# 📍 TechCity

Signalement de la voirie et de l'espace public

## Guide utilisateur

### Guide Citoyen

Version 1.3 — Octobre 2026

Ce guide suppose que vous avez lu **Premiers pas** : connexion, installation sur le téléphone, hors réseau. Il décrit ce que vous, citoyen, pouvez faire — et ce que vous ne pouvez pas faire, ce qui est tout aussi utile à savoir.

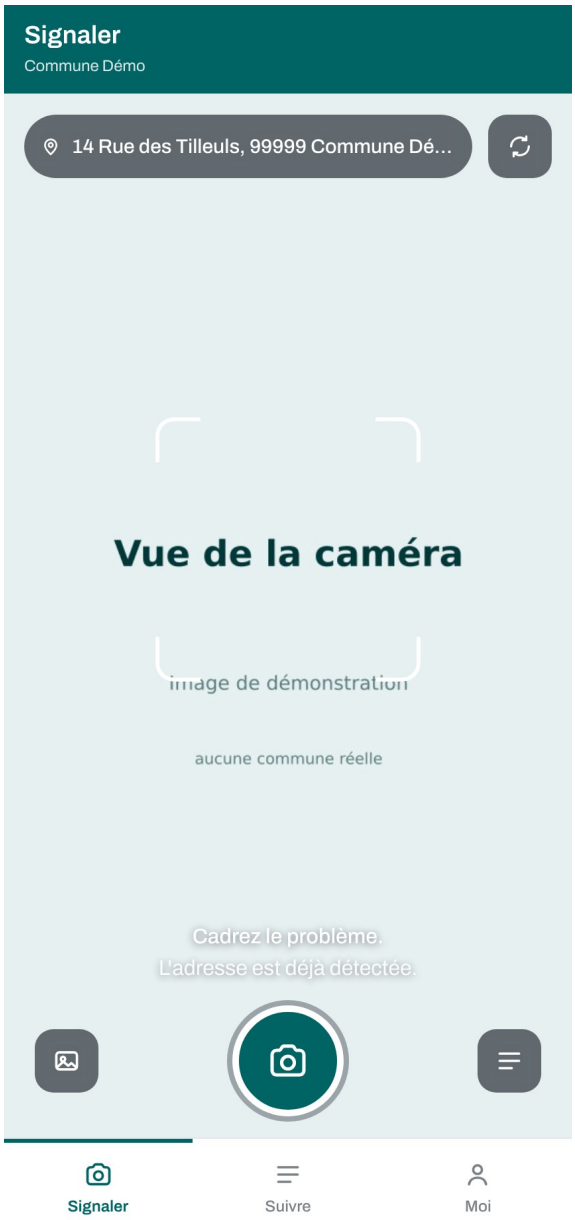
| Vous pouvez | Vous ne pouvez pas |
|---|---|
| Déposer un signalement avec photos et adresse. | Voir les signalements des autres habitants. |
| Suivre l'avancement des **vôtres**. | Changer le statut d'un signalement, même le vôtre. |
| Lire la réponse de la mairie, et **répondre à ses questions**. | Modifier ou supprimer un signalement déposé. |

> 💡 Votre liste ne contient que vos propres signalements. Ce n'est pas un réglage : c'est ainsi pour tous les citoyens.

## Signaler un problème

Deux écrans, et c'est fini. L'application s'ouvre directement sur l'appareil photo : vous n'avez pas de menu à traverser.

## Écran 1 — la photo et l'adresse




*L'adresse est détectée pendant que vous cadrez. Le gros bouton déclenche, celui de gauche ouvre votre galerie.*

