir si vous avez la version 32 ou 64 bits de Windows :

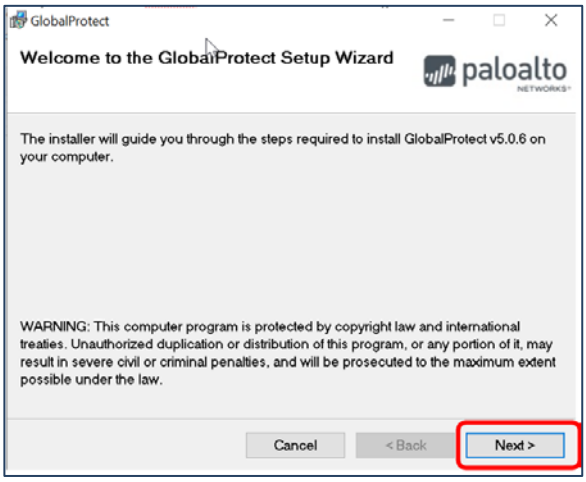
- **SOUS WINDOWS XP/7**
  Faire un clic de droite sur **Poste de travail** ou **Ordinateur** puis sélectionner **Propriétés** voir sous **Système > Type de système**.
- **SOUS WINDOWS 8.1/10**
  Faire un clic de droite en bas à gauche sur le **logo Windows** et choisir **Système**. L'information se trouve à la ligne **Type du système**.

*Raccourcis pour accéder plus rapidement à cet écran :*

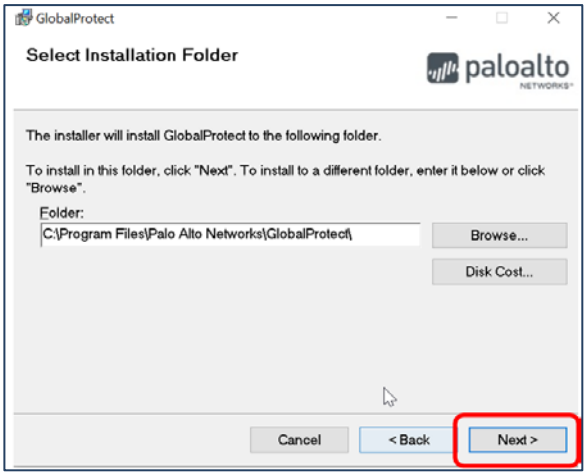



## 6.2 Installation de l'application

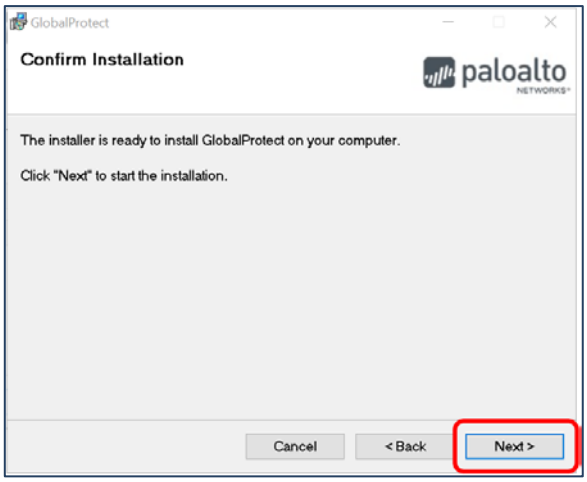
1. Exécuter le fichier téléchargé **GlobalProtect32.msi** ou **GlobalProtect64.msi**.
2. Cliquer sur **Next** à cette fenêtre.



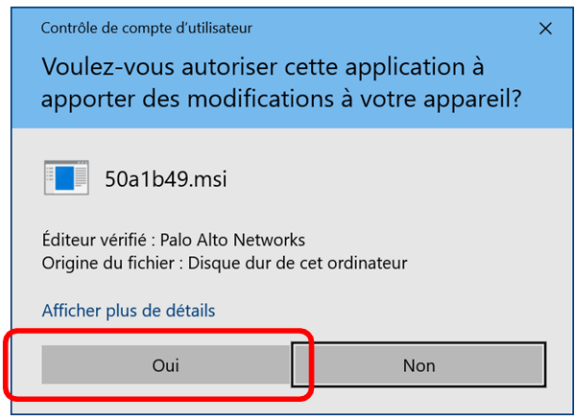
3. Cliquer sur **Next** à cette fenêtre.



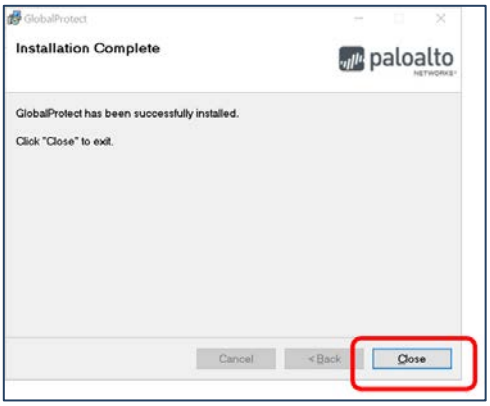

4. Cliquer sur **Next** à cette fenêtre.




5. Cliquer sur **Oui** à cette fenêtre.



6. Cliquer sur **Close** pour terminer l'installation.




7. L'installation de GlobalProtect est maintenant terminée.

## 6.3 Configuration de l'application

- ✓ L'ordinateur utilisant GlobalProtect doit avoir accès à Internet.
- ✓ Si votre ordinateur est fourni par votre établissement, valider avec lui si une configuration spéciale est nécessaire afin de pouvoir l'utiliser sur l'Internet de votre domicile.

1. Démarrage de l'application :

   - Cliquer sur le menu **Démarrer**.....
   - Cliquer sur **Palo Alto Networks**.....

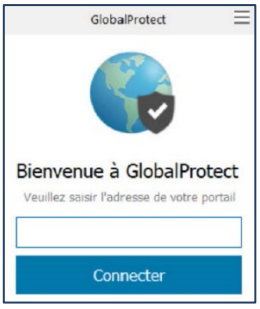
   - Cliquer sur **GlobalProtect**.....


