GLOBAL SIM GROUP

Guide d'utilisation — Module Signalements

Apprends à remonter et traiter les problèmes

Déclarer · Photos · Prendre en charge · Résoudre

Version 1.0

Table des matières

1 Avant de commencer **2**

2 Ouvrir le module Signalements **3**

3 La liste des signalements **4**
3.1 Retrouver un signalement 4

4 Déclarer un problème **6**
4.1 Les résidents et les clients signalent aussi 6

5 La fiche d'un signalement **8**

6 Traiter un signalement **10**
6.1 Prendre en charge 10
6.2 Résoudre ou rejeter 10

7 Et sur téléphone ? **12**

8 Problèmes fréquents **14**

9 Récapitulatif des permissions **15**

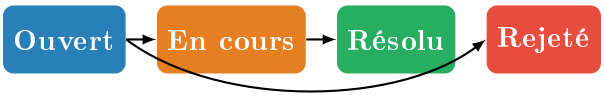
1 Avant de commencer

Imagine le cahier de doléances posé à l'accueil : quand quelque chose ne va pas – une fuite d'eau, un ascenseur en panne, un souci de facturation – on y écrit le problème, la date et son nom. Le responsable passe, lit, écrit « pris en charge », puis « réparé » ou « sans suite » avec un mot d'explication.

Le module **Signalements** fait exactement ça, sur l'ordinateur, avec des photos en plus. Les problèmes sont écrits par le **personnel** depuis ce module, mais aussi par les **résidents** et les **clients** depuis leurs espaces en ligne – tout arrive dans le même cahier. Deux écrans :

- **La liste** : tous les problèmes remontés, avec leur état d'avancement.
- **La fiche** : le détail d'un problème – description, photos, et les actions pour le traiter.

Un signalement suit un **cycle de vie simple**, marqué par un badge de couleur :



Ouvert (bleu) vient d'être déclaré ; **En cours** (orange) est pris en charge ; **Résolu** (vert) ou **Rejeté** (rouge) clôt le signalement – un signalement clos ne peut plus être modifié.

Info : On peut aussi **résoudre ou rejeter directement** un signalement encore « Ouvert », sans passer par « En cours » : l'étape de prise en charge sert juste à dire « je m'en occupe ».

Info : Ce que tu vois dépend de tes **permissions**. Si un bouton manque, ce n'est pas un bug : ton rôle n'a pas le droit. Voir le récapitulatif à la fin du guide.

2 Ouvrir le module Signalements

1. Connecte-toi à l'application.
2. Dans le menu latéral, clique sur **Signalements** (icône d'alerte, entrée directe – ce n'est pas un sous-menu d'un module).

Info : L'entrée n'apparaît que si ton rôle a la permission `SIGNALEMENT.VOIR`.

3 La liste des signalements

La page **Signalements** montre tous les problèmes remontés, du plus récent au plus ancien :

