🏛 ReserveCity

Gérer les salles et les espaces de la commune

Guide utilisateur

Guide de la gestion — élus, agents, agents administratifs

Version 1.2 — Octobre 2026

Ce que fait ReserveCity

ReserveCity tient le calendrier des salles et des espaces de la commune : salle des fêtes, salles associatives, gymnase, terrains, mais aussi les lieux qui ne se louent pas (une place, un parc) et que les évènements occupent. On y voit d'un coup d'œil ce qui est libre, ce qui est demandé, et pourquoi un créneau est pris.

Le travail se fait en quatre temps :

Temps	Ce que vous faites
1. Décrire	Les espaces : leurs photos, leur capacité, leurs créneaux, leurs règles, leurs tarifs. Puis vous les **publiez** sur la page de la commune.
2. Étudier	Les demandes des habitants et des associations, **dans l'ordre où elles arrivent**, avec les conflits signalés.
3. Proposer	Vos modalités : la date, le prix, la caution, les conditions, les pièces. Le demandeur les accepte : **c'est alors que la salle est réservée**.
4. Remettre et récupérer	Le dossier (pièces, convention, paiement, caution), les clés, les états des lieux, la clôture.

> ⚠️ **Une demande non acceptée ne bloque rien.** Plusieurs demandes peuvent porter sur le même créneau ; elles restent toutes à étudier. Seule une proposition **acceptée** par le demandeur réserve l'espace — ou une réservation faite au guichet, ou un blocage de la mairie.

Qui peut faire quoi

Rôle dans ReserveCity	Ce qu'il fait
Élu(e), **agent**, **agent administratif**	Tout : les espaces, le planning et les blocages, les demandes, les réservations et leur dossier, les usagers, les autres communes, les réglages. Les trois rôles ont aujourd'hui les mêmes droits.
Demandeur (habitant, association…)	Voit les espaces publiés, dépose ses demandes, suit ses réservations. Il ne voit **jamais** le planning interne : ni qui occupe un espace, ni pourquoi il est bloqué.

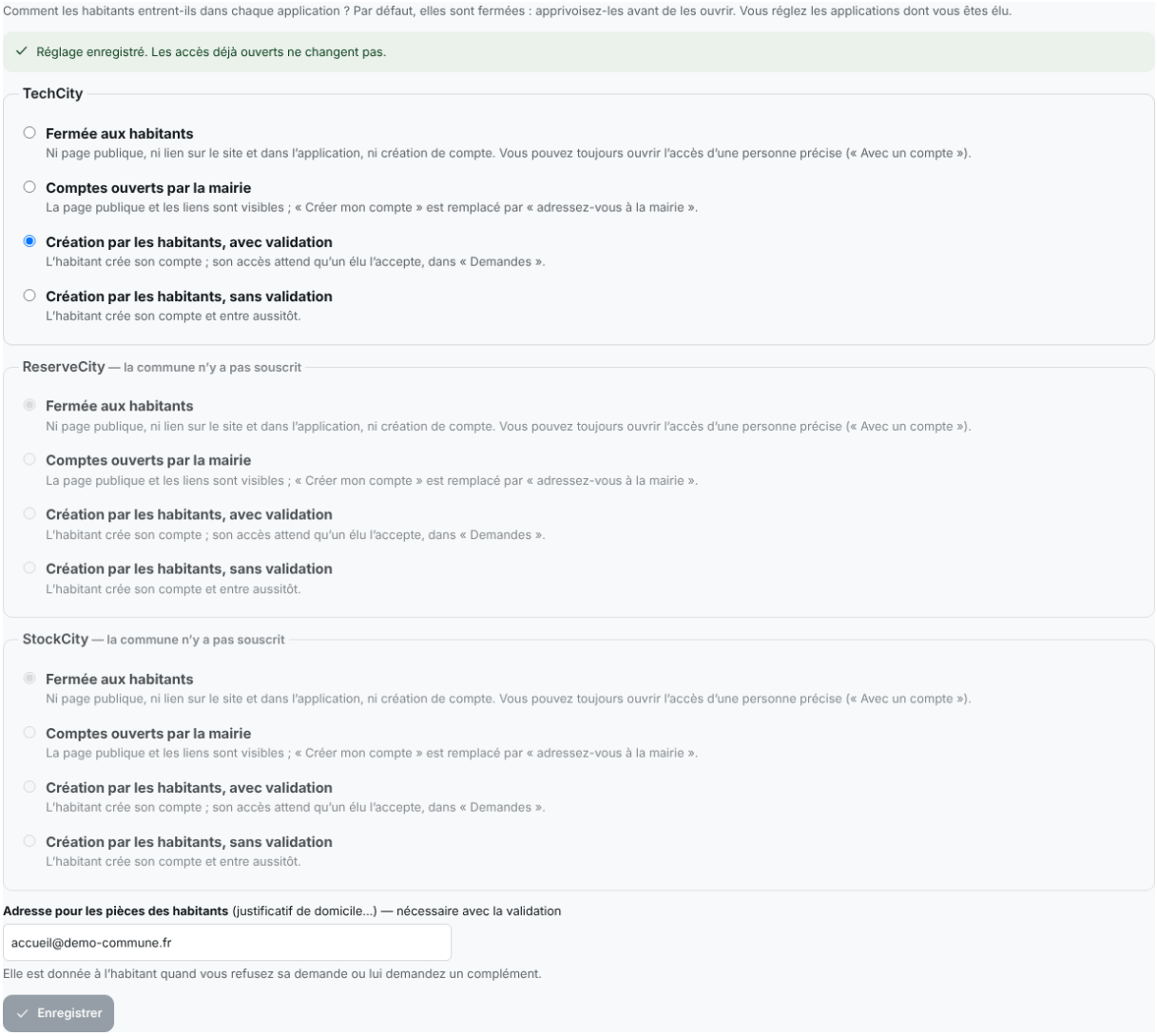
Les accès du personnel se donnent au **portail CityHally** (Administration › Accès), comme pour les autres applications. Les habitants, eux, entrent comme la mairie l'a décidé (ci-dessous) : ils **créent leur compte eux-**

mêmes depuis la page publique de la commune, avec ou sans validation, ou c'est la mairie qui les invite depuis le portail (**Accès des habitants**). Ceux qui ont déjà un compte CityHally (une commune voisine, une autre application) l'ajoutent d'un clic (**J'ai déjà un compte**).

Ouvrir ReserveCity aux habitants : un réglage des élus

Par défaut, ReserveCity est fermée aux habitants : pas de page publique, pas de bouton **Réserver une salle** sur le site de la commune ni dans l'application CityHally, pas de création de compte. La mairie apprivoise l'application avec son personnel, puis décide d'ouvrir. Le réglage se fait au portail, **Accès des habitants › Ouverture aux habitants**, par un **élu** de ReserveCity (c'est la seule chose que l'agent et l'agent administratif ne font pas : ils le lisent). Quatre choix :

Réglage	Ce que voient les habitants
Fermée aux habitants	Rien : ni page publique, ni lien, ni inscription. La mairie peut toujours ouvrir l'accès d'une personne précise (**Accès des habitants › Avec un compte**), et réserver pour elle au guichet.
Comptes ouverts par la mairie	La page publique et les boutons. À la place de **Créer mon compte** : « adressez-vous à la mairie ».
Création par les habitants, avec validation	L'habitant crée son compte ; son accès **attend qu'un élu l'accepte** (onglet **Demandes**). Il faut une adresse où envoyer les pièces.
Création par les habitants, sans validation	L'habitant crée son compte et demande aussitôt : la mairie décide de chaque réservation.



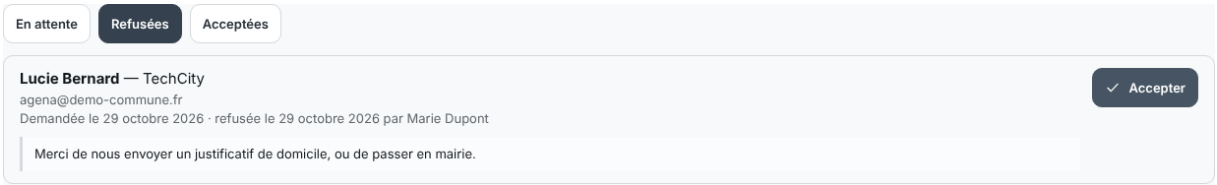
Accès des habitants › Ouverture aux habitants : un réglage par application, et l'adresse où les habitants envoient leurs pièces.

Les accès déjà ouverts ne changent pas quand on change le réglage. Chaque application a le sien.

Les demandes d'accès

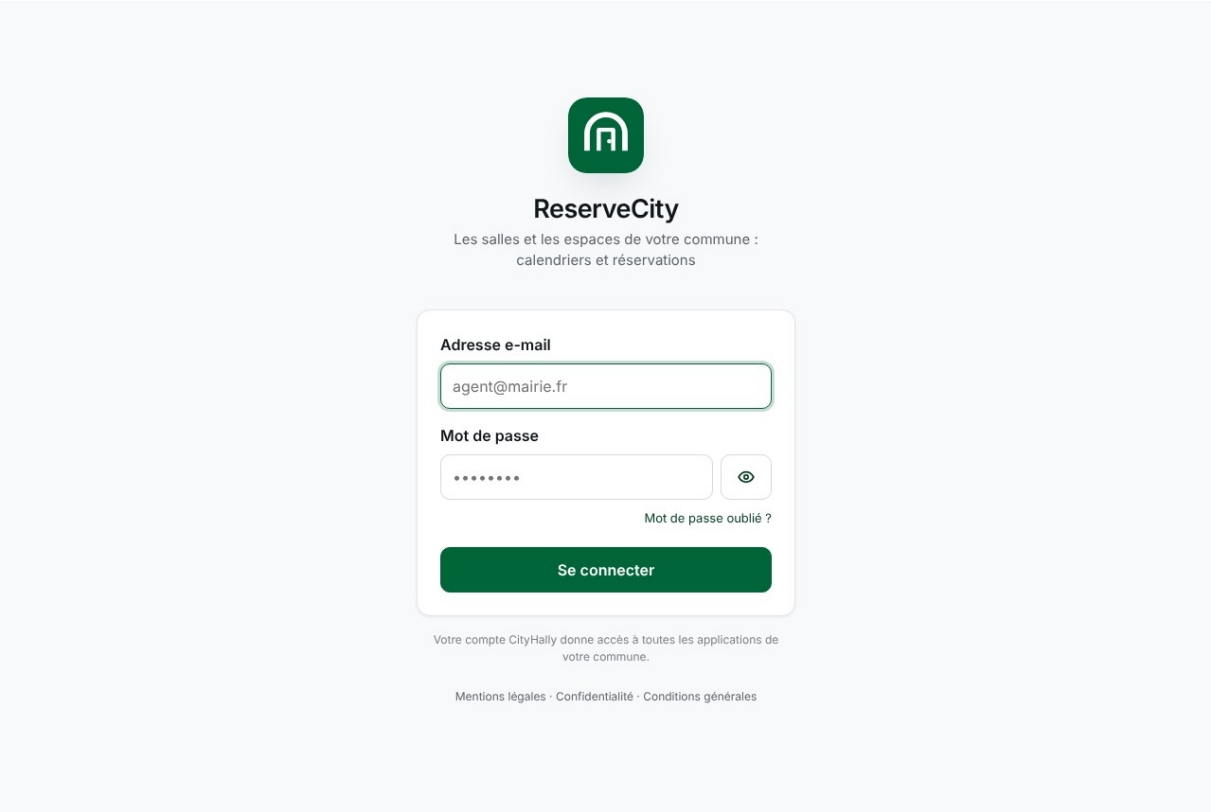
Avec la validation, chaque inscription (ou **J'ai déjà un compte**) crée une **demande**, dans **Accès des habitants › Demandes** : nom, adresse électronique, téléphone, adresse postale. L'onglet en affiche le nombre, et le récapitulatif quotidien des élus le rappelle.

- **Accepter** ouvre ReserveCity à la personne ; un courriel le lui dit.
- **Refuser…** demande un **texte** : le motif, ou les pièces attendues (justificatif de domicile, passage en mairie…). Il part par courriel, avec l'adresse où envoyer les pièces — celle d'**Ouverture aux habitants**, à défaut l'accueil de la mairie (NewsCity). **Les pièces passent par courriel, jamais par l'application.**
- La personne refusée **reste un an dans « Refusées »** : une fois les pièces reçues, **Accepter**. Si elle redemande, sa demande repasse « En attente ». Sans nouvelle demande, elle s'efface un an après le refus. Un refus ne touche pas ses autres applications.



Une demande refusée reste visible, avec le texte envoyé : l'élu peut l'accepter plus tard.

Se connecter, se repérer

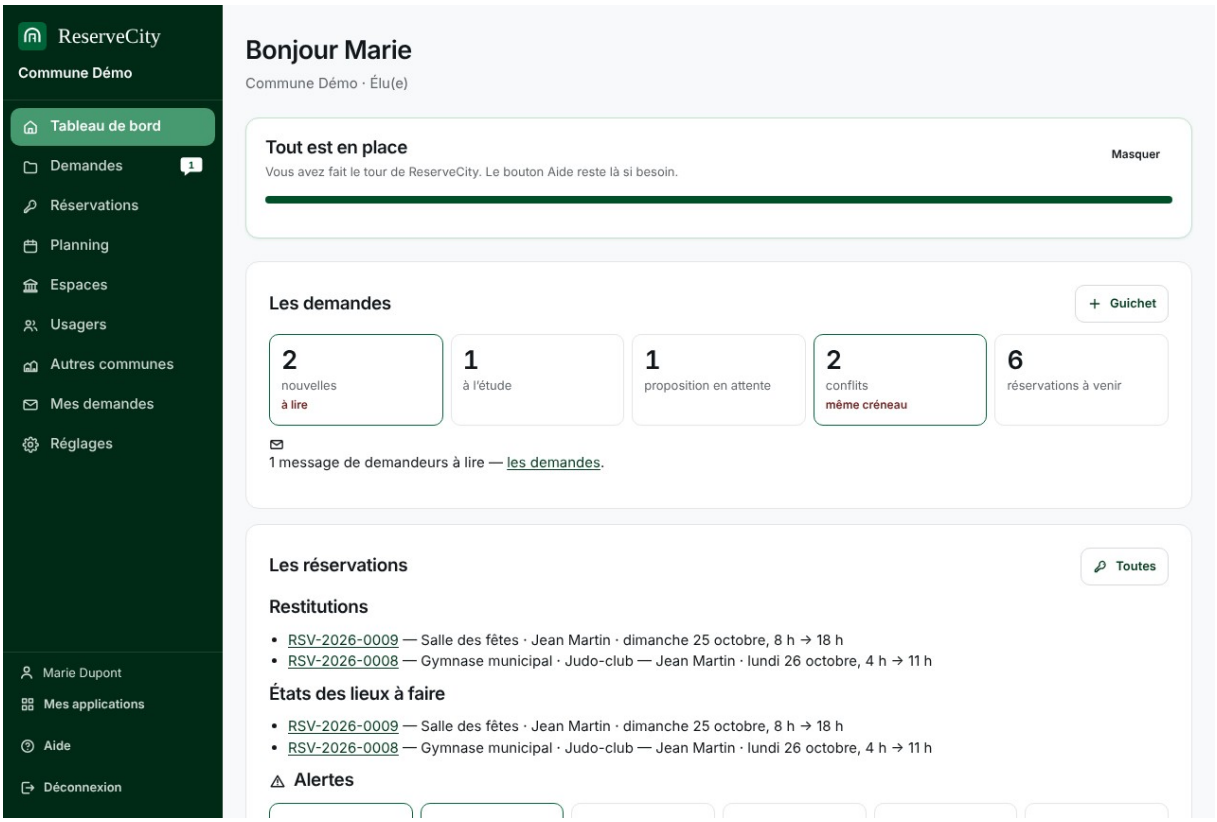


L'écran de connexion. « Mot de passe oublié ? » mène au portail, qui gère les comptes.

Ouvrez **https://reservecity.cityhally.com**, ou la tuile ReserveCity du portail (**Mes applications**). Si vous travaillez pour plusieurs communes, choisissez-en une ; **Changer de commune**, en haut de la colonne, permet d'en changer.

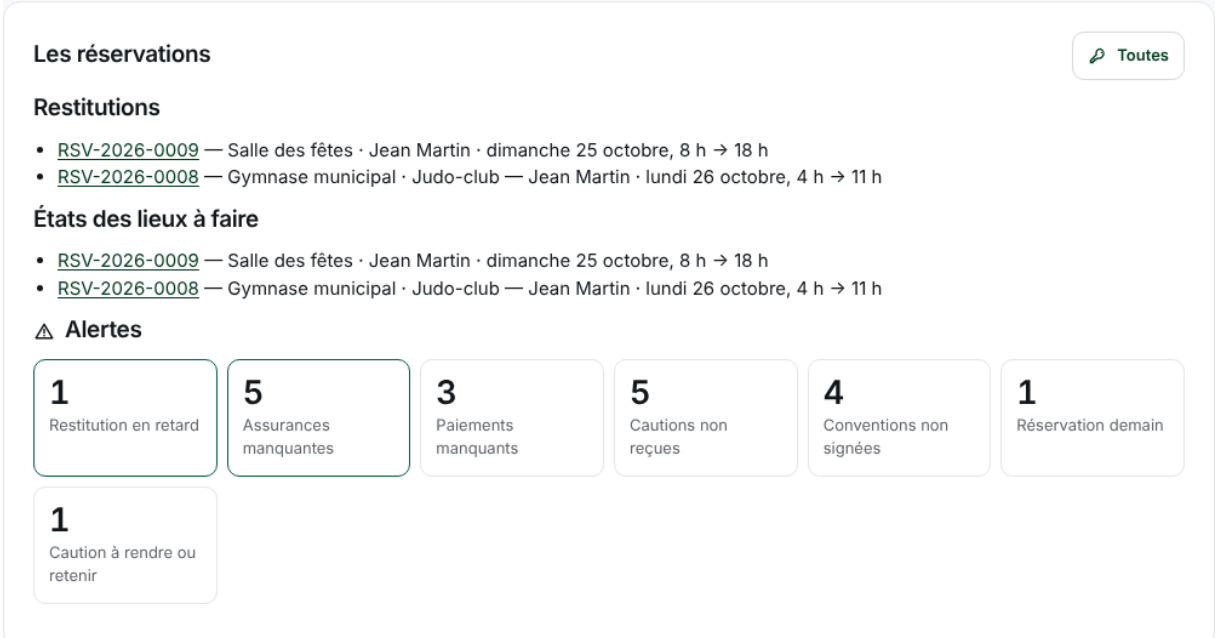
La colonne de gauche : **Tableau de bord**, **Demandes**, **Réservations**, **Planning**, **Espaces**, **Usagers**, **Autres communes**, **Mes demandes** (vos propres demandes, comme un habitant), **Réglages**. Une pastille signale un message de demandeur pas encore lu. C'est le même menu, aux mêmes places, que celui de StockCity.

Le tableau de bord



Le tableau de bord de Marie : les demandes à traiter (nouvelles, à l'étude, propositions en attente, conflits), les réservations à venir, les alertes, le planning du jour.

