

# Soutien – Demande de soutien du bureau des services

---

## Demande de soutien

Les utilisateurs finaux (c'est-à-dire les ressources de première ligne qui utilisent un formulaire en ligne) doivent d'abord consulter leurs ressources d'assistance locales (par exemple, les administrateurs du site d'automatisation des tests pour la COVID-19, les champions/formateurs, l'ALE, l'assistance informatique interne/le bureau des services). Si les problèmes ne peuvent être résolus par l'assistance locale, les utilisateurs doivent faire appel à une assistance secondaire par les moyens décrits ci-dessous. **Si votre problème entraîne une perturbation immédiate d'un processus de test, veuillez signaler votre incident par téléphone (n'envoyez pas de courriel) et expliquez en détail l'impact à l'agent du bureau des services, qui classera votre billet par ordre de priorité en conséquence.**

**REMARQUE :** dans les 48 heures suivant la mise en service, les sites sont encouragés à demander une assistance pour les questions et les problèmes de déploiement en s'adressant à leur responsable du déploiement de Santé Ontario, afin d'enquêter et de trouver une solution.

### Contactez le bureau des services de Santé Ontario

Lorsque vous contactez le bureau des services de Santé Ontario, soyez prêt à fournir, au minimum, les informations générales et spécifiques suivantes, en plus d'une description claire de votre problème ou de votre demande.

#### Informations générales :

- Nom de l'utilisateur final
- Numéro de téléphone/téléphone cellulaire et adresse
- Adresse électronique
- Nom et adresse du site de prélèvement des tests

#### Identifier le problème :

- ONE ID
- SILO-DTCSR : Formulaire Web
- Commande électronique du laboratoire
- Accès

- Message d'erreur

**Ne communiquez pas de renseignements personnels/reenseignements personnels sur votre santé lorsque vous décrivez votre problème à l'agent du bureau des services.**

#### **PROBLÈME : SILO : DEMANDE DE COMMANDE, RÉSULTATS, COMMANDES ÉLECTRONIQUES**

- Contactez votre service d'assistance informatique ou votre responsable de laboratoire
- Bureau des services de Santé Ontario : 1 866 250-1554 ou à l'adresse [OH-DS\\_servicedesk@ontariohealth.ca](mailto:OH-DS_servicedesk@ontariohealth.ca)

#### **PROBLÈME : PROBLÈMES DE WI-FI OU DE CONNECTIVITÉ (COUPLAGE DE VOTRE APPAREIL MOBILE, IMPRIMANTE)**

- Assistance informatique : assurez-vous que les appareils se connectent au réseau Wi-Fi local
- Bureau des services de Santé Ontario : 1 866 250-1554 ou à l'adresse [OH-DS\\_servicedesk@ontariohealth.ca](mailto:OH-DS_servicedesk@ontariohealth.ca)

#### **PROBLÈME : INSCRIPTION À ONE ID ET ADHÉSION AUX SERVICES**

- Contactez votre ALE locale
- Bureau des affaires de Santé Ontario : [ONEIDRegistrationAgents@ontariohealth.ca](mailto:ONEIDRegistrationAgents@ontariohealth.ca)

#### **PROBLÈME : RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE ONE ID**

- Libre-service ONE ID : <https://oneid.ehealthontario.ca/login>
- Bureau des services de Santé Ontario : 1 866 250-1554 ou à l'adresse [OH-DS\\_servicedesk@ontariohealth.ca](mailto:OH-DS_servicedesk@ontariohealth.ca)

#### **PROBLÈME : IDENTIFIANTS DE CONNEXION À ONE ID OUBLIÉS / IMPOSSIBLE DE SE CONNECTER À ONE ID**

- Libre-service ONE ID : <https://oneid.ehealthontario.ca/login>
- Bureau des services de Santé Ontario : 1 866 250-1554 ou à l'adresse [OH-DS\\_servicedesk@ontariohealth.ca](mailto:OH-DS_servicedesk@ontariohealth.ca)

#### **QUESTIONS PRATIQUES**

- Formateur/champion du site
- Outils de travail : <https://www.ontariohealth.ca/fr/prodiguer-des-soins-de-sante/ressources-cliniques/ressources-covid-19/saisie-mobile-demandes-et-resultats>
- Bureau des services de Santé Ontario : 1 866 250-1554 ou à l'adresse [OH-DS\\_servicedesk@ontariohealth.ca](mailto:OH-DS_servicedesk@ontariohealth.ca)

#### **FOURNITURES ET TROUSSES DE TEST**

- Pour commander de l'équipement de protection individuelle, des tests rapides et des trousse d'écouvillonnage : <https://www.ppesupply.ontario.ca/>
- Veuillez noter : Shoppers Drug Mart Corporate commande et fournit des fournitures pour tous ses magasins.

- Veuillez adresser vos questions à [ppesupplyportalhelp@ontario.ca](mailto:ppesupplyportalhelp@ontario.ca) et [SCO.Supplies@ontario.ca](mailto:SCO.Supplies@ontario.ca)
- Pour toute pharmacie connaissant un retard dans la réception des fournitures commandées, veuillez envoyer un courriel à : [Supplychain.Inquiries@ontario.ca](mailto:Supplychain.Inquiries@ontario.ca)
- Fournitures d'entrepôt : Les avis de prolongation d'expiration peuvent être consultés ici : [Matériel d'intervention du système de santé pour la COVID-19 | Santé Ontario](#)

Need this information in an accessible format? 1-877-280-8538, TTY 1-800-855-0511, [info@ontariohealth.ca](mailto:info@ontariohealth.ca).  
Document disponible en français en contactant [info@ontariohealth.ca](mailto:info@ontariohealth.ca)