📍 TechCity

Signalement de la voirie et de l'espace public

Guide utilisateur

Guide Élu

Version 1.3 — Octobre 2026

Ce guide suppose que vous avez lu **Premiers pas** : connexion, installation sur le téléphone, hors réseau, portail cityhally.com. Il décrit votre double rôle : arbitrer les signalements, et régler l'application pour votre commune.

Vous seul pouvez	Vous partagez avec les agents
Valider ou refuser un signalement de citoyen.	Déposer un signalement.
Archiver, et remettre en cours ce qui a été refusé.	Passer un signalement en « Traité ».
Ouvrir, changer, suspendre ou retirer les accès du personnel — **sur le portail cityhally.com**, plus dans TechCity.	Consulter tous les signalements de la commune.
Supprimer un signalement ou un sujet.	Annoncer une date maximale d'intervention.
Régler les sujets et l'acheminement des courriels.	Partager le lien public d'un signalement.
	Rouvrir un signalement traité — il repasse « En cours » : la réparation n'a pas tenu, ou il a été marqué traité par erreur.
	Ouvrir un compte à un habitant — **« Accès des habitants »** du portail, avec les agents administratifs.

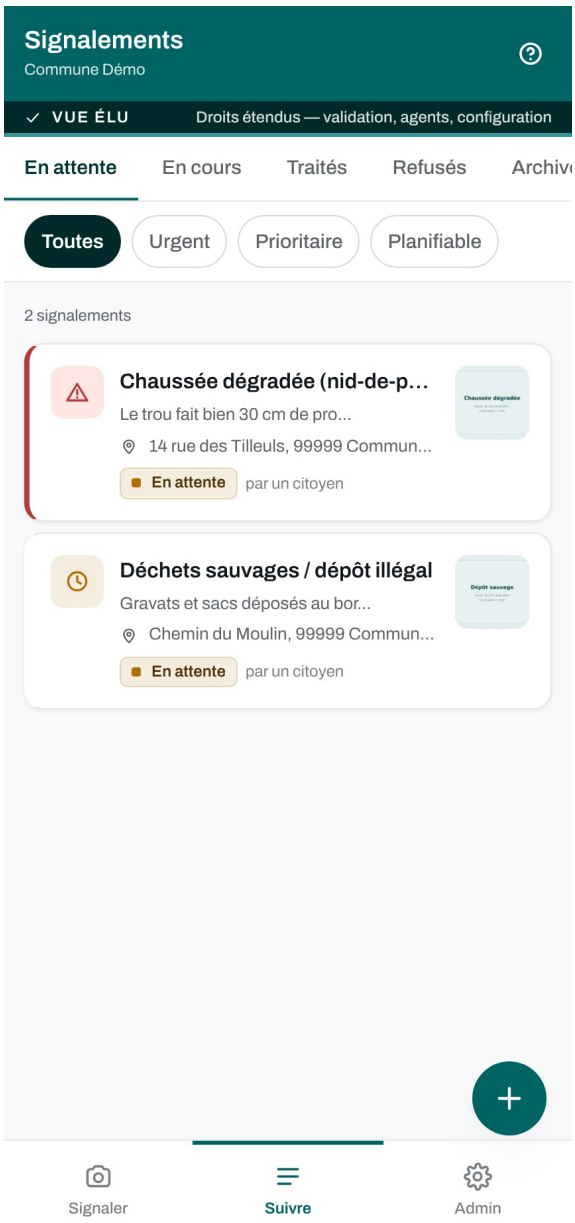
> 💡 Un filet **« VUE ÉLU »** est affiché en permanence sous l'en-tête. Il est là pour vous rappeler que vous ne voyez pas la même chose que vos agents : quand l'un d'eux dit « je n'ai pas ce bouton », il a raison.

Ce qui a changé en octobre 2026

- Votre troisième onglet s'appelle **Admin** et ouvre directement l'administration. Il n'y a plus d'onglet « Moi » pour un élu : changer de commune et se déconnecter se font **en bas de l'écran Admin**.
- **L'équipe ne se gère plus dans TechCity.** Ouvrir un accès, changer un rôle, suspendre ou retirer quelqu'un se fait sur **cityhally.com › « Gérer les accès »**, une seule fois pour toutes les applications de la commune.
- Les **textes juridiques**, **vos données** et les **demandes d'effacement** de vos administrés sont sur **cityhally.com › « Informations légales et personnelles »**.
- Un **accueil**, une carte **« Premiers pas »** et un bouton d'aide **« ? »** accompagnent vos débuts (voir « L'écran Admin »).

- **Fin octobre** : on **commente** un signalement en attente ou en cours sans changer son statut — note interne, ou message au signalant, qui peut répondre. Et c'est **vous qui décidez** si les habitants créent eux-mêmes leur compte TechCity (au portail, **« Accès des habitants › Ouverture aux habitants »**) ; par défaut, non.

Arbitrer les signalements



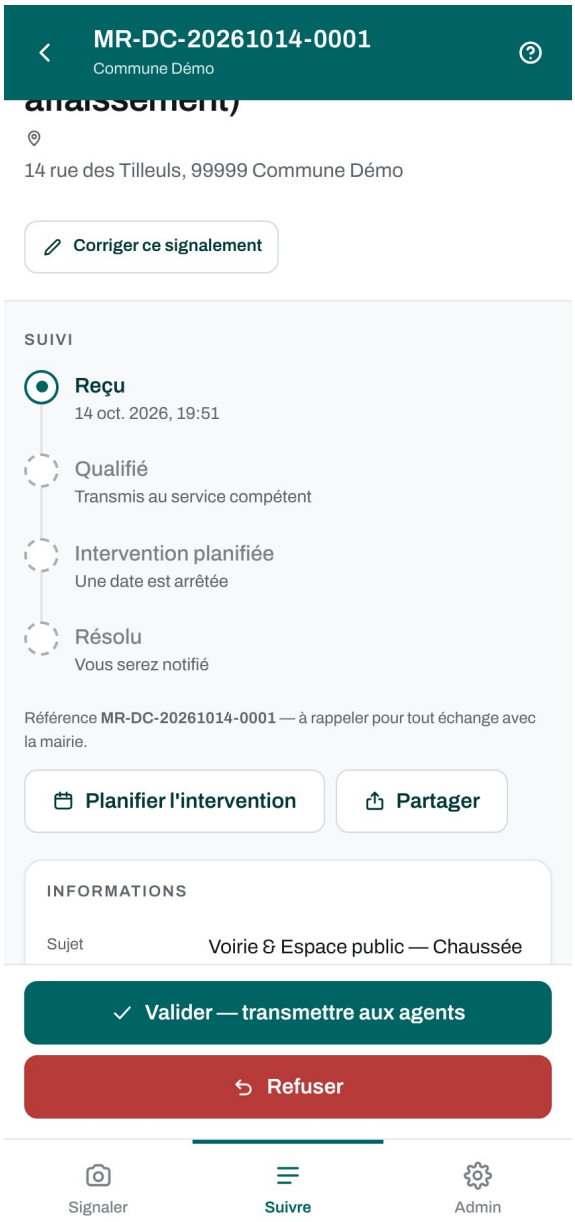
Votre liste a un onglet de plus : « En attente », ce qui vous attend. La mention « par un citoyen » ne s'affiche que pour un élu.

Vous avez **cinq onglets** : *En attente*, *En cours*, *Traités*, *Refusés*, *Archives*. Le premier est votre file de décision, le quatrième votre filet de rattrapage.

> 💡 **Vous n'arrivez sur « En attente » que s'il y a quelque chose à décider.** Quand la file est vide — l'état normal d'une commune à jour —, l'application vous dépose directement sur *En cours*, là où le travail se trouve. L'onglet reste accessible d'un geste, et si vous l'ouvrez vous-même, vous y restez : vous êtes venu vérifier qu'il n'y avait rien.

> 💡 L'onglet **Refusés** existe pour une raison simple : c'est vous qui prononcez le refus. Un refus par erreur, ou contesté au téléphone, se retrouve donc en deux gestes — sans avoir à connaître la référence par cœur.

