

Manuel d'utilisation WeCare

Version 1.0

État au 20 janvier 2026

Introduction 6

Qu'est-ce que WeCare ? 6

Fonctionnalités principales 7

Qui devrait utiliser WeCare ? 7

À propos de ce manuel utilisateur 8

Saisie de sujets et discussions 8

Gestion des sujets et administration 8

Installation 9

Exigences système 9

Exigences en ressources 10

Installation avec Docker Compose 12

Exécuter WeCare avec Docker Compose 12

Assistant de configuration 13

Étapes 13

Prochaines étapes 14

Utilisation de la plateforme publique 15

Trouver des sujets 16

Fonctions de la carte 16

Filtrer les sujets 16

Saisir un sujet 17

Ce qui se passe après la soumission d'un nouveau sujet 17

Rédiger des contributions sur des sujets existants 18

Rédaction d'une contribution 18

Modifier ou supprimer une contribution 18

Recevoir des notifications 19

Quand les notifications sont envoyées 19

Paramètres de notification 19

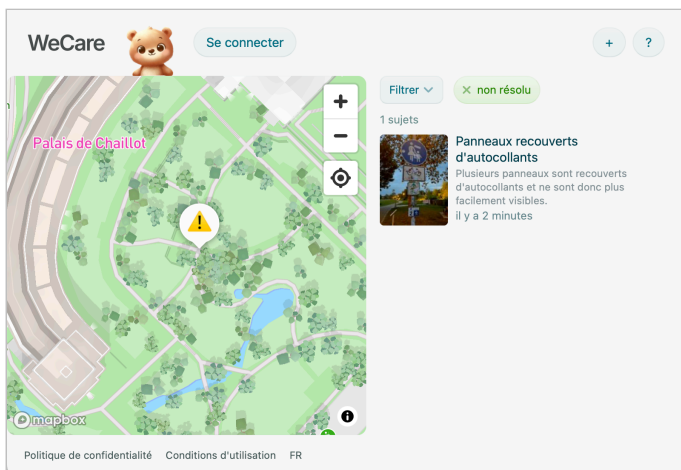
Gestion des sujets 20

Organiser et rechercher des sujets 22

Pour déplacer un sujet dans un autre dossier	22
Pour trouver des sujets via la recherche plein texte	22
Modérer les sujets	22
Pour modifier un sujet	22
Pour supprimer un sujet	23
Outils supplémentaires pour les administrateurs	24
Consulter les statistiques	24
Générer des rapports	24
Gestion des utilisateurs	25
Diagnostic	25
Configurer les paramètres	26
Général	27
Personnaliser le nom et l'en-tête de l'application	27
Institution	27
Configuration des paramètres de l'institution	27
Téléversement d'un logo ou d'un blason	28
Définir la zone de responsabilité	28
Domaine	29
Modification du nom de domaine	29
Contenu	30
Création d'une nouvelle page	30
Modifier la navigation en pied de page	30
À propos des blocs de texte	31
Remplacer un bloc de texte	31
Utilisation des catégories	32
Catégories principales et sous-catégories	32
Utiliser une catégorie comme titre au lieu d'un champ de texte libre	32
E-mail	33
Modifier les paramètres SMTP	33
Tester la connexion	33

Définir les adresses e-mail de l'expéditeur et de contact	33
Carte	34
Définir le fournisseur de cartes	34
Licence	35
Ajouter une nouvelle clé de licence	35
Dépannage et assistance supplémentaire	36
Problèmes et solutions	36
Les e-mails ne sont pas livrés.	36
La carte ne s'affiche pas.	37
Les utilisateurs ne peuvent pas se connecter.	37
Une page blanche ou un message « Page non trouvée » s'affiche.	38
La connexion à la base de données échoue.	39
Obtenir de l'assistance pour WeCare	40
Besoin d'aide ?	40
Quand contacter l'assistance ?	40

Introduction



La carte de WeCare dans le navigateur

Qu'est-ce que WeCare ?

WeCare est une plateforme de gestion de sujets basée sur la localisation, conçue pour les villes, les communes et les entreprises. Elle permet aux utilisateurs de signaler, suivre et discuter des sujets, tout en fournissant aux modérateurs des outils pour gérer ces sujets efficacement.