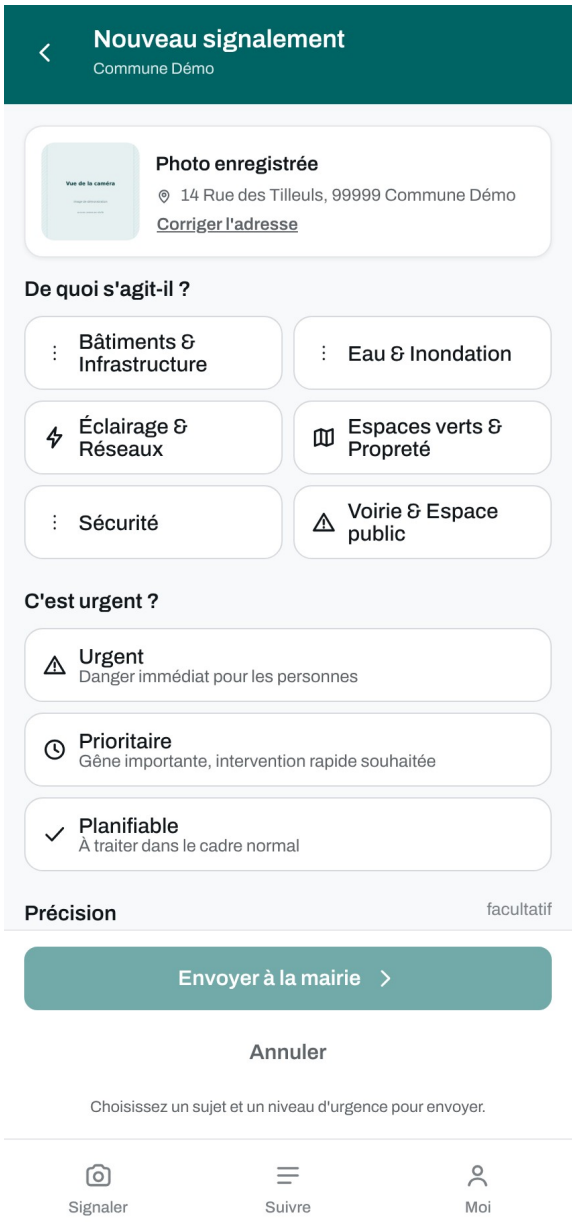
1. Cadrez le problème et appuyez sur le **gros bouton rond**. Vous pouvez prendre jusqu'à **3 photos**.
2. À gauche, le bouton **galerie** permet de choisir une photo déjà prise.
3. En haut, l'application affiche l'adresse trouvée. Appuyez dessus pour **relancer la localisation** si elle vous paraît fausse.
4. Appuyez sur **Continuer**.

Deux boutons discrets accompagnent le déclencheur : **changer de caméra** (avant / arrière), et, sur les appareils qui le permettent, **la lampe**. Si votre téléphone n'a pas de lampe utilisable, le bouton n'apparaît pas — il n'est pas caché, il n'existe simplement pas sur cet appareil.

> ⚠️ Si l'application affiche **« Accès caméra refusé »**, c'est que le navigateur n'a pas la permission. Le bouton **« Choisir des photos »** reste utilisable : prenez la photo avec votre appareil photo habituel, puis importez-la.

> 💡 Une photo vaut mieux qu'une longue explication, mais elle n'est **pas obligatoire** : un signalement sans photo est accepté.

## Écran 2 — de quoi s'agit-il




*Le rappel de la photo et de l'adresse, puis les catégories. « Corriger l'adresse » ouvre un champ libre.*

Le formulaire tient en trois questions, dont deux obligatoires.

