GUIDE D’INSTRUCTIONS À L’INTENTION DES UTILISATEURS DE SIMPLITRACE, DU PORTAIL D’IDENTIFICATION DES SITES DU QUÉBEC, DE TRACES QUÉBEC – SOLS, DE TRACES QUÉBEC – MDR ET D’ANTIBIOTIQC

# Portail en ligne de gestion des demandes d'Attestra

Demandes au Service à la clientèle

Attestra ON ÉLÈVE LA CONFIANCE

16 novembre 2026

# Table des matières


**1 QU'EST-CE QUE LE PORTAIL EN LIGNE DE GESTION DES DEMANDES D'ATTESTRA ..... 3**

1.1 ACCÉDER AU PORTAIL ..... 3

1.2 CRÉER VOTRE COMPTE ..... 4

1.3 LANGUE DE VOTRE COMPTE ..... 8

1.4 FONCTIONNALITÉS ..... 8

*1.4.1 Utilisation des fonctionnalités ..... 9*

**2 FAIRE UNE DEMANDE DE SOUTIEN ..... 10**

2.1 VOIR VOTRE DEMANDE DE SOUTIEN ..... 11

*2.1.1 Courriel de confirmation ..... 11*

2.2 VUE D'ENSEMBLE DE LA DEMANDE ..... 12

2.3 RÉPONSE DU SERVICE À LA CLIENTÈLE ..... 13

2.4 FERMETURE DE LA DEMANDE ..... 13

**3 ACCÉDER À VOS DEMANDES DE SOUTIEN ..... 14**

3.1 FILTRES ..... 14

3.2 MODIFIER LA VUE ..... 15

**4 SERVICE À LA CLIENTÈLE (SAC) ..... 16**

# 1 Qu’est-ce que le portail en ligne de gestion des demandes d’Attestra

Le **portail en ligne de gestion des demandes d’Attestra** est un outil mis en place pour simplifier vos demandes auprès du Service à la clientèle. Il vous permet de créer des demandes et de suivre leur progression, de l’ouverture à la résolution.

## 1.1 Accéder au portail

### Traçabilité des animaux d’élevage

Pour toute question ou situation concernant **SimpliTRACE**, **SimpliTRACE Mobile, SimpliTRACE Express**, le **Portail d’identification des sites du Québec**, ou des questions générales sur la traçabilité animale au Québec :

- Visitez le http://soutien-simplitrace.attestra.com à partir de n’importe quel appareil compatible connecté à Internet.
- À partir de **SimpliTRACE**, **SimpliTRACE Mobile** ou **SimpliTRACE Express**, cliquez sur le lien **Soutien technique (Aide)** dans le coin supérieur droit de l’écran.

### Traçabilité des sols contaminés excavés

Pour toute question ou situation concernant **Traces Québec – Sols**, **Traces Québec Mobile**, **Traces Québec Transport**, ou des questions générales sur la traçabilité des sols contaminés excavés :

- Visitez le http://soutien-tracesquebec.attestra.com à partir de n’importe quel appareil compatible connecté à Internet.
- À partir de **Traces Québec – Sols**, **Traces Québec Mobile** ou **Traces Québec Transport**, cliquez sur le lien **Soutien technique** dans la barre horizontale du menu en haut de l’écran.

### Traçabilité des matières dangereuses résiduelles

Pour toute question ou situation concernant **Traces Québec – Matières dangereuses résiduelles (Traces Québec – MDR)**, ou des questions générales sur la traçabilité des matières dangereuses résiduelles :

- Visitez le https://soutien-tracesquebec-mdr.attestra.com à partir de n’importe quel appareil compatible connecté à Internet.
- À partir de **Traces Québec – MDR**, cliquez sur « Nous joindre » dans la barre horizontale du menu en haut de l’écran, puis sur le lien « **Soutien technique** » dans la page qui s’affiche.

