

# Guide d'utilisation de la foire aux questions (FAQ)

## Bienvenue à la foire aux questions

La foire aux questions (FAQ) est un outil qui permet à tous les utilisateurs de la plateforme MSI soit de :

- Trouver la réponse à sa question directement dans la FAQ
- Poser des questions à l'équipe MSI directement sur la plateforme

Trois options sont disponibles :

1. Questions portant sur le contenu des MSI
2. Questions d'ordre technique
3. Questions sur l'abonnement

Le guide qui suit vous permet de découvrir la façon optimale d'utiliser la FAQ.

En espérant que cet outil vous sera utile,

*L'équipe MSI*

### Table des matières :

|                            |      |
|----------------------------|------|
| Questions cliniques        | p. 2 |
| Questions techniques       | p. 6 |
| Questions sur l'abonnement | p. 9 |

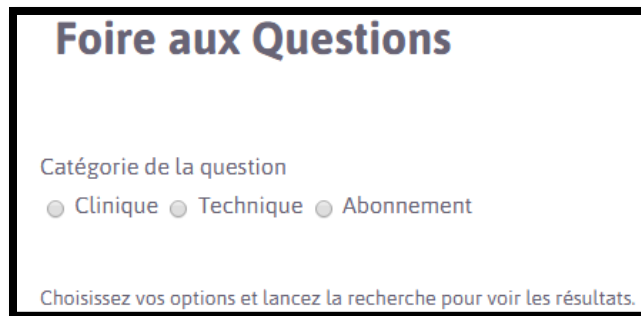
# Guide d'utilisation de la foire aux questions (FAQ)

## Utilisation de la foire aux questions

1. Aller sur la page d'accueil des MSI
2. Cliquer sur l'onglet suivant situé à la droite de votre écran :



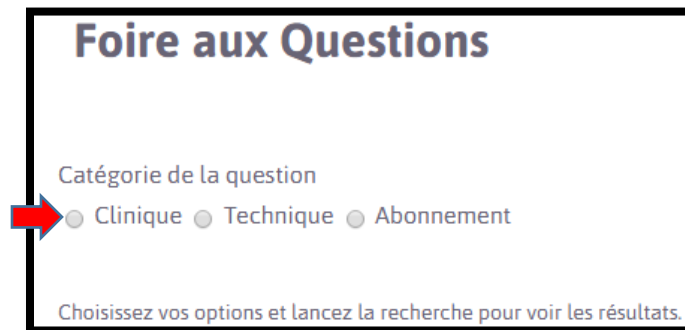
3. La page suivante s'ouvrira :



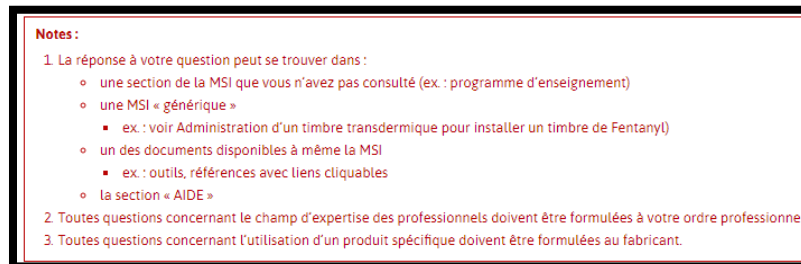
2

### OPTION # 1 : QUESTION CLINIQUE


4. Cliquer sur le cercle situé à gauche de la catégorie « Clinique » (voir →)

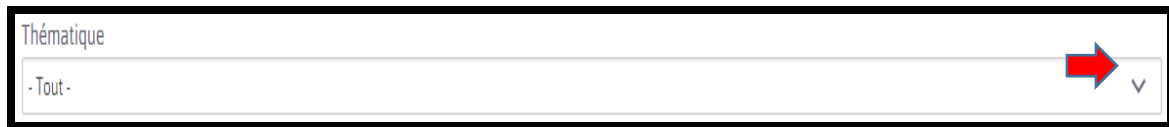


5. Un encadré rouge apparaîtra. Prendre connaissance des notes 1 à 3 puisqu'elles pourraient répondre à votre question

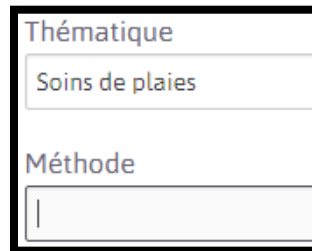


## Guide d'utilisation de la foire aux questions (FAQ)

6. Pour soumettre votre question, cliquer sur la flèche . Une liste déroulante apparaîtra sous la barre de recherche. Parcourir cette liste pour identifier la thématique recherchée