   **ou**

   - Cliquer sur l'icône **GlobalProtect** dans la zone de notification.....

2. Si cette fenêtre s'affiche, entrer l'adresse suivante : **www.portail.rtss.qc.ca** et cliquer sur **Connecter**.

   Sinon, passez à l'étape suivante.



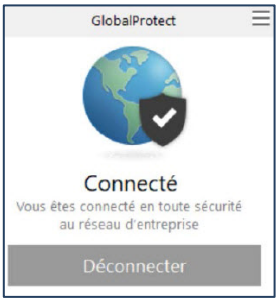
3. Ensuite, entrez votre **nom d'utilisateur** de téléaccès ainsi que le **mot de passe** généré par le **CA Mobile OTP** et cliquez sur **S'inscrire**.

Le nom d'utilisateur est composé des trois premières lettres de votre nom de famille suivi des trois premières lettres de votre prénom suivi de deux chiffres.

- ✓ Votre nom d'utilisateur est celui de votre compte téléaccès.
- ✓ Le mot de passe est le code unique à 6 chiffres généré par CA Mobile OTP ou CA Desktop OTP.
- ✓ Si votre ordinateur est inscrit dans l'espace du code utilisateur, veuillez-vous assurer de le retirer.

4. Si la combinaison **Utilisateur/Mot de passe** ne fonctionne pas, vous obtiendrez cette fenêtre.

5. Si la combinaison **Utilisateur/Mot de passe** fonctionne, vous obtiendrez cette fenêtre.



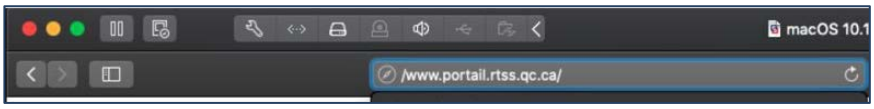

**Vous êtes maintenant connecté au Téléaccès du réseau de la santé et des services sociaux.**

# 7. Installation et configuration de GlobalProtect sur MaxOs 32/64 bits

- ✓ L'installation de GlobalProtect nécessite les droits d'administrateurs.
- ✓ La mise à jour de GlobalProtect peut se faire sans les droits d'administrateurs.