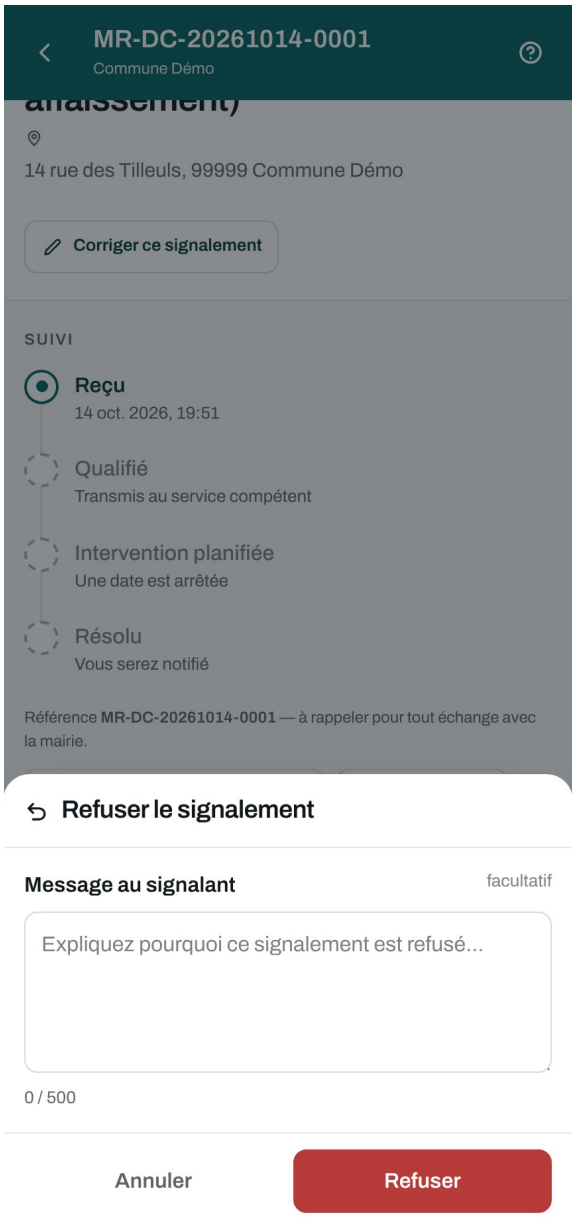
Valider



Le pied d'action d'un signalement en attente : valider transmet, refuser répond.

« Valider — transmettre aux agents » fait passer le signalement en *En cours* et déclenche le courriel **« [À traiter] »** vers les agents ou la boîte du service (voir plus bas). Aucun message ne vous est demandé : la validation n'est pas une réponse, c'est une orientation.

Refuser



Le motif est facultatif pour l'application. Il ne devrait pas l'être pour vous : c'est la seule réponse que le citoyen recevra.

« Refuser » ouvre une feuille de saisie avec un champ **« Message au signalant »**, 500 caractères. Le signalement passe en *Refusé* et un courriel part **au citoyen** — uniquement si c'est un citoyen qui l'avait déposé.

> 💡 Le motif est **facultatif** dans l'application. Un refus muet est pourtant ce qui produit le plus d'appels à l'accueil et le plus de signalements refaits à l'identique. Trois lignes suffisent : « voie départementale, transmis au Département », « terrain privé, rappel adressé au propriétaire ».

Le cycle complet

Statut	Qui l'a mis là	Ce que vous pouvez en faire
En attente	Un dépôt de citoyen.	Valider · Refuser · Ajouter un commentaire

Statut	Qui l'a mis là	Ce que vous pouvez en faire
En cours	Votre validation, ou un dépôt d'agent ou d'élu.	Marquer comme traité · Archiver · Ajouter un commentaire
Refusé	Votre refus.	Remettre en cours · Archiver
Traité	Un agent, ou vous.	Archiver · **Rouvrir**
Archivé	Vous.	Rien — c'est le terminus.

Un dépôt d'agent ou d'élu **saute l'attente** : il part directement en *En cours*. C'est cohérent — la personne qui a constaté est celle qui qualifie.

> 💡 L'archivage ne supprime rien et ne prévient personne. Il range — et c'est le geste normal pour sortir un dossier des listes courantes.

Les demandes venues d'une autre application

Trois applications de la plateforme peuvent envoyer une demande directement au service technique. Elles arrivent dans **votre liste habituelle** :

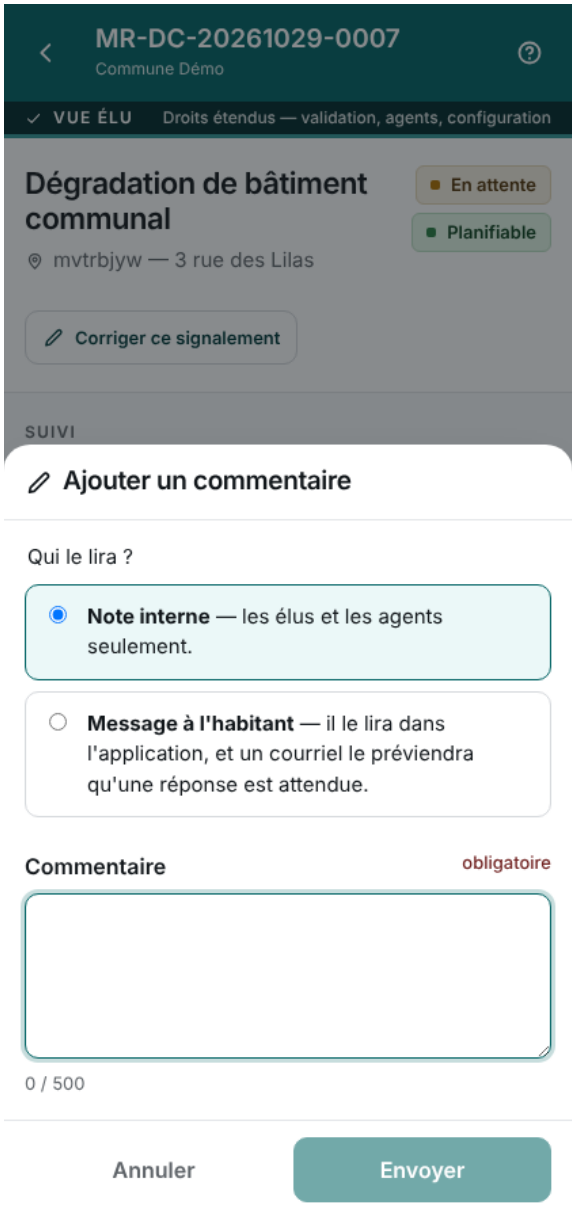
- **EventCity** : l'organisateur d'un évènement — poser des barrières, ouvrir un coffret, nettoyer une place la veille ;
- **StockCity** : un matériel rendu détérioré, signalé au retour d'un prêt ;
- **ReserveCity** : un dégât relevé par l'état des lieux d'une salle, à l'entrée ou à la sortie.

Elles se reconnaissent à deux choses : la carte est sur un **fond légèrement coloré**, avec un liseré de la couleur de l'application d'origine, et elle porte la mention **« Demande EventCity »**, **« Demande StockCity »** ou **« Demande ReserveCity »**, écrite. Le signalement est déposé au nom du collègue qui l'a fait, et sa description dit d'où il vient.

> 💡 **Elles s'arbitrent comme les autres** — même validation, même refus, mêmes délais. Ce qui change est le contexte : une demande d'évènement a une date butoir qui n'est pas négociable, puisque la fête a lieu ce jour-là.
>
> 💡 Quand le signalement est **traité**, la tâche se ferme toute seule dans EventCity, et StockCity ou ReserveCity affichent son état : chacun suit l'avancement sans appeler personne.
>
> 💡 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.

Commenter, et échanger avec le signalant

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 votre récapitulatif quotidien 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

Sur un signalement en attente ou en cours, **« Planifier l'intervention »** ouvre un calendrier. C'est une date **maximale** — « à faire avant le … » —, donc un engagement de délai, et non l'annonce d'une équipe qui passera tel jour.

Ce que la date change, du côté du signalant :

- l'étape **Intervention planifiée** de son suivi s'allume — sans date, elle reste en pointillé ;
- l'échéance s'affiche en évidence en haut de sa fiche ;
- elle apparaît aussi sur le lien public, s'il en a reçu un.

> 💡 **Vos agents peuvent la poser aussi**, et c'est voulu : celui qui planifie sa tournée sait quand il passera. Vous restez libre de la modifier ou de la retirer.

> ⚠️ Une échéance dépassée se voit, et se retient. Mieux vaut ne rien annoncer qu'annoncer une date que le service ne tiendra pas.

Corriger un signalement

Sur la fiche, **« Corriger ce signalement »** ouvre l'adresse, l'urgence, les observations et les photos. Vous pouvez corriger **n'importe quel signalement de votre commune**, le vôtre comme celui d'un citoyen, tant qu'il n'est ni traité, ni refusé, ni archivé.

> 💡 **C'est le seul recours du citoyen bloqué.** Il ne peut corriger le sien que tant qu'il est en attente ; dès votre validation, la fenêtre se referme pour lui. Un habitant qui vous appelle pour dire « ce n'est pas le 14, c'est le 3 » attend que vous le fassiez.

