



# Manuel d'utilisation de la console PopVox

## Mon compte

|  |                   |
|--|-------------------|
| <a href="#">Modifier mon mot de passe .....</a>      | <a href="#">4</a> |
| <a href="#">Me désabonner des alertes mail .....</a> | <a href="#">4</a> |

## Echanger

Traiter les sollicitations citoyennes au quotidien :

|   |                    |
|---|--------------------|
| <a href="#">1) Visualiser les sollicitations reçues et à traiter .....</a>                                    | <a href="#">5</a>  |
| <a href="#">2) Qualifier les sollicitations (facultatif) .....</a>  | <a href="#">6</a>  |
| <a href="#">3) Répondre au citoyen .....</a>  | <a href="#">7</a>  |
| <a href="#">4) Transférer la sollicitation et suivre le traitement de la sollicitation .....</a>              | <a href="#">8</a>  |
| <a href="#">5) Clore la sollicitation .....</a>   | <a href="#">9</a>  |
| <a href="#">Répondre aux commentaires sous une sollicitation citoyenne .....</a>                              | <a href="#">10</a> |
| <a href="#">La vue de la console par un prestataire externe .....</a>   | <a href="#">11</a> |
| <a href="#">Partager les sollicitations intéressantes sur le Facebook ou le Twitter de la mairie .....</a>    | <a href="#">12</a> |
| <a href="#">Traiter toutes les demandes reçues par téléphone ou à l'accueil de la mairie via PopVox .....</a> | <a href="#">13</a> |
| <a href="#">Messages jugés inappropriés par les citoyens.....</a>   | <a href="#">14</a> |

## Informier

|   |                    |
|---|--------------------|
| <a href="#">Publier une actualité ou une alerte .....</a>                         | <a href="#">15</a> |
| <a href="#">Publier un événement .....</a>  | <a href="#">16</a> |
| <a href="#">Créer un lien hypertexte dans une publication .....</a>               | <a href="#">17</a> |
| <a href="#">Format photo optimal pour accompagner les publications .....</a>      | <a href="#">18</a> |
| <a href="#">Modifier l'ordre d'affichage des publications dans A LA UNE .....</a> | <a href="#">19</a> |
| <a href="#">Répondre aux commentaires sous une publication .....</a>              | <a href="#">20</a> |

## Consulter

|   |                    |
|---|--------------------|
| <a href="#">Lancer un sondage .....</a>                   | <a href="#">21</a> |
| <a href="#">Consulter les réponses aux sondages .....</a> | <a href="#">22</a> |

## **Communautés**

|   |                    |
|---|--------------------|
| <a href="#">Créer une nouvelle communauté .....</a>   | <a href="#">23</a> |
| <a href="#">Modifier la photo, le titre ou les rubriques de participation d'une communauté.....</a> | <a href="#">24</a> |
| <a href="#">Connaître le nombre de citoyens inscrits à une communauté.....</a>                      | <a href="#">24</a> |
| <a href="#">Accéder à la liste des membres d'une communauté.....</a>                                | <a href="#">25</a> |
| <a href="#">Valider l'inscription d'un citoyen à une communauté.....</a>                            | <a href="#">26</a> |
| <a href="#">Inscrire manuellement un citoyen à une communauté .....</a>                             | <a href="#">27</a> |
| <a href="#">Gérer les assignations automatiques d'une communauté .....</a>                          | <a href="#">28</a> |

## **Citoyens**

|  |                    |
|--|--------------------|
| <a href="#">Infos sur les utilisateurs de PopVox dans votre commune.....</a> | <a href="#">29</a> |
| <a href="#">Bloquer un compte citoyen .....</a>                              | <a href="#">29</a> |
| <a href="#">Gain de points des citoyens .....</a>                            | <a href="#">30</a> |

## **Paramétrages**

|   |                    |
|---|--------------------|
| <a href="#">Les types de profils administrateurs .....</a>  | <a href="#">31</a> |
| <a href="#">Créer un nouveau compte administrateur.....</a>   | <a href="#">31</a> |
| <a href="#">Modifier les rubriques de participations citoyennes des discussions publiques ou privées.....</a> | <a href="#">32</a> |
| <a href="#">Gérer les assignations automatiques des rubriques.....</a>  | <a href="#">33</a> |

## **Analyse**

|   |                    |
|---|--------------------|
| <a href="#">Statistiques sur la participation citoyenne dans votre commune.....</a> | <a href="#">34</a> |
| <a href="#">Cartographie de la participation dans votre commune.....</a>            | <a href="#">35</a> |
| <a href="#">Nombre de citoyens qui utilisent PopVox dans votre commune.....</a>     | <a href="#">36</a> |

|                               |                    |
|-------------------------------|--------------------|
| <a href="#">Contact .....</a> | <a href="#">37</a> |
|-------------------------------|--------------------|



## Modifier mon mot de passe

Dans l'onglet Mon compte, vous pouvez modifier vos informations personnelles (nom, prénom, service) et votre mot de passe.

Pour enregistrer les modifications, cliquer sur le bouton **Modifier mes informations** ou **Modifier mon mot de passe**.

## Me désabonner des alertes mail

Dans l'onglet Mon compte, décocher le bouton Je m'abonne aux alertes mail. Vous ne recevrez plus de mail lorsqu'une sollicitation ou un commentaire vous sera adressé.

Je m'abonne aux notifications par mail

## Etape 1 : Visualiser les sollicitations reçues et à traiter

Dans l'onglet ECHANGER > Sollicitations citoyennes.

The screenshot displays a list of citizen requests (sollicitations) on the left and a filter menu on the right. The list includes requests from users like GEGE, hubert, and lulu12, with details such as dates, categories (e.g., Urbanisme, Equipements de la Ville), and text descriptions. The filter menu on the right is titled 'l'élécharger résultats (.csv)' and contains two sections: 'Assignment' with radio buttons for 'Qui me sont assignées', 'Non assignées', and 'Toutes'; and 'Type' with radio buttons for 'Tous' (104), 'J'alerte' (72), 'J'apprécie' (7), and 'Je propose' (13). Two pink callout boxes are overlaid on the image: 'Liste des sollicitations' points to the list of requests, and 'Menu des filtres' points to the filter menu.

Les **filtres** permettent d'adapter l'affichage des sollicitations citoyennes en fonction de votre besoin :

- De l'**assignation** : celles qui me sont assignées personnellement, les non-assignées ou toutes les sollicitations reçues.
- Du **type** : je propose, j'alerte, j'apprécie, je questionne, je critique.
- De la **communauté** : celles associées à une communauté particulière.
- Du **statut** :
  - **A traiter** : aucune réponse n'a été apportée,
  - **Répondu et non clos** : statut automatique lorsqu'au moins une réponse a été apportée,
  - **Clos** : un agent a fait l'action de Clore la sollicitation,
  - **A vérifier** : uniquement si vous avez choisi de contrôler à priori les sollicitations,
  - **Inappropriées** : les sollicitations déclarées inappropriées par au moins 5 citoyens différents.
- Du **type de classement** : chronologique, par intérêt (étoiles), par buzz (nombre de commentaires et de likes) ou par urgence (définie par vous).
- De l'**Etat** : sollicitation supprimées ou non supprimées par un agent
- De la **période** : les sollicitations publiées les 30 derniers jours ou dans les dernières 24h.

Le menu de droite permet aussi **d'effectuer des recherches par nom de citoyen ou mot clé** (recherche dans le titre et dans le texte du message).

## Etape 2 : Qualifier une sollicitation (facultatif)



Cliquer sur la sollicitation à traiter pour accéder au détail du message citoyen.