## 7.1 Téléchargement de l'application

1. Ouvrir un navigateur Internet et taper l'adresse suivante : **www.portail.rtss.qc.ca**.

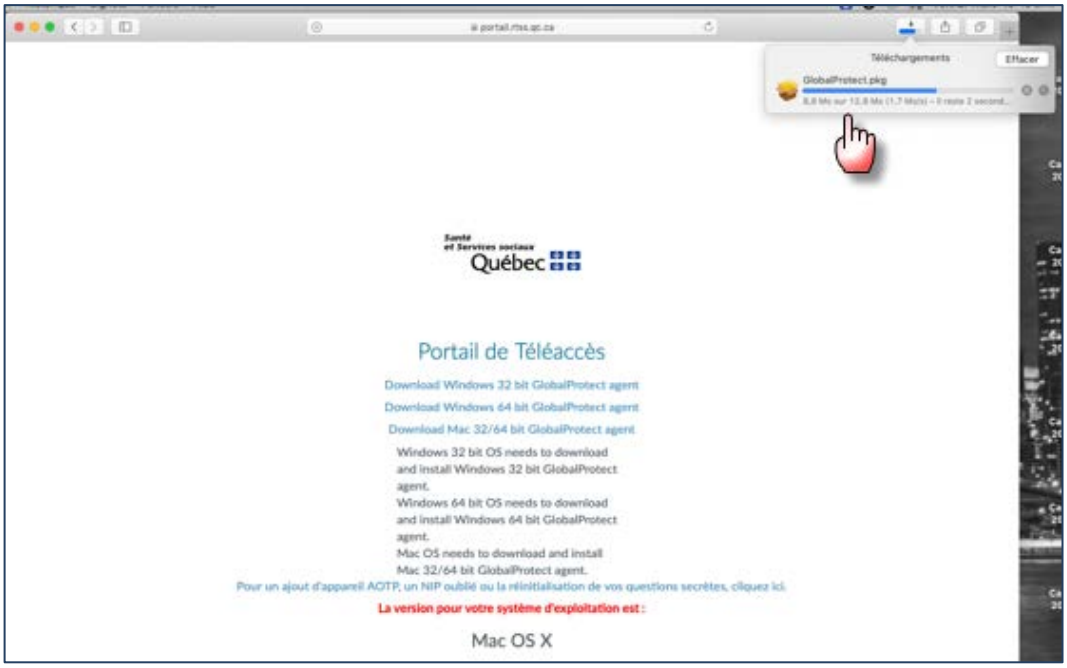



2. Entrer votre **nom d'utilisateur** et le **mot de passe** et cliquer sur **Log in**.

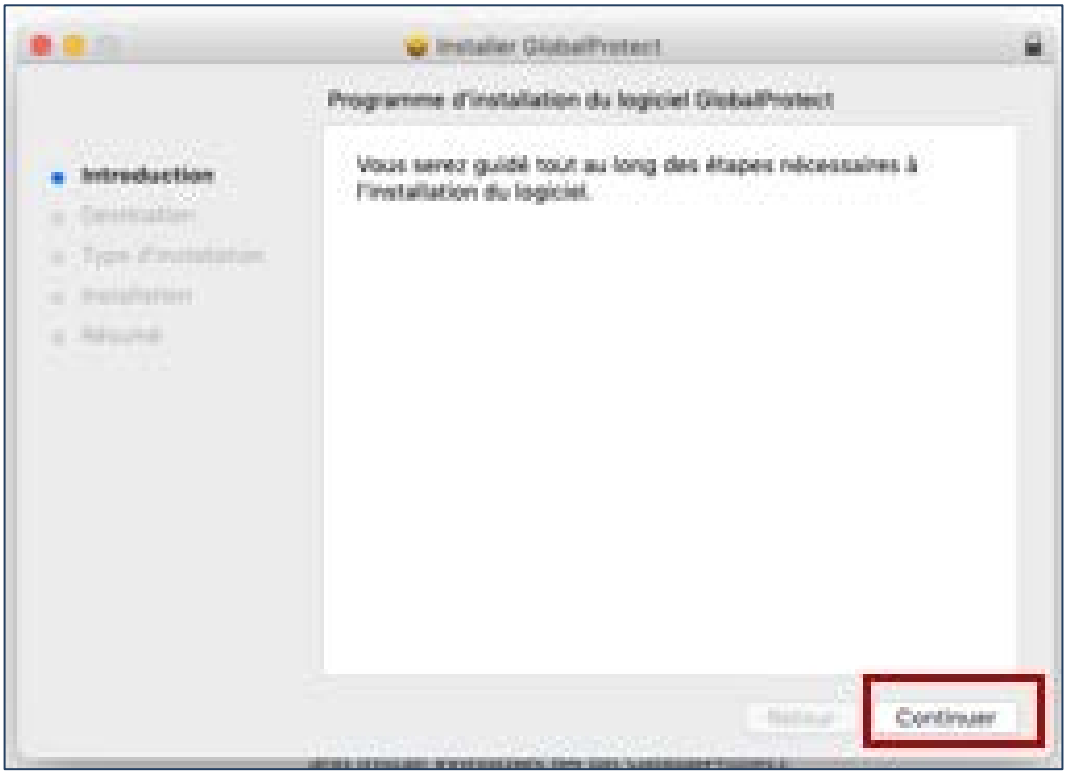
- ✓ Votre nom d'utilisateur est celui de votre compte téléaccès.
- ✓ Le mot de passe est le code unique à 6 chiffres généré par CA Mobile OTP ou CA Desktop OTP.

3. Cliquer sur **Download Mac 32/64 bit GlobalProtect agent**.

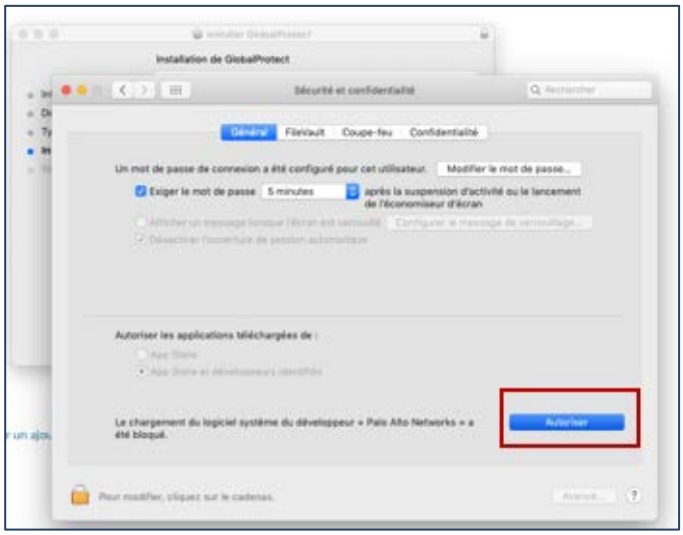
4. Aller dans votre dossier téléchargement et double cliquer sur **GlobalProtect.pkg**.



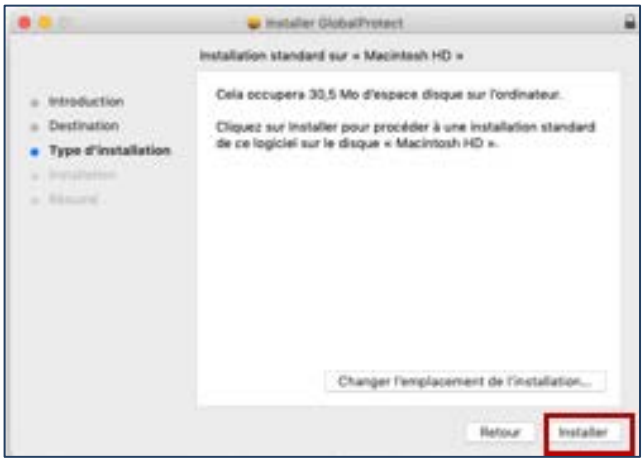

5. Cliquer sur **Continuer** à cette fenêtre.



6. Si vous obtenez toujours le message **Connexion en cours**, vous devez ouvrir les préférences et cliquer sur **Autoriser**.

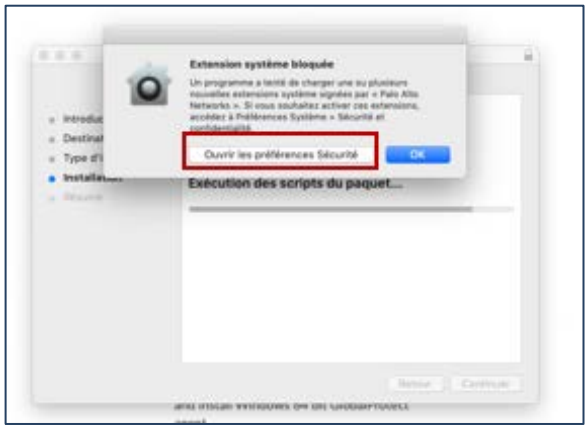



7. Cliquer sur **Installer** pour démarrer l'installation.

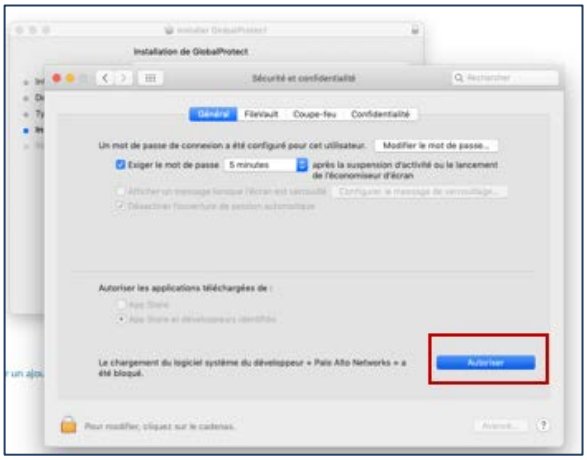



Important Si cette fenêtre s'affiche, entrer votre **mot de passe MacOs** et cliquer sur **Installer le logiciel**.

