

BILLET-TI | Guide d'utilisation de la plateforme de soutien TI

1. Introduction

Que vous ayez un problème technique, une demande ou une question, le portail centralise toutes vos communications avec le service TI en un seul endroit.

1.1 Comment accéder à la plateforme

La plateforme est accessible à l'adresse suivante : <https://support.roussillon.ca>

Il vous suffit d'un navigateur web (Chrome, Firefox, Edge) et de vos identifiants habituels d'ouverture de votre ordinateur. Exemple (**identifiant : s.michaud** / **Mot de passe : xxxx**)

The screenshot shows the login page of the support portal. At the top, there is a logo for 'MRC ROUSSILLON RS'. Below the logo, the title 'Connexion à votre compte' is centered. The login form contains the following fields and elements:

- Identifiant**: A text input field.
- Mot de passe**: A text input field with a 'Mot de passe oublié ?' link to its right.
- Source de connexion**: A dropdown menu currently showing 'mrc-dci.mcroussillon.local'.
- Se souvenir de moi**: A checkbox.
- Se connecter**: A green button.

At the bottom of the page, there is a small copyright notice: 'GLPI Copyright (C) 2015-2026 Teclib et contributors'.

1.2 Présentation de l'interface

À la connexion, vous arrivez sur la page d'accueil divisée en deux zones :

- Menu de navigation (gauche) : Accueil, Créer un billet, Billets, Réservations (non exploité), Foire aux questions (en cours de développement)
- Zone centrale : Tableau de bord de vos billets par statut

The screenshot shows the dashboard page after a successful login. The page is divided into a left sidebar and a main content area.

Left Sidebar (Menu de navigation):

- Accueil
- + Créer un billet
- Billets
- Réservations
- Foire aux questions

Main Content Area:

- Accueil** (Header)
- Billets** (Section header) with a '+ Créer un billet' button.
- Tableau de bord de vos billets par statut:**

Statut	Nombre
Nouveau	0
En cours (attribué)	1
En cours (planifié)	0
En attente	0
Résolu	0
Clos	0
Supprimé	0

Below the table, there is a section for 'FLUX RSS PUBLICS'.

On the right side of the dashboard, there is a section for 'NOTES PUBLIQUES'.

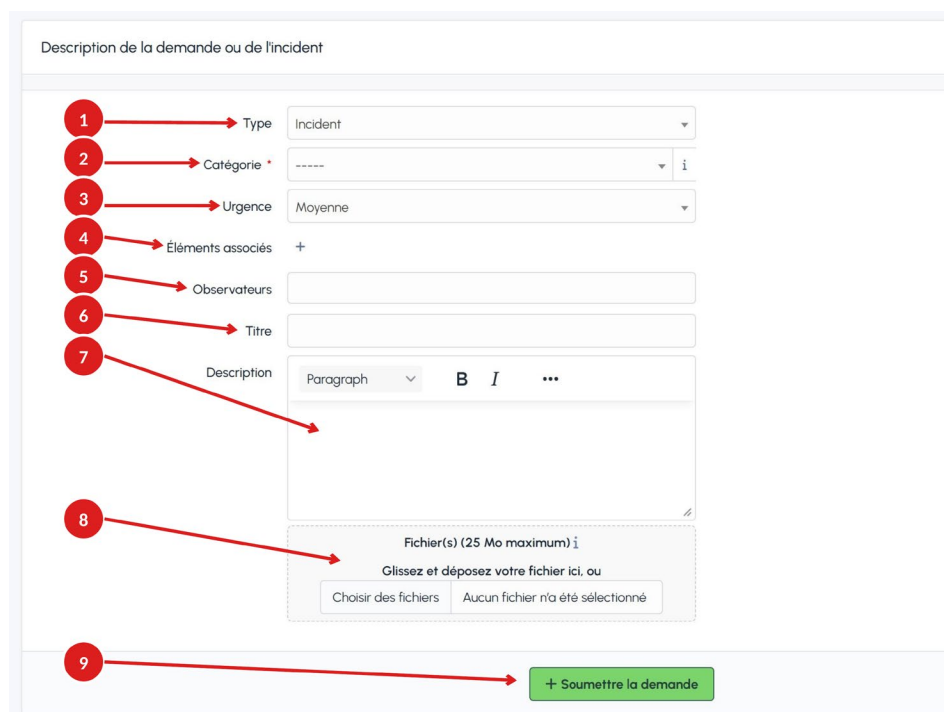
 Nouveau	Billet soumis, pas encore pris en charge
 En cours (attribué)	Le technicien est assigné
 En cours (planifié)	Une intervention est planifiée
 En attente	En attente d'une information de votre part
 Résolu	Solution proposée, en attente de votre confirmation
 Clos	Billet terminé et fermé

2. Créer un billet

Pour créer un nouveau billet, cliquez sur **Créer un billet** dans le menu de gauche ou sur le bouton **+ Créer un billet** depuis la page d'accueil.



