

# Construction, planification et aménagement du territoire : demandes et permis en ligne

## Guide de l'utilisateur du Portail client en ligne

### Erreur d'accès et nettoyage de la mémoire cache

Pourquoi est-ce que j'obtiens un message d'erreur lorsque j'essaie d'accéder au Portail client?

Si vous rencontrez une erreur lorsque vous essayez d'accéder au portail client en ligne du système Construction, planification et aménagement du territoire, veuillez effacer la mémoire cache de votre navigateur Internet. La mémoire cache emmagasine des données sur une page Web, et son effacement peut améliorer la vitesse et la réactivité, résolvant ainsi le problème. Vous trouverez ci-dessous des instructions sur la manière de nettoyer la mémoire cache de différents navigateurs et appareils.

#### Google Chrome

1. Dans la fenêtre du navigateur, sélectionnez les **trois points superposés** dans le coin supérieur droit.
2. Dans la liste, sélectionnez **Supprimer les données de navigation**.
3. Dans la fenêtre contextuelle Supprimer les données :
  - a. Choisissez la période **Toutes les données**.
  - b. Assurez-vous que **tous** les éléments sont **sélectionnés**.
  - c. Cliquez ensuite sur **Supprimer les données**.
4. Une fois l'opération terminée, fermez le navigateur Web, ouvrez-en un nouveau et accédez au Portail client en ligne.

#### Microsoft Edge

1. Dans la fenêtre du navigateur, sélectionnez les **trois points** dans le coin supérieur droit.
2. Dans la liste, sélectionnez **Paramètres**.

3. Dans la nouvelle fenêtre qui s'ouvre, sélectionnez **Confidentialité, recherche et services** dans la liste de gauche.
4. Dans la liste de droite, faites défiler jusqu'à **Supprimer les données de navigation** et sélectionnez le bouton **Choisir les éléments à effacer**.
5. Dans la fenêtre contextuelle Supprimer les données :
  - a. Choisissez la période **À tout moment**.
  - b. Assurez-vous que **tous** les éléments sont **sélectionnés**.
  - c. Cliquez ensuite sur **Effacer maintenant**.
6. Une fois l'opération terminée, fermez le navigateur Web, ouvrez-en un nouveau et accédez au Portail client en ligne.

### Apple (Safari sur mobile)

1. Sur votre appareil, ouvrez l'application **Réglages**.
2. Dans le menu des réglages, faites défiler la liste et sélectionnez **Apps**.
3. Une fois dans le menu Apps, trouvez et sélectionnez **Safari** en défilant vers le bas.
4. Repérez et appuyez sur **Effacer historique, données de site**.
5. Dans la fenêtre contextuelle qui s'affiche, assurez-vous que l'option **Tout l'historique** est sélectionnée, puis cliquez sur le bouton **Effacer historique**.
6. Une fois l'opération terminée, fermez l'application Réglages, puis ouvrez l'application Safari et accédez au Portail client en ligne.

### Android (Chrome sur mobile)

1. Sur votre appareil, ouvrez l'application **Chrome**.
2. À droite de la barre d'adresse, sélectionnez les **trois points superposés**, puis **Supprimer les données de navigation**.
3. Dans la fenêtre contextuelle Supprimer les données de navigation, sélectionnez **Autres options** et une nouvelle fenêtre s'ouvrira.

4. Dans la nouvelle fenêtre, réglez la période sur **Toutes les données** et assurez-vous de sélectionner **Cookies et données des sites** et **Fichiers et images en cache**.
5. Cliquez ensuite sur **Supprimer les données**.
6. Une fois l'opération terminée, fermez le navigateur Web, ouvrez-en un nouveau et accédez au Portail client en ligne.