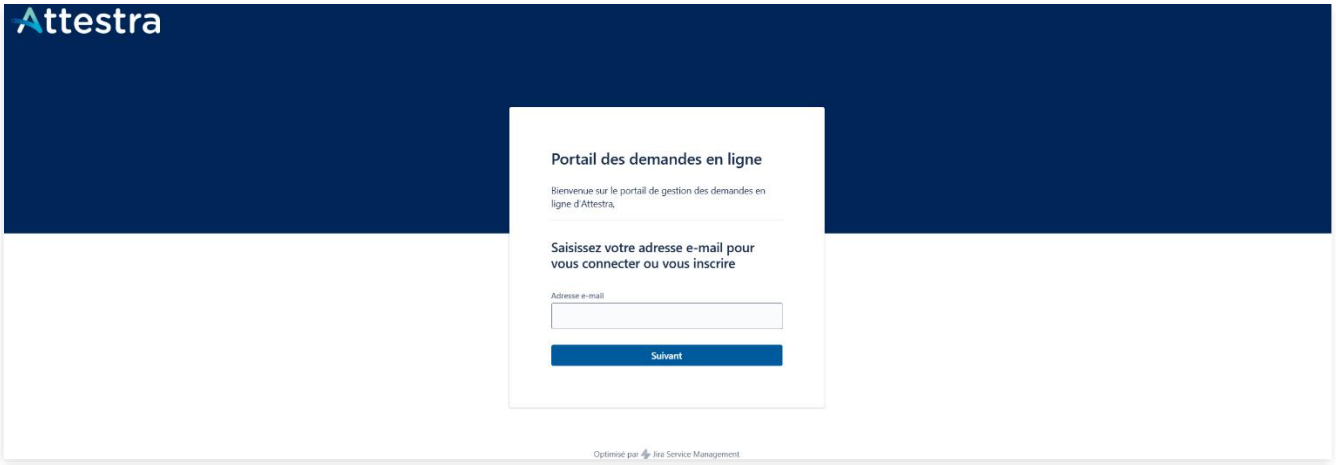
### Monitorage des antibiotiques chez les animaux

Pour toute question ou situation concernant **AntibiotiQC**, ou des questions générales sur le monitorage de l'utilisation des antibiotiques en santé animale au Québec :

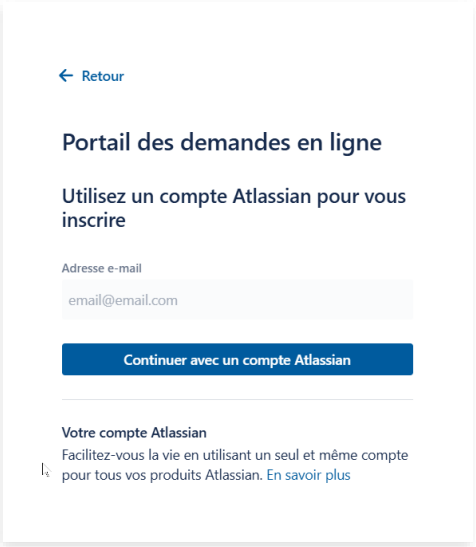
- Visitez le http://soutien-antibiotiQC.attestra.com à partir de n'importe quel appareil compatible connecté à Internet.
- À partir de la page **https://antibiotiqc.attestra.com**, cliquez sur le lien « portail en ligne de gestion des demandes » dans la section Soutien aux utilisateurs.

## 1.2 Créer votre compte

Lors de la première utilisation, vous devrez saisir votre adresse dans le champ **Adresse e-mail**.




Remplissez le champ et cliquez sur **Suivant**. L'adresse courriel que vous aurez saisie s'affichera. Cliquez sur **Retour** en cas d'erreur. Sinon, cliquez sur **Continuer avec un compte Atlassian**.



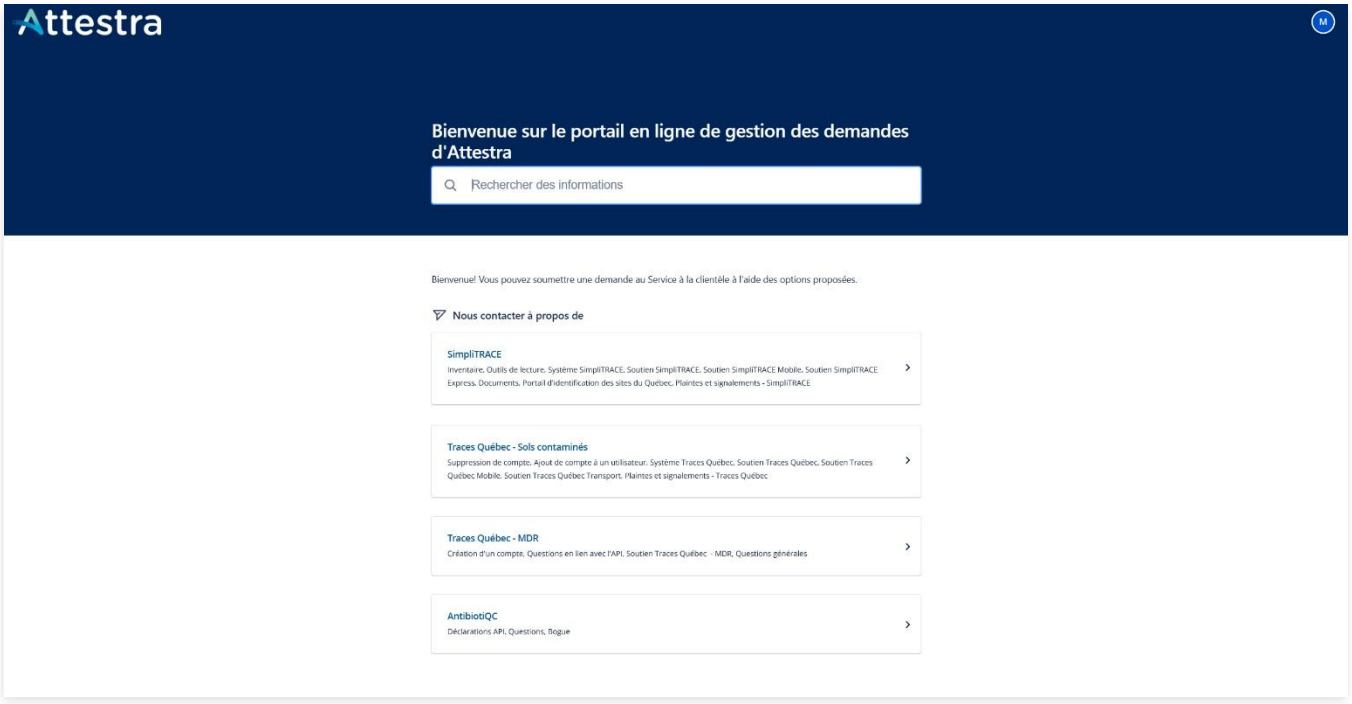
Vous verrez la case **S'inscrire** sur laquelle vous devrez cliquer. Un message apparaîtra, vous demandant de consulter votre boîte de réception afin d'y repérer un courriel contenant un code à 6 caractères.

