

Note de service

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

EXPÉDITEUR : Chantal Normandeau, directrice régionale des ressources informationnelles de la Montérégie

DATE : Le 6 mai 2020

OBJET : PRÉCISIONS sur l'installation du service Téléaccès « jeton virtuel » sur un ordinateur PERSONNEL

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

Malheureusement devant la multitude d'équipements personnels, les équipes de la DRIM ne peuvent pas offrir un support sur vos appareils personnels pour l'installation/configuration du jeton ou autres.

Après avoir installé votre « jeton virtuel » à l'aide de la procédure, trois situations peuvent nécessiter une assistance technique :

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 numéro 1-833-534-0158**.

Problème d'authentification

Si le portail s'affiche correctement, mais que vous n'arrivez pas à vous authentifier, vous devez faire appel au [Centre de services de la DGTI-MSSS](#), aux coordonnées indiquées plus haut.

Accès aux applications

Si l'authentification est réussie, mais que vous n'avez pas accès aux applications de l'organisation, nous vous demandons d'adresser une demande dûment complétée à votre centre d'assistance informatique DRIM par le biais de GLPI ou Octopus en indiquant « **Problème d'accès aux applications à partir d'un poste personnel** ». Nous communiquerons avec vous dès que possible.

Veillez noter que dans les prochaines semaines, la DGTI-MSSS mettra en place des mesures afin de bloquer l'accès aux postes personnels qui ne répondent pas aux critères suivants. Ceux-ci se verront retirer le privilège d'utiliser le jeton et par le fait même l'accès aux applications :

- S'assurer d'activer et/ou de mettre à jour une solution antivirus sur votre ordinateur personnel et configurer adéquatement ses paramètres de détection;
- Tenir votre système d'exploitation à jour (Windows 10 ou tout autre système d'exploitation récent) ainsi que toutes les applications requises dans l'exercice de vos fonctions.

Nous vous remercions à l'avance de votre collaboration.