



Utrecht University

Centre de médecine vétérinaire de l'Université d'Utrecht  
Clinique Universitaire pour Animaux de Compagnie

# Manuel TelePet pour les propriétaires des animaux

## Soins intensifs

Madame, monsieur,

Votre animal de compagnie est hospitalisé au service des soins intensifs (SSI) de la clinique universitaire pour animaux de compagnie (Universiteitskliniek voor Gezelschapsdieren ou UKG). Nous comprenons les soucis que ceci peut vous causer, et nous ferons de notre mieux pour vous apporter aide et soutien. Le plus important est que le séjour de votre animal de compagnie soit le plus agréable possible pour lui. C'est pourquoi notre première priorité est toujours de soigner, de surveiller et de traiter nos patients. Pour cette raison, entre autres, vous ne pourrez peut-être pas toujours rendre visite à votre animal quand vous le voudriez. Pour vous permettre de conserver avec lui un contact intensif en permanent, nous avons installé le système TelePet.

TelePet vous transmet en direct l'image de votre animal durant son hospitalisation chez nous. Vous pouvez recevoir les images de la webcam non seulement chez vous, mais partout où vous avez accès à Internet, en vous connectant au site Web spécial avec vos identifiants personnels. N'importe quel ordinateur, tablette ou téléphone mobile avec un navigateur Web standard suffit. Le service TelePet est un complément au contact téléphonique quotidien et aux vraies visites. Grâce à TelePet, vous pouvez voir votre animal au moment qui vous convient.

Si vous le désirez, vos proches (familles, amis, connaissances) peuvent également prendre part à ces visites virtuelles. Il est bien entendu que c'est vous qui décidez avec qui vous partagez les identifiants de connexion nécessaires. Notre service ne communique ces données qu'à vous-même, et n'est pas responsable de l'usage que vous en faites.

Ce manuel vous explique comment fonctionne TelePet.

Bien cordialement,

Dr. Joris Robben  
Spécialiste en médecine d'urgence et soins intensifs  
Chef du service des soins intensifs

### RESPONSABILITÉS

Nous faisons tout notre possible pour garantir la sécurité du système Telepet et sa disponibilité pour l'utilisateur. Cependant, l'UKG décline toute responsabilité pour les dommages, quels qu'ils soient, résultat de l'utilisation ou de l'impossibilité d'utiliser le système TelePet. Par le fait d'utiliser le système, vous acceptez implicitement cette condition.

Le ou la propriétaire de l'animal a le droit de transmettre ses identifiants de connexion (nom d'utilisateur et mot de passe) à un ou plusieurs de ses proches. L'UKG considère que c'est le ou la propriétaire qui est responsable de protéger ses données privées sur ce point.

À ce sujet, nous vous rappelons l'une des dispositions du contrat de prise en charge (« Behandelovereenkomst ») que vous avez signé. L'article 7.8a de ce contrat stipule : « Pour protéger la sphère privé de nos collaborateurs et étudiants, si des personnes sont visibles sur l'image transmise par la webcam, il est interdit de la copier, de la stocker ou de publier, sous quelle forme et de quelle manière que ce soit, par un moyen électronique ou mécanique, par photocopie, enregistrement, ou autre, sans l'autorisation préalable et explicite du département « Geneeskunde van Gezelschapsdieren » (médecine des animaux de compagnie) et celle des personnes visibles sur ces images. »

### NOM D'UTILISATEUR ET MOT DE PASSE

Les logements des animaux au SSI sont équipés de webcams connectées à notre réseau informatique, et par là à l'application TelePet. Si vous avez accès à Internet, vous avez accès à cette application. Nous avons envoyé, à l'adresse que vous nous avez donnée, un courriel contenant vos identifiants de connexion:

- un nom d'utilisateur: c'est l'adresse e-mail que vous nous avez donnée; il est non sensible à la casse
- un mot de passe: il est, lui, sensible à la casse

