📍 TechCity

Signalement de la voirie et de l'espace public

Guide utilisateur

Guide Agent terrain

Version 1.3 — Octobre 2026

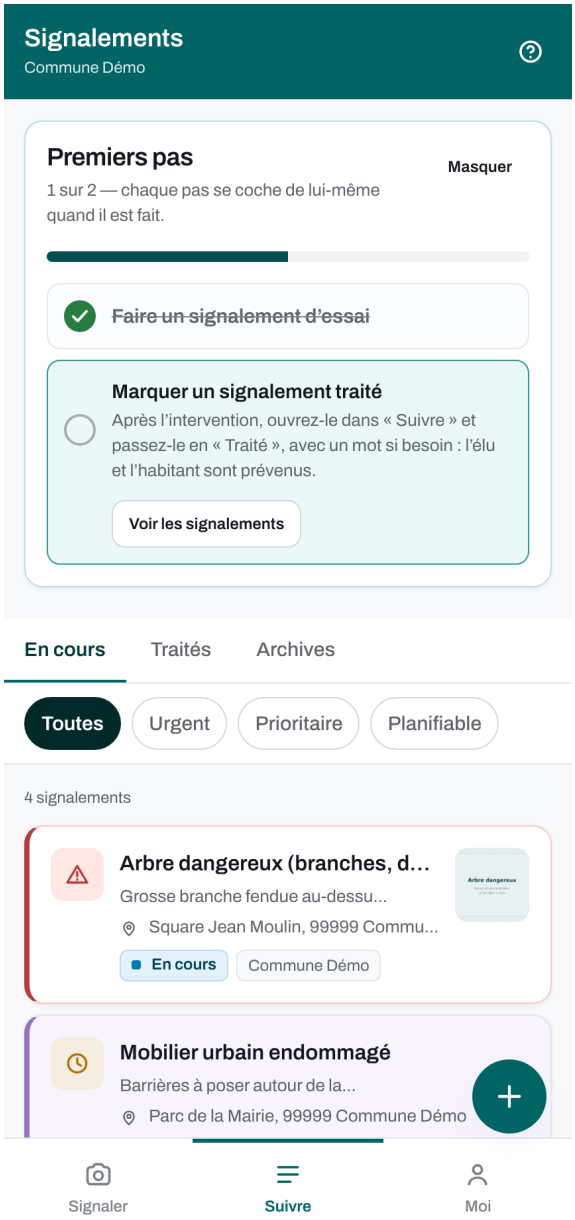
Ce guide suppose que vous avez lu **Premiers pas** : connexion, installation sur le téléphone, hors réseau. Il décrit votre travail quotidien : relever ce que vous voyez en tournée, et clore ce qui vous est transmis.

Vous pouvez	Vous ne pouvez pas
Déposer un signalement — il part **directement en traitement**, sans validation.	Valider ou refuser un signalement de citoyen.
Voir **tous** les signalements de la commune, pas seulement les vôtres.	Archiver.
Passer un signalement en **Traité**, avec un message et une photo du travail fini.	Ouvrir un accès à quelqu'un, ou modifier les sujets : c'est le rôle d'un élu.
Repasser « En cours » un signalement traité — la réparation n'a pas tenu, ou vous l'avez marqué traité par erreur : bouton **« Rouvrir ce signalement »**.	Supprimer un signalement.

> 💡 Vous arrivez directement sur la **liste** en vous connectant, et non sur l'appareil photo : votre travail commence par ce qui vous attend. Votre troisième onglet est **Moi**, comme pour un citoyen.

Vos premiers pas

À votre première visite, une fenêtre **« Bienvenue dans TechCity »** vous présente le cycle d'un signalement — **Signaler → Valider → Traiter → Informer** — et marque **« Vous »** sur les deux étapes qui sont les vôtres : signaler, et traiter. Appuyez sur **« C'est parti »** pour commencer.



La carte « Premiers pas », en haut de l'écran Suivre : deux gestes, chacun avec son bouton. Le premier est déjà coché.

