

cyberSanté Ontario

ONE_{MD} Mail Direct

Configuration d'application de bureau pour utilisateurs finaux

Version 1.4

Identificateur de document : 3931

Ce document est la propriété de l'équipe de produit ONE Mail.

Table des matières

1	À propos du guide	1
1.1	Introduction	1
1.2	Destinataires	1
1.3	Conditions d'utilisation	1
2	Aperçu de ONE Mail	2
2.1	Contexte	2
2.2	ONE Mail et la sécurité	2
2.3	ONE Pages (répertoire ONE Mail)	3
3	Nom d'utilisateur et mot de passe ONE ID et adresse courriel ONE Mail	4
4	Compatibilité et exigences du logiciel de bureau	5
4.1	Exigences	5
5	Configuration de Microsoft Outlook	6
5.1	Configuration du compte Outlook	6
5.1.1	Configuration automatique avec la détection automatique	10
5.1.2	Configuration manuelle	15
5.2	Dépannage de base	21
5.2.1	Supprimer un profil	21
6	Configuration rapide : Paramètres de configuration pour utilisateurs avancés	22
7	Configuration d'Apple Mail (pour Macintosh)	23
7.1	Contexte	23
7.2	Configuration	23
8	Récupération de courriel	26
9	Libérer de l'espace dans la boîte de courriels	27
10	Gestion des comptes dormants	27
11	Soutien technique	28

1 À propos du guide

1.1 Introduction

Le présent guide décrit les étapes de base pour configurer et utiliser des logiciels de bureau spécialisés (par opposition à un navigateur Web) afin d'accéder au système de courriel sécurisé ONE Mail Direct de cyberSanté Ontario.

Ses instructions portent sur les logiciels Microsoft Outlook et Apple Mail, mais peuvent aussi servir pour d'autres applications de courriel.

Pour savoir comment accéder à ONE Mail par un navigateur Web, l'application Web Outlook ou un appareil mobile, consultez le guide approprié sur le [site Web des ressources ONE MAIL](#).

1.2 Destinataires

Ce guide est destiné aux personnes voulant configurer ou utiliser des logiciels de courriel de bureau (comme Outlook ou Mail) pour accéder à ONE Mail Direct.

1.3 Conditions d'utilisation

Les utilisateurs qui choisissent d'accéder à ONE Mail Direct avec un logiciel de bureau (p. ex., Outlook) doivent comprendre et respecter toutes les déclarations portant sur la vie privée, la sécurité et la loi contenues dans l'annexe des services de ONE Mail Direct ainsi que toutes les politiques pertinentes de leur organisation.

Ce document ne l'emporte pas sur les annexes légales. S'il devait y avoir une différence entre son contenu et celui de l'annexe de service de ONE Mail Direct, c'est cette dernière qui prime.

2 Aperçu de ONE Mail

2.1 Contexte

ONE Mail est un système de courriel sécurisé fourni et payé par cyberSanté Ontario, un organisme du ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario. ONE Mail permet d'envoyer des courriels entièrement chiffrés lorsque l'expéditeur et le destinataire utilisent tous deux ONE Mail.

Les fournisseurs de soins de santé de l'Ontario utilisent ONE Mail pour transmettre de façon sécurisée des renseignements personnels sur la santé, des renseignements personnels et d'autres données. ONE Mail met en contact des milliers de professionnels de la santé par un cryptage et un filtre antimalicieux (pour bloquer les logiciels malveillants) à la fine pointe de la technologie.

ONE Mail est le système de courriel préféré d'un nombre important – et croissant – de clients, dont tous les grands hôpitaux de l'Ontario.

Ce document traite de ONE Mail Direct. Pour en savoir plus, consultez page Web suivante de cyberSanté Ontario : [Soutien à la clientèle – ONE Mail](#)

2.2 ONE Mail et la sécurité

Le service ONE Mail de cyberSanté Ontario utilise une **passerelle de courriel sécurisée et les meilleurs services de protection sur le marché** afin d'offrir une protection contre les menaces provenant des courriels, notamment l'hameçonnage (ciblé ou non), les malicieux et les pourriels. La communication sécurisée est assurée par le cryptage des courriels transmis sur Réseau ONE, le réseau privé contrôlé de cyberSanté Ontario.

La sécurité et la protection couvrent l'ensemble des services offerts par ONE Mail. ONE Mail est régi par la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé (LPRPS)*, la *Loi sur les sociétés de développement*, et la *Loi sur l'accès à l'information et la protection de la vie privée (LAIPVP)*.

La transmission de courriel sécurisée n'est garantie que si l'expéditeur et le destinataire utilisent ONE Mail.

2.3 ONE Pages (répertoire ONE Mail)

Le répertoire ONE Mail, aussi appelé ONE Pages, est la liste officielle de tous les utilisateurs de ONE Mail; il constitue donc le seul répertoire officiel des personnes pouvant envoyer ou recevoir de façon sécurisée des renseignements personnels sur la santé par ONE Mail. Dans les applications de bureau (comme Outlook), on accède à ONE Pages par la liste d'adresses globale.

Le répertoire contient les noms et prénoms de tous les utilisateurs de ONE Mail, l'organisation et le service pour lesquels ils travaillent, et leur adresse courriel ONE Mail. Les renseignements sur le service sont facultatifs; il n'est donc pas nécessaire de les fournir pour certains utilisateurs.

ONE Pages est mis à jour automatiquement lorsque des utilisateurs sont ajoutés à ONE Mail ou en sont supprimés.

Pour vous assurer qu'un courriel est sécurisé de son envoi jusqu'à sa réception, sélectionnez toujours l'adresse du destinataire depuis le répertoire (plus précisément depuis la liste d'adresses globale d'Outlook, après l'avoir configuré pour ONE Mail). Les adresses du répertoire sont toutes sécurisées, c'est-à-dire que les messages sont chiffrés lorsqu'ils sont envoyés d'une adresse ONE Mail à une autre. Autrement dit, la transmission de courriel sécurisée n'est garantie que si l'expéditeur et le destinataire utilisent ONE Mail.

Les utilisateurs de ONE Mail peuvent envoyer et recevoir des courriels avec toute adresse courriel (p. ex., Gmail ou Hotmail), mais la sécurité de ces messages n'est pas garantie.

3 Nom d'utilisateur et mot de passe ONE ID et adresse courriel ONE Mail

ONE ID est le service de gestion de l'identité et de l'accès de cyberSanté Ontario. Les utilisateurs de ONE Mail Direct se voient attribuer un nom d'utilisateur ONE ID après avoir terminé le processus de validation de leur identité. Celle-ci doit d'ailleurs être confirmée avant l'octroi de l'accès à ONE Mail (et au répertoire).

Le compte ONE ID fournit aussi l'accès à d'autres services de cyberSanté Ontario. Pour en savoir plus, consultez la page Web suivante de cyberSanté Ontario : [Services – ONE ID](#)

En plus de son adresse courriel ONE Mail, tout utilisateur de ONE Mail Direct a un nom d'utilisateur ONE ID unique.

Les noms d'utilisateur ONE ID suivent le format « **prénom.nom@oneid.on.ca** », et servent de clé pour accéder à divers services de cyberSanté Ontario.

Les adresses courriel ONE Mail finissent par « @one-mail.on.ca » ou par un nom de domaine personnalisé comme « @CliniqueOntario.ca ».

Ces termes peuvent porter à confusion, car les identifiants se ressemblent beaucoup.

Exemples

<u>Identité numérique</u>	<u>Service</u>
Nom d'utilisateur ONE ID (<i>aussi appelé nom de compte et identifiant d'utilisateur</i>) : <ul style="list-style-type: none">dewey.rahim@oneid.on.ca	Adresse courriel ONE Mail : <ul style="list-style-type: none">dewey.rahim@one-mail.on.ca

Il est à noter qu'**un seul mot de passe est lié à la fois au nom d'utilisateur ONE ID et au compte courriel de ONE Mail Direct**. Les utilisateurs se servent donc du même mot de passe pour se connecter au [portail de cyberSanté Ontario](#) et au compte ONE Mail Direct.

Pour changer le mot de passe ou les paramètres du compte, connectez-vous au [site de gestion du compte ONE ID](#) [en anglais seulement].

