Centre intégré de santé et de services sociaux de l'Outaouais



## I. Abonnement :

Question	Réponse
J'ai de la difficulté à accéder à la	Assurez-vous d'inscrire cissso.spaq.com dans la barre d'adresse de votre
plateforme web d'abonnement,	navigateur web (Ne pas faire une recherche web sur Google ou Bing).
que faire?	Assurez-vous également d'accepter tous les cookies dans vos préférences
	de consentement disponible à la page de connexion.
Comment s'abonner à un permis via la plateforme?	<ol> <li>Choisissez le permis souhaité en fonction de votre catégorie d'usager et associez-y les véhicules que vous comptez utiliser pour votre stationnement.</li> <li>Renseignez vos informations personnelles et d'identification afin que nous puissions traiter votre demande convenablement</li> <li>Choisissez votre méthode de paiement et renseignez vos identifiants de paiements. Dans le cas du prélèvement à la source réservé à une certaines catégories d'usagers, il n'est pas requis de transmettre vos informations bancaires.</li> <li>Transmettez-nous votre demande</li> <li>Dès la réception de votre demande, nous procéderons à son étude et nous vous confirmerons son admissibilité. Ce n'est qu'à partir de son</li> </ol>
	acceptation que l'on procédera au débit de votre carte/compte bancaire. En cas de refus de votre demande, aucune somme ne vous sera débitée et vos informations de paiement seront détruites
J'ai transmis une demande d'abonnement et je n'ai toujours pas eu de réponse, que faire?	Nous nous efforçons à ce que toutes les demandes soit traitées convenablement et dans les meilleurs délais, néanmoins, si vous n'avez pas eu de réponse eu de réponses depuis plus de 2 jours ouvrables, nous vous invitons à contacter le centre de services au (819) 966-6100 # 333497 ou au <u>cissso@spaq.com</u> .
Comment modifier mes informations personnelles de mon abonnement en ligne?	<ol> <li>Dans le menu de gauche, sélectionnez « Paramètres ».</li> <li>Complétez la section appropriée afin d'effectuer les changements souhaités.</li> </ol>
Comment annuler mon abonnement?	<ol> <li>Allez dans « Mon abonnement ».</li> <li>Cliquez sur « Transmettre une demande d'annulation ».</li> <li>Sélectionnez la date de fin désirée en fonction de vos conditions de contrat.</li> <li>Cliquez sur « Envoyer la demande d'annulation ».</li> <li>Une confirmation vous sera envoyée par courriel dès que la demande d'annulation aura été validée par nos services.</li> <li>Attention, certains abonnements ne peuvent pas être annulés. Nous vous invitons à revoir les conditions spécifiques à votre contrat afin de vous assurer de la possibilité et des délais d'annulation.</li> </ol>

Question	Réponse
Comment modifier mon permis?	1. Allez dans « Mon abonnement ».
	2. Cliquez sur « Transmettre une demande de modification » et suivez les
	instructions.
	Un courriel de confirmation vous sera envoyé quand la demande de
	modification aura été validée par nos services.
Est-ce que l'inscription à la	Non, l'inscription à la plateforme n'engendre aucune déduction
plateforme engendre une double	supplémentaire.
déduction à la source ?	
Comment s'inscrire lorsque	Pour les cartes donnant accès aux stationnements équipés de barrières, il
l'employé est appelé à se déplacer	suffit de faire une demande lors de la récupération de la carte au bureau
sur plusieurs sites ? Est ce qu'il y	de la SPAQ. Le cas échant, faire une demande de modification dans la
aura plusieurs déductions à la	section « Mon abonnement » de la plateforme Web.
source ?	
	Une seule déduction à la source sera appliquée.
Pour les gens inscrits à la	Aucune nouvelle vignette et carte magnétique n'est remise pour le
plateforme (ceux qui ont déjà des	personnel et médecins inscrits à la plateforme qui ont déjà des
vignettes/cartes et les nouveau	vignettes/cartes. Pour les nouvelles recrues, l'octroi des documents
recrus), comment ils vont recevoir	d'acces se fait dans les bureaux de la SPAQ aux hopitaux de Gatineau, Hull
leur nouvelles vignettes et cartes	et Maniwaki (au bureau de la Fondation Sante Valee de la Gatineau).
magnetiques?	
comment faire pour recevoir la	Le personnel et medecins concernes doivent se deplacer en personne au
carte magnetique des barrieres du	pureau de la Fondation Sante Vallee de la Gatineau pour l'octroi d'une
CH Maniwaki?	carte magnetique CH Maniwaki suite a la reception du courriel de
	confirmation d'abonnement.

