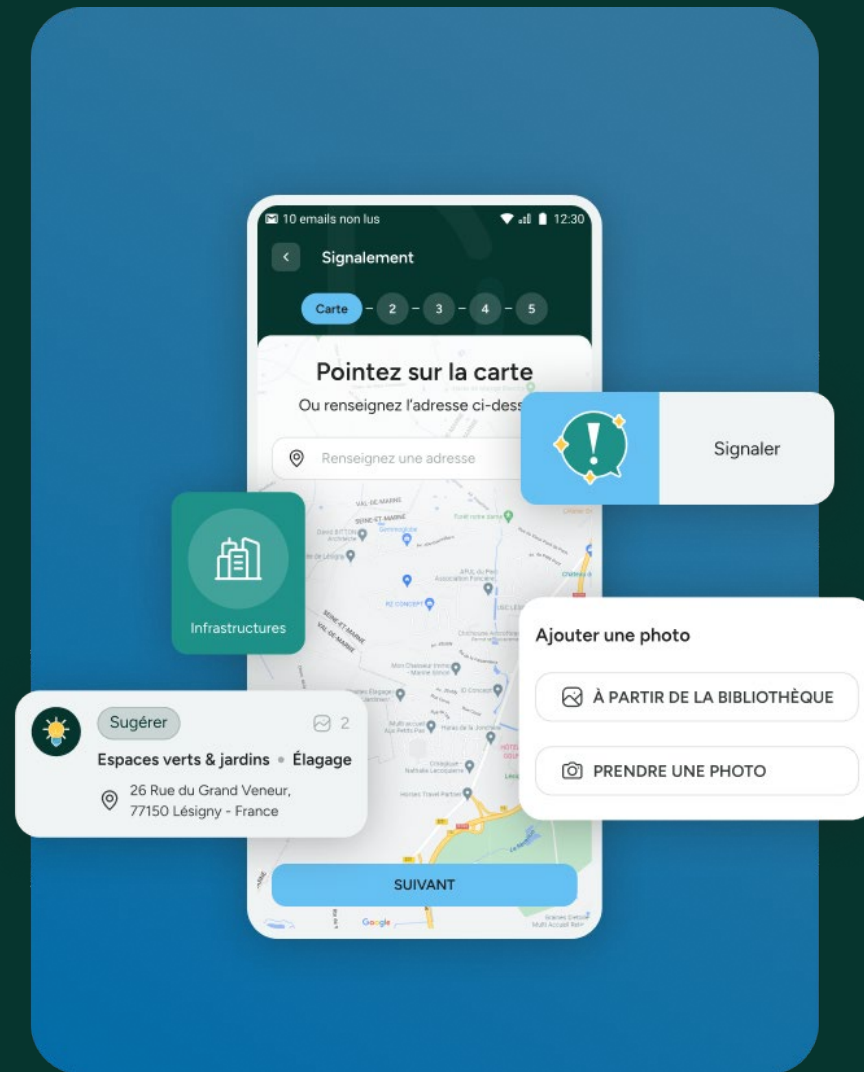




# thelma

## Manuel d'utilisation



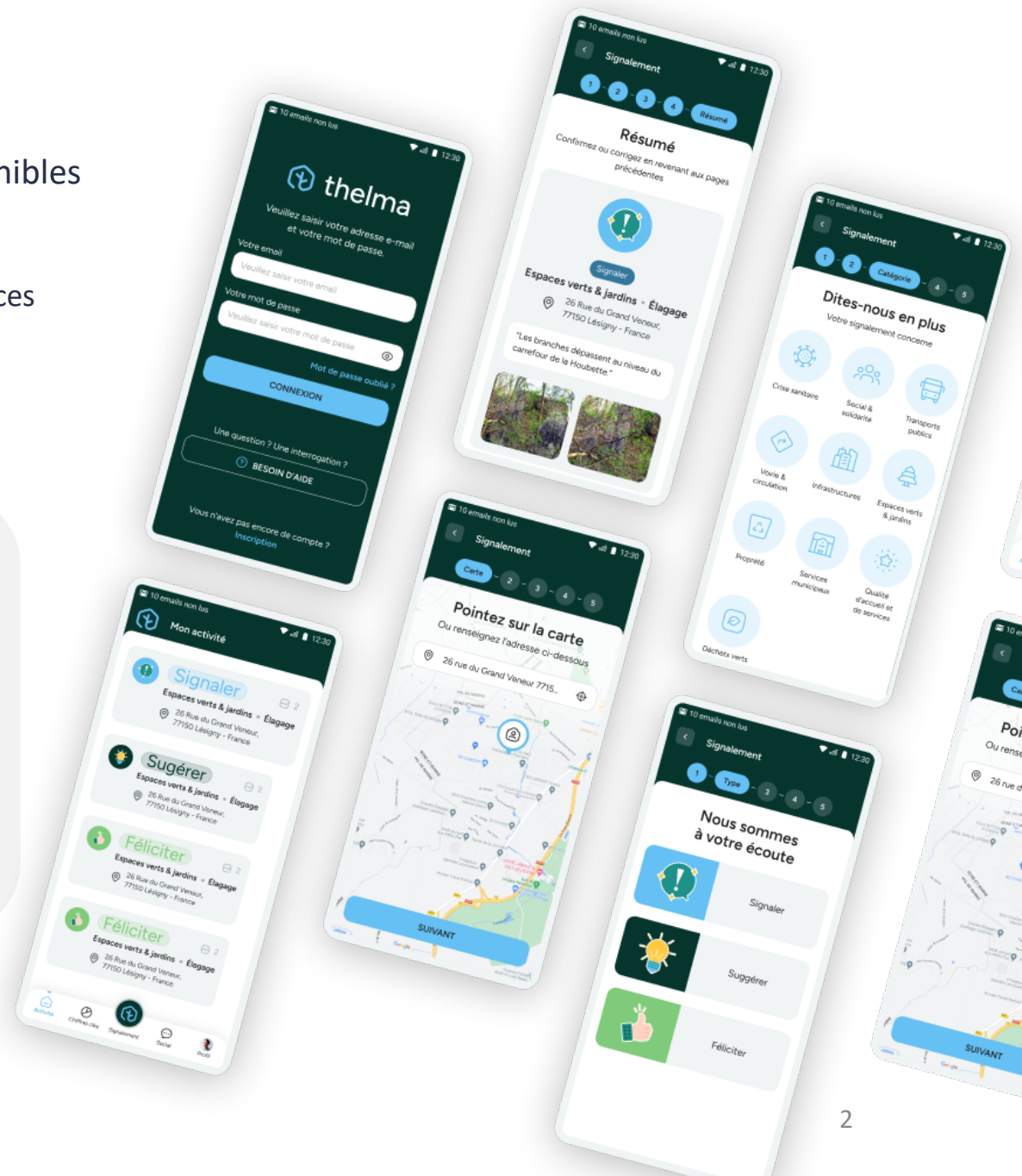


Ce manuel décrit les fonctionnalités et modules disponibles dans **thelma**®

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





# SOMMAIRE

<b>Une application mobile interactive</b>	<b>4</b>	<b>Lancer une alerte</b>	<b>13</b>
Aperçu des fonctionnalités principales de l'application		Prévenir les citoyens via une notification	
<b>Inscription/ Connexion</b>	<b>5-7</b>	<b>Partager des actualités</b>	<b>14-15</b>
Un compte personnel pour chaque administré		Un lien direct entre citoyens et administration	
Procédure de modification de mot de passe		Recevoir les informations de toute la communauté thelma	
Consultation et modification des informations <i>personnelles</i>			
<b>Accompagnement</b>	<b>8</b>	<b>Consulter les citoyens</b>	<b>16</b>
Support et FAQ		Un module simple pour interroger vos administrés	
<b>Faire un signalement</b>	<b>9-11</b>	<b>Circuit agent</b>	<b>17-20</b>
Un processus simple et intuitif en 6 étapes		Un lien direct avec les agents sur le terrain	
Consulter l'état d'avancement des signalements effectués		Un outil de reporting	
Zoom sur l'état d'avancement des signalements effectués		Un outil de suivi	
<b>Traiter les signalements</b>	<b>12</b>		
Retrouver toutes les informations partagées par le citoyen			



# 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**<sup>®</sup>, 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](mailto: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



