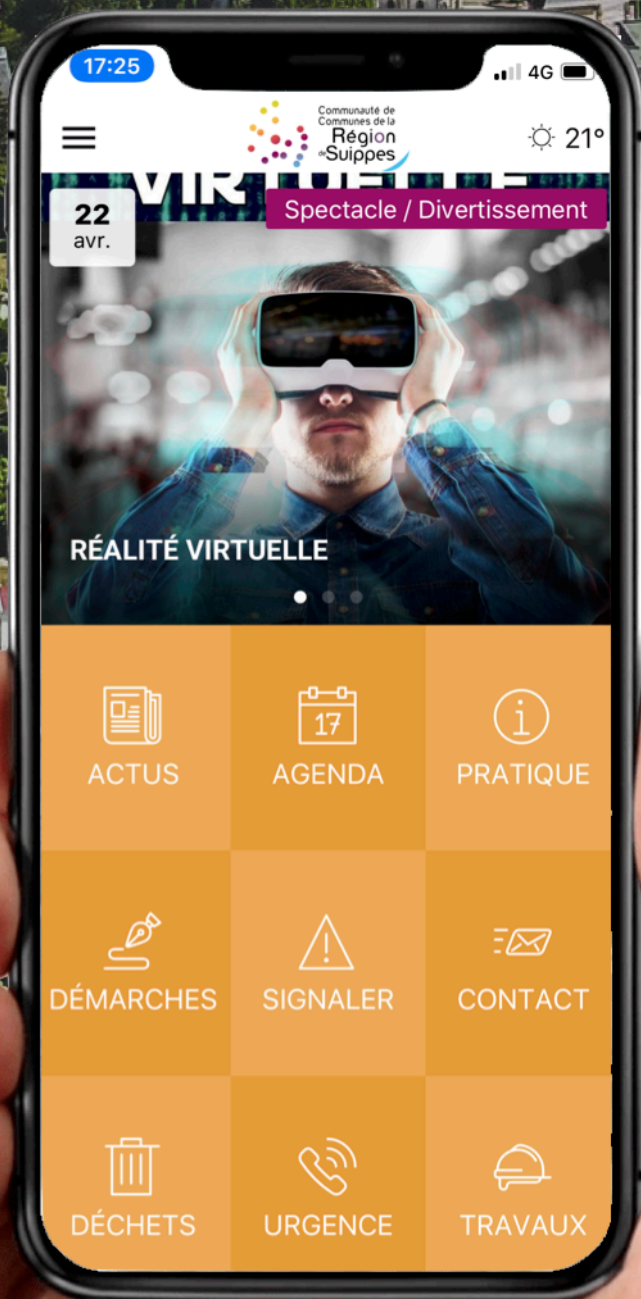


# Application Citoyenne CCRS





# Sommaire

## Les fonctionnalités de l'application

<i>Fonctionnalité « Actualités »</i> .....	3
<i>Fonctionnalité « Agenda »</i> .....	5
<i>Fiches infrastructures ou informations pratiques</i> .....	7
<i>Signaler un problème</i> .....	9
<i>Fonctionnalité « Liste de numéro /liste d'adresse »</i> .....	15
<i>Fonctionnalité météo</i> .....	16
<i>Page d'accueil personnalisable</i> .....	17
<i>Fonctionnalité « Notification »</i> .....	18

## Fonctionnalité « Actualités »

Cette rubrique listera automatiquement via un flux RSS/XML les actualités. Les actualités seront présentées en liste sous la forme d'une image, d'un titre, d'une catégorie et d'une date de publication.

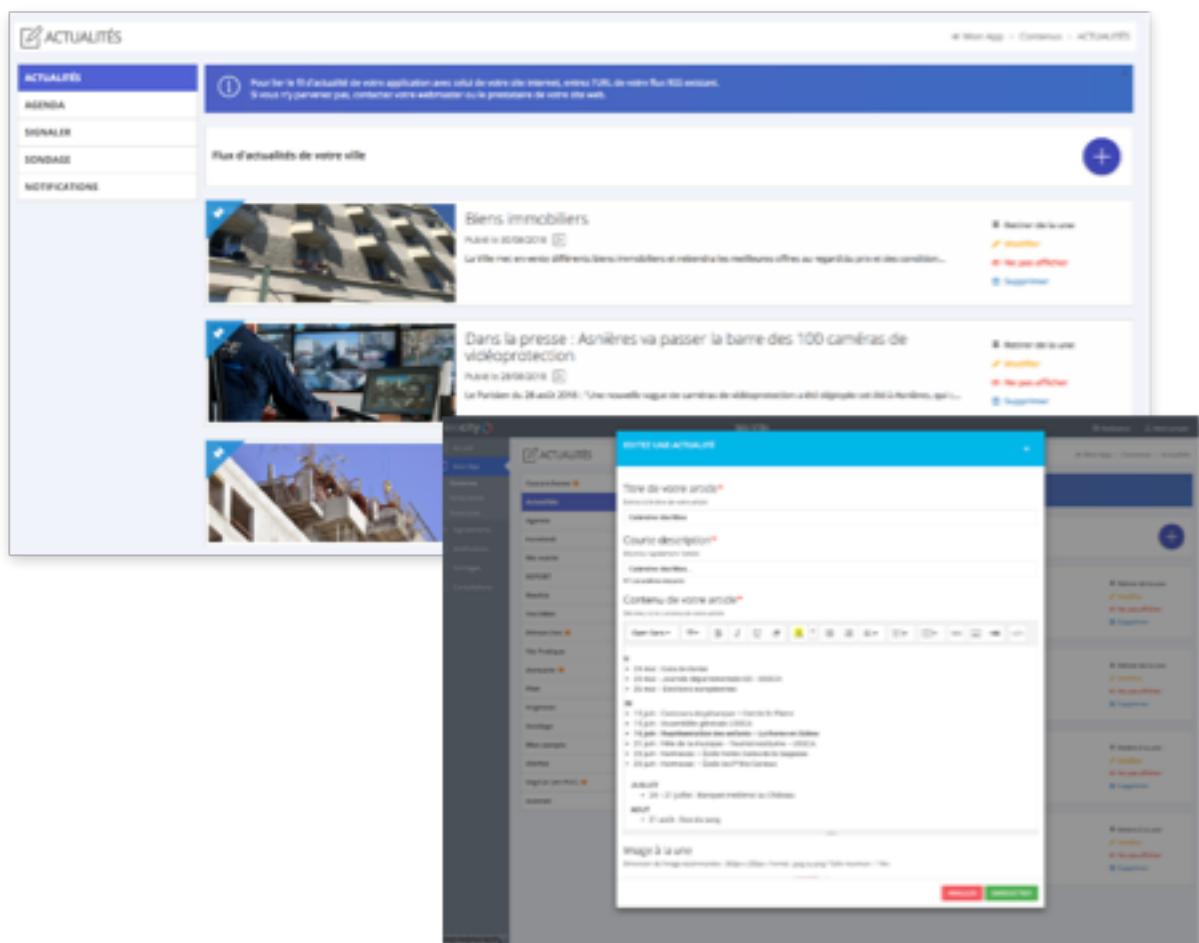
### Depuis l'application mobile, le citoyen peut :

