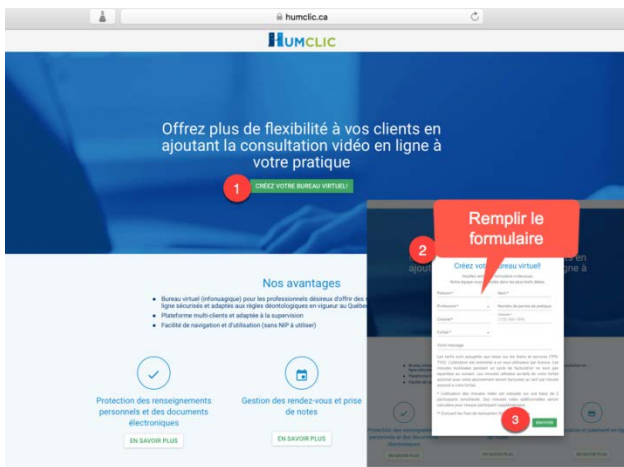


### Humcllic pour les professionnels

#### ATTENTION :

Il est important de déconnecter votre séance vidéo à la fin de chaque appel vidéo afin d'éviter de perdre inutilement des minutes associées à votre forfait. Toutefois, sachez qu'une déconnexion automatique s'exécute après 15 minutes d'inutilisation. (Veuillez vous référer à la question 14 pour connaître la procédure)

#### 1. JE VEUX CRÉER MON BUREAU VIRTUEL, COMMENT FAIRE ?



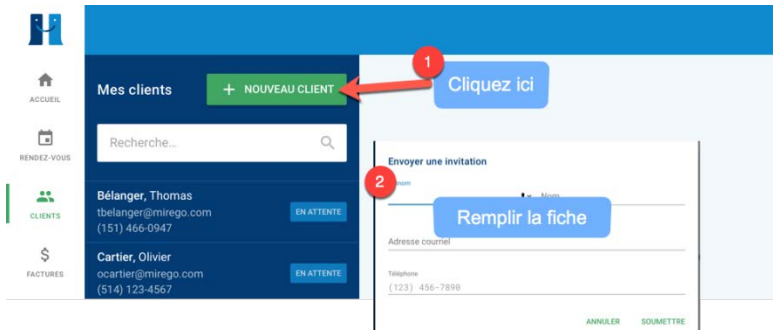
#### 2. PUIS-JE UTILISER LE MÊME COURRIEL COMME PROFESSIONNEL ET CLIENT ?

**Réponse :** Non. Si vous désirez créer un compte client alors que vous êtes déjà un professionnel sur la plateforme, vous devez utiliser un autre courriel (votre courriel personnel) car le système ne peut, pour le moment, utiliser le même courriel pour deux types de profils différents (professionnel et client).

#### 3. SUIS-JE OBLIGÉ D'ACTIVER LE MODULE DE PAIEMENT ÉLECTRONIQUE STRIPE POUR UTILISER LA VIDÉOCONFÉRENCE ?

**Réponse :** Non. Vous activez le module de paiement seulement si vous voulez recevoir le paiement de vos clients via la plateforme (vos clients ne sont pas obligés non plus d'activer ce module). Sachez par conséquent, que l'application ne produira aucune facture associée à votre rendez-vous si le module de paiement n'est pas activé. Vous aurez à faire parvenir votre facture autrement que par la plateforme.

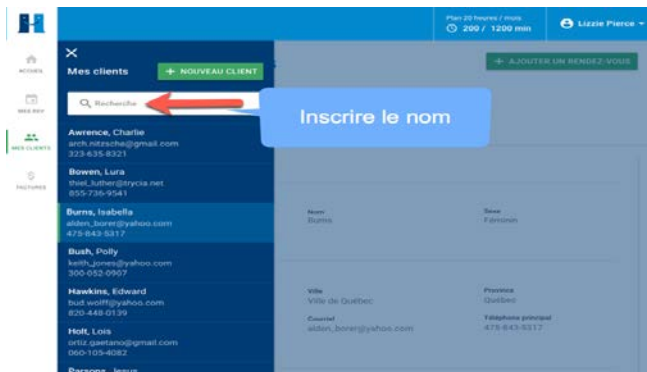
#### 4. JE VEUX CRÉER UN NOUVEAU CLIENT, COMMENT FAIRE ?