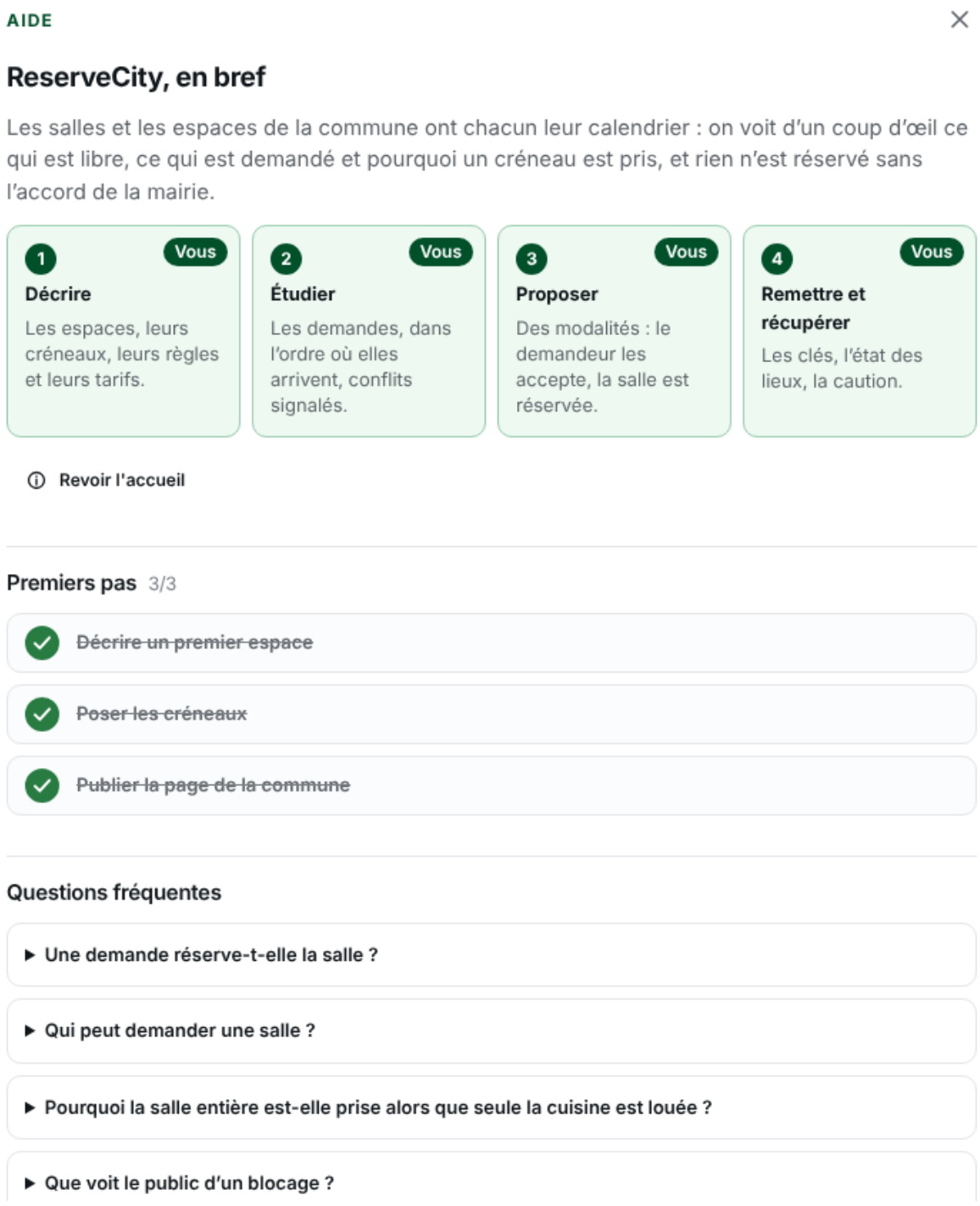
- **Les demandes** : combien sont **nouvelles**, **à l'étude**, en **proposition en attente**, en **conflit** sur un même créneau ; le bouton **Guichet**.
- **Les réservations** : les **restitutions** et les **états des lieux à faire**, puis les **alertes** — restitution en retard, assurances manquantes, paiements manquants, cautions non reçues, conventions non signées, réservation demain, caution à rendre ou à retenir. Chaque alerte ouvre la liste concernée.
- **Aujourd'hui** : le planning du jour, espace par espace.



La partie « Les réservations » : les restitutions, les états des lieux à faire et les alertes, chacune cliquable.

Bien démarrer : accueil, premiers pas, aide

À la première visite, un **accueil** présente ReserveCity en quatre temps, puis trois **premiers pas** : décrire un premier espace, poser les créneaux, publier la page de la commune. Le bouton **Aide** les garde à portée de main, avec des **questions fréquentes**.

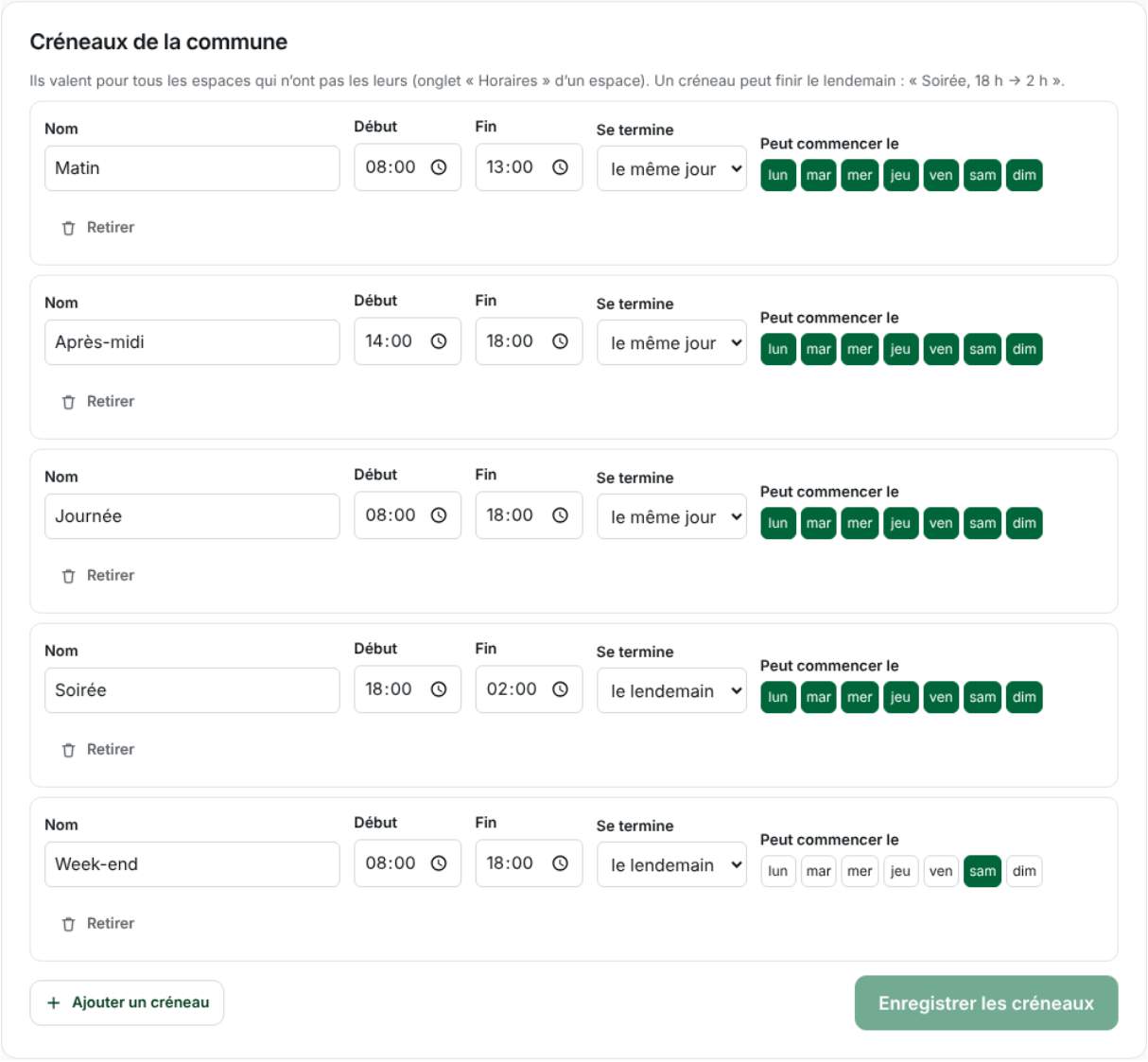


L'aide : les quatre temps, les premiers pas (cochés une fois faits) et les questions fréquentes.

Mettre en place : les réglages

Réglages rassemble ce qui vaut pour toute la commune. À faire une fois, au début, puis à ajuster.

Les créneaux de la commune



Les créneaux de la commune : un nom, un début, une fin (qui peut tomber le lendemain), et les jours où il peut commencer.

Un **créneau** est une période qu'un demandeur peut réserver : « Matin, 8 h → 13 h », « Soirée, 18 h → 2 h le lendemain ». Ceux de la commune valent pour tous les espaces qui n'ont pas les leurs (onglet **Horaires** d'un espace).

Les nouvelles demandes

L'**adresse de réception** reçoit un courriel à chaque demande envoyée. Vide : l'adresse générique de la commune, à défaut chaque membre du personnel qui instruit les demandes.

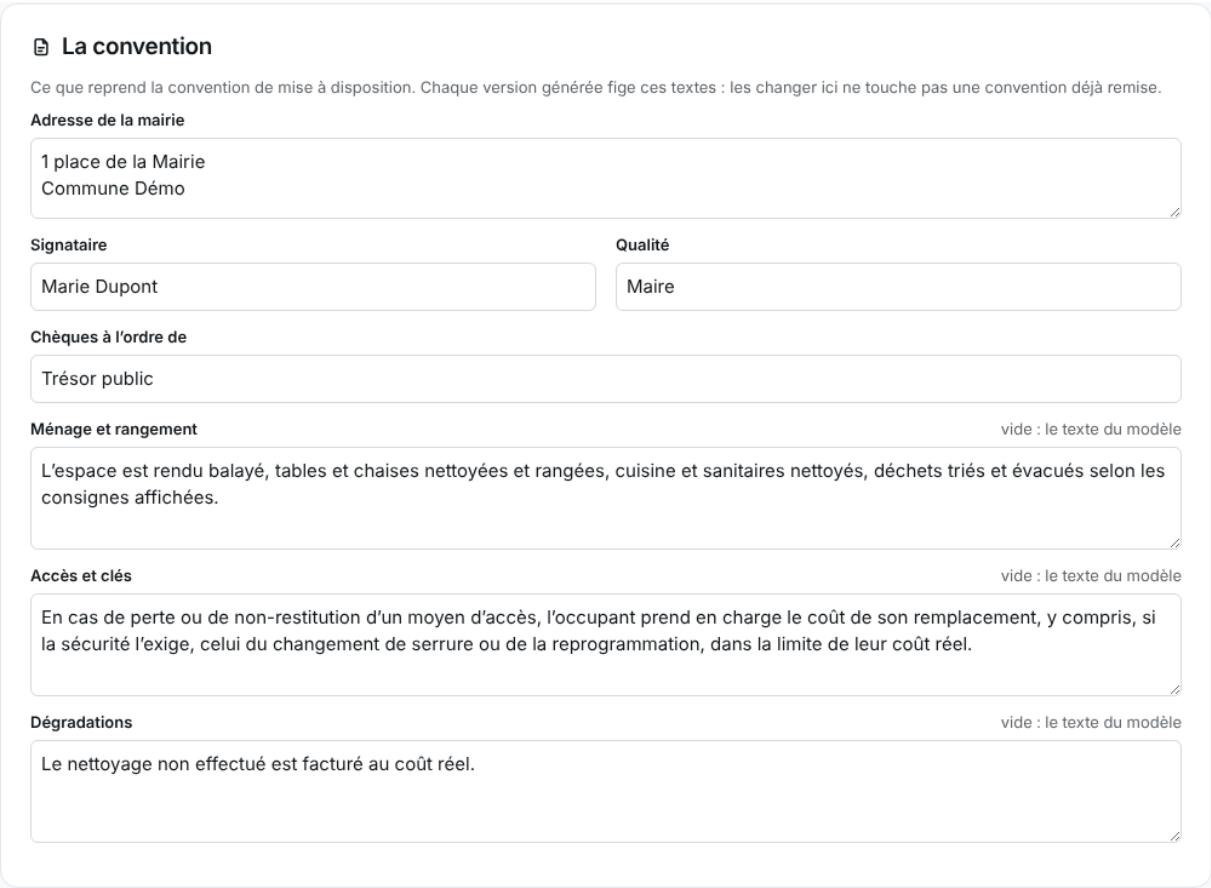
Les pièces demandées



Les pièces demandées : l'attestation d'assurance pour tous, les statuts pour les associations.

Des **règles** disent quelles pièces proposer : par type de pièce (assurance, pièce d'identité, justificatif de domicile, statuts…), pour quels espaces et quels demandeurs, avec une précision (« Valable à la date de la réservation »). Elles sont **proposées** quand vous faites une proposition ; vous en gardez, en retirez, en ajoutez. Sans règle, aucune pièce n'est proposée.

La convention



Ce que reprend la convention de mise à disposition : l'adresse de la mairie, le signataire, l'ordre des chèques, les clauses.

La **convention de mise à disposition** est générée par ReserveCity pour chaque réservation. Vous réglez ici ce qu'elle reprend : l'adresse de la mairie, le **signataire** et sa qualité, l'ordre des chèques, et trois clauses (ménage et rangement, accès et clés, dégradations) — vides, c'est le texte du modèle. Chaque version générée **fige** ces textes : les changer ici ne touche pas une convention déjà remise.

L’annulation par le demandeur



Les paliers d’annulation : plus le demandeur annule tard, plus la part du prix due est grande.

Chaque **palier** dit : « à moins de N jours du début, P % du prix ». Quand un demandeur annule, ReserveCity calcule ce qui reste dû ; vous l’ajustez ensuite réservation par réservation. **Rien n’est prélevé** : c’est une indication pour la mairie.

La conservation des pièces : les fichiers déposés sont effacés après le nombre de jours choisi, comptés depuis la fin de la réservation. La ligne reste (« pièce effacée »).

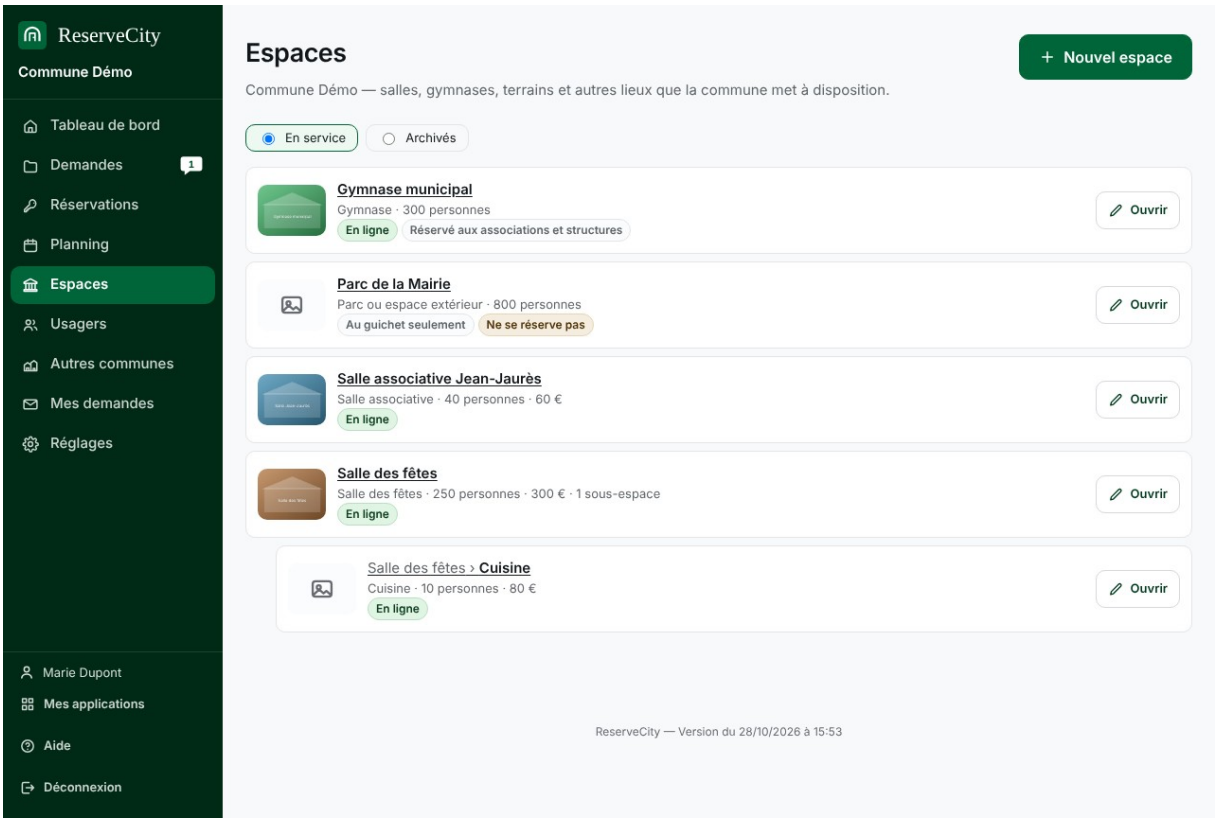
La page publique, le fuseau horaire



L’adresse de la page publique de la commune, à copier pour le site de la mairie, le panneau d’affichage ou le bulletin.

Quand ReserveCity est **ouverte aux habitants** (voir « Ouvrir ReserveCity aux habitants »), la **page publique** montre les espaces **en ligne**, leurs photos, leurs conditions et leurs disponibilités, **sans compte**. Donnez son adresse partout. Dès qu’un espace est en ligne, **Réserver une salle** apparaît aussi sur le site de la commune et dans l’application CityHally (NewsCity). On y crée aussi son compte (**Créer mon compte**), si le réglage le permet : une **seule inscription**, qui ouvre ReserveCity et les autres applications de la commune ouvertes sans validation (StockCity, TechCity). L’habitant ne reçoit que le droit de faire ses demandes ; vous pouvez suspendre son accès au portail (**Accès des habitants**). Le **fuseau horaire** (métropole, outre-mer) fixe les heures des créneaux.

Décrire les espaces

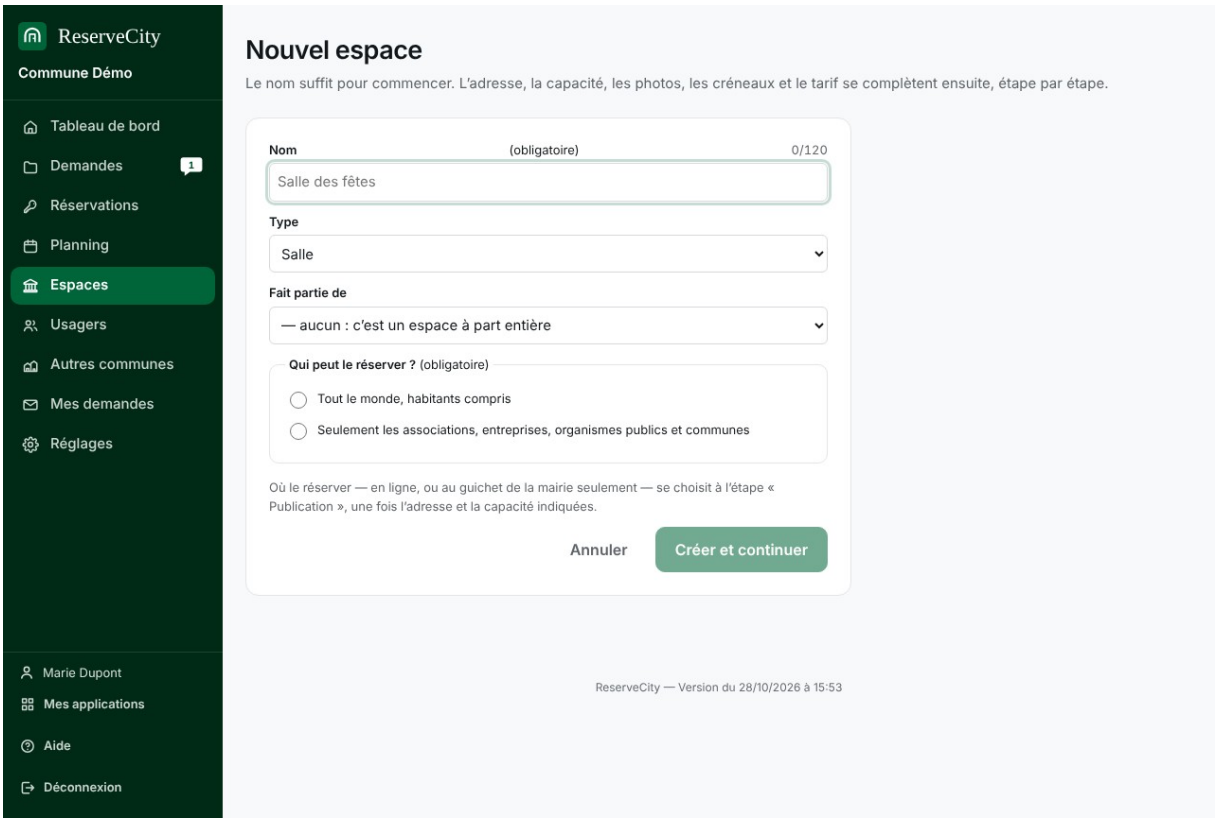


Les espaces de la commune : en ligne ou non, réservables ou non, avec ce qui manque pour les mettre en ligne.

Espaces liste tous les lieux de la commune. Chacun dit s'il est **en ligne**, s'il **ne se réserve pas** (présenté seulement), et ce qui manque pour le mettre en ligne (« Pour le mettre en ligne : la capacité maximale »). **Archivés** garde ceux qui ne servent plus.