Fonctionnalités principales

- *Saisie de sujets* : les utilisateurs peuvent saisir des sujets avec descriptions et images.
- *Vue cartographique* : tous les sujets sont affichés sur une carte interactive pour une navigation facile.
- *Discussions* : les utilisateurs peuvent ajouter des commentaires et des détails supplémentaires à tous les sujets.
- *Notifications* : des notifications sont envoyées lors de mises à jour de statut et de nouveaux commentaires.
- *Espace d'administration* : les modérateurs peuvent gérer les sujets, les organiser dans des dossiers et gérer les utilisateurs.
- *Options de personnalisation* : les administrateurs peuvent configurer divers paramètres comme l'apparence, le contenu, la messagerie électronique et le fournisseur de cartes.

Qui devrait utiliser WeCare ?

- *Communes et administrations locales* – pour suivre efficacement les préoccupations locales, mettre rapidement en œuvre des solutions et impliquer activement les citoyens dans les améliorations locales.
- *Entreprises et ONG* – pour la gestion des signalements internes et des solutions correspondantes.

À propos de ce manuel utilisateur

Ce manuel utilisateur donne un aperçu des fonctionnalités de WeCare. Il contient des instructions pas à pas pour l'installation, la configuration et l'utilisation de la plateforme, ainsi que des conseils pour une utilisation efficace.

Saisie de sujets et discussions

Découvrez comment saisir, rechercher, filtrer et discuter des sujets. Apprenez quand les notifications sont envoyées, ainsi que les autorisations et restrictions existant sur la plateforme.

Gestion des sujets et administration

Apprenez à modérer les sujets et les discussions, à modifier le statut des sujets et à gérer les utilisateurs. Découvrez les options de personnalisation telles que l'apparence (nom et logo personnalisés), les paramètres de messagerie, la configuration de la base de données et le choix du fournisseur de cartes.

Installation

Exigences système

WeCare est distribué sous forme d'image conteneur Docker et est officiellement pris en charge sur toutes les plateformes répondant aux critères suivants :

- **Environnement d'exécution de conteneurs** : Docker (avec prise en charge de Docker Compose)
- **Architecture CPU** : x86-64 (AMD64) ou AArch64 (ARM64)

De plus, certaines ressources sont nécessaires sur le système hôte pour garantir un fonctionnement optimal.

Exigences en ressources

Les exigences suivantes s'appliquent à une instance WeCare unique fonctionnant via Docker.

Espace disque

- **Minimum** : ~300 Mo
 - Nécessaire pour stocker l'image conteneur.
- **Recommandé** : 1–2 Go ou plus
 - Les besoins réels en stockage varieront en fonction de l'utilisation.

Mémoire (RAM)

WeCare est implémenté en Java et s'exécute sur la JVM. En raison des caractéristiques d'exécution de la JVM, la consommation de mémoire est estimée comme suit :

- **Utilisation de la mémoire au démarrage** : ~280 Mo
- **Utilisation typique en cours d'exécution** : Jusqu'à ~500 Mo

Pour un fonctionnement stable, en particulier sous charge, nous recommandons au moins 500 Mo de RAM disponible pour le conteneur de l'application.

Base de données

WeCare utilise une base de données PostgreSQL (version 15 ou ultérieure) avec les extensions PostGIS. Lors de l'utilisation de la configuration Docker Compose recommandée, une base de données est fournie automatiquement.

E-mail

Un serveur SMTP est requis pour l'envoi des e-mails système (par exemple, invitations, réinitialisations de mot de passe, notifications).

Exigences client (Utilisation)

L'interface web prend en charge les appareils suivants :

- Ordinateurs de bureau et portables
- Tablettes
- Smartphones

Un navigateur web moderne et à jour est recommandé pour une expérience utilisateur optimale.

Installation avec Docker Compose

WeCare est distribué sous forme d'image conteneur et peut être installé à l'aide de Docker. Pour plus de commodité, nous fournissons un exemple de fichier `docker-compose.yml` qui orchestre à la fois l'application et le service de base de données.

Exécuter WeCare avec Docker Compose

Téléchargez l'exemple de configuration ici :

<https://download.wecarecivic.com/docker-compose.yml>

Utilisez l'exemple minimal de `docker-compose.yml` pour démarrer l'application WeCare avec une base de données PostGIS. Vous pouvez adapter ce fichier à vos besoins spécifiques (par exemple, volumes, ports ou identifiants).

