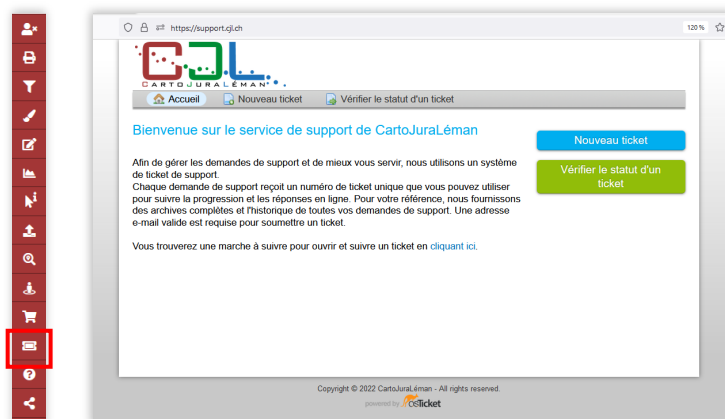


Dernière mise à jour du document : 13.01.2022

L'objectif de ce document est d'expliquer le fonctionnement du site de support CartoJuraLéman permettant de soumettre un nouveau ticket et de suivre son évolution.

Accès au site de support

Pour soumettre un nouveau ticket il suffit d'aller sur le lien : <https://support.cjl.ch/> ou d'y accéder via le bouton support dans la barre verticale à droite du géoportail.



Ouvrir un ticket

Pour ouvrir un ticket, cliquer sur le bouton bleu « Nouveau ticket » ou sur l'onglet « Nouveau ticket ». Vous devrez ensuite saisir votre adresse e-mail, votre nom complet, un numéro de téléphone (facultatif) et choisir la rubrique d'aide.

Pour la rubrique d'aide, vous aurez le choix entre les demandes suivantes :

- **Poser une question (public)** : questions sur le géoportail ou l'association CartoJuraLéman de manière générale

- **Questions relatives aux données** (à disposition des gestionnaires et partenaires) : Remarques ou demande d'informations concernant les données d'une commune ou d'une association de communes. Ce ticket sera transmis directement au [réfèrent de groupement](#) de la commune ou de l'association concernée (Partenaire).

Rubrique d'aide
Questions relatives aux données

Détails du ticket
Veuillez décrire la requête

Résumé de la requête *

Details on the reason(s) for opening the ticket.

Ⓜ Déposez les fichiers ici ou ajoutez-les depuis votre ordinateur

Partenaire

Nom *
— Sélectionner —

Raison sociale

Raison sociale *
— Sélectionner —

Texte CAPTCHA: Entrez le texte affiché sur l'image *

Créer Réinitialiser Annuler

- **Questions relatives aux outils** (à disposition des gestionnaires et partenaires) :
Questions concernant le fonctionnement des outils du géoportail (problème d'impression pdf, fonctionnement de l'outil dessin...etc.)
Ce ticket sera transmis directement au [réfèrent de groupement](#) de la commune ou de l'association concernée (Partenaire).

Rubrique d'aide
Questions relatives aux outils

Détails du ticket
Veuillez décrire la requête

Résumé de la requête *

Details on the reason(s) for opening the ticket.

Ⓜ Déposez les fichiers ici ou ajoutez-les depuis votre ordinateur

Partenaire

Nom *
— Sélectionner —

Raison sociale

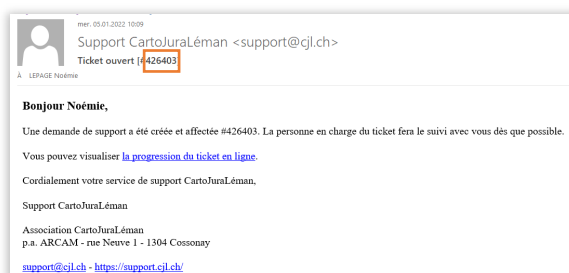
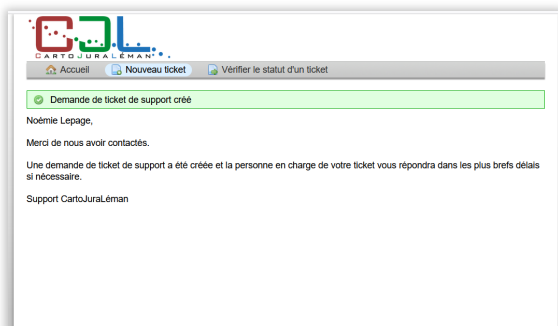
Raison sociale *
— Sélectionner —

Texte CAPTCHA: Entrez le texte affiché sur l'image *

Créer Réinitialiser Annuler

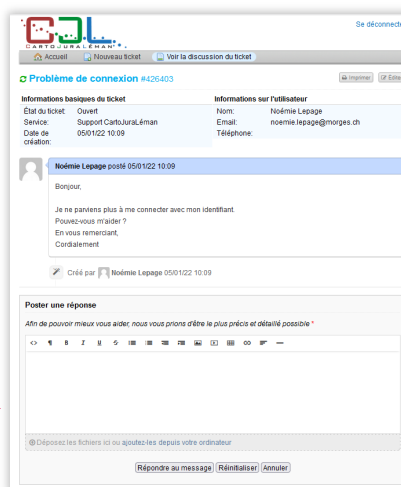
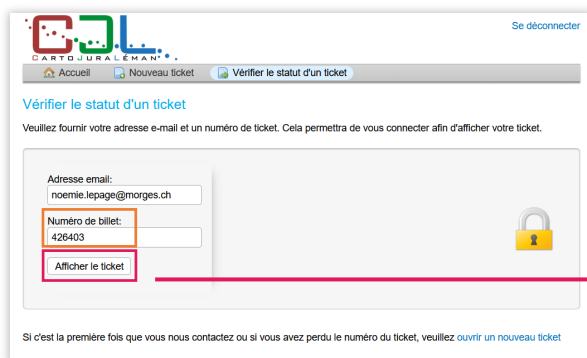
Suivre un ticket

Dès que le ticket sera créé, vous recevrez un accusé à l'écran et par mail résumant votre demande. Le mail contiendra le numéro de ticket ainsi qu'un lien vous permettant de suivre l'évolution de votre demande.



En cliquant sur le lien « visualiser la progression du ticket en ligne » vous pourrez suivre son évolution ou rajouter des informations manquantes si besoin.

Insérez votre adresse e-mail et le numéro du ticket et cliquez sur « Afficher le ticket ».



Un e-mail vous sera envoyé lorsqu'une réponse vous sera communiquée. Vous pouvez répondre directement via cet e-mail ou dans l'interface en cliquant sur le lien « visualiser la progression du ticket en ligne ».