> 💡 Tous les lieux de la commune vivent ici, **même ceux qui ne se louent pas** (une place, une rue, un parc) : EventCity les reprend pour ses évènements, et TechCity pour situer un signalement.

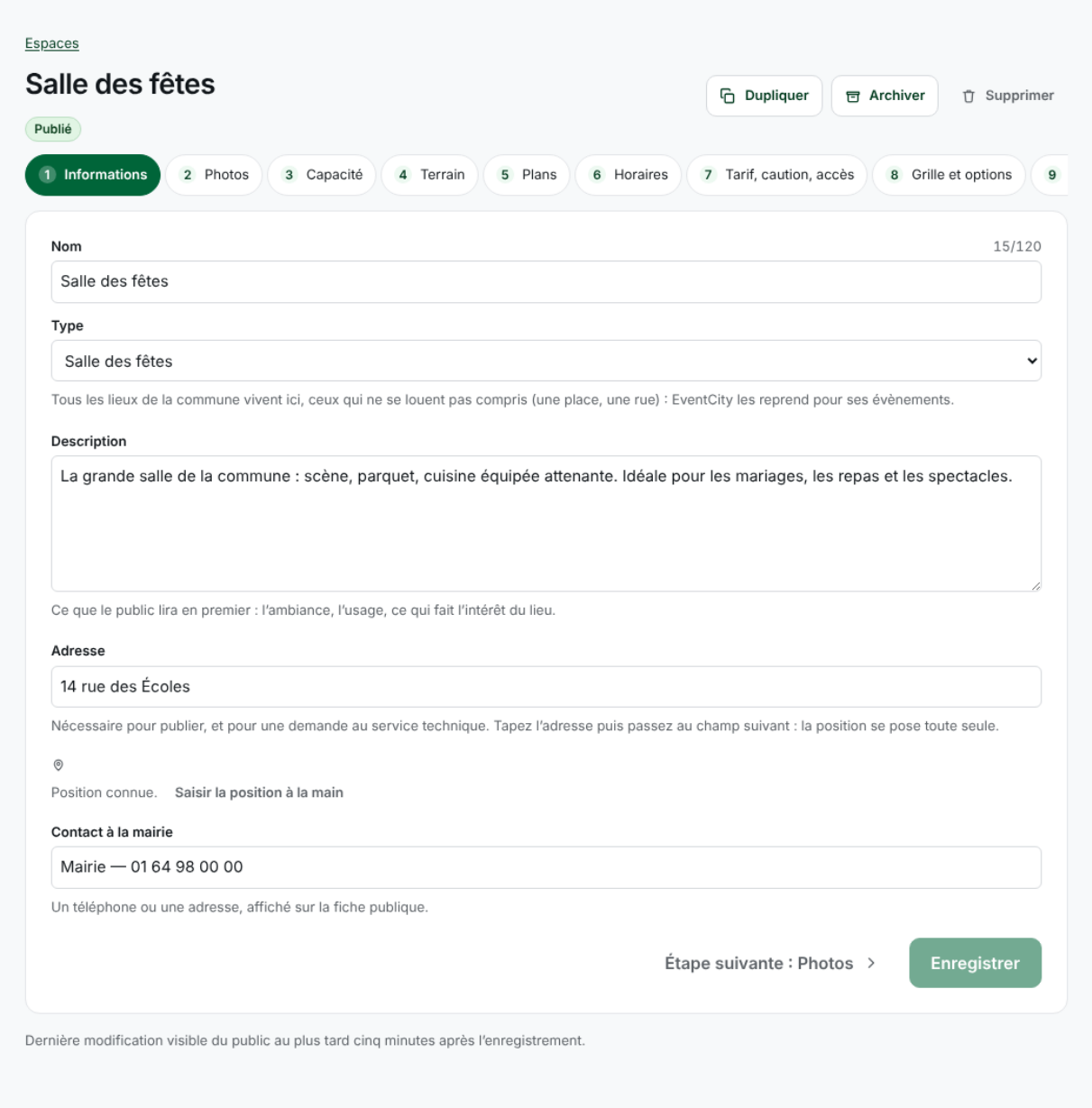
Créer un espace



Nouvel espace : le nom, le type, l'espace dont il fait partie s'il y en a un, et qui peut le réserver.

Nouvel espace : le **nom**, son **type** et, pour une partie d'un autre (la cuisine de la salle des fêtes), l'espace dont il **fait partie** ; et **Qui peut le réserver ?**, obligatoire : **tout le monde**, ou **seulement les associations, entreprises, organismes publics et communes**. Le reste se complète ensuite, onglet par onglet ; **où** le réserver (en ligne ou au guichet) se choisit à l'onglet **Publication**, une fois l'adresse et la capacité indiquées. **Dupliquer** copie un espace existant ; **Archiver** le retire sans rien effacer.

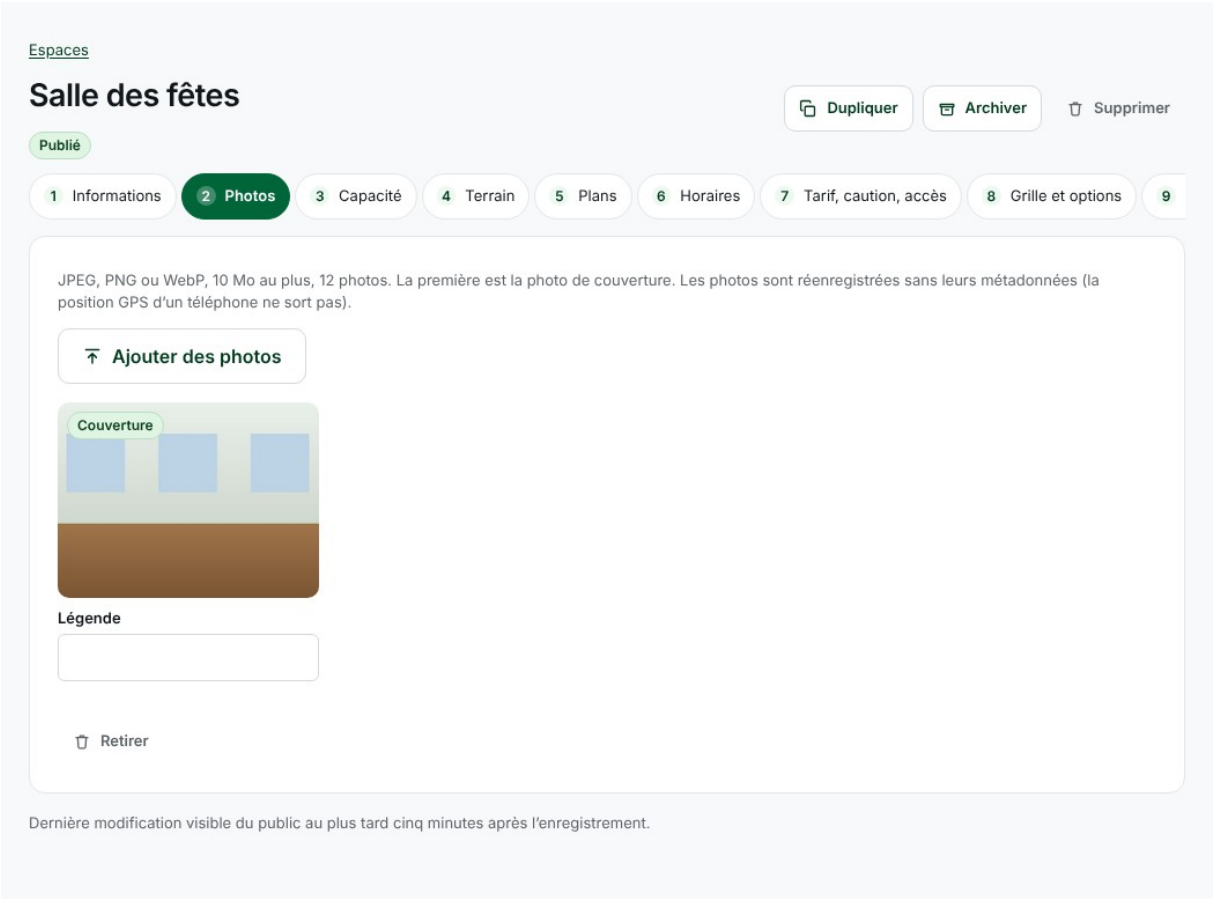
Les onglets d’un espace



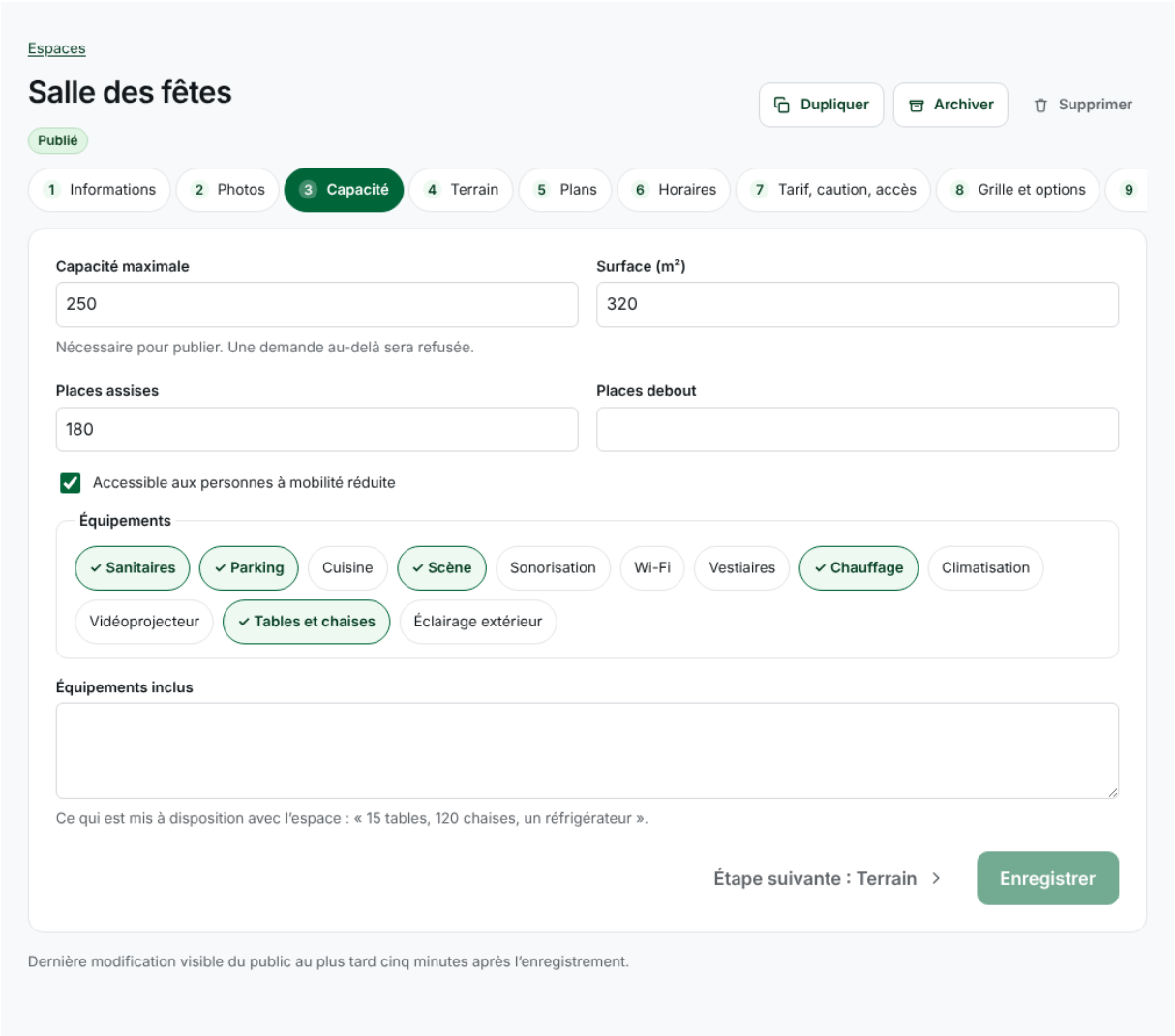
La salle des fêtes, onglet « Informations » : la description, l’adresse (sa position se pose toute seule), le contact.

Onglet	Ce qu’on y règle
1. Informations	Nom, type, description, **adresse** (nécessaire pour publier et pour un signalement TechCity ; la position se pose toute seule), contact à la mairie.
2. Photos	Jusqu’à 12 photos ; la première est la couverture. Les métadonnées (position GPS) sont retirées.
3. Capacité	**Capacité maximale** (nécessaire pour publier ; une demande au-delà est refusée), surface, places assises et debout, accessibilité PMR, équipements.
4. Terrain	Pour le personnel et EventCity seulement : accès des secours, électricité, eau, sanitaires, consignes, véhicules, voisinage. Ni le public ni les demandeurs ne le lisent.
5. Plans	Le plan du lieu à vide, à l’échelle : le fond des plans d’implantation des évènements

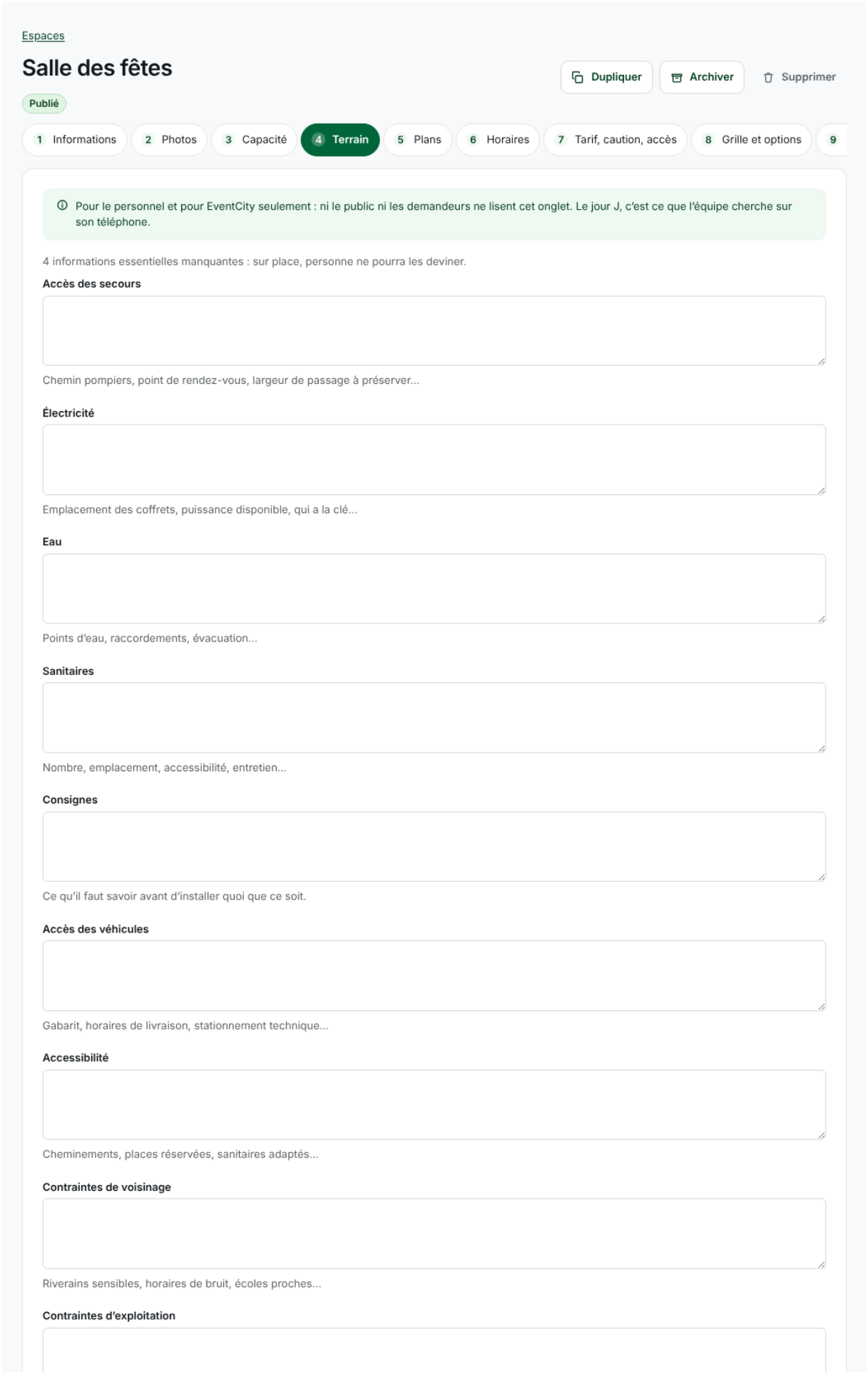
Onglet	Ce qu'on y règle
	(EventCity).
6. Horaires	Les créneaux propres à l'espace, la réservation libre (à l'heure), les temps de préparation avant et de remise en état après, les délais (minimum, horizon), les durées, l'heure maximale, les contraintes sonores.
7. Tarif, caution, accès	Le tarif simple, la caution, l'**état des lieux** (aucun, à la sortie, à l'entrée et à la sortie), les moyens d'accès remis d'habitude (2 clés, un badge…).
8. Grille et options	Les tarifs particuliers et les options payantes (voir plus bas).
9. Règlement	Les usages autorisés, les interdictions (musique amplifiée, alcool, barbecue…), le règlement intérieur, les informations pratiques.
10. Parties et liens	Les sous-espaces, et ce qu'entraîne une réservation (voir plus bas).
11. Publication	**Cet espace se réserve** (décoché : présenté seulement), **Qui peut le réserver ?** (tout le monde, ou seulement les structures) et **Où le réserver ?** : **En ligne** (sur la page publique et par les demandeurs) ou **Au guichet de la mairie seulement**.



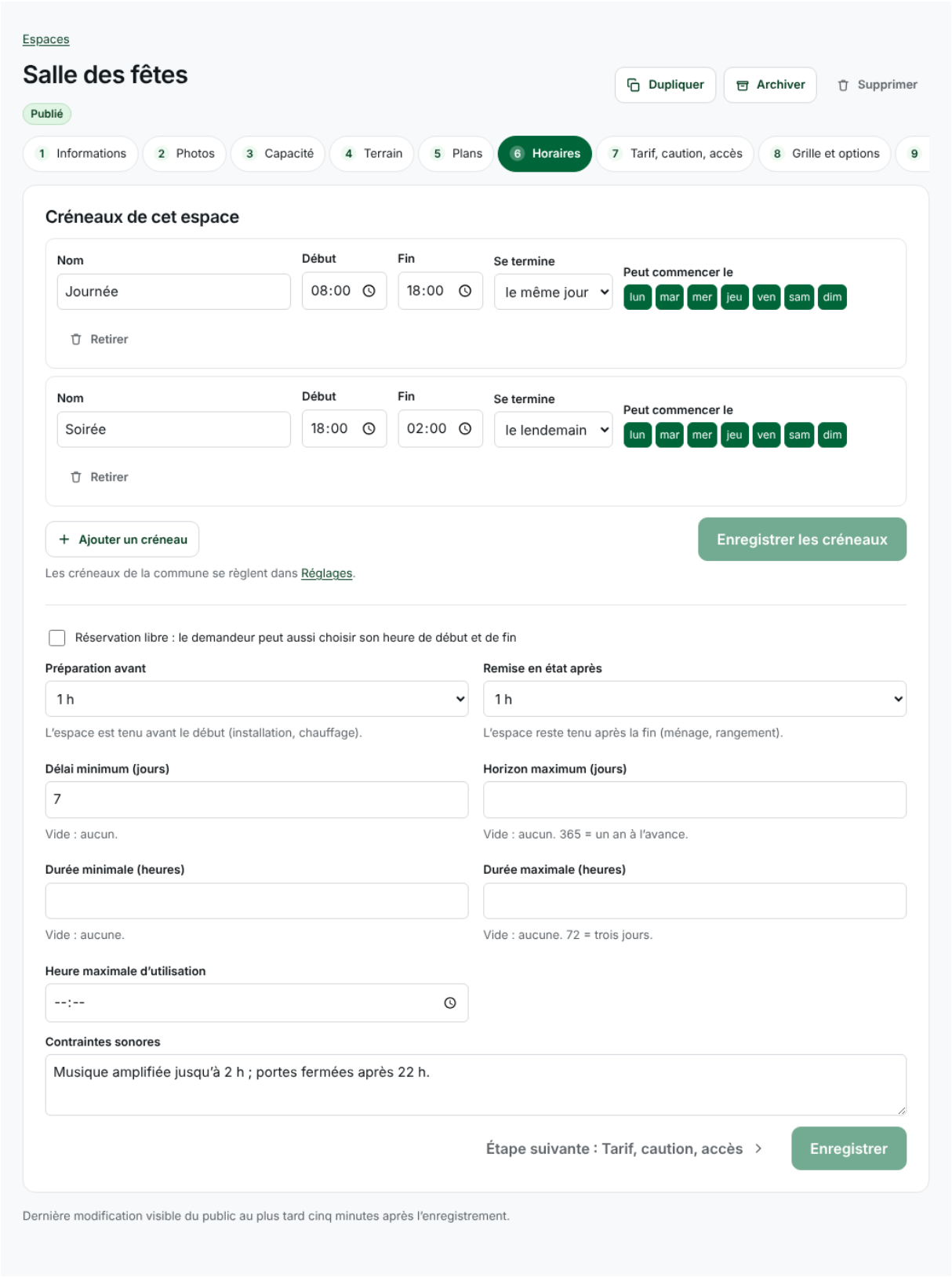
Les photos de l'espace : la première est la couverture ; une légende pour chacune.



