



# Manuel de l'utilisateur

Guide complet de la plateforme multi-tenant de gestion des demandes et des opérations — toutes les fonctionnalités, écrans et paramètres.

**VERSION**

Mai 2026

**ASSISTANCE**

[support@resolve-facilities.com](mailto:support@resolve-facilities.com)

**WEB**

[resolve-facilities.com](https://resolve-facilities.com)

# Sommaire

---

## 1. À propos de ReSOLVE Facilities

- 1.1 Ce que fait la plateforme
- 1.2 Pour qui elle est conçue
- 1.3 Concepts essentiels

## 2. Créer un compte

- 2.1 Avant de commencer
- 2.2 Inscription pas à pas
- 2.3 Ce que chaque choix charge
- 2.4 Plan Custom (sur mesure)
- 2.5 Accepter une invitation

## 3. Connexion et récupération du mot de passe

- 3.1 Se connecter
- 3.2 Récupérer le mot de passe
- 3.3 Plusieurs organisations

## 4. Installer sur mobile

- 4.1 iOS (Safari)
- 4.2 Android (Chrome)
- 4.3 Autoriser les notifications

## 5. Tableau de bord

- 5.1 Salutation et logo
- 5.2 Indicateurs (KPI)
- 5.3 Graphique de distribution
- 5.4 Charge de l'équipe
- 5.5 Checklist d'onboarding

## 6. Demandes

- 6.1 Les huit onglets
- 6.2 Carte de demande
- 6.3 Exporter en CSV

## 7. Créer une demande

- 7.1 Photo et analyse IA
- 7.2 Informations principales
- 7.3 Localisation

7.4 Priorité

7.5 Champs dynamiques

## 8. Détail de la demande

8.1 Anatomie de l'écran

8.2 Actions selon le rôle

8.3 Historique et notes

8.4 Compte à rebours SLA

## 9. Communication

9.1 Types de conversation

9.2 Messages et pièces jointes

9.3 Créer un groupe

## 10. Paramètres personnels

10.1 Profil et statut

10.2 Langue et thème

10.3 Notifications

10.4 Confidentialité

10.5 Déconnexion

## 11. Équipe — utilisateurs, fonctions, domaines techniques

11.1 Inviter des utilisateurs

11.2 Fonctions professionnelles

11.3 Domaines techniques

11.4 Plusieurs organisations

11.5 Client externe (Portail Client)

## 12. Catégories et sous-catégories

## 13. Infrastructure — propriétés, étages et salles

## 14. Unités (secteurs)

## 15. Règles d'affectation automatique

## 16. Permissions et rôles

## 17. SLAs personnalisés GROWTH+

## 18. White-label ENTERPRISE+

## 19. Facturation et plans

19.1 Comparatif des plans

19.2 Changer de plan

19.3 Portail de facturation Stripe

- 19.4 Factures et remboursements
- 19.5 Essai de 14 jours
- 19.6 Add-ons — modules additionnels

## **20. Langues prises en charge**

## **21. Notifications push**

## **22. Gestion des Actifs et Maintenance Préventive (add-on)**

- 22.1 Activation et tarif
- 22.2 Types et familles
- 22.3 Registre des actifs
- 22.4 Étiquettes QR et lecture
- 22.5 Import en masse
- 22.6 Plans de maintenance préventive
- 22.7 Ordres préventifs générés
- 22.8 Impressions (PDF)

## **23. Portail de Copropriété**

- 23.1 Activation
- 23.2 Pour le gestionnaire
- 23.3 Pour le résident
- 23.4 Rappels de réunion

## **24. Glossaire**

## **25. Questions fréquentes**

## **26. Assistance et contacts**

# À propos de ReSOLVE Facilities

ReSOLVE Facilities est une plateforme multi-tenant de gestion des demandes de service, des équipes techniques et des opérations de maintenance. Conçue pour les copropriétés, hôtels, hôpitaux, écoles, data centers et toute organisation disposant d'unités, de secteurs et d'équipes sur le terrain.

## Ce que fait la plateforme

Chaque client ReSOLVE — appelé **tenant** — dispose de son propre espace isolé : utilisateurs, catégories de service, unités organisationnelles (secteurs), infrastructure (propriétés / étages / salles), règles d'affectation et données de demandes. Aucun tenant ne voit les données d'un autre.

Au sein de chaque tenant, les utilisateurs créent des **demandes** (ordres de service) : une fuite d'eau dans une salle, un équipement en panne, un transport à programmer, un événement à préparer. Chaque demande suit un cycle — *Ouverte* → *En cours* → *Résolue* — avec une priorité, une échéance de résolution (SLA), une affectation à une unité et un technicien responsable.

## Pour qui elle est conçue

- **Gestionnaires et administrateurs** — configurent la structure (unités, catégories, règles), gèrent l'équipe et suivent la performance opérationnelle sur le tableau de bord.
- **Superviseurs** — distribuent le travail, surveillent les SLAs et valident les résolutions.
- **Techniciens** — reçoivent les demandes affectées, consignent l'avancement, joignent des photos, communiquent.
- **Utilisateurs et résidents** — ouvrent des demandes depuis le mobile ou le portail, suivent leur statut, reçoivent des notifications.

## Concepts essentiels

### Tenant (organisation)

Le client qui souscrit à la plateforme. Chaque tenant possède ses propres utilisateurs, sa configuration et ses données.

### Unité (secteur)

Sous-division organisationnelle au sein d'un tenant — par exemple « Maintenance », « Nettoyage », « Réception ». Chaque demande est affectée à une unité.

### Infrastructure

Hiérarchie physique où surviennent les demandes : *propriété* → *étage* → *salle*. Permet de localiser précisément l'origine du problème.

## Catégorie et sous-catégorie

Type de demande (Nettoyage, Électricité, Transport, Événement...). Configurable par tenant. Peut comporter des champs dynamiques supplémentaires (dates, effectifs, etc.).

## Demande (service request)

L'unité centrale de travail. Possède un titre, une description, une catégorie, une localisation, une priorité, une échéance SLA, un technicien responsable, un historique, des pièces jointes et un fil de messages associé.

## SLA

« Service Level Agreement » — délai maximal de résolution par catégorie et priorité. Disponible à partir des plans Growth.

## Plan

Free, Starter, Growth, Enterprise ou Custom. Définit les limites (utilisateurs, unités, demandes) et les fonctionnalités (IA, SLAs, white-label).

### BONNE PRATIQUE

Avant d'inviter l'équipe, consacrez 15 minutes à configurer **unités, infrastructure et catégories**. Un tenant bien configuré dès le départ réduit les erreurs d'affectation et accélère le travail au quotidien.

# Créer un compte

L'inscription est en libre-service sur [app.resolve-facilities.com/signup](https://app.resolve-facilities.com/signup). Chaque choix effectué dans ce parcours définit la façon dont votre tenant est provisionné — des limites du plan au catalogue de catégories chargé par défaut.

---

## Avant de commencer

Vous avez besoin :

- D'une adresse e-mail valide (sera l'identifiant du premier administrateur).
- Du nom légal ou commercial de l'organisation — utilisé dans les e-mails, factures et comme logo par défaut.
- De connaître le **type d'organisation** (copropriété, hôtel, hôpital, école, data center, résidentiel, entreprise, autre). Cela détermine le catalogue de catégories initial.
- Si vous payez tout de suite, une carte (la facturation est en EUR, traitée par Stripe).

## Inscription pas à pas

- 1 Type d'organisation** — sélectionnez dans la liste déroulante (copropriété, hôtel, hôpital, etc.). La liste est automatiquement traduite dans la langue de l'interface.
- 2 Plan** — cliquez sur la carte du plan souhaité. *Free* et *Essai 14 jours* ne nécessitent pas de carte ; *Starter*, *Growth*, *Enterprise* et *Custom* ouvrent Stripe Checkout après l'étape suivante.
- 3 Données de l'organisation** — remplissez :
  - Nom de l'entreprise
  - Nom de l'administrateur (sera le premier utilisateur)
  - E-mail (sera l'identifiant)
  - Mot de passe (8 caractères minimum recommandés)
  - Langue du système (PT / EN / FR / ES)
- 4 Consentement** — cochez l'acceptation des Conditions et de la Politique de confidentialité (accessibles sur [resolve-facilities.com/termos.html](https://resolve-facilities.com/termos.html) et [/privacidad.html](https://resolve-facilities.com/privacidad.html)).
- 5 Envoyer** — le système crée le compte d'authentification, provisionne le tenant et charge le catalogue de catégories adapté. Si le plan est payant, vous êtes redirigé vers Stripe Checkout ; s'il s'agit de Free ou d'Essai, vous accédez directement au tableau de bord.