Ce qui se passe quand vous corrigez

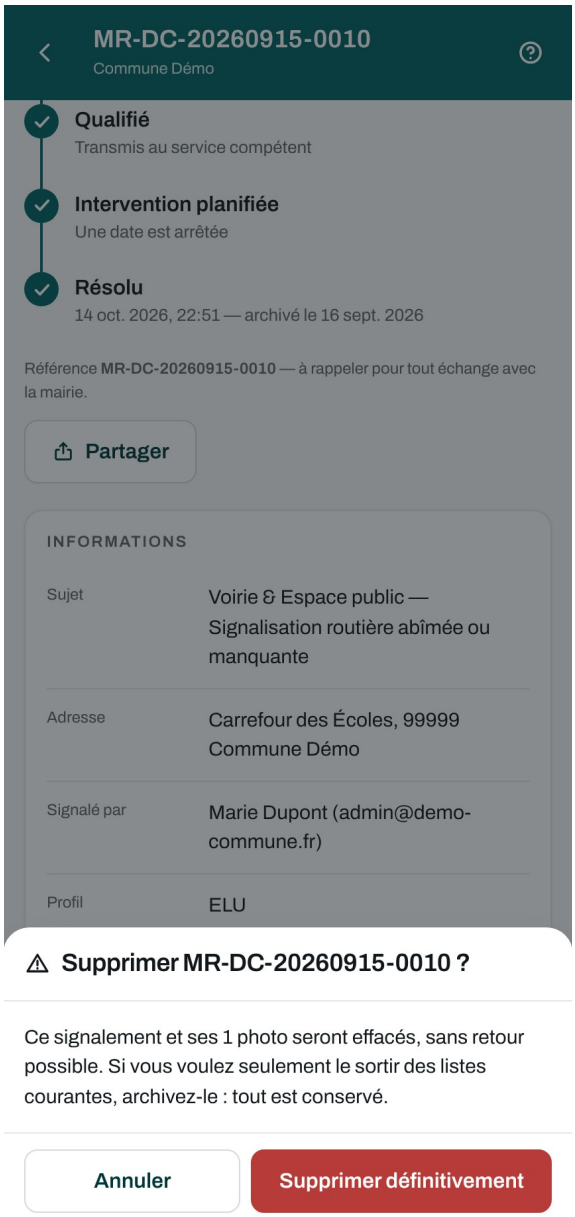
Une adresse qui change n'est pas une donnée qui change : c'est une **consigne** qui change, pour quelqu'un qui est peut-être déjà parti. Deux choses en découlent :

- la fiche porte la mention **« ce signalement a été corrigé depuis son dépôt »**, avec le détail — dont l'**ancienne** adresse, pour savoir où ne pas aller ;
- si le signalement est déjà **En cours**, vos agents reçoivent un courriel qui dit ce qui a changé. Tant qu'il est en attente, personne n'est dérangé : personne n'a encore rien lu.

> 💡 **La catégorie ne se corrige pas**, et c'est délibéré : la changer renverrait la demande vers un autre service alors que le premier a été prévenu. Un signalement mal catégorisé se refuse, avec le motif, ou se traite tel quel.

> 💡 L'ancien **commentaire** n'est pas conservé dans l'historique — seulement le fait qu'il ait changé. Un texte libre recopié dans un journal survivrait à toute demande d'effacement.

Supprimer un signalement



La suppression est en bas de la fiche, discrète, et confirmée. Elle emporte les photos.

En bas de la fiche, **« Supprimer ce signalement »** efface le dossier **et ses photos**, en base comme sur le disque. C'est définitif, et réservé aux élus.

> 💡 Pour sortir un signalement des listes courantes, c'est l'**archivage** qu'il faut : tout est conservé, et rien ne disparaît de l'historique de la commune. La suppression sert aux doublons, aux essais et aux dépôts manifestement hors sujet.

Rouvrir un signalement

La réparation n'a pas tenu, n'a pas été faite, ou le signalement a été marqué « Traité » par erreur. Sur un signalement **traité**, le bouton **« Rouvrir ce signalement »** se trouve en bas de la fiche, **sous « Supprimer ce signalement »** — et non dans la barre d'actions du bas, qui ne propose qu'« Archiver ». C'est **la seule façon de repasser un signalement traité « En cours »**, pour vous comme pour l'agent terrain, qui y a droit aussi : c'est lui qui repasse devant.

- Le **motif est obligatoire** — il part par courriel au citoyen qui avait déposé, et il est ce que lira le collègue qui reprendra le travail.
- Une **photo du constat** peut l'accompagner. Elle ne compte pas dans les trois photos du signalement.
- Le signalement **repasse En cours** et revient dans la liste des agents, qui sont prévenus.
- Une étape **Réouvert** apparaît dans le suivi, sous « Résolu ». Elle disparaît dès que le signalement est retraité.
- L'opération peut se **répéter autant de fois que nécessaire**. L'historique, en bas de la fiche, garde chaque tour.

> 💡 **Rouvrir n'est pas « remettre en cours ».** « Remettre en cours » ne vaut que pour un signalement **refusé** : il corrige une décision. Rouvrir un signalement traité CONSTATE qu'un travail annoncé fait ne l'est pas — d'où le motif obligatoire, le courriel au citoyen, et la trace dans le suivi. Marqué traité par erreur ? Rouvrez-le, et dites-le dans le motif.

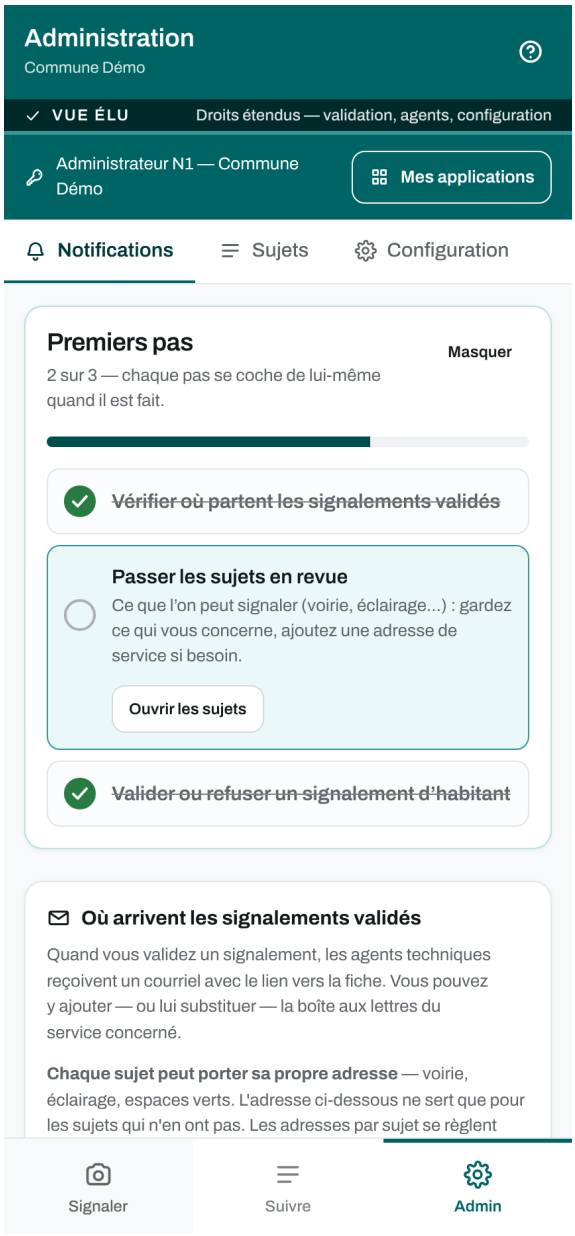
> ⚠️ Un signalement **archivé** ne se rouvre pas : l'archivage est une clôture délibérée. Avant d'archiver un signalement traité, assurez-vous que la réparation a tenu.

Partager le lien public

Le bouton **« Partager »** de la fiche met dans le presse-papiers — ou dans la feuille de partage de votre téléphone — un lien qui s'ouvre **sans compte**. Il montre le sujet, l'adresse, l'état, l'échéance et les photos ; **jamais l'identité du signalant, ses observations ni les coordonnées GPS**.

> 💡 Utile pour transmettre un dossier à un concessionnaire de réseau, à un syndic ou au Département — c'est-à-dire à qui n'a pas de compte TechCity et n'en aura pas.

L'écran Admin



L'écran Admin d'un élu : le bandeau avec « Mes applications », la carte « Premiers pas », puis les trois onglets.

Le troisième onglet, en bas de l'écran, s'appelle **Admin** pour un élu, et l'ouvre directement. La barre garde trois onglets, à la même place que pour vos agents ; seul le dernier change de nom — c'est **« Moi »** pour eux.