The screenshot shows the ROUSSILLONRS dashboard. On the left sidebar, the 'Créer un billet' option is highlighted with a red box. On the main content area, the 'Billets' section is visible, and the '+ Créer un billet' button is also highlighted with a red box. The dashboard shows a summary of tickets: 0 Nouveau, 1 En cours (attribué), and 0 En cours (planifié).



The form is titled 'Description de la demande ou de l'incident'. It contains the following fields and steps:

- Type: Incident
- Catégorie: -----
- Urgence: Moyenne
- Éléments associés: +
- Observateurs:
- Titre:
- Description: Paragraph (with formatting options B, I, ...)
- Fichier(s) (25 Mo maximum): Glissez et déposez votre fichier ici, ou Choisir des fichiers / Aucun fichier n'a été sélectionné
- + Soumettre la demande

2.1 Détail des champs

2.1.1 Type

Type

Incident

Incident

Demande

- **Incident** : quelque chose ne fonctionne plus. Exemple : ordinateur qui ne démarre pas, je n'ai plus accès à mes courriels, une application plante
- **Demande** : vous avez besoin de quelque chose de nouveau. Exemple : installer un logiciel, créer un accès, obtenir un nouveau matériel.

2.1.2 Catégorie (OBLIGATOIRE)

Catégorie *

MRC de Roussillon

AUTRES

COMPTES/ACCÈS

COMPTES/ACCÈS > Autorisation d'accès aux dossiers/fichiers

COMPTES/ACCÈS > Licences logiciels

Choisissez la catégorie la plus proche de votre situation. Si aucune ne correspond, sélectionnez AUTRES.

2.1.3 Urgence

Urgence

Moyenne

Très haute

Haute

Moyenne

Basse

Très basse

☒ Très haute	Complètement bloqué, impossible de travailler
☒ Haute	Travail fortement perturbé
☒ Moyenne	Difficultés mais travail possible
☒ Basse	Impact mineur, vous pouvez attendre
☐ Très basse	Aucune urgence, demande planifiable

2.1.4. Éléments associés

Éléments associés

Mes dispositifs ----- ▲

+ Ajouter

My Ordinateurs

s_michaud - MP2460YA

My Moniteurs

Pour un incident, vous pouvez associer votre ordinateur au billet. Cliquez sur +, votre ordinateur apparaîtra automatiquement dans la liste sous Mes dispositifs. Sélectionnez-le et cliquez sur Ajouter juste en bas. Vous pouvez ignorer ce champ si rien ne correspond.

2.1.5. Observateurs

Observateurs

sam

Sam Michaud

Si vous souhaitez qu'une autre personne puisse suivre l'évolution de votre billet (votre directeur, un collègue), saisissez son prénom dans le champ et sélectionnez son nom dans la liste qui apparaît. Cette personne recevra les mêmes notifications courriels que vous sur ce billet.

2.1.6. Titre

Saisissez un titre court et descriptif qui résume votre problème ou votre demande.

- ☒ Impossible d'ouvrir Outlook
- ☒ Demande d'accès au logiciel X
- ☒ Problème (trop vague)

2.1.7. Description

Selon la catégorie choisie, un texte de référence s'affiche automatiquement dans la description pour vous indiquer les informations à fournir. Plus votre description est précise, plus vite votre billet sera traité.

Description *

Bold ▼ **B** *I* ...

Pour traiter votre demande, Merci de fournir les informations suivantes

Type de demande :

Description détaillée de votre besoin :

Pour qui/quoi : [Nom utilisateur, service, équipement concerné]

Date souhaitée :

Justification/Contexte : [Pourquoi cette demande est nécessaire]

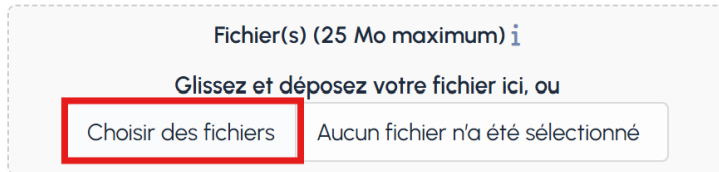
Référence similaire : [Ex: "Même accès que [nom collègue]" ou "Même logiciel que le service comptabilité"]

Informations complémentaires : [Tout détail utile pour traiter votre demande]

Merci de votre collaboration,
Service TI

2.1.8. Pièces jointes

Vous pouvez joindre un ou plusieurs fichiers à votre billet (25 Mo maximum par fichier). Une capture d'écran de votre problème est souvent très utile pour le TI. Les formats courants sont acceptés (PDF, Word, Excel, PNG, JPG, etc.). Vous pouvez glisser-déposer votre fichier directement dans la zone prévue ou cliquer sur Choisir des fichiers.