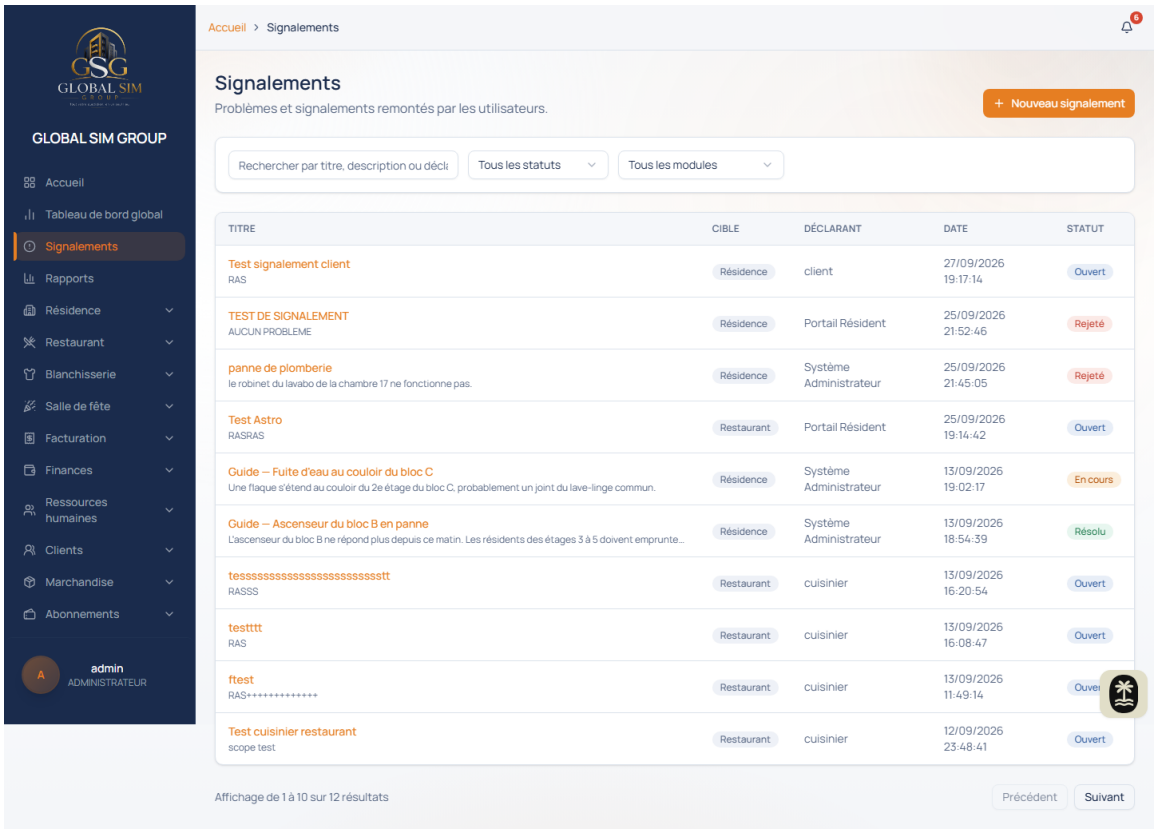


FIGURE 1 – La liste des signalements

Les colonnes du tableau :

- **TITRE** : le résumé du problème (en orange – cliquable), avec un extrait de la description en petit dessous.
- **CIBLE** : le secteur concerné, sous forme de badge gris – un **module** (Résidence, Restaurant, Finances…), une **activité** (Restauration et plats…) ou « **Général** » quand le déclarant n'a pas visé de module en particulier (cas fréquent des signalements venus du portail).
- **DÉCLARANT** : qui a signalé le problème (nom ou login).
- **DATE** : date et heure de la déclaration.
- **STATUT** : le badge de couleur du cycle de vie.

Astuce : Toute la ligne est cliquable : clique n'importe où sur une ligne pour ouvrir la fiche du signalement.

En bas de page, la **pagination** indique « Affichage de 1 à 10 sur N résultats » : les signalements sont montrés par 10, utilise **Précédent** / **Suivant**.

3.1 Retrouver un signalement

Trois filtres au-dessus du tableau, combinables :

- **Rechercher par titre, description ou déclarant...** : tape quelques lettres, la liste se met à jour toute seule.
- **Statut** : ne montre qu'un état (par exemple seulement les « Ouvert » à traiter).
- **Module concerné** : ne montre que les signalements visant ce module (Résidence, Restaurant, Pressing...).