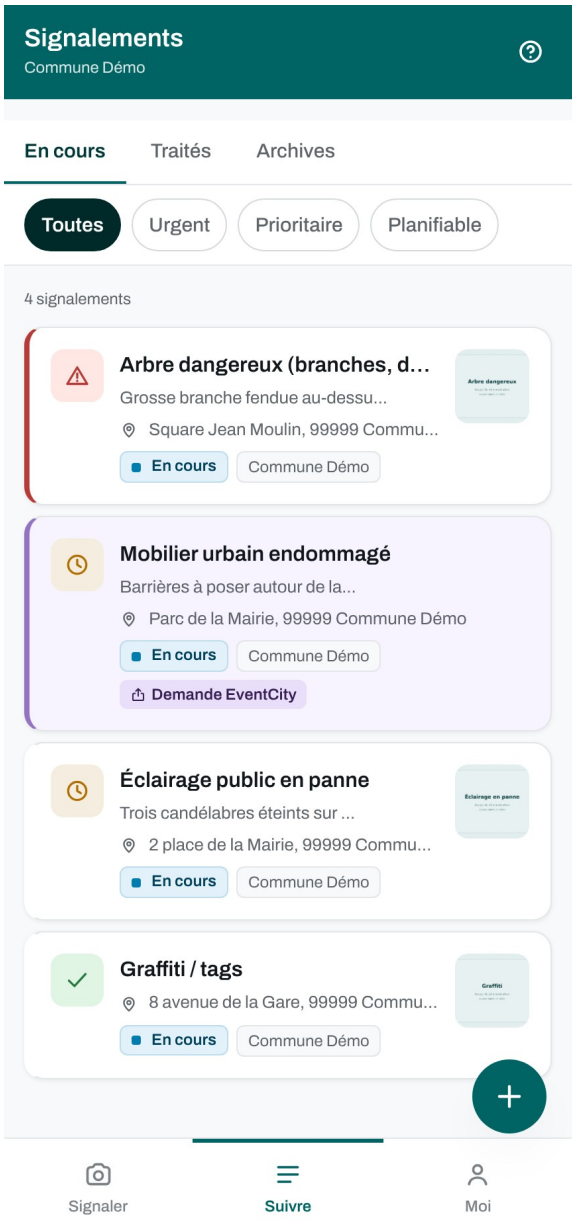
En haut de l'écran **Suivre**, une carte **« Premiers pas »** vous propose deux gestes :

- **Faire un signalement d'essai** — une photo, la position, un sujet ; choisissez une urgence « planifiable ».
- **Marquer un signalement traité** — après l'intervention, avec un mot si besoin.

Chaque pas se coche de lui-même dès que l'application constate qu'il est fait : il n'y a rien à déclarer. Le bouton **Masquer** retire la carte ; le volet d'aide permet de la réafficher.

> 💡 Un doute, à tout moment ? Le **« ? »** en haut à droite de chaque écran ouvre l'aide : le cycle, vos premiers pas, les questions fréquentes, ce guide en PDF (**« Guide Agent terrain »**, avec « Premiers pas (tous profils) ») et **« Écrire au support »** — un courriel déjà rempli avec votre commune, l'écran et votre rôle. Les deux livrets sont aussi dans l'onglet **Moi**, section **« Mode d'emploi »**.

Votre liste de travail



Trois onglets, un filtre d'urgence, et le badge de commune sur chaque carte. La deuxième ligne, sur fond coloré, est une demande venue d'EventCity.

Onglet	Ce qu'il contient
En cours	Ce qu'un élu a validé et qui vous est transmis. **C'est votre file de travail.**
Traités	Ce qui a été clos, par vous ou par un collègue.
Archives	Ce que la commune a rangé.

> 💡 Vous n'avez **pas** d'onglet « En attente » ni « Refusés ». Un signalement qu'aucun élu n'a validé n'est pas encore votre affaire ; c'est le sens de la validation.

Lire une carte

- La **pastille de gauche** porte le niveau d'urgence : triangle pour *Urgent*, horloge pour *Prioritaire*, coche pour *Planifiable*.
- Un **filet rouge** sur le bord gauche marque les signalements urgents.
- Le **badge de commune** apparaît si vous êtes rattaché à plusieurs.
- La vignette montre la première photo.
- Une carte **sur fond coloré** ne vient pas de la rue : c'est une demande déposée depuis une autre application de la commune (voir ci-dessous).

La liste est rangée **par urgence d'abord, puis du plus récent au plus ancien**. Ce n'est pas réglable, et c'est voulu : ce qui met des personnes en danger passe devant.

Le filtre **Toutes · Urgent · Prioritaire · Planifiable** se remet à « Toutes » dès que vous changez d'onglet. La liste se charge par vingt ; **« Charger plus »** apparaît en bas s'il en reste.