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

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**

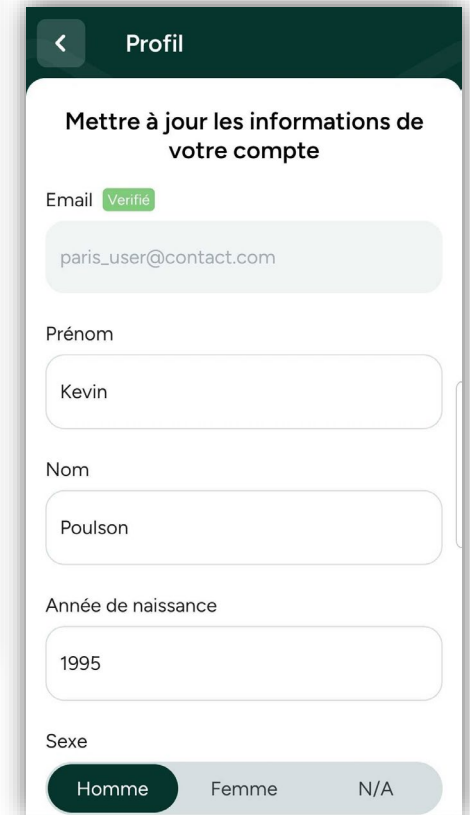
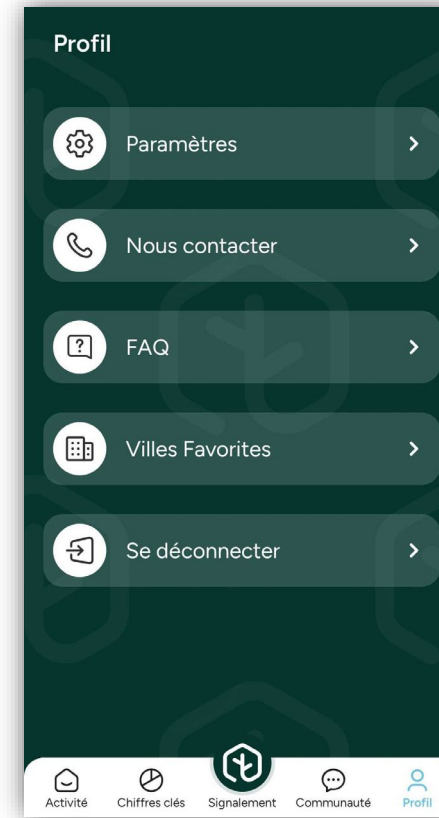


## INSCRIPTION / CONNEXION

CONSULTATION ET MODIFICATION DES INFORMATIONS PERSONNELLES

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

Seule l'adresse mail ne peut être  
modifiée.

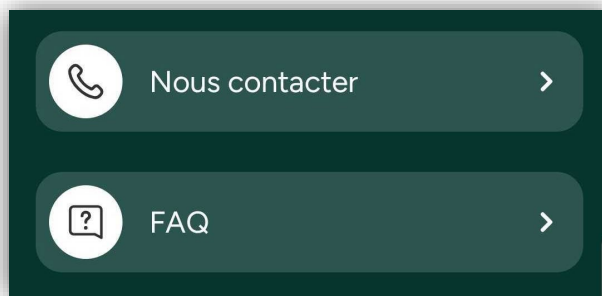




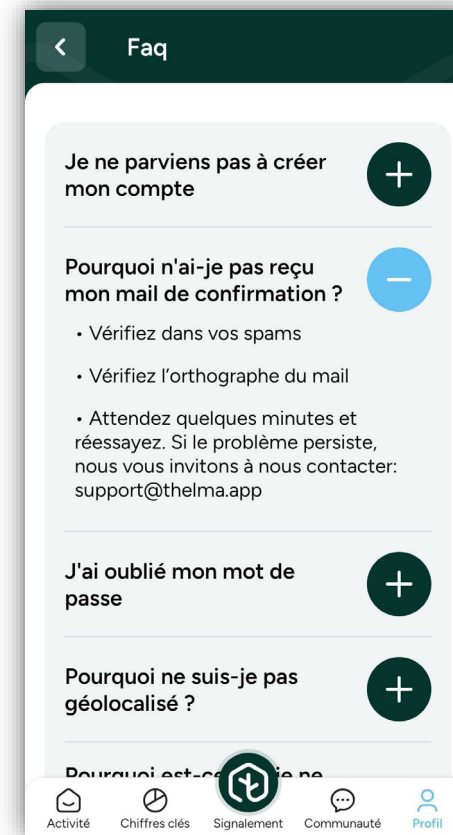
## ACCOMPAGNEMENT

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)**.







