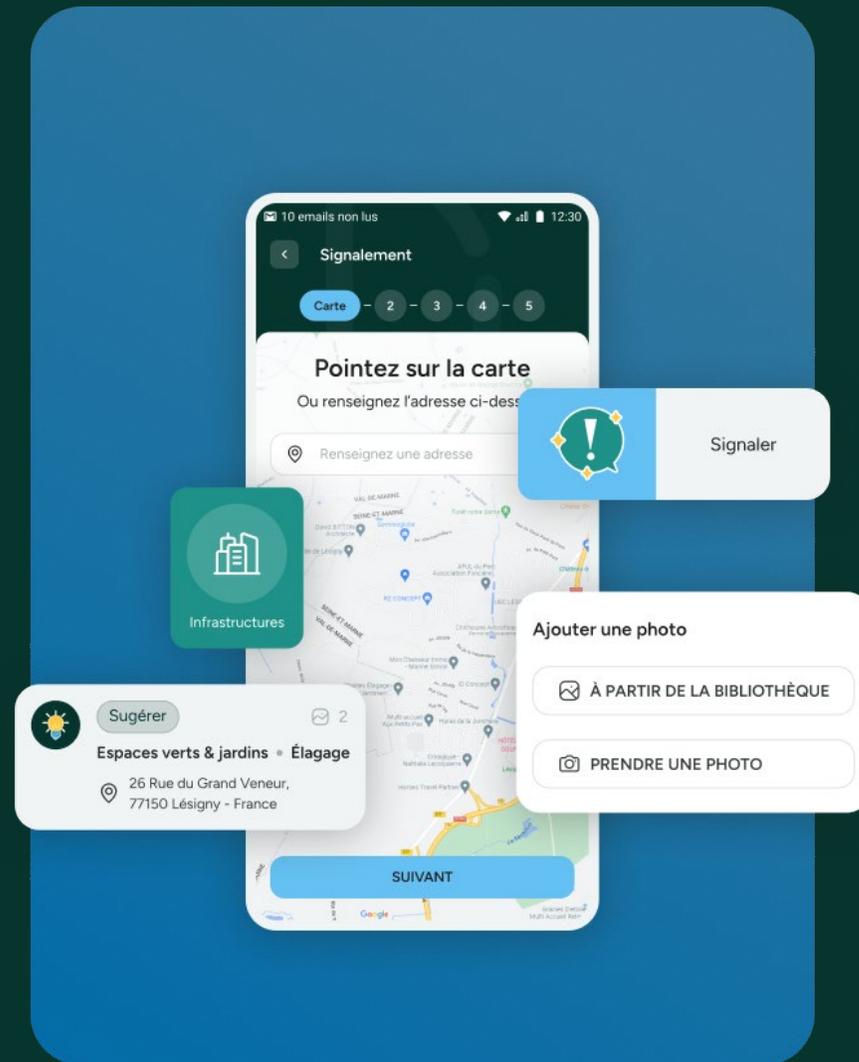




thelma

Manuel d'utilisation



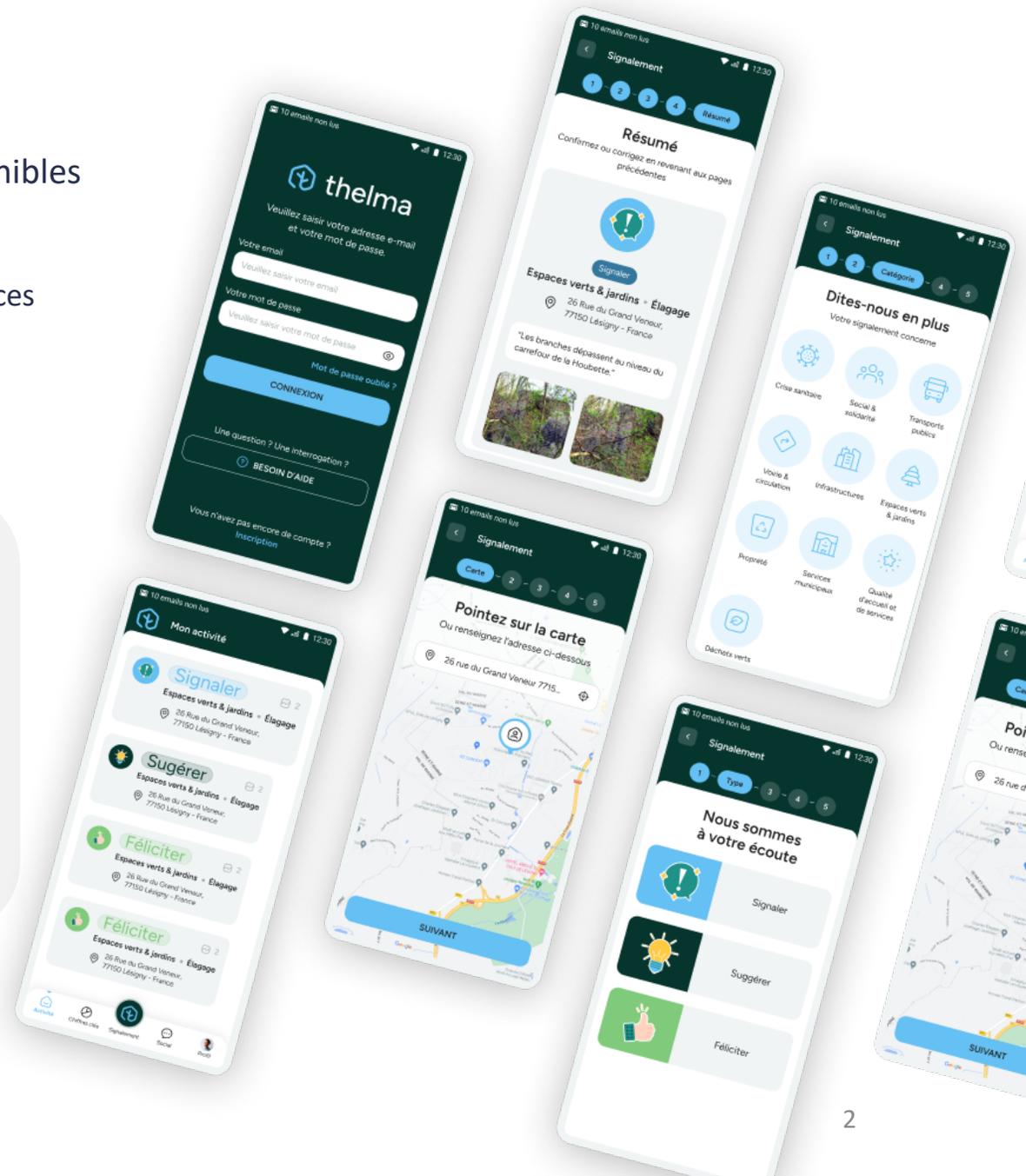


Ce manuel décrit les fonctionnalités et modules disponibles dans **thelma**®

Il est possible que vous n'ayez la visibilité que sur certains de ces modules en fonction des droits qui vous sont affectés.

thelma® comprend :

- Une application smartphone
- Une plateforme de gestion (back office)
- Un outil de suivi statistique des signalements, suggestions, félicitations





UNE APPLICATION MOBILE INTERACTIVE

APERÇU DES FONCTIONNALITÉS PRINCIPALES DE L'APPLICATION



Signaler

Tout incident sur la voie publique peut être localisé / catégorisé / photographié / décrit / envoyé



Suggérer

Pour proposer de l'aide, suggérer une idée, une action améliorant votre cadre de vie



Féliciter

Pour partager et valoriser les mesures considérées comme efficaces et bienvenues



Suivre

Pour suivre en temps réel l'évolution des signalements



Actualités / Alerter / Consulter

Pour informer en temps réel par des actualités et alertes ou encore sonder les administrer



Mon compte

Pour consulter et modifier le compte, en conformité avec les dispositions du Règlement Général sur la Protection des données (RGPD)



INSCRIPTION / CONNEXION

UN COMPTE PERSONNEL POUR CHAQUE ADMINISTRÉ

Pourquoi ?

Sur l'application **thelma**[®], tous les citoyens sont identifiés.

Comment ?

A l'inscription, doivent être renseignés plusieurs champs :

- Prénom et Nom (obligatoires)
- Une adresse mail valide (obligatoire)
- Un mot de passe et sa confirmation (obligatoires)

Une reconnaissance de l'adresse mail permet d'éviter les doublons de compte.

Suite à la création de compte, l'utilisateur reçoit automatiquement un mail de confirmation.

Je télécharge l'application :



Suppression du compte :

Chaque compte peut être supprimé en faisant la demande à :

support@thelma.app

Les informations personnelles seront alors supprimées. Les signalements seront anonymisés et conservés à des fins d'utilisation statistique.