Les demandes venues d'une autre application

Toutes les demandes ne viennent pas d'un habitant ou d'une tournée. Trois autres applications de la plateforme peuvent vous en envoyer :

- **EventCity** (les évènements) : l'organisateur d'une fête vous envoie une tâche — poser des barrières, ouvrir un coffret électrique, nettoyer une place la veille ;
- **StockCity** (le matériel) : un matériel rendu détérioré — une table cassée, un barnum déchiré — devient un signalement, à l'emplacement où il est rangé ;
- **ReserveCity** (les salles) : un état des lieux qui relève un dégât — une porte éraflée, une salle rendue sale — devient un signalement, à la position de la salle.

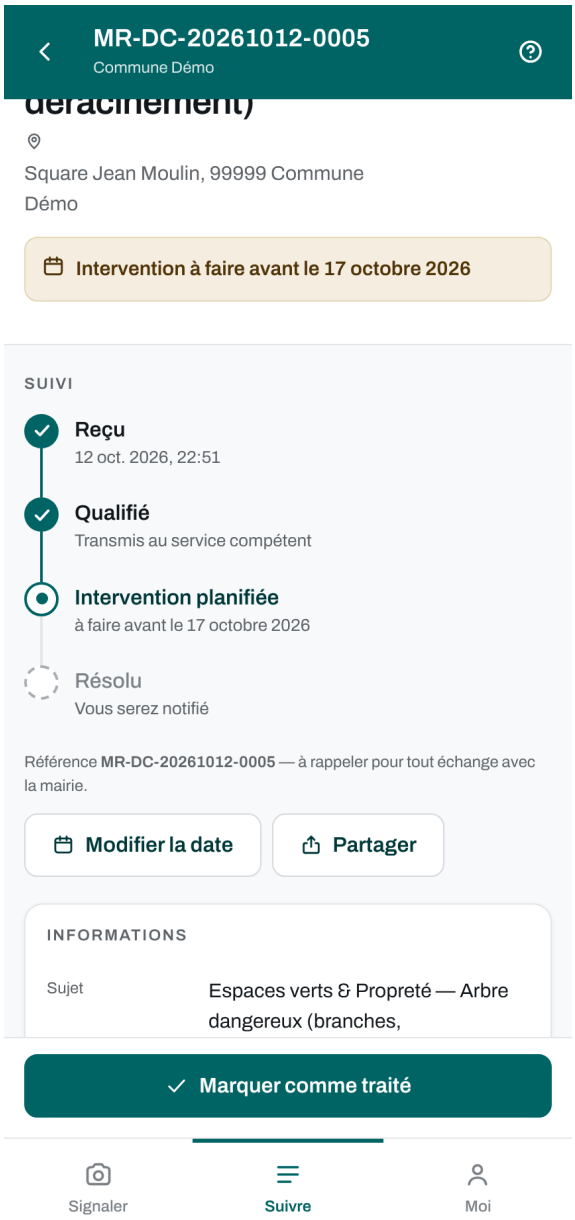
Ces demandes arrivent dans **votre liste habituelle**, au même endroit que les autres. Deux choses les distinguent :

- la carte est sur un **fond légèrement coloré**, avec un **liseré de la couleur de l'application** d'origine ;
- elle porte la mention **« Demande EventCity »**, **« Demande StockCity »** ou **« Demande ReserveCity »**, écrite en toutes lettres.

> 💡 **Vous les traitez exactement comme les autres** : même fiche, même bouton « Marquer comme traité », même message au demandeur. Rien de particulier à faire.
>
> 💡 Ce qui change, c'est le **contexte** : une demande d'évènement a une date butoir qui n'est pas négociable — la fête a lieu ce jour-là —, et votre interlocuteur est l'organisateur, pas un habitant. Une demande du matériel ou des salles est déposée par un collègue de la mairie, et la description dit d'où elle vient (« Détérioration constatée lors de la restitution de l'espace « Salle des fêtes ». Réservation : RSV-2026-0010… »). C'est pour cela qu'elle se voit d'un coup d'œil.
>
> 💡 Un signalement **urgent** garde son filet rouge, d'où qu'il vienne : savoir qu'il faut intervenir aujourd'hui passe avant savoir qui a demandé.