4 Compatibilité et exigences du logiciel de bureau

Les ordinateurs Windows peuvent accéder à ONE Mail Direct par les versions suivantes du logiciel Outlook :

- Outlook 2016
- Outlook 2013
- Outlook 2010

Les ordinateurs Macintosh peuvent accéder à ONE Mail Direct par les logiciels de bureau suivants :

- Apple Mail
- Outlook pour Mac 2011
- Entourage 2008, Web Services Edition

La plupart des utilisateurs de ONE Mail se servent de l'un de ces logiciels, mais plusieurs autres progiciels de courriel sont aussi capables d'accéder à ONE Mail.

4.1 Exigences

L'utilisation d'Outlook pour ONE Mail Direct exige les éléments suivants :

- Microsoft Outlook pour Windows ou Macintosh sur un ordinateur de bureau ou un portable
 - Outlook 2010, 2013 ou 2016 (pour Windows).
 - Outlook 2011 (pour Macintosh).
- Le nom de domaine complet du serveur courriel de cyberSanté Ontario : **ONTONMP2GMV701.subscribers.ssh**
- Le nom de domaine complet du serveur proxy Exchange de cyberSanté Ontario : **outlook.one-mail.on.ca**

De plus, chaque utilisateur doit avoir la lettre de cyberSanté Ontario qui comprend :

- son nom d'utilisateur (aussi appelé « nom de compte »), qui se termine par « @oneid.on.ca »;
- son mot de passe;
- son adresse courriel.

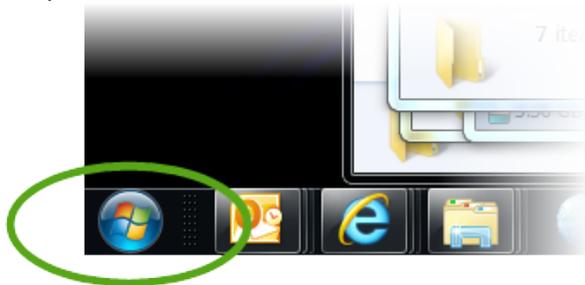
5 Configuration de Microsoft Outlook

5.1 Configuration du compte Outlook

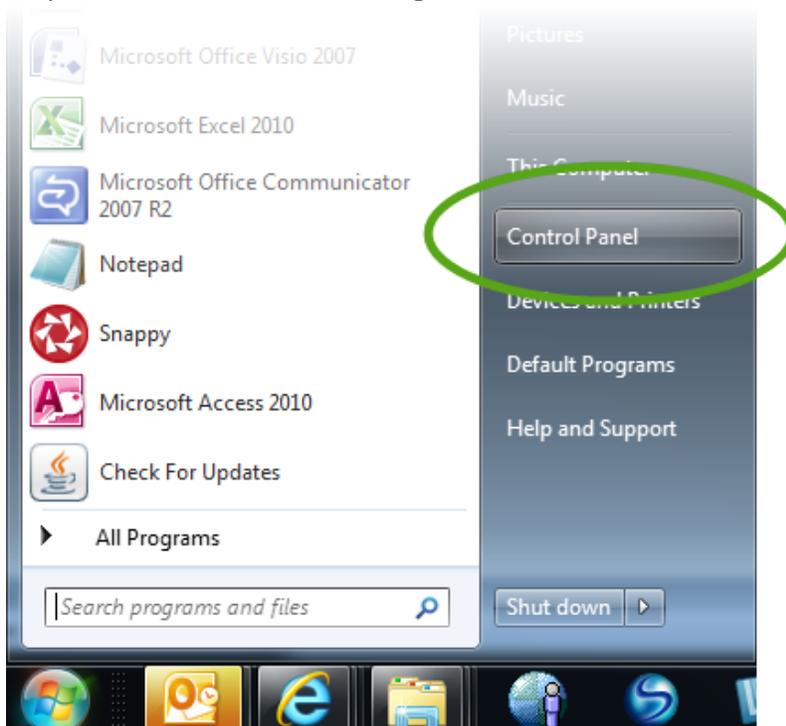
Cette section décrit la marche à suivre pour configurer un compte Outlook pour ONE Mail Direct.

Les images de cette section sont tirées d'Outlook 2010. Les versions 2013 et 2016 peuvent différer légèrement, mais les étapes de configuration sont essentiellement les mêmes.

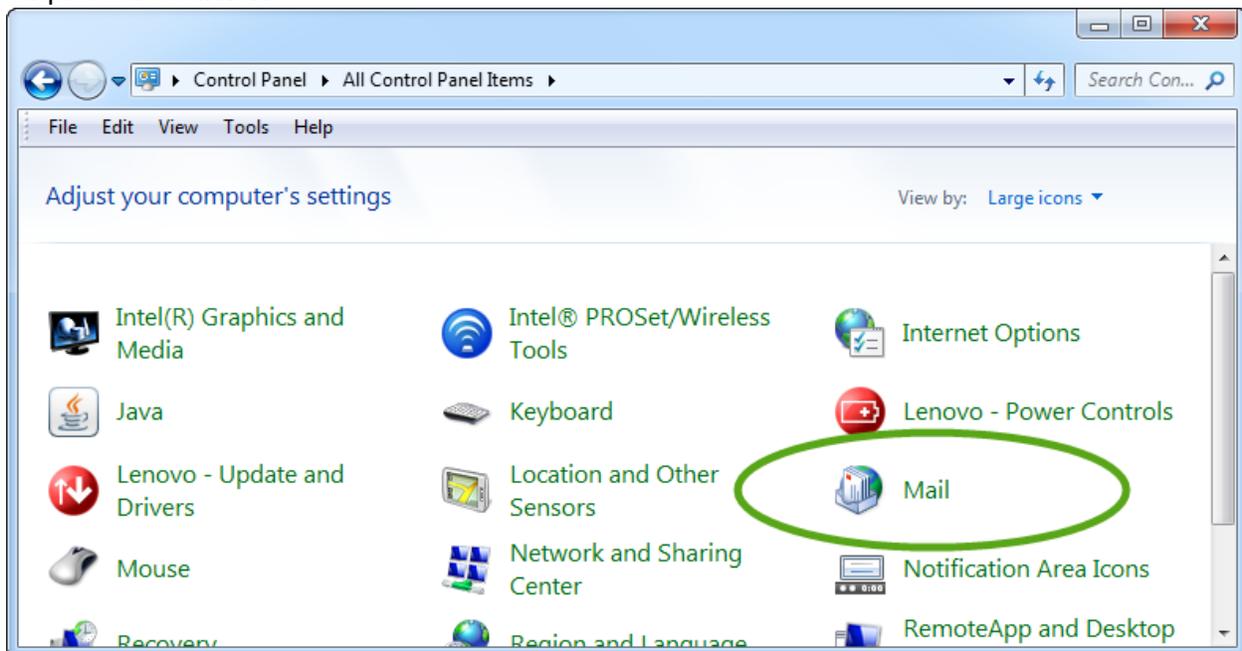
Cliquer sur le bouton **Démarrer** de Windows.



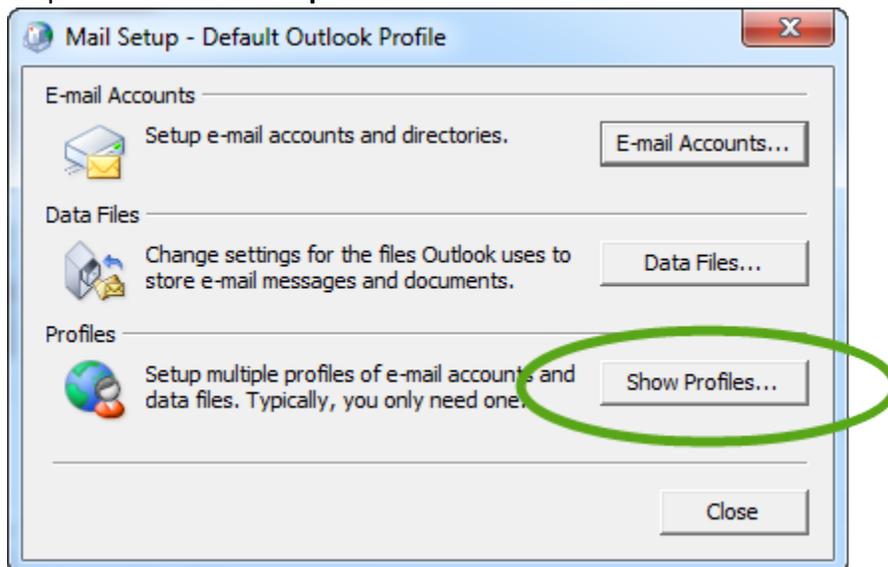
Cliquer sur le **Panneau de configuration**.



