

## **1) Quel est le nom du réseau sans fil auquel je peux me connecter?**

Le réseau s'appelle « WiFi – Patients ».

## **2) Que dois-je faire pour me connecter à WiFi - Patients?**

Il vous faut un appareil WiFi. La plupart des portables, des téléphones intelligents et des tablettes possèdent cette capacité. La procédure de connexion est simple et elle est semblable à tout autre point d'accès WiFi. Il suffit de sélectionner WiFi – Patients de la liste des réseaux sans fil et de démarrer votre navigateur Internet. Votre navigateur sera dirigé vers la page de garde sur laquelle vous pouvez ensuite sélectionner la langue de votre choix (anglais/français) et lire les Conditions d'utilisation avant de vous connecter et de naviguer.

La méthode de connexion peut varier en fonction de l'appareil utilisé :

### **Appareil Android**

- Sélectionnez « Paramètres ».
- Sélectionnez « WiFi » ou « Sans fil et Réseau » ou « Commandes sans fil ».
- Sélectionnez le réseau WiFi – Patients et établissez la connexion.
- Sur votre appareil, démarrez le navigateur Internet. Vous serez redirigé vers la page de garde de WiFi – Patients.
- Sélectionnez la langue de votre choix et acceptez les Conditions d'utilisation.

### **iPhone/iPad**

- Sélectionnez « Paramètres ».
- Sélectionnez « WiFi » (Assurez-vous que WiFi est actif.)
- Sélectionnez le réseau WiFi – Patients et établissez la connexion.
- Sur votre appareil, démarrez le navigateur Internet. Vous serez redirigé vers la page de garde de WiFi – Patients.
- Sélectionnez la langue de votre choix et acceptez les Conditions d'utilisation.

### **Portable Windows**

- Assurez-vous que WiFi est actif.
- Cliquez sur l'icône « Centre réseau et partage ».
- Sélectionnez le réseau WiFi – Patients et établissez la connexion.
- Sur votre appareil, démarrez le navigateur Internet. Vous serez redirigé vers la page de garde de WiFi – Patients.
- Sélectionnez la langue de votre choix et acceptez les Conditions d'utilisation.

### **3) Je ne réussis pas à me connecter à WiFi – Patients. Que dois-je faire?**

Si vous éprouvez des problèmes de connexion, communiquez avec notre service de dépannage au 1-844-375-2345.

### **4) Lorsque je me connecte à WiFi – Patients, un écran de connexion me demande d’entrer un nom d’utilisateur et un mot de passe. Quels sont-ils?**

WiFi – Patients n’exige pas de nom d’utilisateur ni de mot de passe. Si vous voyez un écran de connexion ou si l’on vous demande d’entrer un nom d’utilisateur et un mot de passe, cela signifie que vous tentez de vous connecter à un autre réseau sans fil d’Horizon.

#### **Prochaines étapes**

- Déconnectez-vous du réseau auquel vous êtes connecté.
- Sur la liste des réseaux, trouvez « WiFi-Patients » et sélectionnez-le pour vous y connecter.
- Une fois connecté, démarrez votre navigateur, tapez n’importe quelle URL et suivez les étapes pour vous connecter à Internet.

### **5) Quels sont les établissements qui offrent l’accès à Internet sans fil**

L’accès sans fil pour les patients et leur famille (WiFi – Patients) est actuellement offert dans les établissements/hôpitaux suivants :

- Hôpital régional de Saint John – Saint John
- Hôpital St. Joseph – Saint John
- Hôpital régional Dr Everett Chalmers – Fredericton
- Centre de réadaptation Stan Cassidy (en cours)
- Hôpital du Haut de la Vallée – Waterville (en cours)
- L’Hôpital de Moncton – Moncton
- Hôpital régional de Miramichi – Miramichi
- Hôpital de Grand Manan – Grand Manan

Horizon envisage d’offrir ce service dans d’autres établissements et hôpitaux.

### **6) Est-il sécuritaire d’utiliser les appareils sans fil dans l’hôpital?**

Horizon se réserve le droit de restreindre l’utilisation des appareils sans fil à proximité des appareils médicaux sensibles. Certains appareils plus anciens dans l’hôpital sont très sensibles aux interférences électromagnétiques, et Horizon fera preuve de prudence lorsqu’il y a des risques potentiels pour la sécurité des patients.

En règle générale, il ne faut pas utiliser les appareils sans fil à moins de 1 mètre (3 pieds) de tout appareil sensible.

### **7) Quel genre de trafic Internet est bloqué sur le service WiFi?**

Horizon bloque le matériel réservé aux adultes et les sites Web malveillants qui pourraient endommager votre appareil ou dérober des renseignements personnels.

### **8) Quelle est la vitesse de votre WiFi?**

Actuellement, nous limitons la largeur de bande au téléchargement de 2 Mbit/s. C'est suffisant pour la navigation, le courriel et l'utilisation de médias sociaux comme Facebook et Twitter ainsi que pour la navigation sur les sites Web généraux.

Tous les patients de chaque établissement partagent une largeur de bande Internet déterminée, ce qui empêche Horizon de fournir des vitesses Internet que vous avez peut-être à la maison. Horizon se réserve le droit de modifier les vitesses Internet pour assurer l'accès équitable à tous les patients, aux familles et aux visiteurs.

### **9) Pendant combien de temps puis-je me connecter?**

Tous les patients doivent se soumettre au processus d'acceptation toutes les 24 heures. Le nombre de connexions est illimité.

### **10) Pourquoi la puissance de la connexion est-elle faible?**

Le service WiFi-Patients est accessible dans les endroits accueillant les patients. À certains endroits, des piliers de béton ou d'autres obstacles peuvent nuire à la connexion. Si le patient ne réussit pas à résoudre ce problème en tentant d'accéder au service ailleurs (p. ex., accès faible dans la chambre du patient), il doit signaler le problème au service de dépannage (1-844-375-2345). Nous étudierons la cause de la faiblesse du signal.

### **11) Je me suis connecté au réseau WiFi-Patients, mais je ne réussis pas à démarrer le navigateur. Je reçois un message m'indiquant la présence d'une erreur. Que dois-je faire?**

Pour corriger le problème, vous pouvez essayer une des trois méthodes suivantes :

- I. Fermez Windows et les onglets et redémarrez le navigateur. Si plusieurs onglets sont ouverts dans le cadre d'une séance du navigateur, la page de connexion sans fil peut avoir été chargée sur une page que vous ne voyez pas.
- II. Essayez un autre site Web que Google.com ou Google.ca, comme [www.cbc.ca](http://www.cbc.ca) or [www.cnn.com](http://www.cnn.com). Google change automatiquement l'URL dans les coulisses, et on a pu constater que cela empêchait le chargement de la page de connexion.
- III. Ignorez le réseau WiFi-Patients, redémarrez votre appareil et faites les étapes susmentionnées.

Si vous n'arrivez toujours pas à vous connecter, composez le 1-844-375-2345.