
DESTINATAIRES : Tout le personnel du CISSS de la Montérégie-Ouest

EXPÉDITEUR : Patrice Brunet, directeur adjoint des services techniques

DATE : Le 21 août 2023

OBJET : **Rappel de courtoisie concernant le processus de demandes Octopus à la DST**

Dans le but de vous offrir un service de qualité, de prioriser adéquatement vos demandes et de cibler les bonnes ressources, il est primordial d'avoir un numéro de billet Octopus en main avant de vous adresser à nos équipes. C'est le seul moyen pour nous de répondre adéquatement et d'assurer un suivi efficace.

Nous souhaitons standardiser nos activités et offrir un service qualité à tous les utilisateurs. Des formulaires automatisés ont été créés dans Octopus pour la saisie de toutes les informations reliées à vos demandes. Ainsi, lorsque la demande est complétée, Octopus dirige automatiquement la demande vers les intervenants ciblés selon les informations fournies. De plus, la section « description détaillée » a été créée pour ajouter des commentaires à vos besoins, selon la requête. Par cette stratégie, nous désirons bonifier notre service auprès des utilisateurs et demandeurs, par conséquent, nos équipes ont reçu la directive de ne plus accepter de nouvelles demandes placées directement par courriel, par téléphone ou en personne. Ceci ajoute une saine gestion des besoins qu'il y a dans l'ensemble de nos secteurs.

Voici le lien pour vous aider à vous orienter et à créer une demande Octopus :
[Guide de l'utilisateur Octopus pour services techniques](#)

Si vous avez des commentaires, des questions ou des modifications que vous aimeriez nous partager, vous pouvez communiquer directement avec moi par [courriel](#).

Nous vous remercions de votre habituelle collaboration.

PB