



# **Guide d'administration web de GetItFixed**

Administration quotidienne, modération des signalements et  
configuration métier

Documentation générée · 2026-05-07

- [1 Objectif de ce guide](#)
- [2 Rôles et interfaces](#)
  - [2.1 Déclarant public](#)
  - [2.2 Vue privée du déclarant](#)
  - [2.3 Administrateur web](#)
- [3 Tableau de bord d'administration](#)
  - [3.1 Liste des signalements](#)
  - [3.2 Filtres](#)
  - [3.3 Routine quotidienne recommandée](#)
- [4 Modération des signalements](#)
  - [4.1 Ouvrir un signalement](#)
  - [4.2 Modifier les informations d'un signalement](#)
  - [4.3 Photos](#)
- [5 Circuit des statuts](#)
  - [5.1 new](#)
  - [5.2 validated](#)
  - [5.3 in progress](#)
  - [5.4 waiting\\_for\\_reporter](#)
  - [5.5 resolved](#)
- [6 Gestion public/privé](#)
  - [6.1 Signalement public](#)
  - [6.2 Signalement privé](#)
  - [6.3 Basculer la confidentialité](#)
- [7 Événements et commentaires](#)
  - [7.1 Qu'est-ce qu'un événement ?](#)
  - [7.2 Commentaire public d'administration](#)
  - [7.3 Commentaire privé d'administration](#)
  - [7.4 Commentaire du déclarant](#)
- [8 Notifications par email](#)
  - [8.1 Notification de nouveau signalement](#)
  - [8.2 Notification de mise à jour](#)
  - [8.3 Notification de résolution](#)
- [9 Configuration fonctionnelle](#)
  - [9.1 Catégories](#)
  - [9.2 Email de catégorie](#)
  - [9.3 Icône de catégorie](#)
  - [9.4 Types](#)
  - [9.5 Couche WMS sur un type](#)
- [10 Demander des changements de catégorie/type](#)
  - [10.1 Modèle de demande de nouvelle catégorie](#)
  - [10.2 Modèle de demande de mise à jour de catégorie](#)
  - [10.3 Modèle de demande de nouveau type](#)
  - [10.4 Modèle de demande de mise à jour de type](#)
- [11 SQL de référence pour les administrateurs techniques](#)
  - [11.1 Créer une catégorie](#)
  - [11.2 Créer un type](#)
  - [11.3 Changer l'email d'une catégorie](#)
  - [11.4 Changer l'icône d'une catégorie](#)
- [12 Bonnes pratiques](#)

- [12.1 Qualité de la modération](#)
- [12.2 Qualité des données](#)
- [12.3 Confidentialité](#)
- [12.4 Communication](#)
- [13 Référence rapide](#)
  - [13.1 Actions d'administration les plus courantes](#)
  - [13.2 Règles de visibilité](#)
  - [13.3 Qu'est-ce qui nécessite un support technique ?](#)

# 1 Objectif de ce guide

Ce guide est destiné à un administrateur web de GetItFixed : une personne qui gère le contenu de l'application et le circuit de traitement des signalements, mais qui n'installe pas, ne déploie pas et n'exploite pas l'infrastructure serveur.

Il explique :

- comment les interfaces publique, privée et d'administration s'articulent ;
- comment examiner et traiter les signalements soumis ;
- ce qui peut être configuré fonctionnellement, en particulier les catégories, types, icônes et destinataires des emails ;
- quelles actions nécessitent un administrateur technique parce qu'elles ne sont pas exposées dans l'interface actuelle d'administration web.

Ce guide est basé sur le dépôt `camptocamp/getitfixed`, commit `a07f690` daté du 2026-04-30.

## 2 Rôles et interfaces

### 2.1 Déclarant public

Un déclarant public est un citoyen ou utilisateur qui soumet un signalement depuis l'interface publique.

URL par défaut :

```
/getitfixed/issues
```

Le déclarant peut :

- consulter les signalements publics sur la carte ;
- créer un nouveau signalement ;
- choisir une catégorie et un type ;
- placer le signalement sur la carte ;
- ajouter une description et des détails de localisation ;
- joindre des photos ;

- fournir ses coordonnées ;
- recevoir un email avec un lien privé de suivi.