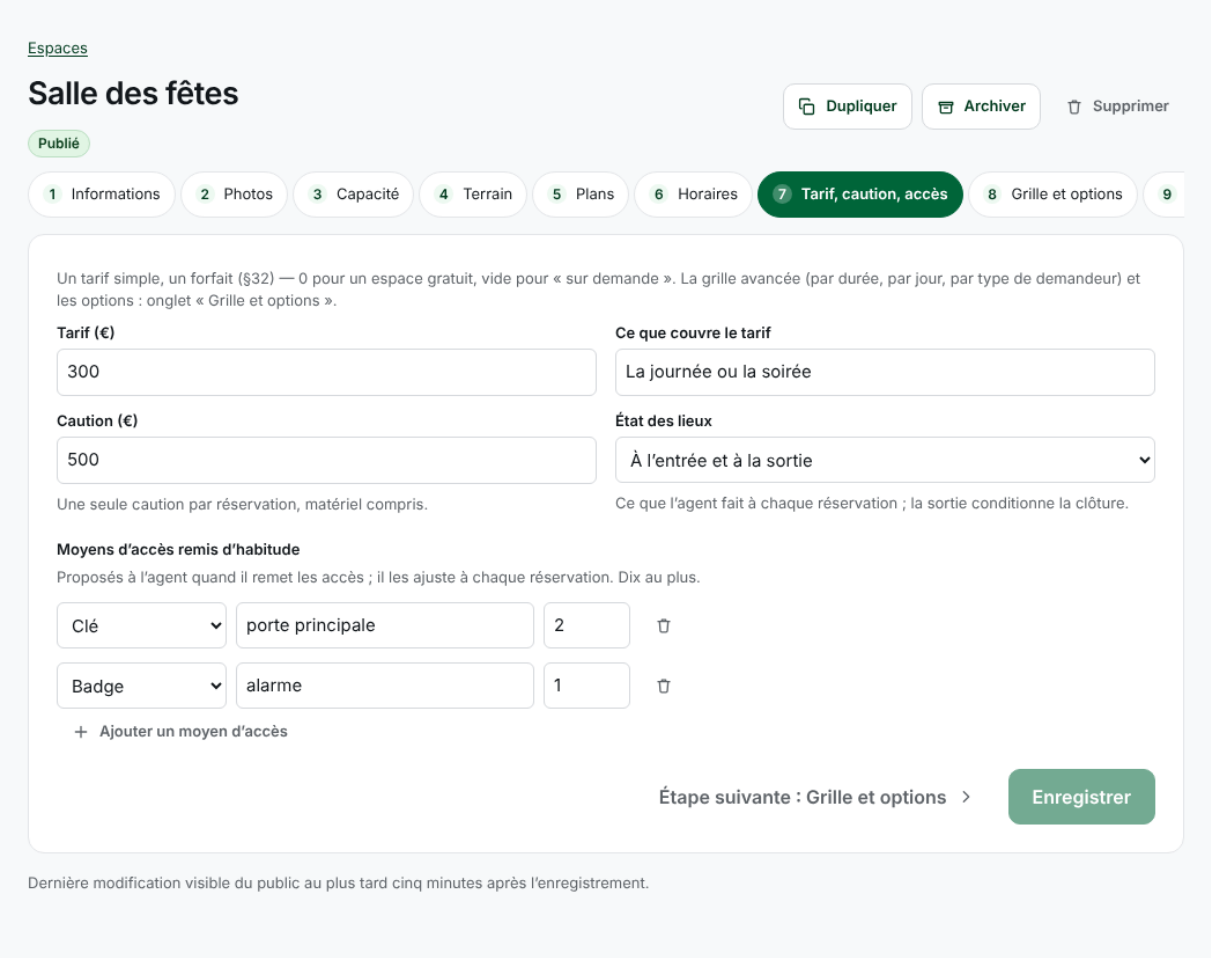
La capacité, l'accessibilité et les équipements.


Espaces
Salle des fêtes
Dupliquer
Archiver
Supprimer
Publié
1 Informations
2 Photos
3 Capacité
4 Terrain
5 Plans
6 Horaires
7 Tarif, caution, accès
8 Grille et options
9
Pour le personnel et pour EventCity seulement : ni le public ni les demandeurs ne lisent cet onglet. Le jour J, c'est ce que l'équipe cherche sur son téléphone.
4 informations essentielles manquantes : sur place, personne ne pourra les deviner.
Accès des secours
Chemin pompiers, point de rendez-vous, largeur de passage à préserver...
Électricité
Emplacement des coffrets, puissance disponible, qui a la clé...
Eau
Points d'eau, raccordements, évacuation...
Sanitaires
Nombre, emplacement, accessibilité, entretien...
Consignes
Ce qu'il faut savoir avant d'installer quoi que ce soit.
Accès des véhicules
Gabarit, horaires de livraison, stationnement technique...
Accessibilité
Cheminements, places réservées, sanitaires adaptés...
Contraintes de voisinage
Riverains sensibles, horaires de bruit, écoles proches...
Contraintes d'exploitation

L'onglet « Terrain » : ce que l'équipe cherche sur son téléphone le jour J. ReserveCity signale les informations essentielles manquantes.



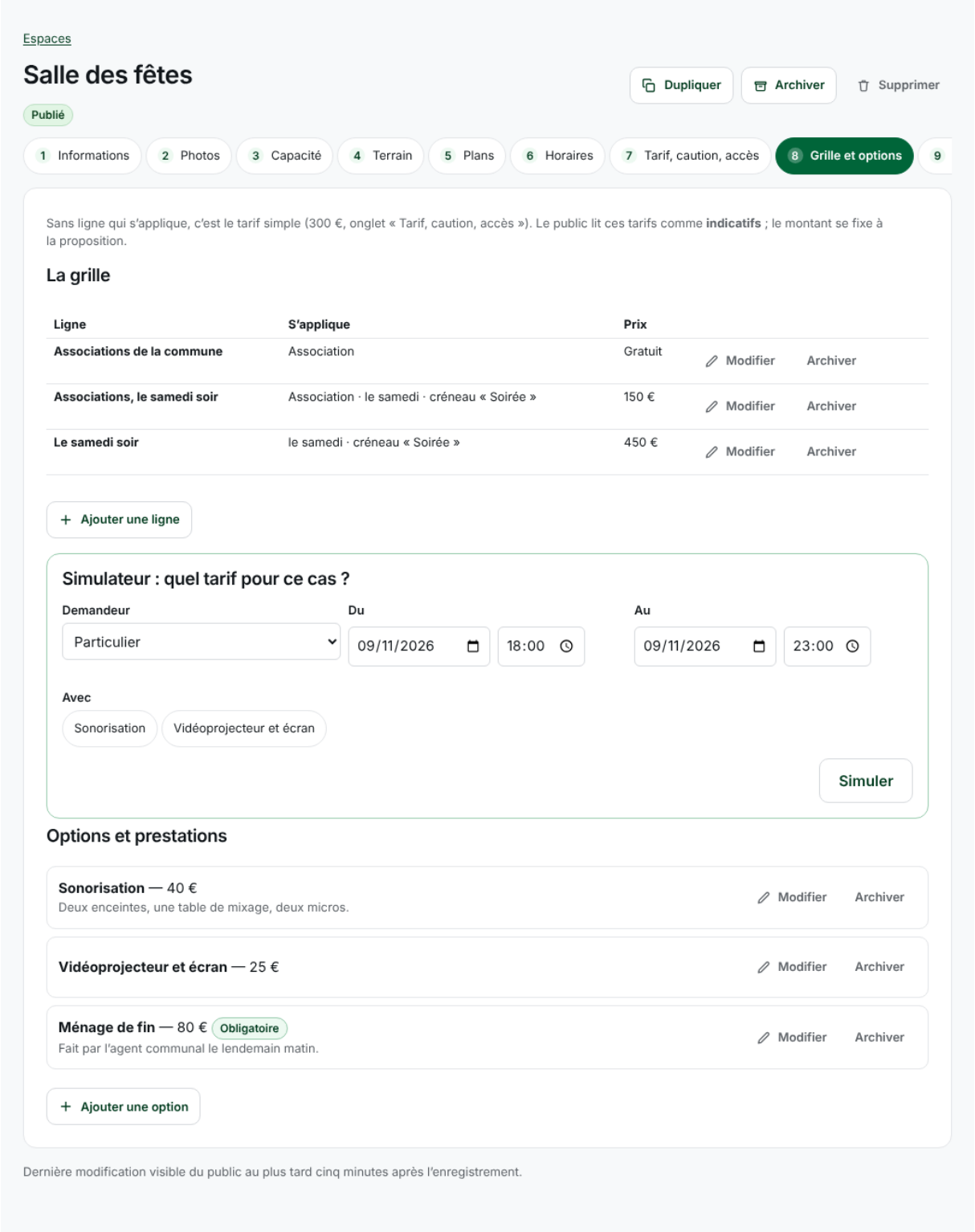
Les horaires de l'espace : ses créneaux, la réservation libre, la préparation et la remise en état, les délais et les durées.



Le tarif simple, la caution, l'état des lieux prévu et les moyens d'accès remis d'habitude.

Les modifications sont visibles du public **au plus tard cinq minutes** après l'enregistrement.

La grille de tarifs et les options

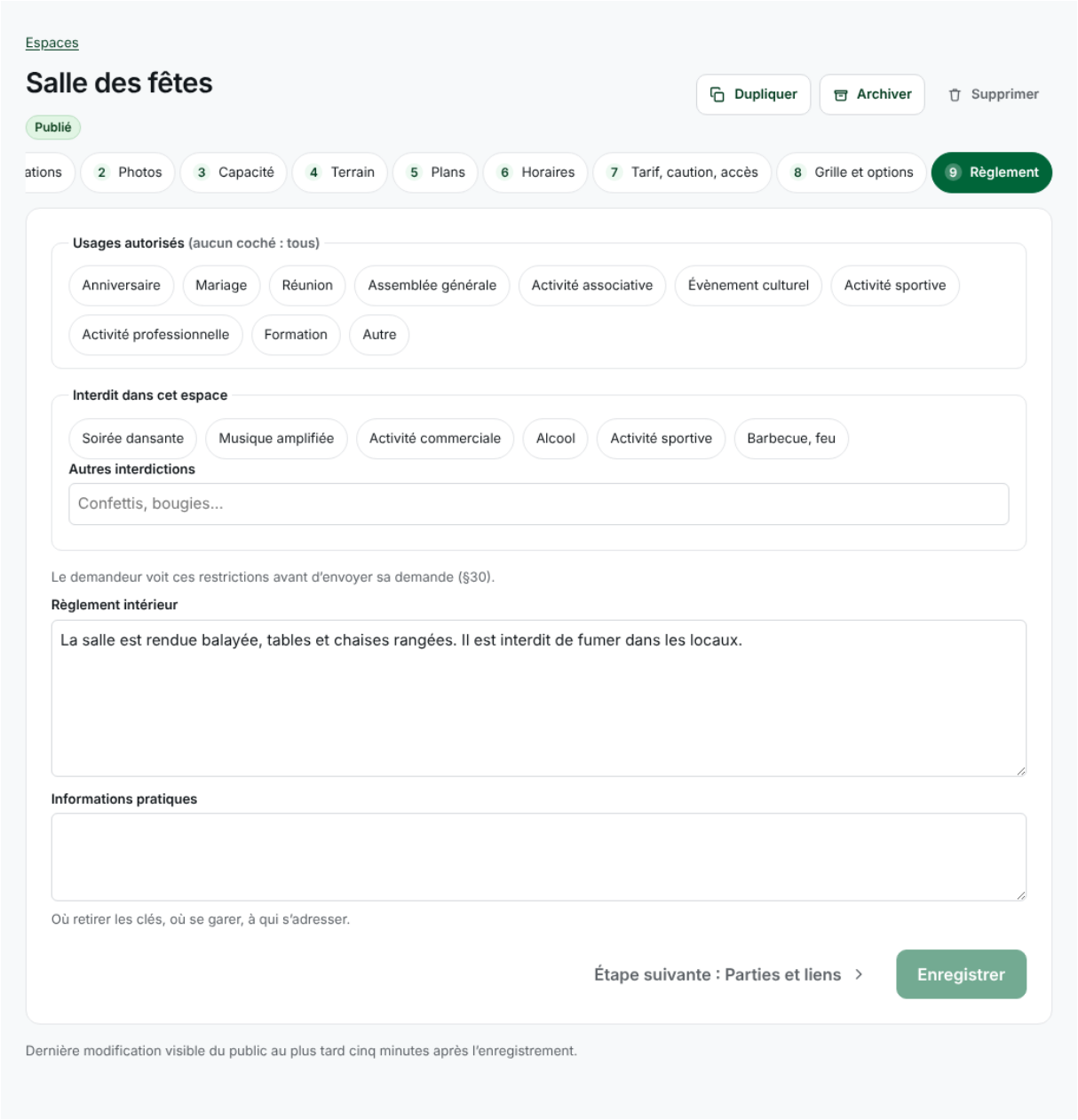


La grille de la salle des fêtes : gratuit pour les associations de la commune, 150 € le samedi soir pour les associations, 450 € le samedi soir pour les autres ; les options.

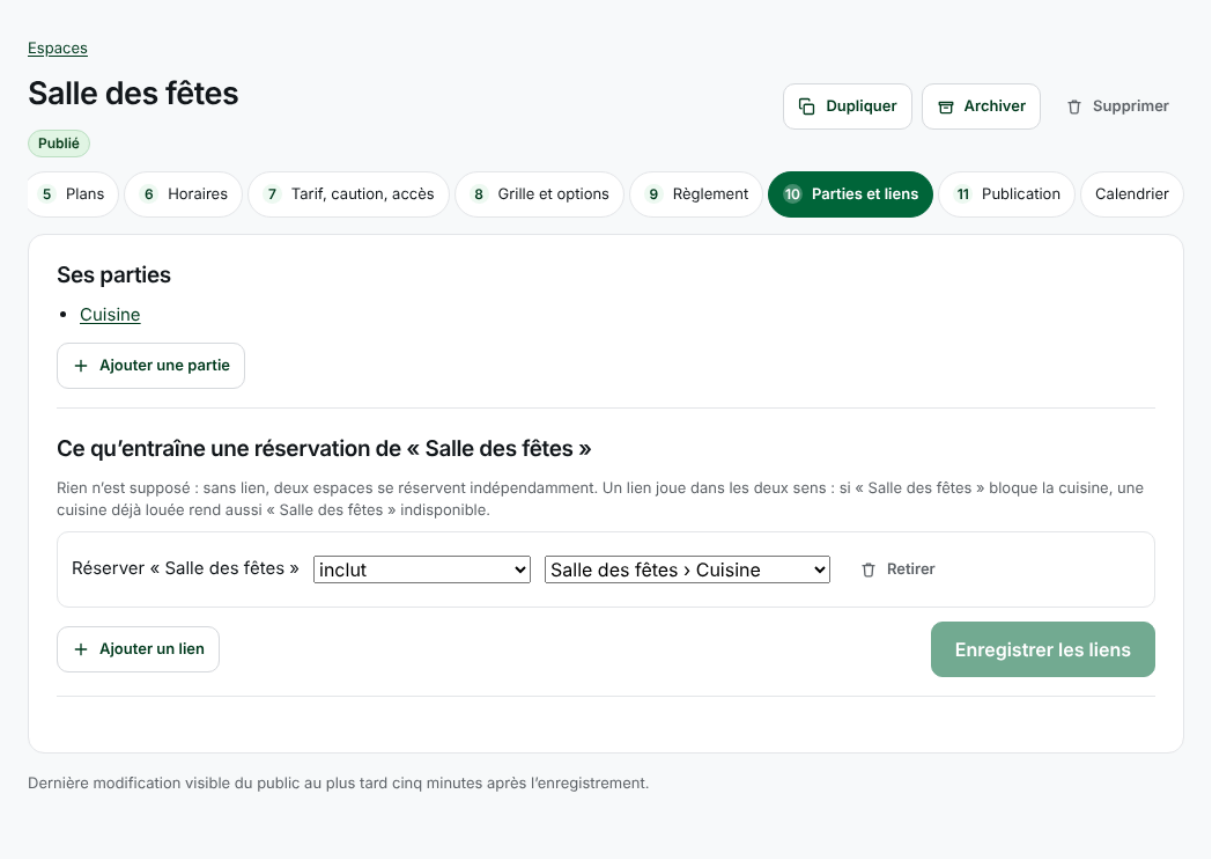
Une **ligne de grille** donne un prix (forfait, à l'heure ou à la journée) pour un cas : un type de demandeur (association, particulier…), certains jours, un créneau, une durée, une période. **La plus précise l'emporte** : « Associations, le samedi soir » passe avant « Le samedi soir ». Deux lignes qui pourraient se contredire sont refusées à l'enregistrement, sauf si une troisième les départage. Sans ligne qui s'applique, c'est le tarif simple. Le **simulateur** dit quel prix s'applique à un cas donné. Les **options** (sonorisation, ménage…) ont leur prix ; une option **obligatoire** est toujours comprise.

Le public lit ces tarifs comme **indicatifs** : **le montant se fixe dans votre proposition**.

Le règlement, les parties et les liens



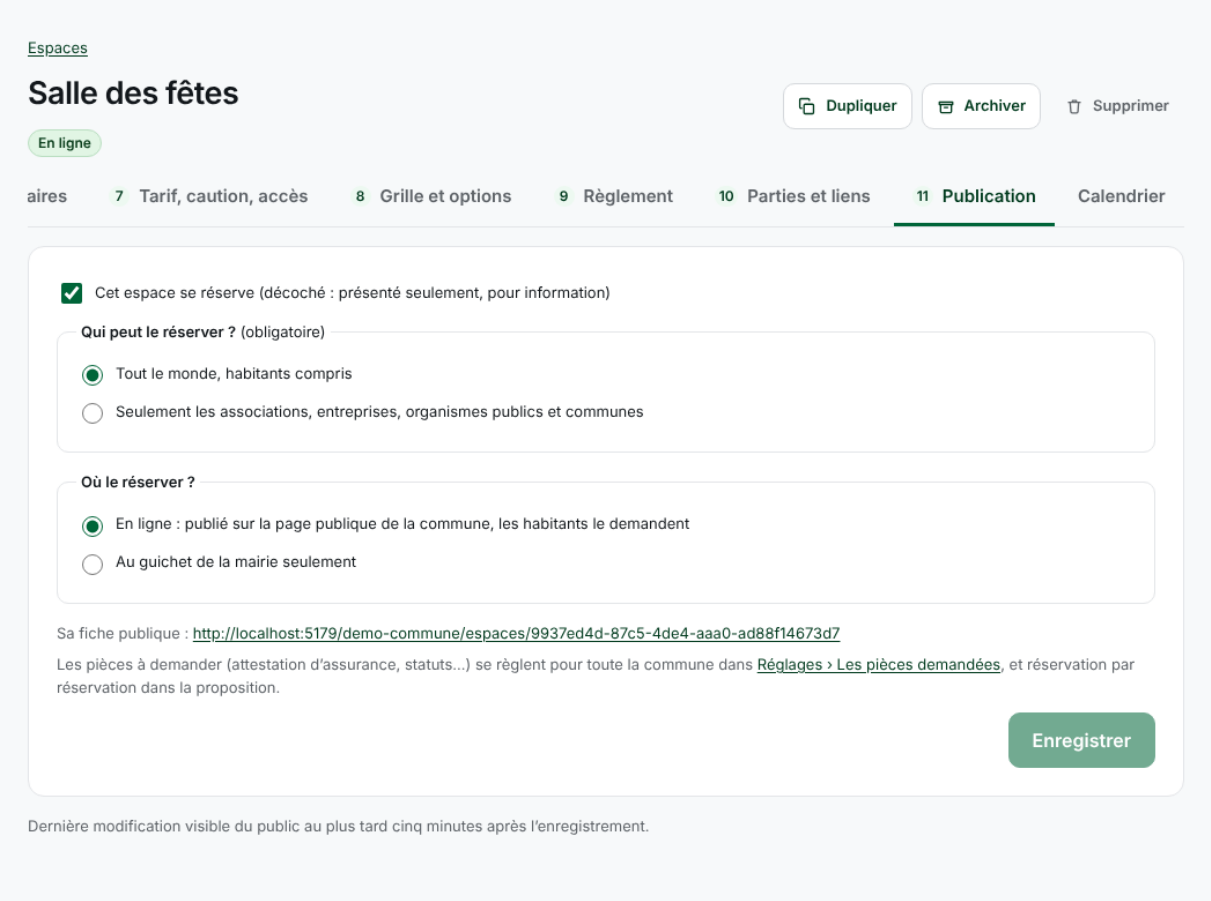
Les usages autorisés, les interdictions et le règlement intérieur : le demandeur les voit avant d'envoyer sa demande.