Le premier encart permet de qualifier la sollicitation :

### Urgence

**Faible, moyenne ou forte.**

Paramètre interne qui permet de mettre en surbrillance les sollicitations urgentes à traiter dans la console. Ce paramètre n'est pas visible pour les citoyens et n'a aucune influence sur la position de la sollicitation dans le fil public.

### Intérêt

**De 1 à 5 étoiles.**

Paramètre interne qui permet d'influencer le positionnement de la sollicitation dans le fil public.

Le niveau d'intérêt que vous définissez de façon la plus objective possible (1 étoile = intérêt minimum, 5 étoiles = intérêt maximal) a pour conséquence de basculer la sollicitation en première partie du flux ou en arrière de manière à la rendre quasi invisible.

Le citoyen ne voit pas le nombre d'étoiles attribuées à sa sollicitation ou celles des autres.

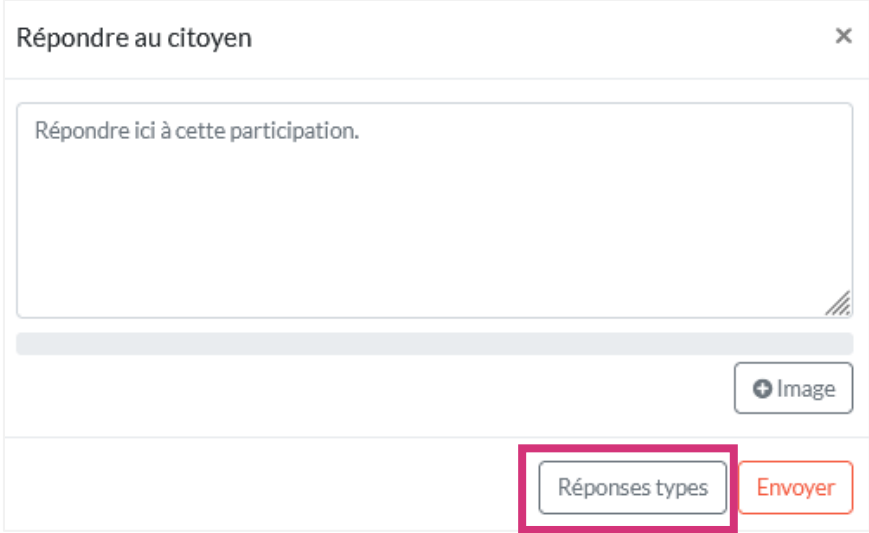
Remarque : en l'absence d'utilisation de la notation par étoiles pour une sollicitation (toutes les étoiles sont en blanc), le positionnement de cette sollicitation dans le flux n'est pas impacté, comme si sa notation était évaluée de manière neutre à 3 étoiles. **Une remontée notée 1 étoile sera donc moins bien positionnée qu'une remontée non notée.**

### Visibilité

**Public** (visible par tous) **ou Privé** (visible uniquement dans la console admin).

Permet de modifier la visibilité définie par les **citoyens**, à savoir, rendre privées des sollicitations publiées comme publiques ou à l'inverse, rendre publiques, si nécessaire, des sollicitations publiées comme privées.

### Etape 3 : Répondre à la sollicitation



Répondre au citoyen

Répondre ici à cette participation.

+ Image

Réponses types Envoyer

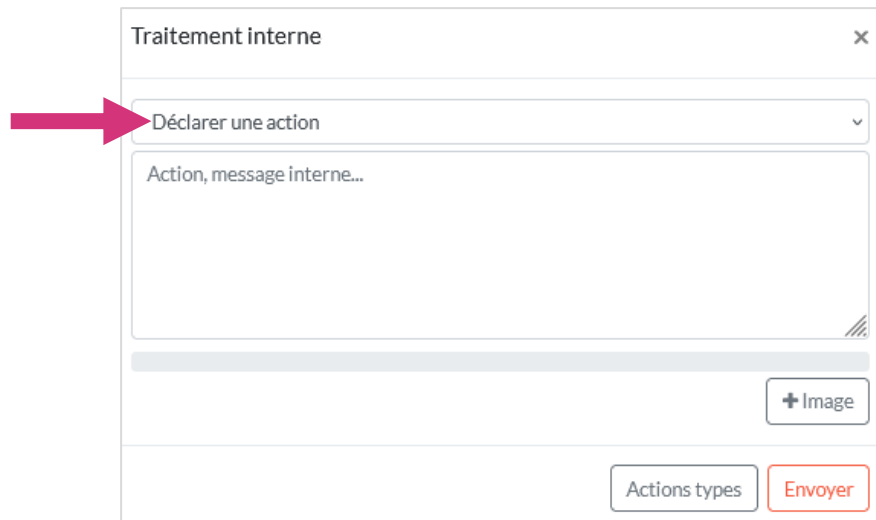
L'encart **Répondre au citoyen** permet de rédiger votre réponse et l'**envoyer** au citoyen. Vous pouvez joindre une image à votre réponse.

Vous pouvez utiliser une des **réponses types pré-rédigées** :

- Les réponses types peuvent être modifiées avant envoi pour être personnalisées.
- Rechercher une réponse type adaptée à votre besoin grâce au moteur de recherche par mot-clé.
- Vous pouvez créer, modifier, supprimer des réponses types à partir de ce bouton.
- Les réponses types sont visibles par tous les utilisateurs de la console.

**Quand une réponse a été apportée à une sollicitation, son statut dans la console bascule automatiquement vers « Répondu ».**

## Etape 4 : Transférer la sollicitation et suivre le traitement de la sollicitation



Le bloc traitement interne permet d'avoir une traçabilité de la gestion de la sollicitation citoyenne (réponse, transfert, suppression, ...).

Ce menu permet également 4 types de traitement :

- **Déclarer une action** : indiquer un message, un rappel interne... L'agent (ou l' élu) à qui est assigné la sollicitation recevra une notification.

- **Transférer à un autre administrateur** : choix de l'agent (ou l' élu) à qui transférer la sollicitation dans le menu déroulant et rédaction du message adressé à cet agent (ou élu).

Il devient assigné à cette sollicitation. Elle apparaîtra dans sa liste «Sollicitations qui me sont assignées» et disparaîtra de la vôtre. **Si l'agent (ou l' élu) ne souhaite pas répondre directement au citoyen et vous retourner le message, il doit utiliser l'option «Transférer à un autre utilisateur».**

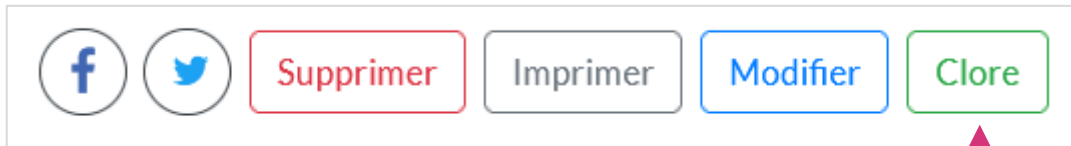
- **Solliciter un prestataire externe** : choix du prestataire externe dans le menu déroulant.

Le prestataire externe est une personne support dont vous pourriez avoir besoin pour traiter certaines sollicitations citoyennes qui ne sont pas de votre compétence (exemples : communauté de communes, délégataire de service public, ...).

**Le prestataire externe n'a pas accès à la console, il reçoit une notification par mail qui lui permet de vous envoyer les informations nécessaires au traitement de la sollicitation (voir page 11).** Ces éléments sont visibles dans le bloc Traitement interne. Vous pouvez par la suite répondre au citoyen.