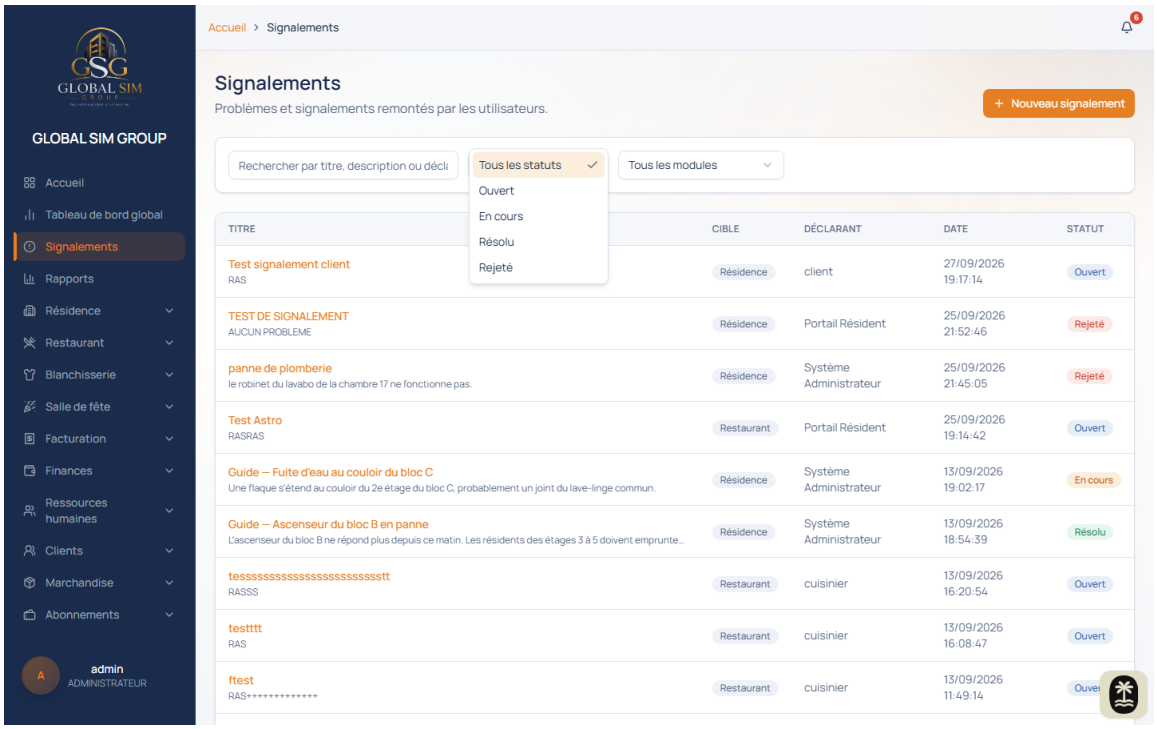


FIGURE 2 – Le filtre « Statut » ouvert

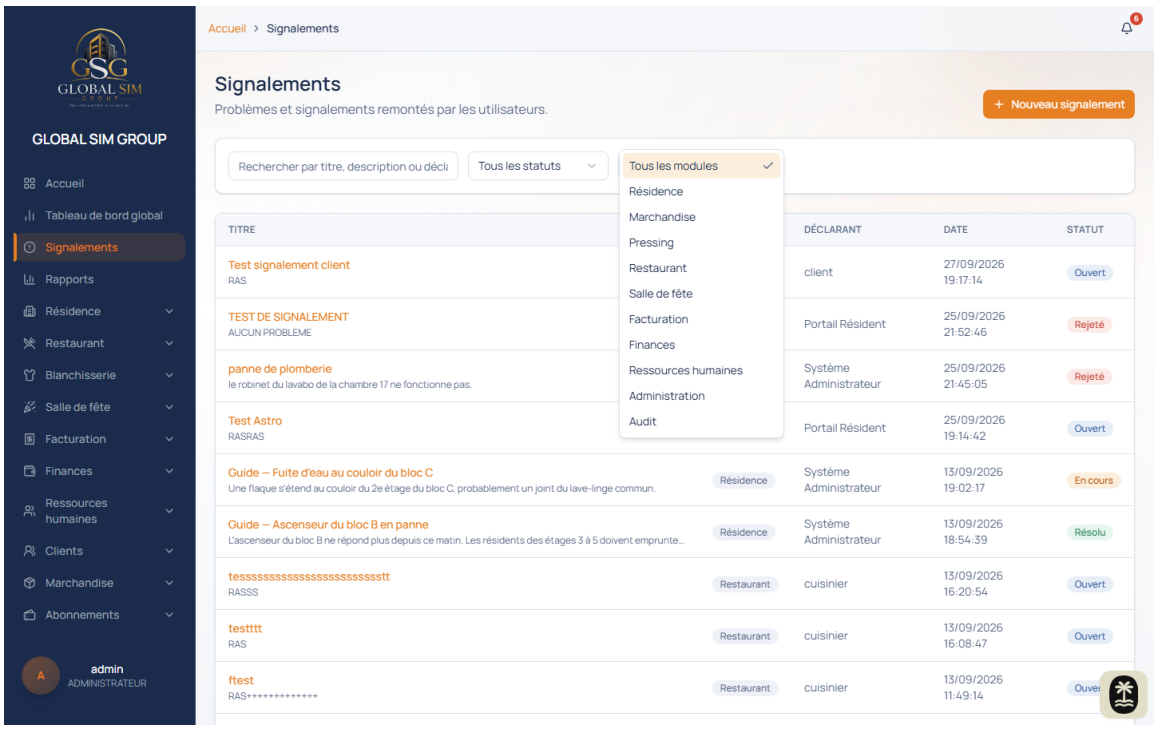


FIGURE 3 – Le filtre « Module concerné » ouvert

4 Déclarer un problème

1. Sur la liste, clique sur + **Nouveau signalement** (bouton orange).
2. Remplis la fenêtre puis **Créer le signalement** : tu arrives directement sur la fiche créée.