Une fois dans votre boîte de réception, localisez le courriel intitulé **Votre code de vérification**. Si vous avez de la difficulté à le localiser, vérifiez dans vos courriels indésirables.

Accédez au courriel, copiez ou mémorisez le code à 6 caractères, et revenez dans le portail afin de l'inscrire.

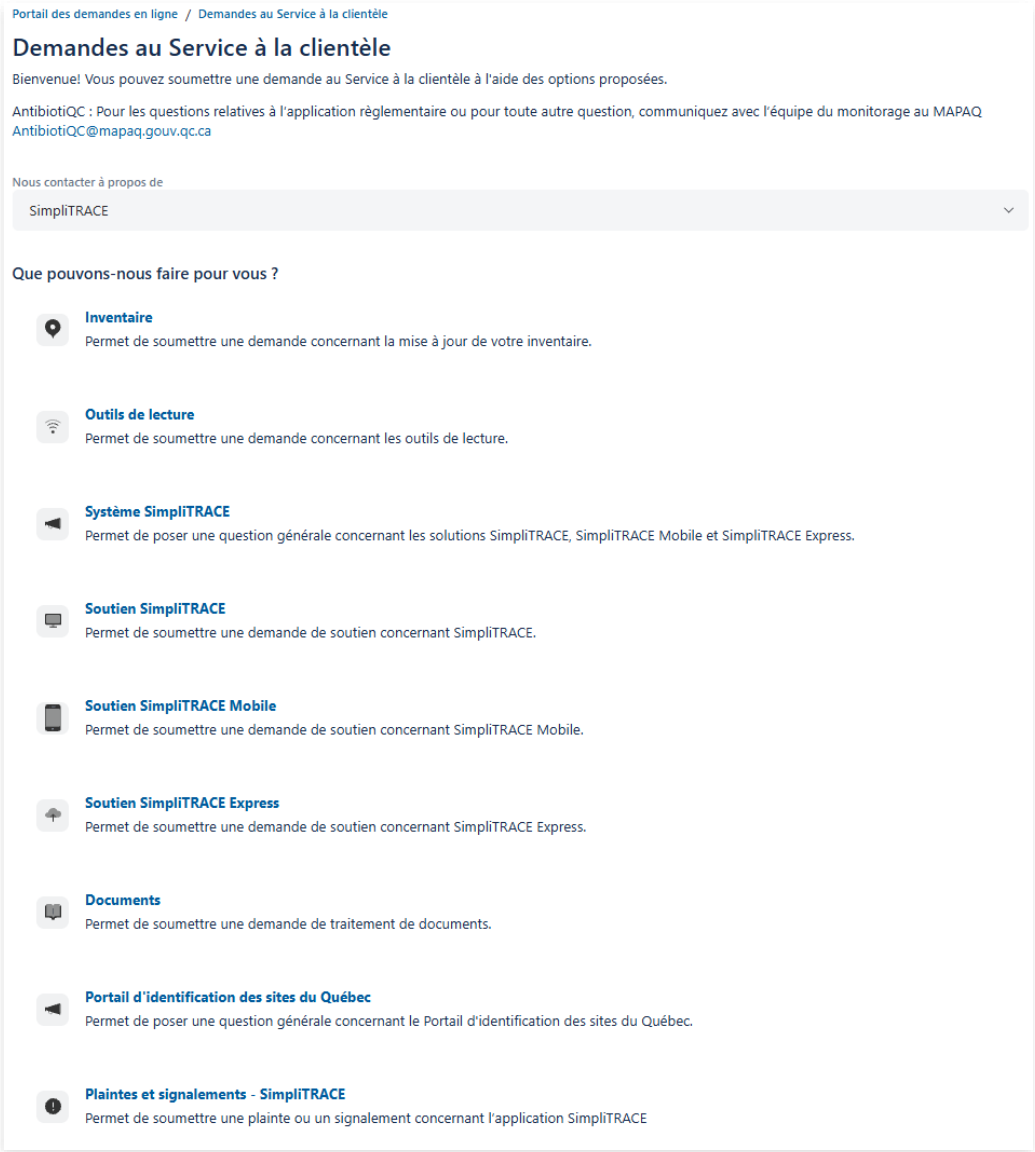
Vous serez redirigé à la page d'accueil du **Portail en ligne de gestion des demandes d'Attestra**. Vous devrez y saisir votre nom complet et choisir un mot de passe. Une fois les informations saisies, cliquez sur **Continuer**. Vous devrez saisir votre mot de passe à nouveau, et le système vous demandera de confirmer votre identité. Pour obtenir l'accès, saisissez le code de vérification que vous aurez reçu dans votre boite de réception, puis cliquez sur **Vérifier**.

