

Une fois connecté au portail Web, il est possible de visualiser la liste de vos requêtes récentes, de consulter le détail de vos requêtes, l'historique ou de créer une nouvelle requête.

1. Liste des requêtes récentes

La liste des requêtes récentes présente toutes les requêtes actives, résolues ou fermées depuis moins de 30 jours. Il est possible de voir d'un seul coup d'œil, le numéro, l'état, la description et les dates d'ouvertures et d'échéance. Pour changer l'ordre d'affichage, simplement cliquer sur l'entête d'une colonne pour trier en ordre croissant ou décroissant.



2. Recherche

La recherche permet de trouver une requête à partir de son numéro ou d'un ou plusieurs mots du sujet ou de la description. Dans le champ **Rechercher**, entrer le numéro exact de la requête ou un mot (ou plusieurs) contenu dans le champ sujet ou dans la description et cliquer sur le bouton **Rechercher**.

3. Historique des requêtes

L'historique des requêtes affiche l'ensemble de vos requêtes, peu importe l'état. Par défaut, les requêtes fermées seront affichées dans la liste **Récentes** pour une durée de 30 jours après la date de fermeture.

4. Consulter la requête (Voir la capture d'écran à la page suivante)

Pour consulter le détail d'une requête, ajouter un commentaire ou une pièce jointe ou la copier, cliquer sur le lien numéro de celle-ci pour l'ouvrir.

A. La section **Description** affiche le contenu du formulaire préalablement complété.

B. La section **Avancement** affiche la progression du processus :

- Un crochet vert indique que la tâche est complétée
- Une flèche bleue indique que la tâche est en traitement
- Une flèche grise indique que la tâche n'est pas commencée
- Un bouton rouge indique un refus dans une tâche d'approbation

- C. La section **Message** permet d'ajouter un message à la requête. Il est aussi possible d'ajouter un fichier joint.
 - Entrer votre message dans le champ prévu à cet effet
 - Au besoin, ajouter une pièce jointe dans le champ **Fichier joint**
 - Cliquer sur le bouton Envoyer.

- D. Le bouton **Copier cette requête** permet de copier le contenu des champs du formulaire ayant déjà été complété lors de la création de la première requête. Cette option peut être utile lorsque vous avez plusieurs requêtes similaires à soumettre. Le bouton **Annuler**, quant à lui, annule l'action en cours et non pas la requête.

Requête 314511

État	Suspendu : approbation en cours
Demandeur	Dion, Céline
Utilisateur	Dion, Céline
Date d'ouverture	2021-03-28 09:55
Date d'échéance	2021-04-06 07:00
Date de résolution	
Service	Technologies de l'information
Site	Châteauguay, Hôpital Anna-Laberge - 200 boul. Brisebois, Châteauguay, J6K 4W8
Description	<p>Accès à Z:\Dossier\Sous-Dossier - Modification (lecture, écriture, suppression des documents)</p> <p>- Nom de l'utilisateur : Dion, Céline</p> <p>- Contact : Demandeur</p> <p>INFORMATIONS GÉNÉRALES DU DEMANDEUR</p> <p>- Coordonnées téléphoniques : (450) 555-6666 p2222</p> <p>DOSSIER WINDOWS</p> <p>- CISSS d'appartenance : Montérégie-Ouest</p> <p>- Domaine CISSSMO : Jardins-Roussillon</p> <p>- Compte Windows : DICE0599</p> <p>- Chemin d'accès au dossier : Z:\Dossier\Sous-Dossier</p> <p>- Droit d'accès : Modification (lecture, écriture, suppression des documents)</p>
Avancement	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px;"> <p>➔ Approbation - Accès à un dossier</p> <p>➔ Accès dossier</p> </div>
Message*	<p>Votre message sera transmis à l'intervenant assigné à la requête et sera conservé dans le journal.</p> <div style="border: 1px solid #ccc; height: 150px; width: 100%;"></div>
Fichier joint	<div style="border: 1px solid #ccc; padding: 5px; display: flex; align-items: center;"> <input type="text" value="Sélectionner..."/> </div> <div style="text-align: right; margin-top: 5px;"> <input type="button" value="ENVOYER"/> </div>
Journal	<div style="display: flex; justify-content: space-between; margin-top: 10px;"> <input type="button" value="COPIER CETTE REQUÊTE"/> <input type="button" value="ANNULER"/> </div>

5. **Nouvelle requête**

Pour créer une nouvelle requête, cliquer sur le bouton orange **Nouvelle requête** dans le coin supérieur droit.



6. Cliquer sur la tuile **Technologies de l'information** (selon votre CISSS d'appartenance, il pourrait y avoir plus d'un service disponible).



7. La page suivante vous invite à confirmer le site où le service doit être rendu. Lorsque l'information est présente dans votre fiche utilisateur dans Octopus, elle est automatiquement sélectionnée dans le champ. Assurez-vous de valider l'information avant de cliquer sur le bouton **Continuer**.



8. Par la suite, 2 options se présentent à vous :

- J'ai besoin de... *Pour tout nouveau besoin*
- J'ai un problème avec... *Ça fonctionnait, ça ne fonctionne plus, service interrompu*
- Foire aux questions



Pour la liste des requêtes disponibles, référez-vous au document [Structure des requêtes](#).

Sections d'un formulaire

9. Section Approbation

Lorsqu'un formulaire requiert une approbation par un gestionnaire, la section **Approbation requise** vous invite à sélectionner votre gestionnaire dans la liste prévue à cet effet. Si le demandeur est un gestionnaire approbateur, la section n'apparaîtra pas et l'approbation sera traitée automatiquement.