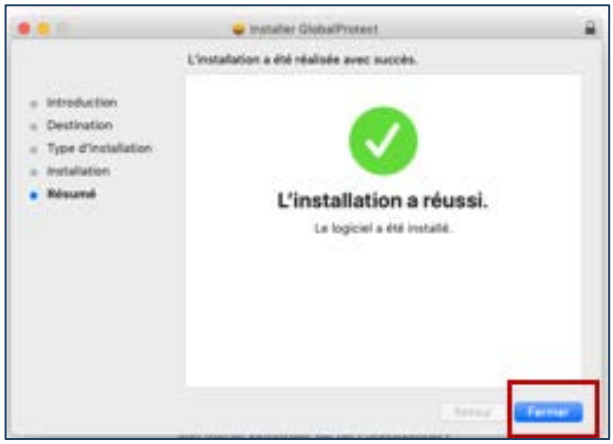
Si un message de blocage est présent, cliquer sur **Ouvrir les préférences de Sécurité**.




8. Cliquer sur **Autoriser** et vous pouvez fermer la fenêtre par la suite.




9. Cliquer sur **Fermer** lorsque l'installation est complétée.



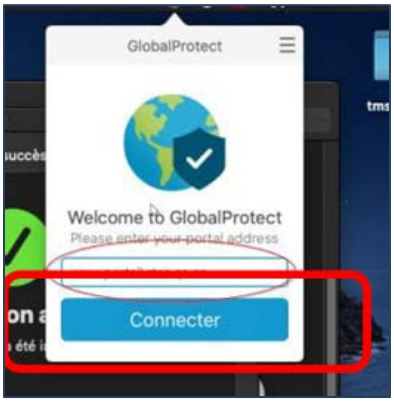

Important

- ✓ L'ordinateur utilisant GlobalProtect doit avoir accès à Internet.
- ✓ Si votre ordinateur est fourni par votre établissement, valider avec lui si une configuration spéciale est nécessaire afin de pouvoir l'utiliser sur l'Internet de votre domicile.

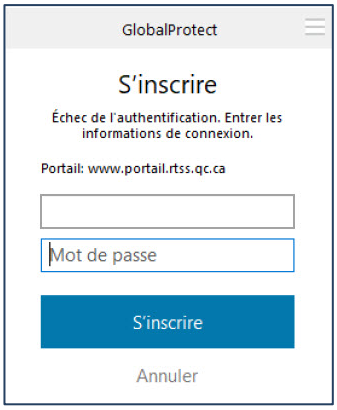
## 7.2 Lancement et configuration de l'application

1. Lancer l'icône **GlobalProtect** dans la barre de tâches (haut de l'écran).

2. Entre l'adresse : **www.portail.rtss.qc.ca** et cliquer sur **Connecter**.




3. Ensuite, entrez votre **nom d'utilisateur** de téléaccès ainsi que le **mot de passe** généré par le **CA Mobile OTP** et cliquez sur **S'inscrire**.



✓ Votre nom d'utilisateur est celui de votre compte téléaccès.
✓ Le mot de passe est le code unique à 6 chiffres généré par CA Mobile OTP ou CA Desktop OTP.

4. Si la combinaison **Utilisateur/Mot de passe** ne fonctionne pas, vous obtiendrez cette fenêtre.

5. Si la combinaison **Utilisateur/Mot de passe** fonctionne, vous obtiendrez cette fenêtre.

**Vous êtes maintenant connecté au Téléaccès du réseau de la santé et des services sociaux.**

# 8. Installation du Citrix Workspace App

## 8.1 Prérequis

Cette installation requiert les préalables suivants :

- Avoir complété l'activation de votre compte téléaccès (voir section 2);
- Avoir installé l'application **CA Mobile OTP** ou **CA Desktop OTP** (voir section 4 ou 5);
- Avoir procédé à l'installation de **GlobalProtect** (voir section 6 ou 7);
- Posséder un identifiant du CISSS pour l'accès au portail d'application;
- Avoir des droits « d'administrateur » sur le poste de travail pour l'installation et la configuration du client **Citrix Workspace**.

## 8.2 Avant de commencer

Assurez-vous d'être connecté au réseau RITM du MSSS.

Connectez-vous à la guérite d'accès **GlobalProtect** en utilisant les paramètres d'authentification de votre compte téléaccès : votre **code d'utilisateur** ainsi que le **code unique à 6 chiffres** généré par **CA Mobile OTP** ou **CA Desktop OTP**.

## 8.3 Téléchargement du Client du client Citrix Workspace

Dans le cas où le lien suivant ne serait plus en ligne :

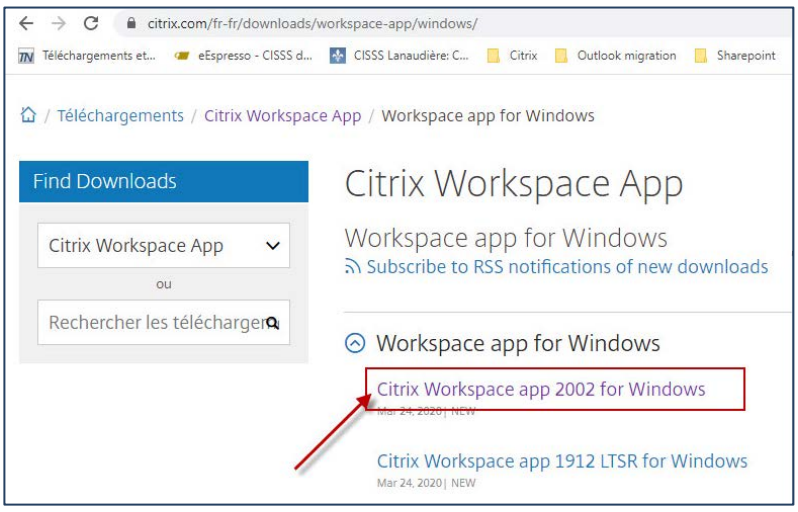
**https://www.citrix.fr/downloads/workspace-app/**

dans votre fureteur Internet, inscrire une recherche pour **Citrix Workspace app**. Vous devriez trouver la page de téléchargement pour le client **Citrix Workspace App**.