## 2.2 Vue privée du déclarant

Après avoir soumis un signalement, le déclarant reçoit un lien privé.

Format d'URL par défaut :

```
/getitfixed_private/issues/<issue-hash>
```

Depuis cette page, le déclarant peut :

- consulter son propre signalement ;
- voir les événements publics et les changements de statut ;
- ajouter un commentaire de suivi.

Le lien privé utilise le hash du signalement, et non l'identifiant numérique du signalement.

## 2.3 Administrateur web

L'administrateur web utilise l'interface d'administration.

URL par défaut :

```
/getitfixed_admin/issues
```

L'administrateur peut :

- lister les signalements soumis ;
- filtrer les signalements par statut et catégorie ;
- ouvrir la page de détail d'un signalement ;
- modifier les champs d'un signalement ;
- ajouter des événements et commentaires ;
- changer le statut d'un signalement ;
- marquer un signalement comme privé ou public ;
- télécharger les photos soumises.

# 3 Tableau de bord d'administration

## 3.1 Liste des signalements

La page d'accueil de l'administration redirige vers la liste des signalements.

URL par défaut :

```
/getitfixed_admin/issues
```

La liste affiche les principaux champs opérationnels :

- identifiant ;
- statut ;
- date de demande ;
- type ;
- aperçu de la description ;
- localisation ;
- prénom ;
- nom ;
- téléphone ;
- email.

Par défaut, la liste affiche uniquement les signalements ouverts. Dans le code de l'application, « ouvert » signifie tous les statuts sauf `resolved`.

## 3.2 Filtres

La liste d'administration prend en charge au moins deux filtres métier :

- statut ;
- catégorie.

Utilisez ces filtres pour organiser le travail quotidien :

- `new` : signalements entrants en attente de validation ;
- `validated` : signalements acceptés visibles publiquement ;
- `in_progress` : signalements en cours de traitement ;
- `waiting_for_reporter` : signalements bloqués jusqu'à ce que le déclarant fournisse davantage de détails ;
- `resolved` : signalements clôturés.

## 3.3 Routine quotidienne recommandée

Une routine pratique de modération consiste à :

1. Ouvrir la liste des signalements dans l'administration.
2. Filtrer sur les signalements `new`.
3. Examiner chaque nouveau signalement.
4. Rejeter ou masquer les signalements inappropriés en les gardant privés, ou accepter les signalements valides en leur attribuant un statut public.
5. Ajouter un commentaire public clair lorsque le déclarant doit être informé.
6. Passer les signalements acceptés à `validated` ou `in_progress`.
7. Vérifier les signalements `waiting_for_reporter` et examiner les nouveaux commentaires des déclarants.
8. Clôturer les signalements terminés avec `resolved`.

# 4 Modération des signalements

## 4.1 Ouvrir un signalement

Ouvrez un signalement depuis la liste d'administration pour inspecter sa page de détail.

La page de détail inclut :

- le statut du signalement ;
- la date de demande ;
- le type ;
- la description ;
- la localisation ;
- la position sur la carte ;
- les photos ;
- les champs de contact du déclarant ;
- l'indicateur de confidentialité ;
- les événements existants ;
- le formulaire de création d'événement.

## 4.2 Modifier les informations d'un signalement

Selon les permissions de formulaire configurées, l'administrateur peut modifier des champs du signalement tels que :

- statut ;
- type ;
- description ;
- localisation ;
- géométrie ;
- prénom et nom du déclarant ;
- téléphone ;
- email ;
- indicateur de confidentialité.

Modifiez ces informations avec prudence. Préférez l'ajout d'un événement/commentaire pour la traçabilité lorsque le changement fait partie du processus métier.

## 4.3 Photos

Les photos sont jointes aux signalements et stockées dans la base de données.

Depuis l'interface d'administration, les photos peuvent être téléchargées via la vue photo. Les photos sont utiles pour la validation, le triage et les preuves de résolution.