## II. Véhicules :

Question	Réponse
Je change de plaque	1. Cliquez sur "Paramètres" dans le menu de gauche.
d'immatriculation et/ou de	2. Sélectionnez "Mes véhicules".
véhicule, que faire?	3. Sélectionnez "Éditer" (icône du crayon) sur le véhicule à modifier.
	<ol> <li>Modifiez la plaque et/ou le véhicule appuyer sur continuer.</li> </ol>
	Attention: un délai de 24h est nécessaire afin que le système enregistre
	vos modifications.
Je n'arrive pas à inscrire mon	1. Vous devez inscrire les caractères de votre plaque sans tiret, sans
numéro de plaque	espace et en majuscules.
d'immatriculation, que faire?	<ol> <li>Vous ne pouvez pas inscrire plus de 2 véhicules.</li> </ol>
	Attention: prenez note qu'un délai de 24 heures est nécessaire afin que
	le système enregistre vos informations.
J'ai une voiture de courtoisie, que	Vous devez en informer le Centre de services avant de vous rendre sur le
faire?	stationnement afin d'enregistrer la plaque d'immatriculation de la voiture.
	Du lundi au vendredi entre 7h et 17h au (819) 966-6100 # 333497.
	On pourrait vraiment préciser que toutes les demandes se font
	uniquement par téléphone, car nous recevons des demandes par courriel.

Question	Réponse
Combien de véhicules puis-je	Vous pouvez ajouter jusqu'à 2 véhicules.
inclure dans mon abonnement?	
	Attention: prenez note qu'un délai de 24 heures est nécessaire afin que le
	système enregistre vos informations.
Lorsqu'on inscrit 2 voitures, est ce	On peut inclure jusqu'à 2 voitures par inscription à la plateforme
qu'il y aura une seule déduction à	d'enregistrement en ligne. Les 2 voitures ne sont pas autorisées à utiliser
la source ?	les stationnements du CISSS de l'Outaouais en même temps.
	Une seule déduction à la source est appliquée.

## III. Paiement et informations bancaires :

Question	Réponse
Est-ce que je serai débité dès que	Non, aucun débit ne sera réalisé tant que votre demande d'abonnement
ma demande est transmise?	n'a pas été acceptée par nos services.
Que se passe-t-il avec mes	Si votre demande d'abonnement est refusée, vos informations de
informations de paiement si ma	paiement sont détruites.
demande est refusée?	
Est-ce que je reçois une	Oui, vous recevrez chaque mois une confirmation de paiement par courriel
confirmation de paiement lorsque	à partir de l'acceptation de votre demande d'abonnement.
je paie par paiement préautorisé?	
Je n'ai pas obtenu ma	Contactez- nous par courriel à cissso@spaq.com pour en faire la demande.
confirmation de paiement, que	
faire pour en avoir une?	
Que faire si mon prélèvement n'a	Les prélèvements préautorisés sur un compte bancaire peuvent prendre
pas été effectué bien que ma	jusqu'à 4 semaines à partir de la date de début du contrat avant d'être
demande ait été acceptée et que	effectués.
mon abonnement est actif?	
	Si aucun prélèvement n'est fait dans ce délai, contactez -nous par
	téléphone au (819) 966-6100 # 333497 afin de régulariser votre compte
	dans les plus brefs délais.
Ma demande n'a pas été acceptée	Si votre demande d'abonnement n'a pas été acceptée et que vous
et je ne comprends pas pourquoi?	souhaitez avoir plus d'informations, vous pouvez communiquer avec nous
	du lundi au vendredi entre 8h et 16h au (819) 966-6100 # 333497.

## **IMPORTANT :**

Pour toutes autres questions, communiquez avec le centre d'assistance au 1 (877) 327-7727. Nous vous répondrons dans les plus brefs délais.