- Consulter l'ensemble des actualités de la CCRS ;
- Rechercher une actualité via la barre de recherche située en haut de la liste ;
- Trier l'affichage des actualités par thématique (ou par commune) ;
- Agrandir ou réduire la taille de la police d'une actualité ;
- Accéder directement à l'actualité "suivante" ou "précédente" ;
- Si un numéro de téléphone, une adresse postale ou une adresse URL sont présents dans le contenu de l'article, le citoyen pourra y accéder en un clic sans quitter l'application ;
- Partager l'article depuis l'application (via SMS, Facebook, E-mail, Twitter, etc.) ;
- Visualiser en un coup d'œil la catégorie de l'actualité (sport, culture, etc.).



## Depuis l'interface d'administration, les administrateurs / contributeurs peuvent :

- Si nécessaire, remplacer/modifier l'adresse URL du flux RSS/XML ;
- Ajouter plusieurs flux de données afin de les mélanger (plusieurs URL de flux, comme par exemple celui du site internet de la CCRS et celui de la page Facebook) ;
- Modifier/masquer/supprimer une actualité provenant du flux RSS/XML ;
- Définir le nombre d'éléments automatiquement "À la une". Par exemple, les trois dernières actualités seront automatiquement dans le carrousel en accueil ;
- Choisir manuellement les éléments "À la une" présents dans le carrousel en accueil ;
- Ajouter/modifier/supprimer manuellement une nouvelle actualité à l'application ;
- Enrichir les actualités avec des photos, vidéos, textes, etc.



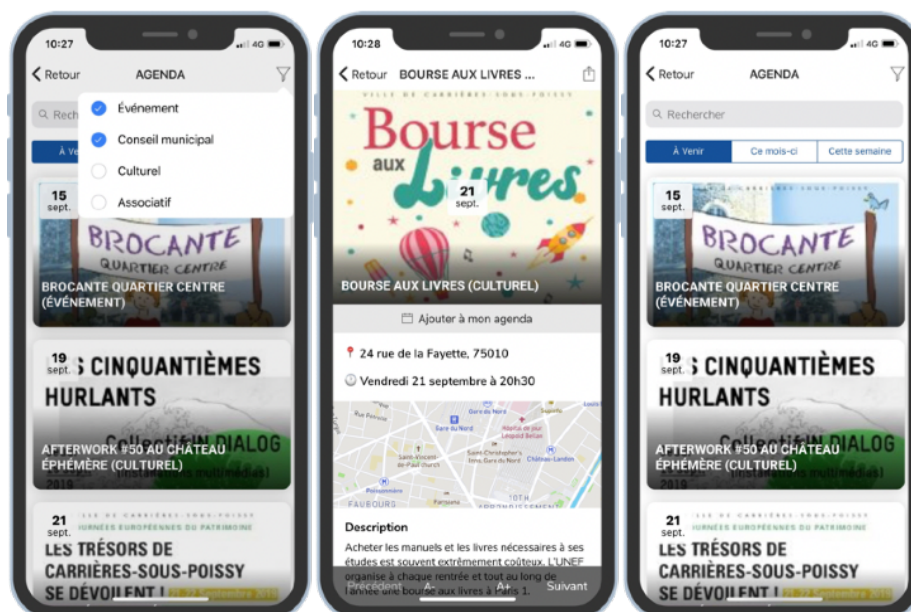


## Fonctionnalité « Agenda »

Cette rubrique listera automatiquement via un flux RSS/XML les événements de la collectivité. Les événements seront présentés en liste sous la forme d'une image, d'un titre, d'une catégorie et d'une date de début / fin.

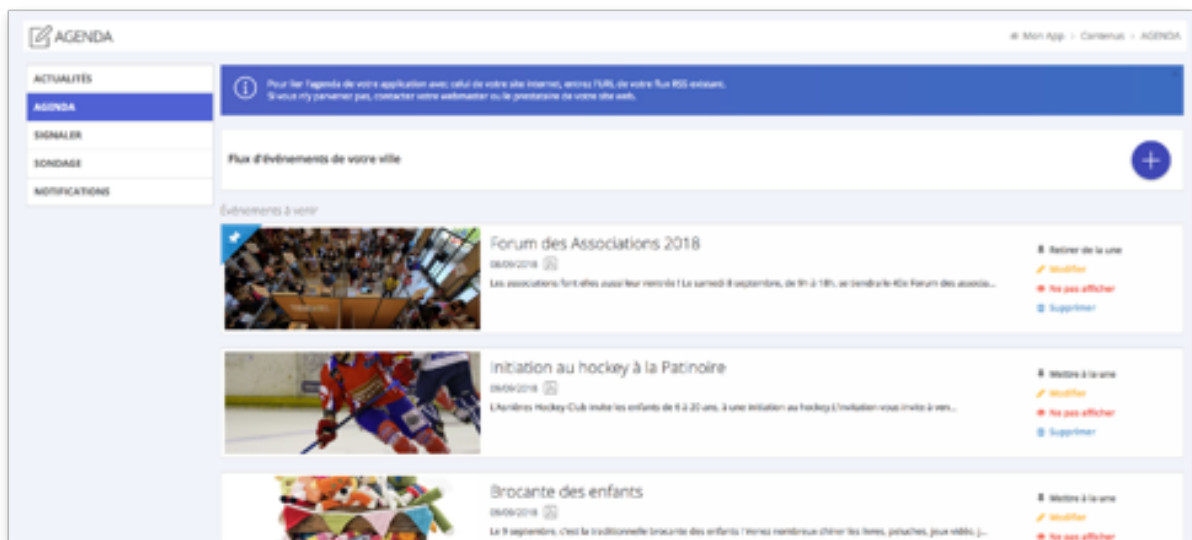
Depuis l'application mobile, le citoyen peut :