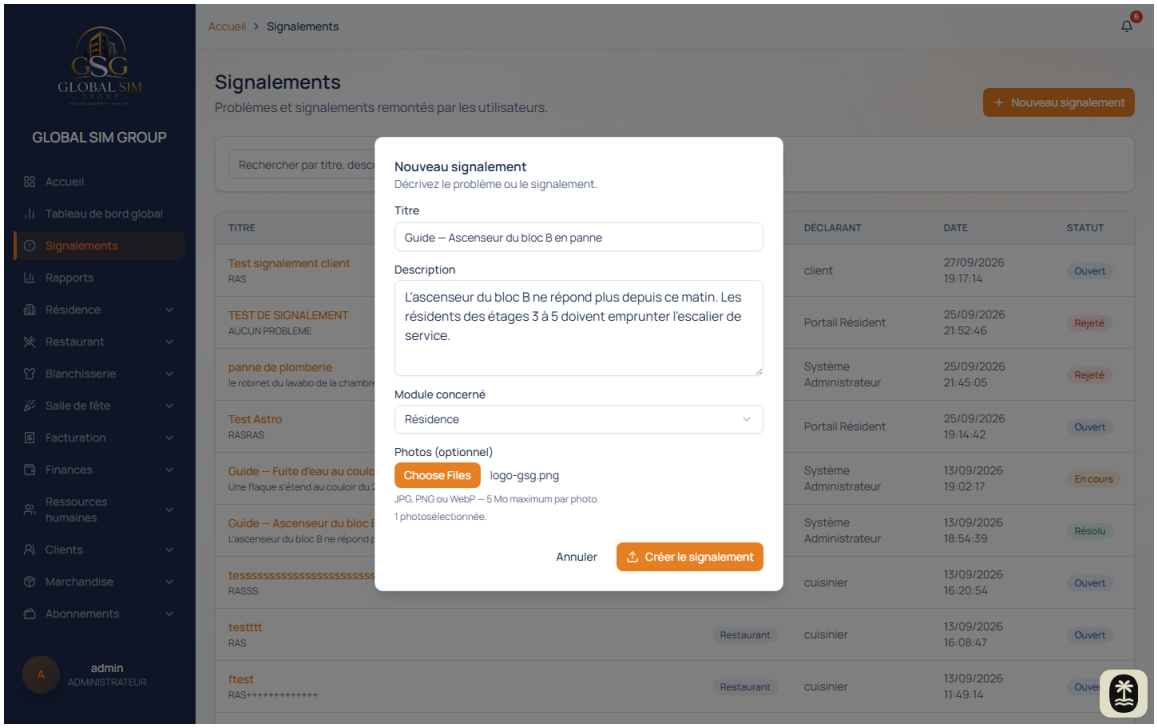


FIGURE 4 – La fenêtre « Nouveau signalement » remplie

Les champs :

- **Titre** : obligatoire – le résumé court (« Ascenseur du bloc B en panne »).
- **Description** : obligatoire – le détail du problème, en texte libre.
- **Module concerné** : obligatoire – la liste ne propose que les modules **auxquels tu as accès** (sauf si ton rôle a la permission `SIGNALEMENT.DECLARER_TIERS`, qui débloque tous les modules). Sans cette permission, la note « Vous ne pouvez déclarer que dans votre propre périmètre. » s'affiche.
- **Photos (optionnel)** : une ou plusieurs images – **JPG, PNG ou WebP, 5 Mo maximum chacune**. Tu peux joindre des fichiers ou utiliser le bouton **caméra** pour photographier sur place (sur téléphone/tablette, la fenêtre permet de basculer entre caméra avant et arrière). Un fichier refusé est signalé nommément (« « gros.jpg » dépasse 5 Mo. ») et écarté avant l'envoi.

⚠ Attention : Les photos sont envoyées **après** la création du signalement (le bouton affiche « Envoi des photos…») : si la connexion coupe à ce moment, le signalement existe mais sans ses photos.

4.1 Les résidents et les clients signalent aussi

Les problèmes n'arrivent pas que du personnel : les **résidents** et les **clients** déclarent eux-mêmes depuis leurs espaces, sans passer par l'accueil :

- **Portail résident** : entrée « Signalements » du portail (`/residence/portail/signalements`) – liste de ses signalements, bouton « Nouveau » et suivi de chaque déclaration.
- **Espace client** : entrée « Signalement » (`/espace-client/signalement`) – même principe pour les clients extérieurs.

Leur formulaire est simplifié par rapport au tien : **Sujet** et **Description** obligatoires, **Lieu** et **Module concerné** optionnels (sans module choisi, le signalement arrive en **général** et c'est le personnel qui le trie), photos en option. Le déclarant est identifié automatiquement par son compte – il ne choisit pas son nom. Ces signalements arrivent dans **ta liste** avec le statut « Ouvert » et se traitent exactement comme les autres (Prendre en charge, Résoudre, Rejeter) ; le résident ou le client suit l'avancement depuis son espace.