Les parties de la salle des fêtes (la cuisine) et ce qu'entraîne sa réservation : elle bloque la cuisine.

Rien n'est supposé : sans lien, deux espaces se réservent indépendamment. Un lien dit ce qu'entraîne une réservation : **bloque** (la salle louée, la cuisine n'est plus disponible), **inclut** (la cuisine fait partie de la location), **est incompatible avec**. Un lien joue **dans les deux sens** : une cuisine déjà louée rend aussi la salle indisponible.

Publier : à qui, et où

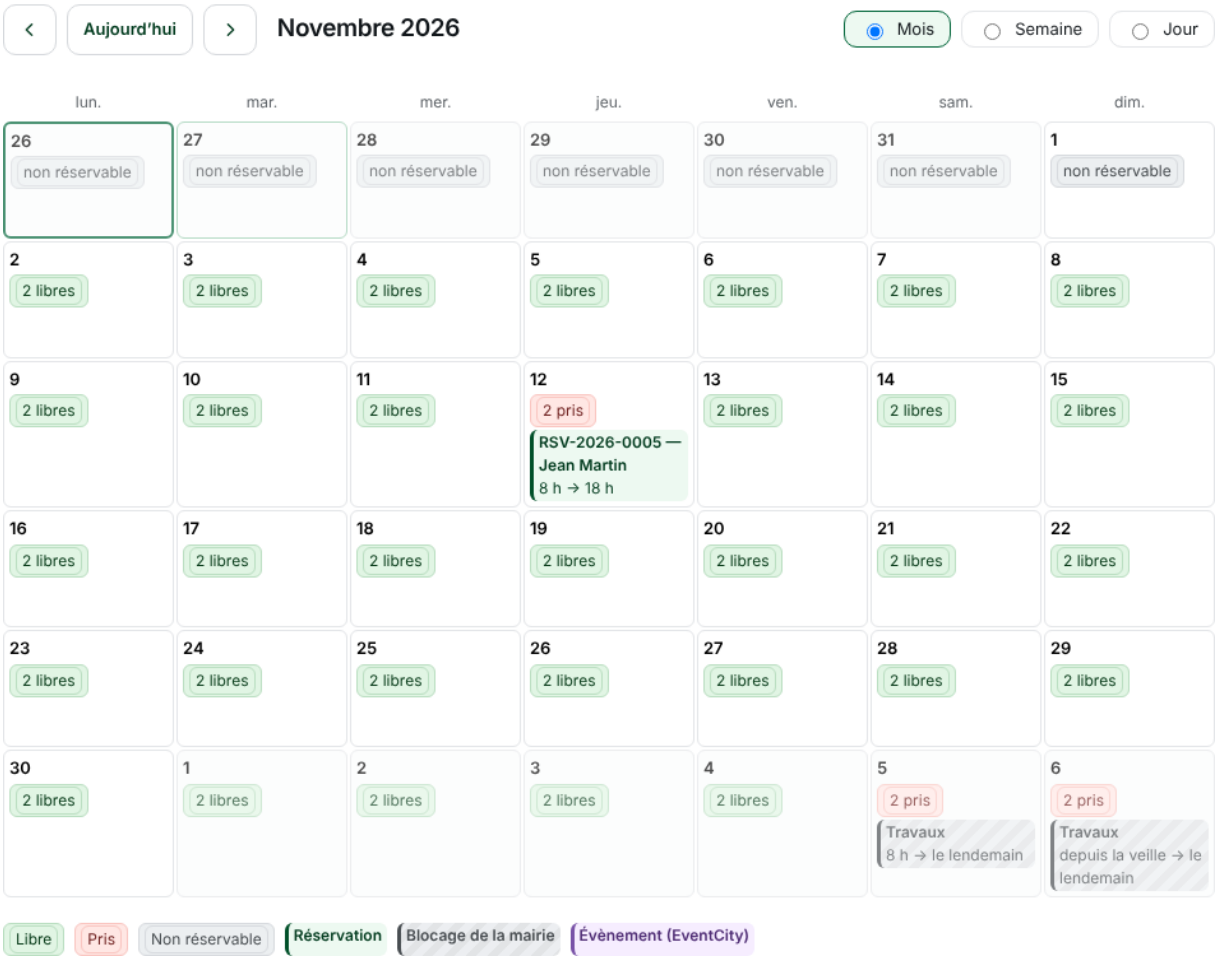


La publication : l'espace se réserve, qui peut le réserver, où le réserver — en ligne, ou au guichet de la mairie seulement.

Choix	Ce qu'il fait
Qui peut le réserver ? — Tout le monde	Habitants, associations, entreprises, communes.
Qui peut le réserver ? — Seulement les structures	Associations, entreprises, organismes publics et communes. Un particulier ne le réserve **jamais en son nom propre** — ni en ligne, ni au guichet — mais au nom d'une organisation qu'il représente. Une partie d'un bâtiment réservé aux structures l'est aussi. La page publique le dit : « Réservé aux associations et structures ».
Où le réserver ? — En ligne	L'espace paraît sur la page publique et se demande en ligne (et à la mairie). Il faut au moins son **adresse** et sa **capacité** : tant qu'elles manquent, ce choix est grisé et la page dit ce qui manque.
Où le réserver ? — Au guichet de la mairie seulement	L'espace ne paraît pas en ligne ; seule la mairie le réserve, au guichet.

Un espace **non réservable** peut être mis en ligne pour information (un parc, par exemple). **À faire une fois, après la mise à jour** : les espaces existants sont tous « tout le monde » ; passez à « Seulement les structures » ceux qui ne se louent qu'aux associations.

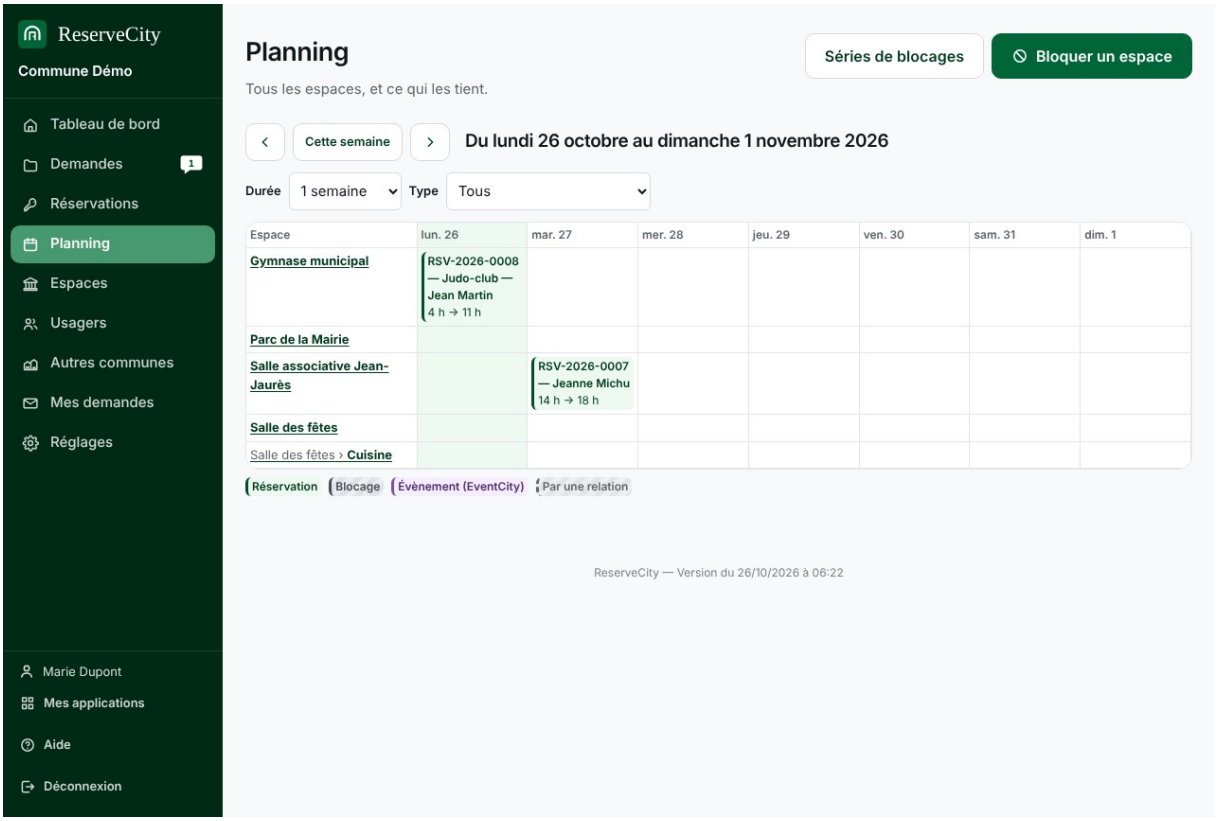
Le calendrier d’un espace



Le calendrier de la salle des fêtes : les réservations avec leur numéro et leur demandeur, les blocages, les évènements EventCity.

L’onglet **Calendrier** montre, mois, semaine ou jour, ce qui tient l’espace : **Réservation**, **Blocage de la mairie**, **Évènement (EventCity)**. En vue **Jour**, chaque période prise dit ce qui la tient ; **Bloquer ce jour** pose un blocage.

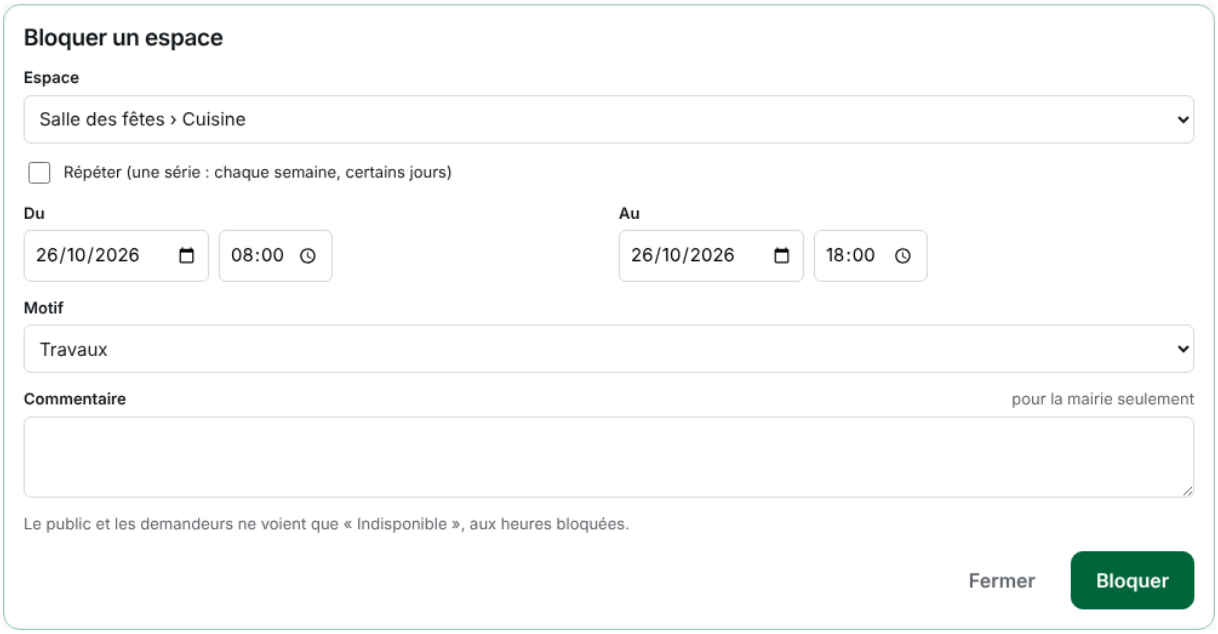
Le planning et les blocages



Le planning de la semaine : tous les espaces, et ce qui les tient. Jeanne Michu a la salle Jean-Jaurès mardi après-midi.

Planning montre tous les espaces sur une ou deux semaines, filtrables par type. La légende distingue **Réservation**, **Blocage**, **Évènement (EventCity)** et **Par une relation** (un espace pris parce qu'un espace lié l'est).

Bloquer un espace



Bloquer un espace : l'espace, la période, le motif (travaux, élections, conseil municipal…) et un commentaire pour la mairie seulement.

Bloquer un espace le rend indisponible : travaux, nettoyage, élections, conseil municipal, réunion interne, manifestation communale… Le **motif** et le **commentaire** restent internes : **le public et les demandeurs ne voient que « Indisponible »**, aux heures bloquées.

> 💡 **La mairie bloque librement** : un blocage n'est refusé ni par les règles de l'espace (délai, créneaux) ni par un autre blocage. L'écran dit ce qu'il chevauche déjà, pour information. Un blocage s'**annule**, il ne s'efface pas : le calendrier garde la trace.

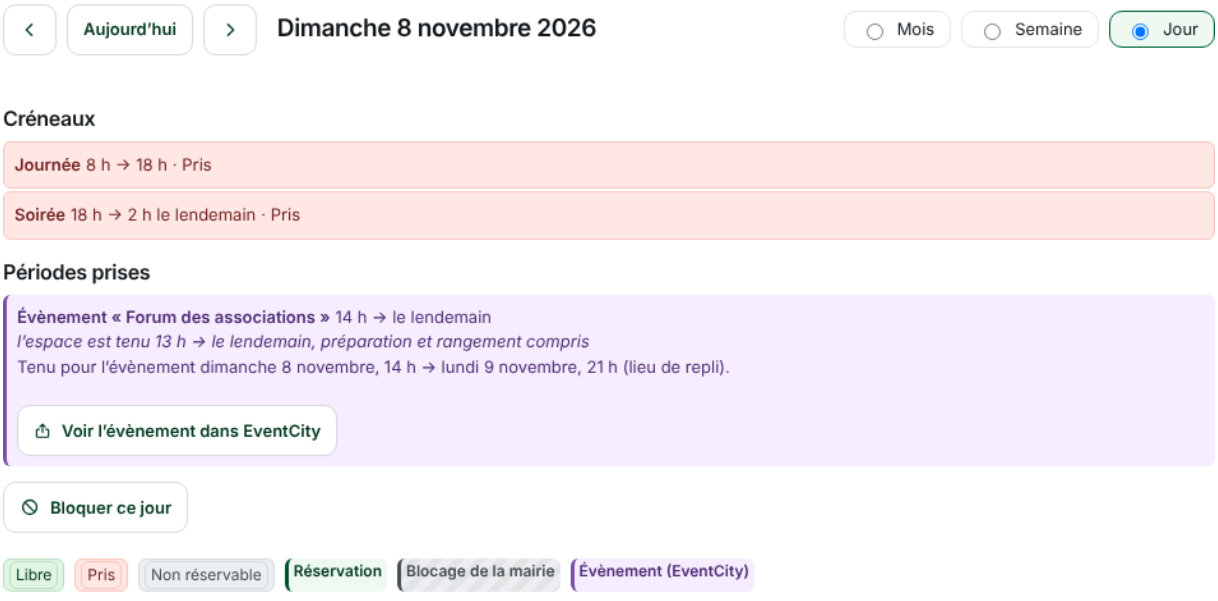
Les séries de blocages



Une série de blocages : le conseil municipal, un mardi sur deux, sauf pendant les vacances de Noël.

Cochez **Répéter** pour bloquer chaque semaine (ou une semaine sur deux) certains jours, sur une période, avec des périodes à sauter. **Séries de blocages** les liste : **Voir les dates**, **Modifier**, **Retirer une période**, **Annuler la série**. Une date modifiée seule se détache de sa série.

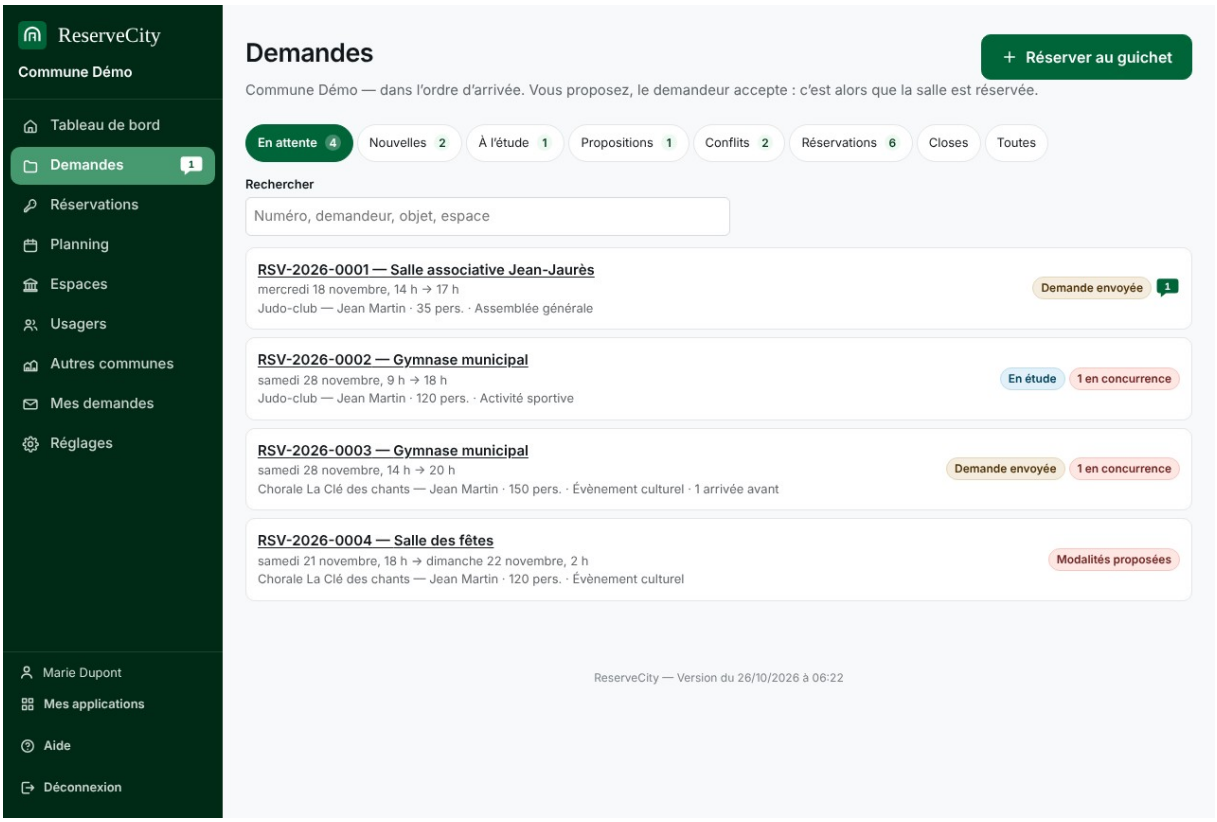
Les évènements de la commune (EventCity)



Le Forum des associations tient la salle le dimanche, préparation et rangement compris. « Voir l'évènement dans EventCity ».

Quand EventCity réserve un lieu pour un évènement de la commune, ReserveCity le montre dans le planning et le calendrier de l'espace, **à la couleur d'EventCity**, avec ses temps de préparation et de rangement. L'espace est tenu : aucune demande ne peut l'obtenir. Le lien **Voir l'évènement dans EventCity** ouvre l'évènement.