Pratiques recommandées :

- ne publiez pas d'informations personnelles sensibles visibles sur les photos ;
- marquez le signalement comme privé si le contenu de la photo ne doit pas apparaître dans un contexte public ;
- gardez des commentaires factuels et évitez de copier des données personnelles dans les événements publics.

## 5 Circuit des statuts

L'application utilise cinq statuts.

```
new -> validated -> in_progress -> waiting_for_reporter -> resolved
```

### 5.1 new

Le signalement vient d'être soumis.

Signification métier :

- il n'a pas encore été validé par un administrateur ;
- il est masqué de la carte publique ;
- il doit être examiné.

Action recommandée :

- vérifier la catégorie/le type ;
- vérifier la localisation ;
- vérifier si la description est exploitable ;
- décider s'il peut devenir public.

### 5.2 validated

Le signalement est accepté.

Signification métier :

- le signalement est légitime ;
- il peut être affiché publiquement sauf s'il est marqué privé.

Action recommandée :

- ajouter un court commentaire public si utile ;
- attribuer ou transférer le travail via votre processus interne si GetItFixed n'est pas le système d'ordres de travail.

### 5.3 in\_progress

Le signalement est en cours de traitement.

Signification métier :

- l'équipe ou le service responsable a commencé à le traiter ;
- le déclarant peut recevoir une mise à jour de statut.

Action recommandée :

- ajouter un commentaire public lorsque l'information est utile au déclarant ;
- réserver les commentaires privés aux notes internes uniquement.

## 5.4 waiting\_for\_reporter

Des informations supplémentaires sont nécessaires de la part du déclarant.

Signification métier :

- l'administrateur ne peut pas traiter le signalement sans clarification ;
- le déclarant doit répondre depuis le lien privé.

Action recommandée :

- ajouter un événement d'administration public, non privé, expliquant quelles informations sont nécessaires ;
- formuler une demande spécifique et concise.

Exemple de commentaire :

Pouvez-vous confirmer l'entrée exacte ou le point de repère le plus proche du problème signalé ?

## 5.5 resolved

Le signalement est clôturé.

Signification métier :

- le problème a été corrigé, rejeté ou autrement terminé selon les règles de votre organisation ;
- le signalement n'apparaît plus dans la liste d'administration ouverte par défaut.

Action recommandée :

- ajouter un commentaire de clôture lorsque c'est approprié ;
- éviter de clôturer sans explication si le déclarant a été activement impliqué.

# 6 Gestion public/privé

## 6.1 Signalement public

Un signalement public est visible sur la carte publique lorsque :

- son statut n'est pas `new` ; et
- il n'est pas marqué privé.

Utilisez la visibilité publique pour les signalements légitimes et sûrs à afficher.

## 6.2 Signalement privé

Un signalement privé est masqué de la carte publique et de l'URL numérique publique.

Utilisez la visibilité privée lorsque :

- le signalement contient des informations personnelles ou sensibles ;
- la photo révèle des personnes, des plaques d'immatriculation, une propriété privée ou d'autres détails sensibles ;
- le signalement est un doublon, invalide ou inapproprié ;
- la localisation ne doit pas être divulguée publiquement ;
- le signalement est traité de manière confidentielle.

Le déclarant peut toujours accéder au signalement via le lien privé avec hash, et les administrateurs peuvent toujours y accéder depuis l'interface d'administration.

## 6.3 Basculer la confidentialité

Sur la page d'administration du signalement, l'action disponible change selon l'état actuel :

- « Make this issue private » lorsque le signalement est public ;
- « Make this issue public » lorsque le signalement est privé.

Après avoir basculé la confidentialité, vérifiez que le statut du signalement correspond également à votre intention. Un signalement non privé avec le statut `new` reste tout de même masqué de la carte publique.

# 7 Événements et commentaires

## 7.1 Qu'est-ce qu'un événement ?

Un événement est une entrée de chronologie attachée à un signalement. Il peut inclure :

- un statut ;
- une date ;
- un commentaire ;

- un indicateur privé/public ;
- un auteur, administrateur ou client.