Démarrez les services en exécutant la commande suivante dans le répertoire contenant le fichier `docker-compose.yml` :

```
docker compose up -d
```

Une fois que tous les conteneurs ont démarré avec succès, ouvrez votre navigateur et accédez à :

<http://localhost:8080/setup/>

Cela lancera **Assistant de configuration** guidée.

Assistant de configuration

L'assistant de configuration vous guide tout au long de la configuration initiale du système.

Étapes

1. Configurer la connexion à la base de données

- Saisissez les identifiants de la base de données (si vous utilisez le fichier `docker-compose.yml` fourni, définissez l'**Hôte** sur `db` et le **Mot de passe** sur `postgres`).
- Utilisez le bouton **Tester la connexion** pour vérifier la connectivité.

En passant à l'étape suivante, la base de données sera provisionnée automatiquement. Cela peut prendre quelques secondes.

2. Configurer l'e-mail / SMTP

Pour plus de détails sur la configuration des paramètres d'e-mail, veuillez consulter le chapitre **Paramètres**.

3. Créer le compte administrateur initial

- Saisissez une adresse e-mail valide.
- Choisissez un mot de passe sécurisé.

Ce compte servira d'administrateur principal pour gérer les paramètres système et les utilisateurs.

4. Saisir le nom de votre entreprise ou organisation

Ce nom sera affiché publiquement dans les en-têtes de l'application et les e-mails.

5. Spécifier le domaine / nom d'hôte

Ce nom de domaine sera utilisé pour toutes les URL publiques générées par le système. Pour plus de détails sur la configuration des paramètres de domaine, veuillez consulter le chapitre **Paramètres**.

6. Sélectionner et configurer un fournisseur de cartes

Pour une configuration rapide ou à des fins de test, vous pouvez utiliser la configuration suivante :

- **Type de carte** : MapLibre
- **URL de style** : <https://demotiles.maplibre.org/style.json>

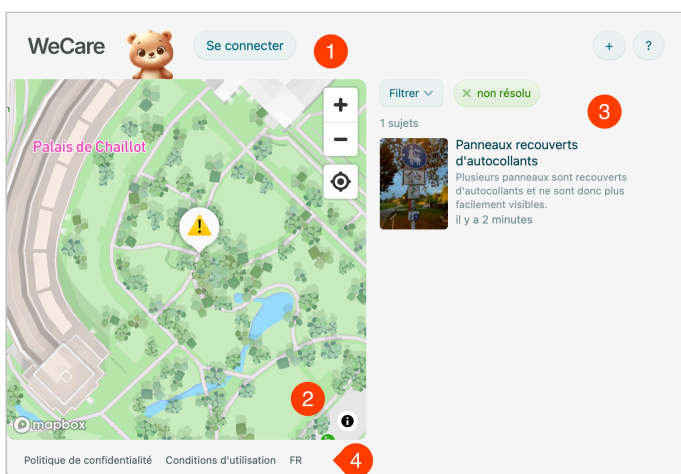
Il ne s'agit pas d'un style de carte réel et détaillé. Pour une utilisation en production, veuillez consulter le chapitre **Paramètres** pour configurer un style de carte et un fournisseur appropriés.

Prochaines étapes

Après avoir terminé la dernière étape, un écran de confirmation apparaîtra. Le système est maintenant prêt à être utilisé, et vous pouvez vous connecter en utilisant le compte administrateur créé lors de la configuration.

Utilisation de la plateforme publique

La plateforme WeCare propose une carte interactive affichant les sujets. Les utilisateurs peuvent rechercher des sujets selon leur emplacement et les filtrer par différents critères.



- 1 En-tête 2 Carte 3 Liste des sujets 4 Pied de page

Trouver des sujets

Les sujets sont représentés par des marqueurs sur la carte. Sélectionnez un marqueur pour afficher une vue détaillée avec différentes informations, notamment :

- Titre et description
- Images jointes, le cas échéant
- Date de création
- Statut (non résolu, résolu)

Fonctions de la carte

- *Zoom et déplacement* : naviguez sur la carte avec la souris ou à l'aide de gestes tactiles.
- *Marqueurs groupés* : si plusieurs sujets apparaissent dans une même zone, ils peuvent être regroupés en clusters.
(Remarque : uniquement disponible avec le service cartographique Mapbox)

Filtrer les sujets

Vous pouvez affiner la sélection des sujets affichés à l'aide des options de filtrage.

