

Introduction 4

- Qu'est-ce que WeCare ? 4
 - Fonctionnalités principales 5
 - Qui devrait utiliser WeCare ? 5
- À propos de ce manuel utilisateur 6
 - Saisie de sujets et discussions 6
 - Gestion des sujets et administration 6

Premiers pas 7

- Configuration système requise 7
 - Prérequis d'installation (uniquement pour On-Premises) 7
 - Utilisation 7
- Installation (On-Premises) 8
- À propos des rôles et autorisations des utilisateurs 10
 - Autorisations des utilisateurs standard 10
 - Autorisations des utilisateurs institutionnels (en plus) 10
 - Autorisations des administrateurs (en plus) 10

Utilisation de la plateforme publique 11

- Trouver des sujets 12
 - Fonctions de la carte 12
 - Filtrer les sujets 12
- Saisir un sujet 13
 - Ce qui se passe après la soumission d'un nouveau sujet 13
- Rédiger des contributions sur des sujets existants 14
 - Rédaction d'une contribution 14
 - Modifier ou supprimer une contribution 14
- Recevoir des notifications 15
 - Quand les notifications sont envoyées 15
 - Paramètres de notification 15

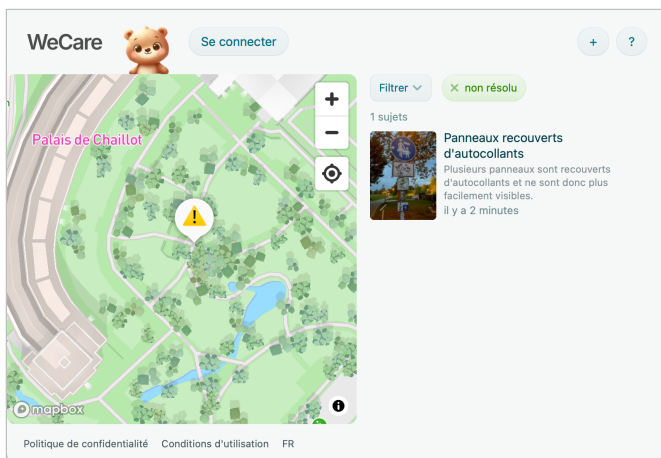
Gestion des sujets 16

- Organiser et rechercher des sujets 18

Pour déplacer un sujet dans un autre dossier	18
Pour trouver des sujets via la recherche plein texte	18
Modérer les sujets	18
Pour modifier un sujet	18
Pour supprimer un sujet	19
Outils supplémentaires pour les administrateurs	20
Gérer les utilisateurs	20
Accéder à la gestion des utilisateurs	20
Supprimer un utilisateur	20
Attribuer les droits d'administrateur à un utilisateur	21
Diagnostic	21
Accéder au diagnostic	21
Configurer les paramètres	22
Général	23
Personnaliser le nom et l'en-tête de l'application	23
Institution	23
Configuration des paramètres de l'institution	23
Téléversement d'un logo ou d'un blason	24
Définir la zone de responsabilité	24
Domaine	25
Modification du nom de domaine	25
Contenu	26
Création d'une nouvelle page	26
Modifier la navigation en pied de page	26
À propos des blocs de texte	27
Remplacer un bloc de texte	27
Utilisation des catégories	28
Catégories principales et sous-catégories	28
Utiliser une catégorie comme titre au lieu d'un champ de texte libre	28
Base de données	29

Configurer la connexion à la base de données	29
Tester la connexion	29
E-mail	30
Modifier les paramètres SMTP	30
Tester la connexion	30
Définir les adresses e-mail de l'expéditeur et de contact	30
Carte	31
Définir le fournisseur de cartes	31
Vérification du contenu	32
Définir un programme local pour la vérification automatique des images	32
Licence	33
Ajouter une nouvelle clé de licence	33
Réseau WeCare	34
Activer ou désactiver le réseau WeCare	34
Mise à jour	35
Installer une mise à jour logicielle	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
Aide supplémentaire pour WeCare	40
Comment obtenir de l'aide supplémentaire	40
Quand contacter le support WeCare	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.