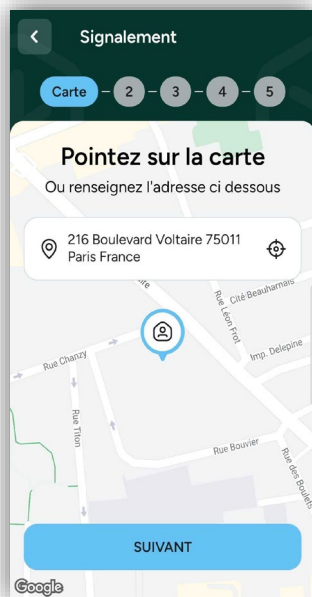
# FAIRE UN SIGNALEMENT

UN PROCESSUS SIMPLE ET INTUITIF EN 6 ÉTAPES



## Accueil

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



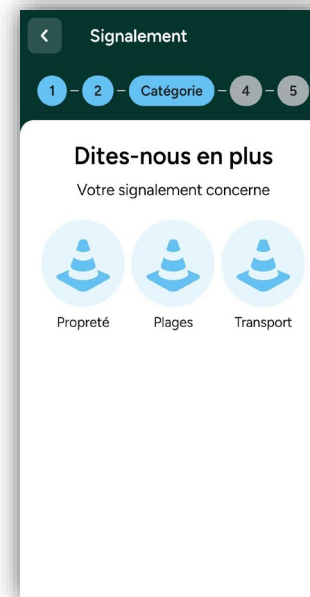
## Localisation

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



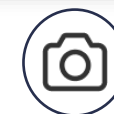
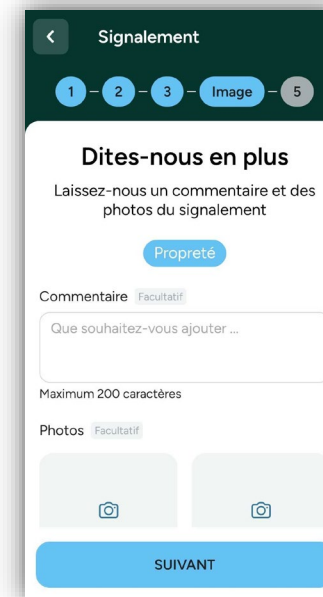
## Type