- Période (« Afficher les sujets enregistrés dans une période donnée »)
- Statut (« Afficher uniquement les sujets non résolus ou uniquement les sujets résolus »)

Saisir un sujet

Suivez ces étapes pour saisir un nouveau sujet :

1. Cliquez sur le bouton **+** en haut à droite de l'en-tête pour ouvrir la vue **Nouveau sujet**.
2. Renseignez les informations concernant le sujet :
 - **Titre et Description** : Indiquez un titre court et clair décrivant le sujet ou sélectionnez une catégorie appropriée. Ajoutez des détails pertinents.
 - **Emplacement** :

Utilisez le bouton **Choisir sur la carte** pour définir l'emplacement exact du sujet.

Vous pouvez également utiliser le champ de texte **Description de l'emplacement** pour fournir des précisions supplémentaires.

3. Si nécessaire, ajoutez des *photos* en **Pièce jointe** pour illustrer le contexte visuel.
4. Cliquez sur **Créer le sujet**.

Ce qui se passe après la soumission d'un nouveau sujet

- Le nouveau sujet apparaît sur la carte.
- Le sujet est marqué comme « **Sujets qui m'intéressent** » par son auteur. Cela déclenche des notifications en cas de changement de statut ou de nouveau commentaire.

Rédiger des contributions sur des sujets existants

Les utilisateurs peuvent participer aux discussions et fournir des détails supplémentaires en rédigeant des **Messages** sur les sujets.

Rédaction d'une contribution

1. Assurez-vous d'être connecté avec votre adresse e-mail enregistrée et votre mot de passe.
2. Accédez au sujet sur lequel vous souhaitez écrire.
3. Saisissez votre message dans le champ de texte de la section **Discussion**.
4. *Publier la contribution* : cliquez sur **Ajouter un message** pour ajouter votre message à la discussion.

Modifier ou supprimer une contribution

- Les utilisateurs peuvent **modifier** ou **supprimer** leurs propres messages.
- Les administrateurs peuvent **modifier** ou **supprimer** toute contribution enfreignant les règles de la plateforme.

Recevoir des notifications

WeCare peut informer les utilisateurs via des notifications d'activités diverses, leur permettant de rester informés du statut des sujets.

Quand les notifications sont envoyées

Les utilisateurs peuvent marquer certains sujets comme **Sujets qui m'intéressent** afin de recevoir les notifications suivantes :

- *Changement de statut* : le statut d'un sujet est passé de *non résolu* à *résolu*.
- *Nouveaux messages* : une nouvelle contribution a été ajoutée au sujet.

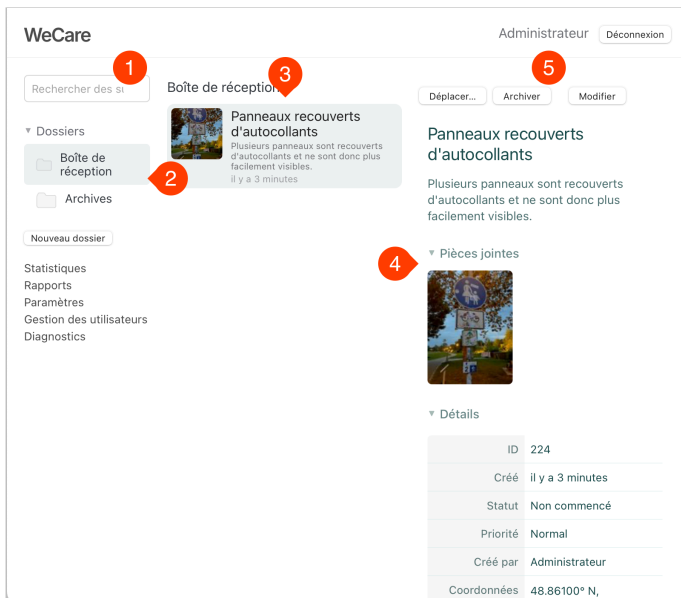
Paramètres de notification

Les utilisateurs peuvent définir comment ils souhaitent être informés des nouvelles notifications. Pour modifier les paramètres :

1. ouvrez le menu de votre compte en cliquant sur votre nom en haut à gauche de l'en-tête.
2. Sélectionnez **Options de notification**.
3. Choisissez les options souhaitées.