- Consulter l'ensemble des événements triés par date ;
- Rechercher un événement via la barre de recherche situées en haut de la liste ;
- Filtrer/Trier les événements par date : "À venir", "Ce mois-ci", "Cette semaine" ;
- Filtrer/Trier par catégorie d'événement ou par commune ;
- Consulter l'emplacement de l'événement tout en étant géolocalisé ;
- Si besoin, recharger les événements en exerçant un "Tirer pour rafraîchir" ;
- Agrandir ou réduire la taille de la police d'un événement ;
- Accéder directement à l'événement "suivant" ou "précédent" ;
- Ajouter l'événement en 1 clic à son calendrier personnel afin de ne pas l'oublier ;
- Visualiser la catégorie de l'événement (sport, culture, etc.) ;
- Si un numéro de téléphone, une adresse postale ou une adresse URL sont présents dans le contenu de l'article, le citoyen pourra y accéder en un clic sans quitter l'application ;
- Partager l'événement directement depuis l'application (via SMS, Facebook, E- mail, Twitter, etc.).



## Depuis l'interface d'administration, les administrateurs / contributeurs peuvent :

- Si nécessaire, remplacer/modifier l'adresse URL du flux RSS/XML.
- Ajouter **plusieurs flux** de données afin de les mélanger (plusieurs URL de flux).
- Modifier/masquer/supprimer un événement provenant du flux RSS/XML.
- Définir le nombre d'éléments automatiquement "À la une". Par exemple, les trois derniers événements seront automatiquement dans le carrousel en accueil.
- Définir l'ordre d'affichage des éléments (trier par date de début ou de fin d'événement).
- Choisir manuellement les éléments "À la une" présents dans le carrousel en accueil.
- Ajouter/modifier/supprimer manuellement un nouvel événement à l'application (qui n'est pas issue du site internet de la collectivité).
- Enrichir les événements avec des photos, vidéos, textes, sons, etc.



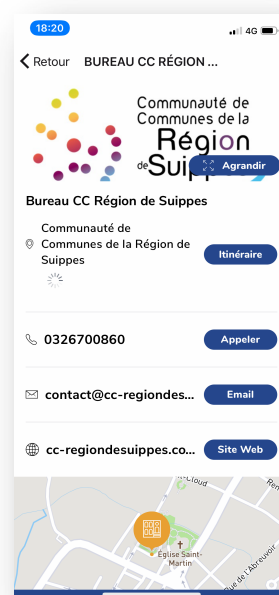
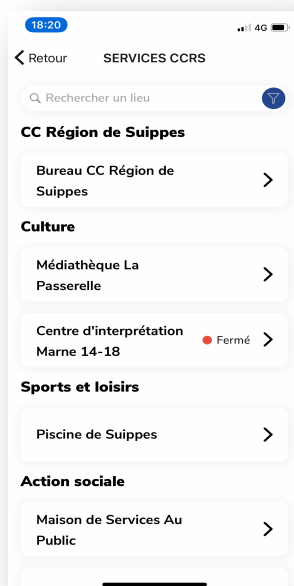
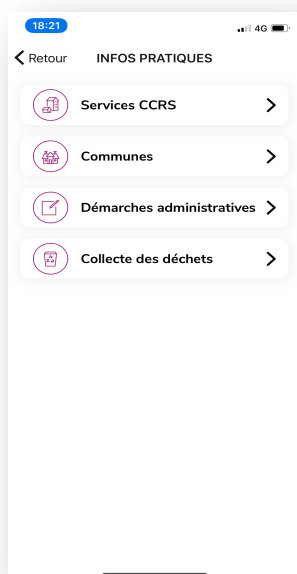


## Fiches infrastructures ou informations pratiques

Cette fonctionnalité permet d'afficher sur une fiche plusieurs informations cliquables.