### 1. De quoi s'agit-il ? (obligatoire)

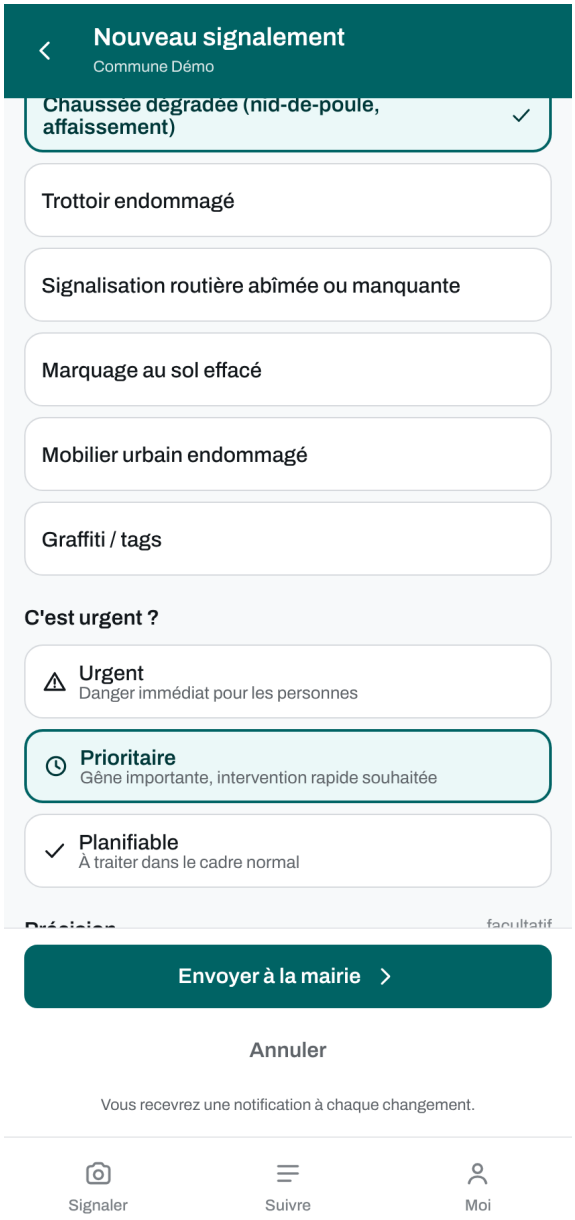
Choisissez d'abord une **catégorie**, puis un **sujet** dans cette catégorie. La liste vient de votre mairie : elle peut différer d'une commune à l'autre.

Le catalogue proposé par défaut compte **23 sujets** en **6 catégories** ; il est reproduit en annexe des « Premiers pas ».

> 💡 Changer de catégorie remet le sujet à zéro. C'est normal : les sujets ne sont pas les mêmes d'une catégorie

> à l'autre.

### 2. C'est urgent ? (obligatoire)




*Les trois niveaux disent ce qu'ils veulent dire ; la précision, en dessous, est facultative.*

| Niveau | Quand le choisir |
|---|---|
| **Urgent** | Danger immédiat pour les personnes. |
| **Prioritaire** | Gêne importante, intervention rapide souhaitée. |
| **Planifiable** | À traiter dans le cadre normal. |

> ⚠️ **Un signalement urgent est traité en priorité. En cas de risque immédiat pour les personnes, appelez le 112.** TechCity n'est pas un numéro d'urgence : personne ne veille l'application la nuit.

### 3. Précision (facultatif)

Jusqu'à **500 caractères** pour dire ce que la photo ne montre pas : depuis quand, à quel endroit exactement, ce que vous avez déjà constaté. Un compteur vous indique où vous en êtes.

### Corriger l'adresse

La position vient du GPS de votre téléphone. Si elle est approximative — c'est fréquent entre deux immeubles —, le lien **« Corriger l'adresse »** ouvre un champ que vous pouvez réécrire librement. La mention **« Adresse modifiée manuellement »** apparaît alors : la mairie saura que c'est vous qui l'avez précisée, et non le satellite.

## Envoyer

Le bouton du bas indique ce qui va se passer :

- **« Envoyer à la mairie »** quand vous avez du réseau ;
- **« Enregistrer hors ligne »** sinon — le signalement partira seul plus tard.

Après l'envoi, l'application vous emmène sur votre liste et affiche votre **référence**, par exemple `MR-DC-20260901-0001`. Notez-la : c'est elle qu'on vous demandera si vous appelez la mairie.

## Vous avez oublié quelque chose ? Corrigez-le

Tant que votre signalement est **En attente**, vous pouvez encore le corriger : ouvrez-le, puis **Corriger ce signalement**.

Vous pouvez y changer :

- l'**adresse**, si vous vous êtes trompé de numéro ou si la localisation a mal accroché ;
- l'**urgence**, si vous l'avez mal évaluée ;
- vos **observations**, pour ajouter le détail oublié ;
- vos **photos** — en ajouter, ou en retirer une.