Gestion des sujets

Les utilisateurs institutionnels peuvent modérer des sujets et des contributions, modifier leur statut et les classer dans des dossiers.



- 1 **Recherche** Entrez un terme ici pour rechercher des sujets dans tous les dossiers.
- 2 **Liste des dossiers** Ici, vous pouvez ouvrir et créer des dossiers.
- 3 **Liste des sujets** Vous trouverez ici tous les sujets placés dans le dossier sélectionné.
- 4 **Vue détaillée / Vue d'édition** Ici, vous pouvez consulter les détails d'un sujet et le modifier.
- 5 **Barre de fonctions** Vous y trouverez les boutons pour modifier, déplacer ou supprimer des sujets.

Organiser et rechercher des sujets

Pour déplacer un sujet dans un autre dossier :

- Créez un nouveau dossier si nécessaire en cliquant sur le bouton **Nouveau dossier** sous la liste des dossiers ②.
- Accédez au sujet que vous souhaitez déplacer.
- Faites glisser le sujet de la liste ③ vers le dossier souhaité dans la liste des dossiers ②.
- Vous pouvez également utiliser le bouton **Déplacer...** dans la barre de fonctions ⑤.

Pour trouver des sujets via la recherche plein texte :

- Saisissez un terme de recherche dans le champ de recherche ①.
- Choisissez au-dessus de la liste des sujets si vous souhaitez rechercher dans tous les dossiers ou uniquement dans le dossier actuel.

Modérer les sujets

Pour modifier un sujet :

- Accédez au sujet que vous souhaitez modifier.
- Cliquez sur le bouton **Modifier** dans la barre de fonctions ⑤.
- Apportez les modifications souhaitées et confirmez-les ensuite avec le bouton **Enregistrer** dans la barre de fonctions.

Pour supprimer un sujet :

- Accédez au sujet que vous souhaitez supprimer.
- Cliquez sur le bouton **Modifier** dans la barre de fonctions .
- Sélectionnez le bouton **Supprimer** dans la barre de fonctions.

Outils supplémentaires pour les administrateurs

Les administrateurs peuvent gérer les utilisateurs et consulter des informations supplémentaires.

Consulter les statistiques

Ouvrez l'interface d'administration et sélectionnez **Statistiques** sous la liste des dossiers. Vous obtenez un aperçu de différentes statistiques, telles que le nombre d'utilisateurs, de sujets, ainsi qu'une ventilation par catégories.

Générer des rapports

Ouvrez l'interface d'administration et sélectionnez **Rapports** sous la liste des dossiers. Vous pouvez générer différents rapports sur les sujets non résolus.

Gestion des utilisateurs

Ouvrez l'interface d'administration et sélectionnez **Gestion des utilisateurs** sous la liste des dossiers.

- Supprimer un utilisateur : recherchez l'utilisateur dans la liste et cliquez sur le bouton **Supprimer**. *Attention : cela supprime l'utilisateur ainsi que tous ses sujets et messages du système de manière complète et irréversible.*
- Attribuer des droits d'administrateur à un utilisateur : recherchez l'utilisateur concerné dans la liste et cliquez sur le bouton **Accorder des droits d'administrateur**.

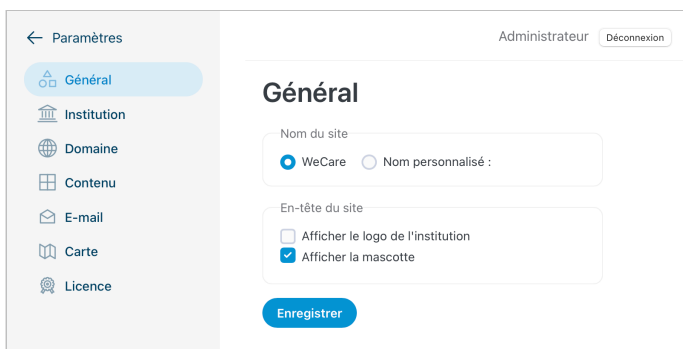
Diagnostic

Ouvrez l'interface d'administration et sélectionnez **Diagnostics** sous la liste des dossiers. Dans l'interface de diagnostic, vous pouvez voir une liste d'indications, d'avertissements ou d'erreurs qui se sont produits.