7. La barre de recherche « Méthode » apparaîtra. Cliquer sur la barre de recherche et inscrire les premières lettres du titre de la MSI correspondant à votre question



8. Une liste déroulante apparaîtra sous la barre de recherche. Parcourir cette liste pour identifier la MSI recherchée



9. Si la MSI recherchée
- Figure dans la liste déroulante : La sélectionner en cliquant sur son titre
  - Ne figure pas dans la liste déroulante :
    - Ajouter un ou des mot(s) clé(s)
    - OU Changer de mot(s) clé(s)

## Guide d'utilisation de la foire aux questions (FAQ)

10. Une fois la MSI sélectionnée, la barre de recherche « Question » apparaîtra. Inscrire votre question

Question \*



Pourquoi faut-il nettoyer le pourtour de la plaie avant le versement de la solution?

11. Puis cliquer sur l'onglet suivant pour lancer la recherche :



12. Si votre question

- Génère des réponses : Vérifier si elles vous conviennent. En présence de nombreuses réponses, vous pouvez les trier par

pertinence en cliquant sur la flèche  située à droite de « Pertinence » (voir )



- Ne génère pas la réponse que vous recherchez : Cliquer sur l'onglet suivant :



13. Un formulaire apparaîtra. Compléter les sections obligatoires identifiées d'un astérisque. Dans « Description de la question », préciser la section de la MSI où se trouve l'information qui se rapporte à votre question

Catégorie de la Question \*

Clinique  Technique  Abonnement

Thématique \*

Soins de plaies

Méthode

Nettoyage d'une plaie (61258)


Question \*

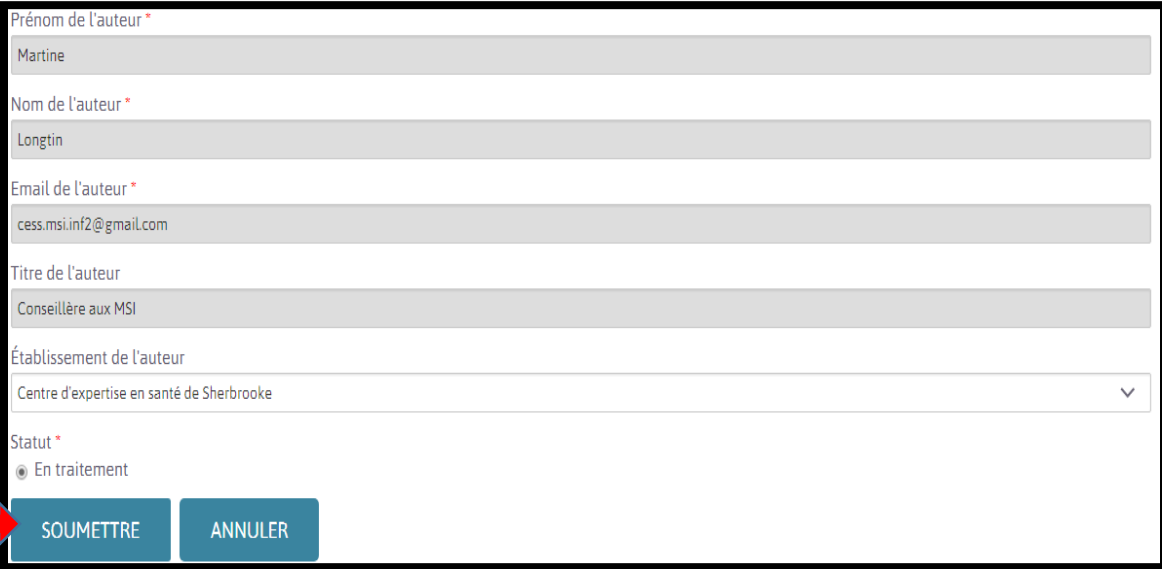
Pourquoi faut-il nettoyer le pourtour de la plaie avant le versement de la solution?

