

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 :** 29 avril 2025
- Objet :** Ressources de soutien pour les utilisateurs de SoftWebPlus —
22 avril au 20 mai 2025



Bonjour,

À l'approche du déploiement du système d'information de laboratoire provincial (SIL-P) prévu le 13 mai 2025, nous souhaitons vous informer des ressources de soutien qui seront disponibles avant, pendant et après cette transition.

Ressources à votre disposition :

- **Super-utilisateurs (SU) :** dans chaque secteur, des collègues ont été formés spécifiquement 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 vous communiqueront comment repérer vos SU.
- **Guide des ressources de soutien :** un guide détaillant toutes les ressources disponibles est joint à cette note de service. Ce document présente la marche à suivre selon le type de problème rencontré. Nous vous recommandons de le conserver pour référence. Il sera également disponible sur [l'Intranet](#).

Pour toute question concernant le projet SIL-P en général, vous pouvez écrire à information.sil-p.cemtl@ssss.gouv.qc.ca. Nous vous remercions de votre collaboration durant cette période de transition vers le nouveau système SIL-P.





Guide des ressources de soutien pour les utilisateurs de SoftWebPlus

Du 22 avril au 20 mai 2025

1. Comment résoudre vos problèmes avec SoftWebPlus?

Ce guide vous aide à identifier rapidement les ressources disponibles selon la nature de votre problème. Pour une résolution efficace :

- Identifiez d'abord la catégorie de votre problème dans les sections ci-dessous ;
- Commencez toujours par contacter la ressource de NIVEAU 1 ;
- Si le problème n'est pas résolu, passez à la ressource de NIVEAU 2.

2. Problèmes de connexion

Exemples : nom d'utilisateur oublié, réinitialisation des mots de passe

NIVEAU 1 : Communiquez avec le super-utilisateur dans votre service :

- Les super-utilisateurs peuvent réinitialiser votre mot de passe.

NIVEAU 2 : Si non résolu

- Composez le 7797 (Informatisation clinique) entre 8 h et 16 h ;
- OU soumettez une requête Octopus SILP (tuile informatisation clinique) : <https://cemtl.octopus-itsm.com/>

3. Utilisation de SoftWebPlus

Exemples : difficulté avec les étapes d'utilisation (saisie de requête, enregistrement, etc.)

NIVEAU 1 : Communiquez avec le super-utilisateur de votre service.

NIVEAU 2 : Si non résolu :

- Composez le 7797 (Informatisation clinique) entre 8 h et 16 h ;
- OU soumettez une requête Octopus SILP (tuile informatisation clinique)

4. Autres problèmes techniques

Exemples : application ne fonctionnant plus, ordinateur ne répondant plus, problèmes de matériel, etc.

NIVEAU 1 : Composez le 7797 (Informatisation clinique) entre 8 h et 16 h ;

- OU soumettez une requête Octopus SILP (tuile informatisation clinique).



NIVEAU 2 : En dehors des heures de bureau

- Priorisez la contribution des super-utilisateurs ;
- OU joignez la garde applicative via le CDA.

Note : En attendant le traitement de votre demande, veuillez utiliser les requêtes papier.

5. Problèmes avec les interfaces et systèmes receveurs

Exemples : incidents de surveillance, problèmes avec IRIS, MedUrge, Renal-Insight, OACIS, HLS, GesPharX ou toute autre interface au/du SIL-P.

NIVEAU 1 : Composez le 7797 (Informatisation clinique) entre 8 h et 16 h ;

- OU soumettez une requête Octopus SILP.

NIVEAU 2 : En dehors des heures de bureau

- Joignez la garde applicative via le centre d'appels d'urgence (CDA : poste 3050).

6. Analyses et résultats de laboratoire

Exemples : recherche de codes d'analyse, traçabilité des spécimens.

NIVEAU 1 : Consultez le Guide de prélèvement sur Intranet :

- HSCO : chum.omni-assistant.net/labo/MasterSearch.aspx
- HMR : chum.omni-assistant.net/labo/MasterSearch.aspx

NIVEAU 2 : Pour tout problème urgent

- Contactez le laboratoire regroupé, 24 h/24 h :
 - HMR : 514 252-3400 (4300)
 - HSCO : 514 252-6616 (7230)

Recherche d'un résultat

SOLUTION UNIQUE : Consultez Oacis ou SoftwebPlus.

7. Panne SoftWebPlus

NIVEAU 1 : Avez le 7797 (Informatisation clinique) entre 7 h 30 et 16 h 30 ;

-  OU la garde applicative en dehors de ces heures via le CDA : poste 3050

NIVEAU 2 : Suivez le plan de contingence.