À l'aide du bouton **Télécharger le journal**, vous pouvez demander une copie du journal sous forme de fichier.

Configurer les paramètres

Les administrateurs peuvent modifier divers paramètres pour adapter WeCare à leurs besoins.



The screenshot displays the 'Paramètres' (Settings) section of the WeCare application. On the left is a sidebar menu with options: 'Général' (selected), 'Institution', 'Domaine', 'Contenu', 'E-mail', 'Carte', and 'Licence'. The main area is titled 'Général' and contains two settings sections. The first, 'Nom du site', has radio buttons for 'WeCare' (selected) and 'Nom personnalisé :'. The second, 'En-tête du site', has checkboxes for 'Afficher le logo de l'institution' (unchecked) and 'Afficher la mascotte' (checked). A blue 'Enregistrer' (Save) button is at the bottom. The top right shows the user is an 'Administrateur' with a 'Déconnexion' (Logout) link.

Le menu des paramètres

Ouvrir le menu des paramètres

Pour accéder aux paramètres, connectez-vous en tant qu'administrateur et ouvrez l'interface de gestion. Cliquez sur le lien **Paramètres** situé sous la liste des dossiers.

Général

Personnaliser le nom et l'en-tête de l'application

1. Dans la section **Paramètres > Général**, recherchez les options **Nom du site** et **En-tête du site**.
2. Configurez les paramètres d'affichage suivants :
 - **Nom du site** : Le nom qui doit apparaître dans l'en-tête (*Par défaut : vide*)
 - **Afficher le logo de l'institution** : Activez cette option pour afficher ou masquer le logo de l'établissement. (*Par défaut : logo WeCare*)
 - **Afficher la mascotte** : Activez ou désactivez la mascotte WeCare dans l'en-tête. (*Par défaut : oui*)
3. Validez vos modifications en cliquant sur le bouton **Enregistrer**.

Institution

Configuration des paramètres de l'institution

- **Utilisateurs avec accès** : Utilisateurs ayant accès à la gestion des thèmes. Vous pouvez inviter de nouvelles personnes en saisissant leurs adresses e-mail. Ces personnes recevront alors une invitation par e-mail.
- **Logo et Armoiries** : Le logo et le blason de l'institution

- **Nom complet/officiel** : Le nom légal de l'institution, si disponible
- **Nom commun (forme courte)** : Un nom plus court ou informel
- **À propos de l'institution : type, domaine de responsabilité** : Une brève description de l'institution
- **Domaine de responsabilité** : La zone géographique dans laquelle l'institution est active

Téléversement d'un logo ou d'un blason

1. Dans la section **Logo** ou **Armoiries** :
 - Cliquez sur le bouton **Choisir un fichier** pour sélectionner et téléverser une image.
2. Assurez-vous que l'image téléchargée possède une résolution suffisante. Si ce n'est pas le cas, un avertissement s'affichera.

Définir la zone de responsabilité

1. Recherchez les paramètres **Domaine de responsabilité**.
2. Cliquez sur le bouton **Choisir centre** pour ouvrir la carte et sélectionner le centre de la zone de responsabilité.
3. Définissez le rayon en mètres à l'aide du bouton **Changer le rayon**.



Modification du nom de domaine

1. Sélectionnez **Domaine** dans le menu des paramètres.
2. Saisissez le nom de domaine souhaité.
3. Validez les paramètres en cliquant sur le bouton **Enregistrer**.

Remarques :

- Il doit s'agir d'un nom de domaine valide (par ex. « laville-wecare.fr ») ou d'un nom de sous-domaine (par ex. « wecare.laville.fr »).
- Assurez-vous que le domaine est correctement configuré dans vos paramètres DNS et pointe vers le serveur WeCare.
- La modification du domaine peut nécessiter des configurations supplémentaires, comme l'installation d'un certificat SSL.

Contenu

Dans la section **Contenu**, vous pouvez créer vos propres pages, remplacer des blocs de texte, créer des catégories et configurer la navigation du pied de page.