De haut en bas, l'écran porte :

- un **bandeau** à la couleur de TechCity, avec votre niveau de droits, le nom de la commune et le bouton **« Mes applications »**, qui vous ramène à l'accueil de **cityhally.com** et à vos autres applications ;
- la carte **« Premiers pas »**, tant que vous ne l'avez pas terminée ou masquée ;
- trois onglets : **Notifications**, **Sujets**, **Configuration** ;
- tout en bas, sous un filet : votre nom et votre adresse, **Changer de commune** si vous en avez plusieurs, **Mode d'emploi** (ce guide et « Premiers pas » en PDF), **Déconnexion**, et la version de l'application.

> ⚠️ Si vous changez pour une commune où vous n'êtes **pas** élu, l'onglet redevient **Moi** et l'administration n'est

> plus proposée : vos droits sont ceux de cette commune-là.

Vos premiers pas

À votre première visite, une fenêtre **« Bienvenue dans TechCity »** présente le cycle **Signaler → Valider → Traiter → Informer**, marque **« Vous »** sur vos étapes — signaler et valider — et rappelle votre rôle : décider des signalements des habitants, et régler où partent les notifications.

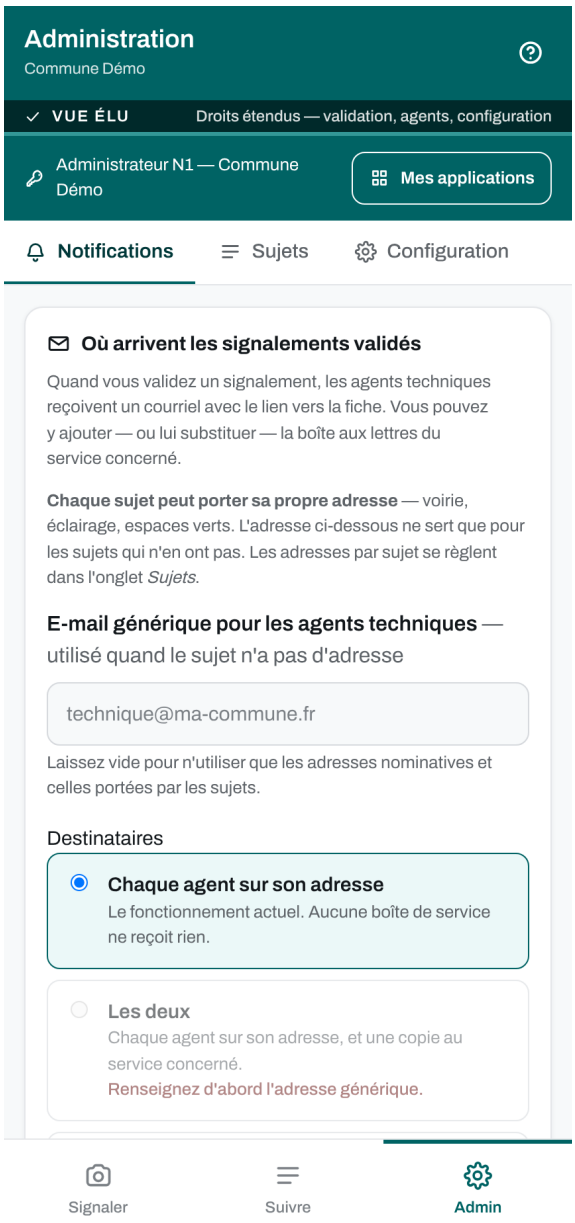
La carte **« Premiers pas »** de l'écran Admin propose ensuite trois gestes, qui **se cochent d'eux-mêmes** :

Pas	Où	Coché quand…
Vérifier où partent les signalements validés	Onglet *Notifications*	Vous avez ouvert l'onglet — ou la commune a déjà quitté le réglage d'origine.
Passer les sujets en revue	Onglet *Sujets*	Vous avez ouvert l'onglet.
Valider ou refuser un signalement d'habitant	*Suivre*, onglet *En attente*	Un signalement d'habitant de la commune a été validé ou refusé.

> 💡 « Vérifier », pas « choisir » : le réglage des notifications vaut pour **toute la commune**, et une commune a souvent plusieurs élus. Chacun le regarde ; un seul le change, si la commune l'a décidé.
>
> 💡 Le **« ? »** en haut à droite de chaque écran ouvre l'aide : le cycle, vos premiers pas, les questions fréquentes, **« Revoir l'accueil »**, ce livret en PDF (**« Guide Élu »**, avec « Premiers pas (tous profils) ») et **« Écrire au support »**, un courriel à contact@cityhally.com déjà rempli avec votre commune, l'écran et votre rôle.

Onglet Notifications

Où arrivent les signalements validés



Le premier onglet de l'écran Admin : c'est une décision d'organisation, pas un paramètre technique.

Beaucoup de services techniques relèvent une **boîte commune** plutôt que des adresses nominatives. Ce réglage vous laisse garder cette habitude, ou l'abandonner. **Il n'y en a qu'un pour toute la commune** : ce que vous enregistrez vaut pour tous les élus.

Position	Ce qu'elle fait
Chaque agent sur son adresse	Le fonctionnement par défaut. Aucune boîte de service ne reçoit rien.
Les deux	Chaque agent sur son adresse, et une copie au service concerné.
Le service seul	Les agents ne reçoivent plus rien personnellement : ils relèvent la boîte du service.

La règle de préséance, à retenir

L'adresse portée par le sujet l'emporte. L'adresse générique saisie ici ne sert que pour les sujets qui n'en ont pas.

Le sujet a une adresse ?	La commune a une adresse générique ?	Le service qui reçoit
Oui	Peu importe	Celle du **sujet**
Non	Oui	La **générique** de la commune
Non	Non	Personne — les agents sont notifiés nominativement, quel que soit le réglage

💡 Ce dernier cas est un filet de sécurité : plutôt que d'envoyer le courriel dans le vide, l'application retombe sur les adresses nominatives. Un signalement validé ne reste jamais sans destinataire.

⚠️ Les deux positions qui exigent une adresse sont **désactivées tant que le champ est vide**, avec la raison écrite à côté. Ce n'est pas une panne.

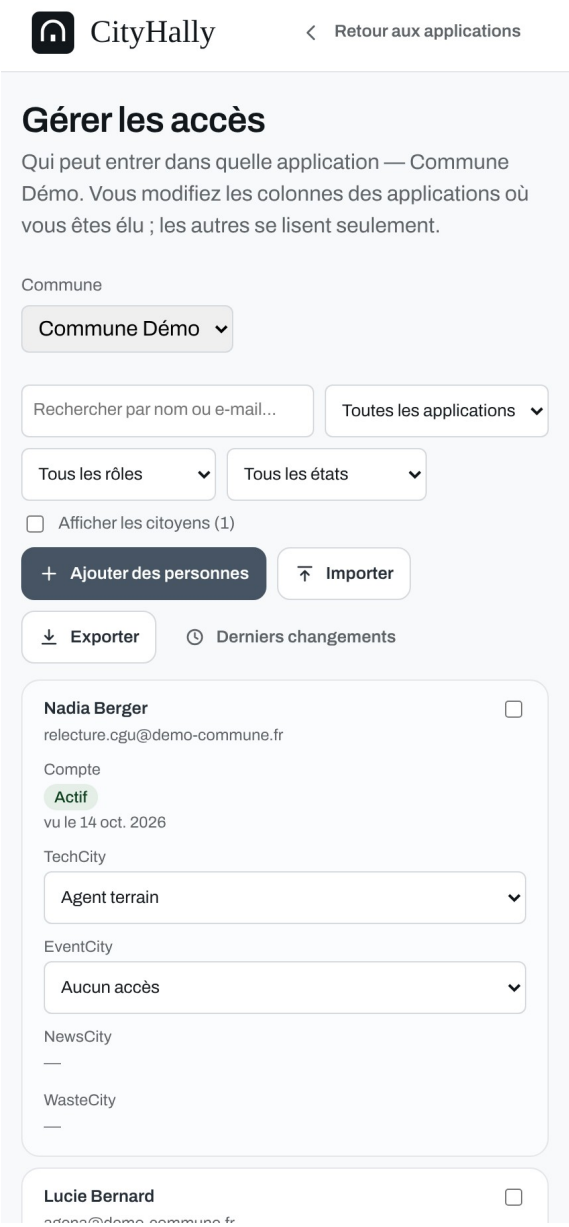
Deux élus en même temps

Si un collègue enregistre ce réglage pendant que vous avez l'écran ouvert, **votre enregistrement est arrêté** au lieu d'écraser le sien. Un message le dit — « Un autre élu vient de modifier ce réglage. Voici la valeur à jour : vérifiez-la, puis enregistrez à nouveau si besoin. » — et l'écran affiche aussitôt la valeur à jour.