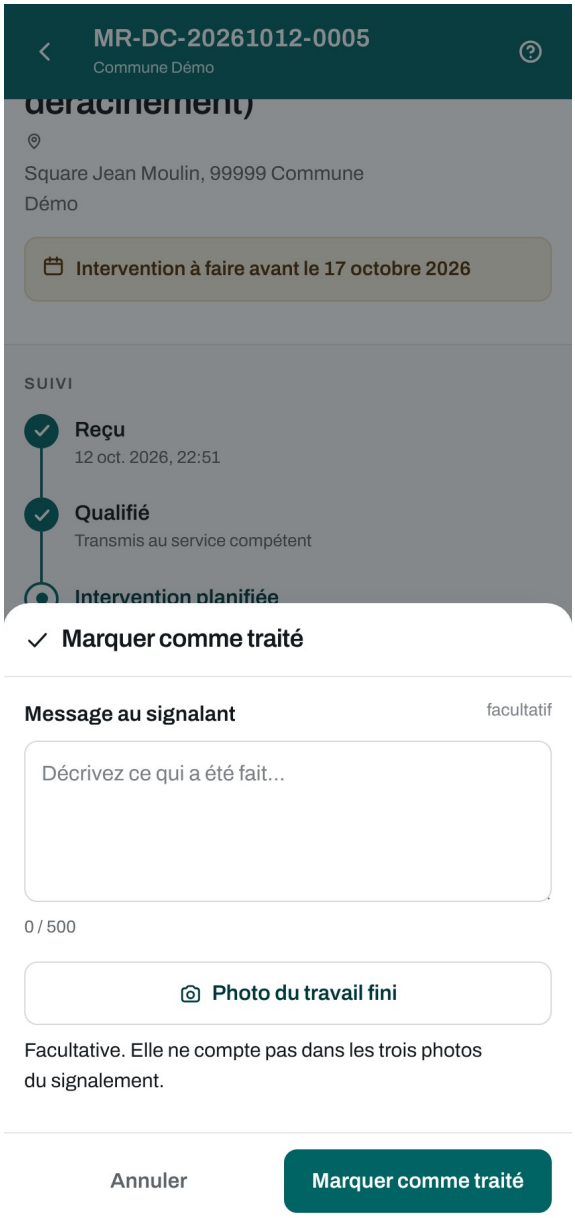
Quand vous la marquez comme traitée, l'application d'origine le voit : la tâche se ferme toute seule dans EventCity, et StockCity ou ReserveCity affichent l'état du signalement (en attente, en cours, traité). Personne n'a à vous appeler ni à recopier votre décision ailleurs.

Traiter un signalement



Le pied d'action d'un agent ne porte qu'un bouton : on ne clôt que ce qui a été transmis.

1. Ouvrez la fiche depuis la liste.
2. Lisez les photos, l'adresse et les observations du signalant.
3. Une fois l'intervention faite, appuyez sur **« Marquer comme traité »**.
4. Écrivez ce que vous avez fait, puis confirmez.



Le message est facultatif — mais c'est lui que le signalant recevra par courriel.

Le message de traitement mérite trente secondes

Il est **facultatif**, plafonné à **500 caractères**, et il part par courriel au citoyen qui a signalé. C'est la seule chose qu'il lira de votre travail.

> 💡 « Fait » informe. « Avaloir curé le 28 ; si l'eau stagne à nouveau, rappelez-nous » évite un deuxième signalement et un appel à l'accueil. Le temps passé ici est repris ailleurs.