**Confirmation par e-mail** — vous recevrez un e-mail de bienvenue depuis [no-reply@resolve-facilities.com](mailto:no-reply@resolve-facilities.com) avec les prochaines étapes.

## Ce que chaque choix charge

La création du compte exécute une transaction atomique côté serveur qui crée plusieurs lignes de données simultanément. Le tableau ci-dessous résume ce qui est chargé en fonction de vos choix :

CHOIX	CE QUI EST CRÉÉ / CHARGÉ
<b>Type d'organisation</b>	Catalogue initial de catégories et sous-catégories adapté au secteur. Par exemple, un <i>hôtel</i> reçoit des catégories comme « Chambres / Nettoyage » et « Événements » ; un <i>hôpital</i> reçoit « Maintenance biomédicale » et « Hygiène clinique ».
<b>Langue du système</b>	Le catalogue de catégories ci-dessus est chargé dans la langue choisie. Les e-mails transactionnels (bienvenue, invitations, dunning) sont également envoyés dans cette langue.
<b>Plan</b>	Limites du tenant : nombre maximum d'utilisateurs, d'unités, de demandes par mois. Fonctionnalités activées : IA, SLAs, white-label, intégrations (voir chapitre 19).
<b>Essai 14 jours</b>	Crée le compte avec les limites Starter (5 utilisateurs, 1 unité, 1000 demandes) pendant 14 jours. Au 15 <sup>e</sup> jour, si aucun plan payant n'a été activé, le compte est <b>suspendu</b> (il ne bascule pas automatiquement vers Free — passer à Free est un choix explicite).
<b>Nom de l'organisation</b>	Apparaît dans les factures, les e-mails et sur le tableau de bord tant qu'aucun logo personnalisé n'est chargé (white-label, Enterprise+).
<b>Nom + e-mail de l'administrateur</b>	Le premier utilisateur est créé avec le rôle <b>SYSTEM_ADMIN</b> . Vous pourrez inviter d'autres utilisateurs plus tard.
<b>Unité par défaut</b>	Une unité « Générale » est créée automatiquement (renomnable ensuite) pour recevoir les demandes tant que vous n'avez pas configuré de secteurs spécifiques.

### ATTENTION — ESSAI

À l'issue des 14 jours d'essai, le compte est **suspendu** et les utilisateurs perdent l'accès jusqu'à la souscription d'un plan. Les données sont conservées mais le travail s'arrête. Nous recommandons de programmer une alarme au jour 12 pour décider à temps.

## Plan Custom (sur mesure)

Le plan **Custom** est destiné aux organisations qui ne rentrent pas dans les paliers fixes. En choisissant Custom à l'inscription, vous accédez à un calculateur où vous indiquez :

- **Nombre d'utilisateurs** — entre 25 et 1000 (au-delà, contactez le service commercial).
- **Nombre d'unités (secteurs)** — minimum 3, toujours inférieur au nombre d'utilisateurs.

Le prix est calculé en temps réel sur la base de paliers marginaux par utilisateur (4 € pour les 199 premiers utilisateurs, 3,75 € entre 200 et 499, 3,50 € au-delà de 500) multiplié par un facteur de complexité organisationnelle (plus d'unités par utilisateur = plus d'isolement opérationnel = plus de charge de support). Inclut l'IA, les SLAs, le white-label, le support e-mail et l'onboarding assisté.

Au-delà de 1000 utilisateurs, l'inscription en libre-service n'est pas disponible — écrivez à [support@resolve-facilities.com](mailto:support@resolve-facilities.com) et nous préparerons une proposition personnalisée.

## Accepter une invitation

Si vous avez été invité à une organisation existante, vous recevez un e-mail de [no-reply@resolve-facilities.com](mailto:no-reply@resolve-facilities.com) intitulé « Vous avez été ajouté à [Organisation] sur Resolve Facilities » avec un bouton « Se connecter ». En cliquant :

1. L'écran de connexion s'ouvre dans la langue de l'e-mail.
2. Vous vous connectez avec votre e-mail habituel (ou le compte est créé s'il s'agit de votre premier tenant).
3. Si vous appartenez déjà à d'autres organisations, le sélecteur d'organisation (chapitre 3.3) apparaît avec la nouvelle entrée disponible.

Votre administrateur définit le rôle (admin, superviseur, technicien, utilisateur, résident) — vous pouvez demander un changement de rôle directement à la personne qui vous a invité.

# Connexion et récupération du mot de passe

L'accès à la plateforme se fait sur [app.resolve-facilities.com](https://app.resolve-facilities.com). Le parcours est en deux étapes (e-mail d'abord, mot de passe ensuite) et prend en charge plusieurs organisations par utilisateur.

## Se connecter

- 1 Accédez à [app.resolve-facilities.com](https://app.resolve-facilities.com).
- 2 Saisissez l'e-mail et cliquez sur *Continuer*.
- 3 Saisissez le mot de passe. Vous pouvez cocher « Rester connecté » pour éviter de retaper le login à chaque visite.
- 4 Après authentification, vous accédez au tableau de bord. Si vous appartenez à plusieurs organisations, le sélecteur d'organisation s'affiche en premier.

## Récupérer le mot de passe

Si vous avez oublié votre mot de passe :

- 1 Sur l'écran de connexion, cliquez sur *Mot de passe oublié ?*.
- 2 Saisissez l'e-mail associé au compte et validez.
- 3 Vous recevrez un e-mail contenant un lien de récupération. **Le lien a une durée de validité limitée et ne peut être utilisé qu'une fois.**
- 4 Cliquez sur le lien. Vous êtes dirigé vers une page de récupération qui définit automatiquement la langue choisie lors de la demande et vous transfère vers l'écran de nouveau mot de passe.
- 5 Définissez le nouveau mot de passe (8 caractères minimum recommandés), confirmez et validez. Vous êtes automatiquement renvoyé vers la connexion.

### LIEN EXPIRÉ

Si le lien de récupération a expiré ou a déjà été utilisé, un message clair apparaît — il suffit de relancer la demande depuis « Mot de passe oublié ? ».

## Plusieurs organisations

Un même e-mail peut être associé à plusieurs organisations (par exemple, un technicien intervenant dans deux copropriétés). Dans ce cas, après la connexion, le **Sélecteur d'organisation** apparaît :

- Liste les organisations auxquelles vous appartenez, avec le plan et le nombre d'utilisateurs.
- Cliquez sur la carte de l'organisation souhaitée — vous accédez à son tableau de bord.
- Vous pouvez changer d'organisation plus tard dans *Paramètres* → *Sélectionner organisation*.

### LE SAVIEZ-VOUS...

Le mot de passe est unique par utilisateur (et non par organisation). Si vous le modifiez, il reste valable pour toutes les organisations auxquelles vous appartenez.

# Installer sur mobile

ReSOLVE Facilities est une **Progressive Web App (PWA)**. Elle n'est pas sur les stores Apple ou Google — installez-la directement depuis le navigateur en quelques secondes. Fonctionne comme une application native : icône sur l'écran d'accueil, plein écran sans barre d'URL, notifications push.

## iOS (Safari)

### IPHONE ET IPAD

1. Ouvrir **Safari** (obligatoire — ne fonctionne pas avec Chrome ou Firefox sur iOS).
2. Aller sur [app.resolve-facilities.com](https://app.resolve-facilities.com).
3. Se connecter (recommandé, pour que l'icône soit associée à votre compte).
4. Toucher le bouton **Partager** dans la barre inférieure (carré avec une flèche vers le haut).
5. Faire défiler vers le bas et choisir **Sur l'écran d'accueil**.
6. Confirmer le nom (« ReSOLVE ») et toucher **Ajouter**.
7. L'icône apparaît sur l'écran d'accueil — ouvrez-la comme n'importe quelle autre application.