Description de la question

Voir procédure, section étapes exécutoires : Versement

## Guide d'utilisation de la foire aux questions (FAQ)

14. Une fois le formulaire complété cliquer sur « Soumettre » (voir )



Prénom de l'auteur \*

Martine

Nom de l'auteur \*

Longtin

Email de l'auteur \*

cess.msi.inf2@gmail.com

Titre de l'auteur

Conseillère aux MSI

Établissement de l'auteur

Centre d'expertise en santé de Sherbrooke

Statut \*

En traitement

**SOUMETTRE** **ANNULER**

5

15. Vous serez redirigé vers la page d'accueil. Un message précisant que votre question a été soumise apparaîtra au-dessus de « Critères de recherche »



16. L'équipe MSI recevra un courriel les avisant qu'une question leur a été soumise

- L'équipe dispose d'un délai de 3 jours ouvrables pour vous répondre
- OU S'il est impossible de respecter ce délai, un courriel vous sera envoyé pour en préciser la raison

17. L'équipe vous fera parvenir un courriel contenant soit :


- Une demande de précisions
- La réponse à votre question

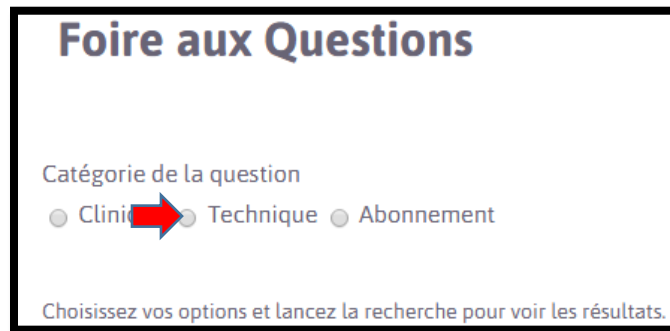
## Guide d'utilisation de la foire aux questions (FAQ)

18. Cliquer sur le « [ici](#) » du courriel pour consulter les précisions demandées ou la réponse à votre question
- Vous disposez de 14 jours pour accepter la réponse. Une fois ce délai expiré, notre réponse sera considérée comme acceptée et sera disponible dans la section FAQ

### OPTION # 2 : QUESTION TECHNIQUE


6

19. Effectuer les étapes 1 à 3
20. Cliquer sur le cercle situé à gauche de « Technique » (voir )




**Foire aux Questions**

Catégorie de la question

Clinique   Technique  Abonnement

Choisissez vos options et lancez la recherche pour voir les résultats.

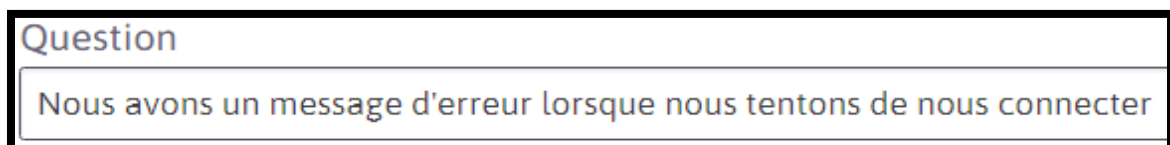
21. Pour soumettre votre question, cliquer sur la flèche . Une liste déroulante apparaîtra sous la barre de recherche. Parcourir cette liste pour identifier le type de question que vous voulez poser



Type

- Tout - 

22. Une fois le type de question sélectionné, la barre de recherche « Question » apparaîtra. Inscrire votre question



Question

Nous avons un message d'erreur lorsque nous tentons de nous connecter



23. Puis cliquer sur l'onglet suivant pour lancer la recherche :




## Guide d'utilisation de la foire aux questions (FAQ)

### 24. Si votre question

- Génère des réponses : Vérifier si elles vous conviennent. En présence de nombreuses réponses, vous pouvez les trier par

