

Foire aux questions

Table des matières

À propos	3
Qu'est-ce que Mon dossier santé?	3
D'où proviennent les informations de Mon dossier santé?	3
Mon dossier santé est-il lié au Dossier santé numérique (DSN)?	3
Quels sont les critères d'admissibilité de Mon dossier santé?	4
Quel outil utiliser pour me connecter à Mon dossier santé?.....	4
Comment accéder à Mon dossier santé?.....	4
Est-ce que l'inscription à Mon dossier santé est gratuite?	4
Est-ce que l'inscription à Mon dossier santé est obligatoire?	4
Inscription et connexion	4
Comment puis-je m'inscrire à Mon dossier santé?.....	4
J'ai perdu mon lien ou mon code d'activation ou ceux-ci sont expirés. Que dois-je faire?.....	5
Soutien technique	5
J'ai oublié mon nom d'utilisateur ou mon mot de passe. Que dois-je faire?	5
Je n'ai pas reçu mon code pour l'authentification à deux facteurs. Que dois-je faire?	5
J'ai été déconnecté(e) de Mon dossier santé. Que s'est-il passé?	6
Puis-je utiliser Mon dossier santé sur plusieurs appareils en même temps?	6
Où puis-je activer le mode à contraste élevé dans Mon dossier santé?	6
Que faire si l'accès à mon compte est bloqué?	6
Comment désactiver mon compte?	6
Avec qui dois-je communiquer si j'ai d'autres questions?	6
Fonctionnalités de Mon dossier santé	7
Quand puis-je voir mes résultats d'examen ou d'analyses sur Mon dossier santé?.....	7
Mes résultats sont-ils accessibles à mon groupe de médecine de famille (GMF)?.....	7
Est-ce que tous les résultats sont publiés sur Mon dossier santé?.....	7
Comment puis-je modifier ma préférence de publication des résultats?.....	7
Si j'envoie un message à mon équipe de soins, quand recevrai-je une réponse?.....	8

Puis-je prendre rendez-vous dans Mon dossier santé?	8
Puis-je recevoir des rappels et notifications par Mon dossier santé?	8
Comment activer ou désactiver les notifications par courriel ou message texte?	8
Que dois-je faire si certaines de mes données dans Mon dossier santé sont incorrectes?	8
Pourquoi certaines informations sont absentes de Mon dossier santé?	9
Où puis-je mettre à jour mes informations personnelles?	9
Sécurité de l'information	9
Comment la connexion à Mon dossier santé est-elle sécurisée?	9
Comment maintenir la sécurité de mon compte?	10
Mes informations sont-elles en sécurité sur Mon dossier santé?	10
Comment savoir qui a consulté mon dossier?	10

À propos

Qu'est-ce que Mon dossier santé?

Mon dossier santé est un service sécurisé pour consulter et gérer plusieurs informations de santé en tout temps.

Dans Mon dossier santé, vous pouvez :

- voir des résultats d'examens et d'analyses, comme une prise de sang, une radiographie, une échographie, un électrocardiogramme, etc.;
- consulter un résumé après vos rendez-vous;
- prendre, confirmer ou annuler certains rendez-vous et recevoir des rappels;
- envoyer des messages à certaines équipes de soins;
- télécharger des documents remplis par votre professionnel ou professionnelle, comme des formulaires ou des attestations;
- voir vos médicaments et vos antécédents médicaux;
- consulter de l'information fiable sur la santé.

D'où proviennent les informations de Mon dossier santé?

Offert en projet pilote, Mon dossier santé contient des informations provenant des établissements publics du Nord-de-l'Île-de-Montréal et de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (centre hospitalier, centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), centre local de services communautaires (CLSC)). Il ne contient pas les données provenant des cliniques privées, des groupes de médecine de famille (GMF), des GMF universitaires (GMF-U) et des centres de protection et de réadaptation pour les jeunes et les mères en difficulté d'adaptation.

Mon dossier santé est-il lié au Dossier santé numérique (DSN)?

Oui. Mon dossier santé fait partie du DSN. Il s'agit du service qui vous permet de consulter et de gérer plusieurs informations relatives à la santé et aux services sociaux inscrites à votre dossier.

Le DSN, pour sa part, sert d'outil de travail principal aux professionnels et professionnelles, et regroupe les données de santé de tous les usagers et les usagères des établissements où il est déployé.

Quels sont les critères d'admissibilité de Mon dossier santé?