INSCRIPTION / CONNEXION

PROCÉDURE DE MODIFICATION DE MOT DE PASSE

< Mot de passe oublié



Veuillez saisir votre adresse e-mail
afin de pouvoir modifier votre mot
de passe

Votre email

Veuillez saisir votre email

ENVOYER

Comment faire :

- Sur la page de connexion, cliquer sur « **Mot de passe oublié ?** »
- Renseigner l'adresse email du compte à réinitialiser
- « **Envoyer** »
- Envoi automatique d'un mail contenant un lien pour la création d'un **nouveau mot de passe**

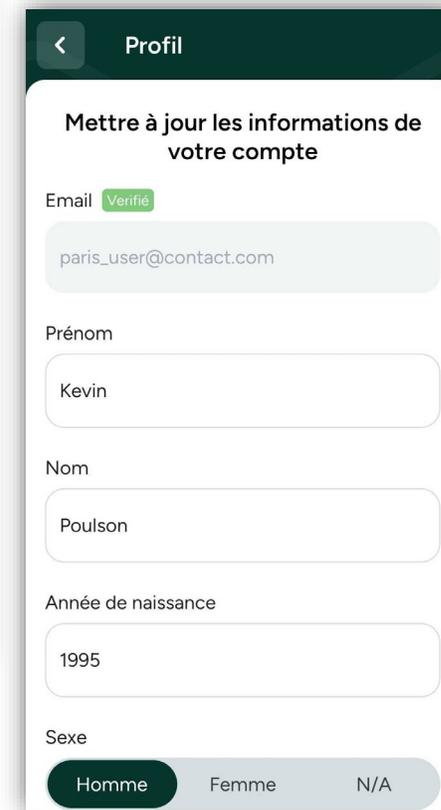
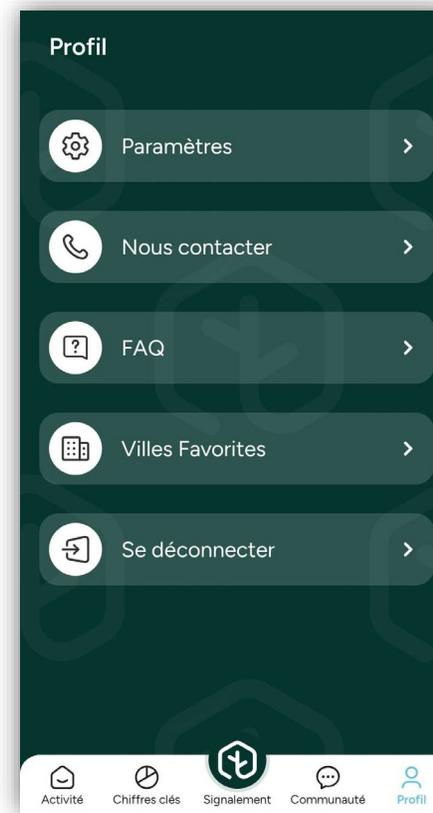


INSCRIPTION / CONNEXION

CONSULTATION ET MODIFICATION DES INFORMATIONS PERSONNELLES

Dans le menu, sélectionner « **Profil** »
puis « **Paramètres** » :

Seule l'adresse mail ne peut être
modifiée.

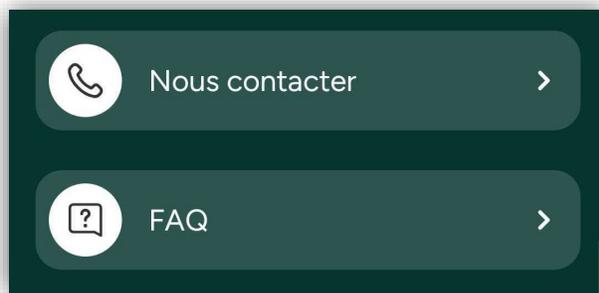




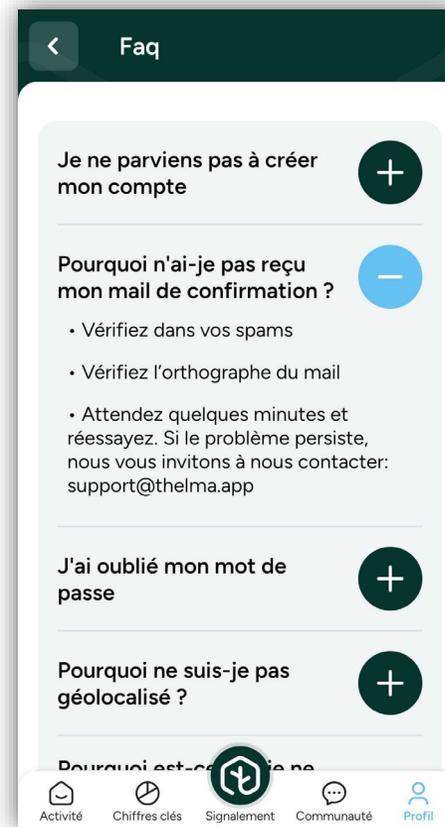
ACCOMPAGNEMENT

SUPPORT & FAQ

Dans le menu, sélectionner « Profil » :