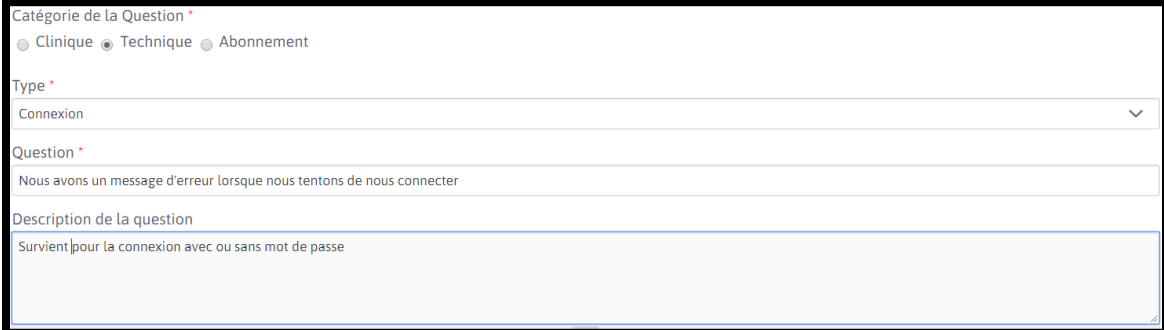
pertinence en cliquant sur la flèche  située à droite de « Pertinence » (voir )

Trier par Pertinence  

- Ne génère pas la réponse que vous recherchez : Cliquer sur l'onglet suivant :

VOUS NE TROUVEZ PAS VOTRE RÉPONSE?

### 25. Un formulaire apparaîtra. Compléter les sections obligatoires identifiées d'un astérisque. La section « Description de la question », vous permet d'ajouter des informations



Catégorie de la Question \*

Clinique  Technique  Abonnement

Type \*

Connexion

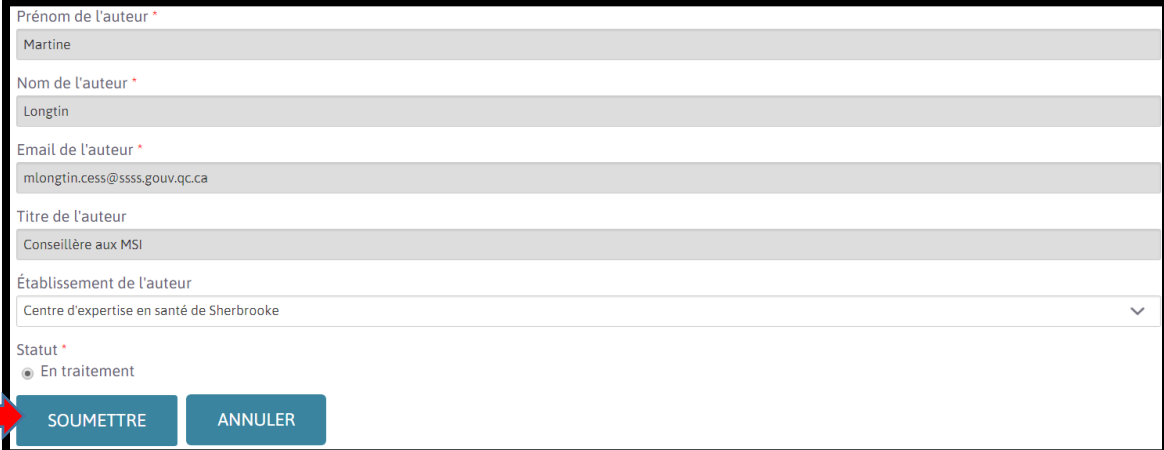
Question \*

Nous avons un message d'erreur lorsque nous tentons de nous connecter

Description de la question

Survient pour la connexion avec ou sans mot de passe

### 26. Une fois le formulaire complété cliquer sur « Soumettre » (voir )



Prénom de l'auteur \*

Martine

Nom de l'auteur \*

Longtin

Email de l'auteur \*

m.longtin.cess@sss.gouv.qc.ca

Titre de l'auteur


Conseillère aux MSI

Établissement de l'auteur

Centre d'expertise en santé de Sherbrooke

Statut \*

En traitement

 **SOUMETTRE** **ANNULER**

## Guide d'utilisation de la foire aux questions (FAQ)

- 27.** Vous serez redirigé vers la page d'accueil. Un message précisant que votre question a été soumise apparaîtra au-dessus de « Critères de recherche »