Cela vous permettra d'accéder au portail.

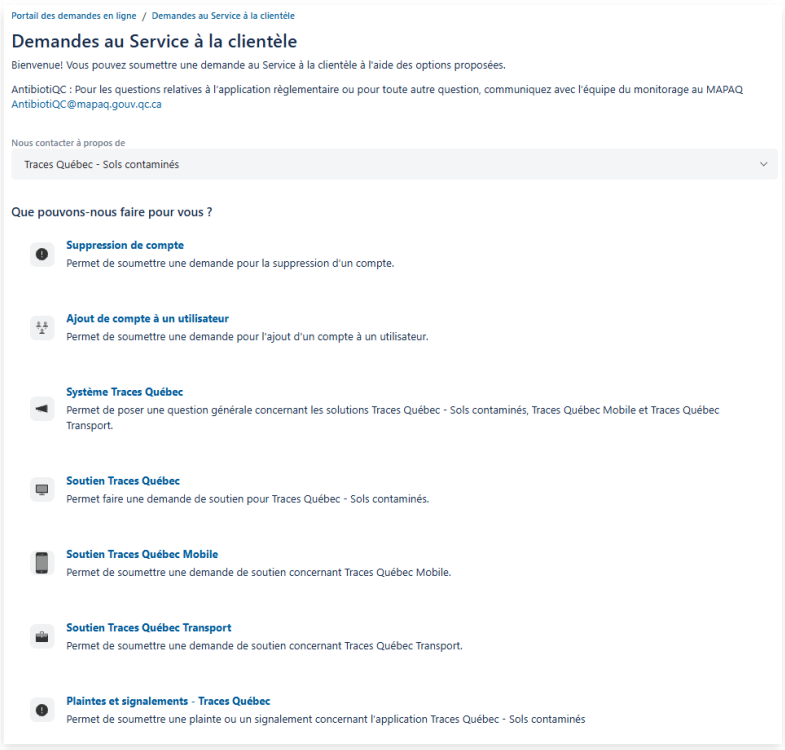


Par la suite, une fois votre compte créé :

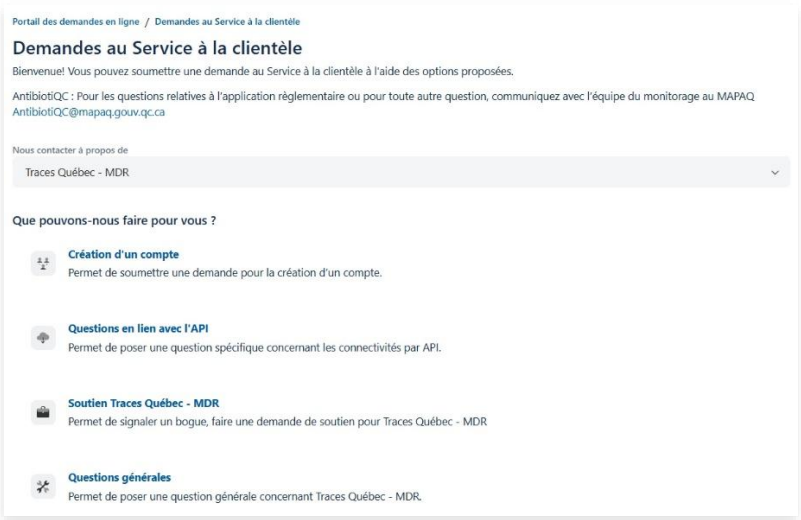
- Si vous accédez au portail à partir de **SimpliTRACE**, **SimpliTRACE Mobile**, **SimpliTRACE Express**, ou en visitant [http://soutien-simplitrace.attestra.com](http://soutien-simplitrace.attestra.com), vous arriverez directement sur cette page :