Signaler, Suggérer ou Féliciter



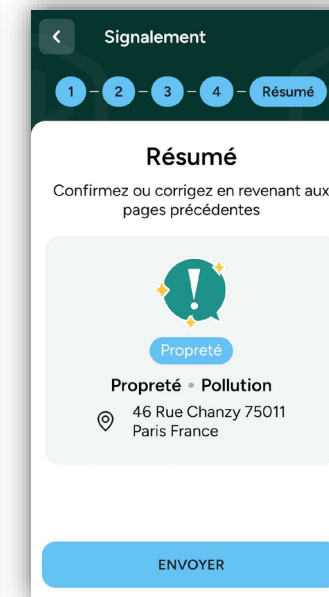
## Catégories

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

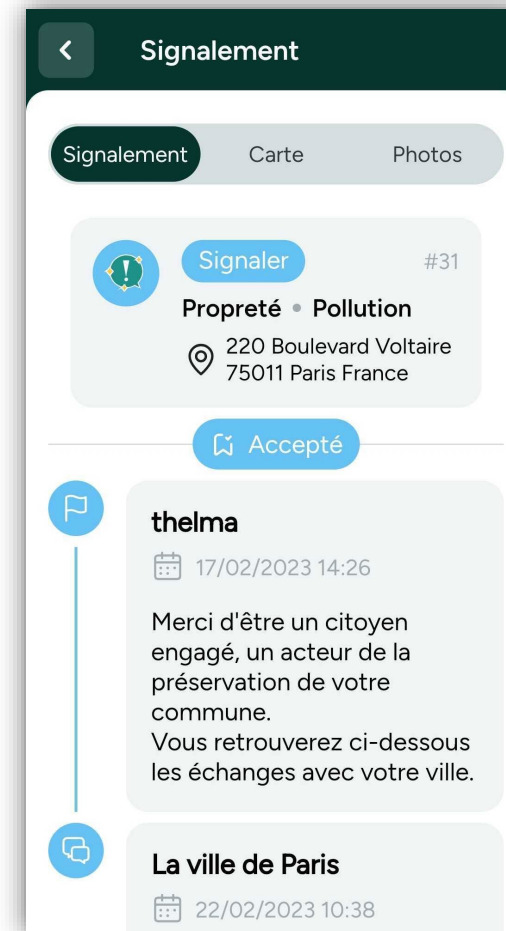
CONSULTER L'ÉTAT D'AVANCEMENT DES SIGNALEMENTS EFFECTUÉS

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

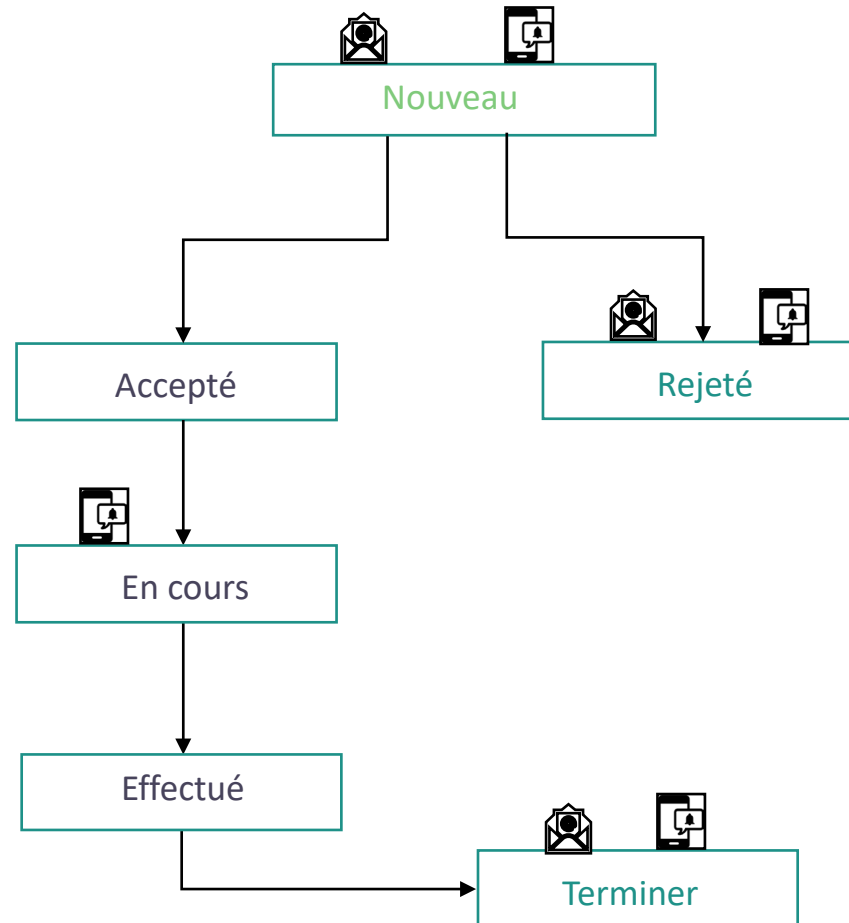
En cliquant sur le signalement, il accède au **détail** : commentaire, carte, photo, ainsi qu'au message diffusé par les services.



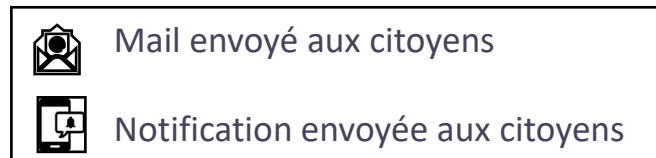


# FAIRE UN SIGNALEMENT

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 ».



## LANCER UNE ALERTE

PRÉVENIR LES CITOYENS VIA UNE NOTIFICATION

Ce module permet d'afficher une **alerte** sur la page d'accueil de l'application.

Celle-ci apparait à chaque fois connexion, sur la page d'accueil de l'application.

A chaque nouvelle publication d'une **alerte**, une notification est envoyée.