💡 Rien n'est perdu, rien n'est écrasé en silence : relisez ce que votre collègue a choisi, et n'enregistrez à nouveau que si vous êtes d'accord pour le changer.

Votre équipe : sur le portail

L'onglet « Équipe » a quitté TechCity. Inviter quelqu'un, changer un rôle, suspendre ou retirer un accès se fait désormais sur **cityhally.com**, tuile **« Gérer les accès »** — une seule fois pour toutes les applications de la commune, au lieu d'une fois par application.



« Gérer les accès » sur cityhally.com : une ligne par personne, une colonne par application. Rien n'est appliqué avant « Enregistrer ».

L'écran présente la commune comme un tableau : **une ligne par personne, une colonne par application**, et dans chaque case le rôle ou « — » s'il n'y a pas d'accès. Vous modifiez les colonnes des applications **où vous êtes élu** ; les autres se lisent seulement.

- **« Ajouter des personnes »** : adresse, prénom, nom, téléphone facultatif, et le rôle dans chaque application. La personne reçoit **un seul courriel CityHally** pour tous ses accès.
- Dans une case : changer le **rôle**, **suspendre** ou **réactiver** l'accès, **renvoyer l'invitation**, ou retirer l'accès.
- Rien n'est appliqué tout de suite : les cases modifiées s'accumulent, et **« Enregistrer »** les liste avant de les appliquer ensemble.

Rôle TechCity	Ce qu'il ouvre
Citoyen	Création et suivi de ses propres signalements uniquement.
Agent administratif	Au niveau d'un habitant : il signale ce qu'on lui rapporte à l'accueil, ses signalements **attendent votre validation**, et il ne voit que les siens. Il ouvre aussi

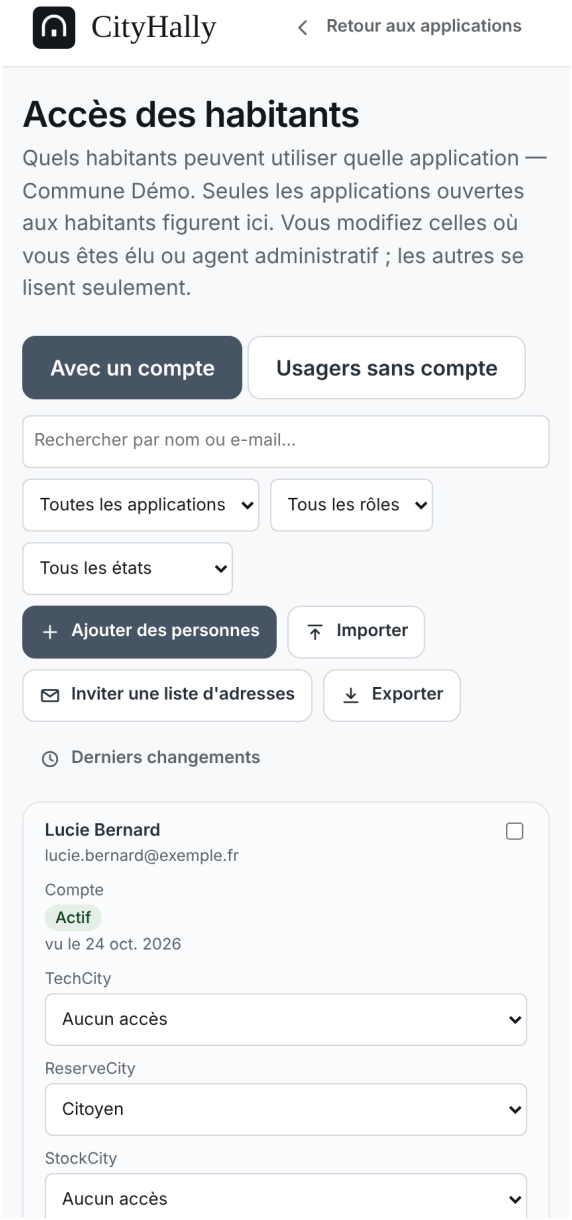
Rôle TechCity	Ce qu'il ouvre
	les comptes des habitants (« Accès des habitants »).
Agent terrain	Création et traitement des signalements sur ses communes.
Élu	Validation des signalements, réglage des notifications et des sujets, et la gestion des accès sur le portail.

⚠️ **Suspendre** empêche la connexion à cette application dans cette commune, sans rien perdre : réversible, tout est conservé. C'est le bon geste dans le doute. **Retirer** un accès TechCity est refusé si la personne a déposé des signalements sur votre commune — les effacer emporterait l'historique de la voirie.

💡 Vous ne pouvez pas modifier **vos propres** accès : c'est ce qui empêche une commune de se retrouver sans aucun élu.

Les comptes des habitants : « Accès des habitants »

Les habitants qui signalent avec un compte (rôle **Citoyen**) ne se gèrent pas dans « Gérer les accès », réservé au personnel : ils ont leur écran, la tuile **« Accès des habitants »** du portail. Vous y avez droit, et vos **agents administratifs** aussi — c'est souvent l'accueil de la mairie qui ouvre ces comptes. Les agents terrain, non.



« Accès des habitants » : les habitants qui ont un compte, application par application (TechCity, et StockCity ou ReserveCity si la commune les a).

- **« Ajouter des personnes »** : un habitant à la fois, avec son adresse électronique.
- **« Inviter une liste d'adresses »** : collez une liste (une adresse par ligne) ; chacun reçoit son invitation.
- L'onglet **« Usagers sans compte »** montre les personnes servies au guichet sans adresse électronique (prêt de matériel, réservation de salle), et les doublons à réunir.

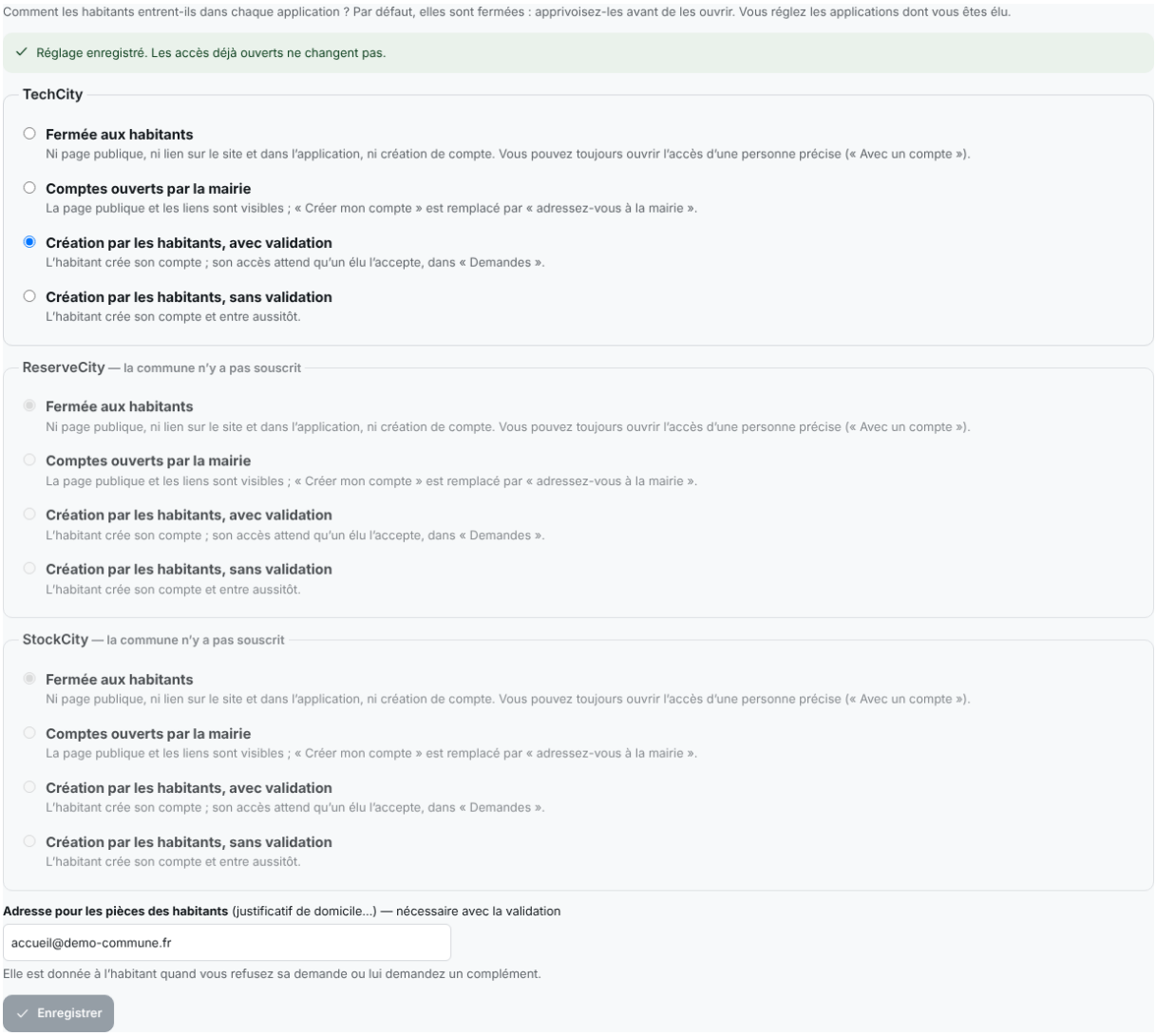
Chaque accès garde **qui l'a ouvert, et quand** : la mairie peut toujours dire pourquoi un habitant a un compte.