Info : Ce canal portail est réservé aux comptes ayant la permission `PORTAIL.VOIR` (résidents et clients). Le staff déclare toujours depuis le module Signalements décrit ici.

5 La fiche d'un signalement

Clique sur une ligne pour ouvrir la fiche :

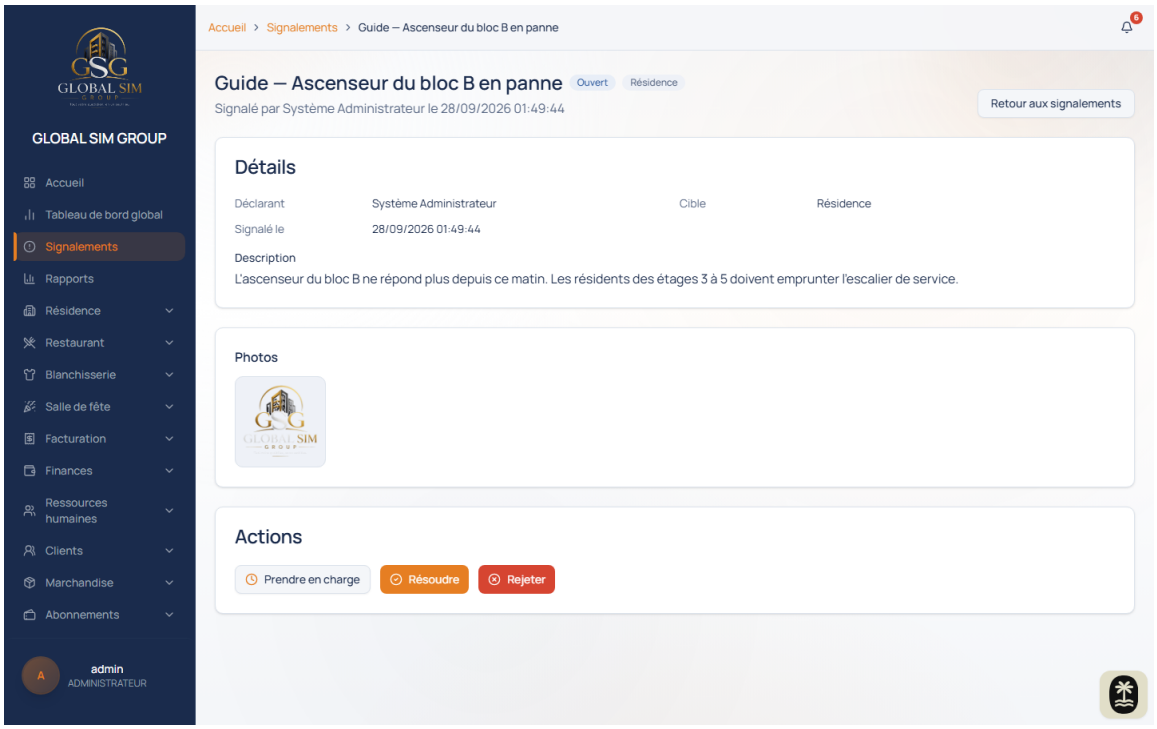


FIGURE 5 – La fiche d'un signalement « Ouvert »

On y lit :

- En-tête : le **titre**, le **badge de statut**, le **badge de cible**, et « Signalé par *qui* le *quand* ».
- **Détails** : déclarant, cible, date de déclaration, la description complète, et – une fois clos – la date et la **note de résolution**.
- **Photos** : les images jointes en vignettes – clique pour les agrandir dans une visionneuse.



FIGURE 6 – La visionneuse d'une photo jointe

6 Traiter un signalement

La carte **Actions** en bas de la fiche n'apparaît que si tu as la permission `SIGNALEMENT.MODIFIER` et que le signalement n'est pas clos.

6.1 Prendre en charge

Sur un signalement « Ouvert », le bouton **Prendre en charge** le passe à « En cours » : c'est dire aux autres « quelqu'un s'en occupe ».