- **Solliciter l'équipe PopVox** : en cas de question technique ou pratique sur la gestion de la sollicitation.

## Etape 5 : Clore la sollicitation



Pour que la sollicitation traitée soit classée dans la console comme Statut « clos », cliquer sur le bouton **Clore**.

## Statut

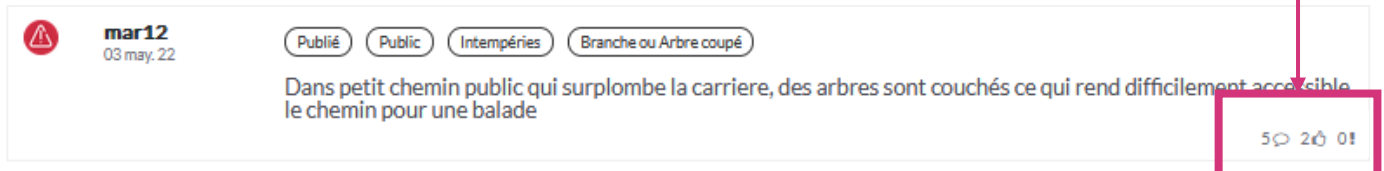
- A traiter
- Clos
- Répondus et non clos
- A vérifier (non publiées)
-  inappropriés
- Tous

## Répondre aux commentaires sous une sollicitation

### OPTION 1 : VUE PAR SOLLICITATION

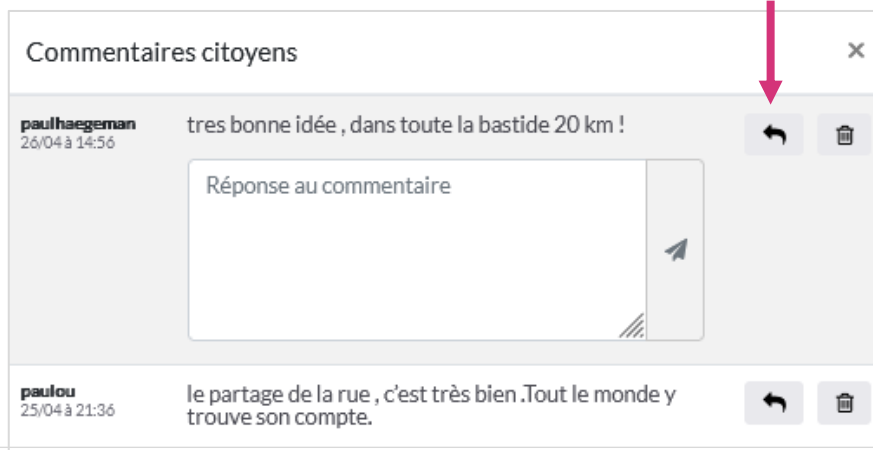
Dans l'onglet ECHANGER > Sollicitations citoyennes.

Vous visualisez sur chaque sollicitation le nombre de commentaires postés.



Cliquer sur la sollicitation. En bas de page vous accédez au bloc Commentaires citoyens. Si aucun commentaire n'a été posté, ce bloc est invisible.

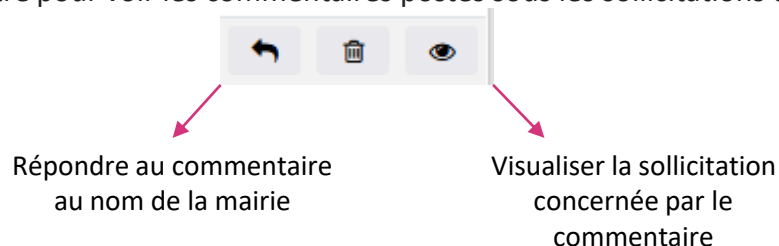
En cliquant sur la flèche à droite du commentaire, vous pouvez répondre au nom de la mairie.



### OPTION 2 : VUE PAR JOUR DES COMMENTAIRES POSTÉS

Dans l'onglet ECHANGER > Commentaires citoyens

Vous visualisez les commentaires postés sous les sollicitations citoyennes et les publications, jour par jour. Utilisez le menu de filtre pour voir les commentaires postés sous les sollicitations qui vous sont assignées.



## La vue de la console par un prestataire externe

**Le prestataire externe est une personne support** dont vous pourriez avoir besoin pour traiter certaines sollicitations citoyennes qui ne sont pas de votre compétence (exemples : communauté de communes, délégataire de service public, ...).

Les prestataires externes **n'ont pas accès à la console**.

Lorsque un agent (ou un élu) assigné à une sollicitation fait appel à un prestataire externe, celui-ci reçoit un email PopVox avec le message de l'agent et un lien pour consulter la sollicitation.


Le prestataire externe accède à une interface dédiée pour répondre à l'agent et lui transmettre tous les éléments de réponse nécessaire.

L'agent (ou l'élu) assigné reçoit les éléments dans PopVox dans le bloc Traitement interne. Il peut alors répondre à la sollicitation.

Email

PopVox contact@setavoo.fr via bnc3.mailjet.com  
À p.dupont@partenaire.com

22:39 (il y a 15 minutes) ☆ ↩ ⋮



**Nouvelle sollicitation popvox !**

Frédéric Dominique

Merci de prendre connaissance de ce message reçu dans PopVox et m'informer quand le problème sera résolu. Merci d'avance.

**Y Aller !!!**

**Répondre à cette sollicitation**

Merci de prendre connaissance de ce message et de m'informer quand le problème sera réglé. Merci d'avance.

Réponse libre...

+ Image

Envoyer

## Partager les sollicitations intéressantes sur le Facebook ou le Twitter de la mairie

En cliquant sur la sollicitation à partager, vous accédez aux boutons de partage :



Vous êtes redirigés vers le réseau social.

Sur facebook, n'oubliez pas de sélectionner la page où vous souhaitez que la sollicitation soit partagée.



## Traiter toutes les demandes reçues par téléphone ou à l'accueil de la mairie via PopVox

Dans l'onglet ECHANGER > Nouvelle sollicitation

Vous pouvez ajouter de nouvelles sollicitations manuellement afin de centraliser toutes les demandes sur le même outil.

Cela peut aussi être utile ponctuellement lorsqu'une question ou un message citoyen est d'intérêt public mais n'a pas été posté encore sur PopVox.

Les champs à remplir :

**Informations citoyennes** : email (obligatoire), nom et prénom du citoyen.

Si le citoyen n'a pas déjà un compte utilisateur de PopVox, un compte lui est créé automatiquement. Il reçoit un mail l'en informant et pourra ainsi suivre l'évolution de sa demande depuis son espace PopVox.

**Cela permet de donner envie aux citoyens pour leur prochaine requête de passer directement sur PopVox.**

**Canal de sollicitation** : renseigner par quel canal est arrivé la sollicitation (téléphone, courrier,...) et si vous souhaitez que celle-ci **apparaisse dans l'application publique et soit visible de tous (cocher «publique»)** ou **être visible uniquement en interne dans la console et sur le compte du citoyen concerné (cocher «privée»)**.

**Rubrique** : sélectionner le type de sollicitation afin que la sollicitation puisse être traitée par la personne assignée à ce type.

**Adresse** : si la sollicitation est à associer à un lieu, saisir l'adresse ici.

**Description** : Retranscrivez le message du citoyen tel qu'il vous l'a formulé.

Ces sollicitations manuelles sont comptabilisées dans le tableau de bord au même titre que les sollicitations générées dans PopVox.