La photo du travail fini

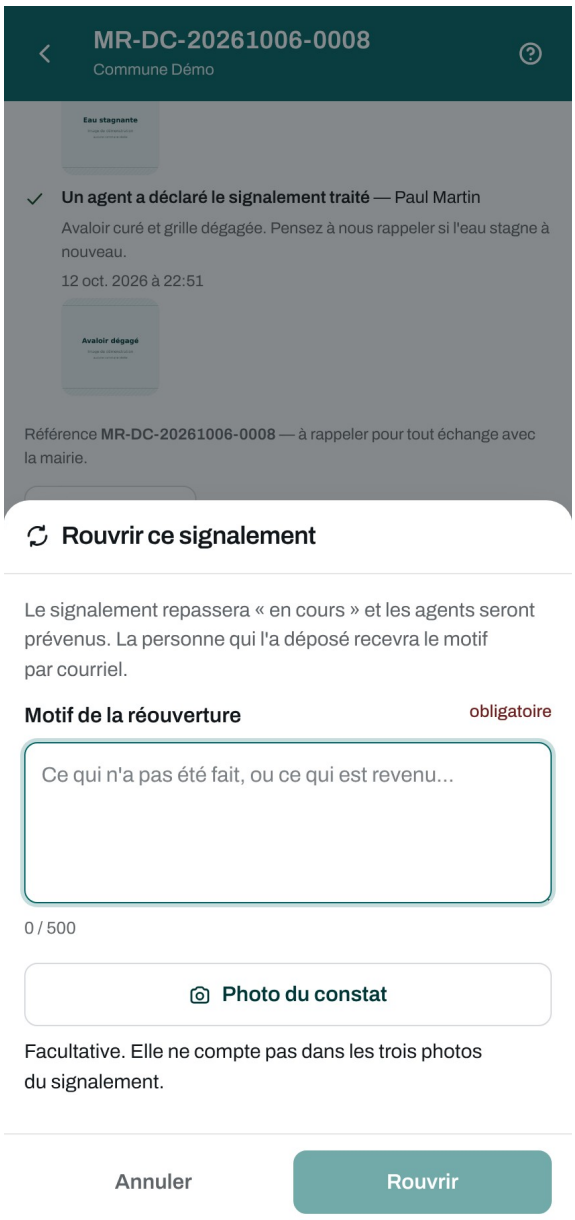
Dans la même fenêtre, sous le message, le bouton **« Photo du travail fini »** ouvre l'appareil photo. Elle est **facultative**, et elle s'affiche sur la fiche à côté de votre explication — le citoyen comme vos collègues peuvent **appuyer dessus pour l'agrandir**.

- Elle **ne compte pas** dans les trois photos du signalement : un signalement bien documenté peut toujours recevoir la preuve de sa réparation.
- Elle ne se mélange pas aux photos du signalant : celles-ci montrent le problème, la vôtre montre qu'il ne l'est plus.

> 💡 C'est ce qui évite le déplacement de vérification, et la réouverture pour rien. Une photo prise en repartant coûte cinq secondes.

Rouvrir un signalement

Vous repassez devant, et le trou est revenu ; ou vous avez marqué « Traité » un signalement qui ne l'est pas. Sur un signalement **traité**, le bouton **« Rouvrir ce signalement »** se trouve **tout en bas de la fiche**, sous les informations : il le repasse **« En cours »**. Il n'est pas dans la barre d'actions du bas de l'écran — descendez jusqu'au bout de la fiche.



Le motif est obligatoire — le bouton reste inerte tant qu'il est vide. La photo du constat, elle, est facultative.

1. Ouvrez la fiche du signalement traité.
2. Descendez jusqu'en bas, appuyez sur **« Rouvrir ce signalement »**.
3. Écrivez **ce qui n'a pas été fait, ou ce qui est revenu** — c'est obligatoire.
4. Joignez une photo du constat si vous en avez une, puis confirmez.

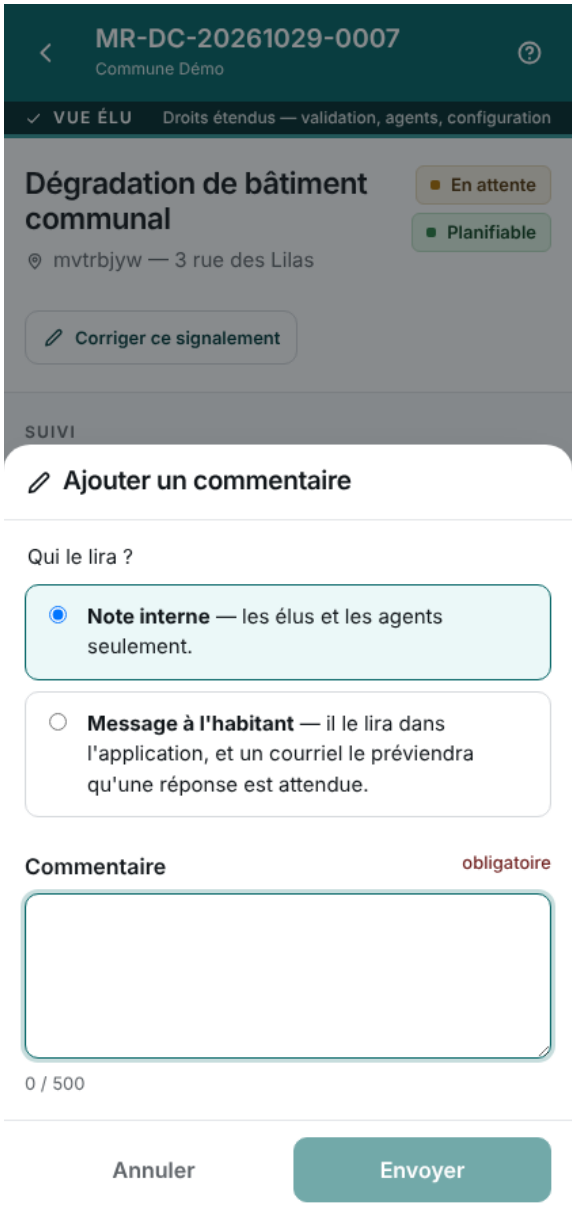
- Le signalement **repasse En cours** et revient dans votre liste de travail.
- Le citoyen qui l'avait déposé reçoit **un courriel avec votre motif** : il avait été prévenu que c'était réparé, il doit savoir pourquoi on y retourne.
- Une étape **Réouvert** apparaît dans son suivi, sous « Résolu ».
- Une fois le travail repris, vous le **repassez en Traité** normalement. L'opération peut se répéter autant de fois que nécessaire.