Création d'une nouvelle page

1. Allez dans **Paramètres > Contenu**.
2. Dans la section **Pages**, saisissez un identifiant unique (slug) dans le champ de texte. *Exemple* : **contact** pour la page « Contact ». Ouvrez la vue détaillée avec le bouton **+**.
3. Modifiez le titre et le contenu de la page dans les champs prévus à cet effet. *Vous pouvez utiliser du texte simple, du Markdown ou du HTML*.
4. Cliquez sur **Ouvrir la page** pour afficher un aperçu.
5. Ajoutez des traductions supplémentaires si nécessaire via le menu déroulant **Ajouter une variante de langue....**

Modifier la navigation en pied de page

Pour ajouter une page à la navigation du pied de page, saisissez son slug dans le champ de texte puis cliquez sur le bouton **+**. Pour la supprimer, cliquez sur le bouton **Supprimer**. Faites glisser les pages avec la souris ou votre doigt pour modifier l'ordre.

À propos des blocs de texte

Vous pouvez remplacer individuellement certains blocs de texte afin d'adapter les textes de l'application Web WeCare selon vos besoins. Grâce au bouton **Ouvrir l'application avec des clés de texte visibles**, vous pouvez afficher tous les blocs de texte utilisés directement dans l'interface – ce qui vous aide à identifier le bon identifiant à modifier.

Remplacer un bloc de texte

1. Accédez à **Paramètres > Contenu**.
2. Si vous n'avez pas encore identifié l'identifiant du bloc de texte, cliquez ou appuyez sur le bouton **Ouvrir l'application avec des clés de texte visibles** et recherchez le bloc souhaité.
3. Saisissez l'identifiant du bloc de texte à remplacer dans le champ **Remplacer l'élément de texte**. *Exemple : **sign_in** pour le libellé du bouton **Se connecter**.*
4. Cliquez sur le bouton **+** pour ajouter le remplacement.
5. Saisissez le texte souhaité dans le champ.
6. Si nécessaire, ajoutez d'autres traductions via le menu déroulant **Ajouter une variante de langue...**

Utilisation des catégories

Vous pouvez créer des catégories personnalisées qui seront ensuite proposées aux utilisateurs pour la sélection :

1. Activez la case à cocher **Utiliser des catégories**.
2. Entrez le nom d'une catégorie dans le champ de texte et validez avec le bouton +.
3. Dans la vue détaillée, vous pouvez ajouter d'autres variantes linguistiques si nécessaire et définir un symbole (emoji) pour la catégorie.

Remarque : les catégories sont automatiquement affichées par ordre alphabétique.

Catégories principales et sous-catégories

Vous pouvez structurer les catégories de manière hiérarchique en définissant des catégories principales et des sous-catégories.

1. Ouvrez une catégorie dans la vue détaillée.
2. Activez la case **Catégorie parente**, puis sélectionnez la catégorie principale appropriée dans le menu déroulant.

Utiliser une catégorie comme titre au lieu d'un champ de texte libre

Si vous souhaitez utiliser une catégorie comme titre du sujet à la place d'un champ de texte libre, activez la case **Remplacer le champ de titre par un sélecteur de catégorie**.



E-mail

Paramètre expert

Dans la section **E-mail**, vous pouvez définir les paramètres SMTP nécessaires à l'envoi des notifications par e-mail.

Modifier les paramètres SMTP

- **Activer l'envoi d'email** – Activez cette option pour permettre l'envoi de notifications par e-mail.
- **Type** – **SMTPS** (chiffré) ou **SMTP** (non chiffré)
- **Hôte** – L'adresse du serveur SMTP. *Remarque : l'envoi via SMTP non chiffré ne prend en charge que **localhost**.*
- **Port** (optionnel)
- **Nom d'utilisateur** – Le nom d'utilisateur du compte SMTP
- **Mot de passe** – Le mot de passe de l'utilisateur SMTP

Tester la connexion

Le bouton **Tester la connexion** vous permet de tester si WeCare peut établir une connexion avec le serveur SMTP.

Définir les adresses e-mail de l'expéditeur et de contact

L'**Expéditeur** est utilisée pour tous les e-mails envoyés automatiquement par l'application. L'**Contact** sert de destinataire pour les retours des utilisateurs – par exemple via la fonction « Élever une préoccupation » .

Carte

Dans la section **Service de cartographie**, les administrateurs peuvent sélectionner le service cartographique que WeCare utilisera pour afficher la carte.

Définir le fournisseur de cartes

MapLibre:

- **URL de style** : Une URL pointant vers un serveur de tuiles compatible MapLibre

Mapbox:

- **Jeton d'accès** : La clé requise pour utiliser les services de Mapbox
- **URL de style** : Une URL pour le style de la carte. Si elle est laissée vide, le style par défaut de Mapbox sera utilisé.



