

Guide d'utilisation de la plateforme de billetterie

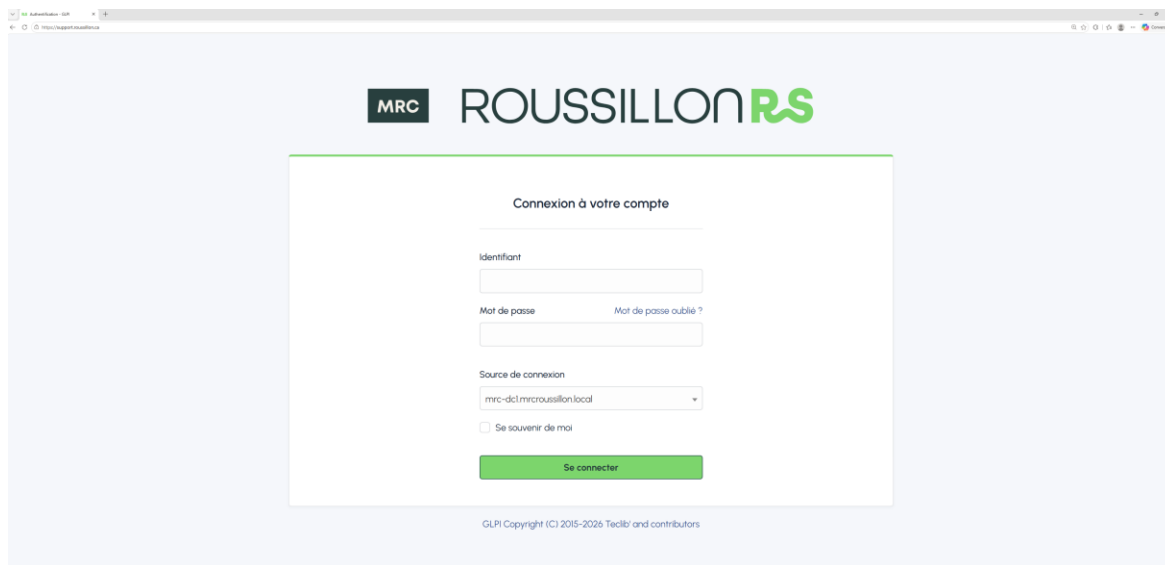
1. Introduction

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>

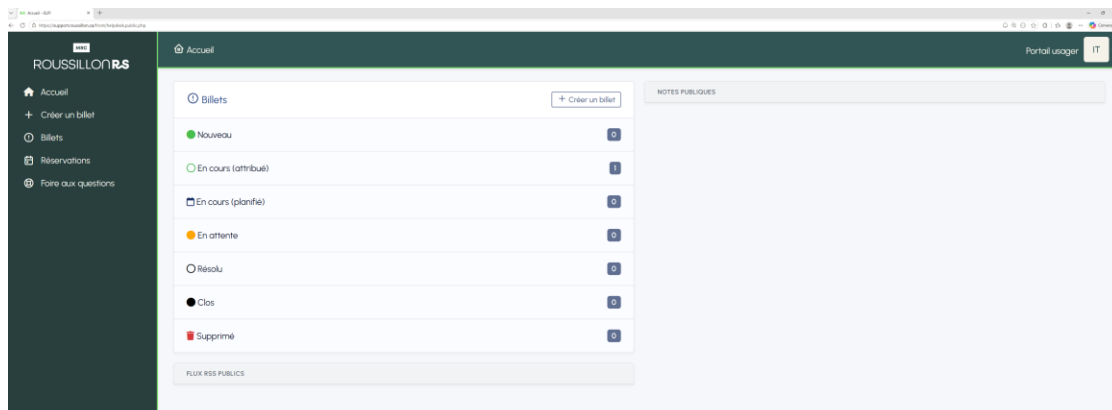
Il vous suffit d'un navigateur web (Chrome, Firefox, Edge) et de vos identifiants habituels d'ouverture de votre ordinateur. Exemple (**identifiant : s.michaud / Mot de passe : xxxx**)