2.1.9. Soumettre

Une fois tous les champs remplis, cliquez sur le bouton **Soumettre la demande** en bas du formulaire. Vous verrez un pop-up pour signifier que votre billet a bien été créé



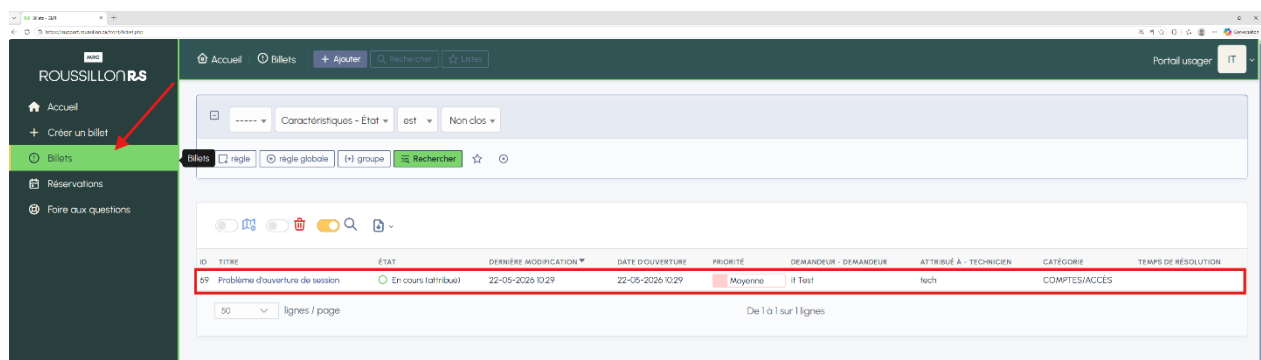
Et vous recevrez une confirmation par courriel.



3. Suivre ses billets

Accéder à la liste de ses billets

Pour consulter vos billets, cliquez sur Billets dans le menu de gauche. Vous verrez la liste de tous vos billets avec leur statut, la date de création et le dernier suivi.



Vous pouvez cliquer sur n'importe lequel de vos billets pour voir ses détails.

The screenshot displays the ROUSSILLON RS ticket management system. The interface is divided into three main sections: a left sidebar, a central content area, and a right sidebar.

Left Sidebar (Navigation):

- Accueil
- + Créer un billet
- Billets
- Réservations
- Foire aux questions

Central Content Area:

At the top, there are tabs for 'Accueil', 'Billets', and '+ Ajouter'. Below these, a search bar and a 'Listes' button are visible. The main title of the ticket is 'Problème d'ouverture de session (69)'.

Right Sidebar (Ticket Details):

The ticket details are organized into sections:

- Billet:**
 - Entité: MRC de Roussillon - MRC - TI
 - Date d'ouverture: 2026-05-22 10:29:50
 - Type: Incident
 - Catégorie: COMPTES/ACCÈS
 - État: En cours (attribué)
 - Source de la demande: Helpdesk
 - Urgence: Moyenne
 - Impact: Moyen
 - Priorité: Moyenne
 - Durée totale: -----
 - Approbation: Non soumis à l'approbation
- Acteurs:**
 - Demandeur: [User Name]

Main Content Area (Ticket Form):

The main content area is titled 'Problème d'ouverture de session' and contains the following fields:

- Type de demande:**
- Description détaillée de votre besoin:**
- Pour qu/quoi:** (Nom utilisateur, service, équipement concerné)
- Date souhaitée:**
- Justification/Contexte:** (Pourquoi cette demande est nécessaire)
- Référence similaire:** (Ex: "Même accès que [nom collègue]" ou "Même logiciel que le service comptabilité")
- Informations complémentaires:** (Tout détail utile pour traiter votre demande)
- Message de remerciement:** Merci de votre collaboration, Service TI

At the bottom of the central area, there are buttons for 'Réponse' and 'Document'.