

Note de service

- Destinataires :** Tous les employés visés par la phase 1 du projet SIL-P
- Expéditeurs :** **François Morel**, directeur adjoint des ressources technologiques, systèmes d'information et génie biomédical
Chloé Hébert-Ladouceur, adjointe à la directrice médicale et des services professionnels (*intérim*)
- Date :** 20 mai 2025
- Objet :** SoftWebPlus : ressources de soutien pour les utilisateurs disponibles à partir du 20 mai 2025

Système d'information de laboratoire provincial SIL-P



Bonjour,

À la suite du déploiement du système d'information de laboratoire provincial (SIL-P) le 13 mai 2025, nous souhaitons vous rappeler les ressources de soutien qui demeurent disponibles pour vous accompagner dans l'utilisation de SoftWebPlus.

Changements importants à partir du 20 mai 2025 :

- Nouvel horaire pour la ligne de soutien (poste 7797) : 8 h à 16 h
- Pour des problèmes techniques : vous pouvez composer le 5656 entre 7 h et 17 h ou soumettre une requête [Octopus](#), tuile informatique. N'oubliez pas d'inscrire SIL-P dans l'objet de votre demande.

Ressources qui demeurent à votre disposition :

- **Super-utilisateurs (SU)** : dans chaque secteur, des collègues formés demeurent disponibles pour vous accompagner.
 - Ils peuvent vous aider pour la réinitialisation des mots de passe, les problèmes de connexion et l'utilisation quotidienne de SoftWebPlus;
 - Vos gestionnaires peuvent vous indiquer comment identifier vos SU.
- **Guide des ressources de soutien** : vous pouvez consulter le [guide des ressources](#) disponibles à partir du 20 mai 2025. Vous le trouverez aussi sur [l'intranet](#).

Pour toute question concernant le projet SIL-P, vous pouvez continuer à écrire à information.sil-p.cemtl@ssss.gouv.qc.ca





Un problème avec SoftWebPlus? La solution est ici!

Guide des ressources pour les utilisateurs à compter du 20 mai

Type de problème	Exemples	Étape 1	Étape 2 (si nécessaire)
Problèmes de connexion	<ul style="list-style-type: none"> Nom d'utilisateur oublié Réinitialisation de mot de passe 	<ul style="list-style-type: none"> Contactez le super-utilisateur de votre service. 	<ul style="list-style-type: none"> Composez le 7797 entre 8 h et 16 h OU soumettez une requête Octopus,* tuile Informatisation du dossier de l'utilisateur
Utilisation de SoftWebPlus	<ul style="list-style-type: none"> Difficulté avec la saisie de requête Problèmes d'enregistrement Questions sur les fonctionnalités 	<ul style="list-style-type: none"> Contactez le super-utilisateur de votre service. 	<ul style="list-style-type: none"> Composez le 7797 entre 8 h et 16 h OU soumettez une requête Octopus,* tuile Informatisation du dossier de l'utilisateur
Problèmes techniques	<ul style="list-style-type: none"> Application ne fonctionnant plus Ordinateur ne répondant plus Problèmes de matériel Icône SWP absent 	<ul style="list-style-type: none"> Composez le 5656 entre 7 h et 17 h OU soumettez une requête Octopus,* tuile Informatique 	<p>En dehors des heures de bureau:</p> <ul style="list-style-type: none"> Appelez la garde applicative via le centre d'appels d'urgence (CDA : poste 3050). <p>Note: Utilisez les requêtes papier en attendant.</p>
Problèmes d'interfaces et systèmes receveurs	<ul style="list-style-type: none"> Incidents – surveillance Engin d'interface Diagnostic Résultats ne transférant pas dans IRIS, MedUrge, Renal-Insight, OACIS, HLS, GesPharX, Etc. 	<ul style="list-style-type: none"> Composez le 7797 entre 8 h et 16 h OU soumettez une requête Octopus,* tuile Informatisation du dossier de l'utilisateur 	<p>En dehors des heures de bureau:</p> <ul style="list-style-type: none"> Appelez la garde applicative via le centre d'appels d'urgence (CDA : poste 3050).
Analyses et résultats de laboratoire	<ul style="list-style-type: none"> Recherche de codes d'analyse Traçabilité des spécimens 	<ul style="list-style-type: none"> Consultez le Guide de prélèvement dans la boîte à outils des utilisateurs sur Intranet. 	<p>Pour tout problème urgent: Contactez le laboratoire regroupé, 24h/24h: HMR: 514 252-3400 (4300) HSCO:514 252-6000 (7230)</p>
Recherche d'un résultat	<ul style="list-style-type: none"> Besoin d'accéder à un résultat d'analyse 	SOLUTION UNIQUE: Consultez Oacis ou SoftwebPlus.	
Panne SoftWebPlus	<ul style="list-style-type: none"> Le système est inaccessible 	<ul style="list-style-type: none"> Avisez le 7797 entre 8 h et 16 h OU la garde applicative via le centre d'appels d'urgence (CDA : poste 3050). 	<ul style="list-style-type: none"> Suivez le plan de contingence.



*Inscrire SIL-P dans le titre de vos requêtes Octopus

Rendez-vous sur l'intranet pour plus d'informations et d'outils.