Mon dossier santé est présentement offert en projet pilote et il est accessible à la population de 14 ans et plus ayant reçu des soins ou des services au cours des 15 dernières

années dans les établissements publics du Nord-de-l'Île-de-Montréal et de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (centre hospitalier, centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), centre local de services communautaires (CLSC)).

[Quel outil utiliser pour me connecter à Mon dossier santé?](#)

Mon dossier santé peut être utilisé sur un téléphone intelligent ou une tablette à partir de l'application mobile Mon dossier santé.

[Comment accéder à Mon dossier santé?](#)

Application mobile : Mon dossier santé (disponible sur *Apple Store* pour appareils Apple/iOS et sur *Google Play* pour appareils Android)

[Est-ce que l'inscription à Mon dossier santé est gratuite?](#)

Oui. L'inscription à Mon dossier santé est entièrement gratuite.

[Est-ce que l'inscription à Mon dossier santé est obligatoire?](#)

Non, l'inscription n'est pas obligatoire. Les méthodes actuelles pour consulter vos informations de santé restent en place. Mon dossier santé est un service supplémentaire et volontaire.

Inscription et connexion

[Comment puis-je m'inscrire à Mon dossier santé?](#)

À partir de Mon dossier santé, la connexion se fait en utilisant votre compte au Service d'authentification gouvernementale. Si vous possédez déjà un compte, vos identifiants actuels permettent de vous inscrire à Mon dossier santé. Sinon, un compte au Service d'authentification gouvernementale doit être créé en ligne.

Une méthode alternative est disponible seulement pour les personnes ne pouvant pas utiliser le Service d'authentification gouvernementale (par exemple, si vous n'avez pas de numéro d'assurance sociale). Vous pourrez obtenir un lien ou un code d'accès lors d'un prochain rendez-vous dans un établissement public du Nord-de-l'Île-de-Montréal ou de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (centre hospitalier, CHSLD ou CLSC). Ce lien ou code permet de créer vos identifiants Mon dossier santé. Vous devrez présenter deux pièces d'identité pour valider votre identité.

Voici les guides d'aide à la création de votre compte :

- avec le [Service d'authentification gouvernementale](#) (capsule vidéo);
- avec le [lien ou le code d'accès](#) obtenu en établissement.

J'ai perdu mon lien ou mon code d'activation ou ceux-ci sont expirés. Que dois-je faire?

Si vous ne pouvez utiliser le Service d'authentification gouvernementale, et que vous avez reçu un lien ou code d'activation en établissement, ceux-ci expirent après sept jours et ne peut être utilisé qu'une seule fois.

Pour en obtenir un nouveau, contactez Services Québec au 1 877 644-4545.

Vous pouvez ensuite consulter un [guide](#) pour vous aider à créer un compte.

Soutien technique

J'ai oublié mon nom d'utilisateur ou mon mot de passe. Que dois-je faire?

Si vous utilisez le **Service d'authentification gouvernementale** :

- rendez-vous sur la page du Service d'authentification gouvernementale, cliquez sur « Mot de passe oublié? » et suivez les étapes afin de le réinitialiser.

Si vous utilisez les **identifiants Mon dossier santé** :

- en page d'accueil de Mon dossier santé, cliquez sur le lien « Informations de connexion oubliées? » sous les champs de connexion et suivez les étapes afin de le réinitialiser.

Dans les deux cas, si vous avez besoin d'aide supplémentaire, veuillez communiquer avec Services Québec au 1 877 644-4545.

Je n'ai pas reçu mon code pour l'authentification à deux facteurs. Que dois-je faire?

Vérifiez dans vos courriels indésirables (ou « pourriels »). Si le courriel contenant le code ne s'y trouve pas, cliquez sur « Renvoyer le code », sur la page de connexion de Mon dossier santé.

Si vous avez plusieurs adresses, consultez vos autres boîtes de réception. Si aucun de vos comptes n'a reçu le code, il se peut que nous n'ayons pas d'adresse courriel enregistrée pour vous. Dans ce cas, veuillez contacter Services Québec au 1 877 644-4545.

J'ai été déconnecté(e) de Mon dossier santé. Que s'est-il passé?

Pour protéger la confidentialité de vos informations, Mon dossier santé vous déconnecte automatiquement après 10 minutes d'inactivité. Si vous devez vous éloigner de votre appareil, même brièvement, il est recommandé de vous déconnecter par mesure de sécurité.

