

# SERVICE INTÉGRÉ DE SOUTIEN À L'UTILISATION DU LOGICIEL **eSMAF II**<sup>®</sup>

## TYPES DE SERVICES

### 1. Soutien aux utilisateurs et pilotes de l'application

Ex. : Les utilisateurs du logiciel de l'établissement communiquent avec le CESS pour des questions relatives aux fonctions régulières du eSMAF II<sup>®</sup> – ex : Comment imprimer/exporter la liste détaillée des usagers?

### 2. Soutien technique de deuxième ligne

Ex. : Un technicien informatique de l'établissement communique avec le technicien du CESS pour obtenir du soutien informatique.

### 3. Soutien aux gestionnaires pour l'exploitation des données du eSMAF II<sup>®</sup> **NOUVEAU**

Ex. : Un gestionnaire d'établissement communique avec le CESS pour obtenir des conseils relatifs à l'organisation de ses données afin de générer un rapport sur les caractéristiques de la perte d'autonomie de sa clientèle.

### 4. Soutien pour la transition du eSMAF II<sup>®</sup> vers l'OEMC du MSSS **NOUVEAU**

Ex. : Le CESS conseille l'établissement sur les meilleures stratégies pour extraire les données du eSMAF II<sup>®</sup> et archiver la base de données en vue d'une consultation ponctuelle par la suite.

### 5. Tutoriel (en ligne) d'auto-apprentissage des principales fonctions du eSMAF II<sup>®</sup> **NOUVEAU**

Ex. : Un nouvel employé n'ayant jamais utilisé le eSMAF II<sup>®</sup> peut accéder sans frais à une série de tutoriels via internet.

### 6. Accès au forum d'échanges des utilisateurs du eSMAF II<sup>®</sup>

Ex : Un site Internet est disponible pour échanger des questions/réponses entre les utilisateurs. Ce site est animé par des experts du CESS.

# DESCRIPTION DES SERVICES

## Réception et analyse des besoins

- Les établissements désirant faire une demande de services peuvent le faire via la ligne téléphonique et l'adresse courriel dédiées au soutien aux utilisateurs.
- Le service est disponible du lundi au vendredi de 8 h 30 à 16 h 30.
- Le délai de réponse pour la réception et l'analyse d'une nouvelle demande est de 24 heures.
- La nouvelle personne-ressource du CESS pour la réception et l'analyse des demandes est Mme Sonia Garant, administratrice de système.

## Réponses appropriées par des personnes-ressources compétentes

Plusieurs questions pourront être répondues directement au moment même de leur réception. Si, toutefois, la demande exige l'intervention d'une ressource spécialisée, le délai maximal de réponse sera de 48 h.

Les personnes spécialisées du CESS pour la gestion des demandes sont :

- Nicolas Lupien, programmeur-analyste
- Frédéric Leblanc, technopédagogue
- Stéphane Dubuc, coordonnateur eSMAF II®
- Joanne Guilbault, consultante profils ISO-SMAF

## Outils de communication et de support

Le téléphone et le courriel (Lotus Note) demeurent les outils utilisés le plus spontanément par les établissements. Le partage d'écrans d'ordinateur à distance permet rapidement de démontrer un problème et d'enseigner un processus. Le système utilisé actuellement par le CESS est BYSS de Facilis. Ce système est sécurisé et la majorité des CSSS peuvent y accéder à l'intérieur des paramètres usuels de connexion Internet du RTSS.

Le site Internet des utilisateurs du eSMAF II® sera aussi disponible. Au moins un compte par établissement permettra d'accéder au forum d'échanges des utilisateurs du eSMAF II® et au tutoriel d'auto-apprentissage en ligne du eSMAF II®.

## Exclusion

Les services de soutien sur place sont exclus de cette entente.

## COÛT ANNUEL PAR ÉTABLISSEMENT : 850 \$ + TAXES

L'abonnement est valide pour 12 mois à partir de la date d'inscription.

L'adhésion à ce service intégré se fait par une inscription en ligne sur le site :

[www.expertise-sante.com/rsipa-esmafil.htm](http://www.expertise-sante.com/rsipa-esmafil.htm)