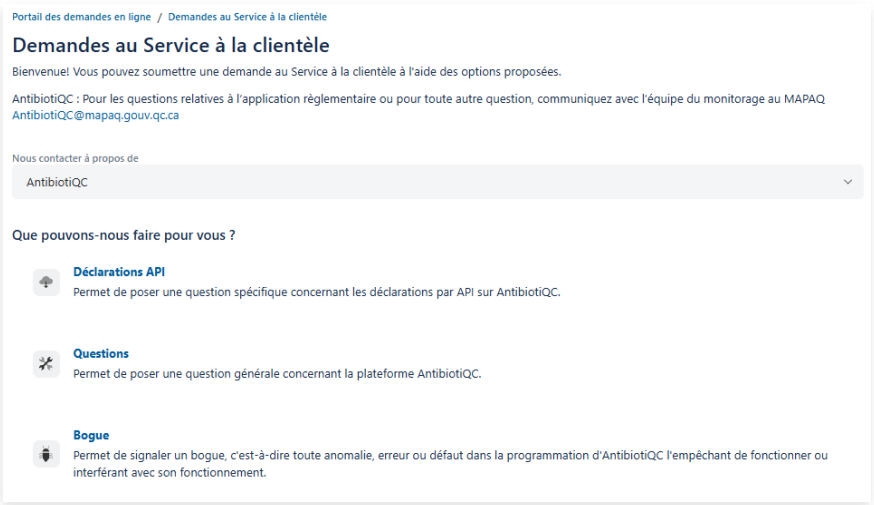
- Si vous accédez au portail à partir de **Traces Québec – Sols**, **Traces Québec Mobile**, **Traces Québec Transport**, ou en visitant [http://soutien-tracesquebec.attestra.com](http://soutien-tracesquebec.attestra.com), vous arriverez directement sur cette page :




- Si vous accédez au portail à partir de **Traces Québec – MDR**, ou en visitant [https://soutien-tracesquebec-mdr.attestra.com](https://soutien-tracesquebec-mdr.attestra.com), vous arriverez directement sur cette page :



➢ Si vous accédez au portail à partir d'**AntibiotiQC**, ou en visitant [http://soutien-antibiotiQC.attestra.com](http://soutien-antibiotiQC.attestra.com), vous arriverez directement sur cette page :




## 1.3 Langue de votre compte

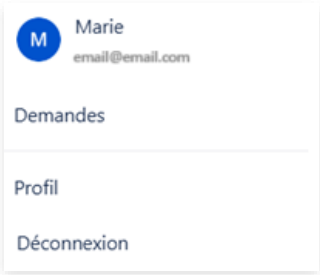
Par défaut, la langue de votre compte sera définie en fonction de celle de votre navigateur Web. Par la suite, il sera possible de la modifier dans les préférences de votre compte. Pour ce faire, il suffira d'accéder à vote profil (voir section 1.4.1).

Il est à noter que les portails de gestion des demandes de **Traces Québec – Sols** et de **Traces Québec – MDR**, comme toutes les applications d'Attestra associées à la traçabilité des sols contaminés excavés ou des matières dangereuses résiduelles, sont offerts uniquement en français, quelle que soit la langue de votre profil. Il en va de même pour **AntibiotiQC**, qui est disponible en français seulement.

## 1.4 Fonctionnalités

Une pastille avec vos initiales se situe dans le coin supérieur droit de l'écran. En cliquant dessus, vous verrez les options suivantes :

- Votre nom et votre adresse courriel;
- Demandes;
- Profil;
- Déconnexion.



### 1.4.1 Utilisation des fonctionnalités

**Demandes**

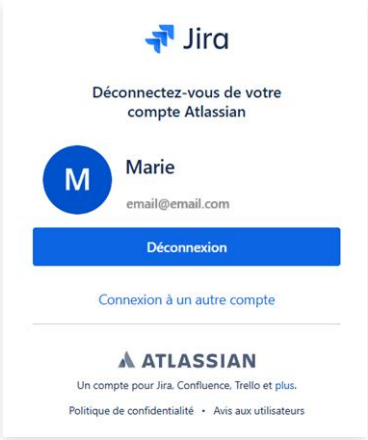
La section **Demandes** vous permet d'accéder à l'ensemble des demandes actives et résolues créées dans le portail. Il est possible que cette section soit accompagnée d'un chiffre, indiquant le nombre de notifications reçues concernant vos demandes.