Puis-je utiliser Mon dossier santé sur plusieurs appareils en même temps?

Oui, vous pouvez être connecté(e) à Mon dossier santé sur plusieurs appareils en même temps, par exemple sur votre téléphone ou votre tablette. Pour protéger vos informations, il est recommandé de vous déconnecter à la fin de chaque session.

Où puis-je activer le mode à contraste élevé dans Mon dossier santé?

Le mode à contraste élevé rend le texte plus facile à lire. Pour l'activer, cliquez sur « Thème à contraste élevé » dans le bas d'une des pages de Mon dossier santé.

Que faire si l'accès à mon compte est bloqué?

Votre compte peut être bloqué après cinq tentatives de connexion ou de réinitialisation du mot de passe. Cette mesure vise à protéger la sécurité de vos données personnelles.

Si vous utilisez le **Service d'authentification gouvernementale**, veuillez communiquer avec Services Québec au 1 877 644-4545.

Si vous utilisez les **identifiants Mon dossier santé**, le personnel pourra rétablir l'accès lors d'un prochain rendez-vous dans un établissement public du Nord-de-l'Île-de-Montréal ou de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec (centre hospitalier, CHSLD ou CLSC). Le personnel pourra alors vérifier votre identité et rétablir l'accès en toute sécurité.

Comment désactiver mon compte?

Vous pouvez désactiver votre compte dans les paramètres de Mon dossier santé en sélectionnant l'option « Désactiver le compte ».

Avec qui dois-je communiquer si j'ai d'autres questions?

Vous pouvez joindre Services Québec au 1 877 644-4545.

Le service à la clientèle peut aider à :

- activer un compte;
- naviguer dans l'interface;
- résoudre certains problèmes techniques mineurs.

Fonctionnalités de Mon dossier santé

Quand puis-je voir mes résultats d'examens ou d'analyses sur Mon dossier santé?

Vous pouvez choisir de recevoir vos résultats :

- dans les 30 jours suivant leur réception par votre équipe de soins (option par défaut);
- dès qu'ils sont prêts.

Le délai maximal de 30 jours permet à votre équipe de vérifier vos résultats et de faire un suivi si nécessaire.

Attention : si vous choisissez de recevoir vos résultats dès qu'ils sont prêts :

- votre équipe pourrait ne pas avoir eu le temps de les regarder avec vous;
- certains résultats pourraient vous sembler inquiétants sans explication médicale, même s'ils ne sont pas graves.

Mes résultats sont-ils accessibles à mon groupe de médecine de famille (GMF)?

Les intervenantes et intervenants de certains GMF peuvent accéder aux renseignements contenus dans votre dossier, comme vos résultats d'examens. Le nombre de GMF participants évoluera avec le temps. Les informations sont consultées au moyen du portail sécurisé nommé Lien dossier usager, accessible en GMF.

Est-ce que tous les résultats sont publiés sur Mon dossier santé?

Les résultats de certains tests sensibles, comme un dépistage du cancer, ne sont pas publiés par défaut sur Mon dossier santé. Le moment de leur publication peut dépendre de l'équipe soignante.

De plus, seuls les résultats d'examens prescrits par le personnel utilisant le Dossier santé numérique (DSN) ou provenant d'établissements connectés au DSN (centre hospitalier, centre d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD), centre local de services communautaires (CLSC)) apparaissent dans Mon dossier santé.

Comment puis-je modifier ma préférence de publication des résultats?

Accédez à la section « Résultats d'analyses », puis à l'encadré nommé « Paramètres et filtres » qui vous permet de changer votre préférence à tout moment.



Si j'envoie un message à mon équipe de soins, quand recevrai-je une réponse?

La messagerie en ligne est offerte aux personnes déjà en suivi, et pour certains services seulement. Le délai de réponse peut aller jusqu'à sept jours ouvrables. Ainsi, les messages envoyés via Mon dossier santé ne doivent pas être utilisés pour des cas urgents. Si votre situation demande une attention immédiate, composez le 911 pour les urgences santé ou le 811 pour les services sociaux.

Puis-je prendre rendez-vous dans Mon dossier santé?

Il est possible de prendre certains rendez-vous dans Mon dossier santé seulement si votre équipe de soins vous a envoyé une invitation. Celle-ci apparaîtra dans la section « Rendez-vous demandés » de la page « Visites ». Vous pourrez alors choisir le moment qui vous convient. Si aucune invitation n'apparaît, cela signifie que cette option n'est pas encore offerte pour vos suivis actuels. La liste des rendez-vous accessibles évoluera avec le temps.