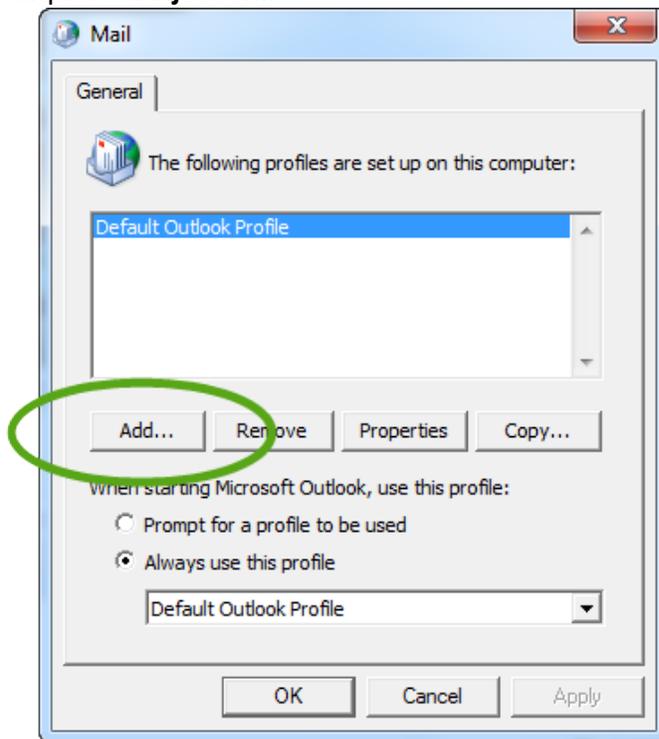
Cliquer sur **Courrier**.



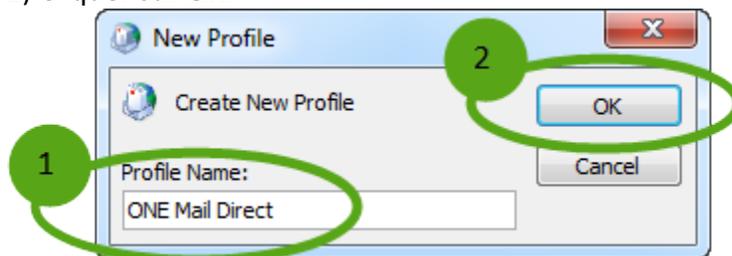
Cliquer sur **Afficher les profils**.



Cliquer sur **Ajouter...**



- 1) Entrer un nom de profil (p. ex., ONE Mail Direct) pour le distinguer des autres profils de courriel lorsque vous lancez Outlook.
- 2) Cliquer sur **OK**.



Dans cette fenêtre, on peut configurer le profil de façon automatique ou manuelle.

Add New Account

Auto Account Setup
Click Next to connect to the mail server and automatically configure your account settings.

E-mail Account

Your Name:
Example: Ellen Adams

E-mail Address:
Example: ellen@contoso.com

Password:
Retype Password:
Type the password your Internet service provider has given you.

Text Messaging (SMS)

Manually configure server settings or additional server types

< Back Next > Cancel

Les sections suivantes décriront les deux processus de configuration.

- Pour la configuration automatique avec la découverte automatique, voir la section 5.1.1.
- Pour la configuration manuelle, voir la section 5.1.2.

5.1.1 Configuration automatique avec la détection automatique

La découverte automatique est une fonction conçue pour simplifier la création des nouveaux comptes Outlook sur ordinateur. Cette fonction est disponible dans Outlook 2010 et dans les versions plus récentes, et c'est la meilleure façon de configurer un compte Outlook pour ONE Mail Direct.

Pour la configuration manuelle, voir la prochaine section de ce document.

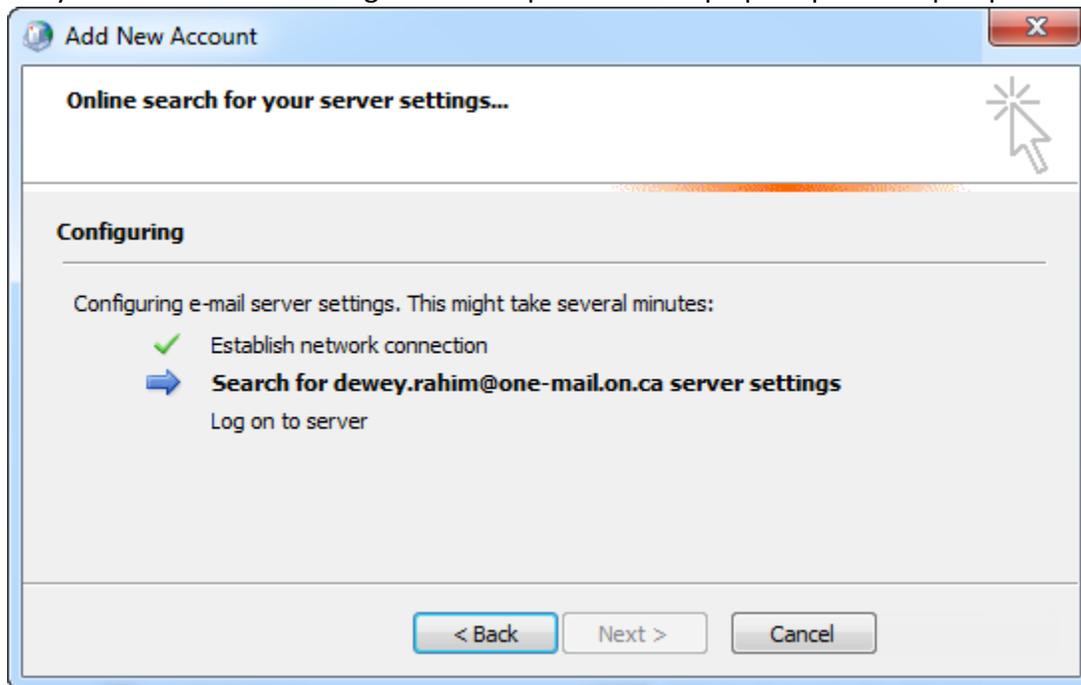
Dans la fenêtre **Ajouter un nouveau compte** :

- 1) Veiller à inscrire la bonne adresse courriel ONE Mail.
- 2) Entrer le mot de passe de ONE ID (deux fois).
- 3) Cliquer sur **Suivant**.

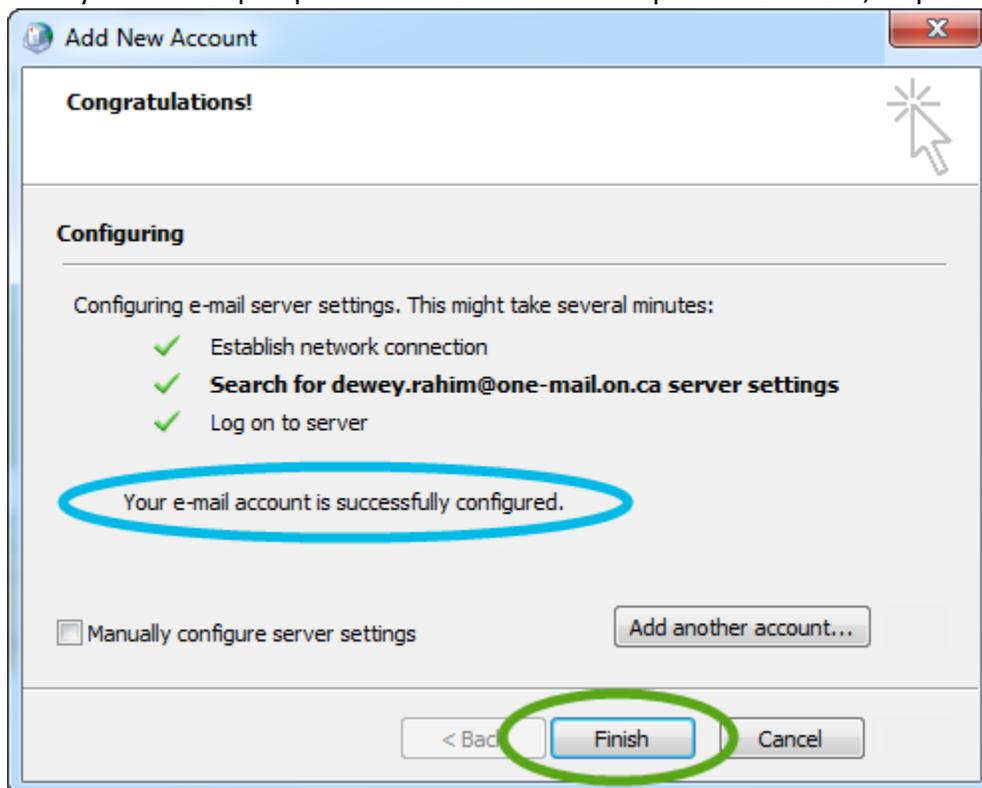
The screenshot shows the 'Add New Account' dialog box with the following details:

- Auto Account Setup**: Click Next to connect to the mail server and automatically configure your account settings.
- E-mail Account** (selected):
 - Your Name: Rahim, Dewey (Example: Ellen Adams)
 - E-mail Address: dewey.rahim@one-mail.on.ca (Example: ellen@contoso.com)
 - Password: [Redacted]
 - Retype Password: [Redacted] (Type the password your Internet service provider has given you.)
- Text Messaging (SMS)** (unselected)
- Manually configure server settings or additional server types** (unselected)
- Buttons: < Back, Next > (highlighted), Cancel

Le système tentera de configurer le compte. Cette étape peut prendre quelques minutes.