> 💡 **Retirer une photo l'efface pour de bon**, du signalement et du serveur. C'est fait pour : une photo peut montrer une plaque d'immatriculation, un visage, une fenêtre. Le geste est confirmé avant d'être exécuté.

### Une fois transmis, vous ne pouvez plus

Dès que l'élu valide, votre signalement part aux agents techniques **avec l'adresse**. Quelqu'un peut déjà être en route. À partir de là, le bouton disparaît, et la fiche vous dit pourquoi.

Si une information est fausse à ce moment-là, **appelez votre mairie** : un élu peut corriger le signalement même transmis, et les agents seront prévenus du changement.

# Ce qui se passe ensuite

Votre signalement arrive **en attente de validation**. Un élu de votre commune le reçoit par courriel et décide.

| Décision de l'élu | Ce que vous voyez | Vous recevez |
|---|---|---|
| Il **valide** | Le signalement passe **En cours** et part aux agents techniques. | Rien à ce moment-là. |

| Décision de l'élu | Ce que vous voyez | Vous recevez |
|---|---|---|
| Il **refuse** | Le signalement passe **Refusé**, avec le motif s'il en a écrit un. | Un courriel « réponse de votre commune ». |
| Un agent **traite** | Le signalement passe **Traité**, avec le message de l'agent et, souvent, une photo du travail fini. | Un courriel « Signalement traité ». |
| Un élu ou un agent **rouvre** | La réparation a été jugée incomplète : le signalement **repasse En cours**, avec le motif. | Un courriel « Signalement rouvert », avec le motif. |

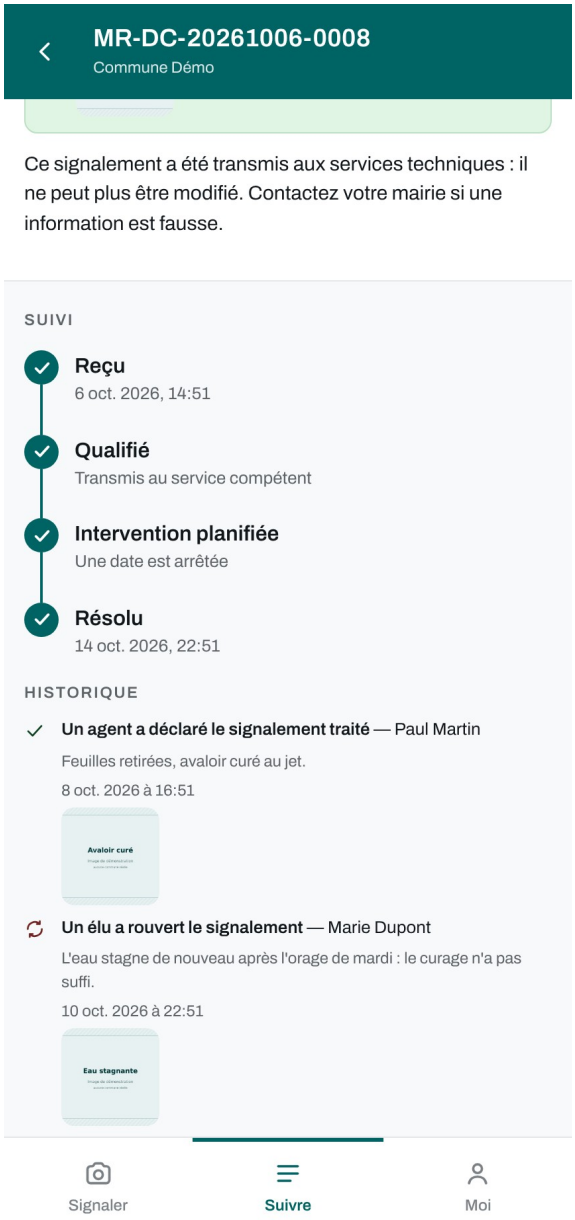
💡 Un refus n'est pas un rejet de votre signalement en tant que citoyen : le plus souvent, c'est que le problème ne relève pas de la commune — un terrain privé, une route départementale, un concessionnaire de réseau. Le motif vous le dira.