## Messages jugés inappropriés par les citoyens

Les citoyens peuvent signaler dans PopVox toutes sollicitations qui ne leur paraissent pas appropriées.

**A partir de 5 signalements, la sollicitation disparaît automatiquement du flux public PopVox.**

Celle-ci se retrouve alors dans la console, sous le statut  inappropriés

Vous avez la possibilité de la republier ou la supprimer définitivement.

A noter, toute sollicitation supprimée dans la console est perdue définitivement.

*Dans PopVox public :*



## Publier une actualité ou une alerte

Dans l'onglet INFORMER > Actualité ou Alerte.

Cliquer sur le bouton à droite de l'écran →

Créer une actualité

Il suffit ensuite de :

- Renseigner le **titre de l'actualité**.
- Ajouter sa description, une photo (pas obligatoire), un lien vers une vidéo Youtube (pas obligatoire)
- Choisir la **cible de l'actualité** : tout le monde (public) ou l'une des communautés de votre Commune.
- Pour les Actualités, planifier la **date de début de publication**.
- ❖ Pour les Alertes, planifier la **date de début et de fin de publication**. C'est-à-dire la période durant laquelle dure l'alerte. Les alertes apparaissent en premier dans A LA UNE pendant toute la durée de l'alerte.
- ❖ Pour les Alertes, **ajouter des marqueurs sur la carte** : permet de positionner un ou plusieurs marqueurs géolocalisés liés à l'alerte qui seront affichés sur la carte.
- **Notifier les utilisateurs** : en cochant cette option, les citoyens reçoivent une notification sur leur téléphone portable.



## Publier un événement

Dans l'onglet INFORMER > Evénement.

Cliquer sur le bouton à droite de l'écran →

Créer un évènement

Il suffit ensuite de :

- Renseigner le **titre de l'événement**.
- Ajouter sa description, une photo (pas obligatoire), un lien vers une vidéo Youtube (pas obligatoire)
- Choisir la **cible de l'alerte** : tout le monde (public) ou l'une des communautés de votre Commune.
- **La date de l'événement** :
  - Début : date et heure
  - Fin: date et heure

Il n'est pas obligatoire de renseigner l'heure de l'événement. Si vous ne la renseignez pas, celle-ci n'apparaît pas. Si l'heure a été renseignée mais que vous souhaitez revenir en arrière et ne plus l'afficher, préciser : heure de début 00:01 et heure de fin : 23h59. Cela aura pour effet de supprimer l'affichage de l'heure de l'événement.

- **Notifier les utilisateurs** : en cochant cette option, les citoyens reçoivent une notification sur leur téléphone portable.




## Créer un lien hypertexte dans une publication

Dans le formulaire pour créer une Actualité, Alerte ou un Événement.

Surligner le texte que vous souhaitez cliquable dans la publication et cliquer sur le picto «lien». Le texte cliquable apparaît dans la rubrique «Text ». Insérer ensuite le lien URL puis confirmer.

**Description libre**

**B** U **A** 

Pour fêter la venue du Printemps, le Parc national et ses partenaires organisent 40 sorties gratuites pour (re)découvrir les trésors des Calanques ! Retrouvez la programmation complète sur **le site web du Parc national** !

**Insert link**

URL

Text

Title

Target

## Format photo optimal pour accompagner les publications

Selon que le citoyen se connecte à PopVox sur son smartphone ou via son ordinateur, la taille d'affichage des photos ne sera pas tout à fait le même, dû à la taille des écrans.

Les images que vous choisissez pour illustrer vos publications doivent autant que possible ne pas contenir de texte, au risque que celui-ci soit coupé.

Notez que les photos sont en moyenne recadrées au format ratio 21:9 en page d'accueil.

Lorsque le citoyen clique sur une publication, la photo originale apparaît **en entier**.

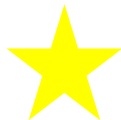
Exemple ci-dessous :

*Photo originale*



*Recadrage en page d'accueil*





## Modifier l'ordre d'affichage des publications dans A LA UNE

Dans l'onglet INFORMER > Actualité.

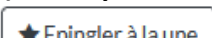
La rubrique A LA UNE sur PopVox permet aux citoyens d'accéder rapidement aux dernières publication de la mairie, tout type de publication confondu.

### Règle d'affichage de A LA UNE :

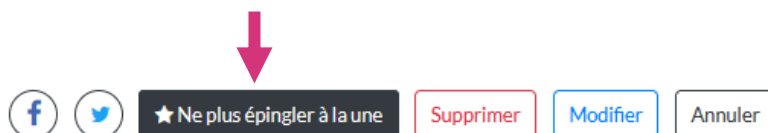
1. Les alertes en cours : toujours A LA UNE, en premier, pendant toute la durée de l'alerte.
2. Les trois dernières actualités
3. Les sondages en cours
4. L'événement le plus proche à venir

Vous avez 2 options pour modifier l'ordre d'affichage A LA UNE des actualités :

**Option 1) Pour qu'une actualité repasse A LA UNE temporairement**, vous pouvez modifier sa date de publication à la date du jour. Ainsi, l'actualité sera positionnée à nouveau A LA UNE jusqu'à la publication de trois actualités plus récentes.

**Option 2) Pour qu'une actualité repasse A LA UNE durablement pendant une certaine période**, cliquez sur le bouton  dans le détail de l'actualité en question.

**Attention, n'oubliez pas de la retirer de A LA UNE en re cliquant sur le bouton le temps venu.** Les citoyens n'apprécient pas de voir toujours la même actualité A LA UNE. Cela doit rester occasionnel pour ne pas risquer de lasser vos lecteurs.

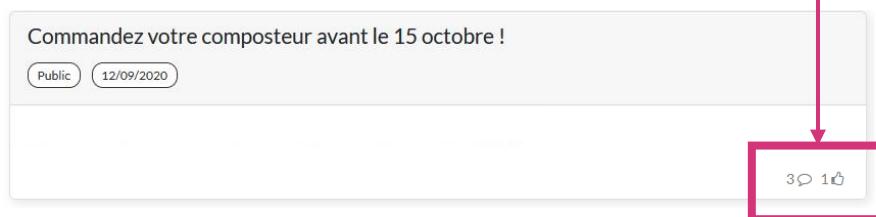


## Répondre aux commentaires sous une publication

### OPTION 1 : VUE PAR PUBLICATION

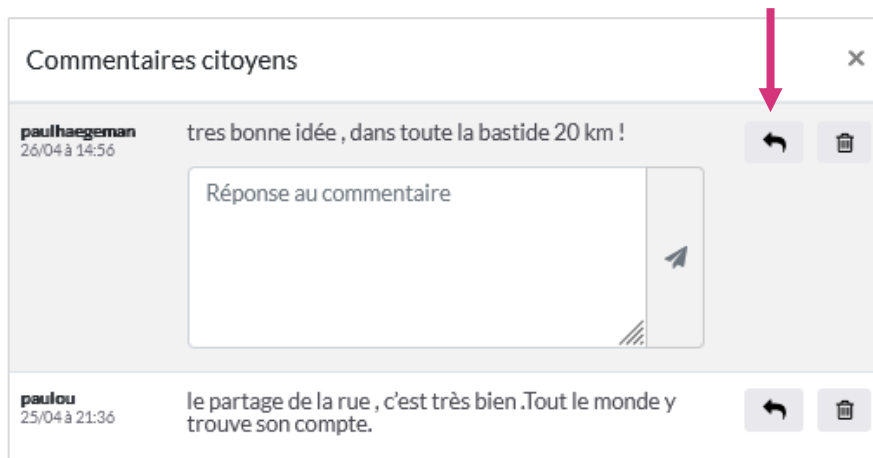
Dans l'onglet INFORMER > Actualité, Alerte ou Evénement.