### ANDROID

1. Ouvrir **Chrome**.
2. Aller sur [app.resolve-facilities.com](https://app.resolve-facilities.com).
3. Se connecter.
4. Une suggestion « *Installer l'application* » apparaît automatiquement — touchez pour accepter.
5. Alternative : menu de Chrome (trois points) → **Installer l'application**.
6. Confirmer — l'icône est ajoutée au tiroir d'applications et à l'écran d'accueil.

## Android (Chrome)

Android est le chemin le plus direct : Chrome détecte automatiquement que l'application est installable et affiche une suggestion. Si elle disparaît ou n'apparaît jamais :

1. Toucher les trois points en haut à droite de Chrome.
2. Choisir **Installer l'application** (ou *Ajouter à l'écran d'accueil*, selon la version).
3. Confirmer.

### ASTUCE POUR LES TABLETTES

Sur iPads et tablettes Android, la procédure est identique. Sur iPad, la barre de partage se trouve en haut à droite de Safari, et non en bas.

## Autoriser les notifications

Après installation et première connexion, le navigateur demande si vous souhaitez autoriser les notifications. **Acceptez** — elles sont indispensables pour recevoir les alertes de nouvelles demandes, d'affections et de messages en temps réel.

### IMPORTANT POUR IOS

Sur iPhone, les notifications push ne fonctionnent que si l'application a été **installée sur l'écran d'accueil** (étapes ci-dessus). Sur Safari ouvert comme page web, iOS n'autorise pas le push. Si vous ne recevez pas de notifications sur iPhone, vérifiez que vous ouvrez l'application depuis l'icône de l'écran d'accueil et non depuis Safari.

Pour gérer les notifications après acceptation, allez dans *Paramètres* → *Notifications* dans l'application (chapitre 10.3) ou dans les paramètres du système d'exploitation (Réglages iPhone / Android → *Notifications* → *ReSOLVE*).

# Tableau de bord

Le tableau de bord est la page d'accueil après connexion. Il offre une vue d'ensemble de la santé opérationnelle du jour : demandes actives, critiques, en retard, distribution par catégorie et charge de l'équipe.

---

## Salutation et logo

En haut, une salutation adaptée à l'heure (*Bonjour / Bon après-midi / Bonsoir*) est suivie du logo de l'organisation. Si vous avez souscrit le plan Enterprise+ et configuré le white-label (chapitre 18), votre propre logo apparaît.

## Indicateurs (KPI)

### Actives

Somme des demandes en statut *Ouverte*, *En cours* et *En retard*. La meilleure lecture instantanée du « travail en cours ».

### Critiques

Sous-ensemble des demandes actives en priorité **CRITIQUE**. À traiter immédiatement.

### En retard

Demandes dont le compte à rebours SLA a dépassé l'échéance définie (chapitre 17). Visible uniquement si des SLAs sont configurés (Growth+).

### Résolues ce mois-ci

Nombre de demandes résolues sur le mois en cours — métrique de productivité.

### Affectées à moi

Visible pour les techniciens et superviseurs : demandes où vous êtes le responsable affecté et qui sont toujours actives.

## Graphique de distribution

Affiche la composition des demandes actives sous forme de graphique en anneau, avec une liste déroulante pour choisir le critère de regroupement :

- **Catégorie** — Nettoyage, Maintenance, IT, etc.
- **Localisation** — propriétés / bâtiments.
- **Priorité** — Critique, Haute, Normale, Basse.
- **Statut** — Ouverte, En cours, En retard.

- **Unité** — secteurs responsables. Inclut un segment « En attente d'affectation » pour les demandes non encore distribuées.

## | Charge de l'équipe

Visible uniquement pour les utilisateurs ayant le rôle `ADMIN`, `SYSTEM_ADMIN` ou `SUPERVISOR`.  
Graphique horizontal avec le nombre de demandes actives par technicien — utile pour repérer une surcharge ou un déséquilibre de distribution.

## | Checklist d'onboarding

Pour les nouvelles organisations, une checklist en six étapes apparaît pour accélérer la configuration initiale :

1. Inviter le premier utilisateur
2. Créer la première unité (secteur)
3. Examiner les catégories
4. Créer la première demande
5. Affecter un technicien
6. Explorer le tableau de bord

Vous pouvez *ignorer* la checklist à tout moment — elle ne bloque aucune fonctionnalité. Elle réapparaît si elle est rétablie manuellement.

# Demandes

L'écran *Demandes* est le centre opérationnel : il liste toutes les demandes que vous pouvez voir, filtrées dans huit onglets. La visibilité dépend de votre rôle et du périmètre défini dans Permissions (chapitre 16).

## Les huit onglets

ONGLET	AFFICHE
Toutes	Toutes les demandes visibles pour votre utilisateur.
Affectées à moi	Demandes actives où vous êtes le technicien responsable.
Ouvertes	Statut <i>Ouverte</i> et <i>En retard</i> .
En cours	Statut <i>En cours</i> (le technicien a démarré le travail).
Critiques	Priorité <i>CRITIQUE</i> et encore actives.
En retard	Délai SLA dépassé (Growth+).
Résolues	Clôturées avec succès.
Annulées	Annulées ou refusées.

## Carte de demande

Chaque demande s'affiche sous forme de carte avec :

- Icône de la catégorie + nom.
- Titre (cliquable — ouvre le détail).
- Étiquette de priorité (rouge = critique, ambre = haute, etc.).
- Statut actuel.
- Localisation (propriété / étage / salle).
- Unité responsable (ou « En attente d'affectation »).
- Temps écoulé depuis la création (format relatif : « il y a 2 h »).
- Avatar et nom du technicien affecté.
- Étiquette SLA avec compte à rebours (le cas échéant).

Deux extras : les ordres générés par les plans de maintenance portent l'étiquette **Préventive** (violet — chapitre 22), et dans l'en-tête vous pouvez basculer entre la **vue en cartes** et la **vue condensée** (une ligne par demande, 2 à 3x plus d'éléments par écran). Le choix est mémorisé par appareil et existe aussi dans les listes Actifs, Plans et Conversations.

## Exporter en CSV

Le bouton *Exporter CSV* télécharge toutes les demandes visibles dans l'onglet actif au format CSV. Utile pour des analyses externes (Excel, BI, comptabilité). Colonnes incluses :

- ID, Catégorie, Sous-catégorie, Titre, Description
- Priorité, Statut
- Localisation (propriété / étage / salle)
- Unité responsable, Technicien affecté
- Date de création, Date de résolution
- **Temps de résolution (heures)** — durée effective entre ouverture et résolution
- **SLA défini (heures)** — délai maximal configuré pour la catégorie + priorité
- **SLA respecté** — Oui / Non

### ANALYSE DE PERFORMANCE

En combinant « Temps de résolution » et « SLA défini » dans Excel ou un outil BI, vous identifiez facilement les catégories ou unités qui dépassent systématiquement les délais — base pour des conversations d'amélioration continue.

# Créer une demande

L'écran *Nouvelle demande* recueille toutes les informations nécessaires à l'ouverture d'un ordre de service. Le formulaire comporte cinq sections extensibles — vous pouvez les renseigner dans l'ordre de votre choix.

## Photo et analyse IA

Première section du formulaire. Vous pouvez joindre une photo via :

- **Appareil photo** — prendre une photo instantanée (mobile).
- **Galerie / fichier** — choisir une image existante.

### Analyse IA STARTER+

Après l'ajout d'une photo, le bouton *Analyse IA* apparaît. En cliquant :

1. L'image est envoyée au service d'IA (Google Gemini).
2. L'IA propose automatiquement la **catégorie**, la **sous-catégorie** et une **description** suggérée.
3. Vous pouvez accepter (les champs sont préremplis), modifier ou ignorer.

#### FONCTIONNALITÉ PAR PLAN

L'analyse IA est disponible sur les plans **Starter**, **Growth**, **Enterprise** et **Custom**. Elle n'est pas incluse dans Free.

## Informations principales

### Catégorie (*obligatoire*)

À choisir dans le catalogue configuré par votre organisation (voir chapitre 12).

### Sous-catégorie

Liste filtrée par la catégorie sélectionnée. Peut rester vide si la catégorie n'a pas de sous-catégories.

### Titre (*obligatoire*)

Phrase courte et descriptive. Apparaît sur les cartes du listing.

### Description (*obligatoire*)

Détail libre. Incluez tout ce dont le technicien a besoin : symptôme, urgence perçue, contexte, contacts.