#### 5. JE VEUX ANNULER UN CLIENT QUE JE VIENS DE CRÉER, COMMENT FAIRE ?

**Réponse :** Malheureusement, il n'est pas possible pour le moment de supprimer un client dans la base de données (cette fonctionnalité sera accessible dans les mois à venir).

#### 6. JE VEUX TROUVER UN CLIENT DANS MA BASE DE DONNÉES CLIENTS, COMMENT FAIRE ?



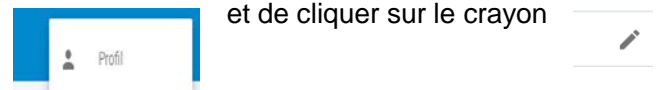
#### 7. COMMENT SAVOIR SI MON CLIENT A ACTIVÉ SON COMPTE ?

**Réponse :** Lorsque votre client a activé son compte le message « EN ATTENTE » disparaît.



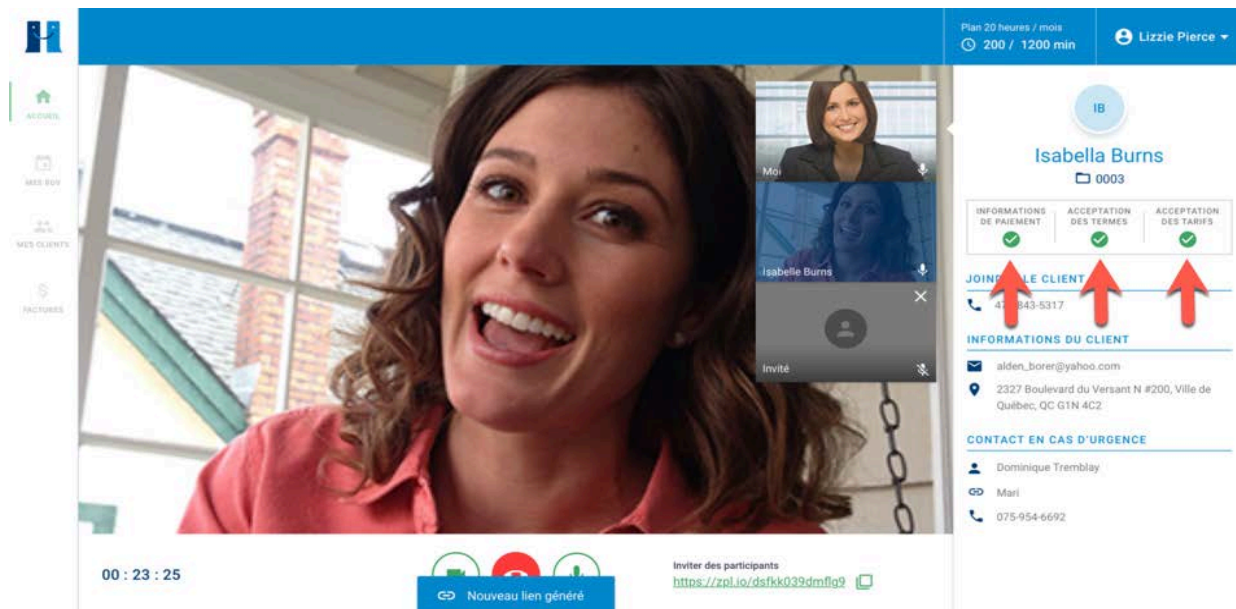
#### 8. IL MANQUE DES INFORMATIONS DANS LA FICHE DE MON CLIENT OU ENCORE LES INFORMATIONS SONT ERRONÉES : EST-IL POSSIBLE POUR MOI DE LES MODIFIER ?