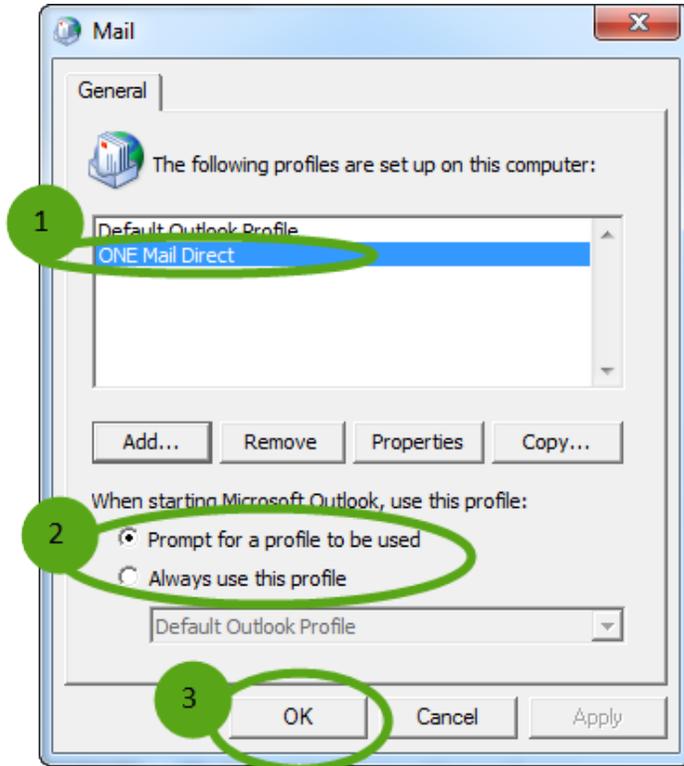


Si le système indique que la découverte automatique a fonctionné, cliquer sur **Terminer**.

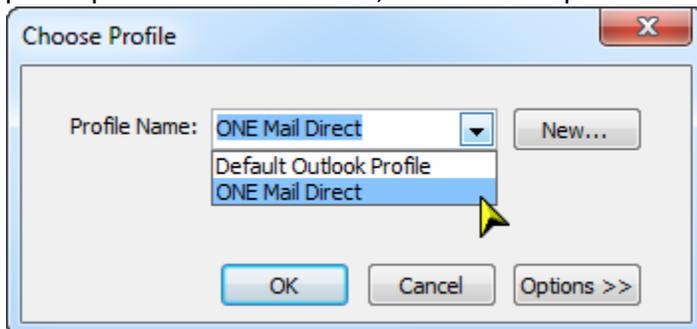


Le nouveau profil est maintenant configuré.

- 1) La fenêtre **Courrier** montre maintenant le nouveau profil.
- 2) Cliquer sur la case d'option correspondant à votre façon préférée d'utiliser le profil. (**Choisir le profil à utiliser** ou **Toujours utiliser ce profil**. Ces options sont décrites plus bas.)
- 3) Cliquer sur **OK**. Pour utiliser le nouveau profil, redémarrer Outlook.



Si vous avez choisi l'option « Choisir le profil à utiliser », Outlook vous demandera de choisir un profil quand vous le lancerez, comme vous pouvez le voir ci-dessous.

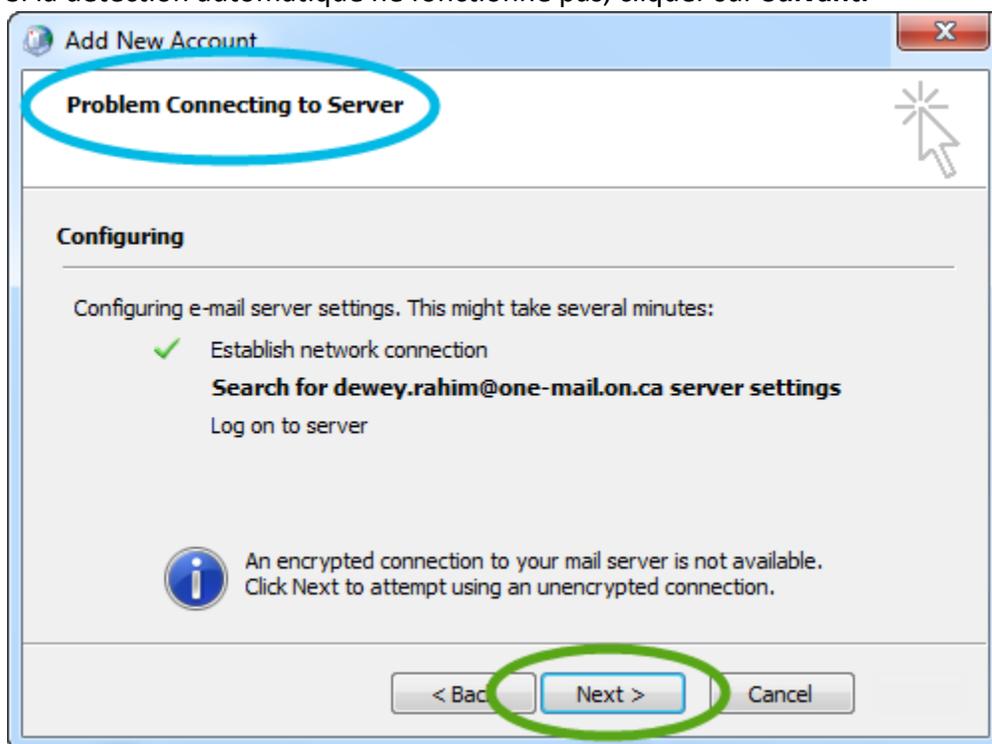


Pour utiliser un autre profil, il faut fermer Outlook, le rouvrir, puis choisir le profil désiré dans la fenêtre **Choix d'un profil**.

Si vous avez choisi l'option « Toujours utiliser ce profil », Outlook choisira automatiquement le profil indiqué dans la fenêtre **Courrier**.