Au sein de la page Actualité, Alerte ou Evénement, vous visualisez sur chaque publication le nombre de commentaires postés.



Cliquer sur la publication. En bas de page vous accédez au bloc Commentaires citoyens. Si aucun commentaire n'a été posté, ce bloc est invisible.

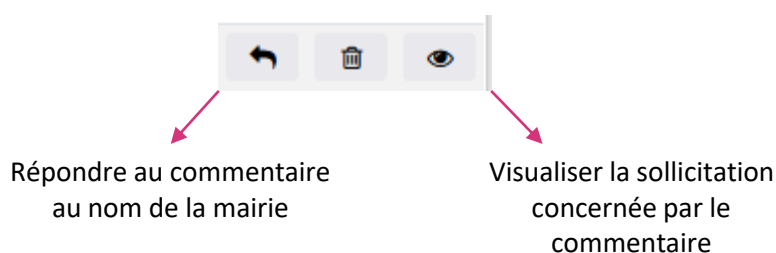
En cliquant sur la flèche à droite du commentaire, vous pouvez répondre au nom de la mairie.



### OPTION 2 : VUE PAR JOUR DES COMMENTAIRES POSTÉS

Dans l'onglet ECHANGER > Commentaires citoyens

Vous visualisez les commentaires postés sous les sollicitations citoyennes et les publications, jour par jour. Utilisez le menu de filtre pour voir les commentaires postés sous les sollicitations qui vous sont assignées.



## Lancer un sondage

Dans l'onglet CONSULTEUR > Sondages.

Cliquer sur le bouton à droite de l'écran →

Créer un sondage

Définissez :

- **le titre du sondage et sa description**
- **le questionnaire:** choisissez pour chaque question le type de réponse que vous souhaitez de la part des citoyens :
  - choix unique : 1 seule réponse possible
  - choix multiple : 1 ou plusieurs réponses possibles
  - évaluation : notation de 1 à 5 étoiles
  - réponse libre
- Rédiger ensuite la question dans «Titre de la question» puis si nécessaire, les réponses possibles.
- Pour ajouter une question ou supprimer la précédente cliquer : Ajouter une question
- Ajouter une **photo et/ou une vidéo Youtube (non obligatoire)**
- Choisir la **communauté** : tout le monde (public) ou l'une des communautés de votre Commune.
- Planifier la **date de début et de fin de publication** autrement dit la période pendant laquelle le sondage devra être visible.
- **Notifier les utilisateurs** : en cochant cette option, les citoyens reçoivent une notification sur leur téléphone portable.

Parmi ces propositions, votez pour celle que vous préférez

- Bleu
- Rouge
- Verte

Choix unique

Quel(s) lieu(x), préférez-vous ?

- Le parc des arbres
- La place de la mairie
- Le centre ville
- La plage

Choix multiple

Êtes vous satisfait par notre bibliothèque ?



Evaluation

## Consulter les réponses aux sondages

Dans l'onglet CONSULTEUR > Sondages.

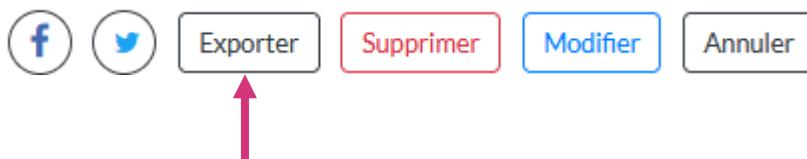
Cliquer sur le sondage qui vous intéresse. Vous accédez à son détail et question par question aux graphiques des réponses.

### 1) Concernant la démarche zéro déchet...



- Je suis plutôt débutant.e, à la recherche de bons plans (8 👤 - 50%)
- Bien impliqué.e dans la démarche depuis quelques mois/années (8 👤 - 50%)
- Je n'en ai jamais entendu parler... (0 👤)

Si vous souhaitez aller plus loin dans l'analyse croisée des réponses, exporter le fichier excel des réponses :



## Créer une nouvelle communauté

Dans l'onglet COMMUNAUTE > Communautés.

Cliquer sur le bouton à droite de l'écran →

Créer une communauté

3 types de communautés peuvent être créées :

- **Communautés ouvertes** : visibles dans PopVox par tous les citoyens, il leur suffit de cliquer pour s'inscrire.
- **Communautés semi-fermées** : visibles dans PopVox par tous les citoyens. Les inscriptions à la communauté sont filtrées par vous. Vous acceptez ou refusez les demandes d'inscription et pouvez vous aider dans ce choix grâce à une question.
- **Communautés fermées** : non visibles dans PopVox. Vous devez ajouter les membres manuellement à partir de l'adresse mail de leur compte PopVox citoyen. Ils doivent donc déjà avoir créé un compte citoyen PopVox.

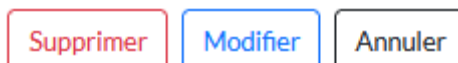
**Remplissez le formulaire de création de la communauté :**

- Titre de la communauté
- Descriptif : quelques lignes rapides pour résumé à l'utilisateur le but de cette communauté
- Photo pour illustrer la communauté
- Le mode discussion par défaut : mode public ou privé selon si vous souhaitez que les sollicitations citoyennes à l'intérieur de la communauté soient visibles par les membres de la communauté ou seulement par vous.
- Type de communauté : voir les 3 types de communauté dans l'encart ci-dessus.
- Les rubriques actives : les rubriques sur lesquelles les citoyens pourront poster des sollicitations dans la communauté.
- Pour les communautés semi-fermées exclusivement : la question soumise aux citoyens pour rejoindre la communauté.

## Modifier la photo, le titre ou les rubriques de participation d'une communauté

Dans l'onglet COMMUNAUTE > Communautés.

Cliquer sur la communauté que vous souhaitez modifier, vous accéder ainsi à son détail et aux boutons :



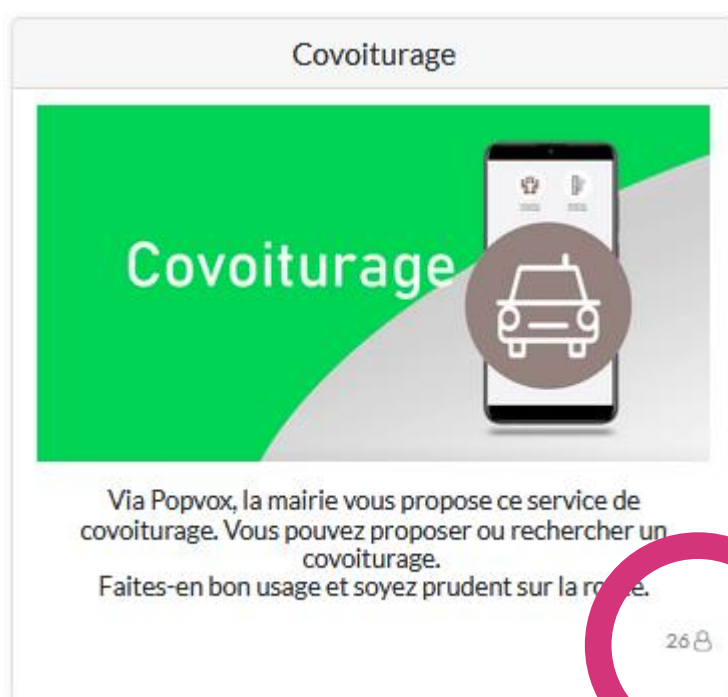
Le bouton Supprimer permet de supprimer la communauté de votre commune.