Pour les dispositifs iPad et Androïd, le client est disponible dans le **Apple App Store** ou dans **Google Play Store**.

### 8.3.1 Pour un ordinateur avec un système d'exploitation Windows

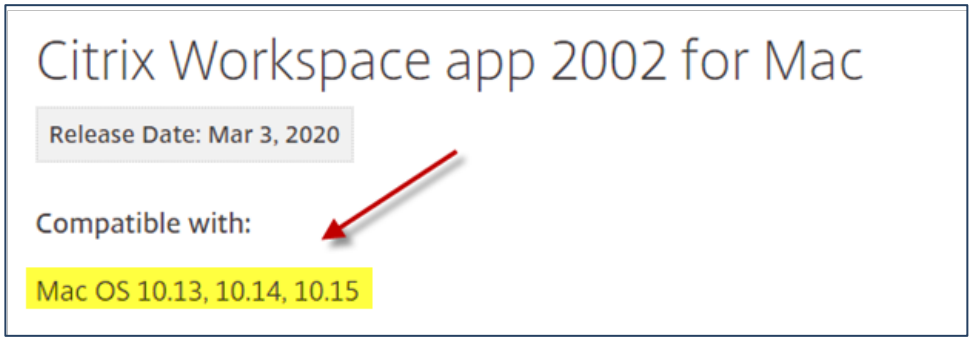
Sélectionnez la dernière version disponible qui correspond à votre système d'exploitation :




**https://www.citrix.com/fr-fr/downloads/workspace-app/windows/workspace-app-for-windows-latest.html**

### 8.3.2 Pour un ordinateur avec un système d'exploitation Mac

Afin d'éviter d'avoir des difficultés avec les autres installations requises, il est fortement suggéré d'installer la version Mac OS S 10.15.

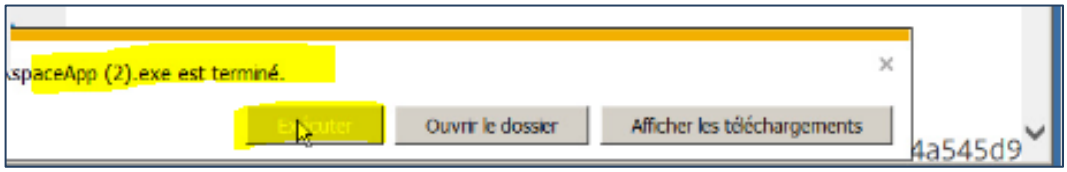



**https://www.citrix.com/fr-fr/downloads/workspace-app/mac/workspace-app-for-mac-latest.html**

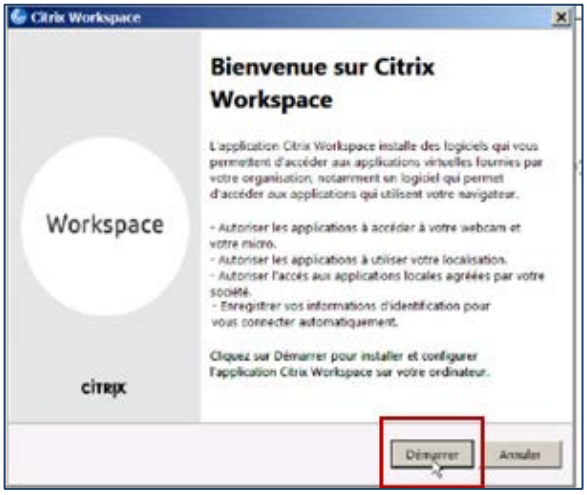
## 8.4 Installation de Citrix Workspace

1. Une fois le téléchargement terminé, cliquer sur Exécuter le programme d'installation dans le bas de votre écran.

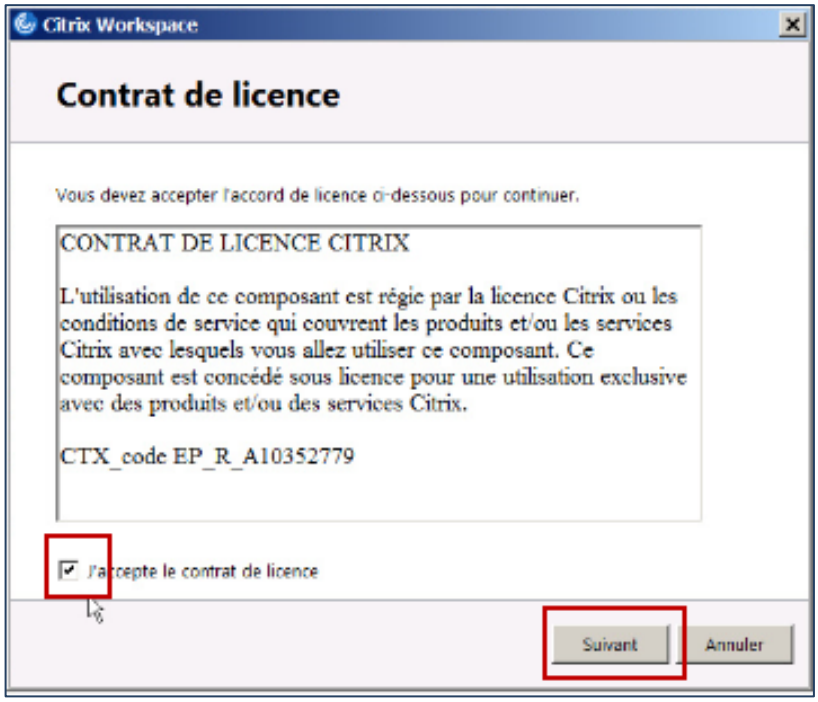
   L'exécution peut prendre quelques minutes.