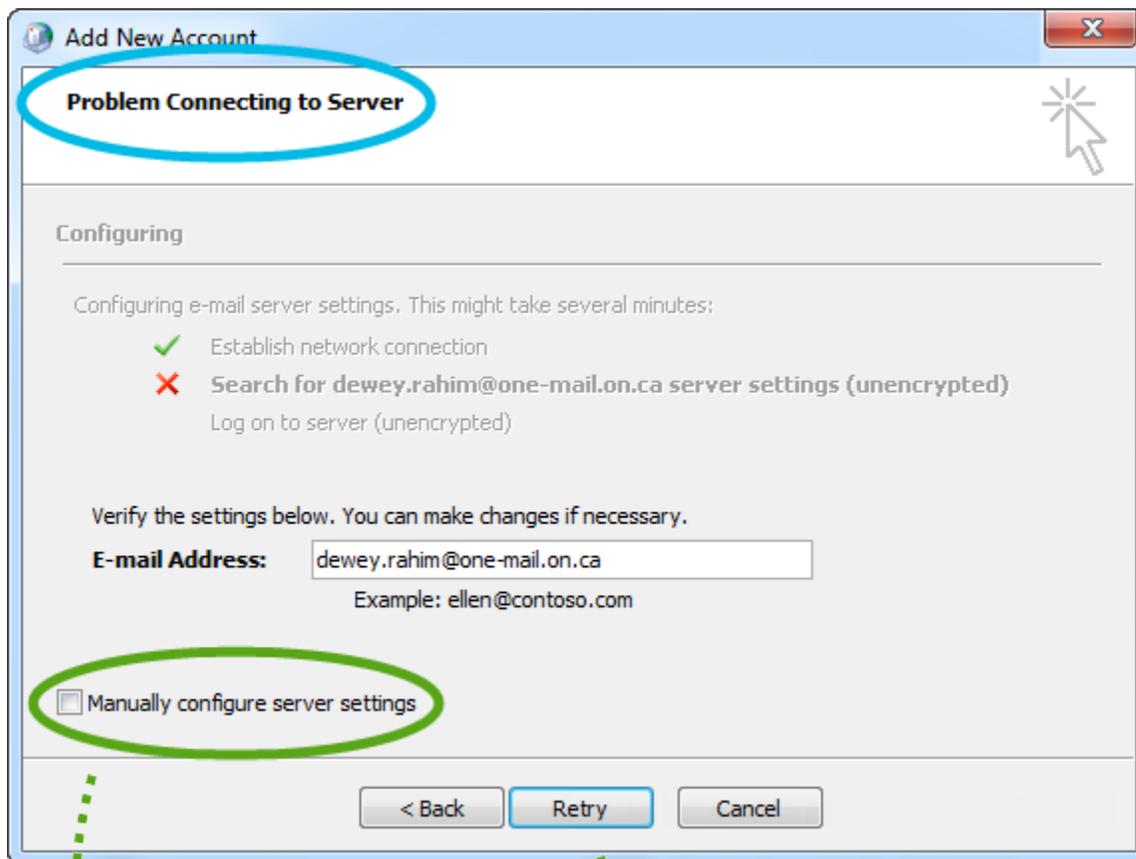
5.1.1.1 Marche à suivre en cas d'échec de la découverte automatique

Si la détection automatique ne fonctionne pas, cliquer sur **Suivant**.

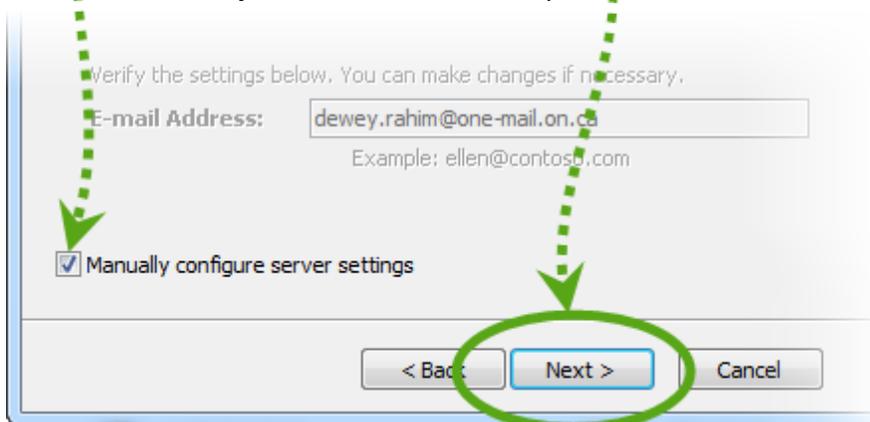


Le système tentera de configurer le compte automatiquement d'une autre manière.

Si cette seconde tentative automatique échoue aussi, cocher la boîte **Configurer manuellement les paramètres du serveur**.



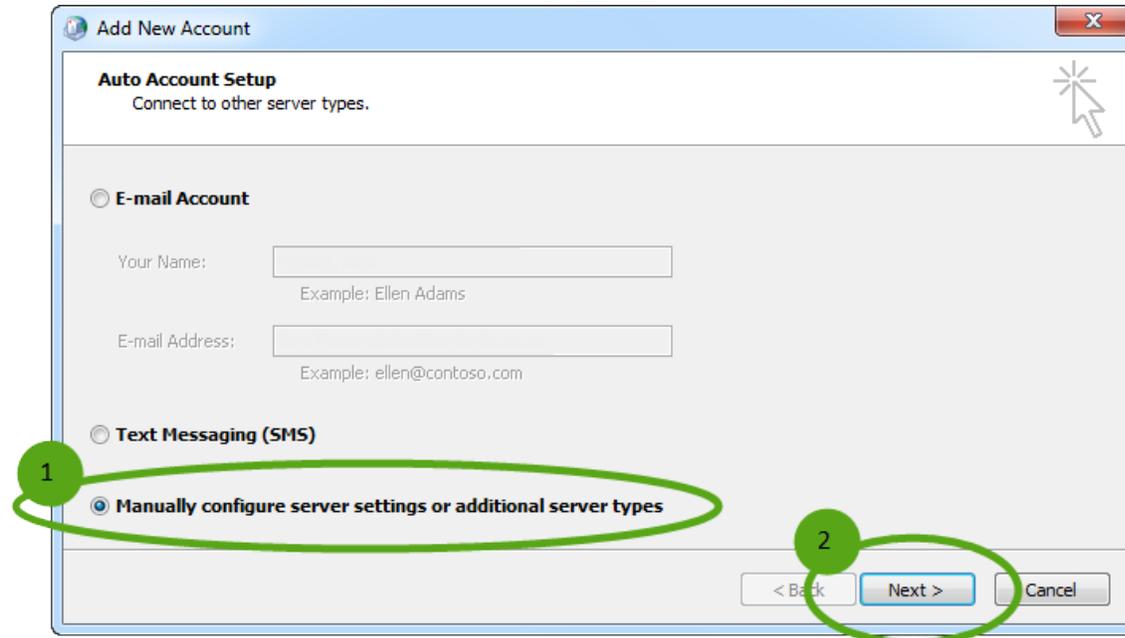
Le bouton **Réessayer** devient **Suivant**. Cliquer sur **Suivant**.



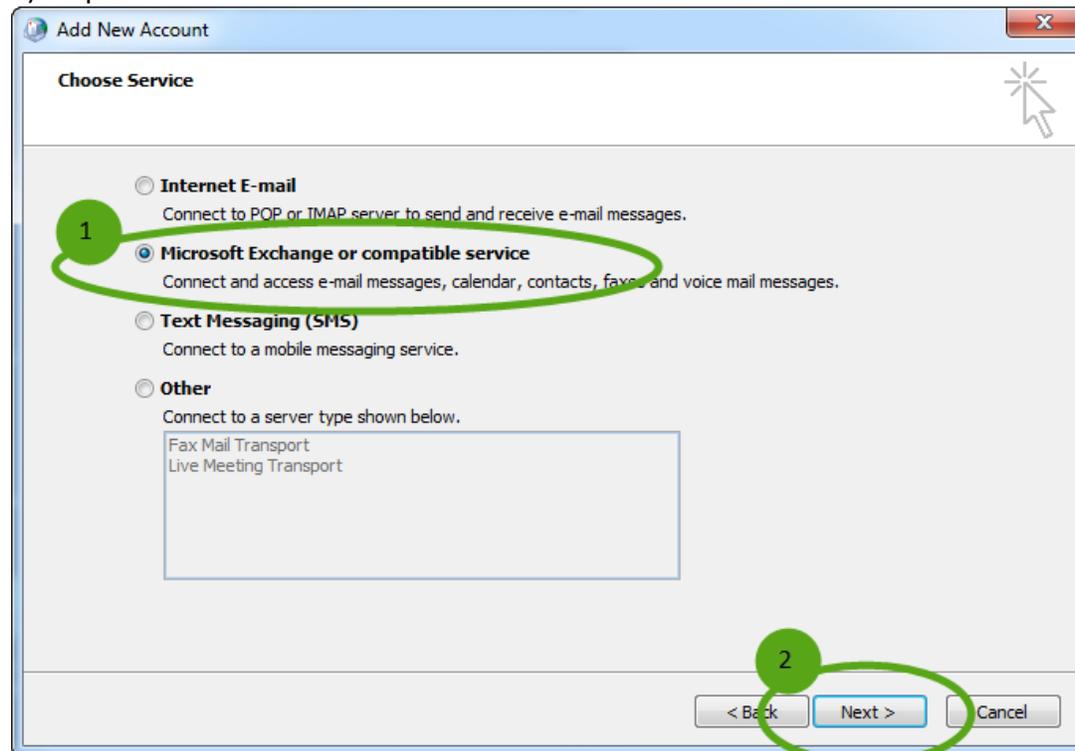
Pour poursuivre la configuration manuelle, consulter la section suivante.