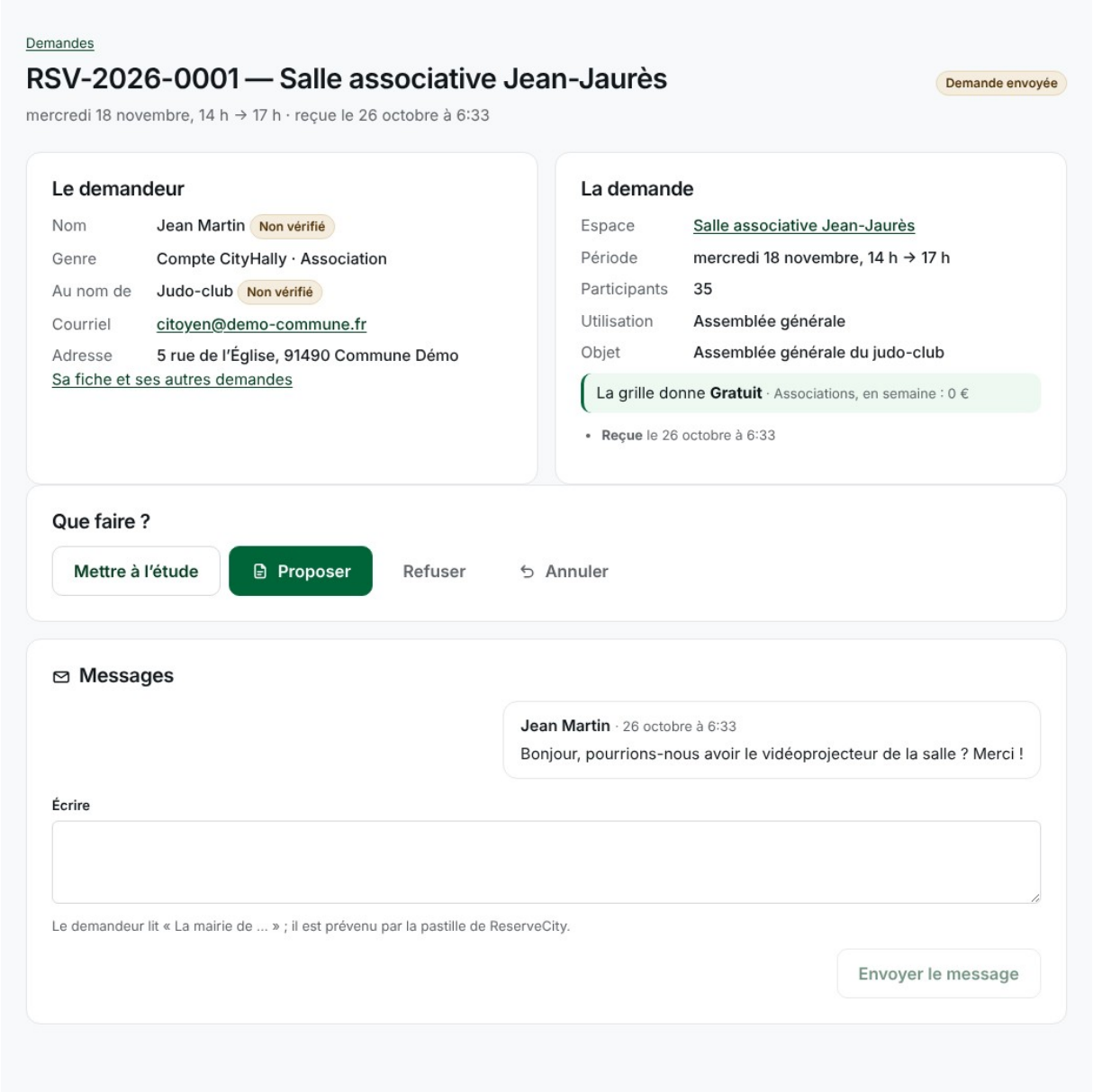
Étudier les demandes



Les demandes de Commune Démo, dans l'ordre d'arrivée : nouvelles, à l'étude, propositions, conflits.

Demandes les range par onglets : **En attente** (tout ce qui attend la mairie), **Nouvelles**, **À l'étude**, **Propositions** (en attente du demandeur), **Conflits**, **Réservations**, **Closes**, **Toutes**, avec une recherche. Chaque ligne dit le demandeur (et l'organisation au nom de laquelle il demande), le nombre de personnes, l'usage, et les conflits (« 1 en concurrence », « 1 arrivée avant »).

Ouvrir une demande



Une demande du judo-club : le demandeur (vérifié ou non), la demande, le prix que donne la grille, et ce qu'on peut en faire.

La page montre **le demandeur** (son genre, son organisation, s'ils sont **vérifiés**, ses coordonnées ; **Sa fiche et ses autres demandes**), **la demande** (espace, période, participants, usage, objet, options, matériel) et **ce que donne la grille**. En bas, **Messages** : la conversation avec le demandeur, qui lit « La mairie de … ».

Que faire ? propose, selon l'état :

- **Mettre à l'étude** : la demande passe à « En étude » (le demandeur le voit) ;
- **Proposer** : vos modalités ;
- **Refuser** : avec un motif ;
- **Annuler** : si le demandeur le demande, ou si l'espace n'est plus disponible.

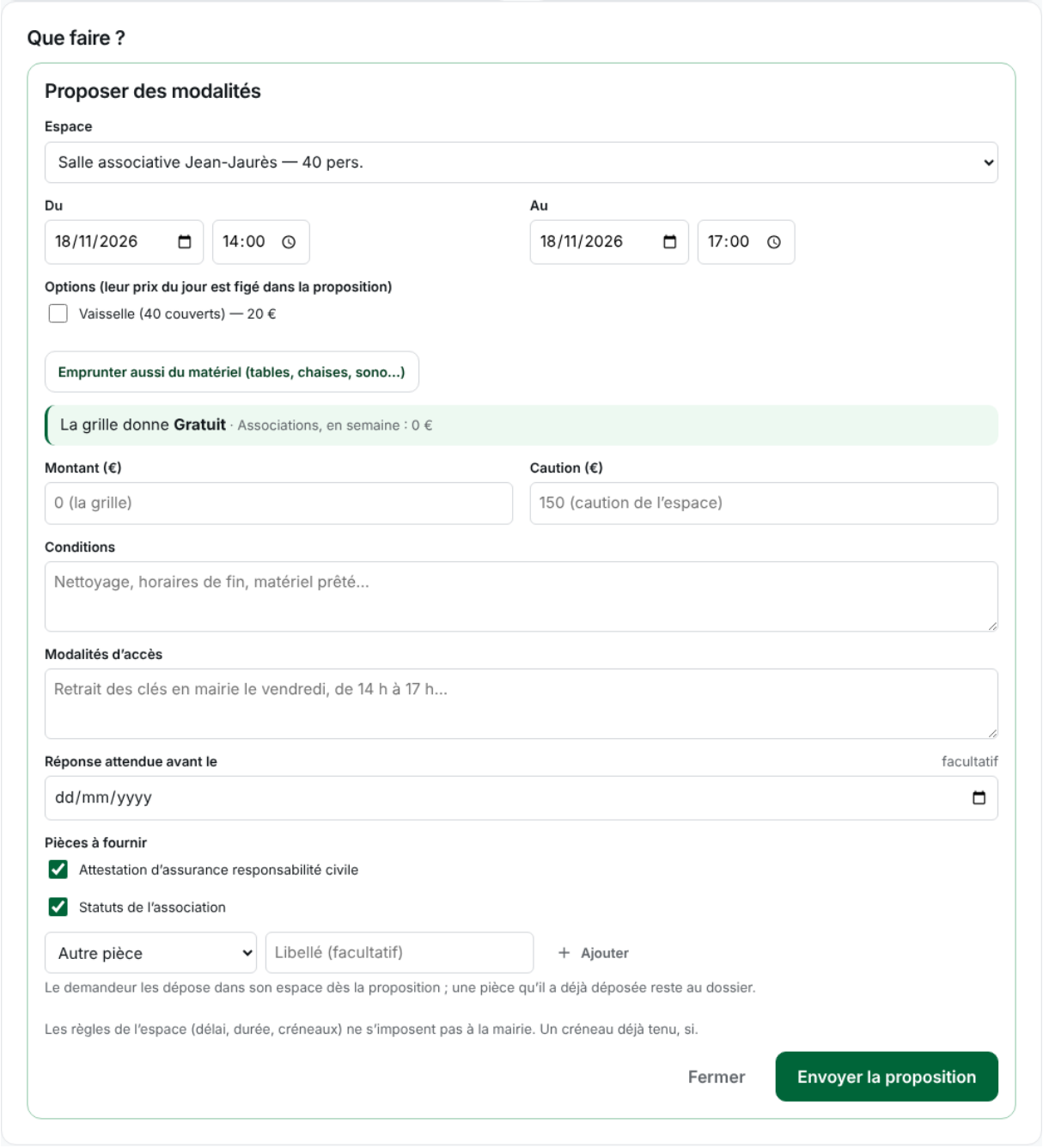
Les conflits



Deux demandes sur le même créneau du gymnase : celle-ci est arrivée la première.

Quand plusieurs demandes portent sur le même créneau, chacune montre les autres, et laquelle est **arrivée la première**. Elles restent toutes à étudier : **la mairie choisit**. Dès que l'une est acceptée, une proposition qui la chevauche ne peut plus être acceptée.

Proposer des modalités



Proposer des modalités : l'espace, la période, les options, le montant, la caution, les conditions, l'accès, la date limite de réponse, les pièces à fournir.

1. **L'espace et la période** : ceux de la demande, que vous pouvez changer (une autre salle, un autre horaire).
2. **Les options** : leur prix du jour est figé dans la proposition.
3. **Le montant** et **la caution** : la grille donne un prix, vous fixez le montant.
4. **Les conditions** (« Salle rendue balayée ») et **les modalités d'accès** (« Clés à retirer en mairie la veille, de 14 h à 17 h »).
5. **La date limite de réponse**, facultative. Passée, la demande est signalée ; rien n'est fait automatiquement.
6. **Les pièces à fournir** : celles des réglages sont proposées ; ajoutez-en ou retirez-en. Le demandeur peut les déposer dès la proposition.

7. **Envoyer la proposition** : le demandeur reçoit un courriel.

> 💡 Les règles de l'espace (délai, durée, créneaux) **ne s'imposent pas à la mairie** dans une proposition. Un créneau **déjà tenu**, si : réservation acceptée, blocage, évènement.

Pour une **série**, vous proposez la récurrence entière ; les dates déjà prises sont exclues et dites (« Sauf 1 date : jeudi 19 novembre, déjà prise »).

Du matériel avec la salle (StockCity)

Matériel prêté avec l'espace (celui demandé, à ajuster)

Le matériel est retiré la veille et rendu le lendemain, au service du matériel, sauf autre accord. Les quantités indiquées sont celles qui restent sur ces jours.

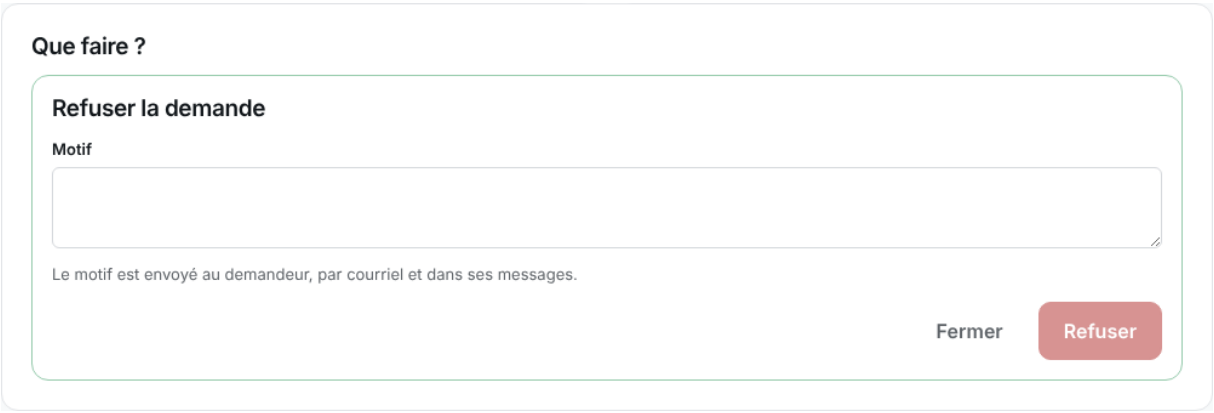
Matériel	Reste	Tarif	Quantité
Barnum 3 × 3 m	6 (2 au plus)	gratuit · caution 150 €	0
Banc de brasserie	18	gratuit	0
Chaise pliante	175	gratuit	0
Grille d'exposition	25	gratuit	0
Table pliante 180 cm	40	gratuit · caution 50 €	0
Sonorisation portable	1 (1 au plus)	gratuit · caution 200 €	0
Vidéoprojecteur	1 (1 au plus)	gratuit · caution 150 €	0

« Emprunter aussi du matériel » : les quantités disponibles au service du matériel, à ces dates.

Si la commune utilise **StockCity**, une demande ou une proposition peut comprendre du **matériel** (tables, chaises, sonorisation…). Tout se décide **ici** : vous le proposez avec la salle, avec son retrait et son retour (par défaut la veille et le lendemain), son prix et sa caution compris dans ceux de la réservation. **Rien n'est réservé au service du matériel tant que le demandeur n'a pas accepté** ; s'il décline ou annule, le matériel est libéré.

Une fois accepté, le prêt apparaît dans StockCity (onglet **Avec une salle**) : le service du matériel le **prépare, le remet et le reçoit**. Son état se lit dans la réservation (« Réservé », « Sorti », « Rendu »), avec **Ouvrir le prêt au service du matériel**. Une série n'a pas de matériel.

Refuser



Refuser la demande : le motif est envoyé au demandeur, par courriel et dans ses messages.

La proposition en cours

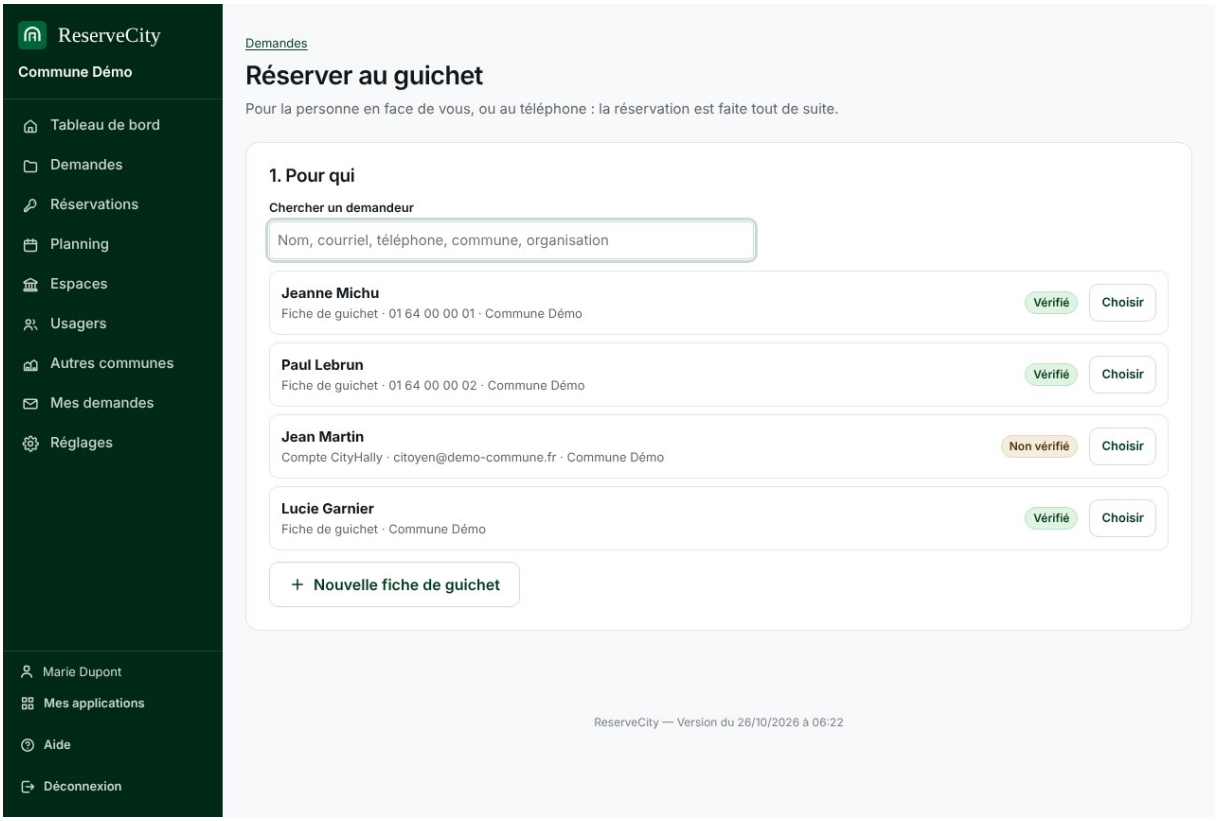


La proposition faite à la chorale pour son concert : en attente de sa réponse.

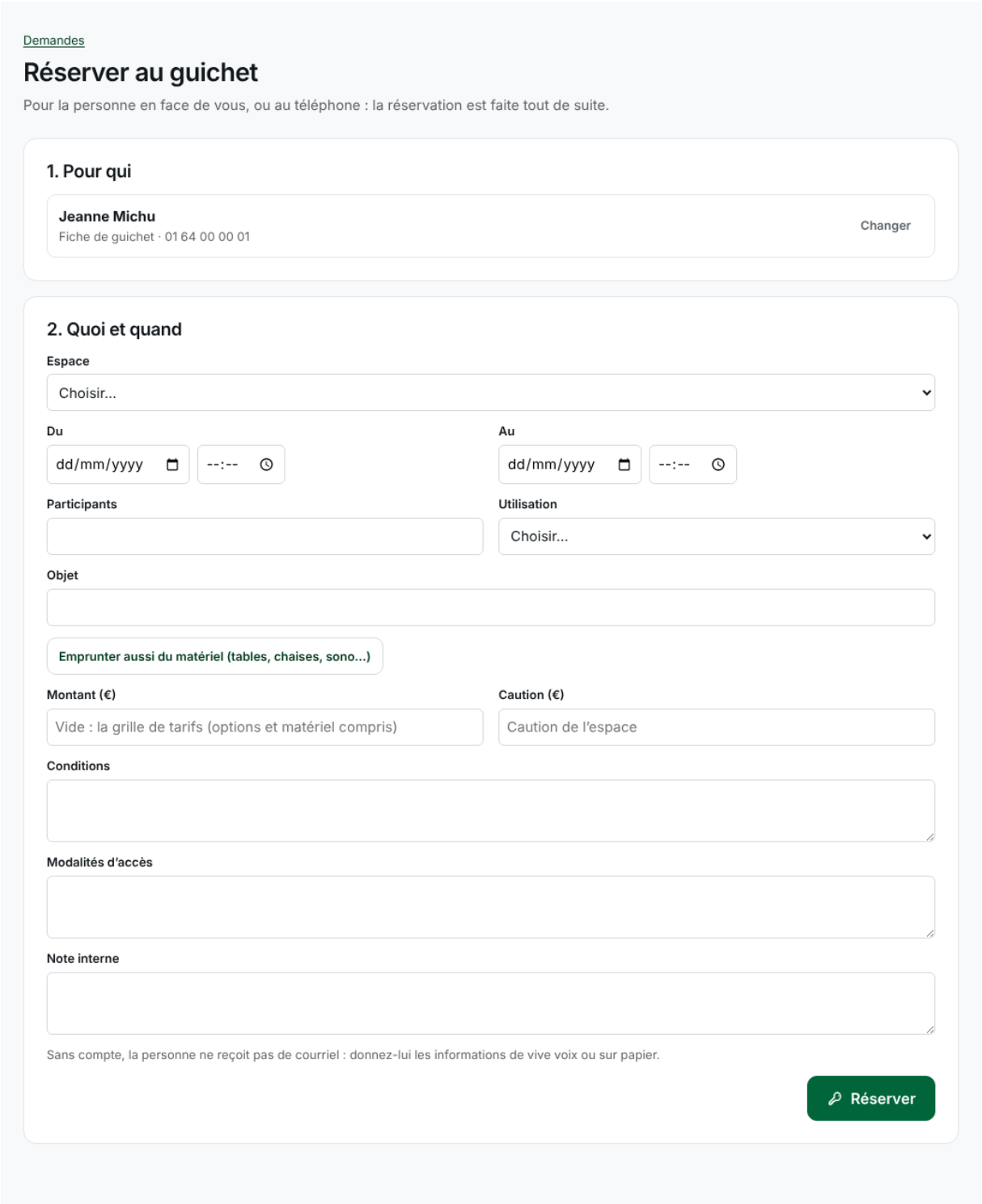
Tant que le demandeur n'a pas répondu, vous pouvez **Changer la proposition**, **Refuser** ou **Annuler**. Il peut **accepter** (la salle est réservée), **décliner** (la demande revient en étude) ou **modifier sa demande** (la proposition tombe, la demande revient en étude).

