

DESTINATAIRES : Tout le personnel des 3 CISSS de la Montérégie

EXPÉDITRICE : Chantal Normandeau, directrice régionale
Direction des ressources informationnelles de la Montérégie (DRIM)

DATE : Le 26 juillet 2022

OBJET : **Rappel — Précision sur l'installation du service Téléaccès « jeton virtuel » et autres équipements sur un ordinateur personnel**

Dans le cadre de la pandémie, le MSSS a autorisé l'installation du service Téléaccès « jeton virtuel » sur des appareils personnels pour permettre aux employés du RSSS d'accéder aux différents systèmes et actifs informationnels de l'organisation.

Nous vous rappelons que les équipes de la DRIM n'offrent aucun support sur vos appareils personnels pour l'installation/configuration du jeton ou de tous autres équipements.

Solution antivirale

Nous vous invitons à vous assurer d'activer ou de mettre à jour une solution antivirale sur votre ordinateur personnel et configurer adéquatement ses paramètres de détection.

Suite à l'installation de votre « jeton virtuel » à l'aide de la procédure, trois situations peuvent nécessiter une assistance technique de la DGTI-MSSS; soit :

1) Problème d'affichage du portail de Téléaccès :

- Si le portail du service de Téléaccès (GlobalProtect ou Pulse secure) ne s'affiche pas, vérifier que la connexion Internet est fonctionnelle. Si ce n'est pas le cas, contacter le **service de soutien technique de votre fournisseur Internet**.
- Si votre connexion Internet est bien fonctionnelle, vous devez communiquer avec le support du Téléaccès du Centre de services de la DGTI-MSSS au 1 833 534-0158.

2) Problème d'authentification :

- Si le portail s'affiche correctement, mais que vous n'arrivez pas à vous authentifier, vous devez contacter le Centre de services de la DGTI-MSSS au 1 833 534-0158.

3) Accès aux applications :

- Si l'authentification est réussie, mais que vous n'avez pas accès aux applications de l'organisation, nous vous demandons d'ouvrir un billet Octopus en sélectionnant J'ai besoin de..., ensuite Accès et À un logiciel / Application. Nous communiquerons avec vous dès que possible.

Nous vous remercions de votre collaboration.