**Réponse :** Non. Seul votre client est en mesure de faire cette correction, il vous suffira de lui en faire la demande en lui spécifiant d'aller dans la section profil et de cliquer sur le crayon



### 9. COMMENT SAVOIR SI MON CLIENT A ACCEPTÉ MON TAUX HORAIRE ET MES TERMES ET ACTIVÉ UNE CARTE DE CRÉDIT ?

**Réponse :** Lorsque ces trois éléments ont été confirmés un crochet vert apparaît dans la fenêtre à droite.



### 10. POURQUOI LES INFORMATIONS S’AFFICHENT-T-ELLES EN DEHORS DU CADRE ?

Horaire	Client	Type
13:30 - 14:00	MARC DALPÉ	Appel vidéo
15:00 - 16:00	LISE LACHANCE	Appel vidéo



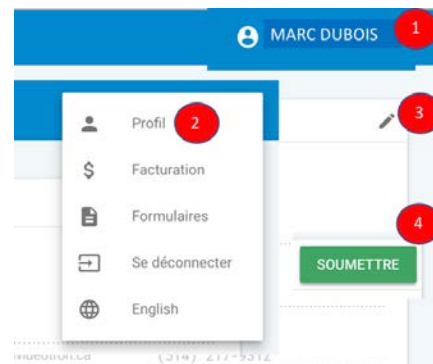
Réponse : Pour ajuster l’affichage il faut activer le mode plein écran :

Sur MAC : **Ctrl+cmd + F**  
 Sur PC : **F11**

### 11. COMMENT CHANGER MES INFORMATIONS PERSONNELLES ?

Exécuter dans l’ordre les fonctions suivantes :

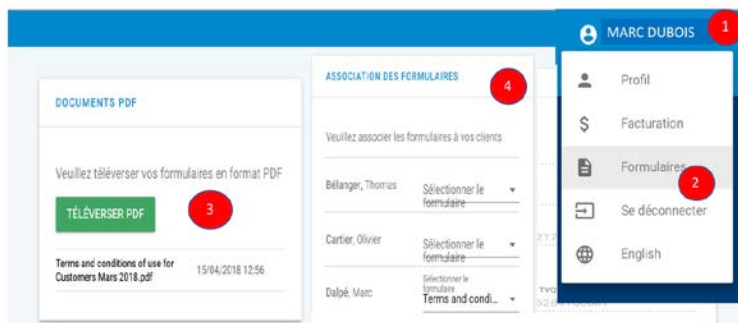
- 1) Cliquer sur votre nom
- 2) Cliquer sur Profil
- 3) Cliquer sur le crayon (et faire les changements)
- 4) Cliquer sur soumettre



## 12. COMMENT TÉLÉCHARGER MON FORMULAIRE ?

Exécuter dans l'ordre les fonctions suivantes :

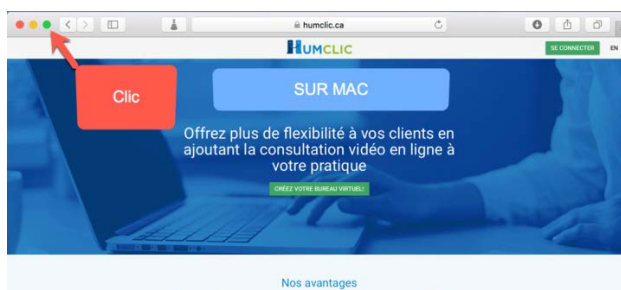
- 1) Cliquer sur votre nom
- 2) Cliquer sur Formulaire
- 3) Télécharger le formulaire (si celui-ci n'est pas encore dans votre base de données)
- 4) Sélectionner votre client et lui attribuer le formulaire approprié



## 13. RÉOLUTION NON SUPPORTÉE, QUOI FAIRE LORSQUE JE REÇOIS CE MESSAGE :



**Réponse :** Ce message survient la plupart du temps lorsque votre fenêtre d'affichage n'est pas suffisamment ouverte. Voici comment résoudre ce problème, selon le type d'ordinateur :