Ouvrir TechCity aux habitants : votre réglage

Par défaut, TechCity est fermée aux habitants : la mairie l'apprivoise avec son personnel avant de l'ouvrir. C'est **vous, élus de TechCity**, qui décidez ensuite, dans **« Accès des habitants › Ouverture aux habitants »** (l'agent administratif lit ce réglage sans le changer). Quatre choix, application par application :

Réglage	Ce que voient les habitants
Fermée aux habitants	Pas de « Créer mon compte », et la commune n'est pas proposée. Vous pouvez toujours ouvrir l'accès d'une personne précise (« Ajouter des

Réglage	Ce que voient les habitants
	personnes »).
Comptes ouverts par la mairie	La mairie ouvre les comptes, comme jusqu'ici. Pour ReserveCity et StockCity, la page publique est visible, avec « adressez-vous à la mairie ».
Création par les habitants, avec validation	L'habitant crée son compte (« Habitant ? Créer mon compte », sous la connexion) ; son accès **attend que vous l'acceptiez**, dans l'onglet **« Demandes »**.
Création par les habitants, sans validation	L'habitant crée son compte et signale aussitôt ; vous validez toujours chacun de ses signalements.



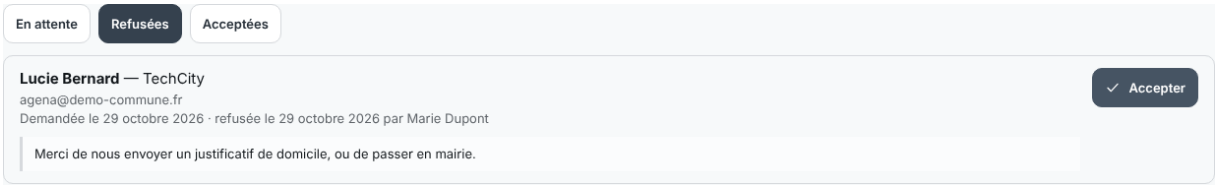
L'ouverture aux habitants : un réglage par application, et l'adresse où les habitants envoient leurs pièces.

Les accès déjà ouverts ne changent pas quand vous changez le réglage. L'**adresse pour les pièces** est donnée à l'habitant quand vous refusez sa demande ou lui demandez un complément ; à défaut, c'est l'adresse d'accueil de la mairie (NewsCity). Sans l'une ni l'autre, la validation ne peut pas être choisie.

Accepter ou refuser une demande

L'onglet **« Demandes »** affiche leur nombre, et votre récapitulatif quotidien le rappelle. Chaque demande dit qui la fait : nom, adresse électronique, téléphone, adresse postale.

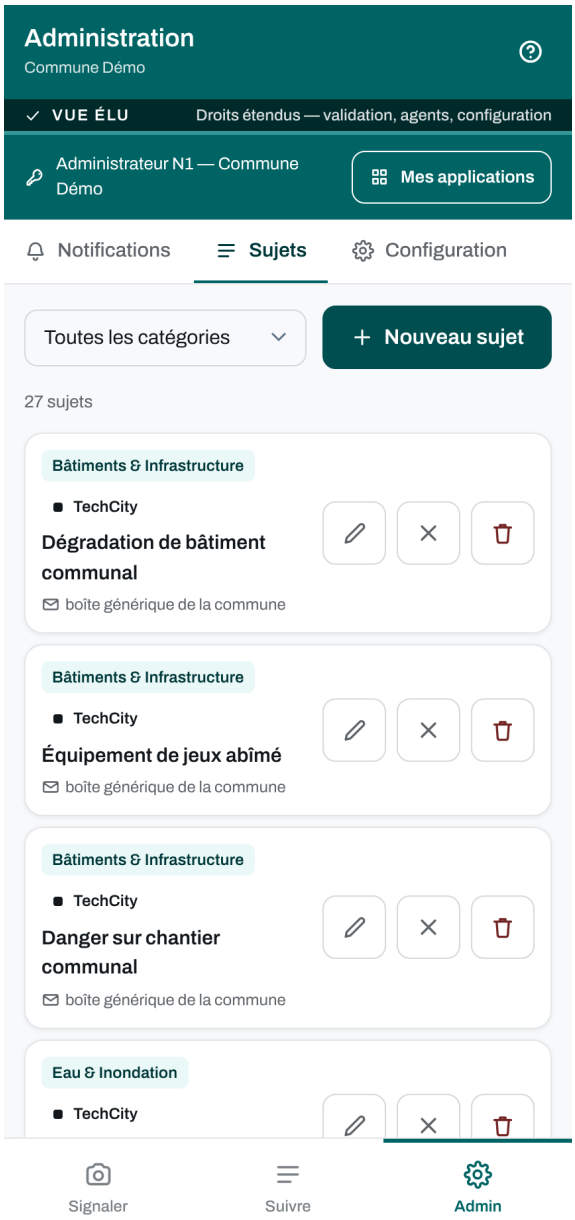
- **Accepter** ouvre TechCity à la personne (rôle Citoyen) ; un courriel le lui dit.
- **Refuser…** demande un **texte** : le motif, ou les pièces attendues (justificatif de domicile, passage en mairie…). Il part par courriel, avec l'adresse des pièces. **Les pièces passent par courriel, jamais par l'application.**
- La personne refusée **reste un an dans « Refusées »**, avec votre texte : les pièces reçues, ou après son passage en mairie, **Accepter** lui ouvre l'accès. 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 : vous pouvez l'accepter plus tard.

> 💡 Faute de pouvoir vérifier à distance qu'une personne habite la commune, la **validation** est le choix prudent pour une première ouverture.

Onglet Sujets



Les sujets, groupés par catégorie. La pastille dit dans quelle application le sujet est proposé ; l'enveloppe rappelle l'adresse de service, vide tant qu'aucune n'est saisie.

Le sujet est ce que le signalant choisit en premier. C'est aussi lui qui décide, le cas échéant, **quel service reçoit la demande**. À la création de votre commune, TechCity a posé un catalogue de **23 sujets** en **6 catégories** — sans aucune adresse, volontairement : une commune qui démarre n'a pas encore réparti par service.

Le catalogue posé par défaut

Catégorie	Sujets
Voirie & Espace public	Chaussée dégradée (nid-de-poule, affaissement) · Trottoir endommagé · Signalisation routière abîmée ou manquante · Marquage au sol effacé · Mobilier urbain endommagé · Graffiti / tags
Éclairage & Réseaux	Éclairage public en panne · Câble ou équipement apparent / dangereux · Bouche

Catégorie	Sujets
	d'égout obstruée ou cassée · Regard de voirie défoncé
Eau & Inondation	Débordement de cours d'eau · Fuite de canalisation · Inondation de chaussée · Avaloir bouché
Espaces verts & Propreté	Arbre dangereux (branches, déracinement) · Déchets sauvages / dépôt illégal · Propreté dégradée
Bâtiments & Infrastructure	Dégradation de bâtiment communal · Équipement de jeux abîmé · Danger sur chantier communal
Sécurité	Danger immédiat pour les personnes · Obstacle sur voie publique · Autre (préciser dans les observations)

💡 Ce catalogue est un **point de départ, pas une norme**. Rien n'est verrouillé : ce sont des sujets ordinaires dès leur création, que vous pouvez renommer, réordonner, compléter et désactiver.