Les événements fournissent l'historique du signalement.

## 7.2 Commentaire public d'administration

Un commentaire public d'administration est visible par le déclarant et peut déclencher une notification par email.

Utilisez-le pour :

- les explications de statut ;
- les demandes d'informations supplémentaires ;
- les mises à jour d'avancement utiles ;
- les messages de clôture.

Bons exemples de commentaires publics :

Votre signalement a été validé et transmis à l'équipe de maintenance de la voirie.

L'intervention est prévue pour la semaine prochaine, selon les conditions météorologiques.

Le signalement a été résolu. Merci pour votre signalement.

## 7.3 Commentaire privé d'administration

Un commentaire privé d'administration est destiné uniquement aux administrateurs.

Utilisez-le pour :

- les notes internes ;
- le routage opérationnel ;
- les commentaires qui ne doivent pas être envoyés par email au déclarant ;
- les informations sensibles.

N'utilisez pas les commentaires privés comme seul emplacement pour les informations dont le déclarant a besoin.

## 7.4 Commentaire du déclarant

Un déclarant peut ajouter un commentaire depuis la page privée du signalement. Cela crée un événement rédigé par le client.

L'application envoie un email de mise à jour à l'adresse email de la catégorie afin que les administrateurs puissent examiner les nouvelles informations.

## 8 Notifications par email

Les notifications par email font partie du circuit normal.

### 8.1 Notification de nouveau signalement

Lorsqu'un déclarant soumet un signalement, deux notifications sont attendues :

Destinataire	Template	Objectif
Déclarant	<code>new_issue_email</code>	Confirme que le signalement a été reçu et fournit le lien privé.
Administrateur de catégorie	<code>admin_new_issue_email</code>	Alerte le service responsable qu'un nouveau signalement a été soumis.

Le destinataire administrateur de catégorie est configuré sur la catégorie elle-même.

### 8.2 Notification de mise à jour

Lorsqu'un déclarant commente, l'administrateur de catégorie reçoit un email de mise à jour.

Lorsqu'un administrateur ajoute un événement non privé, le déclarant peut recevoir un email de mise à jour.

### 8.3 Notification de résolution

La configuration contient un template `resolved_issue_email`. Dans la révision de code examinée, la branche spécifique d'email de résolution semble inatteignable parce que le statut du signalement est mis à jour avant que la comparaison soit effectuée.

Opérationnellement, cela signifie :

- ne vous fiez pas aveuglément à un email spécial de résolution sauf si votre version déployée a corrigé ce comportement ;
- ajoutez un commentaire de clôture clair et non privé lors de la résolution d'un signalement ;
- demandez à un administrateur technique de vérifier le comportement des emails dans votre environnement.

## 9 Configuration fonctionnelle

Cette section décrit la configuration métier : catégories, types, icônes et destinataires des emails.

Limitation importante : dans la version du dépôt examinée, l'interface d'administration web intégrée enregistre l'administration des signalements et des événements, mais pas d'écrans CRUD complets pour les catégories/types. Les catégories et types existent dans le modèle de données et peuvent être utilisés par l'administrateur web, mais leur création ou modification peut nécessiter un administrateur technique, un accès à la base de données ou un écran de back-office intégré.

## 9.1 Catégories

Une catégorie est la famille de plus haut niveau des signalements.

Exemples :

- Voirie ;
- Déchets ;
- Éclairage public ;
- Parcs ;
- Eau ;
- Signalisation.

Chaque catégorie contient :

Champ	Objectif
label_fr	Libellé français de la catégorie.
label_en	Libellé anglais de la catégorie.
email	Email de destination pour les nouveaux signalements et les mises à jour des déclarants.
icon	Icône facultative affichée sur la carte.

## 9.2 Email de catégorie

L'email de catégorie est l'un des paramètres administratifs les plus importants.

Il reçoit :

- les notifications de nouveaux signalements pour les signalements de cette catégorie ;
- les commentaires de suivi des déclarants pour les signalements de cette catégorie.