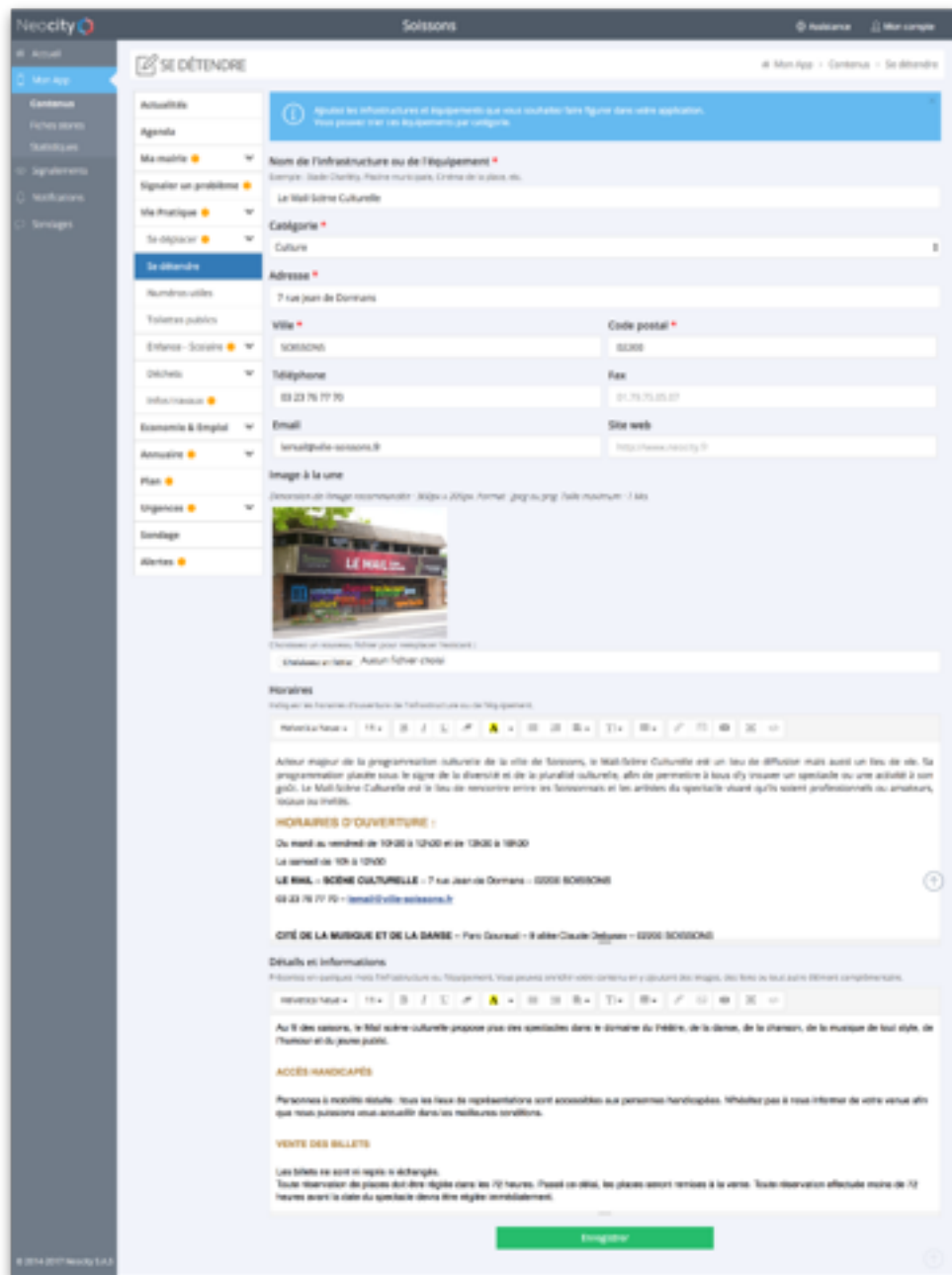
### Depuis l'application mobile, le citoyen peut :

- Parcourir l'ensemble des équipements publics présentés sous forme de liste catégorisée (sport, culture, etc.) ;
- Accéder à la fiche de l'équipement et à toutes les informations liées : nom, adresse, téléphone, fax, email, site internet, photo(s), contenus, horaires, etc ;
- D'un simple clic, appeler un numéro, afficher l'équipement sur une carte, envoyer un e- mail, se rendre sur un site web tiers ;
- Géolocaliser l'équipement sur une carte (API Google Maps) et calculer la distance en kilomètre qui nous sépare du lieu ;
- Bénéficier d'une estimation de temps de parcours à pied, en vélo et en voiture pour se rendre à l'équipement (API Google Address) ;
- Depuis la liste, basculer en vue carte, toute aussi pratique ;



Depuis l'interface d'administration, les administrateurs / contributeurs peuvent :

- Ajouter, modifier ou supprimer un équipement ;
- Modifier l'ordre d'affichage des équipements ;
- Modifier le contenu libre de chaque fiche ;





## Signaler un problème

Cette fonctionnalité permet de collecter, catégoriser, historiser et traiter l'ensemble des signalements effectués sur le territoire.



### ◆ Signaler depuis l'application mobile

Depuis l'application mobile, les agents pourront envoyer une demande d'intervention en 3 étapes :

**Étape 1 :** le citoyen sélectionne la catégorie de son signalement parmi la liste de choix proposés par la ville.

**Étape 2 :** le citoyen remplit le formulaire (photo, commentaire, civilité, nom, prénom et email). Pour gagner du temps (si celui-ci est connecté) les informations personnelles du citoyen seront automatiquement sauvegardées afin d'éviter de les saisir à chaque nouveau signalement.

**Étape 3 :** le citoyen est automatiquement géolocalisé et peut contrôler visuellement l'emplacement détecté par son smartphone. Il est possible d'ajuster l'emplacement du signalement en déplaçant le « marker » orange sur la carte. Si besoin, il est également possible d'entrer manuellement une adresse avec la complétion automatique.

**Après le signalement :** l'utilisateur peut consulter l'historique de ses signalements et en connaître l'état. Il peut également prendre connaissance des retours ou précisions apportés par la ville. Exemple : « *Votre signalement a bien été transféré au service concerné, merci pour votre participation à l'amélioration de l'espace public* ».

Lorsque le citoyen envoie son signalement, il est automatiquement averti par email que son signalement a bien été envoyé. Dans le même temps, les services de la ville sont informés qu'un nouveau signalement est consultable sur l'interface. Dans chaque email, un numéro

unique de référence (exemple : #93600-0234) sera communiqué au citoyen et à la CCRS/ mairies.



#### ◆ Gestion des signalements depuis l'interface Neocity

En temps réel, vous pouvez retrouver sur cette page l'ensemble des signalements envoyés depuis l'application mobile.

Page : Gestion des signalements

Statut	Appréciation	Date et Heure	Catégorie	Adresse	Actions
New Error		Vendredi 5 septembre 2018 à 11:32	Propreté	54 Boulevard Voltaire, 75002 Arrondissement de Paris, France	
New Error		Vendredi 5 septembre 2018 à 10:41	Voie	18 Rue Louis Veu, 93020 Aubervilliers Seine, France	
New Error		Vendredi 5 septembre 2018 à 09:51	Propreté	28 Rue Marceau, 75004 Arrondissement de Paris, France	
New Error		Vendredi 5 septembre 2018 à 09:14	Propreté	53 Boulevard Voltaire, 75002 Arrondissement de Paris, France	
Terminé		Jeudi 5 septembre 2018 à 18:54	Propreté	11 Rue Desferes Richelieu, 75002 Arrondissement de Paris, France	
Terminé		Jeudi 5 septembre 2018 à 14:41	Voie	7 Rue de Ménilmontant, 75013 Arrondissement de Paris, France	



Pour affiner et trier vos résultats, vous pouvez utiliser les filtres suivants : **Statuts** (Tous, Non traités, En cours, Terminés, Rejetés), **Catégorise** (Tous, Éclairage de rue, Espaces verts, Propreté de la collectivité, Stationnement, etc.), **Priorités** (Haute, Moyenne, Basse) et la **Période** de votre choix.