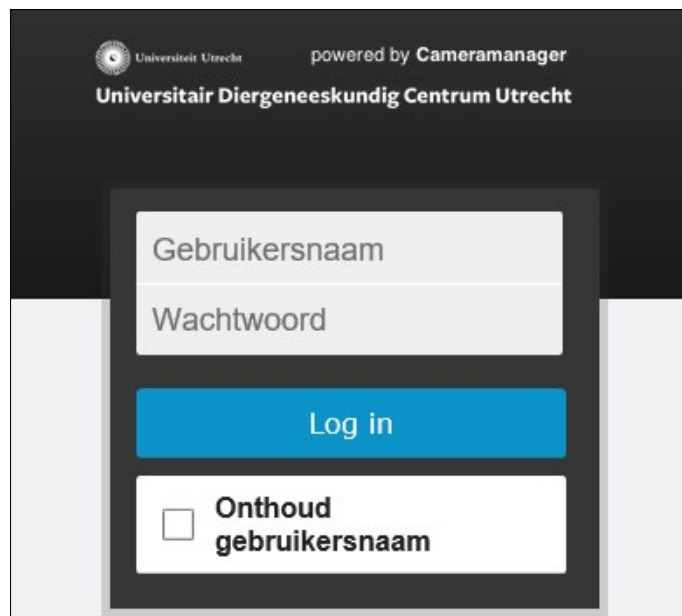
Le courriel contient également un lien vers notre page TelePet [www.diergeneeskunde.nl/telepet](http://www.diergeneeskunde.nl/telepet). Cette page donne les informations nécessaires sur le service TelePet. Vous y trouverez

entre autres ce manuel sous forme de fichier PDF à télécharger. Un lien sur cette page vous donnera accès à la page de connexion de l'application, où vous saisissez vos identifiants de connexion pour accéder à la webcam du logement de votre animal. Cette webcam vous transmettra 24 heures par jour, 7 jours par semaine, l'image de votre animal de compagnie.

## RÈGLEMENT D'UTILISATION

Veuillez lire ce qui suit pour bien comprendre ce que vous pouvez attendre du système, et ses limites.

- Nous nous efforçons de mettre à votre disposition 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 les images de votre animal hospitalisé. L'image de la caméra peut être non disponible pour différentes raisons indépendantes de notre volonté. Ceci est rare. Si vous ne recevez pas l'image, le personnel soignant pourra vérifier pour vous que le système fonctionne correctement à la clinique. Vous comprenez qu'ils ne peuvent pas résoudre les autres problèmes de connexion, par exemple au niveau de votre propre réseau, ordinateur, tablette ou téléphone mobile.
- En principe, la webcam est toujours activée. Cependant, nous éteignons parfois la webcam durant une intervention médicale, et dans ce cas, vous n'obtiendrez temporairement pas d'image.
- Il peut également arriver que votre animal soit absent de son logement pendant un certain temps, soit pour un examen dans un autre service, soit pour un traitement dans un autre endroit du SSI.
- Il y aura des moments où vous aurez l'impression qu'il ne se passe rien, que « nous ne faisons rien ». Nous espérons que vous ne vous y trompez pas! Hors de votre champ de vision, qui est limité au logement de votre animal, il se passe énormément de choses qui touchent directement son traitement. Le système TelePet est limité, il est là seulement pour que vous puissiez souvent jeter un coup d'œil sur votre animal durant son hospitalisation.
- Le soir et la nuit, nous éteignons normalement la lumière pour permettre aux patients du SSI de dormir. L'image sera alors moins bonne et peut-être que vous ne verrez pas très bien votre animal, mais nous espérons que vous comprendrez qu'un bon sommeil du patient est plus important que la qualité de l'image TelePet.
- Si, pour quelle raison que ce soit, vous avez des inquiétudes au sujet de votre animal, nous vous prions de nous le faire savoir clairement, soit au téléphone, soit lors de votre visite. Nous nous efforcerons alors de résoudre le problème ou de vous donner l'explication nécessaire. Si votre inquiétude est si grave que vous devez nous contacter d'urgence, le numéro est le suivant: (+31) (0)30 – 253 9411. Cependant, nous vous prions instamment de ne l'utiliser que dans les cas vraiment graves et urgents. Si vous n'obtenez pas d'image, ne paniquez pas et attendez un quart d'heure avant d'appeler, car le plus probable est que nous avons désactivé la webcam pendant que nous nous occupons de votre animal (voir aussi, plus bas, sous



'Pas d'image, écran noir').

- Les collaborateurs du SSI se réservent le droit de désactiver la webcam pour aussi longtemps qu'ils le jugent nécessaire, quelle que soit la raison.