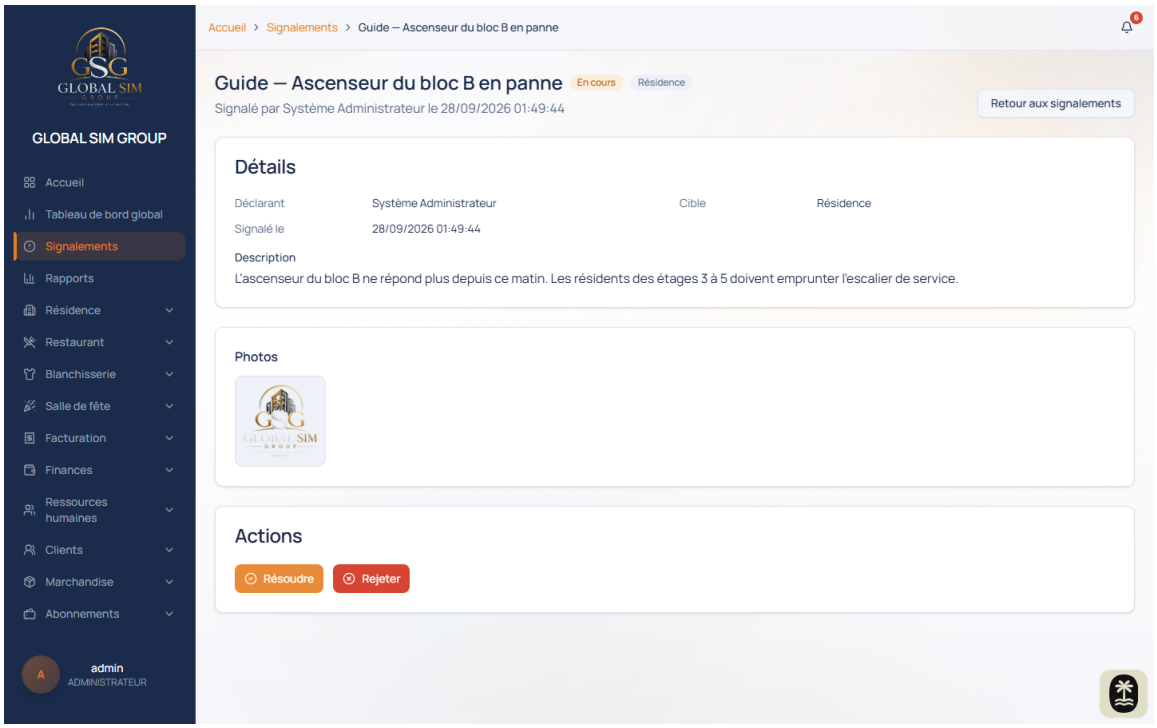


FIGURE 7 – La fiche une fois prise en charge – le bouton disparaît

6.2 Résoudre ou rejeter

1. Clique **Résoudre** (problème réglé) ou **Rejeter** (problème non fondé / hors périmètre).
2. Écris une **note – obligatoire** : explique ce qui a été fait, ou pourquoi c'est rejeté. Le bouton « Confirmer » reste grisé tant que la note est vide.
3. **Confirmer** : le signalement se clôt avec ta note visible dans les détails.