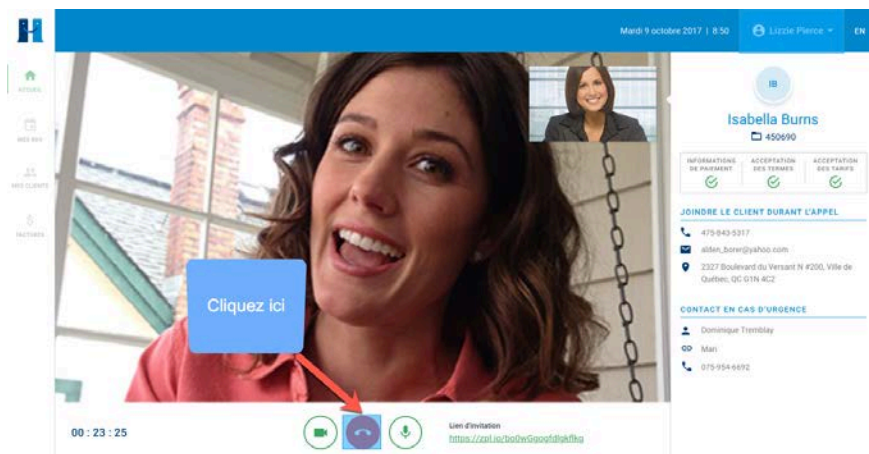
Sur Windows 10 voir  
<https://youtu.be/YJ6moceE13Y>

Il est également possible d'ajuster l'affichage en exécutant les fonctions suivantes:

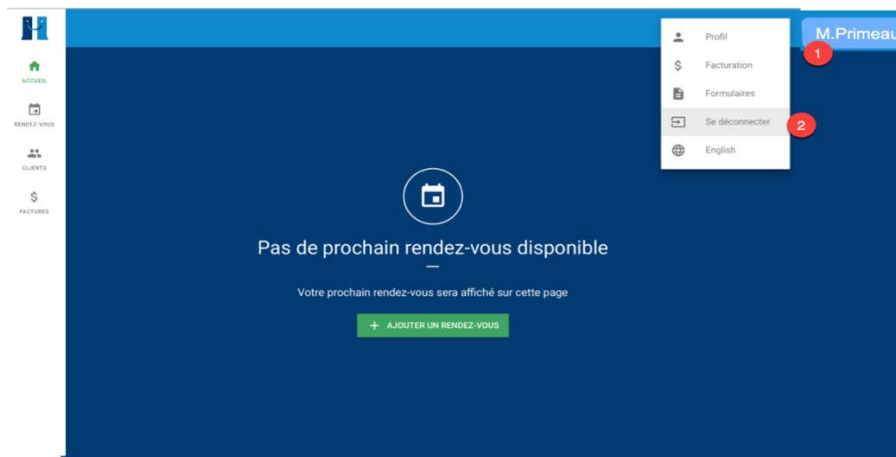
MAC: **Ctrl+cmd + F**  
 PC (Windows): **F11**

## 14. COMMENT DÉCONNECTER MA SÉANCE VIDÉO AFIN D'ÉVITER DE PERDRE INUTILEMENT DES MINUTES VIDÉO ?

METHODE 1 : À LA FIN DE VOTRE APPEL VIDÉO ASSUREZ-VOUS DE CLIQUER SUR LE TÉLÉPHONE ROUGE



METHODE 2 : À LA FIN DE VOTRE APPEL VIDÉO ASSUREZ-VOUS DE VOUS DÉCONNECTER DE L'APPLICATION

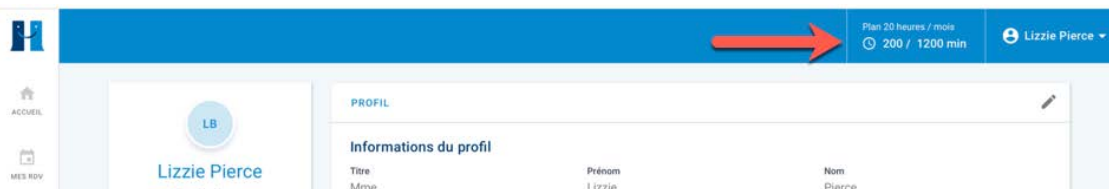


## 15. COMMENT FONCTIONNE LA CONSOMMATION DES MINUTES DE MON FORFAIT ?

**Réponse :** Les minutes du forfait sont calculées en fonction du nombre de minutes passées à l'utilisation du vidéo seulement. **ATTENTION**, il importe de mettre fin à la rencontre adéquatement afin de ne pas perdre inutilement des minutes vidéo (voir comment à la question 14)