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



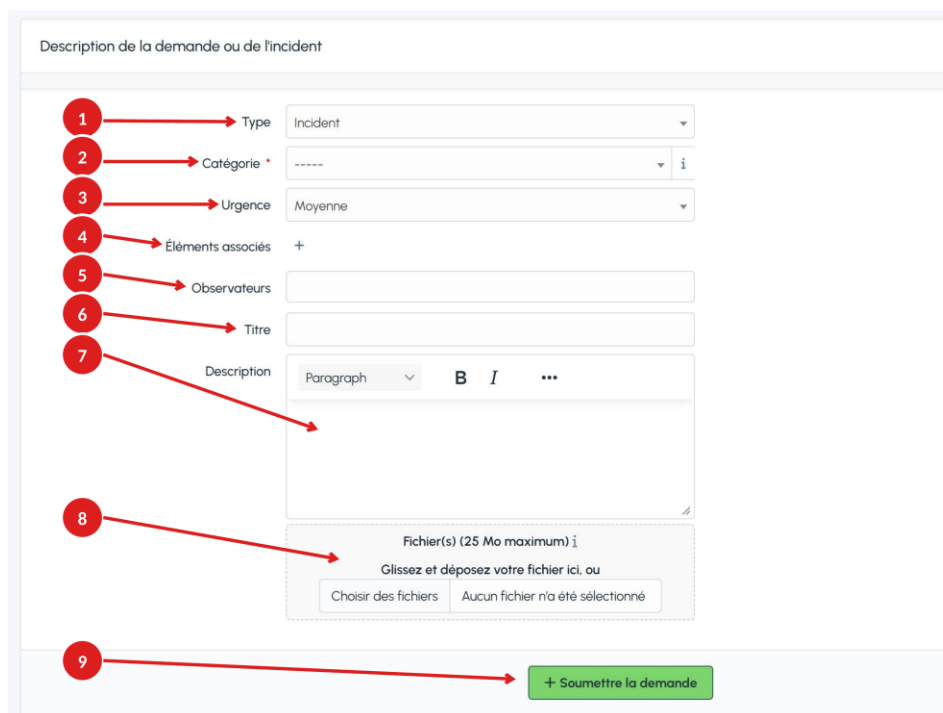
 Nouveau	Billet soumis, pas encore pris en charge
 En cours (attribué)	Le technicien est assigné
 En cours (planifié)	Une intervention est planifiée
 En attente	En attente d'une information de votre part
 Résolu	Solution proposée, en attente de votre confirmation
 Clos	Billet terminé et fermé

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 screenshot shows the 'Description de la demande ou de l'incident' form. Red arrows numbered 1 through 9 point to the following fields and actions:

- Type: Incident
- Catégorie: -----
- Urgence: Moyenne
- Éléments associés: +
- Observateurs: [Empty field]
- Titre: [Empty field]
- Description: Paragraph [Empty text area]
- Fichier(s) (25 Mo maximum): Glissez et déposez votre fichier ici, ou [Choir 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.

Fichier(s) (25 Mo maximum) i

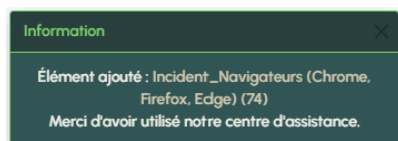
Glissez et déposez votre fichier ici, ou

Choisir des fichiers

Aucun fichier n'a été sélectionné

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.

MRC TI
[GLPI #0000069] Nouveau billet Problème d'o... ven. 22/05
URL :



3. Suivre ses billets

Lorsque vous recevrez des notifications courriel concernant vos billets, cliquez simplement sur le lien dans le courriel. Vous serez automatiquement redirigé vers la plateforme pour consulter les mises à jour. Il peut s'agir d'une demande d'information, d'une solution proposée ou d'une demande de planification d'intervention.

[GLPI #0000069] Nouveau billet Problème d'ouverture de session



MRC TI
A MRC TI

😊 Répondre ↶ Répondre à tous → Transférer 👤 ⋮

ven. 22/05/2026 10:30

URL : https://support.roussillon.ca/index.php?redirect=ticket_69

Billet : Description

Titre : Problème d'ouverture de session

Demandeurs : it Test

Date d'ouverture : 22-05-2026 10:29

Date de clôture :

Source de la demande : Helpdesk

3.1 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.

ID	TITRE	ÉTAT	DERNIÈRE MODIFICATION	DATE D'OUVERTURE	PRIORITÉ	DEMANDEUR - DEMANDEUR	ATTRIBUÉ À - TECHNICIEN	CATÉGORIE	TEMPS DE RÉOLUTION
59	Problème d'ouverture de session	En cours (attribué)	22-05-2026 10:29	22-05-2026 10:29	Moyenne	it Test	tech	COMPTES/ACCÈS	

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

Billet

Statistiques
Base de connaissances
Éléments
Tous

Problème d'ouverture de session (69)

Créé : il y a 2 jours par A. it Test

Problème d'ouverture de session

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

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 2

Demandeur : it Test

Répondre Document Sauvegarder