Premiers pas

Configuration système requise

Prérequis d'installation (uniquement pour On-Premises)

Pour installer WeCare, votre serveur doit répondre aux exigences suivantes :

- Systèmes d'exploitation pris en charge : **Ubuntu Server** (24.04 LTS ou version ultérieure) ou **Debian** (12 ou version ultérieure)
- Espace disque : **au moins 200 Mo** d'espace libre
- **Node.js** (version 22 ou ultérieure)
- **PostgreSQL** (version 15 ou ultérieure) avec l'extension **PostGIS**
- Accès à un **serveur SMTP** pour l'envoi d'e-mails

Utilisation

Vous pouvez utiliser l'interface Web de WeCare sur différents appareils, notamment des ordinateurs de bureau/portables, des tablettes et des smartphones. Il est recommandé d'utiliser un navigateur à jour.

Installation (On-Premises)

Ce chapitre vous guide dans l'installation de WeCare sur un serveur Linux. Avant de commencer, assurez-vous que :

- le serveur répond aux **exigences système**
- vous disposez des **droits root ou sudo**

Étape 1 : Télécharger l'archive logicielle

Téléchargez l'archive logicielle de WeCare depuis le site web et décompressez-la dans un emplacement approprié.

Étape 2 : Exécuter le script d'installation

Lancez l'installation en exécutant le script `install.sh`. Celui-ci installe les composants requis et configure le logiciel avec les paramètres par défaut.

Paramètres optionnels :

Paramètre	Description	Exemple
<code>--port</code>	Port utilisé par le logiciel	3000
<code>--host</code>	Adresse à laquelle l'assistant de configuration sera accessible	example.local
<code>--protocol</code>	HTTP ou HTTPS	https
<code>--language</code>	Passer la sélection de langue en indiquant un code de langue	de

Étape 3 : Ouvrir l'assistant de configuration

Si l'installation a réussi, le script affichera une **URL de configuration** spécifique :

`http://example.local:3000/setup/?key=a1b2c3d4e5a6b7c8d9e0`

Copiez cette URL et collez-la dans votre navigateur pour poursuivre la configuration.

Étape 4 : Terminer l'assistant de configuration

L'assistant de configuration basé sur le web vous guide à travers les étapes finales de la configuration :

- **Clé de produit** – Saisissez votre clé de produit pour activer le logiciel.
- **Paramètres de la base de données** – Saisissez l'hôte de la base de données, le nom d'utilisateur et le mot de passe.
- **Domaine** – Définissez le nom de domaine sous lequel le logiciel sera accessible sur Internet.
- **Paramètres e-mail** – Configurez un serveur SMTP pour l'envoi d'e-mails.
- **Institution** – Saisissez le nom de votre organisation.
- **Réseau WeCare** – Activez la fonctionnalité réseau WeCare pour connecter votre organisation à d'autres installations WeCare (optionnel).

Remarque : Lors de l'installation, le binaire de Node.js est copié dans le dossier `/opt/wecare` et attribué à l'utilisateur `wecare`.

À propos des rôles et autorisations des utilisateurs

WeCare distingue trois rôles utilisateurs : *utilisateurs standard*, *utilisateurs institutionnels* et *administrateurs*. Chaque rôle possède des autorisations différentes sur la plateforme.

Autorisations des utilisateurs standard

- Créer des sujets avec description, emplacement et pièces jointes
- Parcourir et filtrer la liste ou la carte des sujets
- Ajouter des commentaires et des informations supplémentaires aux sujets
- Recevoir des notifications lors de modifications de statut ou de nouveaux commentaires
- Supprimer les sujets et contributions qu'ils ont créés

Autorisations des utilisateurs institutionnels (en plus)

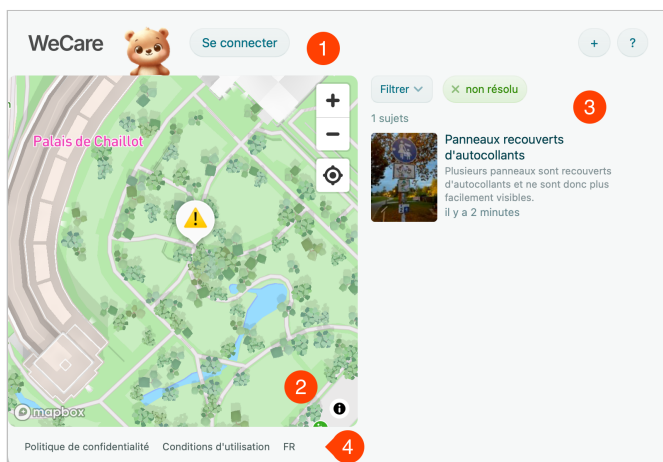
- Modifier ou supprimer des sujets et contributions, et changer le statut des sujets
- Catégoriser et déplacer des sujets dans des dossiers

Autorisations des administrateurs (en plus)

- Modifier les paramètres de la plateforme
- Lister, supprimer et gérer les autorisations des utilisateurs enregistrés
- Afficher les informations de diagnostic

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 du lieu** 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 « **Important pour moi** » 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 **contributions** 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 **Envoyer** 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 **Importants pour moi** 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.