## 16. COMMENT SAVOIR QUEL EST LE NOMBRE DE MINUTES DE VIDÉO CONFÉRENCE CONSOMMÉES DANS LE MOIS COURANT ?

**Réponse :** Pour suivre votre temps d'utilisation vidéo, voir le compteur dans le haut à droite de votre écran.



## 17. POURQUOI L'IMAGE VIDÉO N'EST PAS DE BONNE QUALITÉ ?

**Réponse :** Il y a plusieurs raisons pour expliquer que l'image ne soit pas de qualité HD, voici une liste des raisons les plus communes :

1. **Problème de système d'exploitation** (Windows XP SP3 et versions ultérieures Mac OS 10.9 et versions ultérieures sont requises).
2. Sur MAC il est possible que le **Navigateur Safari** ne soit pas optimal (contrairement à Safari sur IPAD), nous vous suggérons donc de procéder à l'installation de Google Chrome afin d'avoir un meilleur résultat <https://support.google.com/chrome/answer/95346?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=fr>.
3. **Vitesse de téléchargement** (celui de votre client ou le vôtre) un minimum de 5 mégabits/sec. pour la lecture en qualité HD. **Une connexion Wi-Fi puissante** est également nécessaire pour obtenir une image de qualité (voir votre avec votre fournisseur de services internet pour faire l'évaluation).
4. **Trop de mouvement à l'écran** (si vous bougez beaucoup devant votre écran, il est possible que votre image soit momentanément floue, mais cela devrait cesser lorsque vous êtes plus stable).

## 18. QUOI FAIRE LORSQUE JE REÇOIS LE MESSAGE DE NAVIGATEUR NON SUPPORTÉ ?

**Réponse :** Ce message survient surtout avec le Navigateur Safari. Il faut savoir que ce message s'affiche également si votre navigateur n'a pas été mis à jour. Si vous n'avez pas d'image, il est possible que votre ordinateur ne soit pas à jour. Pour une expérience optimale, installer Google Chrome <https://support.google.com/chrome/answer/95346?co=GENIE.Platform%3DDesktop&hl=fr>

## 19. Y-A-T-IL DES CHARGES SUPPLÉMENTAIRES DANS L'UTILISATION DE LA PLATEFORME ?

**Réponse :** Oui. Il est possible que vous ayez des charges supplémentaires dans les conditions suivantes :

1. **Utilisation du paiement Stripe** (comme tous services bancaires, des charges sont appliquées par transaction, voir les conditions de [Stripe](#)).
2. **Dépassement dans votre abonnement.** Si vous avez sélectionné un abonnement avec une durée limité de vidéo conférence (5 heures ou 20 heures) des frais additionnels la minute sont à prévoir. L'utilisation des minutes vidéo est calculée sur la base de 2 connexions et des minutes additionnelles s'ajoutent lorsqu'il y a plus de deux participants connectés au même rendez-vous. Par exemple, pour





un rendez-vous de 60 minutes, il vous faudrait prévoir 120 minutes additionnelles pour 4 participants connectés à ce même rendez-vous.

3. Des frais supplémentaires pourraient vous être facturés par votre fournisseur si votre consommation de données dépasse la capacité de transfert de données mensuelles comprises dans votre **forfait Internet et votre forfait mobile**. Il est important que vous vous familiarisiez avec l'allocation mensuelle de données comprises dans les forfaits Internet et mobile de votre fournisseur Internet auquel vous êtes abonné.