Cette page permet une vue d'ensemble claire et précise de l'activité liée aux signalements. Un champ recherche permet également d'accéder à un signalement précis.

**DÉTAILS DU SIGNALLEMENT #92600-004930**

STATUT GROUPEUR PRIORITE IMPRIMER TRANSFERER

**Catégorie :**  
 Propreté Modifier  
 Dépôts sauvages Modifier Retirer

**Sous-catégorie :**  
 Application mobile Modifier

**Source :**  
 Application mobile Modifier

**Commentaire de l'administré :**  
 Bonjour  
 Des objets n'ont pas été récupérés hier lors du passage des encombrants rue des Frères Chausson au niveau du numero 11 le long de l'allée qui mène au parc.  
 Il s'agit notamment un canapé.

**Adresse :**  
 11 Rue des Frères Chausson  
 92800, Asnières-sur-Seine Modifier

**Coordonnées**  
 Civilité : Madame  
 Nom : [redacted]  
 Prénom : Nadine  
 Email : [redacted] Modifier

**ÉCHANGES AVEC L'ADMINISTRÉ**

Statut	Date et heure	Interaction citoyenne
Terminé	jeudi 18 juillet 2019 à 13:41	Mail standard envoyé
En cours	jeudi 18 juillet 2019 à 09:23	Mail standard envoyé
Non traité	jeudi 18 juillet 2019 à 08:43	Mail standard envoyé

**SUIVI INTERNE DU SIGNALLEMENT**

**Nouveau Signalement Non traité**  
 Le 18 juillet 2019 à 08:43

**A créé ce signalement à En cours**  
 Le 18 juillet 2019 à 09:23

**A transféré ce signalement par email à cdesmares@mairiasnieres.fr nettoisement@mairiasnieres.fr**  
 Le 18 juillet 2019 à 09:24

**A passé ce signalement à Terminé**  
 Le 18 juillet 2019 à 13:41

Voire commentaire...  
 ENVOYER

Page : Détail d'un signalement

## 1) Informations utiles au traitement

- Numéro unique
- Date et heure de signalement
- Photo de l'incident
- Emplacement précis de l'incident
- Catégorie (et sous-catégorie si proposée)
- Commentaire et coordonnées de l'utilisateur

## 2) Boutons d'actions

- Changer de statut
- Grouper
- Priorité
- Imprimer
- Transférer

### 3) Historique de l'échange avec l'utilisateur

- Historique des statuts
- Détail des messages envoyés aux usagers

### 4) Suivi interne et boîte de dialogue

- Suivre l'activité des agents
- Échanger via le chat
- Suivre les actions effectuées (priorité, transfert, changement de statut, etc)

Détails des statuts disponibles depuis votre interface :

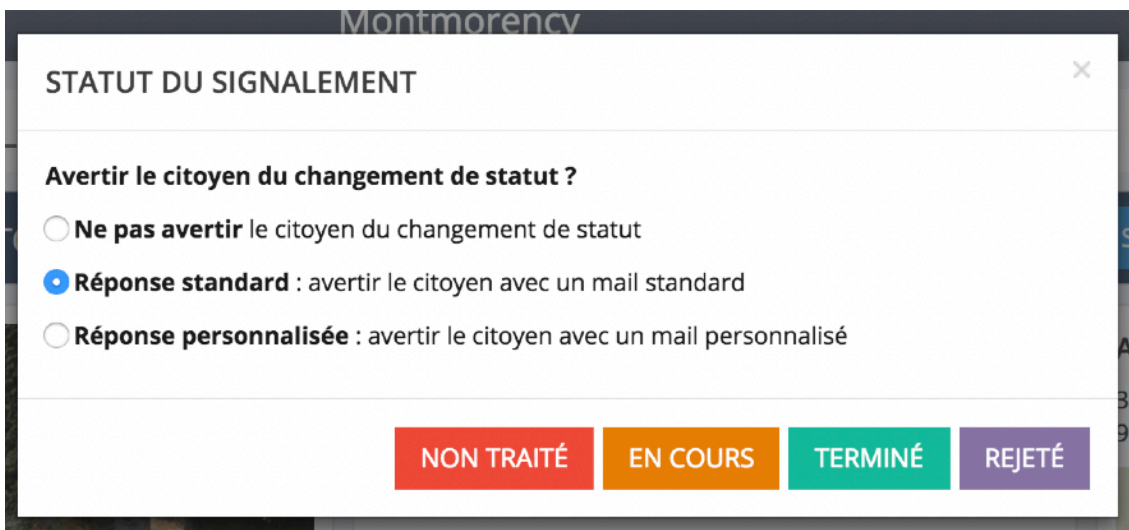
« **Non traité** » : ce statut est automatiquement attribué à tous les signalements qu'arrivent sur votre interface d'administration.

« **En cours** » : signalement en cours de traitement.

« **Terminé** » : signalement traité et clôturé.

« **Rejeté** » : vous pouvez par exemple attribuer ce statut aux signalements qui ne sont pas de votre compétence.