Référez vous à la **Foire Aux Questions (FAQ)** et, si vous ne trouvez pas la solution à votre problème, sollicitez le **support technique (Nous contacter)**.





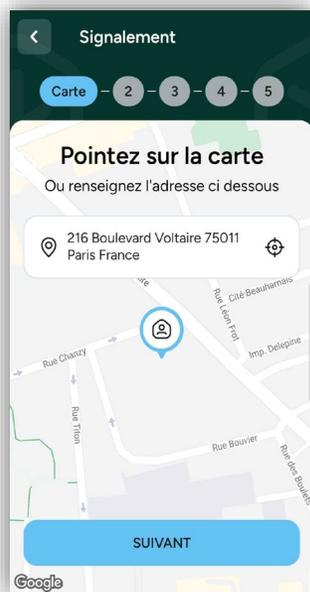
FAIRE UN SIGNALEMENT

UN PROCESSUS SIMPLE ET INTUITIF EN 6 ÉTAPES



Accueil

Signaler, consulter l'état du signalement ou modifier votre compte



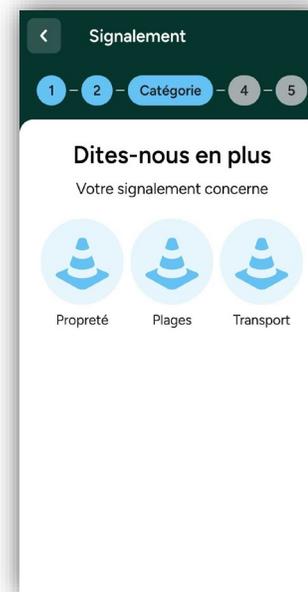
Localisation

Géolocalisation, déplacement sur la carte ou choix d'une adresse dans la liste déroulante



Type

Signaler, Suggérer ou Féliciter



Catégories

Choisir une catégorie et une sous-catégorie pour le signalement



Photos et Commentaire

Prendre des photos ou utiliser celles de la galerie. Ajouter un commentaire



Résumé

Envoyer votre signalement



FAIRE UN SIGNALEMENT

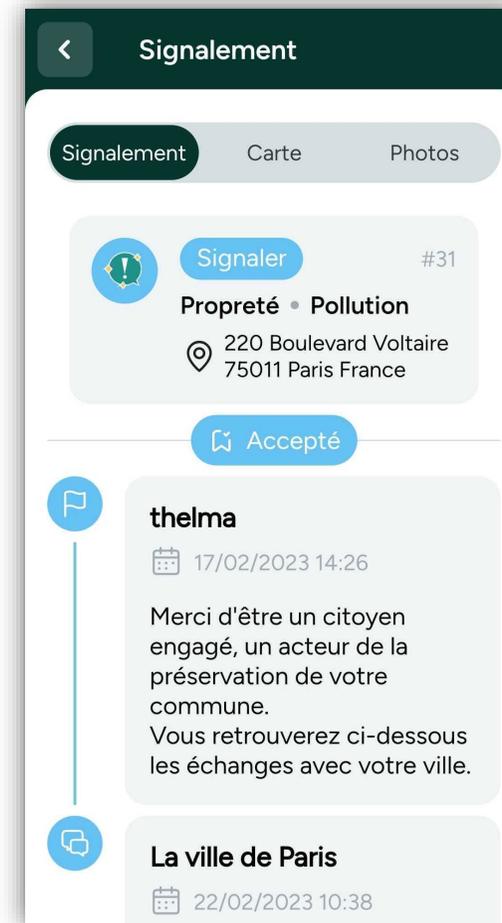
CONSULTER L'ÉTAT D'AVANCEMENT DES SIGNALEMENTS EFFECTUÉS

L'application thelma® est un lien direct entre les services et le citoyen qui peut, dans la rubrique « **Activité** », accéder à la liste de ses signalements.