5.1.2 Configuration manuelle

Dans la fenêtre **Ajouter un nouveau compte**, cliquer sur la case d'option **Configurer manuellement les paramètres du serveur ou les types de serveurs supplémentaires**, puis sur **Suivant**.



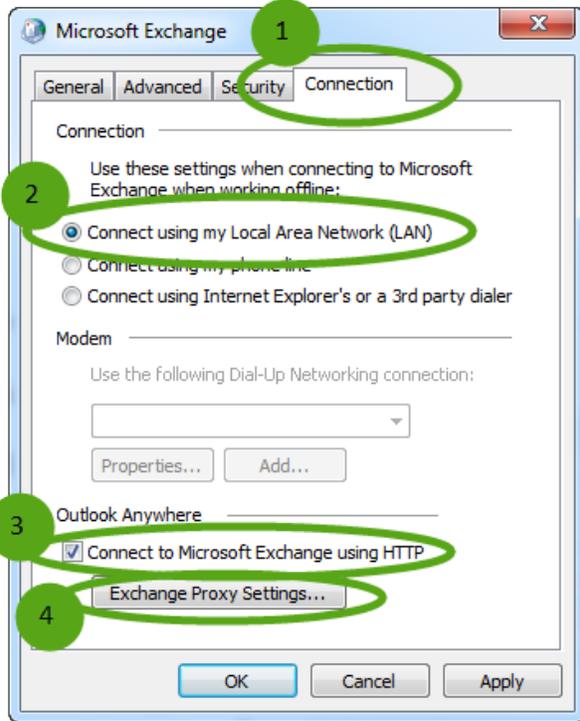
- 1) Cliquer sur la case d'option **Microsoft Exchange ou un service compatible**.
- 2) Cliquer sur **Suivant**.



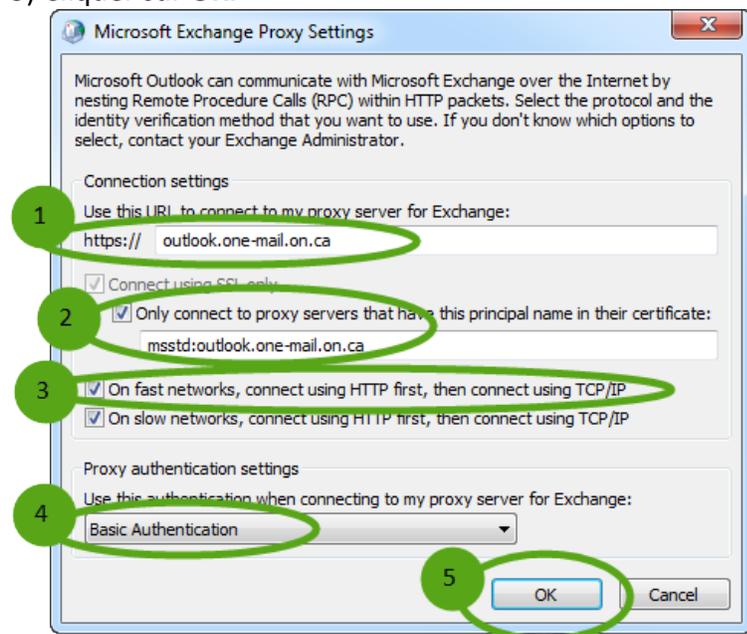
- 1) Entrer le nom de domaine complet du serveur courriel de cyberSanté Ontario (**ONTONMP2GMV701.subscribers.ssh**) dans le champ **Serveur**.
- 2) S'assurer que la case **Utiliser le mode Exchange mis en cache** est cochée.
- 3) Dans le champ **Nom d'utilisateur**, entrer l'adresse courriel fournie dans la lettre qui vous a été envoyée.
- 4) Cliquer sur **Paramètres supplémentaires...**

The screenshot shows a window titled "Add New Account" with a "Server Settings" section. The instructions are: "Enter the information required to connect to Microsoft Exchange or a compatible service." Below this, there are two main input areas. The first is for the server name, with the text: "Type the server name for your account. If you don't know the server name, ask your account provider." The "Server:" field contains "ONTONMP2AMCA00.subscribers.ssh". Below this is a checked checkbox labeled "Use Cached Exchange Mode". The second input area is for the user name, with the text: "Type the user name for your account." The "User Name:" field contains "Dewey.Rahim@one-mail.on.ca" and there is a "Check Name" button next to it. At the bottom right of the settings area is a button labeled "More Settings ...". At the very bottom of the window are three buttons: "< Back", "Next >", and "Cancel".

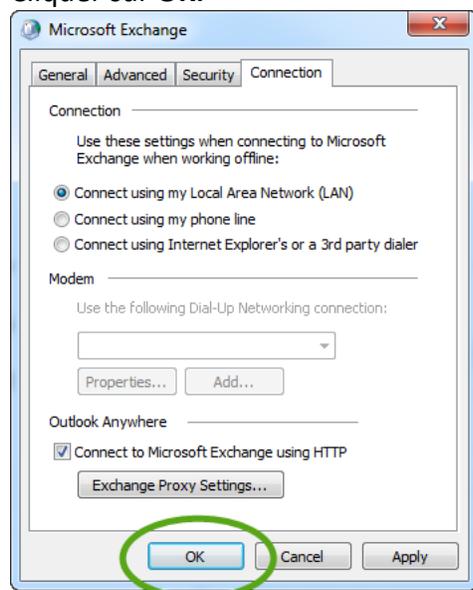
- 1) Cliquer sur l'onglet **Connexion**.
- 2) Cliquez sur la case d'option **Se connecter à l'aide de mon réseau local**.
- 3) S'assurer que la case **Se connecter à Microsoft Exchange avec HTTP** est cochée.
- 4) Cliquer sur le bouton **Paramètres proxy Exchange...**



- 1) Entrer le nom de domaine complet du serveur proxy RPC Exchange de cyberSanté Ontario (outlook.one-mail.on.ca) dans le champ **https://**.
- 2) Cocher la case **Se connecter uniquement aux serveurs proxy dont le certificat comporte ce nom principal** et entrer « msstd:outlook.one-mail.on.ca » dans le champ.
- 3) S'assurer que la case **Sur des réseaux rapides, [...]** est cochée.
- 4) Sous **Paramètres d'authentification proxy**, sélectionner **Authentification de base** dans le menu déroulant.
- 5) Cliquer sur **OK**.

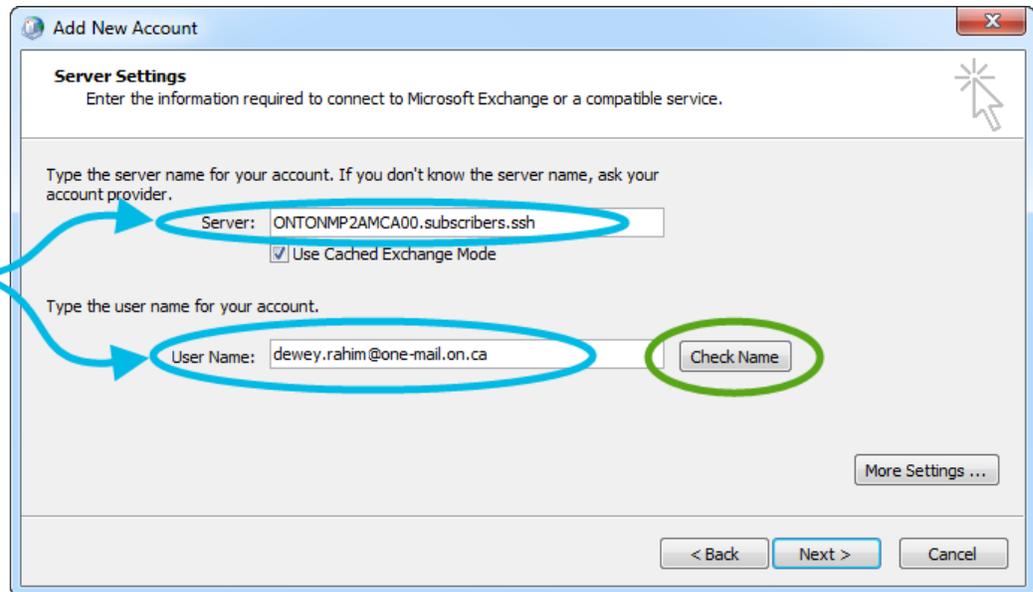


Cliquer sur **OK**.