*Lorsque vous souhaitez modifier le statut d'un signalement, trois options vous seront proposées :*



Montmorency

**STATUT DU SIGNALEMENT** ×

**Avertir le citoyen du changement de statut ?**

**Ne pas avertir** le citoyen du changement de statut

**Réponse standard** : avertir le citoyen avec un mail standard

**Réponse personnalisée** : avertir le citoyen avec un mail personnalisé

**NON TRAITÉ** **EN COURS** **TERMINÉ** **REJETÉ**

## ÉCHANGES AVEC L'ADMINISTRÉ

Statut	Date et heure	Interaction citoyenne
Terminé	Vendredi 6 septembre 2019 à 08:25	Mail standard envoyé Lu
En cours	Vendredi 6 septembre 2019 à 07:15	Mail standard envoyé Lu
Non traité	Jedi 5 septembre 2019 à 14:41	Mail standard envoyé

Détail sur l'historique des signalements

## SUIVI INTERNE DU SIGNALEMENT

**Nouveau signalement Non traité**  
Le 5 septembre 2019 à 14:41

**Victor PERRAUD**  
A passé ce signalement à **En cours**  
Le 6 septembre 2019 à 07:15

**Victor PERRAUD**  
A transféré ce signalement par email à **pierre@neocity.fr**  
Le 6 septembre 2019 à 08:25

**Pierre SAULNIER**  
A passé ce signalement à **Terminé**  
Le 6 septembre 2019 à 08:25

Votre commentaire...

ENVOYER

Détail sur le module « suivi interne »

L'algorithme suggère automatiquement des signalements similaires par coordonnées GPS et catégorie d'incident. Il est également possible de grouper un signalement précis grâce au champ recherche.

**Grouper des signalements**

Vous pouvez grouper des signalements qui sont similaires. Toutes les actions réalisées seront répercutées dans les signalements groupés.

rue

1 Rue Emile Agier, 92600 Asnières-sur-Seine, France  
109 mètres Voirie #92600-004168 + GROUPE

9 Rue de Lorraine, 92600 Asnières-sur-Seine, France  
211 mètres Propreté #92600-000782 GROUPE

3 Rue de Rethondes, 92600 Asnières-sur-Seine, France  
221 mètres Propreté #92600-000784 + GROUPE

Annuler Enregistrer

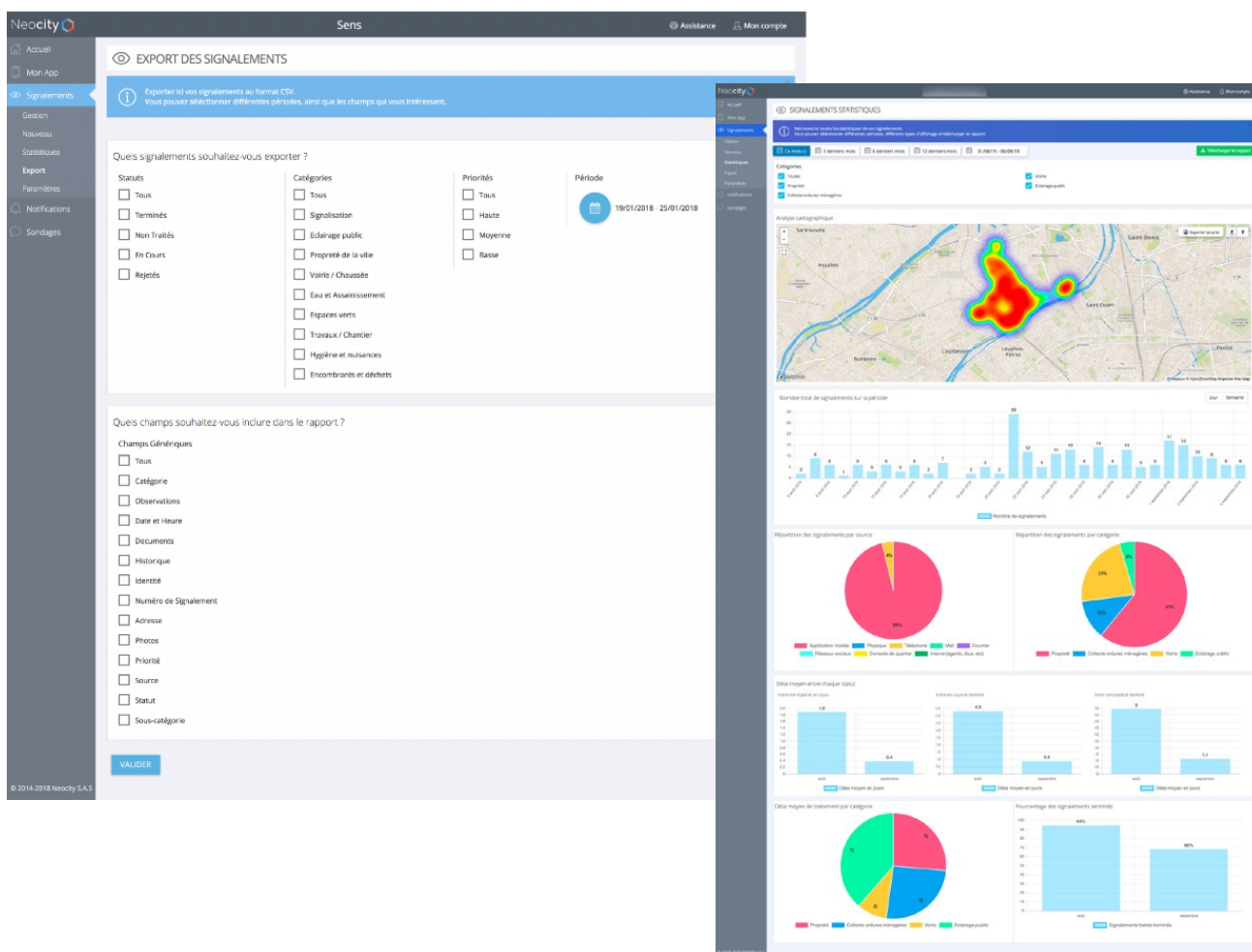
Détail sur le module « Grouper »



## ◆ Statistiques des signalements

Neocity propose un module de statistiques afin de suivre en temps réel l'ensemble des signalements. À tout moment, vous pourrez accéder aux statistiques des signalements suivants :