**Profil**

La section **Profil** contient les informations que vous avez fournies au portail. En cliquant sur **Gérer mon compte**, vous pouvez ajouter une photo ou modifier la confidentialité de votre compte. Vous pouvez également modifier vos préférences, comme la langue (voir la section 1.3 pour plus de détails à ce sujet) et le fuseau horaire en cliquant sur **Modifier les préférences du compte**.

**Déconnexion**

En cliquant sur **Déconnexion**, vous serez redirigé vers la page de déconnexion, où vous devrez confirmer cette action. Si vous souhaitez vous connecter à un autre compte, cliquez sur **Connexion à un autre compte**.



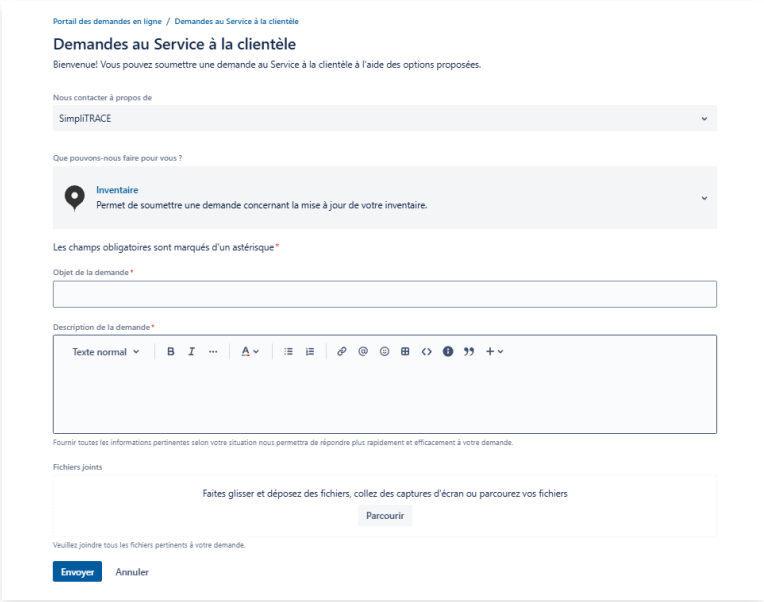
# 2 Faire une demande de soutien

Lorsque vous voulez soumettre une demande, vous devez d'abord choisir le projet de service concerné (p. ex. SimpliTRACE), avant de choisir le type de demande pour lequel vous avez besoin d'assistance. Ces types de demandes apparaissent sous la question **Que pouvons-nous faire pour vous?**. Une fois le type de demande sélectionné, un formulaire Web, que vous devrez remplir, apparaîtra.

Les champs obligatoires sont marqués d'un astérisque (*).

Certains champs sont déjà préremplis :

- **Nous contacter à propos de :** Ce champ est rempli automatiquement en fonction du portail pour lequel vous souhaitez poser une question : p. ex. SimpliTRACE.
- **Que pouvons-nous faire pour vous :** Ce champ indique le type de demande que vous voulez effectuer.




Si vous avez des images ou des documents à joindre à la demande, vous pourrez les ajouter à partir de la section **Fichiers joints** au bas du formulaire. Vous pouvez glisser, coller ou encore parcourir vos fichiers afin de les insérer.

Si vous avez sélectionné le mauvais portail ou le mauvais type de demande, cliquez sur les champs correspondants pour les modifier. Notez que si vous changez ces valeurs après avoir rempli d'autres champs, vous perdrez les informations saisies.

**ATTENTION**

**Il est impossible de changer de projet de service après l'envoi d'une demande. Dans un tel cas, vous devrez créer une nouvelle demande à partir du projet de service souhaité.**

Une fois les champs obligatoires remplis, cliquez sur **Envoyer**.

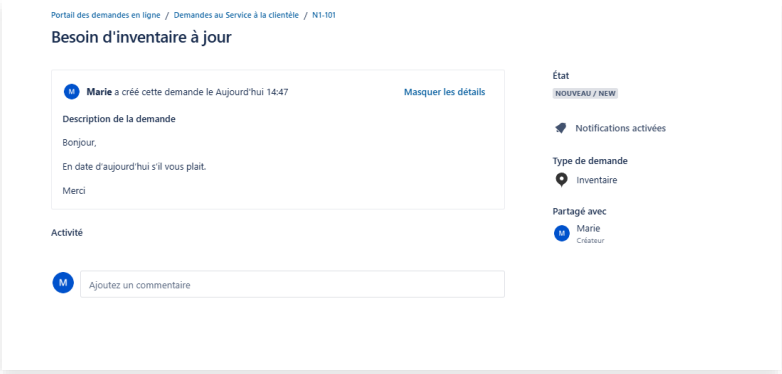
## 2.1 Voir votre demande de soutien

Une fois votre demande créée, vous serez redirigé automatiquement vers la page de votre demande.