## Localisation

Trois niveaux hiérarchiques :

1. **Propriété** — bâtiment ou site général.
2. **Étage** — niveau au sein de la propriété (si la propriété a des étages).
3. **Salle** — espace précis au sein de l'étage (si l'étage comporte des salles).

La structure des localisations se définit dans *Administration* → *Infrastructure* (chapitre 13). Si votre organisation n'a pas configuré d'étages ou de salles, ces niveaux s'affichent comme « N/A ».

## Priorité

- **BASSE** — sans urgence, sans SLA appliqué.
- **NORMALE** — flux régulier, soumis au SLA « normal » de la catégorie.
- **HAUTE** — attention rapide, soumise au SLA « haute » de la catégorie.
- **CRITIQUE** — urgence. Même SLA que haute, mais avec un effet visuel marqué (rouge) et une visibilité dans l'onglet « Critiques ».

## Champs dynamiques

Certaines catégories incluent des champs supplémentaires adaptés au type de demande. Ils apparaissent automatiquement lorsque vous sélectionnez la catégorie correspondante :

### Transport

Date et heure de départ, date et heure de retour, destination, nombre de passagers, remarques sur le vol (le cas échéant).

### Événement

Date de l'événement, effectif, exigences de montage.

### Technique (avec sévérité)

Identification de l'équipement, sélecteur de sévérité technique (NORMALE / HAUTE).

La configuration de ces champs se fait par catégorie dans *Administration* → *Catégories* (chapitre 12).

### AFFECTATION AUTOMATIQUE

Si votre organisation a configuré des **règles d'affectation** (chapitre 15), la demande peut être affectée automatiquement à une unité au moment de l'envoi — par exemple, toutes les demandes « Électricité » vont à l'unité « Maintenance ». En l'absence de règle, la demande reste « En attente d'affectation ».

# Détail de la demande

Cliquer sur une carte de demande dans le listing ouvre l'écran de détail. C'est ici que se déroule pratiquement tout le travail : commentaires, pièces jointes, changements d'état, réaffectations, historique.

## Anatomie de l'écran

SECTION	CONTENU
<b>En-tête</b>	Titre, étiquette de priorité, statut, compte à rebours SLA (le cas échéant).
<b>Informations</b>	Catégorie, sous-catégorie, description, photo jointe, champs dynamiques (transport, événement, etc.).
<b>Localisation</b>	Propriété / étage / salle.
<b>Unité responsable</b>	Secteur affecté. Bouton « Transférer » pour réaffecter.
<b>Technicien</b>	Avatar + nom du technicien. Liste déroulante pour réaffecter.
<b>Historique</b>	Chronologie : création, changements d'état, réaffectations, notes. Chaque entrée indique qui et quand.
<b>Notes et pièces jointes</b>	Champ pour ajouter une note ou un fichier. Les notes sont visibles par tous les utilisateurs autorisés.
<b>Boutons d'action</b>	Varié selon le rôle et le statut actuel (voir ci-dessous).

## Actions selon le rôle

Les actions disponibles dépendent de votre rôle et de l'état de la demande. Résumé :

ACTION	QUI PEUT	QUAND
Démarrer	Technicien affecté, Admin	Statut = Ouverte
Résoudre	Technicien affecté, Admin	Statut = En cours
Réaffecter l'unité	Admin, Superviseur	Tout statut actif
Réaffecter le technicien	Admin, Superviseur	Tout statut actif
Annuler	Admin, auteur de la demande	Statut actif
Supprimer	<b>SYSTEM_ADMIN</b>	Tout statut

## Historique et notes

L'historique est immuable — chaque changement d'état, réaffectation ou ajout de note est consigné avec un horodatage et un auteur. Utile pour :

- Audit — savoir exactement qui a fait quoi et quand.
- Analyse des temps — diagnostiquer où le temps a été perdu sur une demande.
- Continuité entre équipes — un technicien arrivant le matin voit tout ce qui s'est passé la nuit.

## Compte à rebours SLA

Si la catégorie dispose d'un SLA (plans Growth+, voir chapitre 17), l'en-tête affiche une étiquette avec :

- **Temps restant** — en heures / minutes jusqu'à l'échéance.
- **Couleur** — vert jusqu'aux  $\frac{2}{3}$  du délai, jaune entre les  $\frac{2}{3}$  et l'échéance, rouge après dépassement.

Les demandes qui dépassent l'échéance passent au statut *En retard* (visible dans l'onglet « En retard ») et entrent dans le KPI « En retard » du tableau de bord.

# Communication

L'écran *Communication* est le chat opérationnel de l'organisation — conversations en temps réel entre techniciens, superviseurs, équipes et résidents. Il remplace WhatsApp et l'e-mail pour la coordination interne.

---

## | Types de conversation

- **Directe** — 1:1 entre deux utilisateurs.
- **Domaine technique** — tous les membres d'un domaine (par ex. tous les électriciens).
- **Localisation** — tous les utilisateurs rattachés à une propriété/étage.
- **Demande** — conversation liée à une demande précise ; apparaît dans le détail de la demande.

## | Messages et pièces jointes

Vous pouvez envoyer :

- Texte simple (avec émojis et mise en forme basique).
- Images (depuis le mobile ou un fichier).
- PDF (manuels, spécifications).

Les messages arrivent en temps réel (notification push, si autorisée). Chaque conversation indique le nombre de messages non lus.

## | Créer un groupe

Pour créer une nouvelle conversation :

- 1 Cliquer sur le bouton + *Créer un groupe* en haut de la liste des conversations.
- 2 Choisir le type (directe, domaine, localisation, demande).
- 3 Sélectionner les membres (autocomplétion sur la liste des utilisateurs).
- 4 Donner un nom (sauf pour les conversations directes, qui utilisent le nom de l'autre utilisateur).
- 5 Valider — le groupe apparaît immédiatement pour tous les membres.

# Paramètres personnels

L'écran *Paramètres* regroupe tout ce qui touche au compte individuel : avatar, nom, langue, thème, notifications, confidentialité et déconnexion. Pour les utilisateurs avec un rôle d'administration, c'est aussi le point d'entrée vers les menus de configuration de l'organisation.

---

## Profil et statut

### Avatar

Photo de l'utilisateur (JPEG, PNG, WebP ou GIF ; 2 Mo maxi). Apparaît dans les messages, les cartes de demandes et les listes d'équipe.

### Nom

Nom à afficher. Modifiable à tout moment.

### E-mail

Lecture seule — l'e-mail est l'identifiant unique du compte. Pour le changer, contactez votre administrateur.

### Statut

**En ligne** — disponible pour être affecté.

**Occupé** — exige un motif (en réunion, hors bureau, etc.).

**Hors ligne** — indisponible ; le système évite les affectations automatiques.

## Langue et thème

### Langue de l'interface

Portugais, Anglais, Français ou Espagnol. Le changement est instantané — pas besoin de se déconnecter. La langue est aussi utilisée pour les liens externes (politique de confidentialité) et les e-mails transactionnels.

### Thème

Clair ou sombre. Persiste sur l'appareil (non synchronisé entre appareils).

## Notifications

Affiche l'état actuel de l'autorisation de notifications :

- **Accordée** — vous recevez les notifications push.
- **À définir** — vous n'avez pas encore décidé ; vous pouvez accepter via le bouton.
- **Bloquée** — vous avez refusé précédemment ; il faut passer par les paramètres du navigateur / système pour réactiver.

Le bouton *Tester l'abonnement* permet de confirmer que votre appareil est bien enregistré. Il affiche la fin de l'endpoint d'abonnement.

### IOS

Sur iPhone, les notifications push ne fonctionnent que si vous avez installé l'application sur l'écran d'accueil (voir chapitre 4). L'écran Paramètres affiche un avertissement spécifique s'il détecte que vous utilisez l'application dans Safari sans l'avoir installée.

## Confidentialité

Cliquer sur *Politique de confidentialité* ouvre le document à jour sur [resolve-facilities.com/privacite.html](https://resolve-facilities.com/privacite.html) dans la langue choisie. Pour les demandes RGPD (accès aux données, export, suppression), écrivez à [support@resolve-facilities.com](mailto:support@resolve-facilities.com).

## Déconnexion

Le bouton *Se déconnecter* au bas de l'écran met fin à la session en cours. Si « Rester connecté » était coché, il est également désactivé sur cet appareil.