- Carte des points chauds
- Nombre total des signalements sur la période par jour, semaine ou mois
- Répartition des signalements par source
- Répartition des signalements par catégorie
- Délai moyen de traitement par catégorie
- Pourcentage des signalements terminés par mois
- Délai moyen de traitement entre chaque statut par mois (non-traité et en cours / en cours et terminé / non-traité et terminé)



## Fonctionnalité « Liste de numéro /liste d'adresse »

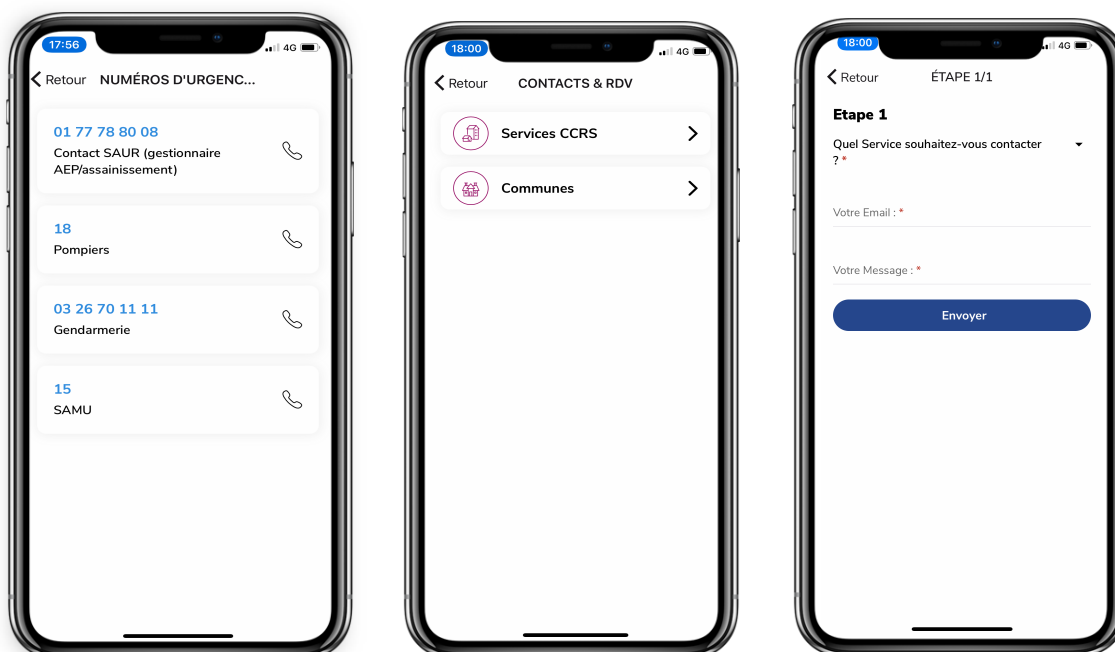
Cette fonctionnalité permet de proposer aux citoyens une liste de numéros de téléphone et/ou une liste d'adresses cliquables. Exemples : numéros d'urgence, numéros utiles, etc.

### Depuis l'application mobile, le citoyen peut :

- Au clic sur un numéro de téléphone, l'application lance l'appel téléphonique.
- Au clic sur une adresse, une carte avec l'emplacement s'affiche.

### Depuis l'interface d'administration, les administrateurs / contributeurs peuvent :

- Ajouter, modifier ou supprimer un numéro de téléphone ou une adresse.



## Fonctionnalité météo

Cette fonctionnalité permet à l'utilisateur de consulter en temps réel les prévisions météo de sa commune jusqu'à **J+7 jours**. Les données proposées sont les suivantes :

Ensoleillement / précipitations (soleil, éclaircies, couvert, pluie, etc.).

- Températures minimales & maximales.
- Taux d'humidité (en %).
- Vitesse du vent sur la commune (en km/h).



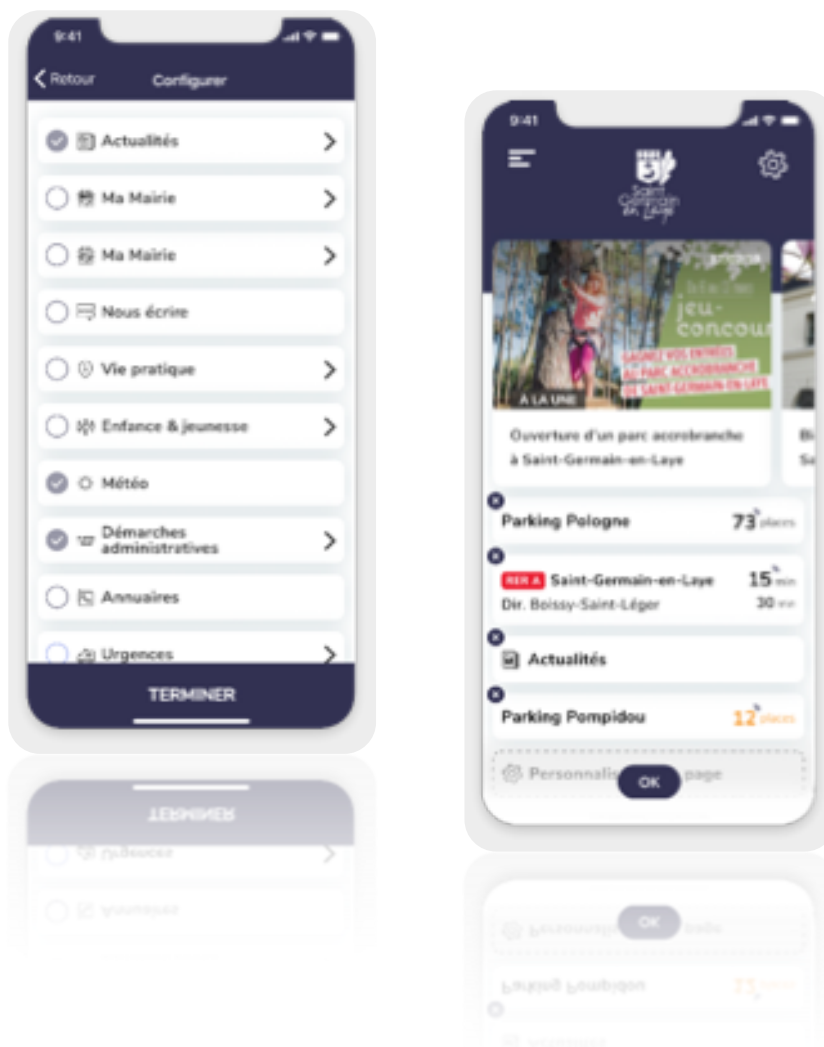


## Page d'accueil personnalisable

La page personnalisable permet à l'utilisateur de **personnaliser son application** mobile en accédant à l'ensemble des services et en sélectionnant celles qu'il jugera utiles pour faciliter son quotidien.