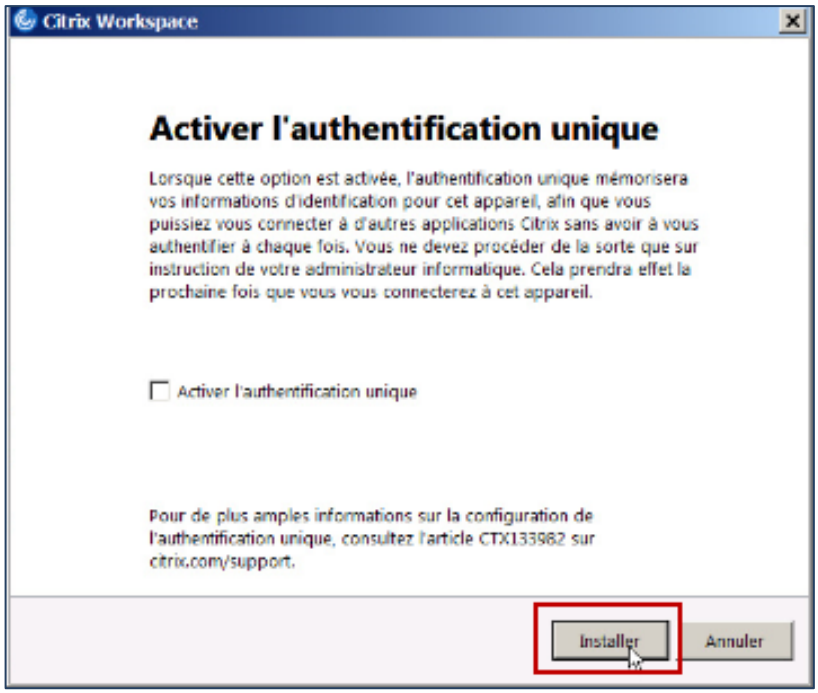

2. Lorsque la page de bienvenue s'affiche, cliquer sur **Démarrer**.



3. Cocher **J'accepte le contrat de licence** et cliquer sur **Suivant**.




4. Cliquer sur **Installer**.



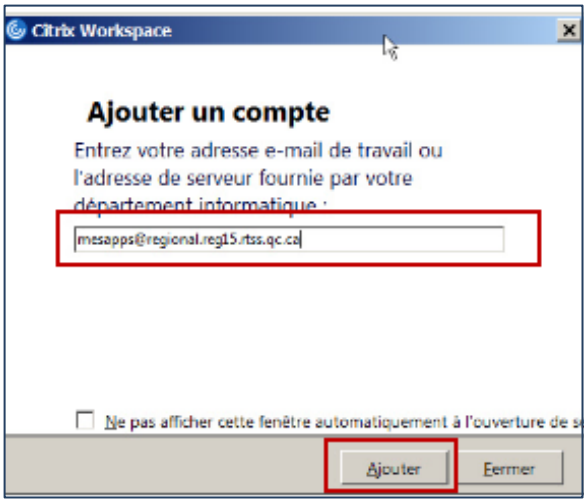
## 8.5 Finalisation de l'installation et configuration de la connexion au magasin d'applications

**1.** Cliquer sur Ajouter un compte.

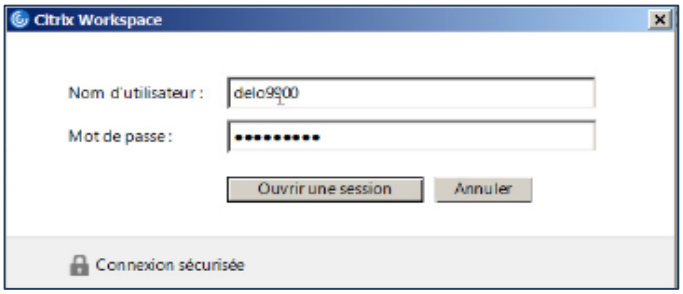
**2.** Inscrire les informations sur le compte dans l'espace prévu à cet effet et cliquer sur **Ajouter**.

Selon votre région, inscrire l'une ou l'autre des adresses courriel suivantes :

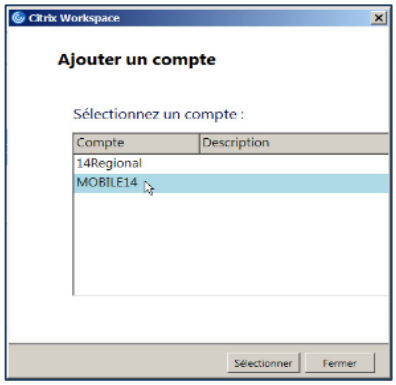
- Lanaudière : **mesapps@regional.reg14.rtss.qc.ca**
- Laurentides : **mesapps@regional.reg15.rtss.qc.ca**
- Laval : **mesapps@csssl.reg13.rtss.qc.ca**



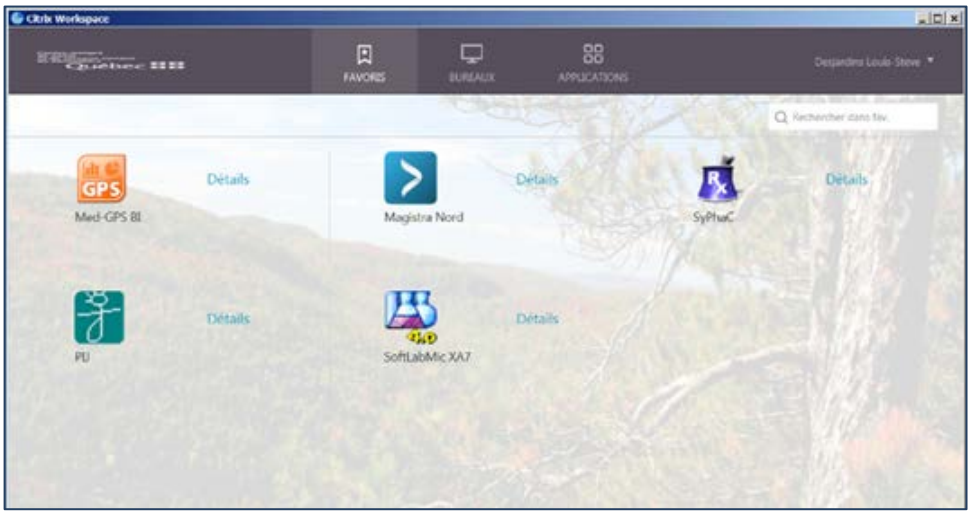
3. Pour obtenir la liste de magasins disponibles, inscrire votre **identifiant Windows** et votre **mot de passe** que vous utilisiez habituellement pour vous connecter lorsque vous êtes sur votre lieu de travail.