10. Section commune

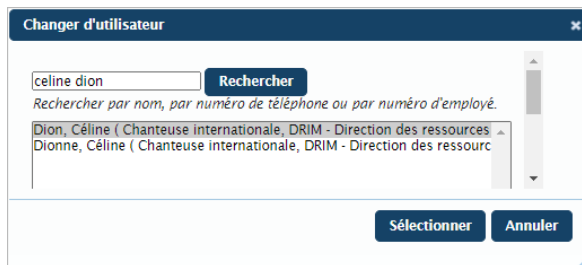
Par la suite, une section standard a été mise en place pour la majorité des formulaires du portail Web.

A. Demandeur et utilisateur

- **Demandeur** : Utilisateur qui initie une demande en son nom ou au nom d'un autre utilisateur.
- **Utilisateur** : C'est la personne principalement affectée par l'incident ou directement concerné par la demande. Le demandeur et l'utilisateur peuvent être la même personne.

B. Changer l'utilisateur

Pour créer une requête pour un autre utilisateur, cliquer sur le bouton **Changer**, entrer le nom de la personne et cliquer sur **Rechercher**. Sélectionner la personne désirée et cliquer sur le bouton **Sélectionner**.

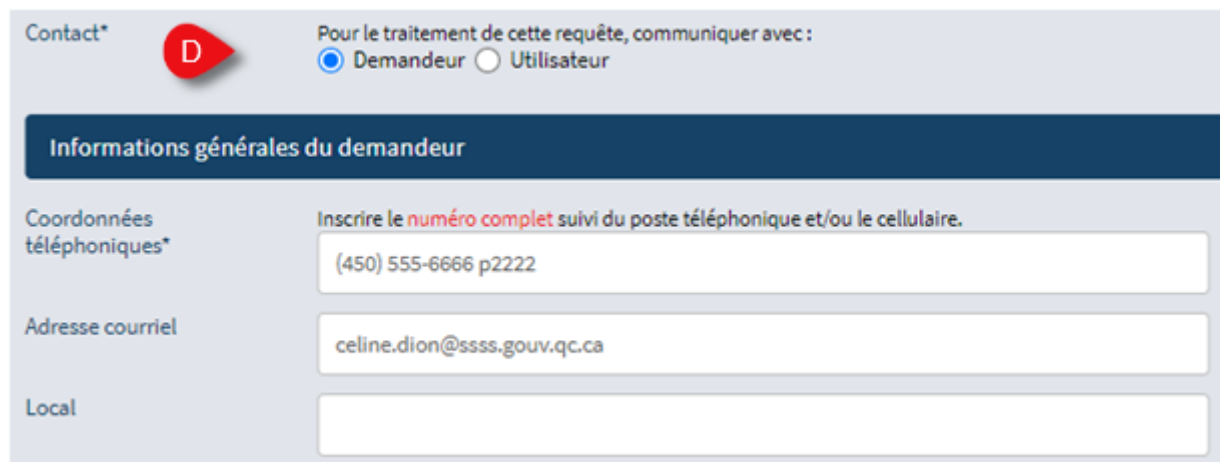


C. Nom de l'utilisateur

Par défaut, ce champ contient déjà le nom et le prénom de l'utilisateur. Si, à partir de l'étape précédente vous ne parvenez pas à trouver l'utilisateur dans la recherche, vous pouvez modifier manuellement l'information de ce champ.

D. Contact

Le bouton radio **Contact** (*Demandeur* ou *Utilisateur*) est obligatoire et permet d'identifier avec qui communiquer pour le traitement de cette requête. À la sélection de l'un ou de l'autre, les champs *Coordonnées téléphoniques*, *Adresse courriel* et *Local* sont affichés et contiennent l'information en provenance de la fiche du demandeur ou de l'utilisateur (lorsque l'information est présente). Dans tous les cas, il est possible de modifier cette information pour assurer une bonne communication en lien avec la requête en cours.



Cycle de vie d'une requête

Voici les différents états possibles lors du traitement d'une requête.

État	Description
Nouveau	Lorsqu'une requête vient d'être soumise, elle entre au centre d'assistance à l'état <i>Nouveau</i> .
Assigné	Dès que la requête est assignée à un groupe ou à un intervenant, elle passe à l'état <i>Assigné</i> .
En traitement	Lorsqu'un intervenant travaille sur la demande, elle passe à l'état <i>En traitement</i> .
En attente / Suspendu	Les états <i>En attente</i> ou <i>Suspendu</i> sont toujours accompagnés d'une raison de mise en attente ou de suspension. L'explication de ce changement d'état est alors visible sur le portail Web. Par exemple, si la demande requiert une approbation, la requête sera suspendue avec la raison « <i>approbation en cours</i> ».
Résolu	Une fois la requête complétée, elle passera à l'état <i>Résolu</i> . Un courriel de résolution sera envoyé au demandeur et à l'utilisateur et il sera possible, à partir du courriel (ou du portail Web), de la fermer ou de la rouvrir au besoin.
Fermé	Lorsque la résolution est confirmée par l'utilisateur elle passe à l'état <i>Fermé</i> . Dans le cas où aucune action n'est effectuée après la résolution, la requête passera automatiquement à l'état <i>Fermé</i> après 5 jours ouvrables.
Annulé	L'état <i>Annulé</i> est toujours accompagné d'une raison d'annulation. Cet état peut être appliqué lors d'un refus d'approbation ou lorsqu'une requête a été créée par erreur.