Le bouton Modifier permet de modifier toutes les informations de la communauté, y compris les rubriques de participation.

## Connaître le nombre de citoyens inscrits à une communauté

Dans l'onglet COMMUNAUTE > Communautés.

Vous pouvez voir en bas à droite de chaque communauté, le nombre d'inscrit à la communauté.









## Accéder à la liste des membres d'une communauté

Dans l'onglet COMMUNAUTE > Demandes d'inscriptions.

Sélectionner dans le menu de droite les inscriptions **déjà validées** dans la **communauté de votre choix**.


**Inscriptions**

|  |                           |   |
|--|---------------------------|---|
| <b>catherine FOYOT (FOYOT)</b><br>louis.mazoulier@orange.fr<br>26/01/2021                          | Dirigeants d'associations |  |
| <b>Gilles et Céline GAUDIN (Gilles&amp;Céline)</b><br>domainedecampjournal@gmail.com<br>26/01/2021 | Dirigeants d'associations |  |
| <b>Elena Senante (Béa)</b><br>elenasenante@yahoo.fr<br>23/11/2020                                  | Dirigeants d'associations |  |
| <b>Evemarie Ligout (E13)</b><br>eveligout@orange.fr<br>23/01/2021                                  | Dirigeants d'associations |  |
| <b>olivier radakovitch (fauvette)</b><br>radakovitch.olivier@orange.fr<br>05/01/2021               | Dirigeants d'associations |  |
| <b>Christelle Perrault (Christelle P)</b><br>elenasenante.2@yahoo.fr<br>05/11/2020                 | Dirigeants d'associations |  |

**A valider**  
 **Déjà validées**  
 Supprimées

**Groupes**  
 **Dirigeants d'associations**  
 Jouques action biodiversité  
 communauté test  
 Groupe Zéro Déchets  
 Toutes

Vous accédez ainsi à la liste des inscrits dans la communauté en question. Vous pouvez consulter leur nom, prénom, pseudo, adresse mail et date à laquelle les membres ont rejoint la communauté.

Pour supprimer un membre de la communauté, cliquer sur  à droite de son nom.

## Valider l'inscription d'un citoyen à une communauté

Dans l'onglet COMMUNAUTE > Demandes d'inscriptions.

Sélectionner dans le menu de droite les inscriptions à valider dans la communauté de votre choix ou toutes.

Vous accédez ainsi à la liste des citoyens ayant fait une demande d'inscription à une communauté.

- A valider
- Déjà validées
- Supprimées

### Groupes

- Dirigeants d'associations
- Jouques action biodiversité
- communauté test
- Groupe Zéro Déchets
- Toutes

Exemple d'une demande d'inscription :

|   |  |   |  |
|---|--|---|--|
| <b>Léna Rouillet (lenarouill)</b><br>lenarouillet@gmail.com<br>05/05/2022 | Conseil de quartier<br>ISSAMBRES OUEST         | Léna Rouillet, 3 rue Pompidou à<br>Roquebrune   | <input type="checkbox"/> <input checked="" type="checkbox"/> |
| ↑<br>Identité du<br>citoyen   | ↑<br>Communauté<br>qu'il souhaite<br>rejoindre | ↑<br>Réponse à la question pour<br>rejoindre la communauté.<br>Uniquement pour les<br>communautés semi-fermées. | ↑<br>Boutons pour<br>accepter ou<br>refuser<br>l'inscription |

## Inscrire manuellement un citoyen à une communauté

Dans l'onglet COMMUNAUTE > Demandes d'inscriptions.

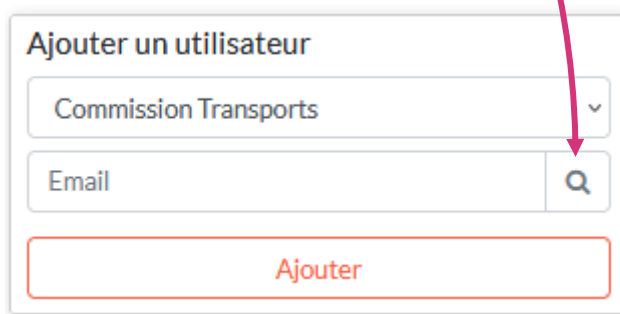
Utiliser l'encart à droite **AJOUTER UN UTILISATEUR**.

Sélectionner la communauté puis indiquer le mail du citoyen que vous souhaitez ajouter.

**Attention, il doit s'agir du mail avec lequel le citoyen a créé son compte dans PopVox.**

Cliquer sur le bouton recherche pour valider l'utilisateur.

Enfin cliquer sur Ajouter.



Ajouter un utilisateur

Commission Transports ▾

Email 🔍

Ajouter



## Gérer les assignations automatiques des communautés

Dans l'onglet PARAMETRAGE > Assignation auto.

A partir du menu de droite, sélectionner la communauté dont vous souhaitez gérer les assignations automatiques.

### Règles d'assignation auto

|               |   |
|---------------|---|
| J'alerte      | ▾ |
| J'apprécie    | ▾ |
| Je propose    | ▾ |
| Je questionne | ▾ |
| Je critique   | ▾ |

### Communautés

- Dirigeants d'associations
- Jouques action biodiversité
- communauté test
- Groupe Zéro Déchets
- Discussion publiques & Privées

A gauche, toutes les rubriques sur lesquelles les citoyens peuvent participer au sein de cette communauté.

Pour assigner un agent (ou un élu) en face d'une rubrique, cliquer sur la rubrique puis sur le + ci-contre. Sélectionner l'agent (ou l'élu) à assigner.

**A noter, le système d'assignation fonctionne par cascade.**

La personne assignée au niveau 1 (exemple J'alerte) est automatiquement assignée à tous les niveaux inférieurs (exemple Voirie, Chaussée, Trottoir, Eclairage & signalisation,...). SAUF les niveaux inférieurs où une autre personne a été assignée (exemple Piste cyclable).

J'alerte +

Voirie +

- Chaussée +
- Trottoir +
- Marquage au sol +
- Piste cyclable [Nathalie Ayzac \(Mairie de Jouques\)](#)
- Carrefour +
- Giratoire +
- Autre +

Eclairage & signalisation +

- Lampadaire abimé +
- Lampadaire éteint +
- Lampadaire clignotant +
- Eclairage allumé en journée +
- Eclairage insuffisant +
- Feu tricolore +
- Panneau de signalisation +
- Passage piéton +

## Infos sur les utilisateurs de PopVox dans votre commune

Dans l'onglet CITOYENS > Comptes utilisateurs.

Visualisez toutes les informations sur les comptes citoyens qui ont consultés l'espace de votre commune :

- Pseudo, prénom et nom du citoyen
- Date de création du compte dans PopVox
- Email
- Nombre de participations publiées dans PopVox
- Nombre de points (explication en page suivante)
- Moyenne des étoiles que vous avez attribuées à ses sollicitations

**La liste des utilisateurs peut être triée à partir de différents critères liés à son activité dans PopVox (points, nombre de participations, étoiles). Vous visualisez aussi les citoyens qui ont supprimés leur compte.**

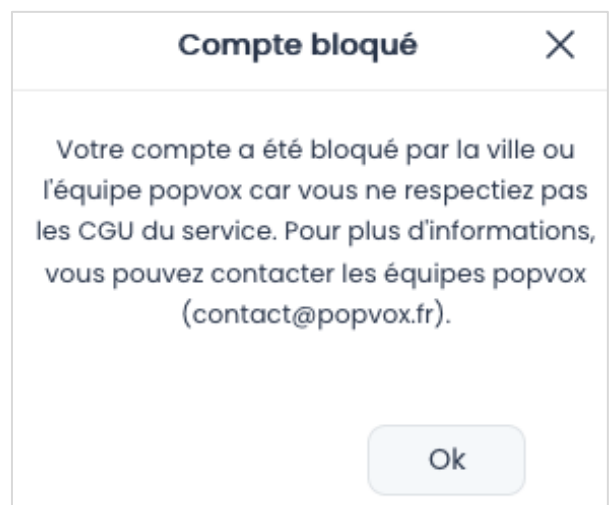
## Bloquer un compte citoyen

Bloquer

Ce menu permet également de **Bloquer les comptes utilisateurs** si ceux-ci ne respectent pas les Conditions générales d'utilisation (exemple : propos inappropriés).