Dans la partie gauche de la page, vous verrez le titre de votre demande, suivi d'un encadré indiquant votre nom et la description de la demande.

La section **Activité** se situe directement en dessous de la description. Elle affiche les informations pertinentes liées à l'évolution de votre demande, comme les changements d'état, les commentaires échangés avec les agents du Service à la clientèle, etc.

Dans la partie droite de la page de demande, vous trouverez l'état de la demande, l'état des notifications ainsi que les informations sur le partage de cette demande avec d'autres utilisateurs.



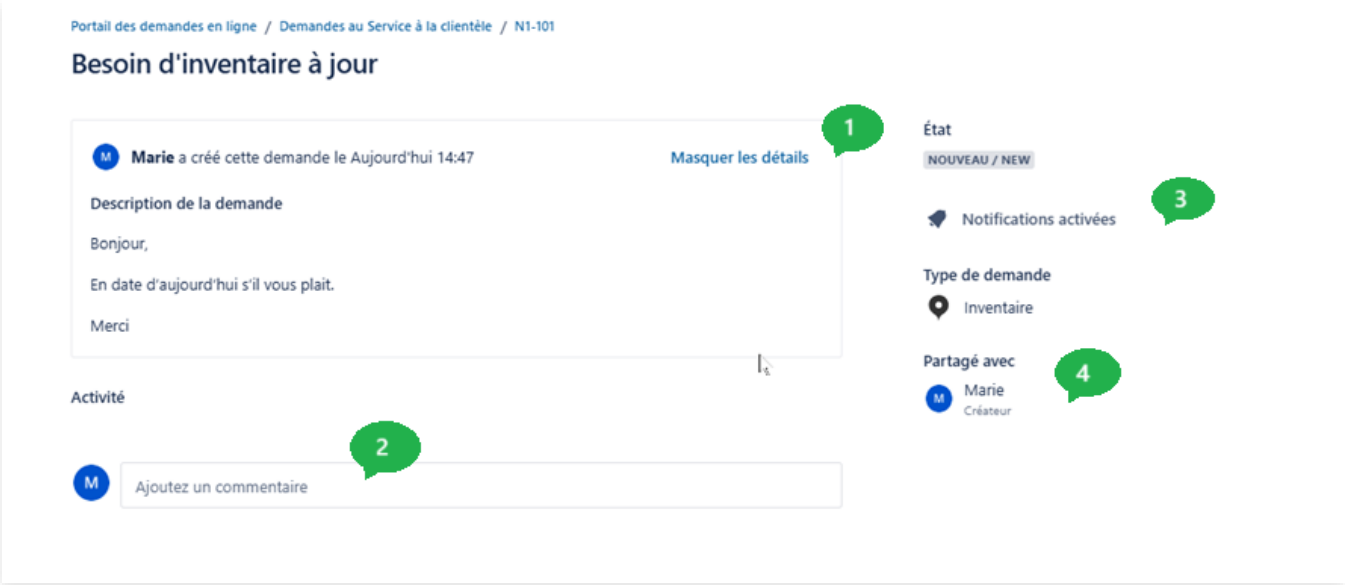

### 2.1.1 Courriel de confirmation

Vous recevrez un courriel de confirmation dans les minutes suivant l'envoi de votre demande via le portail. Comme indiqué dans le courriel, veuillez ne pas y répondre, car votre réponse ne sera pas reçue par Attestra.




Vous pouvez accéder au portail à partir du courriel en cliquant sur **Voir la demande**. Vous pouvez également **Désactiver les notifications de cette demande**, bien que cela soit déconseillé, car vous ne recevrez plus de suivi par courriel en cas de nouveaux commentaires ou changements d'état concernant votre demande.

## 2.2 Vue d'ensemble de la demande




1. **Masquer les détails :** Cette option vous permet de masquer la description de la demande. Lorsque vous aurez cliqué sur ce lien, il deviendra **Afficher plus de détails**.
2. **Ajouter un commentaire :** Cette option vous permet d'ajouter un message, ou de répondre à un message de l'agent au Service à la clientèle.
3. **Notifications activées :** Cette mention vous indique que vous recevrez des notifications concernant les changements d'état ou les nouveaux commentaires. En cliquant sur **Notifications activées**, la cloche passera de noire à blanche et le message affichera **Notifications désactivées**.
4. **Partager :** Cette option vous permet d'ajouter un participant à la demande. En cliquant sur **Partager**, un champ apparaîtra pour que vous puissiez indiquer le nom ou l'adresse courriel de la personne avec qui vous souhaitez partager cette demande.

**ATTENTION**

**En partageant la demande, la personne ajoutée aura les mêmes droits que vous. Si ce n'est pas déjà fait, cette personne devra créer son propre compte dans le portail afin de pouvoir commenter la demande.**

## 2.3 Réponse du Service à la clientèle

Lorsque le Service à la clientèle ajoutera un commentaire à votre demande, vous verrez le commentaire de l'agent dans le champ **Activité**. L'état de la demande passera à **Attente clients**, indiquant qu'une réponse de votre part est attendue pour poursuivre le traitement de votre demande.