4. Sélectionner le bon magasin :
   - Lanaudière : **MOBILE14**
   - Laurentides : **MOBILE15**
   - Laval : **MOBILE13**




5. Vous êtes maintenant connecté à votre portail d'applications.



# 9. Étapes à suivre pour l'utilisation lorsque toutes les installations sont complétées

Vous trouverez ci-dessous les étapes pour vous connecter lorsque vous redémarrez votre ordinateur.

1. Vous devez vous assurer qu'Internet est disponible sur votre poste de travail.

2. Générer votre code unique avec **CA Mobile OTP** ou **CA Desktop OTP.**
   **a)** Ouvrir l'application :

   **b)** Saisir le **NIP** de votre compte téléaccès et cliquer sur **Créer un MdP unique**.

3. Ouvrir **GlobalProtect**.

   - Cliquer sur le menu **Démarrer**.....
   - Cliquer sur **Palo Alto Networks**.....

   - Cliquer sur **GlobalProtect**.....

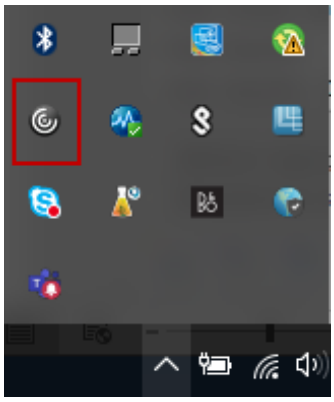

   **ou**

   - Cliquer sur l'icône **GlobalProtect** dans la zone de notification.....

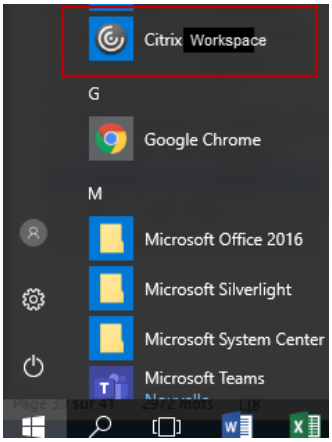
4. Saisir vos données et cliquer sur **S'inscrire**.

✓ Votre nom d'utilisateur est celui de votre compte téléaccès.
✓ Le mot de passe est le code unique à 6 chiffres généré par CA Mobile OTP ou CA Desktop OTP.

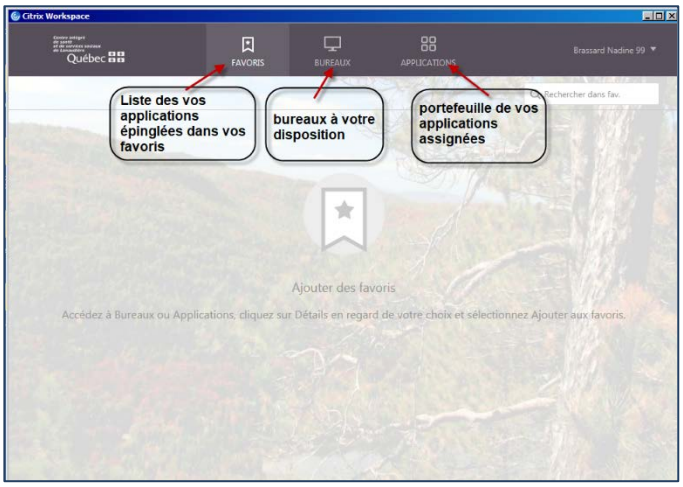
**5.** Ouvrir le client **Citrix Workspace**.



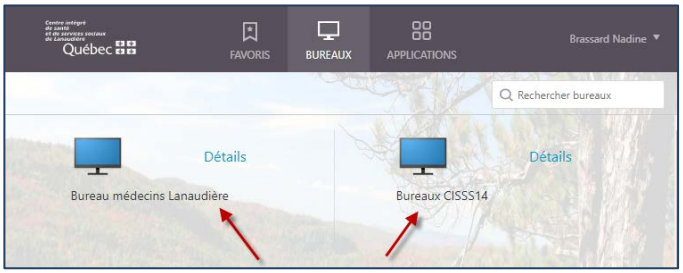
ou




## 9.1 Présentation du magasin d'applications Citrix Workspace.

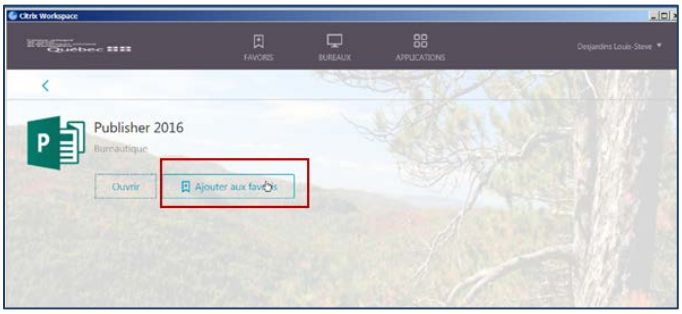



Si un bureau de travail virtuel vous a été attribué, sélectionnez-le ici :



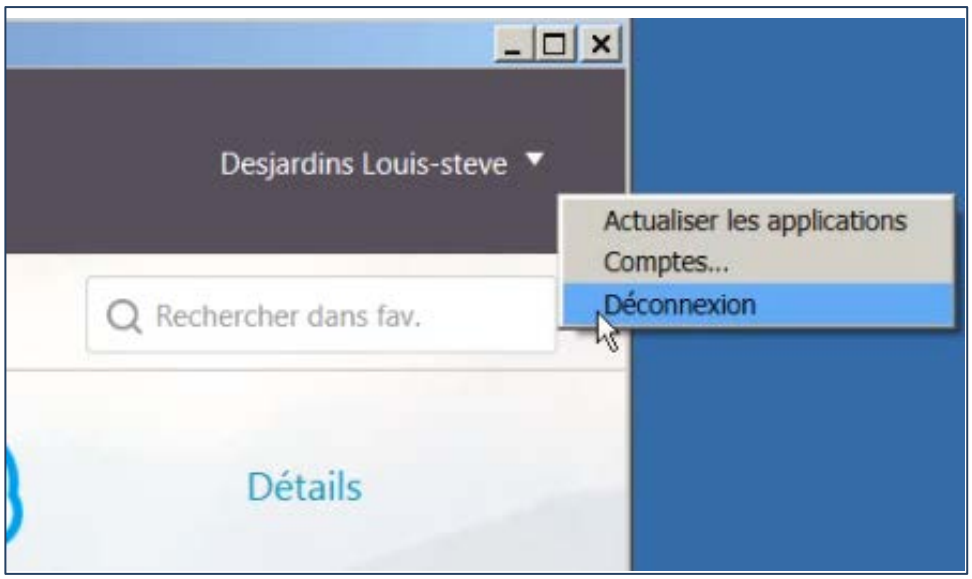
## 9.2 Ajout d'une application dans votre liste de favoris