Un citoyen 'bloqué' peut toujours accéder à PopVox et visualiser les publications, mais **il ne peut plus participer**. Dès lors qu'il souhaite publier une sollicitation ou un commentaire, le message d'erreur, ci-contre, lui est transmis.

Vous pouvez à tout moment 'Débloquer' un utilisateur en cliquant sur 'Débloquer'.

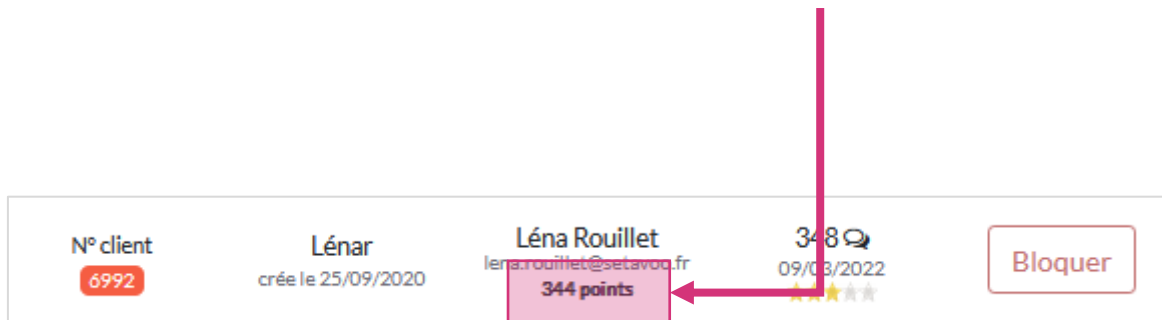


## Gain de points des citoyens

Dans l'onglet CITOYENS > Comptes utilisateurs.

Un gain de points immédiat et automatique survient lorsque le citoyen dépose une sollicitation citoyenne. Le barème établi reflète l'intérêt collectif du message citoyen.

Le nombre de points obtenus par citoyen est visible dans l'onglet CITOYENS.



### Barème

|                                 |           |   |
|---------------------------------|-----------|---|
| <b>Idée</b>                     | 20 points | L'idée fait avancer les choses, c'est l'exemple même de l'intelligence collective.  |
| <b>Signalement</b>              | 5 points  | Le signalement permet aux équipes de la ville de passer moins de temps à l'identification des problèmes et davantage à leur résolution.<br>Cela permet de réduire le budget de fonctionnement de la Ville et de rendre les services plus efficaces. |
| <b>Question</b>                 | 2 points  | La question reflète l'intérêt du citoyen pour les décisions de la mairie et la vie de la commune.   |
| <b>Félicitation et critique</b> | 1 point   | La critique et la félicitation sont seulement des gestes citoyens.  |
| <b>Réponse à un sondage</b>     | 2 points  | La réponse au sondage répond à un de vos besoins. Celui d'avoir le plus grand nombre de réponses possibles pour que le sondage soit représentatif.  |

## Les types de profils administrateurs

Dans l'onglet PARAMETRAGE > Comptes console.

Lorsque vous créez un compte pour accéder à la console, vous avez le choix entre type 4 types de profils :

### Administrateur

C'est le niveau d'administration le plus élevé. L'administrateur dispose **de l'ensemble des droits sur l'intégralité de la console d'administration.**

### Gestionnaire

**Le gestionnaire accède à l'ensemble des menus SAUF «Paramétrage».**

Cela veut dire qu'il peut répondre aux citoyens, publier des contenus, créer des sondages, des communautés, consulter la liste des citoyens actifs et le tableau de bord. Il ne peut cependant pas accéder aux comptes de la console ni modifier les paramètres d'assignation.

### Utilisateur

**L'utilisateur n'accède qu'au menu Echanger.** Il peut seulement visualiser et répondre aux sollicitations citoyennes.

### Prestataire externe

**Le prestataire externe est une personne support** dont vous pourriez avoir besoin pour traiter certaines sollicitations citoyennes qui ne sont pas de votre compétence (exemples : communauté de communes, délégataire de service public, ...).

Lorsque vous faites appel à un prestataire externe dans le traitement d'une sollicitation, celui-ci accède à la sollicitation via une interface dédiée. **Il répond à votre requête mais ne peut pas répondre directement au citoyen. Il n'a pas accès à votre console d'administration (voir page 11).**

## Créer un nouveau compte administrateur



Dans l'onglet PARAMETRAGE > Comptes console.

Cliquer sur le bouton à droite de l'écran →

Créer un compte

Remplissez le formulaire en choisissant le type de profil administrateur souhaité (voir ci-dessus).

Pour modifier ou supprimer un compte console, cliquez sur

|                |               |       |            |   |
|----------------|---------------|-------|------------|---|
| Philippe Massé | Equipe PopVox | Admin | 20/09/2020 |   |
|----------------|---------------|-------|------------|---|

## Modifier les rubriques de participations citoyennes des discussions publiques et privées

Dans l'onglet PARAMETRAGE > Rubriques formulaire.

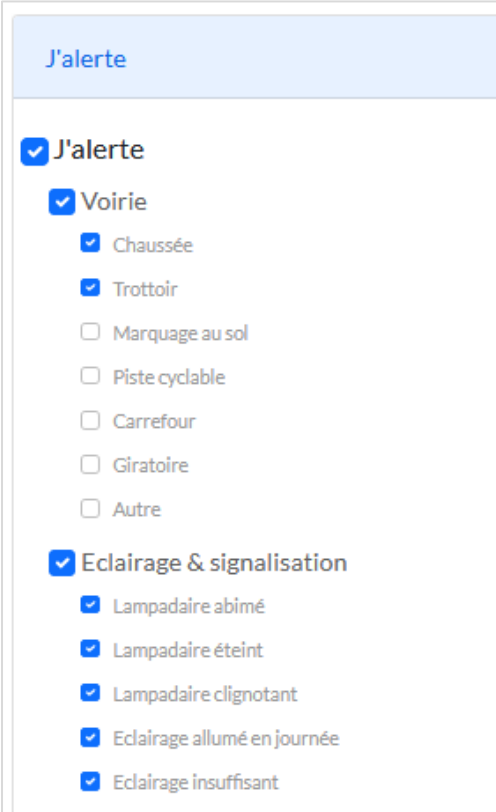
Vous accédez ici à l'ensemble des rubriques de participation disponibles sur PopVox.

En cochant une rubrique, celle-ci devient visible par les citoyens pour participer à l'échelle de la commune en mode public ou privé.

**Ajouter une nouvelle rubrique n'a pas de conséquence particulière dans le tableau de bord. Par contre, si vous souhaitez en supprimer une**, cela aura pour conséquence de déclasser les sollicitations citoyennes postées dans cette rubrique. Les sollicitations seront classées dans la rubrique « Autre » au sein de votre tableau de bord.

