

Guide à l'intention des chercheurs

Centre d'assistance SAD


Accès au centre d'assistance SAD

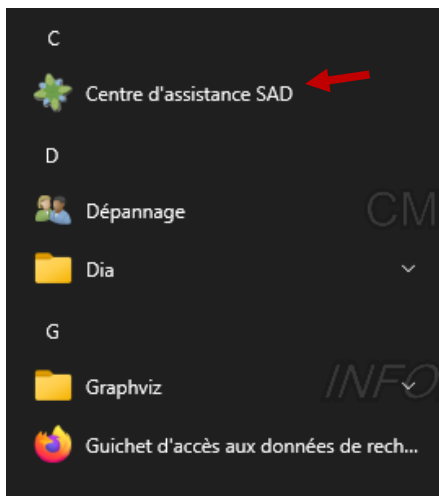
L'ISQ a mis en place un centre d'assistance SAD qui vise à offrir des services informatiques et d'assistance technique aux différents utilisateurs des environnements sécurisés de l'ISQ destinés à l'utilisation des données de recherche.

Le centre d'assistance agit comme un guichet unique pour acheminer toute nouvelle demande d'assistance en technologies de l'information vers une personne apte à la prendre en charge. Cette façon de faire assure une meilleure coordination et une efficacité accrue pour la résolution des demandes d'assistance en technologies de l'information.

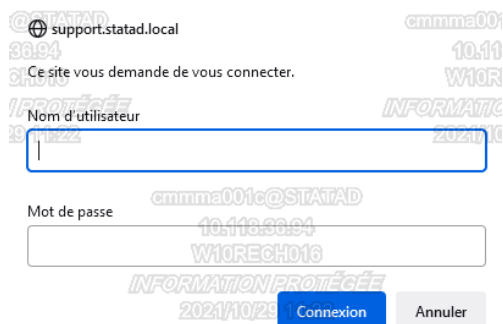
Le présent guide illustre les étapes à suivre pour soumettre une demande d'assistance via l'environnement sécurisé et depuis l'extérieur. Les procédures sont les mêmes pour le CADRISQ, l'accès à distance et l'accès aux résultats intermédiaires.

Connexion au centre d'assistance SAD à partir de l'environnement sécurisé

Un lien dans le menu Démarrer  et sur le bureau permet d'accéder au *centre d'assistance SAD* et est accessible à partir de tous les environnements sécurisés de l'ISQ.



Inscrivez votre identifiant et votre mot de passe pour ouvrir votre compte de demandeur.

A screenshot of a web browser showing the login page for the SAD center. The address bar displays 'support.statad.local'. The page content includes the text 'Ce site vous demande de vous connecter.' and 'Nom d'utilisateur' above a text input field. Below that, 'Mot de passe' is above another text input field. At the bottom, there are two buttons: 'Connexion' (highlighted in blue) and 'Annuler'. The page has a light background with some faint, semi-transparent text and graphics.

Demandes présentées à partir de l'environnement sécurisé

Pour toute nouvelle demande d'assistance, cliquez sur le bouton « Nouvelle requête ».

The screenshot shows the top navigation bar with the Institut de la statistique Québec logo and user information. Below it, a header indicates the user is viewing 'Liste des requêtes de Marc-Antoine CM'. A search bar is present with a 'RECHERCHER' button. Navigation buttons for 'Liste des requêtes', 'Nouvelle requête', 'RÉCENTES', and 'HISTORIQUE' are visible. The page is marked as 'INFORMATION PROTÉGÉE'.

Il existe deux catégories de demandes : « J'ai besoin de... » et « J'ai un problème avec... ». Celles-ci vous mèneront aux différentes options offertes.

The screenshot shows the 'Nouvelle requête' form. The 'Demandeur' field is filled with 'Maude Tremblay-Letourneau'. The 'Type*' dropdown is set to 'J'ai besoin de ...'. Below it, the 'Transit de fichiers' dropdown is also visible. A dropdown menu is open, showing the following options: 'Demande de divulgation', 'Demande de résultats intermédiaires', 'Prolongation de résultats intermédiaires', and 'Toute autre demande de transfert de fichier'. The page is marked as 'INFORMATION PROTÉGÉE'.

Après avoir choisi la bonne demande, remplissez le formulaire en indiquant une réponse précise dans chacun des champs, puis cliquez sur « soumettre ».

L'outil du centre d'assistance SAD vous permettra de suivre le règlement de vos demandes d'assistance.

Le tableau suivant détaille les différentes demandes pouvant être présentées à partir de l'environnement. Certaines demandes, dont l'importation de fichiers externes, doivent être présentées par courriel. La marche à suivre est décrite dans la prochaine section.

Catégorie	Demande	Spécificité	Remarque
J'ai besoin de ...	Extension de la durée de session		Pour demander une durée de session de 3 ou 7 jours.
	Logiciels	Installation de paquets	
		Installation d'un logiciel externe	Cette demande nécessitera une analyse du besoin par un approbateur de l'ISQ.
		Installation d'un logiciel offert	Sélectionner le logiciel requis dans la liste déroulante prévue à cet effet.
	Transit de fichiers	Demande de divulgation	
		Demande de résultats intermédiaires	
		Prolongation de résultats intermédiaires	
Toute autre demande de transfert de fichier			
Autre demande de service		<i>Utilisez ce formulaire seulement si aucun autre ne correspond à votre situation.</i>	
J'ai un problème avec ...	Logiciel		
	Perte de fichiers (récupération des sauvegardes)		
	Autre problème		<i>Utilisez ce formulaire seulement si aucun autre ne correspond à votre situation.</i>

Demandes présentées à partir de l'extérieur de l'environnement

Pour toute demande d'assistance communiquée de l'extérieur des environnements sécurisés, vous devrez fournir de l'information détaillée à l'adresse courriel suivante :

support_technique_sad@stat.gouv.qc.ca

Afin de faciliter le traitement de la demande, voici la liste des renseignements que vous devez absolument fournir dans votre courriel :

- Le nom d'utilisateur (par exemple TREPI001D)
- Le numéro de projet (par exemple 99999C00)
- Une description de la demande (nature du besoin ou du problème)
- Le numéro de téléphone pour vous joindre

Le tableau suivant détaille les différentes demandes pouvant être présentées à partir de l'extérieur.

Demandes par courriel

Demande d'entrée (importation de fichiers externes)

Problème de connexion à l'accès à distance

Autre demande de service*

Autre problème*

* Pour tout autre problème, présentez idéalement votre demande à partir du centre d'assistance SAD (en CADRISQ ou en accès à distance).