- 28.** L'équipe MSI recevra un courriel les avisant qu'une question leur a été soumise
- L'équipe dispose d'un délai de 3 jours ouvrables pour vous répondre
  - OU S'il est impossible de respecter ce délai, un courriel vous sera envoyé pour en préciser la raison
- 29.** L'équipe vous fera parvenir un courriel contenant soit :
- Une demande de précisions
  - La réponse à votre question
- 30.** Cliquer sur le « [ici](#) » du courriel pour consulter les précisions demandées ou la réponse à votre question
- Vous disposez de 14 jours pour accepter la réponse. Une fois ce délai expiré, notre réponse sera considérée comme acceptée et sera disponible dans la section FAQ

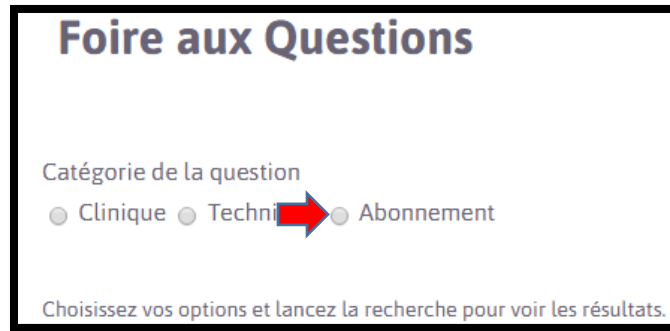


## Guide d'utilisation de la foire aux questions (FAQ)

### OPTION # 2 : QUESTION SUR L'ABONNEMENT

31. Effectuer les étapes 1 à 3

32. Cliquer sur le cercle situé à gauche de « Abonnement » (voir →)



**Foire aux Questions**

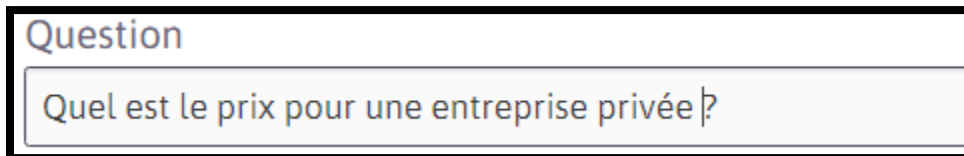
Catégorie de la question

Clinique  Techni  Abonnement

Choisissez vos options et lancez la recherche pour voir les résultats.

9

33. La barre de recherche « Question » apparaîtra. Inscrire votre question



Question


Quel est le prix pour une entreprise privée ?

34. Puis cliquer sur l'onglet suivant pour lancer la recherche :



35. Si votre question

- Génère des réponses : Vérifier si elles vous conviennent. En présence de nombreuses réponses, vous pouvez les trier par

pertinence en cliquant sur la flèche  située à droite de « Pertinence » (voir ←)



Trier par Pertinence

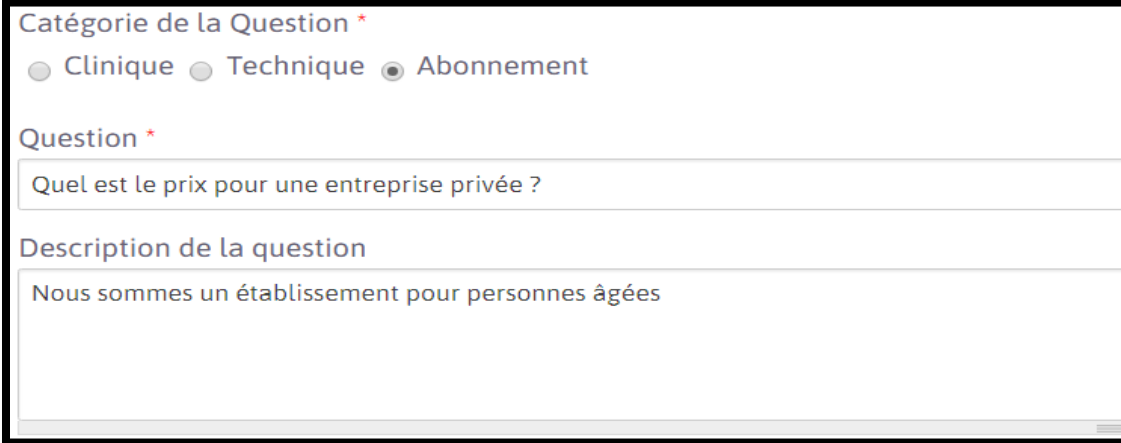
- Ne génère pas la réponse que vous recherchez : Cliquer sur l'onglet suivant :



VOUS NE TROUVEZ PAS VOTRE RÉPONSE?