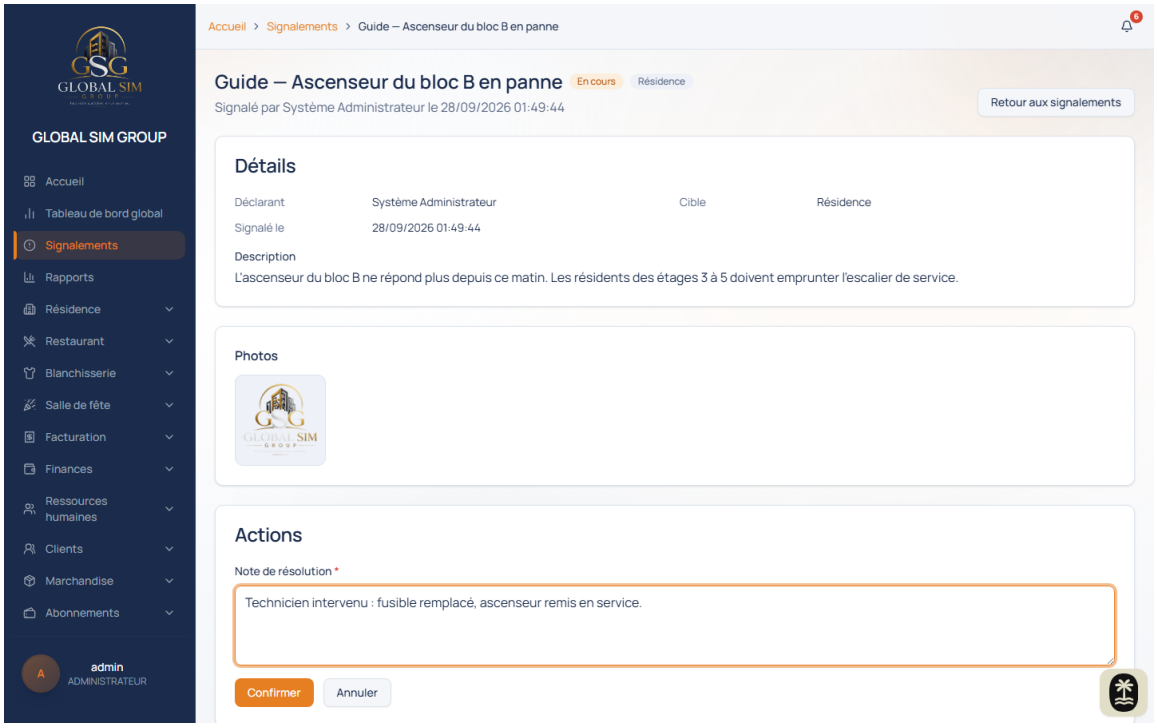


FIGURE 8 – La note de résolution avant confirmation

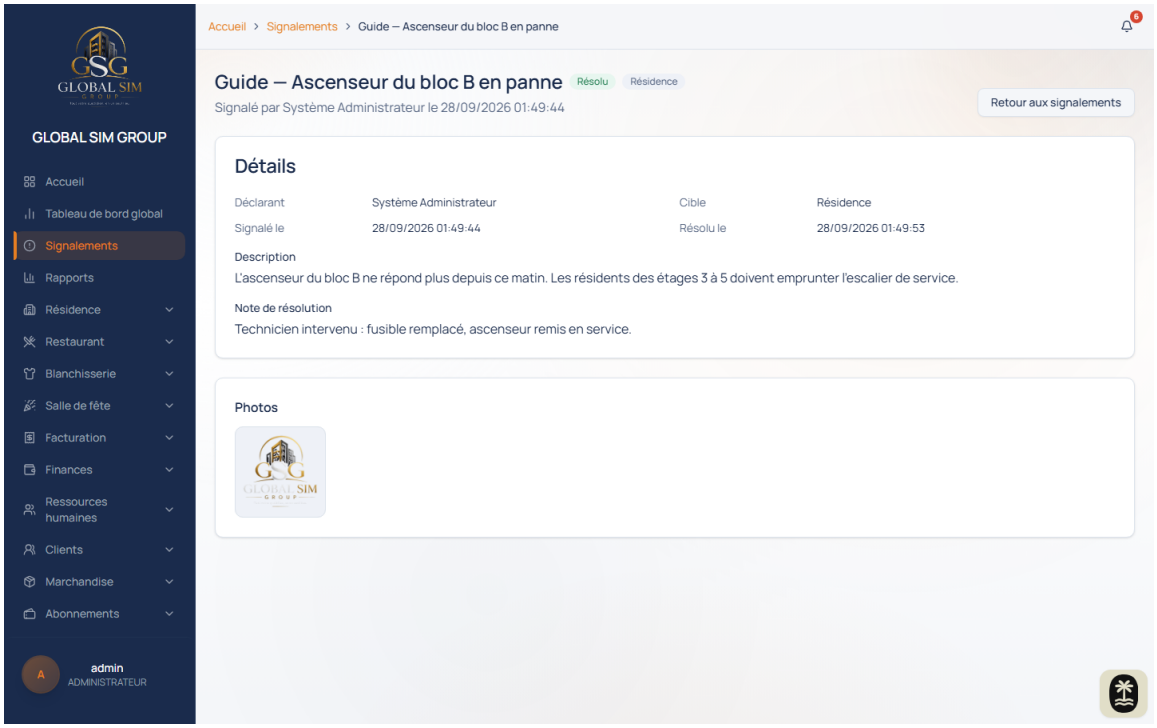


FIGURE 9 – La fiche résolue : date, note, et la carte Actions a disparu

⚠ Attention : Un signalement « Résolu » ou « Rejeté » est **clos pour de bon** : plus d'actions, pas de réouverture. Si deux personnes le traitent en même temps, le second reçoit « Ce signalement a déjà été traité. »

7 Et sur téléphone ?

Sur un écran étroit (320 px), la liste et la fiche restent utilisables :



FIGURE 10 – La liste des signalements sur mobile 320 px

- Le menu latéral se replie derrière l'icône ☰ en haut à gauche.
- Les filtres se mettent en colonne ; le tableau défile horizontalement.
- Sur la fiche, les détails s'empilent en une colonne.