Les commentaires s'ajouteront au fil du temps, en ordre chronologique, afin de faciliter le suivi de la conversation (les messages plus anciens apparaissant au début).

## 2.4 Fermeture de la demande

Lorsque vous aurez confirmé au Service à la clientèle que votre demande a bien été traitée, celle-ci sera fermée.

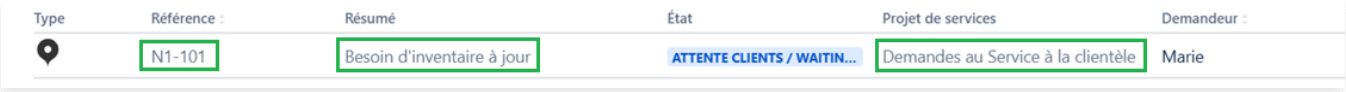
# 3 Accéder à vos demandes de soutien

Cliquez sur la pastille située dans le coin supérieur droit de votre écran, puis cliquez sur **Demandes**.

Vous verrez un tableau contenant toutes les demandes que vous avez soumises via le portail. Ce tableau contient les colonnes suivantes :

- **Type :** Le type de demande que vous avez choisi.
- **Référence :** Le numéro unique attribué à votre demande.
- **Résumé :** Le titre de la demande.
- **État :** L'état actuel de la demande.
- **Projet de services** : Le domaine de service pour lequel vous avez fait une demande.
- **Demandeur** : Le nom du compte ayant soumis la demande. Si vous avez été invité à participer à une demande, le nom de la personne ayant soumis la demande apparaîtra dans cette colonne.

➢ Pour accéder à une demande en particulier, identifiez la ligne correspondante et cliquez sur le numéro de référence, le résumé ou dans la colonne **Projet de services**.




## 3.1 Filtres

Le portail des demandes contient des filtres pratiques pour vous aider à retrouver vos demandes facilement. Vous pouvez effectuer une recherche par mot en cliquant dans **La demande contient** et y saisir un des mots contenus dans la demande.

Il est également possible de filtrer par :

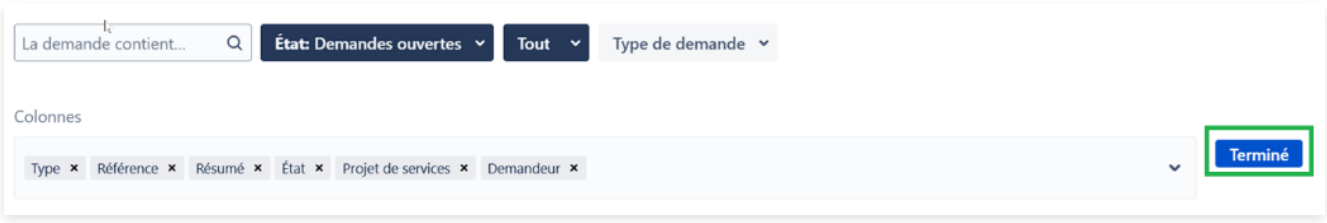
- **État** des demandes (par exemple : **Attente clients**, **Terminé**, etc.).
- **Type de demande** (par exemple : une question, un bogue, etc.).



## 3.2 Modifier la vue

L'option **Modifier la vue de la liste** vous permet de supprimer certaines colonnes du tableau de demandes. Il est déconseillé de retirer des colonnes.

Si vous souhaitez malgré tout supprimer une colonne, cliquez sur le **X** situé à côté du nom de la colonne que vous souhaitez retirer, puis cliquez sur **Terminer** lorsque votre sélection est effectuée.



# 4 Service à la clientèle (SAC)

Si vous avez besoin d'assistance lors de l'utilisation du **Portail en ligne de gestion des demandes d'Attestra**, ou si vous rencontrez des difficultés lors de la soumission de vos demandes, nous vous invitons à nous contacter par téléphone pendant nos heures d'ouverture :

- Région de Montréal : 450 677-1757
- Numéro sans frais : 1 866 270-4319

**Attestra**

555, boulevard Roland-Therrien, bureau 050
Longueuil (Québec) J4H 4E8
Téléphone : 450 677-1757 - Téléphone sans frais : 1 866 270-4319
Télécopieur : 450 679-6547 - Télécopieur sans frais : 1 866 473-4033
Site Internet : www.attestra.com

Attestra conserve tous les droits de propriété. La reproduction intégrale ou partielle, la transmission électronique ou par tout autre moyen, la modification et l'utilisation à des fins commerciales ou publiques sont interdites sans l'autorisation préalable d'Attestra.