Créer ou modifier un sujet

Le bouton **« Nouveau sujet »**, ou le crayon d'une ligne, ouvre les quatre champs :

Champ	À quoi il sert
Catégorie	Le premier écran de choix du signalant. La liste propose les six catégories du catalogue, et « Autre » pour en créer une.
Libellé du sujet	Ce que lit le signalant. Écrivez-le comme un habitant le dirait, pas comme un service le classe.
Email destinataire	La boîte du service qui traite ce sujet. Elle l'emporte sur l'adresse générique de la commune.
Ordre d'affichage	Nombre entier : plus petit, affiché en premier.

💡 Six catégories au maximum se lisent d'un coup d'œil sur un téléphone. Au-delà, la grille de grandes cibles redevient une liste déroulante, et un citoyen pressé abandonne.

💡 **L'adresse est facultative.** Laissez-la vide et le sujet retombe sur l'adresse générique de la commune — c'est l'état des 23 sujets du catalogue, et il convient parfaitement à une mairie qui n'a qu'une boîte de service. La liste affiche alors « boîte générique de la commune » à la place de l'adresse.

Où ce sujet est-il proposé ?

Un sujet n'est pas forcément proposé partout. Si votre commune utilise plusieurs applications CityHally, chaque ligne porte une **pastille** — « TechCity », « EventCity », « StockCity », « ReserveCity » — qui dit où le sujet apparaît. Le champ **« Proposé dans »** du formulaire montre la même chose.

Une mairie qui n'a que TechCity ne voit ni pastille ni champ : une mention identique sur chaque ligne n'apprendrait rien.

💡 **La portée appartient à la catégorie, pas au sujet.** Tous les sujets d'une même catégorie sont proposés aux

mêmes applications : c'est une décision d'organisation, prise une fois, et non un réglage à répéter ligne par ligne. Le champ d'un sujet est donc verrouillé, avec la mention **« Réglé par la catégorie »** — et le bouton **« Applications de la catégorie »** est l'endroit où l'on change vraiment.

💡 À la création de votre commune, **tout le catalogue est rattaché à TechCity seul**. C'est l'état normal, et c'est aussi pourquoi un organisateur d'évènement peut voir « aucun sujet disponible » quand il veut vous envoyer une demande : il faut d'abord ouvrir au moins une catégorie à son application — « Évènements », par exemple. De même, StockCity et ReserveCity ne proposent « Signaler dans TechCity » qu'une fois une catégorie cochée pour eux — « Bâtiments & Infrastructure », par exemple, pour les dégâts constatés dans une salle.

⚠️ Ouvrir une catégorie à EventCity, StockCity ou ReserveCity **sans** cocher TechCity retire ses sujets du formulaire de signalement. C'est voulu pour une catégorie qui ne concerne que les fêtes ; c'est une erreur si vous vouliez simplement l'ouvrir **en plus**.

💡 Une catégorie doit rester proposée **quelque part**. L'écran refuse de tout décocher : un sujet proposable nulle part est un sujet désactivé, et c'est la croix qui sert à cela.

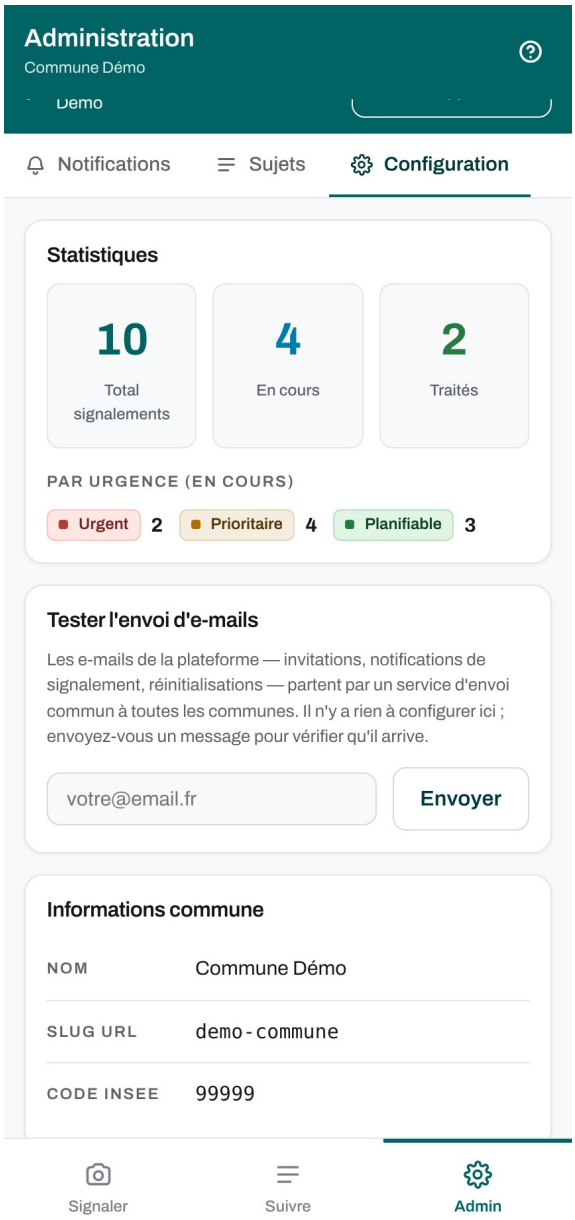
Désactiver ou supprimer un sujet

La **croix** retire le sujet du formulaire de signalement, sans toucher aux signalements déjà déposés qui le portent. La coche le rétablit. C'est le geste courant.

La **corbeille** l'efface pour de bon — utile pour un sujet créé par erreur, une catégorie mal orthographiée, ou une ligne du catalogue dont votre commune n'a pas l'usage.

⚠️ **La suppression est refusée dès qu'un signalement porte ce sujet**, et l'écran vous dit combien. Ce n'est pas une limitation arbitraire : effacer le sujet emporterait des dossiers parfois vieux de plusieurs années, pour retirer une ligne d'un formulaire. Désactivez-le.

Onglet Configuration



Trois blocs : les compteurs, le test d'envoi, les informations de la commune. Rien d'autre n'est réglable ici.

Statistiques

Trois compteurs — **Total signalements**, **En cours**, **Traités** — et une répartition **par urgence** de ce qui est en cours. C'est la photographie de la charge de votre service technique.

Tester l'envoi d'e-mails

Les courriels de la plateforme partent par un service d'envoi commun à toutes les communes : **il n'y a rien à configurer**. Le bloc sert à vérifier qu'ils arrivent.

1. Saisissez votre propre adresse.
2. Appuyez sur **« Envoyer »**.
3. Vérifiez votre boîte de réception — **et vos indésirables**.

> 💡 C'est le premier geste à faire quand un agent dit ne rien recevoir : si le test arrive et pas les notifications, le problème est dans le réglage des destinataires, pas dans l'envoi.

Informations commune

Le nom, l'identifiant d'URL et le code INSEE, **en lecture seule**. Une correction se demande à l'administrateur de la plateforme.

Les courriels que vous recevez

Quand	Qui reçoit
Un citoyen dépose un signalement **urgent**	Tous les élus actifs, **sur-le-champ**. Objet : « [URGENT] Nouveau signalement à valider ».
Un citoyen dépose un signalement **prioritaire ou planifiable**	Personne sur le moment. Il figure dans le **récapitulatif de 18 h** (voir ci-dessous).
Tous les jours à 18 h, s'il y a eu des dépôts	Tous les élus actifs : la liste des signalements déposés depuis le récapitulatif de la veille.
Un signalement est **traité**	Tous les élus, **plus** le citoyen qui l'avait déposé.
Un signalement est **validé**	Les agents et/ou la boîte de service, selon votre réglage. Pas les élus.
Un dépôt d'**agent** ou d'**élu**	Le service, exactement comme une validation — son auteur excepté. Vous n'êtes prévenu que si aucun agent ni aucune boîte de service ne peut l'être.
Un **archivage**	Personne.

> ⚠️ Un dépôt d'agent **ne passe pas par vous** : il part directement en traitement, et prévient le service. C'est cohérent — la personne qui a constaté est celle qui qualifie —, mais cela veut dire que vous ne voyez pas passer les constats de tournée. Ils sont dans l'onglet *En cours*, et dans le récapitulatif de 18 h.

Le récapitulatif de 18 h

Chaque soir, s'il y a eu au moins un dépôt depuis la veille, vous recevez **un seul courriel** : la liste des signalements déposés, l'urgence la plus forte en tête, avec pour chacun sa référence, son objet, son adresse, l'heure du dépôt et son état. S'il n'y a rien eu, il n'y a pas de courriel — pas même pour le dire.

Le courriel couvre **de la veille à 17 h 55 jusqu'au jour à 17 h 55** : un signalement déposé à 19 h figure dans celui du lendemain, avec la mention « hier » devant son heure. Aucun dépôt ne passe entre deux récapitulatifs, et aucun n'apparaît dans deux.