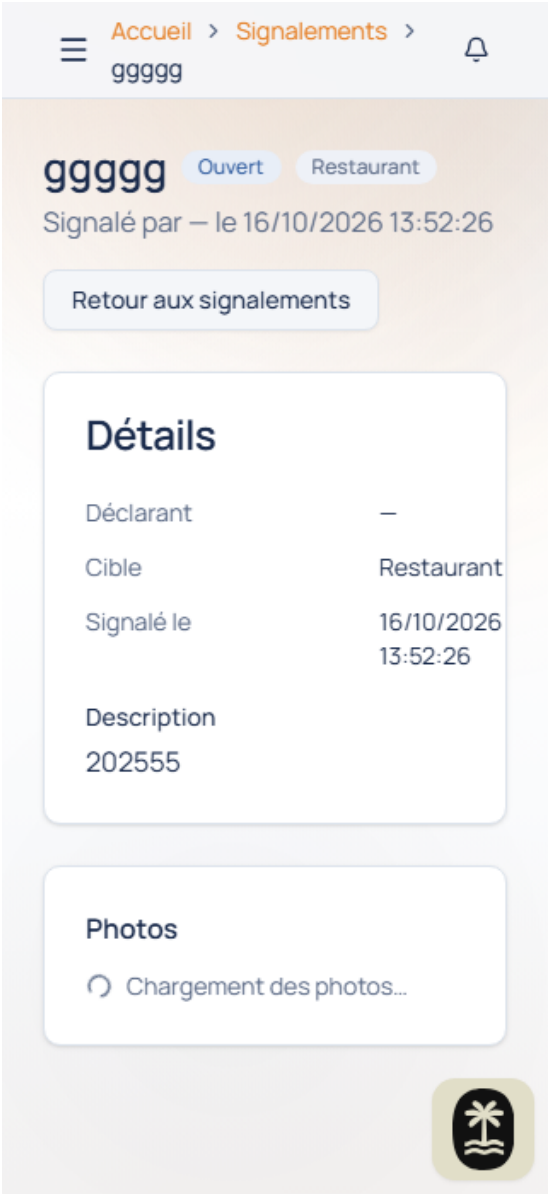


FIGURE 11 – La fiche sur mobile 320 px

Astuce : Joindre une photo prise au téléphone est le réflexe parfait pour un problème matériel : déclare depuis ton mobile, photo à l'appui.

8 Problèmes fréquents

« Signalements » n'apparaît pas dans le menu
Ton compte n'a pas la permission `SIGNALEMENT.VOIR`. Demande à un administrateur de l'ajouter à ton rôle.

Pas de bouton « Nouveau signalement »
Créer exige `SIGNALEMENT.CREER`. Tu peux voir les signalements mais pas en déclarer.

Le module que je veux viser n'est pas dans la liste
La liste « Module concerné » ne montre que les modules auxquels tu as accès. Seuls les rôles avec `SIGNALEMENT.DECLARER_TIERS` (Administrateur, Dirigeant, RH) peuvent viser n'importe quel module.

« « ma-photo.jpg » n'est pas au format JPG, PNG ou WebP »
Seuls ces trois formats sont acceptés, et 5 Mo maximum par photo : convertis ou compresse l'image puis re-sélectionne-la.

Pas de carte « Actions » sur la fiche
Traiter un signalement exige `SIGNALEMENT.MODIFIER` – ou le signalement est déjà clos (Résolu/Rejeté : la carte disparaît).

« Confirmer » reste grisé sur Résoudre/Rejeter
La note est **obligatoire** : écris au moins quelques mots pour débloquer le bouton.

« Ce signalement a déjà été traité »
Quelqu'un l'a clos entre-temps : la fiche se recharge avec le nouveau statut.

Le statut ne change pas tout de suite après une action
L'action est enregistrée, la fiche se recharge en arrière-plan : compte quelques secondes, ou recharge la page.

9 Récapitulatif des permissions

Permission	Ce qu'elle autorise
`SIGNALEMENT.VOIR`	Ouvrir le module : liste, fiches et photos.
`SIGNALEMENT.CREER`	Le bouton « Nouveau signalement » (et les photos jointes à la création).
`SIGNALEMENT.MODIFIER`	La carte « Actions » de la fiche : Prendre en charge, Résoudre, Rejeter.
`SIGNALEMENT.DECLARER_TIERS`	Déclarer un problème sur **n'importe quel** module, même hors de son périmètre (réservé aux Administrateur, Dirigeant et RH). Sans elle, la liste « Module concerné » est limitée à tes modules.
`PORTAIL.VOIR`	Côté résidents et clients (pas le staff) : déclarer et suivre ses signalements depuis le portail résident ou l'espace client.

ℹ Info : Le backend reste la frontière de sécurité : même si un bouton était visible, une action sans la permission serait refusée par le serveur.

Tu sais maintenant déclarer, illustrer
et traiter les signalements !