Depuis la page d'accueil, l'usager pourra :

- Ajouter, personnaliser ou supprimer un ou plusieurs services ;
- Visualiser l'ensemble des services qu'il aura ajouté ;
- Au clic, accéder aux informations complémentaires relatives au service ;
- Accéder à d'autres fonctionnalités générales de l'application.



## Fonctionnalité « Notification »

Cette fonctionnalité permet d'alerter en temps réel les administrés, où qu'ils se trouvent, et en fonction de leurs centres d'intérêt. La collectivité pourra choisir et modifier ses propres catégories/thèmes d'alertes (urgences, spectacles, sécurité, météo, travaux, etc) ou bien par commune concernée.

### Depuis l'application mobile, le citoyen peut :

- Recevoir les notifications envoyées par la collectivité (même si l'application est fermée).
- Gérer ses abonnements en sélectionnant les catégories qui l'intéressent (à l'exception de la catégorie Alertes / Urgences qui peut rester « obligatoirement » cochée).
- Accéder à un contenu spécifique à l'ouverture d'une notification : vous pouvez spécifier une page **interne** à l'application **ou** une adresse URL externe sur laquelle d'utilisateur sera redirigé.
- Accéder à l'historique des dernières notifications reçues
- Cliquer sur une notification présente dans l'historique pour accéder à son contenu.



•

## Depuis l'interface d'administration, les administrateurs / contributeurs peuvent :

- Envoyer une notification push instantanément ou plus tard.
- Visualiser avant l'envoi le **rendu final** de la notification sur smartphone.
- Ajouter un « **emoji** » au contenu de la notification directement depuis l'interface.
- **Programmer** une notification push (ou plusieurs) à une date et heure précise.
- Segmenter/affecter l'envoi d'une notification en fonction d'une ou plusieurs catégories (exemples : travaux, météo, culture, urgence, etc.).
- **Estimer l'audience** pour chaque catégorie avant l'envoi (exemple : 1280 abonnés à la catégorie « travaux »).
- Renvoyer à l'ouverture de la notification le citoyen vers une page **interne** spécifique de l'application ou vers un lien URL **externe**.
- Accéder à l'ensemble des notifications envoyées (historique) et programmées.
- Masquer dans l'historique de l'application une notification précédemment envoyée.
- Connaître le nombre de notifications ouvertes pour chaque envoi.
- Pouvoir savoir quel utilisateur a généré l'envoi de la notification (nom et prénom).
- Annuler l'envoi automatique d'une notification déjà programmée.

The image displays the notification management interface. At the top, there's a 'NOTIFICATIONS' header with a bell icon. Below it, a blue banner contains an information icon and text: 'Vous pouvez envoyer des notifications instantanées. Vous pouvez aussi programmer un envoi différé.' Below the banner, there's a section 'Choisissez le nombre de notifications à recevoir dans l'application:' with a dropdown menu set to '7' and a 'Mettre à jour' button.

Statut	Date et heure	Message	Catégorie	Page cible	Envoyées	Ouvertes	Actions	Créé par
Programmé	10/11/2019 à 10:30:00	Combinatoire de l'arrondissement Carnet 12 à 20:00 - Agence de l'édition et du massif "Le terrain de la nuit" à La Source Wallace - unique représentation	Événement	ville-roggenbaumhaus.com	0	0	[Icon]	Nathalie MORISSEAU
Programmé	04/11/2019 à 14:30:00	Combinatoire de l'arrondissement Cérémonie, spectacle et concert pour commémorer le 50e de la Grande Guerre les 10 et 11 novembre - Infos	Événement	ville-roggenbaumhaus.com	0	0	[Icon]	Nathalie MORISSEAU
Envoyé	02/11/2019 à 14:30:00	Combinatoire de l'arrondissement Spectacle théâtre et musique "Le terrain de la nuit" - samedi 10 novembre - Infos	Événement	ville-roggenbaumhaus.com	2105	0	[Icon]	Nathalie MORISSEAU
Envoyé	02/11/2019 à 14:30:00	Combinatoire de l'arrondissement Spectacle théâtre et musique "Le terrain de la nuit" - samedi 10 novembre - Infos	Vie municipale	ville-roggenbaumhaus.com	2140	0	[Icon]	Nathalie MORISSEAU

Three detailed views are shown below the table:

- 1. Votre message:** Shows fields for 'Titre' (Je visite mon titre 📍) and 'Message' (Je visite mon message 📍). A preview of the notification on a smartphone is shown with the time 11:17 and date Tuesday, October 14.
- 2. Catégories:** Shows a selection of categories: 'Météo' (unchecked), 'Culture' (unchecked), 'Événement' (checked), 'Sport' (checked), and 'Vie municipale' (unchecked). An 'Estimation de votre audience' section shows a donut chart for '2019' with 'Sur 1809 utilisateurs'.
- 3. Page cible:** Shows a selection of target pages: 'ACCUEIL', 'ACTUALITE', 'ÉVÉNEMENTS', 'AUTRE SERVICE', 'APPLICATION', and 'LIENS DES RESOURCES'. A 'Sélectionner une section' dropdown is set to 'Restauration scolaire'.
- 4. Date d'envoi:** Shows options for 'Envoyer instantanément' and 'Programmer votre envoi' with buttons for 'IMMÉDIATEMENT' and 'PLUS TARD'.





L'application sera téléchargeable sur Google Play et App Store.

Compatible smartphone et tablette.