⚠️ **Le motif est obligatoire, et ce n'est pas une formalité.** Un signalement qui revient sans explication laisse le collègue suivant devant une demande ressuscitée sans savoir ce qui a manqué — et le citoyen devant un revirement sans raison.

💡 L'**historique** en bas de la fiche garde chaque tour : ce que chaque réparation annonçait, et pourquoi elle a été rouverte. Rien n'est écrasé.

Ajouter un commentaire, en cours de traitement

Sur un signalement **en attente** ou **en cours**, le bouton **« Ajouter un commentaire »** écrit dans la fiche **sans changer son statut** : ce que vous avez vu sur place, une question au signalant. 500 caractères au plus.



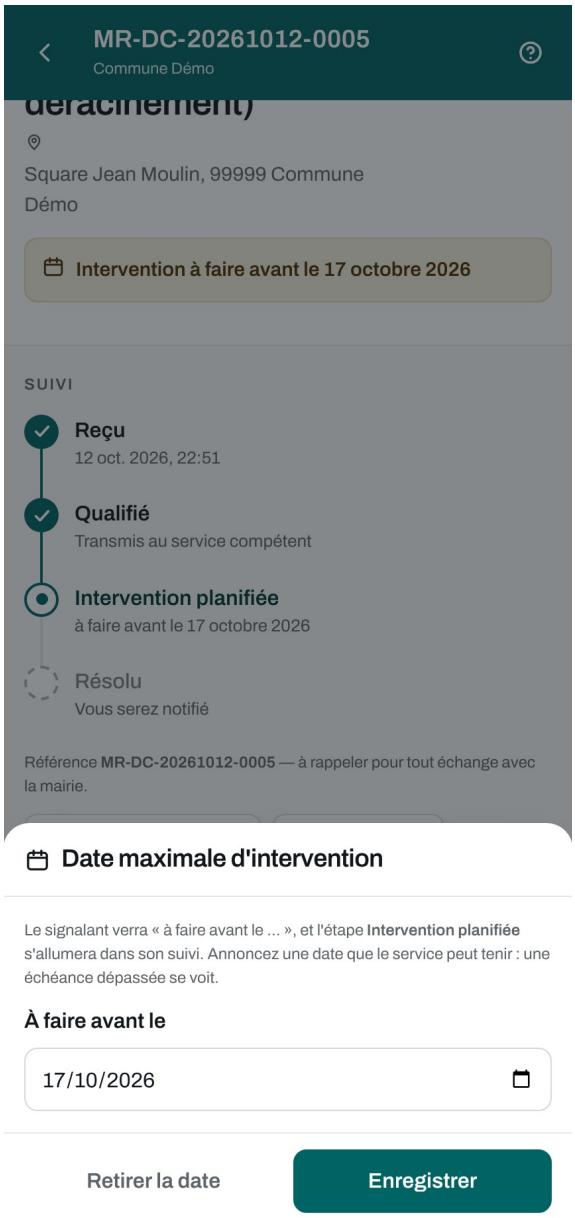
La feuille « Ajouter un commentaire » : la note interne est cochée par défaut ; le message à l'habitant n'est proposé que si un habitant a déposé le signalement.