## Guide d'utilisation de la foire aux questions (FAQ)

36. Un formulaire apparaîtra. Compléter les sections obligatoires identifiées d'un astérisque. La section « Description de la question », vous permet d'ajouter des informations



Catégorie de la Question \*

Clinique  Technique  Abonnement


Question \*

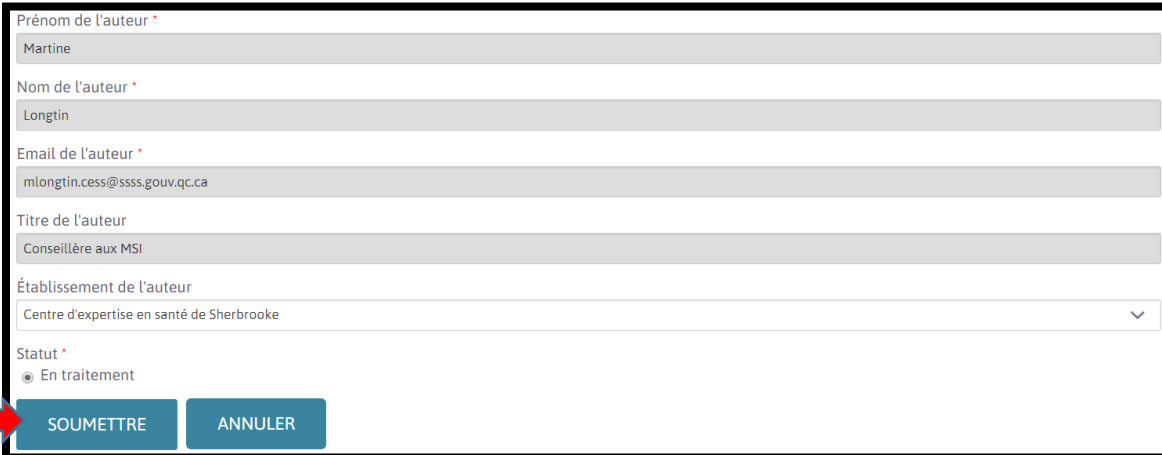
Quel est le prix pour une entreprise privée ?

Description de la question

Nous sommes un établissement pour personnes âgées

10

37. Une fois le formulaire complété cliquer sur « Soumettre » (voir )



Prénom de l'auteur \*

Martine

Nom de l'auteur \*

Longtin

Email de l'auteur \*

m.longtin.cess@sss.gouv.qc.ca

Titre de l'auteur


Conseillère aux MSI

Établissement de l'auteur

Centre d'expertise en santé de Sherbrooke

Statut \*

En traitement

 **SOUMETTRE** **ANNULER**

38. Vous serez redirigé vers la page d'accueil. Un message précisant que votre question a été soumise apparaîtra au-dessus de « Critères de recherche »



## Guide d'utilisation de la foire aux questions (FAQ)

**39.** L'équipe MSI recevra un courriel les avisant qu'une question leur a été soumise

- L'équipe dispose d'un délai de 3 jours ouvrables pour vous répondre
- OU S'il est impossible de respecter ce délai, un courriel vous sera envoyé pour en préciser la raison

**40.** L'équipe vous fera parvenir un courriel contenant soit :

- Une demande de précisions
- La réponse à votre question

**41.** Cliquer sur le « [ici](#) » du courriel pour consulter les précisions demandées ou la réponse à votre question

- Vous disposez de 14 jours pour accepter la réponse. Une fois ce délai expiré, notre réponse sera considérée comme acceptée et sera disponible dans la section FAQ