## 20. COMMENT CHANGER/ OU METTRE FIN A MON PLAN ?

**Réponse :** Simplement nous faire parvenir vos changements à l'adresse [admin@humcllic.ca](mailto:admin@humcllic.ca)

## 21. SI J'AI DES QUESTIONS SUR MA FACTURE QUI JOINDRE ?

**Réponse :** Nous faire faire la demande à l'adresse [admin@humcllic.ca](mailto:admin@humcllic.ca) et nous allons entrer en contact avec vous le plus rapidement possible

## 22. QUOI FAIRE LORSQUE J'ACTIVE MON COMPTE STRIPE ET QUE L'ON ME DEMANDE DE METTRE UNE ADRESSE DE SITE WEB?

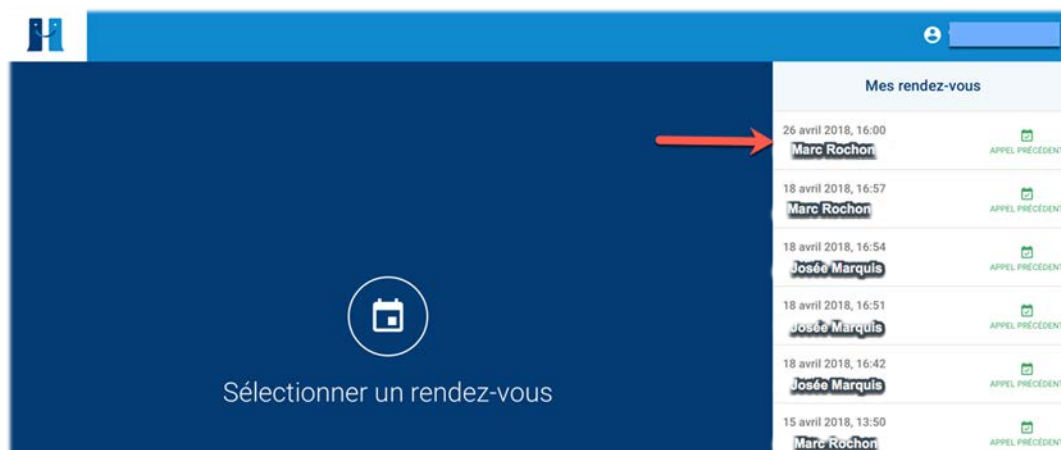
A screenshot of a form field with a light blue background. The text "Business website" is displayed above a white input box. Inside the input box, the URL "https://mycompany.com" is entered in a light grey font.

**Réponse :** Simplement mettre [www.humcllic.ca](http://www.humcllic.ca)

## Humcllic pour les clients

## 23. MON CLIENT AURA-T-IL À CRÉER UN COMPTE POUR ACCÉDER À LA CONSULTATION ?

**Réponse :** Oui, car pour préserver la confidentialité de ses informations, votre client aura à créer un compte avec un mot de passe pour lequel lui seul aura accès (aucuns frais d'activation ne seront exigés). Au moment de sa consultation, votre client devra joindre la plateforme en accédant à [Humcllic.ca](http://Humcllic.ca) et en cliquant sur le RDV.



## 24. MON CLIENT NE RECOIT PAS SA DEMANDE DE CRÉATION DE COMPTE, QUOI FAIRE ?

**Réponse :** Dans ce cas, il y a deux raisons possibles :

- 1) Le courriel est dans les courriels indésirables ou la corbeille.
- 2) Le courriel que vous a fourni n'est pas le bon (voir attentivement l'exactitude dans la rédaction du courriel). Si c'est le cas, resoumettre une demande avec le bon courriel.

## 25. QUI AIDERA MON CLIENT SI CELUI-ÇI N'A PAS LES COMPÉTENCES TECHNOLOGIQUES NÉCESSAIRES POUR UTILISER HUMCLIC.CA ?

**Réponse :** Bien que l'utilisation de la plateforme par les clients soit relativement simple, il importe de savoir que le service de support de Humclik.ca est surtout dédié aux professionnels, par conséquent nous ne pouvons garantir que nous aurons le temps de supporter l'ensemble de vos clients. Toutefois, nous vous suggérons de faire des tests avec des personnes proches de vous afin de comprendre les enjeux potentiels que pourraient connaître vos clients.