Licence

Ajouter une nouvelle clé de licence

1. Accédez à **Paramètres > Licence**.
2. Sélectionnez le fichier de licence fourni par WeCare en cliquant sur le bouton **Choisir un fichier**.
3. Saisissez le nom du détenteur de la licence dans le champ **Licencié à**.
4. Confirmez les informations en cliquant sur **Enregistrer**.

La validité de la clé de licence est vérifiée automatiquement. Si la clé est invalide ou expirée, un avertissement s'affichera.

Dépannage et assistance supplémentaire

Problèmes et solutions

Les e-mails ne sont pas livrés.

Causes possibles :

- Les paramètres SMTP sont invalides.
- Le serveur de messagerie bloque les messages sortants.
- Les e-mails sont marqués comme spam.

Solution :

- Vérifiez les informations dans **Paramètres > E-mail** et testez la connexion avec le bouton **Tester la connexion**.
- Assurez-vous que le serveur SMTP autorise les messages sortants depuis l'adresse d'expéditeur configurée.
- Vérifiez que les paramètres DNS sont correctement configurés (SPF, DKIM, DMARC).
- Demandez aux utilisateurs de vérifier leur dossier spam et de marquer les e-mails WeCare comme « Pas un spam ».

La carte ne s'affiche pas.

Causes possibles :

- Le **Jeton d'accès** pour **Mapbox** est manquant ou invalide.
- L'**URL de style** configurée pour **MapLibre** est incorrecte.

Solution :

- Accédez aux paramètres **Carte** et assurez-vous que tous les champs requis sont remplis.
- Si vous utilisez **Mapbox**, vérifiez que le **Jeton d'accès** est valide et correctement saisi.
- Si vous utilisez **MapLibre**, assurez-vous que l'**URL de style** est accessible et correctement renseignée.

Les utilisateurs ne peuvent pas se connecter.

Causes possibles :

- L'adresse e-mail ou le mot de passe saisi ne correspond pas aux données de la base de données.
- Le compte utilisateur n'est pas enregistré ou a été désactivé.

Solution :

- Demandez aux utilisateurs de réinitialiser leur mot de passe via la fonction **Mot de passe oublié**.
- Vérifiez dans **Gestion des utilisateurs** si cet utilisateur existe.

Une page blanche ou un message « Page non trouvée » s'affiche.

Causes possibles :

- Les paramètres DNS du nom de domaine configuré sont incorrects.
- Les certificats SSL/TLS requis ne sont pas installés.

Solution :

- Assurez-vous que le domaine ou sous-domaine pointe vers l'adresse IP correcte du serveur et que les enregistrements DNS sont correctement configurés.
- Si vous utilisez HTTPS, assurez-vous que les certificats SSL/TLS sont correctement installés.

La connexion à la base de données échoue.

Causes possibles :

- Les informations de connexion à la base de données (hôte, nom d'utilisateur, mot de passe) sont incorrectes.
- Le serveur de base de données ne fonctionne pas.
- Les règles du pare-feu bloquent la connexion.

Solution :

- Redémarrez le **Assistant de configuration** pour vérifier que les données sont correctes.
- Essayez de redémarrer le serveur de base de données.
- Vérifiez les paramètres de la base de données ainsi que les règles du pare-feu, et autorisez si nécessaire les connexions externes à la base de données.

Obtenir de l'assistance pour WeCare

Besoin d'aide ?

Si vous avez des questions ou si quelque chose ne fonctionne pas comme prévu, nous sommes là pour vous aider. Le moyen le plus rapide d'obtenir de l'assistance est de visiter notre site web :

wecarecivic.com.

Quand contacter l'assistance ?

N'hésitez pas à contacter le support WeCare si :

- Vous rencontrez un problème qui n'est pas couvert dans la section **Problèmes et solutions**
- Vous avez suivi les étapes de dépannage recommandées, mais le problème persiste
- Vous pensez avoir identifié un bug ou remarquez un comportement inhabituel

Afin de traiter votre demande le plus rapidement possible, merci de fournir, si possible :

- Une description courte et claire du problème
- Les messages d'erreur éventuels
- Les étapes ayant conduit au problème (si vous les connaissez)
- Des captures d'écran ou des enregistrements d'écran, le cas échéant