## PARTAGER DES ACTUALITES

UN LIEN DIRECT ENTRE CITOYEN ET ADMINISTRATION

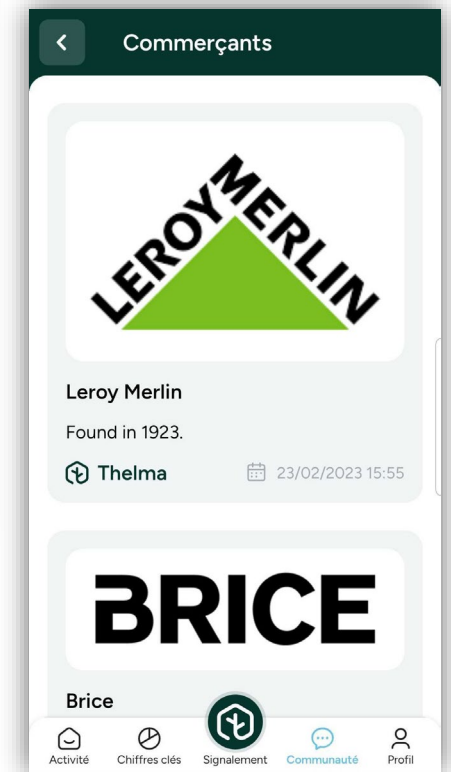
Via le back-office, les services municipaux peuvent **diffuser** des informations et **Actualités**.

Les actualités sont accessibles à tous les citoyens qui se connecteront sur le territoire de la collectivité concernée.

Les utilisateurs de l'application peuvent également sélectionner des **villes favorites** et ainsi recevoir leurs actualités.

*A chaque nouvelle publication d'une actualité, une notification push est envoyée sur votre smartphone.*

Les actualités sont consultables dans le menu **communauté**.





## PARTAGER DES ACTUALITES

RECEVOIR LES INFORMATIONS DE TOUTE LA COMMUNAUTE THELMA

Chacun peut sélectionner une ou plusieurs **villes favorites** sur son **profil**.

Les citoyens reçoivent ainsi les actualités des villes où ils travaillent, habitent, partent en vacances,...

**La communauté thelma®** partage également des informations, événements, bonnes pratiques, etc.

Tous ceux qui souhaitent agir pour la préservation de l'environnement utilisent thelma pour **sensibiliser** aux bonnes pratiques, **alerter**, **promouvoir** des événements : opérations plages propres, etc....

### **L'engagement thelma®**

***Pas de communications commerciales***

*Une charte sera signée par tous les diffuseurs et leurs messages seront modérés.*



## CONSULTER LES CITOYENS

UN MODULE SIMPLE POUR INTERROGER VOS ADMINISTRÉS

Sur le back-office, vous pouvez **diffuser** des **consultations publiques**.

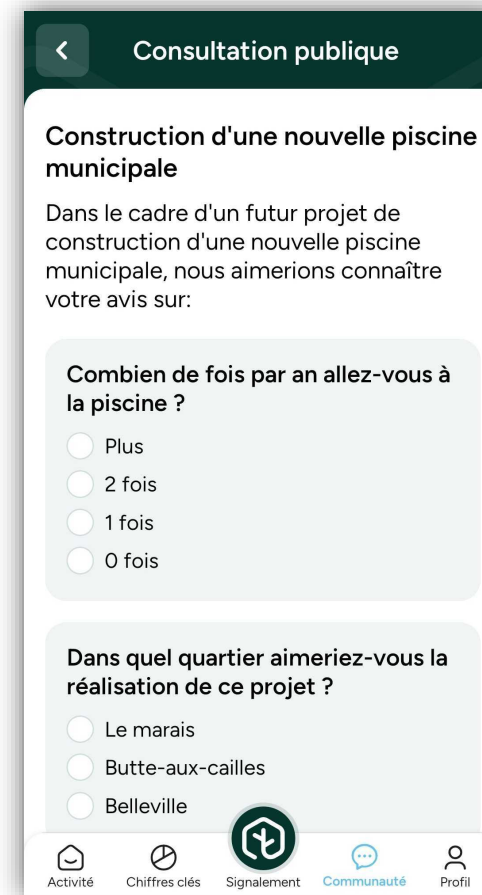
Elles sont accessibles par les utilisateurs de l'application sur votre territoire.

A chaque nouvelle publication d'une consultation publique, une notification est envoyée.

Les consultations publiques sont accessibles depuis le menu **communauté**.

Chaque citoyen ne peut répondre qu'une seule fois à chaque consultation publique.

Une fois la réponse envoyée, la consultation publique disparaît.