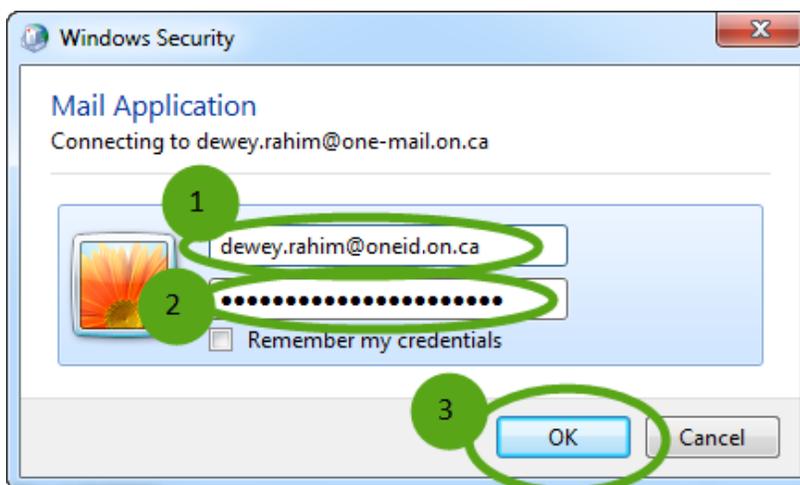


Si le texte est souligné dans les champs **Serveur** et **Nom d'utilisateur**, voir la page suivante. Si le texte n'est **pas** souligné, cliquer sur **Vérification du nom**.

Ici, le texte n'est pas souligné.



- 1) S'assurer que le premier champ contient le nom d'utilisateur (qui se termine par « @oneid.on.ca » et **non** une adresse courriel (qui se termine par « @one-mail.on.ca », par exemple).
- 2) Entrer le mot de passe.
- 3) Cliquer sur **OK**.



Maintenant que le texte est souligné, cliquer sur **Suivant**.

Le texte est souligné dans les deux champs.

Add New Account

Server Settings
Enter the information required to connect to Microsoft Exchange or a compatible service.

Type the server name for your account. If you don't know the server name, ask your account provider.

Server: SSHSMI2A1060.subscribers.ssh
 Use Cached Exchange Mode

Type the user name for your account.

User Name: Dewey.Rahim@one-mail.on.ca

Cliquer sur **Terminer**.

Add New Account

Congratulations!

You have successfully entered all the information required to setup your account.

To close the wizard, click Finish.

Le compte est maintenant configuré.

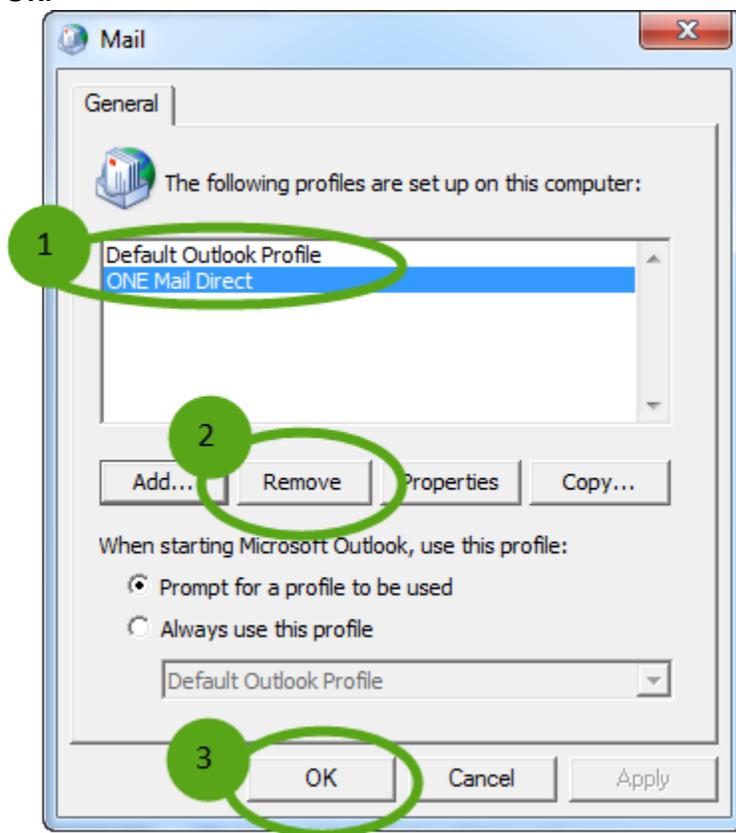
5.2 Dépannage de base

Comme le processus de configuration de profil est long et complexe, des erreurs peuvent survenir. Si le nouveau profil ne fonctionne pas correctement sans raison apparente, la solution la plus simple est peut-être de supprimer le profil et de le créer à nouveau.

5.2.1 Supprimer un profil

Pour supprimer un profil, cliquer sur le bouton **Démarrer**, puis sur **Panneau de configuration, Courrier**, et **Afficher les profils...**

Dans la fenêtre **Courrier**, sélectionner le profil à supprimer, puis cliquer sur **Supprimer** et sur **OK**.



6 Configuration rapide : Paramètres de configuration pour utilisateurs avancés

Cette section contient les principaux paramètres de configuration requis pour utiliser un logiciel de bureau afin d'accéder au service ONE Mail Direct. Utilisez la table ci-dessous pour rapidement configurer le tout.

Paramètre	Valeur
Adresse de courriel	Adresse courriel ONE Mail Direct <i>(exemple : dewey.rahim@one-mail.on.ca)</i>
Identifiant d'utilisateur	Identifiant complet <i>(exemple : dewey.rahim@oneid.on.ca)</i>
Nom de domaine complet du serveur de courriel de cyberSanté Ontario	ONTONMP2GMV701.subscribers.ssh
Nom de domaine complet du serveur proxy Exchange de cyberSanté Ontario (aussi appelé adresse du serveur)	outlook.one-mail.on.ca

7 Configuration d'Apple Mail (pour Macintosh)

7.1 Contexte

Le logiciel Apple Mail permet d'accéder à ONE Mail Direct depuis un ordinateur Macintosh.

Le protocole IMAP n'est plus pris en charge et il faut désormais utiliser les services Web Exchange (SWE) pour accéder au courriel. IMAP est limité à la gestion du courriel, tandis que les SWE peuvent aussi synchroniser les listes d'adresses globales et les calendriers. OS X, le système d'exploitation d'Apple, prend en charge les connexions SWE depuis la version Snow Leopard. Pour les meilleurs résultats, assurez-vous qu'OS X est à jour à l'aide du programme « Mise à jour de logiciels » avant de configurer votre compte ONE Mail Direct dans Mail.

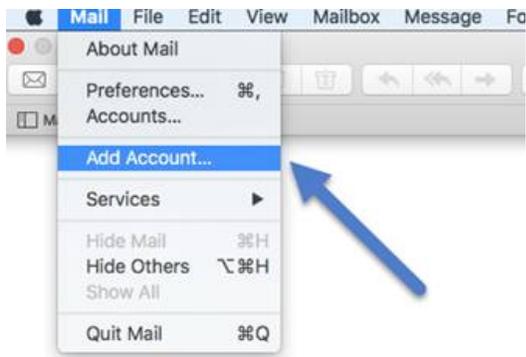
Pour savoir comment accéder à ONE Mail avec Outlook depuis un ordinateur Macintosh, consultez la [section Outlook](#) ci-dessus.

7.2 Configuration

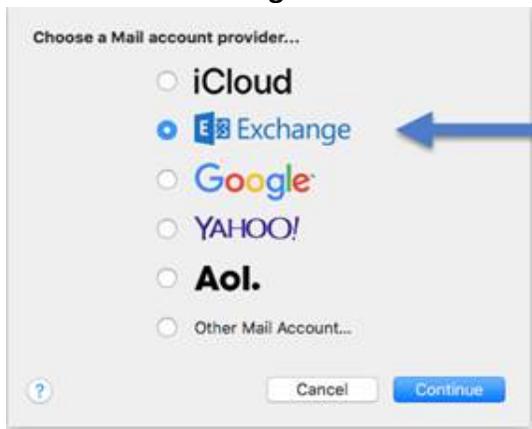
Ouvrir l'application Mail (cliquer sur l'icône dans le Dock, ou l'ouvrir à partir du dossier **Applications**).