## Les étapes du suivi



*Une intervention annoncée pour le 5 septembre : l'échéance est rappelée en haut de la fiche, et l'étape correspondante est allumée.*

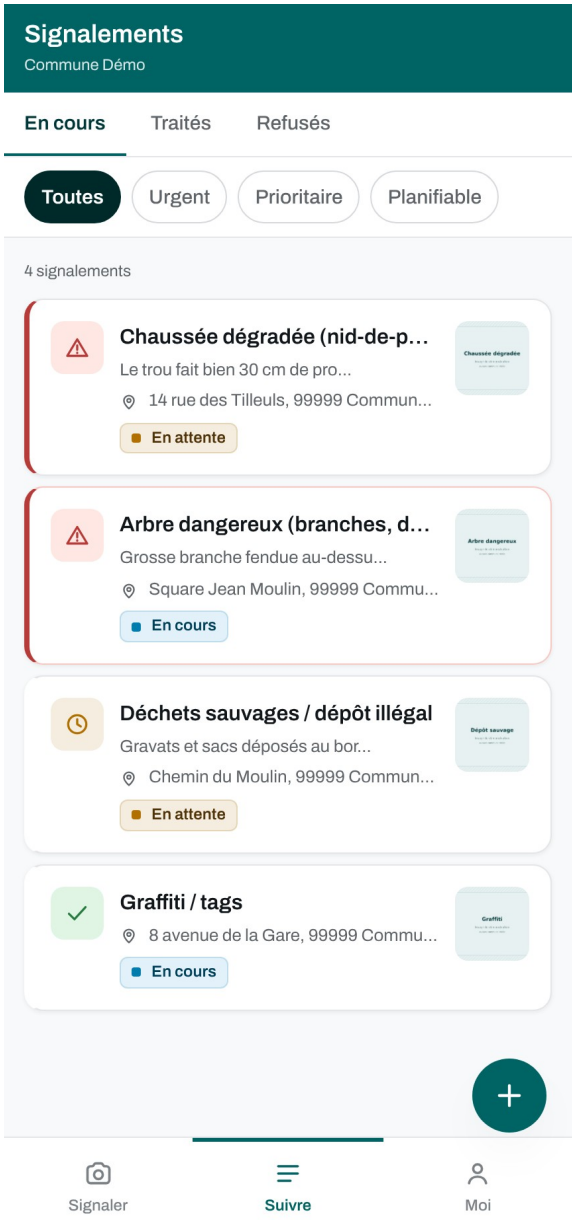
| Étape | Ce qu'elle signifie |
|---|---|
| **Reçu** | La mairie a votre signalement. La date est celle du dépôt. |
| **Qualifié** | Un élu l'a validé, il est transmis au service compétent. |
| **Intervention planifiée** | La mairie s'est engagée sur une date : « à faire avant le … ». Elle s'affiche aussi en haut de la fiche. |
| **Résolu** | L'intervention est faite. L'étape porte une **coche**, comme les précédentes. |
| **Réouvert** | Rare. La réparation a été jugée incomplète par un élu ou un agent : le travail reprend. L'étape n'apparaît **que tant que c'est le cas**, sous « Résolu ». |




*Un signalement résolu : « Résolu » porte sa coche, la photo du travail fini accompagne l'explication, et l'historique garde le tour de réouverture.*

> 💡 **La photo du travail fini**, quand l'agent en a pris une, s'affiche sur votre fiche à côté de son explication. Appuyez dessus pour l'agrandir.
>
> 💡 **Si votre signalement est rouvert**, vous recevez un courriel avec le motif, et le bas de la fiche garde l'**historique** : ce que chaque réparation annonçait, et pourquoi on y est retourné. Rien n'est effacé.
>
> 💡 **« Intervention planifiée » s'allume quand la mairie annonce un délai**, et pas avant. Elle affiche alors « à faire avant le … » — un engagement de date maximale, pas une heure de passage. Toutes les interventions ne sont pas datées : une étape en pointillé ne veut pas dire que rien n'avance.