# Équipe — utilisateurs, fonctions, domaines techniques

Le menu *Équipe* regroupe toute la gestion des personnes : inviter des utilisateurs, attribuer rôles et domaines techniques, gérer l'appartenance multi-tenant. Accessible uniquement aux utilisateurs ayant un rôle d'administration.

## Inviter des utilisateurs

- 1 Cliquer sur le bouton *Inviter un utilisateur*.
- 2 Saisir l'e-mail de l'invité.
- 3 Choisir le rôle initial (Admin, Superviseur, Technicien, Auxiliaire, Utilisateur, Résident).
- 4 Valider — le système envoie automatiquement un e-mail avec le lien d'acceptation.

Si l'e-mail appartient déjà à un utilisateur de la plateforme (dans d'autres organisations), il reçoit un e-mail « *Vous avez été ajouté à [Organisation]* » l'informant qu'une nouvelle organisation est disponible dans le sélecteur. S'il s'agit de son premier tenant, un nouveau compte est créé et il reçoit un e-mail de bienvenue.

## Fonctions professionnelles

Distinctes des rôles système (Admin/Superviseur/etc.), les **fonctions professionnelles** décrivent le poste : Électricien, Menuisier, Réceptionniste, Gestionnaire, etc. Elles permettent de filtrer la liste de l'équipe et d'affecter les demandes avec plus de clarté.

Pour les gérer : *Équipe* → *Fonctions professionnelles*. Ajoutez, modifiez ou supprimez des entrées à tout moment.

## Domaines techniques

Les **domaines techniques** sont des domaines opérationnels — Nettoyage, Maintenance, IT, Sécurité, etc. Un utilisateur peut appartenir à un ou plusieurs domaines. Ils permettent :

- De créer automatiquement des groupes de communication par domaine.
- De filtrer la liste de l'équipe.

- De configurer des règles d'affectation automatique (chapitre 15) — ex. les demandes IT vont aux utilisateurs du domaine IT.

Chaque domaine peut avoir sa propre icône (choisie dans une bibliothèque Material Symbols).

## Plusieurs organisations

Un utilisateur peut appartenir à plusieurs organisations. Dans la liste de l'équipe, les utilisateurs multi-tenant sont signalés par une étiquette. Chaque organisation ne voit que le rôle de cet utilisateur *au sein* de l'organisation elle-même — les rôles et les données ne sont pas partagés entre tenants.

## Client externe (Portail Client)

Le rôle **CLIENT** (CLIENTE) est destiné aux personnes *extérieures* à votre équipe interne qui doivent interagir avec la plateforme — typiquement un client final, un résident dans une copropriété gérée par un tiers, ou un partenaire externe. C'est la porte d'entrée du **Portail Client** : une vue volontairement réduite de l'application qui garde le client concentré sur ses propres demandes sans exposer la structure interne de l'organisation.

### Ce que le CLIENT peut faire

- Créer des demandes (catégorie, description, priorité, photo, localisation)
- Voir **ses** demandes (créées par lui) et toute demande où il est désigné responsable
- Démarrer et résoudre les demandes affectées
- Annuler ses propres demandes
- Échanger des messages dans les groupes de discussion des demandes auxquelles il participe
- Conversation directe avec le **SYSTEM\_ADMIN** de l'organisation (créée automatiquement — voir ci-dessous)

### Ce que le CLIENT ne voit pas

- Les demandes d'autres unités ou d'autres clients
- La liste de l'équipe (techniciens, superviseurs, autres clients)
- Les groupes de conversation par *domaine technique* ou par *localisation*
- Les menus d'administration (Catégories, Infrastructure, Unités, Règles, Permissions, SLAs, Facturation, White-label)
- Le bouton « Créer un groupe » dans le menu Communication

### Comment inviter un client

- 1 Dans *Équipe* → *Inviter un utilisateur*, saisissez l'e-mail du client.
- 2 Dans la liste déroulante du rôle, choisissez **CLIENTE**.

3

(Optionnel) L'associer à une unité — utile si vous souhaitez que ses demandes suivent la règle d'affectation automatique de cette unité.

4

Valider. Le système envoie l'invitation par e-mail ; à l'acceptation, le client crée un compte (s'il est nouveau) ou accède à l'organisation (s'il en possède déjà un ailleurs).

#### CONVERSATION DE SUPPORT AUTOMATIQUE

Lorsque l'invitation est traitée, la plateforme crée automatiquement une **conversation directe** entre le client et le SYSTEM\_ADMIN de l'organisation. Elle apparaît immédiatement dans *Communication* avec le nom de l'administrateur, donnant au client un canal de support garanti sans qu'il ait à le chercher.

#### DIFFÉRENCES VS. LE RÔLE UTILIZADOR

Les permissions opérationnelles (créer, démarrer, résoudre les demandes propres et affectées) sont identiques. Ce qui distingue le CLIENT est le **filtre de communication** — il ne voit pas l'équipe ni les groupes collectifs, seulement ses demandes et le canal direct avec l'admin. Utilisez UTILIZADOR pour les collaborateurs internes non techniques ; utilisez CLIENTE pour les tiers.

# Catégories et sous-catégories

Les catégories définissent les types de demande que votre organisation traite. Elles sont initialement chargées selon le type d'organisation choisi à l'inscription, mais vous pouvez les modifier, en ajouter ou en supprimer librement.

## Structure

- **Catégorie** — regroupement principal (Nettoyage, Maintenance, Électricité, Transport, Événement...).
- **Sous-catégorie** — sous-type au sein de la catégorie (Fuites, Pannes, Peinture, dans Maintenance).
- **Icône** — choisie dans une bibliothèque Material Symbols.

## Champs dynamiques

Chaque catégorie peut activer des champs supplémentaires dans le formulaire de demande (voir chapitre 7.5) :

### Nécessite des données de transport

Active : date de départ, date de retour, destination, nombre de passagers.

### Nécessite des données d'événement

Active : date de l'événement, effectif, exigences.

### Est technique

Active : identification de l'équipement, sélecteur de sévérité.

## Affectation automatique

Vous pouvez associer une catégorie à une **unité par défaut**. Lorsqu'un utilisateur crée une demande dans cette catégorie, elle est automatiquement affectée à l'unité. Voir chapitre 15 pour des règles plus fines (multi-conditions).

### SUPPRIMER UNE CATÉGORIE

La suppression d'une catégorie liée à des demandes est bloquée — il faut d'abord les reclasser. Les catégories sans demandes peuvent être supprimées sans restriction.

# Infrastructure — propriétés, étages et salles

L'infrastructure définit la hiérarchie physique où surviennent les demandes. Plus elle est détaillée, plus l'enregistrement est précis et plus les analyses par localisation sont utiles.

---

## Hiérarchie

- 1 **Propriété** — bâtiment, complexe, site (nom + adresse facultative).
- 2 **Étage** — niveau au sein de la propriété. Peut être laissé vide si la structure est de plain-pied.
- 3 **Salle** — espace précis au sein de l'étage (appartement 3<sup>e</sup> gauche, salle serveurs, suite 204...).

## Bonnes pratiques

- **Nomenclature cohérente** — fixez dès le départ un format (par ex. « Bâtiment A / Étage 2 / Salle 204 ») et tenez-vous-y partout.
- **Ne surchargez pas** — si vous n'aurez jamais besoin de localiser à la salle, ne créez pas de salles. Les étages peuvent suffire.
- **Salles N/A** — pour les zones communes (couloir, escalier), utilisez le nom « Commun » ou « N/A ».

# Unités (secteurs)

Les unités sont les équipes / secteurs qui reçoivent les demandes. Chaque demande est affectée à une unité. Le nombre d'unités est plafonné par le plan (1 sur Free et Starter, 3 sur Growth, 10 sur Enterprise, configurable sur Custom).

## Créer et gérer

Dans *Administration* → *Unités* :

- **Nom** — Maintenance, Nettoyage, Réception, IT...
- **Domaine technique lié** — facultatif ; relie l'unité à un domaine (chapitre 11.3) pour les règles automatiques et la communication.

## Supprimer

La suppression d'une unité comportant des demandes affectées exige une confirmation — les demandes repassent en « En attente d'affectation » et vous devez les réaffecter manuellement.

### LIMITES PAR PLAN

Free : 1 unité · Starter : 1 unité · Growth : 3 unités · Enterprise : 10 unités · Custom : sur mesure (minimum 3, toujours inférieur au nombre d'utilisateurs).