Genre	Qui le lit
Note interne	Les élus et les agents seulement. Le signalant ne la voit jamais.
Message à l'habitant	Le signalant, dans TechCity. Un courriel le prévient qu'**un message attend sa réponse**, sans en recopier le texte. Il peut alors répondre depuis sa fiche ; sa liste et la vôtre portent la pastille **« Réponse de l'habitant »**, et le récapitulatif quotidien des élus la mentionne.

💡 Le message à l'habitant n'existe que pour un signalement **déposé par un habitant** (ou par l'accueil de la mairie, l'agent administratif). Sur un signalement d'agent ou d'élu, le commentaire est une note interne, sans choix à faire.

⚠️ Un commentaire **ne se modifie pas et ne s'efface pas** : il fait partie de l'histoire du signalement. Écrivez-le comme s'il devait être relu dans un an.

Annoncer une date d'intervention



Une date maximale, pas une heure de passage. Le signalant lira « à faire avant le … ».

Sur un signalement en attente ou en cours, le bouton **« Planifier l'intervention »** ouvre un calendrier. La date que vous posez :

- allume l'étape **Intervention planifiée** dans le suivi du signalant ;
- s'affiche en haut de sa fiche, et sur le lien public s'il en a reçu un ;
- se modifie et se retire à tout moment — **« Retirer la date »**.

💡 C'est vous qui planifiez votre tournée : c'est donc vous qui savez quand vous passerez. Annoncez une date que le service peut tenir — une échéance dépassée se voit, et se retient.

⚠️ Sur un signalement **traité ou archivé**, la date est refusée : un dossier clos n'a plus de délai à tenir.

Corriger un signalement

Le vôtre, tant qu'il n'est pas traité : le bouton **« Corriger ce signalement »** ouvre l'adresse, l'urgence, les observations et les photos. Un signalement déposé en tournée naît **En cours** — la fenêtre reste donc ouverte, sans quoi vous seriez le seul à ne jamais pouvoir vous corriger.

Ceux des autres relèvent d'un élu.

Un signalement corrigé se voit

Quand quelqu'un corrige un signalement **déjà en cours**, vous recevez un courriel qui dit **ce qui a changé** — pas seulement qu'il y a eu un changement. La fiche porte la même mention, avec l'**ancienne** adresse.

> ⚠️ C'est le point de toute la mécanique : vous avez peut-être noté « 14 rue des Tilleuls » avant de partir. Si l'adresse a changé depuis, il faut que vous puissiez le lire — et savoir laquelle était l'ancienne.

Ce que la fiche ne fait pas

- Pas de **carte** : l'adresse est en texte, il n'y a pas de plan à l'écran.
- Pas de **messagerie libre** : on échange avec le signalant par les commentaires, sur sa fiche, et lui ne répond qu'à un message de la mairie.
- Pas de **réaffectation** : ni le sujet, ni l'urgence, ni l'adresse ne se modifient après le dépôt. Si l'un des trois est faux, dites-le à un élu.
- Pas de **suppression** : elle est réservée aux élus, et l'archivage reste la sortie normale.

Signaler ce que vous voyez en tournée

Le parcours est le même que pour un habitant — appareil photo, puis formulaire — avec une différence importante : **votre signalement part directement en « En cours »**. Il n'attend aucune validation, puisque c'est un agent qui l'a constaté.

> 💡 Votre dépôt **prévient le service** exactement comme le ferait la validation d'un élu : agents nominatifs, boîte du service, ou les deux, selon le réglage de votre commune. Vous n'êtes pas dans les destinataires — vous savez déjà ce que vous venez de signaler.

> ⚠️ Un courriel n'est pas une alerte. Si vous relevez un danger immédiat pour les personnes, **doublez d'un appel** : personne ne veille l'application.

Trois rappels utiles sur le terrain

- **Trois photos au maximum.** Cadrez large une fois, serré une fois : le contexte manque plus souvent que le détail.
- **L'adresse se corrige.** Entre deux immeubles ou sous les arbres, le GPS se trompe de vingt mètres ; le lien « Corriger l'adresse » ouvre un champ libre.
- **Le sujet décide de qui reçoit.** Une commune peut avoir mis une adresse de service par sujet — voirie, éclairage, espaces verts. Un sujet mal choisi envoie la demande au mauvais service.

Sans réseau, en tournée

C'est le cas normal dans un chemin creux ou un sous-sol, et l'application est faite pour.