Pour modifier les rubriques de participations des Communautés, vous devez vous rendre dans l'onglet communauté et modifier la communauté en question **(voir page 24)**.

Ainsi dans l'exemple ci-dessous, le citoyen peut signaler dans la rubrique Voirie > Chaussée. Par contre, la rubrique Voirie > Piste cyclable n'est pas accessible ni visible.



J'alerte

- J'alerte
  - Voirie
    - Chaussée
    - Trottoir
    - Marquage au sol
    - Piste cyclable
    - Carrefour
    - Giratoire
    - Autre
  - Eclairage & signalisation
    - Lampadaire abimé
    - Lampadaire éteint
    - Lampadaire clignotant
    - Eclairage allumé en journée
    - Eclairage insuffisant

## Gérer les assignations automatiques des rubriques

Dans l'onglet PARAMETRAGE > Assignations auto.

A partir du menu de droite, sélectionner « Discussions publiques et privées ». Vous gérez ainsi les assignations des rubriques accessibles pour les citoyens en mode public et privé.

### Règles d'assignation auto

|               |   |
|---------------|---|
| J'alerte      | ▾ |
| J'apprécie    | ▾ |
| Je propose    | ▾ |
| Je questionne | ▾ |
| Je critique   | ▾ |

### Communautés

- Dirigeants d'associations
- Jouques action biodiversité
- communauté test
- Groupe Zéro Déchets
- Discussion publiques & Privées**

A gauche, toutes les rubriques sur lesquelles les citoyens peuvent participer en mode public ou privé.

Pour assigner un agent (ou un élu) en face d'une rubrique, cliquer sur la rubrique puis sur le + ci-contre. Sélectionner l'agent (ou l'élu) à assigner.

**A noter, le système d'assignation fonctionne par cascade.**

La personne assignée au niveau 1 (exemple J'alerte) est automatiquement assignée à tous les niveaux inférieures (exemple Voirie, Chaussée, Trottoir, Eclairage & signalisation,...). SAUF les niveaux inférieurs où une autre personne a été assignée (exemple Piste cyclable).

J'alerte +

Voirie +

- Chaussée +
- Trottoir +
- Marquage au sol +
- Piste cyclable [Nathalie Ayzac \(Mairie de Jouques\)](#) @
- Carrefour +
- Giratoire +
- Autre +

Eclairage & signalisation +

- Lampadaire abimé +
- Lampadaire éteint +
- Lampadaire clignotant +
- Eclairage allumé en journée +
- Eclairage insuffisant +
- Feu tricolore +
- Panneau de signalisation +

## Statistiques sur la participation citoyenne dans la commune

Dans l'onglet ANALYSE > Tableau de bord.

Grâce aux menu des filtres à droite, vous pouvez avoir une fine analyse de la participation citoyenne dans votre commune **pendant une période donnée, une communauté particulière ou une thématique précise.**

**Les tableaux de bord sont automatiquement actualisés d'après ces critères de filtre.**

**Statistiques visualisables en direct :**

### 1. par rapport à la participation citoyenne

- Le nombre de participation par type
- Le nombre de participation par jour
- La répartition par thématique des sollicitations
- Les sollicitations générant le plus de réactions
- Le nombre de réactions au sein des sollicitations

### 2. par rapport à vos publications

- Le nombre de publications publiées par type
- Les publications générant le plus de réactions
- Le nombre de réactions au sein des publications

### 3. par rapport aux comptes utilisateurs

- La fréquence de nouveaux comptes citoyens créés

### 4. par rapport à la performance des réponses

- Le taux de réponse
- Le délai moyen de réponse

### FILTRES PAR TYPE

- Tous
- Alertes
- Félicitations
- Idées
- Questions
- critiques
- Covoiturage
- observations
- sentiments

### FILTRES PAR PÉRIODE

- Les 30 derniers jours
- Un an glissant
- Entre deux dates

### FILTRES PAR COMMUNAUTÉ

- Dirigeants d'associations

## Cartographie de la participation dans la commune

Dans l'onglet ANALYSE > Cartographie.

Grâce aux menu des filtres à droite, vous pouvez visualiser en un coup d'œil sur la carte la localisation des sollicitations selon vos critères :

- Assignment
- Type
- Communauté
- Statut de traitement
- Date ou période

Seules les sollicitations géolocalisées par les citoyens sont visibles ici.

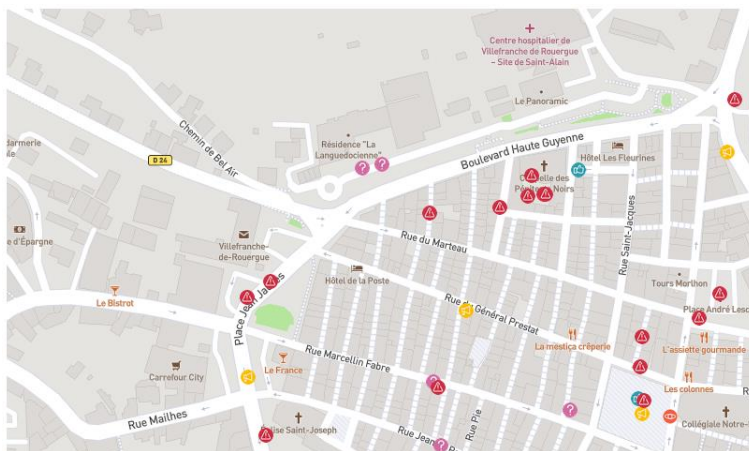
Cliquer sur une sollicitation sur la carte pour accéder à son détail.

Lorsque vos critères englobent un grand nombre de sollicitations, la carte est divisée sur plusieurs pages pour permettre de visualiser correctement toutes les sollicitations.

Nous vous invitons alors à préciser vos critères.

**Exemple**

→ **Filtres 'qui me sont assignées' et 'à traiter' uniquement**



### Assignment

- Toutes
- Qui me sont assignées
- Non assignées

### Type

- Tous 0
- J'alerte 0
- Je félicite 0
- Je propose 0
- Je questionne 0
- Je critique 0
- Covoiturage 0
- Observations 0
- Sentiments 0

### Communautés

- Toutes
- Dirigeants d'associations
- Jouques action biodiversité
- communauté test
- Groupe Zéro Déchets
- Public

### Statut

- Tous
- A traiter
- Traités
- Clos

### Période

- Tous
- Les 30 derniers jours
- Moins de 24H

## Nombre de citoyens qui utilisent PopVox au sein de la commune

Dans l'onglet CITOYENS > Comptes utilisateurs.

A partir du bloc à droite :

- **Favoris** : nombre de citoyens abonnés à votre commune.  
Seuls les citoyens abonnés reçoivent les notifications des publications. Il est important d'encourager régulièrement les utilisateurs à s'abonner à votre commune.
- **Visiteurs** : nombre de citoyens ayant visité au moins une fois l'espace de votre commune.
- **Dans vos communautés** : nombre de citoyens faisant partie d'au moins une communauté de votre commune.





# Contact

[contact@popvox.fr](mailto:contact@popvox.fr)

+33 (0)7 56 95 95 06

**Philippe Massé**

+33 (0)6 38 67 68 35

[philippe.masse@setavoo.fr](mailto:philippe.masse@setavoo.fr)

**Léna Rouillet**

+33 (0)6 24 72 11 86

[lena.rouillet@setavoo.fr](mailto:lena.rouillet@setavoo.fr)