# Règles d'affectation automatique

Les règles automatisent l'acheminement des demandes vers les unités, en éliminant l'étape manuelle et en réduisant le délai jusqu'au premier contact du technicien.

## Mécanique

Chaque règle définit : « **Lorsque** une demande a [condition], **affecter** à l'unité [X] ». Conditions prises en charge :

- Catégorie égale à...
- Sous-catégorie égale à...
- Propriété égale à...
- Priorité égale à...

Les règles sont évaluées dans l'ordre (de haut en bas). La première qui correspond s'applique ; les suivantes sont ignorées pour cette demande. Vous pouvez réordonner par glisser-déposer.

### RÈGLE DE REPLI

Placez une règle « Générique → Unité Générale » en bas de la liste pour garantir qu'aucune demande ne reste orpheline. Les règles précédentes capturent les cas spécifiques ; la règle de repli rattrape le reste.

# Permissions et rôles

La matrice des permissions définit ce que chaque rôle peut faire : créer, voir, modifier, changer d'état, supprimer, transférer, affecter et gérer la configuration.

## Rôles disponibles

RÔLE	QUI EST-CE HABITUELLEMENT
SYSTEM_ADMIN	Administrateur principal de l'organisation. Contrôle total sur le tenant.
ADMIN	Administrateur délégué. Configurations opérationnelles.
SUPERVISOR	Responsable d'équipe. Distribue les demandes, surveille les SLAs.
TECNICO	Exécute les demandes affectées.
AUXILIAR	Support technique, sans responsabilité sur les demandes affectées.
UTILIZADOR	Crée des demandes, consulte les siennes.
MORADOR	Crée des demandes dans un contexte de copropriété.
CLIENTE	Client externe. Mêmes permissions opérationnelles qu'UTILIZADOR mais avec communication limitée au SYSTEM_ADMIN — voir chapitre 11.5.

## Périmètre (scope)

Chaque permission a un *périmètre* :

- **Même unité** — ne voit que les demandes de son unité.
- **Autres unités** — voit les demandes d'autres unités.
- **Créées par lui** — uniquement celles qu'il a créées.
- **Affectées à lui** — uniquement celles qui lui sont affectées.

## Où consulter la matrice

L'écran *Administration* → *Permissions* affiche la matrice complète en lecture seule. Les changements sont centralisés par l'équipe ReSOLVE — pour demander des ajustements du profil de permissions de votre organisation, contactez [support@resolve-facilities.com](mailto:support@resolve-facilities.com).

# SLAs personnalisés GROWTH+

Les SLAs (*Service Level Agreements*) définissent le délai maximal de résolution par catégorie et priorité. Ils permettent de mesurer la performance opérationnelle, de signaler les demandes en retard et de donner aux clients de la visibilité sur le délai de réponse attendu.

## Fonctionnement

Pour chaque catégorie, vous configurez deux valeurs :

- **Priorité Haute + Critique** — nombre maximal d'heures pour résoudre.
- **Priorité Normale** — nombre maximal d'heures pour résoudre.
- **Priorité Basse** — pas de SLA (choix produit — pour éviter de saturer l'équipe avec des demandes de moindre valeur).

## Application

Une fois configurés :

- Chaque nouvelle demande hérite du SLA de sa catégorie + priorité.
- Le détail de la demande affiche un compte à rebours.
- Les demandes qui dépassent l'échéance passent au statut *En retard*.
- L'export CSV (chapitre 6.3) inclut les colonnes « SLA défini » et « SLA respecté ».

### DISPONIBILITÉ

Les SLAs personnalisés sont inclus dans les plans **Growth**, **Enterprise** et **Custom**. Sur Free et Starter, les demandes n'ont pas de SLA et l'onglet « En retard » est masqué.

# White-label

ENTERPRISE+

Le white-label permet de personnaliser l'apparence de la plateforme avec le logo et la couleur principale de votre organisation — utile pour les copropriétés premium, les hôtels, les hôpitaux et tout client souhaitant projeter sa marque auprès des utilisateurs finaux.

## Ce qui peut être personnalisé

### Logo

Remplace le logo ReSOLVE sur le tableau de bord, l'écran de connexion (si accédé directement à l'organisation) et les e-mails transactionnels. Format PNG, SVG ou JPEG, 2 Mo maxi.

### Couleur principale

Définit la couleur des boutons, liens et accents. S'applique à toute l'application. Peut être saisie en hexadécimal ou choisie dans le sélecteur de couleur.

## Application

Les changements de white-label s'appliquent **immédiatement** à tous les utilisateurs de l'organisation — pas besoin de se déconnecter / reconnecter. Le bouton *Réinitialiser* restaure le logo et la couleur ReSOLVE par défaut.

### DISPONIBILITÉ

Le white-label est inclus dans les plans **Enterprise** et **Custom**. Sur Free, Starter et Growth, ce menu n'affiche qu'une invitation à monter de plan.

# Facturation et plans

Toute la gestion financière de l'organisation est concentrée dans *Paramètres* → *Facturation* : plan actuel, changement de plan, gestion du moyen de paiement, historique des factures et remboursements.

## Comparatif des plans

	FREE	STARTER	GROWTH	ENTERPRISE	CUSTOM
Prix mensuel (EUR)	0 €	19 €	109 €	439 €	variable
Prix annuel (EUR)	0 €	190 €	1090 €	4390 €	variable
Utilisateurs maxi	3	5	25	100	sur mesure
Unités maxi	1	1	3	10	sur mesure
Demandes / mois	20	1000	illimité	illimité	illimité
Suggestions IA (Gemini)	—	✓	✓	✓	✓
Notifications push	✓	✓	✓	✓	✓
SLAs personnalisés	—	—	✓	✓	✓
White-label	—	—	—	✓	✓
Onboarding assisté	—	—	—	✓	✓
Module Actifs et Préventive (add-on)	—	—	+250 €/mois	+850 €/mois	+9 €/utilisateur
Assistance	Communauté	E-mail	E-mail	E-mail	E-mail

### ANNUEL VS MENSUEL

La facturation annuelle offre environ 2 mois gratuits par rapport au mensuel (190 € vs 228 € sur Starter, par exemple). Le cycle se choisit à la souscription et peut être modifié ensuite (chapitre 19.2).

## Changer de plan

Dans *Paramètres* → *Facturation*, cliquez sur *Changer de plan*. La grille des plans apparaît avec des cartes cliquables.

- **Upgrade** (Starter → Growth, Growth → Entreprise...) — changement immédiat. La différence est facturée au prorata sur le prochain cycle (proration automatique Stripe).
- **Changement de cycle** (mensuel ↔ annuel sur le même plan) — autorisé. Une proration s'applique.
- **Downgrade** (Growth → Starter, Entreprise → Growth...) — **non autorisé en libre-service**. Pour rétrograder, annulez l'abonnement actuel (il reste actif jusqu'à la fin du cycle payé) et souscrivez ensuite au plan inférieur. Pour des cas particuliers, contactez [support@resolve-facilities.com](mailto:support@resolve-facilities.com).

## Portail de facturation Stripe

Le bouton *Gérer la facturation* ouvre le portail sécurisé Stripe — hors de notre plateforme — où vous pouvez :

- Mettre à jour le moyen de paiement (carte).
- Mettre à jour l'adresse de facturation.
- Mettre à jour le numéro de TVA / VAT ID.
- Télécharger les factures en PDF.
- Annuler l'abonnement (l'annulation prend effet à la fin du cycle payé en cours).

## Factures et remboursements

Le tableau « Historique des factures » affiche les 12 derniers prélèvements, avec :

- Date de création
- Plan (Starter, Growth, etc.)
- Cycle (mensuel / annuel)
- Montant en EUR
- Statut : **Payée**, **Échouée** ou **Remboursée**
- Lien de téléchargement du PDF

Les factures remboursées (totalement ou partiellement) apparaissent avec une étiquette claire, évitant toute confusion avec des factures payées.

## Essai de 14 jours

L'essai est un choix explicite à l'inscription : il donne 14 jours avec les limites Starter (5 utilisateurs, 1 unité, 1000 demandes, IA active). Au 15<sup>e</sup> jour :

- Si vous avez souscrit à un plan payant — vous passez automatiquement à ce plan.