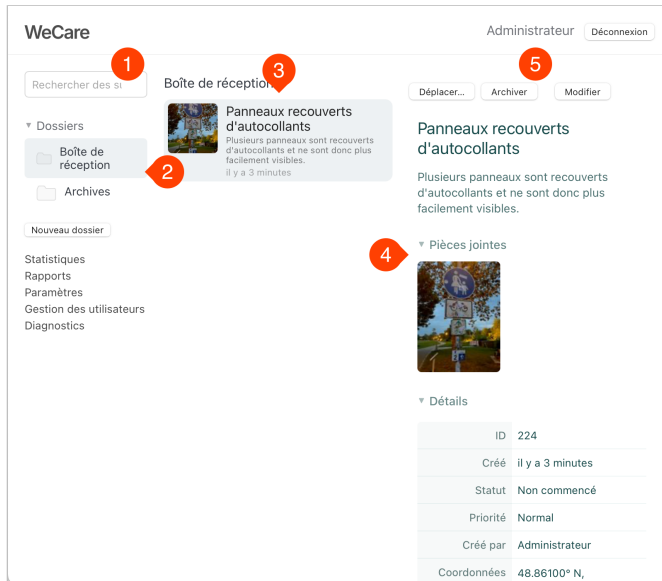
Paramètres de notification

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 **Notifications**.
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 les informations de diagnostic.

Gérer les utilisateurs

[Accéder à la gestion des utilisateurs](#)

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

[Supprimer un utilisateur](#)

Recherchez l'utilisateur dans la liste et cliquez sur le bouton **Supprimer**.

Attention : cela supprimera l'utilisateur ainsi que tous ses sujets et contributions de manière définitive et irréversible du système.

Attribuer les droits d'administrateur à un utilisateur

Recherchez l'utilisateur dans la liste et cliquez sur le bouton **Définir comme administrateur**.

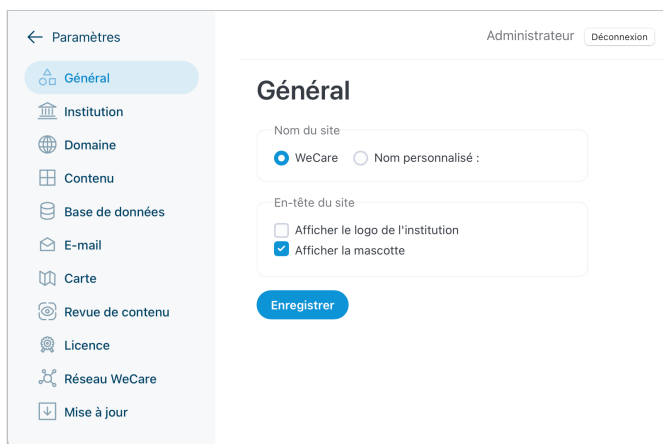
Diagnostic

Accéder au diagnostic

Ouvrez l'interface d'administration et sélectionnez **Diagnostic** en dessous de la liste des dossiers. Dans l'interface de diagnostic, vous pouvez voir une liste des remarques, avertissements ou erreurs survenus. Vous pouvez enregistrer cette liste sous forme de fichier à l'aide du bouton **Télécharger le journal**.

Configurer les paramètres

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



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 de l'application** et **En-tête de page**.
2. Configurez les paramètres d'affichage suivants :
 - **Nom de l'application** : Le nom qui doit apparaître dans l'en-tête (*Par défaut : vide*)
 - **Nom de l'application** : 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**.
 - **Afficher la mascotte** : Activez ou désactivez la mascotte WeCare dans l'en-tête. (*Par défaut : oui*)

Institution

Configuration des paramètres de l'institution

- **Personnes ayant 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 blason** : Le logo et le blason de l'institution
- **Nom complet** : Le nom légal de l'institution, si disponible
- **Nom usuel ou abrégé** : Un nom plus court ou informel
- **À propos de l'institution** : Une brève description de l'institution
- **Zone 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 **Blason** :
 2. Assurez-vous que l'image téléchargée possède une résolution suffisante. Si ce n'est pas le cas, un avertissement s'affichera.
- Cliquez sur le bouton **Choisir un fichier** pour sélectionner et téléverser une image.
 - Cliquez sur le bouton **Choisir un fichier** pour sélectionner et téléverser une image.

