

# Centre de services (à la clientèle réseau et MSSS)

## Soutien des jetons de téléaccès

### Description du service

Offert à l'ensemble du personnel du réseau et ministériel, le service de soutien de jetons de téléaccès est là pour répondre à vos questions ainsi que vous aider. Qu'il s'agisse de difficultés d'accès à votre compte, d'une perte de mot de passe ou encore de l'aide pour la configuration de votre jeton de téléaccès, sachez que vous pouvez compter sur le soutien immédiat et la courtoisie du personnel du Centre de services répondre à votre demande. Le ministère de la Santé et des Services sociaux dispose d'un Centre de services afin d'offrir le soutien nécessaire aux utilisateurs de la solution de téléaccès pour la réalisation de leurs activités courantes.

Le Centre de services est disponible pour la prise en charge des appels téléphoniques et incidents liés au service de téléaccès de la DGTI-MSSS ainsi que pour répondre aux questions afférentes à ce service.

### Ce que le service comprend

- Assistance aux utilisateurs par téléphone;
- Soutien de premier niveau;
- Acheminement au deuxième ou troisième niveau pour les billets nécessitant davantage d'expertise;
- Redirection des utilisateurs vers d'autres prestataires de services le cas échéant;

### Niveaux de service

Catégorie	Description	Niveau de service cible
Délai	Répondre aux appels des utilisateurs	180 secondes et moins dans 80 % des cas <sup>a,b</sup>
Performance	Répondre aux questions ou porter assistance au bon fonctionnement du jeton de téléaccès au premier contact	70 % des incidents résolus <sup>a,b</sup>

#### Conditions d'atteinte des niveaux de service cibles

a. Traiter de 7 h 30 à 20 h du lundi au vendredi, les jours ouvrables ainsi que le samedi, dimanche et jours fériés de 8 h à 16 h. Merci de noter qu'en dehors des heures d'ouverture, des ressources sont disponibles pour répondre aux urgences.

b. Les niveaux de service sont définis comme cibles, car ils font régulièrement l'objet d'ajustements.

## **Modalités de partenariat**

## **Rôles et responsabilités**

### **Le Centre de services de la DGTI MSSS s'assure de :**

- Prendre en charge, par l'entremise de son service d'assistance de premier niveau, toute demande téléphonique suivant sa réception.
- Fournir un numéro de confirmation de la prise en charge du problème.

### **De son côté, le client doit :**

- Fournir l'information requise pour identifier l'utilisateur.
- Collaborer avec le personnel de l'assistance dans la démarche de résolution de problème.

## **Soutien à l'utilisation**

Les coordonnées sont :

### **Ligne spécifique pour le soutien des jetons de téléaccès:**

Région de Québec : 418 872-6959

**Numéro sans-frais : 1 833 534-0158**

Demandes de renseignements : [00\\_centre\\_de\\_services\\_msss@ssss.gouv.qc.ca](mailto:00_centre_de_services_msss@ssss.gouv.qc.ca)

**Portail espace client :** [Espace client - Centre de services MSSS \(rtss.qc.ca\)](http://Espace_client_-_Centre_de_services_MSSS_(rtss.qc.ca))

Renseignements supplémentaires : site [TI MSSS](#)

Heures d'ouverture :

- Du lundi au vendredi de 7 h 30 à 20 h
- Samedi et dimanche ainsi que les jours fériés de 8 h à 16 h