- Si vous n'avez pas souscrit — le compte est **suspendu**. Les données sont préservées mais l'accès est bloqué jusqu'à la souscription.

#### IMPORTANT

L'essai ne bascule pas automatiquement vers Free à la fin. Free est un choix explicite fait à l'inscription — qui veut Free choisit Free dès le départ. Qui a choisi Essai s'engage à évaluer le produit payant.

## Add-ons — modules additionnels

En plus du plan de base, l'organisation peut activer des modules additionnels sur le même abonnement. Le premier disponible est **Gestion des Actifs et Maintenance Préventive** (chapitre 22) :

- **Growth** : +250 €/mois (ou +2500 €/an).
- **Enterprise** : +850 €/mois (ou +8500 €/an).
- **Custom** : +9 €/utilisateur/mois (+90 €/utilisateur/an), pour les utilisateurs contractés.
- **Free, Essai et Starter** : non disponible — passez à Growth ou supérieur.

Pour activer : *Paramètres* → *Facturation* → *Add-ons* → *Activer le module* (requiert un abonnement actif). Le module s'active en quelques secondes ; le montant au prorata pour la période en cours apparaît sur la prochaine facture (proration Stripe — sans débit immédiat). Pour le retirer, utilisez *Retirer le module* sur la même carte : l'accès se coupe immédiatement et le crédit au prorata apparaît sur la prochaine facture. **Les données ne sont jamais supprimées** — à la réactivation, tout revient tel quel.

#### OFFRE MANUELLE

Les organisations avec des conditions particulières peuvent avoir le module activé directement par l'équipe ReSOLVE — dans ce cas, la carte affiche le badge *Offre*, sans facturation ni bouton de retrait.

# Langues prises en charge

La plateforme est traduite en quatre langues : Portugais, Anglais, Français et Espagnol. Le changement est instantané et se propage à toute l'application.

## Langues disponibles

- **Português (PT)** — Portugais européen, langue principale.
- **English (EN)**
- **Français (FR)**
- **Español (ES)**

## Où changer

Trois endroits où le sélecteur de langue apparaît :

1. **Écran de connexion** — en haut à droite. Utile avant de se connecter.
2. **Paramètres → Langue** — après connexion.
3. **Inscription** — choisie lors de la création de l'organisation (définit aussi la langue du catalogue initial et des e-mails).

## Ce qui change

- Toute l'interface de l'application.
- Les e-mails transactionnels (bienvenue, invitations, récupération de mot de passe, dunning).
- La politique de confidentialité et les conditions lorsqu'elles sont ouvertes depuis l'application.

## Ce qui ne change pas

- Le contenu saisi par les utilisateurs (titres, descriptions, messages) — reste dans la langue dans laquelle il a été écrit.
- Le catalogue initial de catégories — a été chargé dans la langue choisie à l'inscription. Pour le modifier, éditez manuellement les catégories.

### DÉTECTION AUTOMATIQUE

Lorsqu'un utilisateur accède au site pour la première fois (sans préférence enregistrée), la plateforme tente de détecter la langue du navigateur. Si elle fait partie des quatre prises en charge, elle est utilisée ; sinon, l'Anglais s'applique par défaut.

# Notifications push

Les notifications push vous alertent d'événements importants même lorsque l'application n'est pas ouverte — demandes affectées, nouveaux messages, changements d'état critiques.

---

## Fonctionnement

- 1 À la connexion, le navigateur demande l'autorisation d'envoyer des notifications. Acceptez.
- 2 L'appareil s'enregistre sur le serveur (abonnement push).
- 3 Lorsqu'un événement vous concerne, le serveur envoie la notification à l'appareil (même application fermée).
- 4 Toucher la notification ouvre l'application sur l'écran concerné (par ex. la demande en question).

## Événements qui déclenchent des notifications

- Une nouvelle demande vous a été affectée.
- Vous avez reçu un nouveau message dans une conversation à laquelle vous participez.
- L'état de l'une de vos demandes a changé (résolue, annulée).
- Une demande à laquelle vous êtes lié approche de l'échéance SLA.

## Gérer les permissions

Pour modifier l'autorisation après acceptation/refus :

### Navigateur (desktop)

Cadenas à côté de l'URL → Autorisations → Notifications.

### iOS

Réglages iPhone → Notifications → ReSOLVE → activer / désactiver.

### Android

Paramètres → Applications → ReSOLVE → Notifications.

### IOS — SANS INSTALLATION, PAS DE PUSH

Rappel du chapitre 4 : sur iPhone, sans « Sur l'écran d'accueil » dans Safari, **il n'y a pas de notifications push**. C'est une restriction d'iOS, pas de notre plateforme. Installez l'application sur l'écran d'accueil avant d'accepter les notifications.

# Gestion des Actifs et Maintenance Préventive

ADD-ON · GROWTH+

Module add-on qui apporte à la plateforme l'inventaire des équipements avec étiquettes QR et la maintenance préventive planifiée : les plans génèrent automatiquement des ordres de travail, avec une procédure pas à pas et la détection des non-conformités. Se gère dans *Paramètres* → *Gestion des Actifs*.

## Activation et tarif

Le module est un add-on payant qui s'ajoute au plan de base (chapitre 19.6) : **Growth +250 €/mois**, **Enterprise +850 €/mois**, **Custom +9 €/utilisateur/mois** (facturation annuelle avec ~2 mois gratuits). Activez-le dans *Paramètres* → *Facturation* → *Add-ons* ; il requiert un abonnement actif sur un plan Growth ou supérieur. Lorsque vous le retirez, les données sont conservées — la lecture reste disponible, la création et la modification sont bloquées — et la réactivation ramène tout tel quel.

## Types et familles

Avant d'enregistrer des actifs, définissez le catalogue dans *Gestion des Actifs* → *Types et Familles* — par exemple, le type CVC avec les familles *Refrigidisseurs*, *CTA* et *Splits*. Les types alimentent les filtres, les regroupements et le périmètre des plans préventifs. Un type lié à des actifs ou des plans ne peut pas être supprimé (mettez-les à jour d'abord).

## Registre des actifs

Chaque actif possède : nom, type et famille, localisation (propriété / étage / salle), secteur responsable, fabricant, modèle, numéro de série, dates d'achat et de garantie, criticité (basse / moyenne / haute), notes et une photo (stockée de façon privée — seuls les membres de l'organisation peuvent la voir). L'**état** suit le cycle de vie :

- **Actif** — en fonctionnement normal.
- **Inactif** — arrêté temporairement.
- **En maintenance** — en cours d'intervention.
- **Réformé** — fin de vie ; ne reçoit plus d'ordres préventifs.

La liste dispose d'une recherche, de filtres (état, criticité, propriété), de regroupements en cascade (type → famille, localisation → étage, état) et d'une vue condensée. Un actif lié à des demandes ne peut pas être supprimé — passez son état à *Réformé*, ce qui préserve l'historique. Supprimer un actif supprime aussi les plans préventifs propres à cet actif.

## Étiquettes QR et lecture

Générez des étiquettes autocollantes en PDF (une par actif, avec code QR et identification) et apposez-les sur les équipements. N'importe quel membre de l'équipe pointe la caméra du téléphone vers le QR — la fiche de l'actif s'ouvre directement, avec l'historique des interventions et les plans. Depuis la fiche, le bouton *Créer une demande* ouvre une demande corrective déjà liée à l'actif et avec la localisation pré-remplie.

## Import en masse

Dans *Gestion des Actifs* → *Actifs* → *Importer*, téléchargez le modèle CSV (il inclut une ligne d'aide par colonne), remplissez-le et importez des centaines d'actifs en une fois. La validation se fait ligne par ligne — une ligne en erreur ne bloque pas le reste, et un second clic sur *Importer* ne réessaie que les lignes en échec. Un importateur équivalent existe pour les plans de maintenance.

## Plans de maintenance préventive

Un plan définit *quoi, où, quand* et *comment* :

- **Périmètre** — un actif précis ; tous les actifs d'un type ; d'une famille ; ou d'une localisation (avec étage et salle en option). Sur les périmètres larges, chaque exécution génère un ordre par actif couvert.
- **Fréquence** — tous les X jours, semaines ou mois, à partir de la prochaine date définie.
- **Responsabilité** — secteur affecté, priorité et catégorie (l'ordre hérite du SLA de la catégorie).
- **Procédure** — une liste de tâches structurées : vérification (✓), inspection d'état (Opérationnel / Dégradé / Panne), question Oui / Non / N.A., relevé de valeur (par ex. pression, heures de fonctionnement) et texte libre.