## Suivre vos signalements




*Trois onglets, un filtre d'urgence, et le compte total au-dessus de la liste.*

| Onglet | Ce qu'il contient |
|---|---|
| **En cours** | Vos signalements en attente de validation **et** ceux déjà validés. Les deux sont mêlés : |

| Onglet | Ce qu'il contient |
|---|---|
| | dans les deux cas, la mairie s'en occupe. |
| **Traités** | Ce qui a été fait. |
| **Refusés** | Ce qui n'a pas été retenu, avec le motif. |

Le filtre au-dessus de la liste — **Toutes · Urgent · Prioritaire · Planifiable** — se remet sur « Toutes » chaque fois que vous changez d'onglet.

La liste est rangée **par urgence, puis du plus récent au plus ancien**. Elle se charge par vingt : le bouton **« Charger plus »** apparaît en bas s'il en reste.

> 💡 Il n'y a **pas de recherche** : ni par référence, ni par adresse. Sur une liste personnelle, les onglets et le filtre d'urgence suffisent.

## La fiche d'un signalement

Un appui sur une carte ouvre la fiche. On y trouve, dans l'ordre : les photos (appuyez pour les agrandir), le sujet, l'adresse, le statut et l'urgence, la réponse de la mairie s'il y en a une, la chronologie du suivi, puis le détail — sujet, adresse, auteur, date, vos observations.



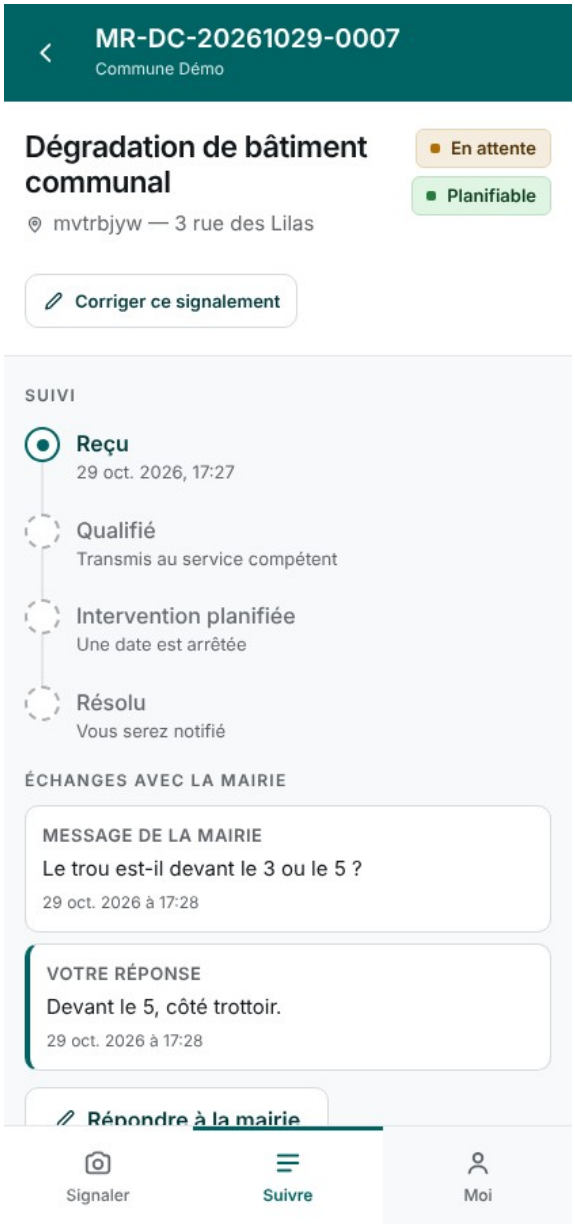

*Un refus motivé. Le motif est écrit par l'élu ; il est facultatif, donc parfois absent.*

**Aucun bouton de décision** n'apparaît en bas de la fiche pour un citoyen : vous n'avez rien à décider ici. Pour ajouter une information après coup, sans question de la mairie, appelez-la en donnant votre référence, ou déposez un nouveau signalement.