Définir la zone de responsabilité

1. Recherchez les paramètres **Zone de responsabilité**.
2. Cliquez sur le bouton **Choisir le 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 **Modifier 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. « wecare.example.com ») ou d'un nom de sous-domaine (par ex. « themen.ville.gov »).
- 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 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 les identifiants de blocs 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 les identifiants de blocs de texte visibles** et recherchez le bloc souhaité.
3. Saisissez l'identifiant du bloc de texte à remplacer dans le champ **Remplacer le bloc 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 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 **A une catégorie principale**, 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 **Utiliser la catégorie comme titre du sujet**.



Base de données

Paramètre expert

Configurer la connexion à la base de données

Dans la section **Base de données**, indiquez les informations de connexion pour la base de données PostgreSQL que WeCare doit utiliser.

- **Hôte** – L'adresse du serveur de base de données
- **Port** (optionnel) – Si non spécifié, 5432
- **Nom d'utilisateur** – L'utilisateur de la base de données
- **Mot de passe** – Le mot de passe de l'utilisateur
- **Nom de la base de données** – La base de données à laquelle se connecter

Confirmez vos paramètres en cliquant sur le bouton **Enregistrer**.

Tester la connexion

En cliquant sur le bouton **Tester la connexion**, vous pouvez vérifier si WeCare peut établir une connexion avec la base de données.



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'e-mails** – 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'**adresse e-mail de l'expéditeur** est utilisée pour tous les e-mails envoyés automatiquement par l'application. L'**adresse e-mail de contact** sert de destinataire pour les retours des utilisateurs – par exemple via la fonction « Signaler un problème ».

Carte

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

Définir le fournisseur de cartes

MapLibre:

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



Vérification du contenu

Paramètre expert

Définir un programme local pour la vérification automatique des images

Vous pouvez définir un programme local pour la vérification automatique de toutes les images téléchargées sur WeCare :

1. Accédez à **Paramètres > Vérification du contenu**.
2. Activez l'option **Vérification automatique du contenu des images**.
3. Indiquez le chemin complet vers le programme que vous souhaitez utiliser.
4. Cliquez ou appuyez sur **Enregistrer** pour appliquer les paramètres.



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 le 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.

Réseau WeCare

Le réseau WeCare permet aux utilisateurs de se connecter à différentes installations WeCare avec les mêmes identifiants.

Activer ou désactiver le réseau WeCare

1. Accédez à **Paramètres > Réseau WeCare**.
2. Activez ou désactivez l'interrupteur **Réseau WeCare**.
3. Confirmez le réglage en cliquant sur **Enregistrer**.



Mise à jour

Installer une mise à jour logicielle

1. Accédez à **Paramètres > Mise à jour**.
2. Vérifiez la **version installée** pour déterminer si une mise à jour est nécessaire.
3. Téléchargez le paquet de mise à jour depuis le site web de WeCare.
4. Sélectionnez le paquet de mise à jour en utilisant le bouton **Choisir un fichier**.
5. Cliquez ou appuyez sur **Lancer la mise à jour** pour commencer l'installation.
6. Attendez que l'installation soit terminée. L'application redémarrera automatiquement pendant cette opération.

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 **paramètres e-mail de WeCare** 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.
- Le réseau WeCare est activé, mais le compte utilisateur concerné n'en fait pas partie.

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.
- Invitez les utilisateurs de WeCare externes à créer un nouveau compte dans votre installation si celle-ci ou l'installation externe ne participe pas au réseau WeCare.

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 :

- Vérifiez les **paramètres de la base de données** et utilisez le bouton **Tester la connexion**.
- 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.

Aide supplémentaire pour WeCare

Comment obtenir de l'aide supplémentaire

Visitez le site Web de WeCare à l'adresse wecare.works.

Quand contacter le support WeCare :

- Si un problème survient et n'est pas décrit dans la section **Problèmes et solutions**.
- Si vous ne parvenez pas à résoudre un problème technique malgré le suivi des étapes de dépannage fournies.
- Si vous soupçonnez un bug dans le logiciel.

Veillez fournir autant que possible les informations suivantes lors de votre demande :

- Une *description* courte mais précise du problème
- Tous les *messages d'erreur* affichés
- Si possible : les étapes permettant de reproduire le problème
- Le *numéro de version de WeCare* utilisé (disponible sous **Paramètres > Mises à jour**)
- Optionnel : des *captures d'écran* pour illustrer