- Cliquer sur le lien **Détails** de l'application;
- Cliquer sur **Ajouter aux favoris**;




## 9.3 Fermeture de votre session

Pour fermer votre session **CITRIX**, vous devez cliquer sur la flèche à côté de votre nom dans le coin supérieur droit de la fenêtre, puis cliquer sur **Déconnexion**.



# 10. FAQ

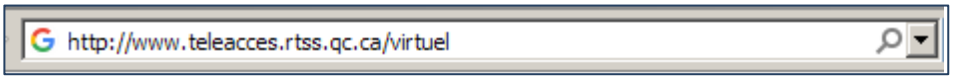
## 10.1 Mon compte téléaccès est verrouillé. Que dois-je faire?

Pour déverrouiller votre jeton téléaccès, vous devez ouvrir un billet au **Centre de services informatiques (CSI)**. Depuis peu, certains intervenants ont reçu les droits pour procéder au déblocage.

Toutefois, si le Centre de services informatiques de votre établissement n'est pas en mesure de vous débloquer, vous devrez contacter la DGTI (MSSS) au 1 877 826-2433 et seul le propriétaire du compte est autorisé à communiquer avec la DGTI pour le déblocage.

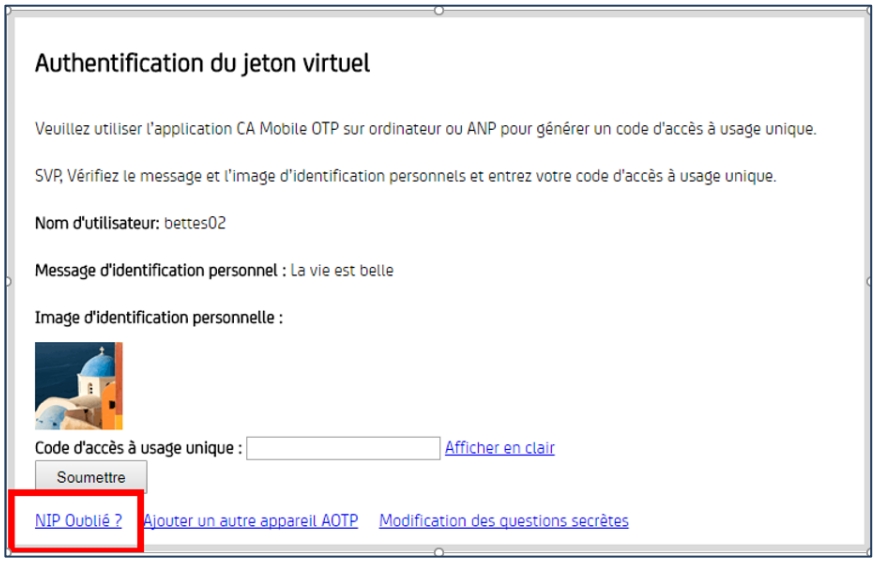
## 10.2 J'ai oublié mon NIP. Que dois-je faire?

**a)** Inscrire l'adresse : **http://www.teleacces.rtss.qc.ca/virtuel** dans votre navigateur.

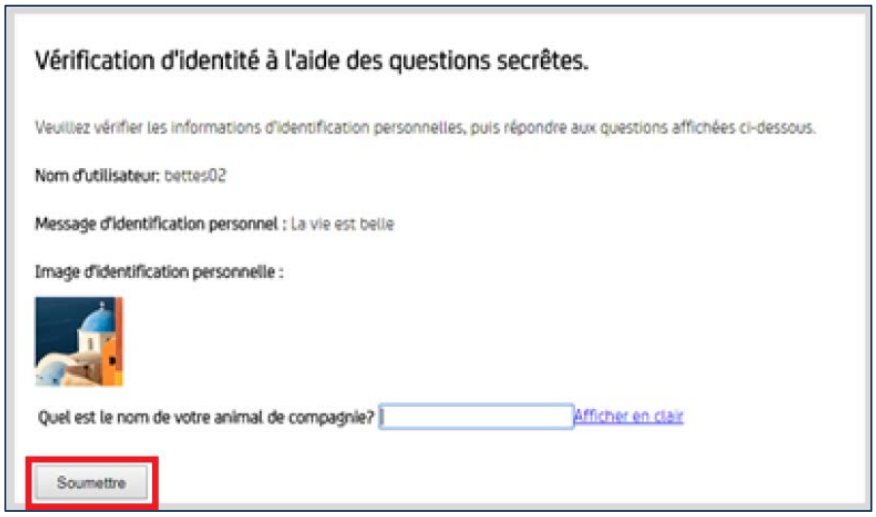



**b)** Saisir votre **NIP d'utilisateur** de votre compte téléaccès.

**c)** Cliquer sur **NIP oublié?**.



**d)** Répondre à la question secrète et cliquer sur **Soumettre**.




**e)** Recréer votre compte dans l'application OTP avec les informations qui vous seront données.

**f)** Afin de pouvoir créer à nouveau votre compte, vous devrez supprimer votre ancien profil.

Québec

**CISSS de Lanaudière**
260, rue Lavaltrie Sud
Joliette (Québec)  J6E 5X7

**CISSS des Laurentides**
290, rue De Montigny
Saint-Jérôme (Québec)  J7Z 5T3

**CISSS de Laval**
1755, boul. René-Laennec
Laval (Québec)  H7M 3L9