Pour chaque signalement, il peut consulter son **résumé** :

- La date, l'heure et la sous-catégorie de la demande
- Le statut de la fiche de signalement au sein des services municipaux : Nouveau, Rejeté, Accepté, Effectué, Terminé

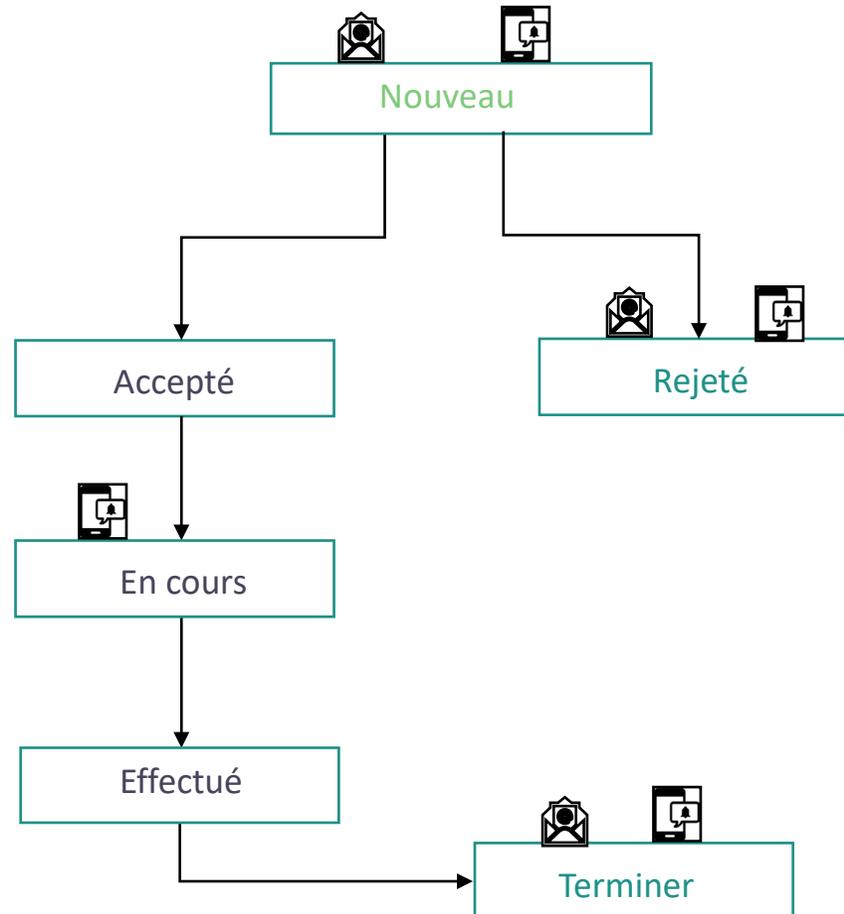
En cliquant sur le signalement, il accède au **détail** : commentaire, carte, photo, ainsi qu'au message diffusé par les services.



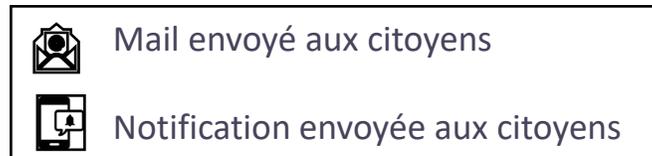


FAIRE UN SIGNALEMENT

DÉTAILS SUR L'ÉTAT D'AVANCEMENT DES SIGNALEMENTS EFFECTUÉS



A chaque étape, le citoyen est **notifié**, par mail et / ou via l'application des mesures prises et effectuées suite à son signalement.





TRAITER LES SIGNALEMENTS

RETROUVER TOUTES LES INFORMATIONS PARTAGÉES PAR LE CITOYEN



Le premier onglet « **SIGNALEMENT** » affiche ses détails :

- L'ID du signalement
- Le type : Signaler / Suggérer / Féliciter
- La catégorie
- La sous-catégorie
- Le statut du signalement
- La catégorie métier si elle est présente
- L'auteur du signalement
- La date et heure de création
- Le commentaire de l'auteur du signalement.
- L'ensemble des communications internes du signalement.



Le second onglet « **CARTE** » affiche l'adresse et l'emplacement sur la carte du signalement.

Vous pouvez zoomer et dézoomer sur la carte afin d'afficher plus précisément la position du signalement.



Le dernier onglet « **PHOTOS** » affiche les photos associées au signalement.

L'ajout de photo n'est pas obligatoire lors de la création d'un signalement.

Si aucune photo n'a été renseignée, le message suivant s'affiche sur cette page : « Ce signalement ne contient pas de photos ».