Ce qui marche	Ce qui attend le réseau
Photographier, relever la position, remplir le formulaire.	L'envoi lui-même — automatique, sans action de votre part.
Consulter ce qui était déjà affiché.	La **liste des sujets**, si elle n'a jamais été chargée sur cet appareil.
Enregistrer : le bouton devient « Enregistrer hors ligne ».	Le passage en « Traité » d'une fiche.

> 💡 Ouvrez l'application **une fois avant de partir**, avec du réseau : la liste des sujets est alors en mémoire, et vous pourrez signaler partout dans la journée.

Un chiffre sur l'onglet **Suivre** compte ce qui reste à envoyer. La file survit à la fermeture de l'application et à la déconnexion.

> ⚠️ Un envoi est réessayé **trois fois au plus**. Au-delà, il cesse d'être compté. Si la pastille disparaît sans que vos signalements soient arrivés, refaites-les.

Où arrivent les courriels

Quand un élu valide un signalement, un courriel **« [À traiter] »** part avec le lien vers la fiche. Qui le reçoit dépend d'un réglage de la commune, décidé par les élus :

Réglage de la commune	Ce que vous recevez
Chaque agent sur son adresse	Le courriel arrive sur votre adresse nominative.
Les deux	Sur votre adresse **et** sur la boîte du service.
Le service seul	Rien personnellement : c'est la boîte du service qu'il faut relever.

L'adresse du service peut être fixée **par sujet** — voirie, éclairage, espaces verts — auquel cas c'est elle qui reçoit ; à défaut, une adresse générique commune à la mairie prend le relais.

> 💡 Vous recevez aussi un courriel quand **un signalement est traité**, y compris par un collègue. C'est ainsi qu'une équipe évite de se déplacer deux fois pour la même chose.

> ⚠️ Un courriel qui n'arrive pas n'est pas forcément perdu : regardez d'abord vos indésirables, puis demandez à un élu quel réglage est en service — il se peut que votre commune ait choisi « Le service seul ».

Questions fréquentes

Je ne vois plus un signalement que j'avais en cours.

Il a probablement été **traité** par un collègue, ou **archivé** par un élu. Regardez les onglets *Traités* puis *Archives*.

J'ai marqué « Traité » par erreur.

Vous pouvez le repasser **« En cours »** vous-même : tout en bas de sa fiche, **« Rouvrir ce signalement »**, avec un motif (« Marqué traité par erreur, intervention prévue jeudi »). Le citoyen qui l'avait déposé avait reçu « traité » : il reçoit votre motif par courriel, et comprend.

Le signalement décrit un problème qui n'est pas de notre ressort.

Ne le passez pas en « Traité » : dites-le à un élu, qui peut le refuser avec un motif. Le signalant recevra l'explication, ce qui n'arriverait pas avec un traitement muet.

Je travaille pour deux communes.

Vous ne voyez qu'une commune à la fois. Changez-en dans l'onglet **Moi**, section **Changer de commune**. Votre rôle peut d'ailleurs différer d'une commune à l'autre.

L'application me redemande mon mot de passe.

Cela ne devrait plus arriver au quotidien : sur un même appareil, votre session dure **un mois**, et chaque utilisation la prolonge d'autant. Fermer l'application, éteindre le téléphone ou rester une semaine sans l'ouvrir n'y change rien.

Trois choses seulement vous font ressaisir votre mot de passe : **un mois sans ouvrir l'application** sur cet appareil, **un changement de mot de passe** — qui ferme toutes les sessions, partout —, et la **suspension de votre accès** par un élu. Si vos identifiants sont refusés alors que vous êtes sûr d'eux, c'est le troisième cas : demandez à un élu.

> 💡 Une connexion vaut pour **toutes les applications CityHally** sur cet appareil. Si vous ouvrez EventCity après TechCity, vous n'avez rien à ressaisir. C'est un même compte, avec un rôle propre à chaque application et à chaque commune.

Où sont mes textes juridiques et mes données ?

Sur **cityhally.com**, tuile **« Informations légales et personnelles »** : ils ne sont plus dans l'onglet Moi. Tapez **cityhally.com/mes-applications** dans votre navigateur ; si vous êtes connecté à TechCity sur cet appareil, vous y entrez sans ressaisir votre mot de passe.

L'accueil a disparu, et je voudrais le relire.

Bouton **« ? »** en haut de l'écran, puis **« Revoir l'accueil »**.