## VOUS CONNECTER À LA WEBCAMÉRA

### Établir première connexion, avec l'ordinateur

1. Pour réaliser la connexion pour la première fois, veuillez cliquer le lien inclus dans le courriel que nous vous avons envoyé, et qui contient également vos identifiants de connexion.
2. Ce lien, [www.diergeneeskunde.nl/telepet](http://www.diergeneeskunde.nl/telepet), ouvre la page TelePet dans votre navigateur, par exemple Google Chrome ou Mozilla Firefox, sur votre ordinateur. Attention: l'application a été testée avec Windows 2000, Windows XP, Windows Vista, Windows 7, 8 et 10, et tous les navigateurs d'usage courant. Sous Internet Explorer (IE), il se peut qu'en mode « affichage tablette » vous n'obteniez pas d'image, et pour cette raison parmi d'autres, nous déconseillons d'utiliser IE.
3. Vous trouverez sur [www.diergeneeskunde.nl/telepet](http://www.diergeneeskunde.nl/telepet) des informations sur le service TelePet, ainsi que le fichier PDF à télécharger de ce manuel. Merci de prendre le temps de bien le lire.
4. Sur la même page, vous trouverez un lien pour accéder à la page de connexion de l'application. Cette connexion nécessite un plug-in. Ensuite, saisissez votre nom d'utilisateur («gebruikersnaam» dans la version néerlandaise de la page) et votre mot de passe («wachtwoord»). Lorsque vous saisissez votre mot de passe, vous ne verrez dans le champ de saisie des points noirs au lieu des caractères; ceci est une mesure de sécurité, pour que personne ne puisse lire votre mot de passe par-dessus votre épaule. Attention aux majuscules : le nom d'utilisateur n'est pas sensible à la casse, mais le mot de passe l'est.
5. Une fois que vous avez bien saisi nom d'utilisateur et mot de passe, vous cliquez sur le bouton «login» pour établir la connexion.
6. L'application s'affichera l'image transmise par la webcam du logement de votre animal.

### Rétablir les connexions suivantes, avec l'ordinateur

1. Vous pouvez accéder directement à la page de connexion, soit en sauvant son adresse (URL) dans vos favoris, soit en la saisissant dans la barre d'adresse de votre navigateur: [www.uu.nl/telepet](http://www.uu.nl/telepet).
2. Saisissez de nouveau votre nom d'utilisateur («gebruikersnaam»



dans la version néerlandaise de la page) et votre mot de passe («wachtwoord»), puis cliquez sur le bouton de connexion («login») pour établir la connexion.

3. La nouvelle fenêtre s'ouvre et le téléchargement de l'image commence.

#### **Pas d'image, écran noir**

1. Il peut arriver que la connexion échoue: votre ordinateur ne charge pas l'image de la webcam. Dans ce cas, vérifiez bien vos identifiants et ressayer. Si vous n'obtenez pas la connexion, cliquez sur «Trouble logging in?» («Problemen met inloggen?» dans la version néerlandaise de la page) pour demander un nouveau mot de passe au système, et ressayer avec celui-là.
2. Si la connexion est établie, mais que vous n'obtenez pas d'image, attendez 15 – 30 minutes et ressayer; peut-être que nous n'avons pas encore branché la webcam, ou que nous l'avons désactivée pendant que nous nous occupons de votre animal.
3. Si vous n'avez encore jamais obtenu de connexion et que la fenêtre de la webcam reste noire, il se peut que le 'plug-in' nécessaire ne soit pas encore installé sur votre ordinateur, ou pas encore activé: Java, de la firme Oracle. Vous le trouvez sur la page de téléchargement <https://www.java.com/fr/download/> et suivez les instructions qu'elle donnera. Si Java est installé et activé sur votre ordinateur, l'image de la webcam peut être noire parce que celle-ci est hors ligne pour le moment. Si ceci dure plus d'un quart d'heure, veuillez nous avvertir.
4. Il est possible que soit le fournisseur du système, soit le réseau de la clinique soit temporairement coupé de l'Internet. Le personnel soignant peut alors vérifier si c'est la webcam qui temporairement coupée, ou s'il y a un problème au niveau du réseau de la clinique. Vous comprenez qu'ils ne peuvent pas résoudre les autres problèmes de connexion, par exemple au niveau de votre propre réseau.

5. Si aucune de ces solutions ne fonctionne, il est probablement impossible de résoudre ce problème de connexion immédiatement. Comme notre première priorité est toujours de soigner nos patients, nous demandons votre compréhension pour les limites du système TelePet.

#### **Établir la connexion sur un téléphone portable**

1. Si votre smartphone suffisamment avancé, vous pourrez également voir l'image de votre animal sur votre téléphone, avec les mêmes identifiants de connexion que pour l'ordinateur.
2. Vous commencez par ouvrir le navigateur Web de votre téléphone portable, et par accéder à [www.uu.nl/telepet/m](http://www.uu.nl/telepet/m).
3. Vous saisissez votre nom d'utilisateur («gebruikersnaam» dans la version néerlandaise de la page) et votre mot de passe («wachtwoord»).
4. Vous accédez ainsi aux images de la webcam du logement de votre animal.