Réserver au guichet

Pour la personne en face de vous, ou au téléphone, **sans adresse électronique** : **Demandes › Réserver au guichet**. La réservation est faite **tout de suite**, sans proposition à accepter.



1. Pour qui : les personnes déjà venues (au guichet de ReserveCity ou de StockCity, leur fiche est commune), ou une nouvelle fiche.

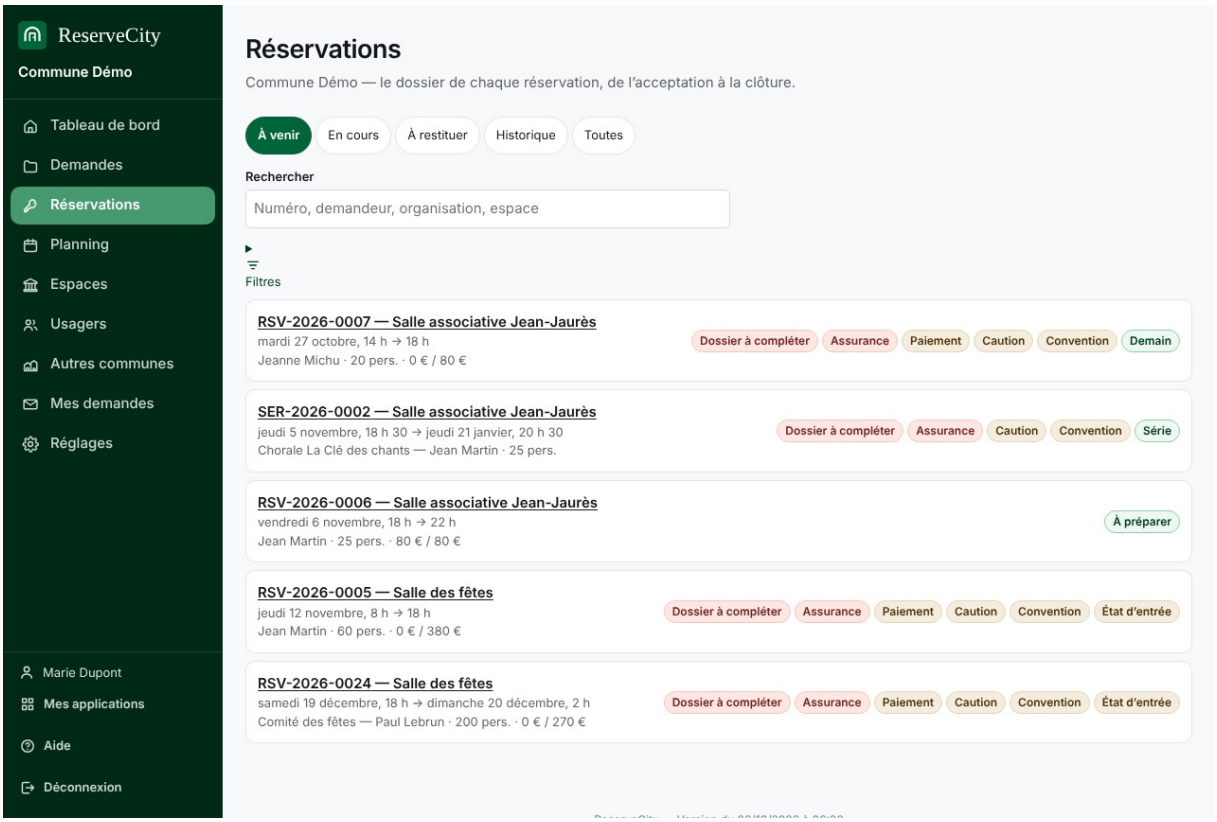


2. Quoi et quand : l'espace, la période, l'usage, le matériel, le montant, la caution, les conditions, une note interne.

1. **Pour qui** : cherchez la personne (Jeanne Michu, déjà venue), ou **Nouvelle fiche de guichet** (nom, adresse, téléphone). Au besoin, au nom d'une organisation. **Pas d'exception au guichet** : un espace (ou du matériel) réservé aux structures ne se réserve pas pour un particulier sans organisation.
2. **Quoi et quand** : l'espace, la période, les participants, l'usage, l'objet ; du matériel si besoin ; le montant, la caution, les conditions, l'accès.
3. **Réserver** : la réservation est acceptée d'emblée ; son dossier suit le même chemin que les autres.

Sans compte, la personne **ne reçoit aucun courriel** : donnez-lui les informations de vive voix ou sur papier (la **fiche à imprimer** et la convention).

Suivre les réservations

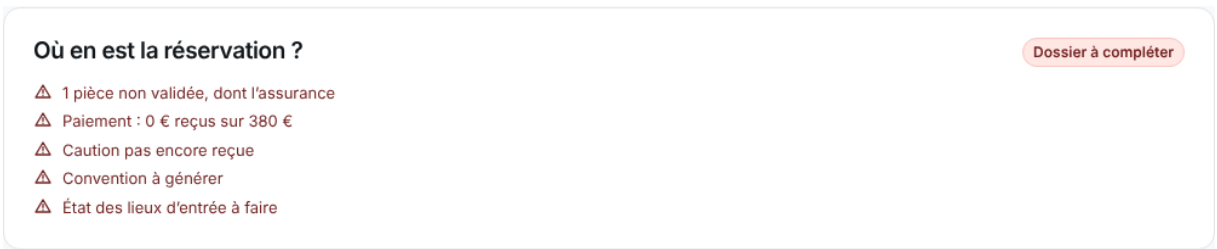


Les réservations à venir : pour chacune, ce qui manque au dossier (assurance, paiement, caution, convention, état d'entrée).

Réservations suit chaque réservation de l'acceptation à la clôture : **À venir**, **En cours**, **À restituer**, **Historique**, **Toutes**, avec recherche et filtres. Chaque ligne dit son **étape** et ce qui **manque**.

Étape	Ce que cela veut dire
Dossier à compléter	Il manque une pièce, le paiement, la caution, la convention ou sa signature.
À préparer	Rien ne manque au dossier : il reste à remettre les accès le moment venu.
En cours	Les accès sont remis : l'occupation a commencé.
Restitution à faire	La fin est passée : des accès ne sont pas rendus, l'état des lieux de sortie ou la caution attendent.
Clôturée	Tout est rendu et réglé.
Annulée	La réservation est annulée.

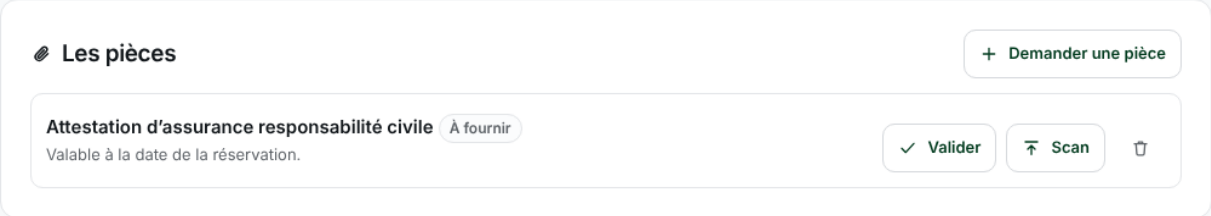
Le dossier d'une réservation



« Où en est la réservation ? » : ce qui manque, en clair.

En haut du dossier, **Où en est la réservation ?** liste ce qui manque. **Dossier complet : confirmer** passe la réservation à **Confirmée** (le demandeur reçoit un courriel).

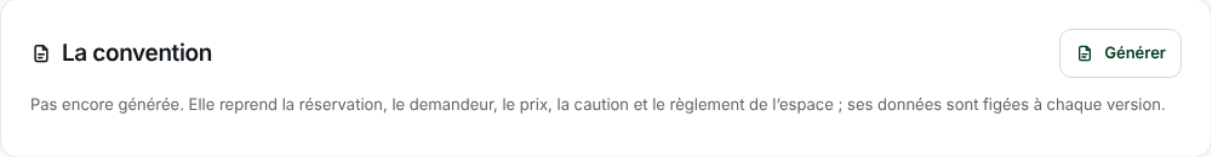
Les pièces



Les pièces : l'attestation d'assurance, à fournir. « Valider » une pièce déposée ; « Scan » pour un document remis sur papier.

Le demandeur dépose ses pièces ; vous les **validez** ou les **refusez** avec un motif (il est prévenu et en dépose une autre). **Scan** joint vous-même un document remis sur papier. **Demander une pièce** en ajoute une.

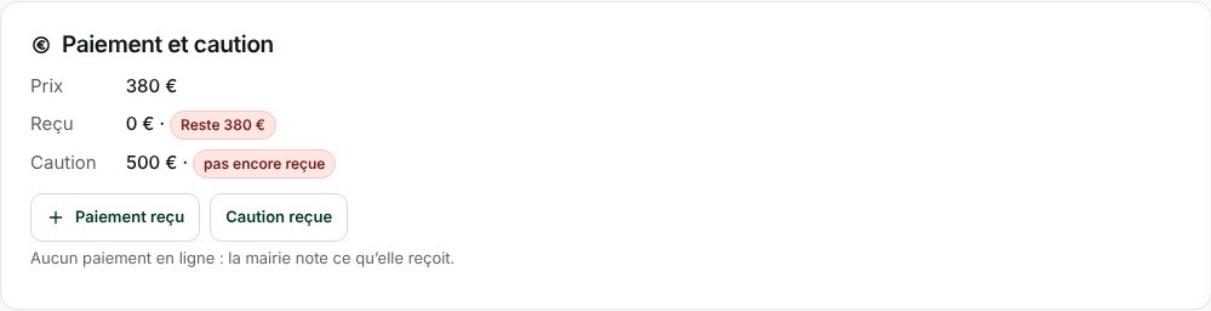
La convention



La convention, pas encore générée : « Générer » en fait le PDF ; on note ensuite qu'elle est remise, puis signée.

Générer produit la convention en PDF ; une nouvelle version se génère si la réservation change. Il n'y a **pas de signature électronique** : vous notez qu'elle est **remise** puis **signée**.

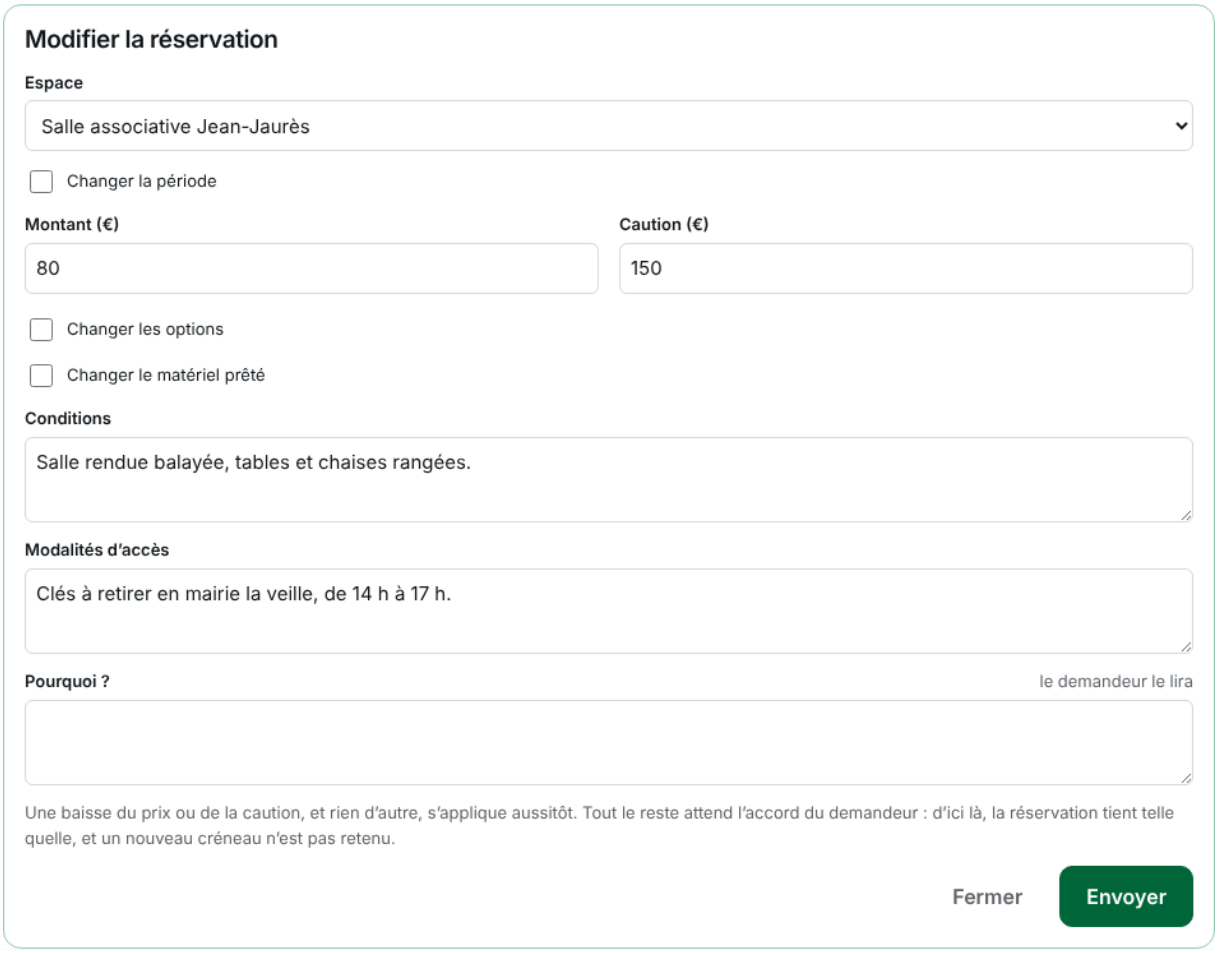
Le paiement et la caution



Le paiement et la caution : ce qui est reçu, ce qui reste.

Aucun paiement en ligne : la mairie note ce qu'elle reçoit (**Paiement reçu** : montant, mode, date ; un paiement noté par erreur s'annule) et la **caution reçue**. À la fin, **Rendre la caution…** : en totalité, ou en en retenant une partie, avec la raison.

Modifier une réservation



Modifier la réservation : l'espace, la période, le montant, la caution, les options, le matériel, les conditions, l'accès, et pourquoi.

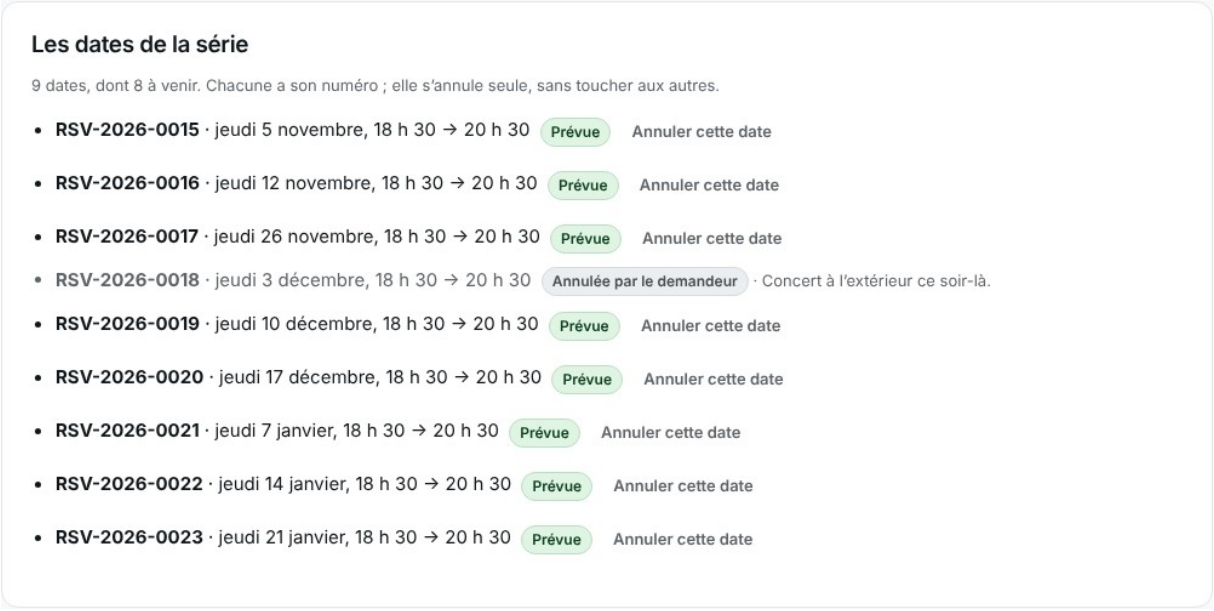
Modifier la réservation change l'espace, la période, le prix, la caution, les options, le matériel, les conditions. Le **Pourquoi ?** est lu par le demandeur.

> 💡 Une **baisse** du prix ou de la caution, et rien d'autre, s'applique aussitôt. **Tout le reste attend l'accord du demandeur** : d'ici là, la réservation tient telle quelle, et un nouveau créneau n'est pas retenu.



Une modification en attente de réponse : avant, après, et la raison. « Retirer la modification » tant que le demandeur n'a pas répondu.

Une série



Les dates de la série de la chorale : chacune a son numéro, et s'annule seule.

Une réservation en série a **une date par numéro** (RSV-2026-0015, 0016…). Chacune s'annule seule (**Annuler cette date**) ; le dossier (pièces, convention, caution) est commun à la série.

La fiche à imprimer

RSV-2026-0005

RSV-2026-0005 — Salle des fêtes

Imprimer

Commune Démo · fiche opérationnelle · Dossier à compléter

Où et quand

Espace	Salle des fêtes
Adresse	14 rue des Écoles
Période	jeudi 12 novembre, 8 h → 18 h
Participants	60
Utilisation	Mariage — Vin d'honneur du mariage de Léa et Hugo

L'occupant

Nom	Jean Martin
Courriel	citoyen@demo-commune.fr

À vérifier avant de remettre les accès

- ☐ Pièces : manquent Attestation d'assurance responsabilité civile
- ☐ Paiement : reste 380 € sur 380 €
- ☐ Caution de 500 € : à recevoir
- ☐ Convention : pas encore générée
- ☐ État des lieux d'entrée à faire

Les accès

Moyen	Remis le	Rendu le
2 × Clé — porte principale	.....	.....
Badge — alarme	.....	.....

Clés à retirer en mairie la veille, de 14 h à 17 h.

Consignes

Conditions	Salle rendue balayée, tables et chaises rangées.
Bruit	Musique amplifiée jusqu'à 2 h ; portes fermées après 22 h.
Contact	Mairie — 01 64 98 00 00

Notes de terrain

État général à l'entrée : ☐ bon ☐ correct ☐ mauvais

À la sortie : ☐ conforme ☐ ménage fait ☐ dégradations ☐ matériel manquant

À reporter dans ReserveCity (état des lieux, photos), qui en fait le PDF.

La fiche opérationnelle : où et quand, l'occupant, ce qu'il faut vérifier avant de remettre les accès, les accès, les consignes, les notes de terrain.

La fiche à imprimer, depuis la réservation, résume tout pour l'agent sur place : ce qui reste à vérifier avant de remettre les accès, la liste des clés à cocher, les consignes, et des cases pour l'état des lieux, à reporter ensuite dans ReserveCity.