## CIRCUIT AGENT

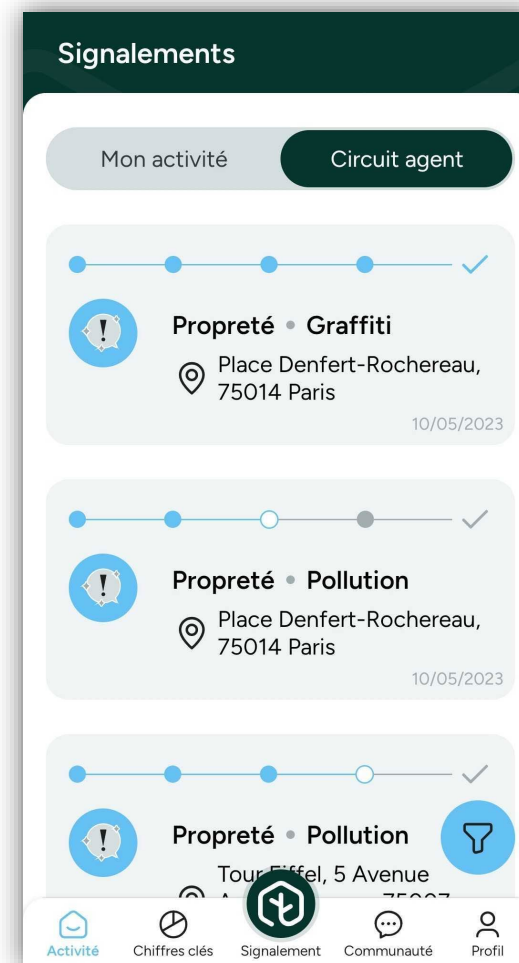
UN LIEN DIRECT AVEC LES AGENTS SUR LE TERRAIN

Dès lors que leur profil est celui d'une « **personne à charge** », vos agents peuvent retrouver les signalements qui leur sont affectés directement dans leur application.

Grâce au module **circuit agent**, ils accèdent au **détail** des signalements et peuvent en changer le **statut**, ajouter des **commentaires** ou des **photos**.

Chaque agent retrouve dans le menu **Activité** tous les signalements qui lui sont affectés : ID, catégorie, sous-catégorie, date et heure de création, statut.

Il peut filtrer les signalements selon leur statut.





# CIRCUIT AGENT

UN OUTIL DE REPORTING

**Récapitulatif** des éléments transmis par le citoyen : détail, localisation, photos

**Boutons actions :**

- Réorienter : le signalement n'est pas de mon ressort,
- Effectué : j'ai réalisé une action qui permet le changement de statut du signalement.  
!/ Le citoyen est averti automatiquement.
- Envoyer un commentaire interne