Pratiques recommandées :

- utilisez une boîte mail partagée ou une liste de diffusion, pas une

adresse personnelle ;

- gardez une responsabilité claire pour chaque catégorie ;
- testez les notifications après avoir changé une adresse ;
- évitez les boîtes mail inactives ou non surveillées.

## 9.3 Icône de catégorie

L’icône contrôle l’identification visuelle sur la carte publique.

Si aucune icône de catégorie n’est configurée, l’icône par défaut est utilisée.

Formes d’icônes prises en charge :

```
static://getitfixed:static/icons/gif-green.png  
https://example.org/icons/roads.png
```

Pratiques recommandées :

- utilisez des icônes PNG simples ;
- gardez une petite taille, par exemple 24×24 ou 32×32 pixels ;
- utilisez des arrière-plans transparents ;
- choisissez des couleurs qui restent distinguables sur le fond de carte configuré.

## 9.4 Types

Un type est une nature de signallement plus précise à l’intérieur d’une catégorie.

Exemples :

Catégorie	Types
Voirie	Nid de poule, chaussée endommagée, trottoir bloqué
Déchets	Dépôt sauvage, conteneur qui déborde, bac cassé
Éclairage	Lampadaire en panne, lumière clignotante, poteau endommagé

Chaque type contient :

Champ	Objectif
label_fr	Libellé français du type.
label_en	Libellé anglais du type.
category_id	Catégorie parente.
wms_layer	URL de couche WMS facultative associée à ce type.

## 9.5 Couche WMS sur un type

Un type peut définir une URL `wms_layer`. Lorsqu'il est sélectionné dans le formulaire public, le front-end peut afficher cette couche sur la carte.

Utilisez cela uniquement lorsque la couche aide le déclarant à positionner ou qualifier le signalement.

Exemples :

- réseau d'éclairage public ;
- sections de voirie ;
- points de collecte ;
- zones administratives.

## 10 Demander des changements de catégorie/type

Comme le CRUD catégorie/type n'est pas exposé par les routes d'administration intégrées dans la version examinée, un administrateur web doit demander ces changements à l'administrateur technique, sauf si votre déploiement a ajouté un écran personnalisé.

### 10.1 Modèle de demande de nouvelle catégorie

```
Veillez créer une nouvelle catégorie GetItFixed.  
  
Libellé anglais :  
Libellé français :  
Email de notification :  
Icône : par défaut / icône existante / nouvelle icône jointe  
Notes :
```

### 10.2 Modèle de demande de mise à jour de catégorie

```
Veillez mettre à jour cette catégorie GetItFixed.  
  
Nom actuel de la catégorie :  
Changement demandé :  
Nouveau libellé anglais :  
Nouveau libellé français :  
Nouvel email de notification :  
Nouvelle icône :  
Raison :
```

### 10.3 Modèle de demande de nouveau type

```
Veillez créer un nouveau type GetItFixed.
```

Catégorie parente :  
Libellé anglais :  
Libellé français :  
Couche WMS facultative :  
Notes :

## 10.4 Modèle de demande de mise à jour de type

Veillez mettre à jour ce type GetItFixed.

Nom actuel du type :  
Catégorie parente :  
Changement demandé :  
Nouveau libellé anglais :  
Nouveau libellé français :  
Couche WMS facultative :  
Raison :

# 11 SQL de référence pour les administrateurs techniques

Cette section est incluse afin que les administrateurs web puissent communiquer clairement avec les administrateurs techniques. Elle n'a pas pour but d'encourager des changements directs sur la base de données de production sans le processus approprié.