## Quand la mairie vous pose une question

Pendant le traitement, un élu ou un agent peut vous écrire un **message** sur votre signalement : « Le trou est-il devant le 3 ou le 5 ? ». Vous recevez alors un courriel **« Un message de la mairie attend votre réponse »** — il ne contient pas le message : ouvrez TechCity pour le lire. Dans votre liste, le signalement porte **« Un message attend votre réponse »**.

1. Ouvrez le signalement : la section **« Échanges avec la mairie »** montre le message.
2. Appuyez sur **« Répondre à la mairie »**, écrivez votre réponse (500 caractères au plus), puis **Envoyer**.
3. Votre réponse s'affiche sous le message (« Votre réponse ») ; la mairie la voit dans sa liste.

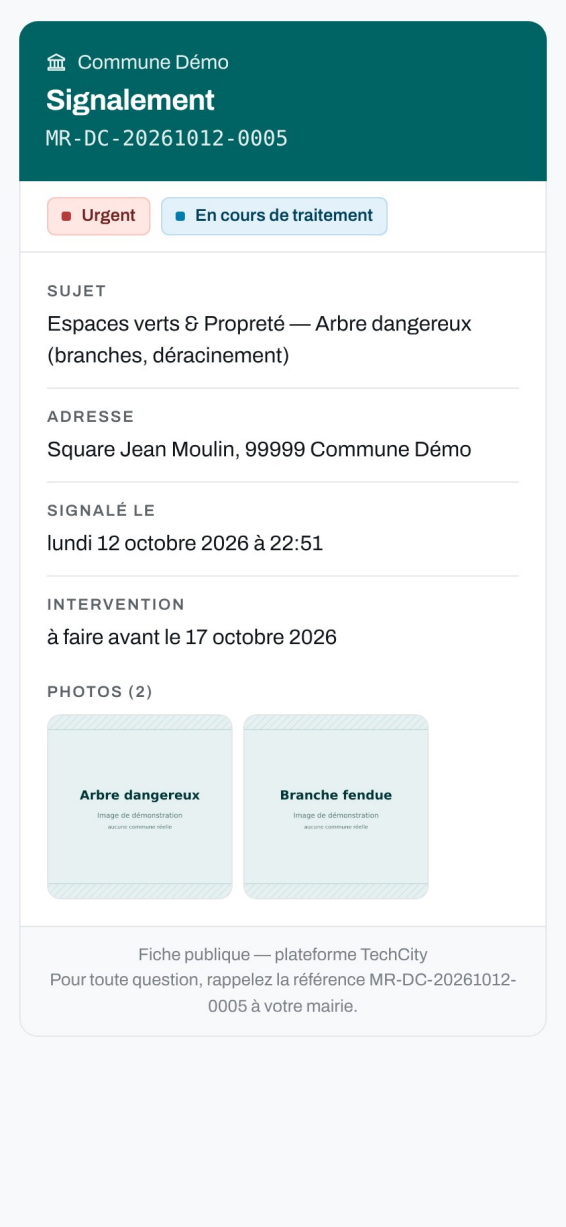



*Un échange : la question de la mairie, et la réponse de l'habitant. Le bouton reste là tant que le signalement est en attente ou en cours.*

> 💡 On ne répond qu'**après un message de la mairie**, et tant que le signalement est **en attente** ou **en cours**. Un message ou une réponse ne se modifie pas et ne s'efface pas. La mairie peut aussi écrire des **notes internes**, entre élus et agents : vous ne les voyez pas.

## Le lien que la mairie peut vous envoyer

Un élu ou un agent peut vous transmettre un **lien public** vers votre signalement. Il s'ouvre sans compte et sans connexion : c'est pratique pour le montrer à un voisin, à un syndic, à un service qui n'utilise pas TechCity.




*La fiche publique. Elle ne porte ni votre nom, ni vos observations, ni les coordonnées GPS : le lien peut circuler.*

> 💡 Cette page montre le sujet, l'adresse, l'état, l'échéance si elle existe et les photos — **jamais l'identité du signalant**. Le lien porte un identifiant qui ne révèle ni la commune, ni le rang de votre dépôt.