Ce récapitulatif remplace l'avis envoyé à chaque dépôt. Auparavant, cinq signalements dans la journée faisaient cinq courriels à chacun des élus : c'est ce qui fait qu'on cesse de les lire. Un seul signalement **urgent** échappe à l'attente et vous parvient immédiatement — une canalisation rompue à 9 h ne peut pas attendre la fin de l'après-midi.

> 💡 **Vous ne verrez plus les adresses de vos collègues** dans l'en-tête des courriels de la plateforme, et eux ne verront plus la vôtre ni celle de l'habitant qui a signalé. Chaque message est désormais envoyé individuellement. Rien à régler : c'est le comportement par défaut.

Le récapitulatif ne contient **ni le nom ni l'adresse électronique de l'habitant** qui a déposé — alors que vous les voyez dans l'application. La raison est qu'un courriel se transfère et s'imprime : la fiche, elle, vérifie qui la consulte.

> ⚠️ Si vous ne recevez pas le récapitulatif alors que des signalements ont été déposés, ce n'est pas un réglage de votre commune : c'est la tâche planifiée du serveur. Signalez-le à l'administrateur de la plateforme — la procédure est dans `deploy/RUNBOOK.md` § 5.3.

Vos obligations, en pratique

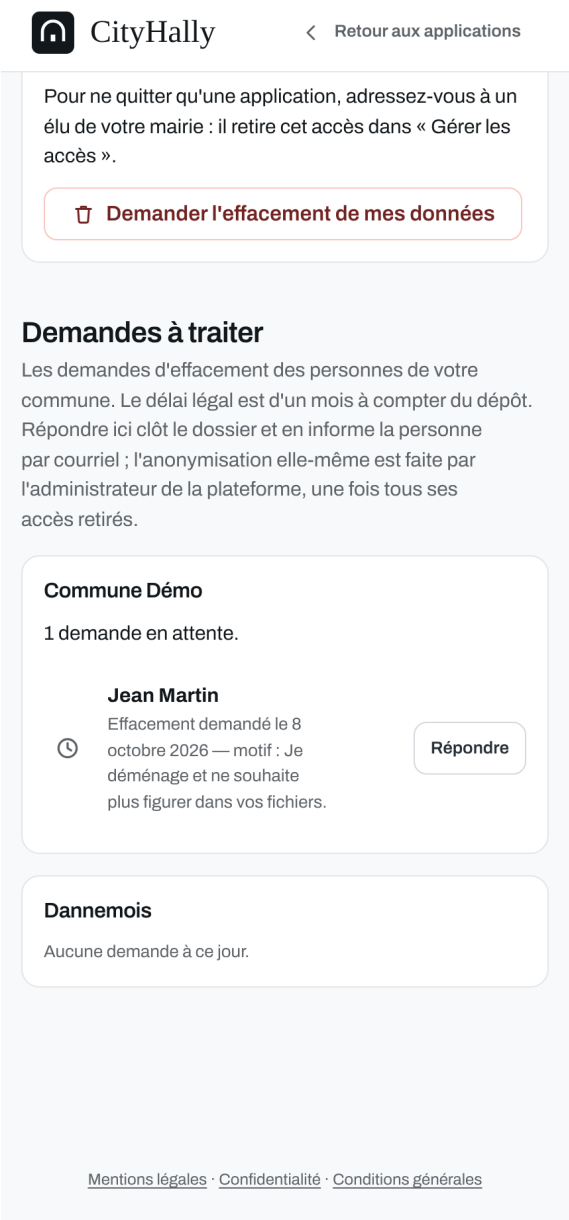
Les conditions générales

Chaque personne que vous invitez accepte les conditions à sa première connexion, et cette acceptation est enregistrée **avec sa date et la version du texte**. Vous pouvez le vérifier pour vous-même sur **cityhally.com › « Informations légales et personnelles »** ; c'est la même mécanique pour tous.

Les demandes d'effacement

Un signalement contient une photo, une adresse, une position et le nom de son auteur. Ce sont des données personnelles, et un habitant peut en demander l'effacement.

Ces demandes ne se traitent plus dans TechCity, mais sur le portail : **cityhally.com › « Informations légales et personnelles »**, partie **« Demandes à traiter »**. Vous y voyez les demandes des personnes de **chaque commune où vous êtes élu**, quelle que soit l'application par laquelle vous l'êtes.



La partie « Demandes à traiter » du portail : une demande ouverte, sa date et son motif, et le bouton « Répondre ».

1. Vous recevez un courriel le jour du dépôt de la demande ; son lien mène directement à cette partie.
2. La demande y figure sous le nom de votre commune, avec sa date et son motif.
3. Vérifiez ce qui s'y oppose — un accès encore actif, une obligation de conservation.
4. Appuyez sur **Répondre**, écrivez ce que la commune a décidé, puis **« Marquer comme traitée »**.

> ⚠️ **Vous avez un mois**, et ce délai court à compter de la demande — pas de sa découverte. C'est pour cela qu'elle est datée en base et qu'un courriel part le jour même.

> 💡 La réponse est **obligatoire** : elle est envoyée à la personne, et c'est la seule trace de ce que la commune a décidé. Une demande close sans un mot ne prouve rien.

Répondre **clôt le dossier** ; l'effacement lui-même — l'anonymisation — est exécuté par l'administrateur de la plateforme, et seulement quand la personne n'a plus aucun accès actif. Retirez ou suspendez d'abord ses accès dans **« Gérer les accès »**.

> 💡 L'anonymisation conserve les signalements et retire l'identité : la commune garde la mémoire de sa voirie, pas celle de ses habitants.
>
> 💡 Une demande d'effacement porte sur **toute la plateforme** : elle ferme les accès de la personne à toutes les applications. Un habitant qui veut seulement quitter TechCity n'a pas besoin d'en déposer une : retirez cet accès dans « Gérer les accès ».

Vos propres données

La même page vous permet de **télécharger vos données** — pour toutes vos applications, ou pour TechCity seule : votre fiche, vos accès, vos signalements. C'est immédiat, et cela ne concerne que vous.

Questions fréquentes

Un agent dit qu'il ne reçoit rien.

Dans l'ordre : le test d'envoi de l'onglet *Configuration* arrive-t-il ? le réglage **Destinataires** de l'onglet *Notifications* est-il sur « Le service seul » ? l'accès TechCity de cet agent est-il **actif**, et non suspendu, dans **« Gérer les accès »** du portail ? et ses indésirables ?

Un signalement part au mauvais service.

Regardez l'adresse portée par **le sujet** : elle l'emporte sur l'adresse générique. C'est le premier endroit à vérifier, pas le réglage de la commune.

J'ai refusé par erreur.

Ouvrez la fiche et utilisez **« Remettre en cours »**. Attention : le citoyen a déjà reçu le courriel de refus ; un mot d'explication est de rigueur.

Un signalement a été marqué « Traité » trop tôt, ou par erreur.

Tout en bas de sa fiche : **« Rouvrir ce signalement »**, avec un motif. Il repasse **« En cours »** et revient chez les agents. L'agent qui s'est trompé peut le faire lui-même.

Comment retrouver un signalement refusé ?

Onglet **Refusés** de votre liste. Vous pouvez le remettre en cours depuis sa fiche.

Je ne trouve plus « Inviter un membre ».

C'est normal : l'onglet *Équipe* n'existe plus. Ouvrez **cityhally.com** — bouton **« Mes applications »** du bandeau de l'écran Admin —, puis la tuile **« Gérer les accès »**.

Je veux retirer quelqu'un de l'équipe.

Sur le portail, **« Gérer les accès »**. Deux gestes différents : **suspendre** empêche la connexion et conserve tout ; **retirer** efface l'accès, et n'est possible pour TechCity que si cette personne n'a déposé aucun signalement sur votre commune. En cas de doute, suspendez.

Un habitant me demande d'effacer ses données.

Demandez-lui de passer par **cityhally.com › « Informations légales et personnelles » › « Demander l'effacement de mes données »** : sa demande sera datée, vous serez prévenu, et le délai d'un mois sera opposable. Vous la traiterez sur la même page, partie « Demandes à traiter ».

Où sont passés « Moi », le changement de commune et la déconnexion ?

En bas de l'écran **Admin**, sous un filet : votre nom, **Changer de commune** si vous en avez plusieurs, **Mode d'emploi** (vos livrets PDF), **Déconnexion** et la version de l'application.

Je pars, et je suis le seul élu.

Ouvrez l'accès de votre successeur **en élu, dans « Gérer les accès », avant de partir**. Vous ne pouvez pas modifier vos propres accès, et une commune sans élu actif ne peut plus être administrée sans l'intervention de l'administrateur de la plateforme.