Remettre et récupérer

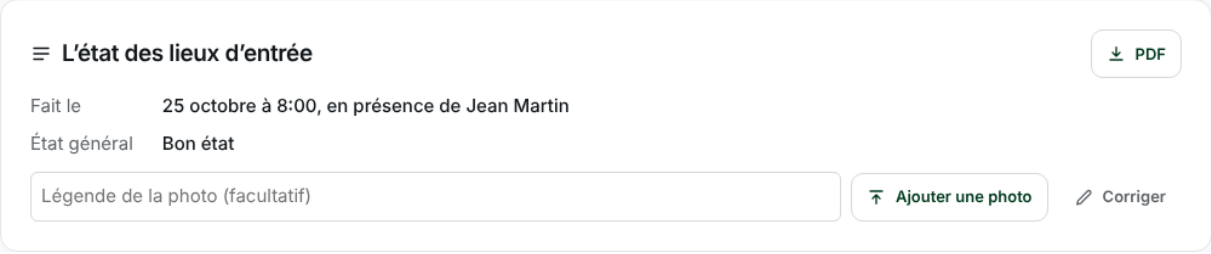
Remettre les accès



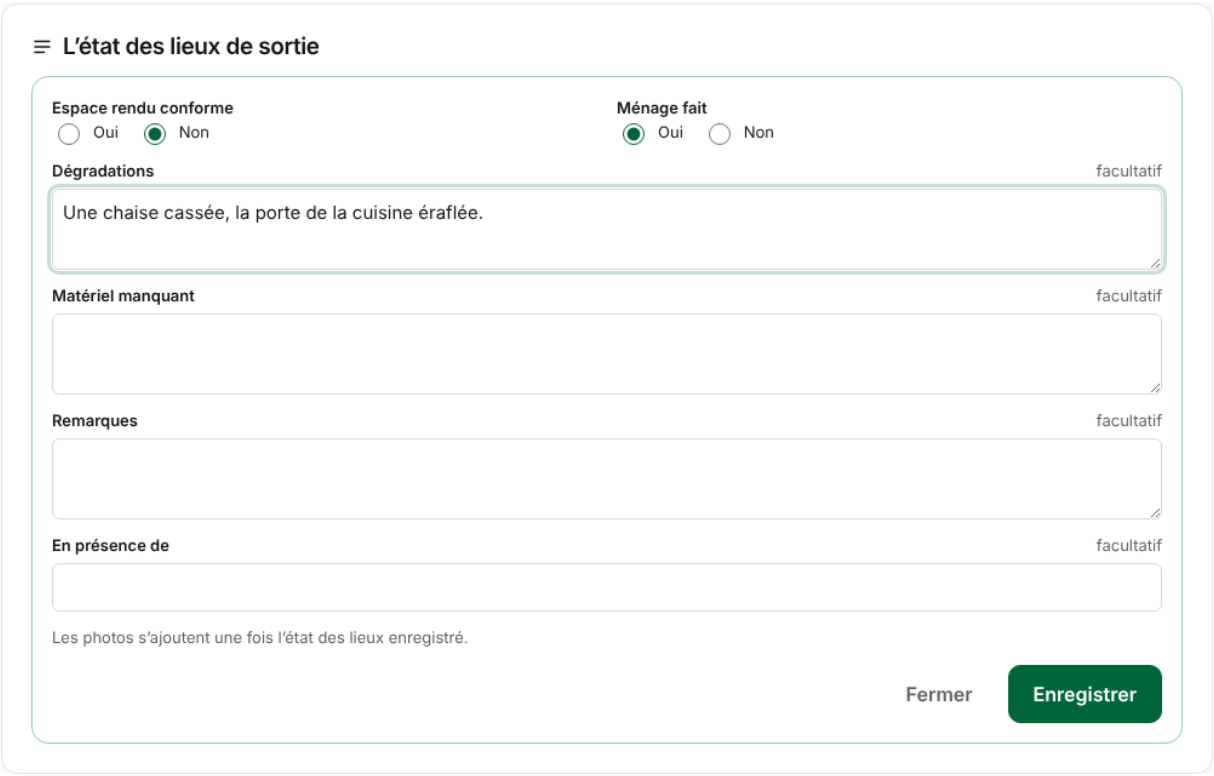
Remettre les accès : les moyens prévus pour l'espace (2 clés, un badge) sont proposés ; ajustez-les.

Remettre les accès… note ce qui est remis (clés, badge, télécommande, code…), et **l'occupation commence** : la réservation passe à **En cours**. Les manques du dossier sont montrés avant : **un dossier incomplet ne bloque pas**, la mairie décide. Un moyen oublié s'ajoute ensuite (**Un autre moyen remis**) ; chacun se note **Rendu** à son retour.

Les états des lieux



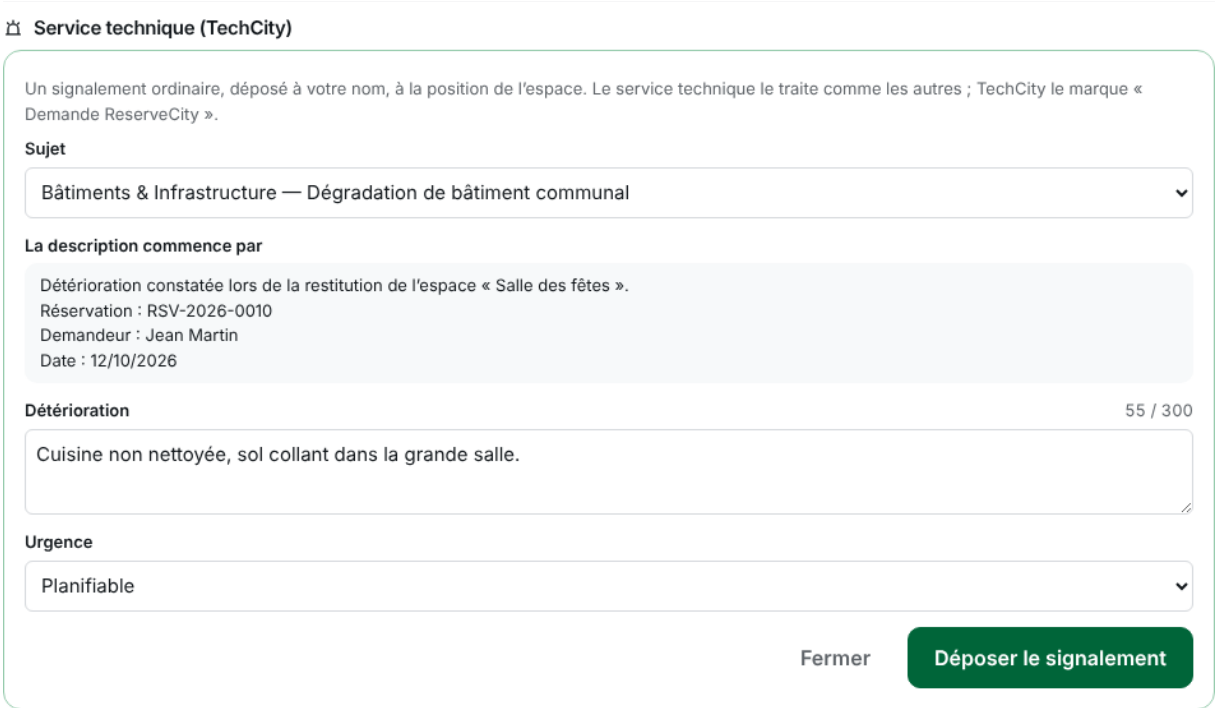
L'état des lieux d'entrée : fait le 25 octobre à 8 h, en présence de Jean Martin, « Bon état », avec son PDF.



L'état des lieux de sortie : conforme ou non, ménage fait ou non, dégradations, matériel manquant, photos.

Si l'espace le prévoit (onglet **Tarif, caution, accès**), **Faire l'état des lieux** à l'entrée et/ou à la sortie : l'état général, la conformité, le ménage, les dégradations, le matériel manquant, des photos, la présence du demandeur. Chacun donne un **PDF**. **Corriger** reste possible.

Un signalement au service technique (TechCity)



Sous un état des lieux qui relève un dégât : « Créer un signalement TechCity », la description préremplie, le sujet, l'urgence, une photo.

Quand un état des lieux relève quelque chose (sortie non conforme, anomalie à l'entrée) et que la commune utilise **TechCity**, **Créer un signalement TechCity** envoie le problème au service technique : un **sujet** parmi

ceux que la commune a ouverts à ReserveCity (dans TechCity › Administration › Sujets), la description préremplie (l'espace, la réservation, le demandeur, la date, ce qui a été relevé), l'urgence, une photo de l'état des lieux, la position de l'espace. ReserveCity suit ensuite son état (En attente, En cours, Traité…) ; **Voir le signalement** l'ouvre dans TechCity.

Quand ce n'est pas possible, l'écran le dit avant le clic : état des lieux pas encore enregistré, commune sans TechCity, aucun sujet ouvert à ReserveCity, espace sans position.

Clôturer



Avant de clôturer : deux moyens d'accès ne sont pas rendus, l'état des lieux de sortie n'est pas fait, la caution n'est ni rendue ni retenue.

Clôturer la réservation la termine. ReserveCity dit d'abord ce qui reste : **les accès non rendus**, **l'état des lieux de sortie** que l'espace prévoit, **la caution** reçue ni rendue ni retenue. Réglez-les, puis clôturez : la réservation passe à **Clôturée**.

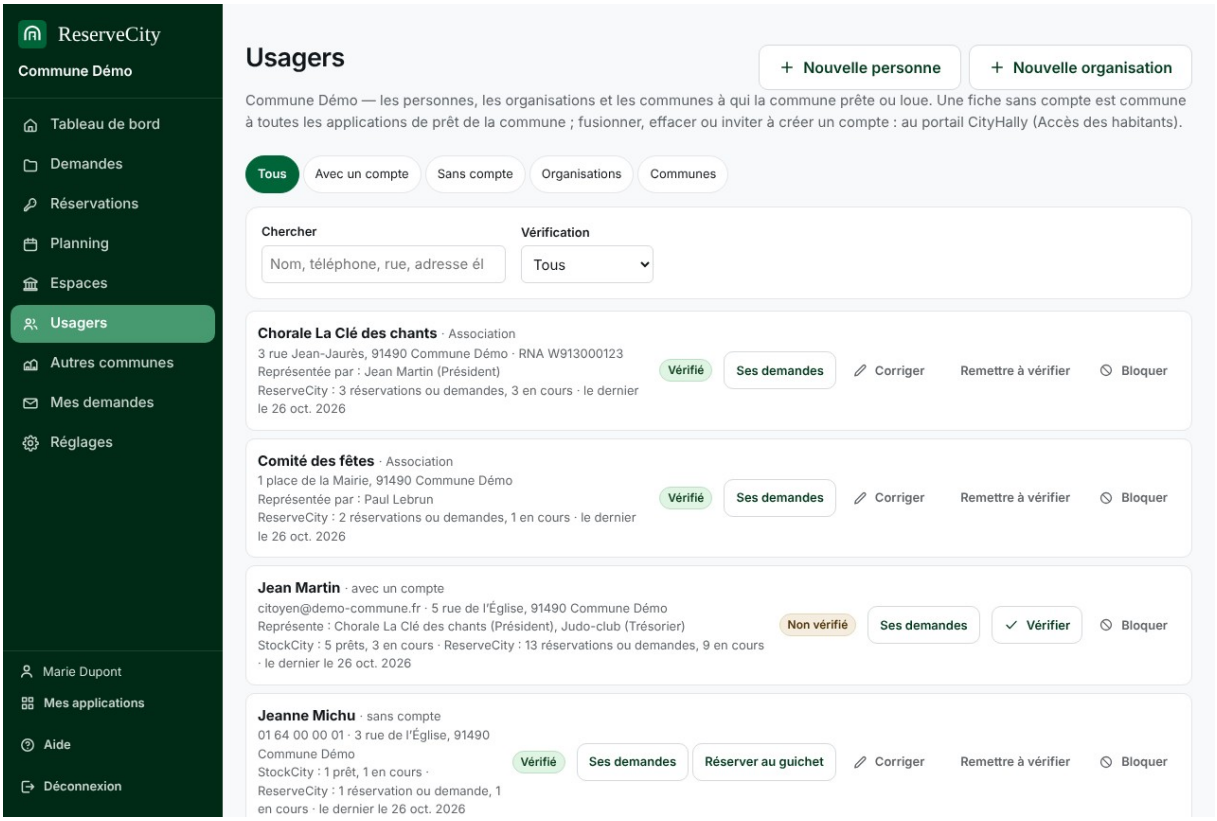
Annuler



Une réservation annulée par le demandeur à 25 jours : selon les paliers, 95 € restent dus. « Ajuster le montant ».

- **Une demande** (pas encore acceptée) : **Annuler** ou **Refuser**, avec un motif. Rien n'était réservé.
- **Une réservation** : **Annuler**, avec un motif ; l'espace est libéré, le demandeur reçoit un courriel. Une réservation **en cours** ne s'annule plus : elle se clôture.
- **Quand le demandeur annule** : vous êtes prévenu(e) ; la partie **L'annulation** montre ce qui reste dû selon les paliers des réglages. **Ajuster le montant** le corrige (un geste commercial, un cas de force majeure).

Les usagers



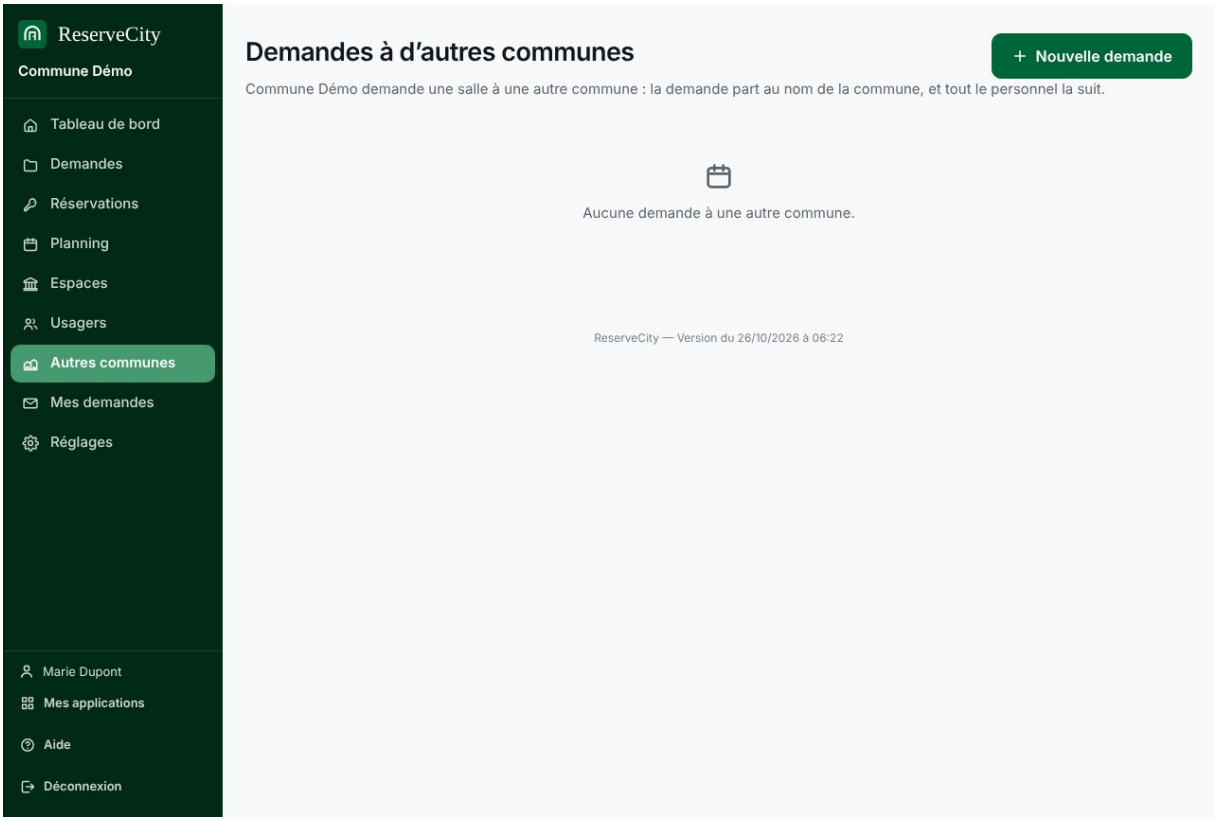
Les usagers : personnes avec ou sans compte, organisations, communes voisines, et ce que chacun a eu dans chaque application.

Usagers liste les personnes, les organisations et les communes à qui la commune prête ou loue. **La même page que Usagers de StockCity** : une personne venue emprunter du matériel s'y trouve, et l'inverse. Une fiche sans compte est **commune** aux deux applications.

- Onglets **Tous**, **Avec un compte**, **Sans compte** (les fiches de guichet), **Organisations**, **Communes** ; une recherche ; un filtre **Vérification**.
- Pour chacun : ses coordonnées, **Représente** ou **Représentée par**, et ce qu'il a eu dans chaque application (« StockCity : 6 prêts · ReserveCity : 13 réservations ou demandes »).
- **Vérifier** : vous avez contrôlé l'identité de la personne ou l'existence de l'organisation (statuts, RNA). **Bloquer** : elle ne peut plus envoyer de demande ni accepter de proposition. **Remettre à vérifier** annule la vérification.
- La vérification d'une **organisation** est **la même dans StockCity** : une organisation bloquée ici n'emprunte plus de matériel non plus, et une organisation déclarée par un habitant dans StockCity apparaît ici.
- **Nouvelle personne**, **Nouvelle organisation** ; **Corriger** une fiche sans compte (corrigée ici, elle l'est aussi dans StockCity) ; **Réserver au guichet** pour une personne sans compte.

Fusionner deux fiches, effacer une personne, l'inviter à créer un compte : au **portail CityHally**, **Accès des habitants › Usagers sans compte**.

Entre communes



Demandes à d'autres communes : la demande part au nom de la commune, et tout le personnel la suit.

Autres communes : quand votre commune a besoin d'une salle d'une commune voisine qui utilise ReserveCity, **Nouvelle demande**. La demande part **au nom de la commune** : tout le personnel la voit et la suit, comme une demande ordinaire (proposition, acceptation, dossier).

Dans l'autre sens, une commune voisine qui vous demande une salle apparaît dans vos **Demandes**, et dans **Usagers › Communes**.

Avec les autres applications

Application	Ce qui se passe
StockCity (matériel)	Le matériel demandé avec une salle se propose, s'accepte et s'annule ici ; StockCity le prépare, le remet et le reçoit (onglet « Avec une salle »). Le registre des usagers est commun.
EventCity (évènements)	Un évènement réserve ses lieux depuis EventCity ; ils apparaissent ici, à la couleur d'EventCity. Les lieux (avec leur onglet Terrain et leurs plans) sont ceux de ReserveCity.
TechCity (signalements)	Un état des lieux qui relève un dégât crée un signalement, sur un sujet que la commune a ouvert à ReserveCity ; son état se suit ici.
NewsCity (site et application)	« Réserver une salle » apparaît sur le site de la commune et dans l'application CityHally dès qu'un espace est publié.

Questions fréquentes

Une demande réserve-t-elle la salle ?

Non. Une demande non acceptée ne bloque rien : la salle est réservée quand le demandeur **accepte** votre proposition (ou quand vous réservez au guichet).

Deux demandes pour le même samedi : laquelle choisir ?

La mairie choisit. ReserveCity montre laquelle est **arrivée la première** ; l'ordre d'arrivée est la règle habituelle, mais rien ne l'impose. Proposez à l'une, et dites à l'autre ce qui est libre (un message, ou un refus avec une autre date).

Pourquoi la salle entière est-elle prise alors que seule la cuisine est louée ?

Un **lien** le dit (onglet **Parties et liens**) : « Réserver la salle des fêtes bloque la cuisine » joue dans les deux sens. Retirez ou changez le lien si ce n'est pas ce que vous voulez.

Que voit le public d'un blocage ?

« Indisponible », aux heures bloquées. Jamais le motif ni le commentaire.

Un demandeur n'a pas répondu à la proposition.

Passé la date limite, la demande est signalée. Rien n'est automatique : relancez-le par un message, ou **Annulez** la demande pour accueillir une autre.

Peut-on remettre les clés à un dossier incomplet ?

Oui : les manques sont montrés avant, et la mairie décide. Mais la **clôture** attend que les accès soient rendus, l'état des lieux de sortie fait et la caution réglée.

Un particulier veut réserver un espace « seulement les structures ».

Il ne peut pas le réserver en son nom, ni en ligne ni au guichet : c'est la règle de la commune, sans exception. S'il représente une association, la réservation se fait **au nom** de l'association.

Le demandeur n'a pas d'adresse électronique.

Réserver au guichet : la réservation est faite tout de suite ; donnez-lui la fiche à imprimer et la convention sur papier.

Un nouvel agent doit gérer les salles.

Ouvrez-lui ReserveCity au **portail CityHally** (Administration › Accès), avec le rôle qui convient.