## Les courriels que vous recevrez

| Quand | Objet du courriel |
|---|---|
| La mairie vous **pose une question** | « Un message de la mairie attend votre réponse », sans le message : il se lit dans TechCity. |
| Votre signalement est **refusé** | « Votre signalement … — réponse de … », avec le motif s'il a été écrit. |
| Votre signalement est **traité** | « ✅ Signalement traité — … », avec le message de l'agent s'il en a laissé un. |
| Votre signalement est **rouvert** | « 🔄 Signalement rouvert — … », **avec le motif** : c'est une réparation |

| Quand | Objet du courriel |
|---|---|
| | jugée incomplète, et le travail reprend. |

> 💡 Vous ne recevez **rien** au moment de la validation ni de l'archivage. Le passage en « En cours » se lit dans l'application, sur la fiche.

## Questions fréquentes

### Comment avoir un compte ?

Cela dépend de votre mairie, qui choisit : elle ouvre elle-même les comptes de ses habitants, ou vous laisse le **créer vous-même** (**« Habitant ? Créer mon compte »**, sous l'écran de connexion), avec ou sans sa validation. Voir « Premiers pas ». Si votre commune n'apparaît pas dans la liste, adressez-vous à la mairie.

### J'ai signalé deux fois la même chose.

Ce n'est pas grave. La mairie voit les doublons et en refuse un, ou les traite ensemble. Il n'y a pas de moyen de supprimer un signalement soi-même — mais tant qu'il est **En attente**, vous pouvez le **corriger** plutôt que d'en déposer un second.

### Je me suis trompé d'adresse.

Ouvrez le signalement, puis **Corriger ce signalement**, tant qu'il est **En attente**. S'il est déjà **En cours**, appelez votre mairie : un élu peut le corriger, et les agents seront prévenus.

### Je me suis trompé de catégorie.

Celle-là ne se corrige pas depuis l'application, et c'est délibéré : changer la catégorie renverrait votre demande à un autre service alors que le premier a déjà été prévenu. Signalez-le à votre mairie, qui s'en charge.

### Mon signalement n'apparaît pas.

Trois vérifications, dans cet ordre : êtes-vous sur la bonne **commune** (onglet Moi) ? le bon **onglet** ? une **pastille** figure-t-elle sur l'onglet Suivre — auquel cas il attend encore le réseau ?

### Je ne vois pas les signalements de mes voisins.

C'est voulu. Un signalement porte une adresse, une photo et le nom de celui qui l'a déposé : ce n'est pas une place publique.

### Depuis combien de temps est-ce en cours ?

La fiche porte la date de dépôt sous l'étape **Reçu**, et la date du dernier changement sous l'étape en cours.

### Je change d'adresse électronique.

Demandez à votre mairie : ce sont ses élus et ses agents administratifs qui modifient les comptes des habitants. Il n'y a pas d'écran pour le faire soi-même.

### Je veux récupérer ou effacer mes données.

Ce n'est plus dans TechCity : rendez-vous sur **cityhally.com**, tuile **« Informations légales et personnelles »** — vous y entrez sans ressaisir votre mot de passe si vous êtes déjà connecté sur cet appareil. Le téléchargement est immédiat ; l'effacement est une demande, à laquelle votre commune répond sous un mois. Voir « Premiers pas ».

> ⚠️ L'effacement ferme vos accès à **toutes** les applications CityHally. Pour ne quitter que TechCity, demandez plutôt à votre mairie de retirer cet accès.

### Où relire les conditions que j'ai acceptées ?

Sur **cityhally.com**, même tuile : les textes, avec la date de votre acceptation. Ils restent aussi lisibles sans être connecté, depuis le bas de l'écran de connexion de TechCity.

### Je ne trouve pas de bouton d'aide.

C'est normal : le bouton **« ? »** et les premiers pas sont réservés aux agents et aux élus. Ce guide, lui, est toujours à portée : onglet **Moi**, section **« Mode d'emploi »** — **« Guide Citoyen (PDF) »** et **« Premiers pas (tous profils) (PDF) »**. Une question sur un signalement se pose à votre mairie, en donnant sa référence.