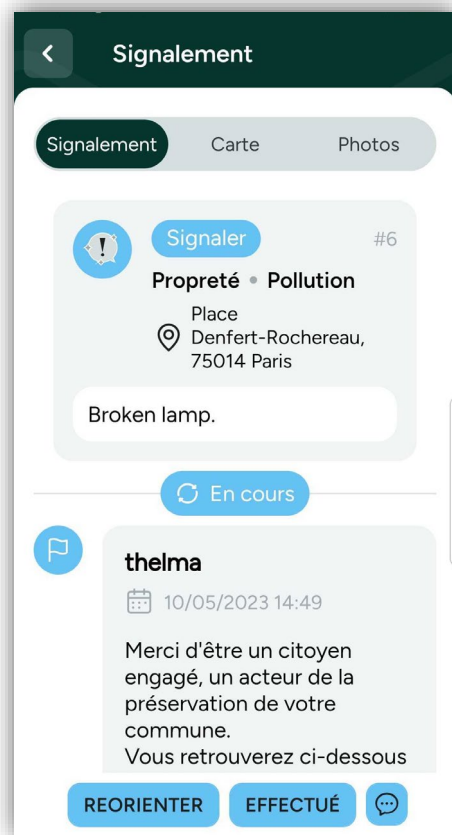
← **Statut** du signalement

← **Echanges** entre le citoyen et l'administration

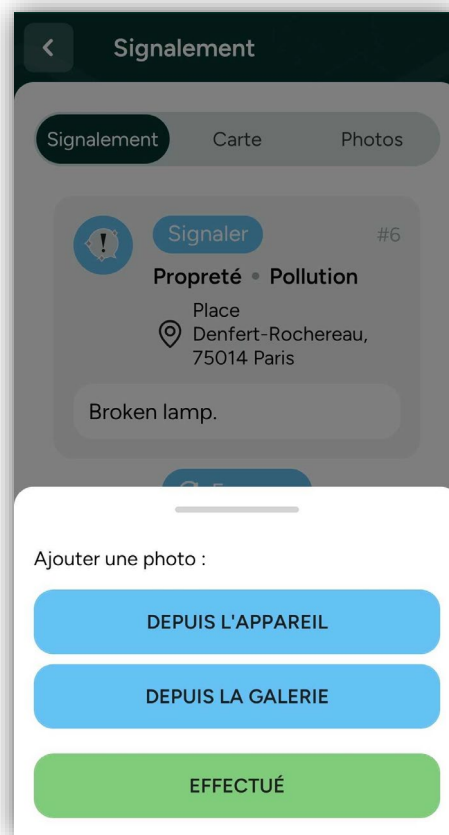


# CIRCUIT AGENT

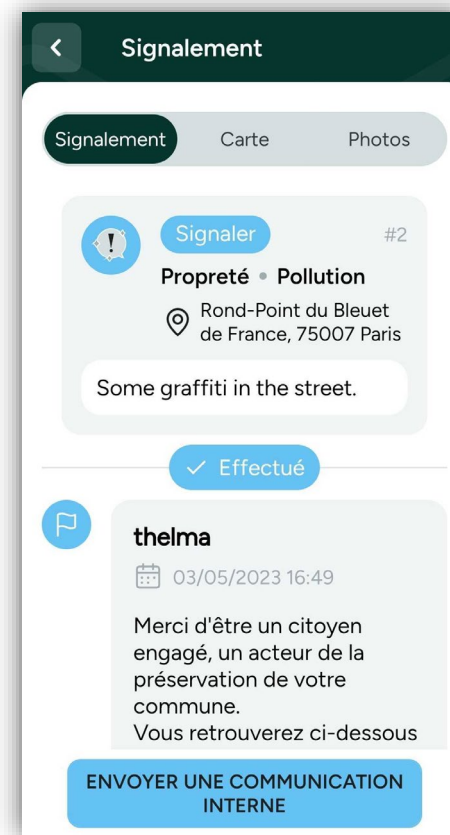
UN OUTIL DE REPORTING



Une fois sa mission réalisée, l'agent peut **modifier le statut** du signalement pour « effectué »



En cliquant sur « effectué », l'agent peut ajouter une **photo**



Après avoir modifié le statut pour « effectué », il peut ajouter un **commentaire interne**



## CIRCUIT AGENT

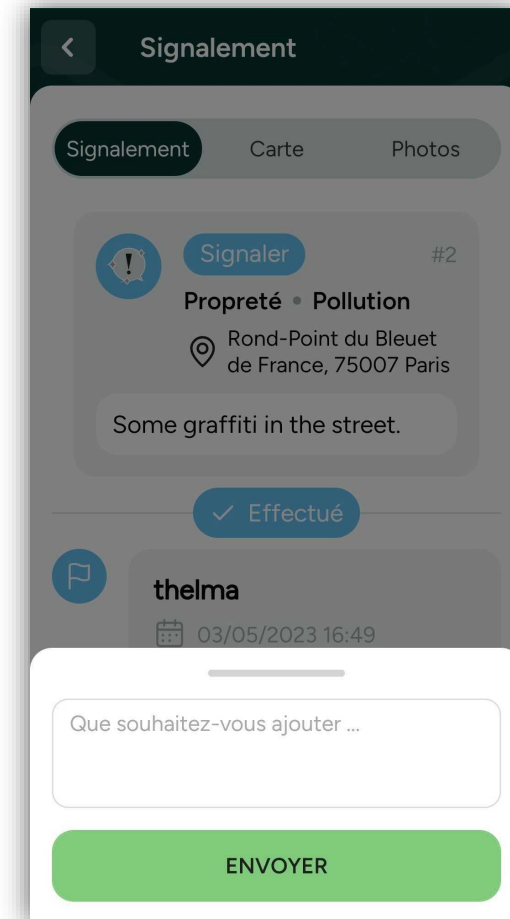
UN OUTIL DE GESTION QUOTIDIENNE

Les utilisateurs ayant un profil « **superviseur** » peuvent accéder à la liste des signalements directement dans leur application.

Grâce au module **circuit agent**, ils accèdent au **détail** des signalements : ID, catégorie, sous-catégorie, date et heure de création, statut, photos, localisation.

Ils ne peuvent en modifier le contenu ou le statut.

Ils peuvent ajouter des **commentaires internes**.





**SPALLIAN**

📍 44, rue Chanzy • 75011 PARIS

☎ +33 (0)1 58 39 39 99

✉ support@spallian.com