## 11.1 Créer une catégorie

```
INSERT INTO getitfixed.category (label_fr, label_en, email, icon)
VALUES (
  'Voirie',
  'Roads',
  'roads@example.org',
  'static://getitfixed:static/icons/gif-red.png'
);
```

## 11.2 Créer un type

```
INSERT INTO getitfixed.type (label_fr, label_en, category_id, wms_layer)
VALUES (
  'Nid de poule',
  'Pothole',
  1,
  NULL
);
```

## 11.3 Changer l'email d'une catégorie

```
UPDATE getitfixed.category
SET email = 'new-roads@example.org'
WHERE label_en = 'Roads';
```

## 11.4 Changer l'icône d'une catégorie

```
UPDATE getitfixed.category
SET icon = 'static://getitfixed:static/icons/gif-green.png'
WHERE label_en = 'Roads';
```

# 12 Bonnes pratiques

## 12.1 Qualité de la modération

- Traitez régulièrement les nouveaux signalements.
- Gardez les commentaires publics courts, factuels et utiles.
- Utilisez les commentaires privés uniquement pour les détails internes.
- N'exposez pas de données personnelles dans les commentaires publics.
- Gardez les statuts cohérents avec l'avancement réel.
- Résolvez les signalements uniquement lorsque le processus métier est terminé.

## 12.2 Qualité des données

- Gardez les libellés de catégories et de types compréhensibles pour les déclarants.
- Évitez trop de catégories ; préférez des types clairs à l'intérieur de catégories stables.
- Utilisez des adresses email de catégorie surveillées.
- Réexaminez périodiquement les catégories et fusionnez les doublons si nécessaire.
- Gardez des icônes visuellement cohérentes.

## 12.3 Confidentialité

Marquez un signalement comme privé en cas de doute. La visibilité publique peut être restaurée plus tard après examen.

Exemples sensibles :

- photos de personnes ;
- plaques de véhicules ;
- détails de propriété privée ;
- signalements sensibles pour la santé ou la sécurité ;
- texte agressif ou diffamatoire ;
- signalements impliquant des mineurs.

## 12.4 Communication

Lorsque vous demandez davantage d'informations au déclarant :

- dites exactement ce qui manque ;
- évitez le jargon ;
- incluez l'action attendue ;
- définissez le statut sur `waiting_for_reporter`.

Exemple :

Pouvez-vous ajouter un commentaire avec le numéro de rue le plus proche ou un point de repère ? Nous ne pouvons pas localiser le signalement avec suffisamment de précision à partir de la description actuelle.

## 13 Référence rapide

### 13.1 Actions d'administration les plus courantes

Objectif	Action
Examiner les signalements entrants	Filtrer la liste d'administration sur <code>new</code> .
Publier un signalement valide	Définir le statut sur <code>validated</code> et vérifier qu'il n'est pas privé.
Masquer un signalement sensible	Utiliser « Make this issue private ».
Demander davantage de détails	Ajouter un commentaire public et définir le statut sur <code>waiting_for_reporter</code> .
Consigner des notes internes	Ajouter un commentaire d'administration privé.
Clôturer un signalement	Définir le statut sur <code>resolved</code> et ajouter un commentaire de clôture.
Router une catégorie vers une autre équipe	Demander une mise à jour de l'email de catégorie.
Changer les icônes de carte	Demander une mise à jour de l'icône de catégorie.

### 13.2 Règles de visibilité

État du signalement	Carte publique	Lien privé du	Interface d'administration
---------------------	----------------	---------------	----------------------------

		déclarant	
new, non privé	Masqué	Visible	Visible
validated, non privé	Visible	Visible	Visible
in_progress, non privé	Visible	Visible	Visible
waiting_for_reporter, non privé	Visible	Visible	Visible
resolved, non privé	Peut être visible publiquement selon la requête publique ; masqué de la liste d'administration ouverte par défaut	Visible	Visible
Tout statut, privé	Masqué	Visible	Visible

### 13.3 Qu'est-ce qui nécessite un support technique ?

Changement	Pourquoi
Déployer l'application	Tâche d'infrastructure.
Changer les paramètres du serveur SMTP	Tâche serveur/configuration.
Changer les templates d'email	Tâche de fichier de configuration.
Créer des catégories/types dans la version examinée	Non exposé par les routes d'administration intégrées.
Téléverser de nouveaux fichiers d'icônes statiques	Nécessite un accès au système de fichiers/package sauf si les icônes sont hébergées en externe.
Changer la projection de carte ou les couches de fond	Tâche de fichier de configuration.
Appliquer des migrations de base de données	Tâche d'infrastructure/base de données.