Puis-je recevoir des rappels et notifications par Mon dossier santé?

Oui, selon vos préférences de communication, il est possible de recevoir des rappels et notifications soit par courriel ou par message texte. Vous pourriez donc recevoir des rappels pour un rendez-vous à venir ou pour effectuer votre auto-enregistrement.

Comment activer ou désactiver les notifications par courriel ou message texte?

Cliquez sur l'icône de votre profil, puis sélectionnez « Paramètres du compte ». Cliquez ensuite sur « Préférences de communication » pour confirmer les notifications que vous souhaitez recevoir ou annuler.

Au besoin, pour vérifier que votre adresse courriel et votre numéro de cellulaire sont exacts, veuillez vous rendre à la page « Informations personnelles » depuis le menu principal.

Que dois-je faire si certaines de mes données dans Mon dossier santé sont incorrectes?

Les informations affichées dans Mon dossier santé proviennent directement du Dossier santé numérique (DSN). Après chaque interaction avec un professionnel ou une professionnelle ayant accès au DSN, vos données de santé et de services sociaux sont mises à jour.

Si vous constatez des erreurs, veuillez contacter le service des archives de l'établissement concerné par vos soins.

Pourquoi certaines informations sont absentes de Mon dossier santé?

Mon dossier santé fait partie du Dossier santé numérique (DSN), qui est en projet pilote. Seules les informations des deux dernières années sont incluses. Elles proviennent des centres hospitaliers, des CHSLD et des CLSC du Nord-de-l'Île-de-Montréal et de la Mauricie-et-du-Centre-du-Québec. Mon dossier santé ne contient pas les données provenant des cliniques privées, des groupes de médecine de famille (GMF), des GMF universitaires (GMF-U) et des centres de protection et de réadaptation pour les jeunes et les mères en difficulté d'adaptation.

Si vous avez reçu des soins dans une région où le DSN n'est pas disponible, les informations concernant ces soins ne seront pas visibles dans Mon dossier santé.

Où puis-je mettre à jour mes informations personnelles?

Vous pouvez accéder à la page « Informations personnelles » à partir du menu principal. Vous pourrez y modifier votre prénom usuel, votre adresse, votre numéro de téléphone, votre adresse courriel et d'autres informations pertinentes.

Sécurité de l'information

Comment la connexion à Mon dossier santé est-elle sécurisée?

Chaque connexion utilise la vérification en deux étapes :

- Après avoir entré votre nom d'utilisateur et votre mot de passe, un code temporaire est envoyé par courriel ou message texte pour confirmer votre identité;
- Vous devrez entrer ce code pour accéder à Mon dossier santé.

Bonjour Test,
Pour accéder à votre compte MonDossierSanté, utilisez le code d'authentification suivant :

135755

Ce code va expirer aujourd'hui à 16:18. Si vous n'avez pas fait la demande de ce code d'authentification veuillez immédiatement contacter 1-877-644-4545.



Confirmer votre identité

* Indique un champ obligatoire.
Nous avons envoyé un code de sécurité à ch****y@ssss.gouv.qc.ca.
En savoir plus

Veillez saisir votre code ci-dessous pour continuer.

* Saisir code

Confirmer

Comment maintenir la sécurité de mon compte?

Protégez vos informations personnelles, comme votre courriel et votre numéro de téléphone. Ces informations servent à vérifier votre identité et à récupérer l'accès à Mon dossier santé au besoin. Si possible, activez la double authentification de votre courriel.

Mes informations sont-elles en sécurité sur Mon dossier santé?

Oui. La protection de vos renseignements est une priorité. Mon dossier santé applique des normes rigoureuses de sécurité, selon les directives du ministère de la Cybersécurité et du Numérique (MCN). Le système est régulièrement mis à jour, les informations sont chiffrées et chaque accès est enregistré. Le service utilise la technologie d'un fournisseur reconnu dans le monde pour sa gestion sécurisée des données de santé.

Comment savoir qui a consulté mon dossier?

Tous les accès à votre dossier de santé sont enregistrés. Cela permet de savoir qui a vu vos informations et de garder vos données en sécurité. Pour voir cette liste, accédez au « Centre de documents » depuis le menu principal, puis cliquez sur « Qui a accédé à mon dossier? ».

Mise à jour: 06-05-2026