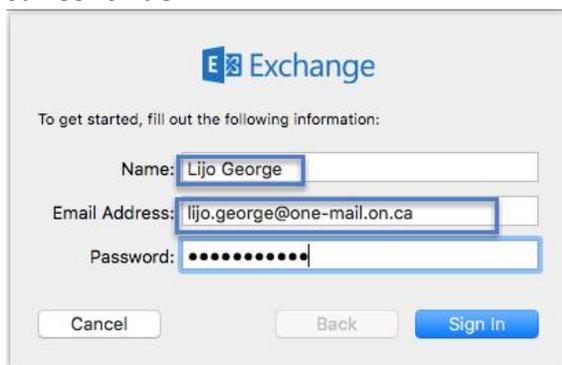
Dans le menu **Mail**, cliquer sur **Ajouter un compte...**



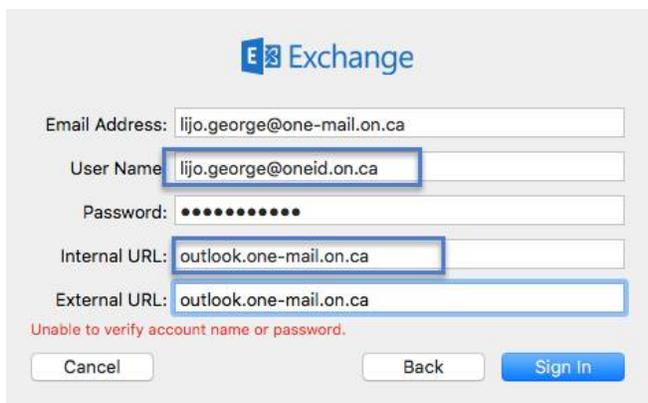
Sélectionner **Exchange** dans la liste des types de comptes, puis cliquer sur **Continuer**.



Entrer votre nom, votre adresse courriel ONE Mail et votre mot de passe ONE ID, puis cliquer sur **Continuer**.

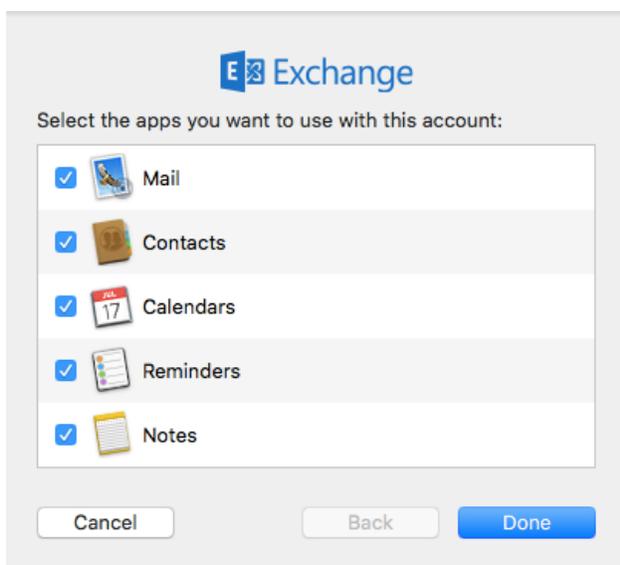


Entrer votre nom d'utilisateur ONE ID. Dans le champ de l'URL interne, entrer « outlook.one-mail.on.ca », et dans le champ de l'URL externe, entrer « outlook.one-mail.on.ca », puis cliquer sur le bouton de connexion.



The image shows the Exchange account configuration dialog box. At the top is the Exchange logo. Below it are five input fields: 'Email Address' with the value 'ljo.george@one-mail.on.ca', 'User Name' with 'ljo.george@oneid.on.ca', 'Password' with ten dots, 'Internal URL' with 'outlook.one-mail.on.ca', and 'External URL' with 'outlook.one-mail.on.ca'. A red error message 'Unable to verify account name or password.' is displayed below the fields. At the bottom are three buttons: 'Cancel', 'Back', and 'Sign in'.

Par défaut, toutes les applications sont sélectionnées; vous n'avez qu'à décocher les applications que vous ne voulez pas. Il est recommandé de conserver au moins **Mail** et l'application **Contacts** pour que vous puissiez les utiliser avec votre compte Exchange. Pour finir, cliquer sur **Terminé**.



The image shows the Exchange app selection dialog box. At the top is the Exchange logo. Below it is the text 'Select the apps you want to use with this account:'. There is a list of five apps, each with a checked checkbox and an icon: 'Mail' (envelope icon), 'Contacts' (address book icon), 'Calendars' (calendar icon), 'Reminders' (notepad icon), and 'Notes' (notepad icon). At the bottom are three buttons: 'Cancel', 'Back', and 'Done'.

Votre compte est maintenant configuré.

8 Récupération de courriel

Les éléments qui sont supprimés du dossier **Éléments supprimés** et qui ne peuvent être récupérés par un moyen intermédiaire peuvent tout de même être retrouvés grâce à la sauvegarde automatique du système (avec délai maximal de 30 jours. Pour ce type de récupération, communiquer avec le Service de dépannage de cyberSanté Ontario :

- par téléphone, au 1 866 250-1554;
- par courriel, à l'adresse ServiceDesk@ehealthontario.on.ca.

9 Libérer de l'espace dans la boîte de courriels

Les boîtes de courriel de ONE Mail Direct ont un espace de stockage maximal standard de 3 Go. Cette limite comprend la boîte de réception, la boîte d'envoi, les éléments supprimés, les brouillons et le calendrier. Selon l'espace de stockage restant dans la boîte de courriels, les événements suivants se produisent :

- Si la boîte est presque pleine, il devient impossible d'envoyer des messages depuis le compte, et un message automatique en avise l'utilisateur.
- Si la boîte est pleine, il devient impossible d'envoyer et de recevoir des messages, et un message automatique en avise l'utilisateur.

ONE Mail permet l'envoi de messages d'un maximum de 50 Mo, pièces jointes incluses. Les courriels plus lourds ne sont pas envoyés et ils génèrent un message automatique à cet effet pour l'utilisateur.

Pour réduire la taille de votre boîte de courriels, il faut supprimer des courriels ou des éléments du calendrier.

10 Gestion des comptes dormants

Les comptes dormants peuvent être éliminés du système ONE Mail, selon les critères établis dans le document *Politique et procédure relatives aux COMPTES DORMANTS dans ONE Mail Direct*.

Il y a deux types de comptes dormants : les comptes inactivés et les comptes inactifs.

Un compte inactivé est un compte qui n'a jamais été utilisé, c'est-à-dire qu'aucun utilisateur ne s'y est jamais connecté. Les comptes inactivés peuvent être effacés du réseau après six mois.

Un compte inactif est un compte auquel personne ne s'est connecté depuis plus de 13 mois. Les comptes inactifs seront désactivés.

Sachez qu'il est possible d'étiqueter un compte pour qu'il soit temporairement exempté du statut de compte dormant; cette fonction sert, par exemple, à protéger un compte lors d'un congé de maternité.

La version complète du document *Politique et procédure relatives aux COMPTES DORMANTS dans ONE Mail Direct* se trouve sur le [site Web des ressources ONE MAIL](#) de cyberSanté Ontario.

11 Soutien technique

L'annexe de soutien de ONE Mail Direct décrit le soutien technique fourni par cyberSanté Ontario.

En premier lieu, communiquez avec votre service de dépannage. S'il ne parvient pas à régler le problème, communiquez avec le Service de dépannage de cyberSanté Ontario, accessible 24 heures sur 24 :

- par téléphone, au 1 866 250-1554;
- par courriel, à l'adresse ServiceDesk@ehealthontario.on.ca.

Ce document explique les bases de l'utilisation du courriel, mais il s'agit pas d'un guide pour un progiciel en particulier. Pour en savoir plus sur l'utilisation des logiciels, consultez les nombreux guides disponibles en ligne.

Avis de droit d'auteur

© cyberSanté Ontario, 2015

Tous droits réservés

Il est interdit de reproduire le présent document, en totalité ou en partie, de quelque manière que ce soit, y compris par photocopie ou transfert électronique vers n'importe quel ordinateur, sans le consentement écrit préalable de cyberSanté Ontario. Le contenu du présent document est la propriété de cyberSanté Ontario et ne peut être utilisé ou divulgué sans son autorisation écrite expresse.

Marques de commerce

Les autres noms de produits mentionnés dans le présent document peuvent être des marques de commerce ou des marques de commerce déposées et sont ici reconnus comme étant la propriété de leurs entreprises respectives.