Les cartes de plan affichent la prochaine date et le nombre de tâches ; un clic ouvre en lecture seule, le crayon édite. Modifier la procédure ne change pas les ordres déjà générés — chaque ordre garde sa propre copie.

## Ordres préventifs générés

Chaque jour (05h00 UTC), la plateforme génère les ordres échus sous forme de demandes normales portant l'étiquette **Préventive** — ils entrent dans le flux habituel (affectation, SLA, chat, rapports). Le secteur responsable reçoit une notification push et les responsables un e-mail agrégé (« N ordres générés »). Sur le détail de la demande, le technicien exécute la procédure tâche par tâche ; les réponses peuvent être enregistrées à tout moment, sans changer le statut de la demande.

### NON-CONFORMITÉS

Si une inspection enregistre *Dégradé / Panne*, ou qu'une question reçoit la réponse *Non*, la plateforme propose de créer immédiatement une **demande corrective** liée au même actif — le pont automatique entre le préventif et le correctif.

Un plan arrêté (module désactivé, plan inactif) n'accumule pas d'ordres en retard : à la reprise, il génère **un** ordre de rattrapage et passe à la prochaine date future.

## | Impressions (PDF)

- **Calendrier préventif** — carte hebdomadaire, mensuelle ou annuelle des plans et des actifs couverts, avec filtres de périmètre (bouton PDF sur l'écran des plans).
- **Fiche de l'actif** — document avec identification, code QR, données techniques et plans liés (sur la fiche de l'actif).
- **Étiquettes QR** — planche d'autocollants (section 22.4).

# Portail de Copropriété

Le canal officiel entre le gestionnaire et les résidents : avis, réunions avec rappels automatiques, procès-verbaux et documents — sur le téléphone de chaque résident, sans groupes de messagerie informels.

---

## Activation

Le portail s'active automatiquement pour les organisations créées avec le type **Copropriété** (chapitre 2) — il est inclus dans le plan, sans surcoût. Pour les autres types d'organisation, contactez l'assistance.

## Pour le gestionnaire

Dans *Paramètres* → *Copropriété*, quatre onglets :

- **Avis** — communications publiées aux résidents (texte, avec un fichier en option).
- **Réunions** — convocations de réunion avec date, heure et lieu ; rappel automatique la veille.
- **Procès-verbaux** — compte rendu des décisions ; chaque procès-verbal peut être lié à sa réunion.
- **Documents** — règlement, budgets et autres fichiers de la copropriété.

Chaque publication a un **périmètre** : général (toute la copropriété) ou un immeuble précis — chaque résident ne voit que ce qui le concerne. Fichiers acceptés : PDF, images, Word (.docx) et Excel (.xlsx), jusqu'à 10 Mo, stockés de façon privée et ouverts via un lien sécurisé temporaire.

## Pour le résident

Les résidents disposent d'une entrée **Copropriété** dans la navigation principale, en lecture seule : ils parcourent les avis, réunions, procès-verbaux et documents du périmètre général et de leur immeuble, et téléchargent les fichiers en toute sécurité. (La création de demandes de maintenance reste dans le flux normal — chapitre 7.)

## Rappels de réunion

La veille de chaque réunion (vers 08h00), les résidents concernés reçoivent une notification push et un e-mail avec le titre, la date, l'heure et le lieu. Si la réunion est reportée, le rappel se réarme automatiquement pour la veille de la nouvelle date.

### RÉUNIONS DE DERNIÈRE MINUTE

Les réunions créées après l'envoi de la veille déjà parti (par exemple, aujourd'hui pour demain matin) peuvent ne pas recevoir de rappel automatique — dans ce cas, publiez aussi un avis.

# Glossaire

Définition des principaux termes utilisés dans cette plateforme et dans ce manuel.

---

## Tenant

Client de la plateforme — une organisation avec son propre espace isolé d'utilisateurs, de configuration et de données. Chaque client ReSOLVE est un tenant.

## Unité (secteur)

Sous-division organisationnelle au sein d'un tenant : Maintenance, Nettoyage, Réception, IT. Chaque demande appartient à une unité.

## Actif (équipement)

Équipement ou installation enregistré dans le module Gestion des Actifs — refroidisseur, ascenseur, tableau électrique... Identifié par une étiquette QR et avec son propre historique d'interventions (chapitre 22).

## Plan de maintenance préventive

Règle qui génère des ordres de travail automatiques à une fréquence définie, pour un périmètre d'actifs (un actif, un type, une famille ou une localisation), avec une procédure pas à pas.

## Ordre préventif

Demande générée automatiquement par un plan de maintenance — elle porte l'étiquette « Préventive » et la procédure à exécuter.

## Non-conformité

Réponse négative sur une tâche de procédure (panne, dégradé, « non »). Déclenche la proposition d'une demande corrective liée à l'actif.

## Add-on

Module additionnel payant qui s'ajoute au plan de base — par exemple, Gestion des Actifs et Maintenance Préventive. Activé dans Paramètres → Facturation.

## Catégorie

Type de demande (Nettoyage, Électricité, Transport). Configurable par l'administrateur.

## Sous-catégorie

Sous-type au sein d'une catégorie (Pannes, Fuites — dans Maintenance).

## SLA

« Service Level Agreement » — délai maximal de résolution par catégorie et priorité. Disponible à partir du plan Growth.

## Demande (service request)

Ordre de service ouvert par un utilisateur. Cycle : Ouverte → En cours → Résolue / Annulée.

## **Domaine technique**

Domaine opérationnel auquel un utilisateur appartient (Nettoyage, IT, Sécurité...). Permet les règles d'affectation et les groupes de communication.

## **Fonction professionnelle**

Poste de l'utilisateur (Électricien, Menuisier, Réceptionniste). Différent du rôle système (Admin / Technicien / etc.).

## **PWA**

« Progressive Web App » — application qui s'installe depuis le navigateur et fonctionne comme une app native, sans passer par l'App Store ou Google Play.

## **White-label**

Personnalisation visuelle de la plateforme (logo + couleur) avec la marque du client. Disponible Enterprise+.

## **Plan Custom**

Plan dont les limites et le prix sont calculés sur mesure selon le nombre d'utilisateurs et d'unités. Disponible en libre-service jusqu'à 1000 utilisateurs ; au-delà, via contact commercial.

## **Proration**

Calcul proportionnel au temps. S'applique lors d'un upgrade en milieu de cycle de facturation — vous ne payez que la différence pour le temps restant.

## **Stripe Checkout / Portal**

Outils Stripe (notre partenaire de paiement) où s'effectue la souscription initiale (Checkout) et la gestion ultérieure (Portal : changer la carte, télécharger les factures).

## **Dunning**

Séquence d'avertissements automatiques en cas d'échec de paiement. La plateforme envoie des e-mails avant de suspendre le service pour laisser le temps de corriger le problème.

# Questions fréquentes

Les questions les plus courantes des nouveaux utilisateurs.

---

## Je ne reçois pas de notifications sur iPhone.

Vérifiez que vous avez ouvert l'application depuis l'icône de l'écran d'accueil, et non depuis Safari. Si vous ne l'avez pas encore installée, allez au chapitre 4 et suivez les étapes « Sur l'écran d'accueil ». iOS ne permet pas les notifications push sans cette installation.

## J'ai oublié mon mot de passe.

Sur l'écran de connexion, cliquez sur *Mot de passe oublié ?*, saisissez votre e-mail et suivez le lien reçu. Le lien a une durée de validité limitée — s'il a expiré, il suffit de relancer la demande.

## Puis-je utiliser le même e-mail dans plusieurs organisations ?

Oui. Après la connexion, le sélecteur d'organisation s'affiche (chapitre 3.3). Le rôle peut être différent dans chaque organisation (par ex. admin dans l'une, technicien dans l'autre).

## Comment télécharger les factures ?

Dans *Paramètres* → *Facturation*, dans le tableau de l'historique, cliquez sur le lien « PDF » de chaque facture. Vous pouvez aussi ouvrir le portail Stripe (*Gérer la facturation*) pour accéder à l'ensemble des factures historiques.

## Je veux rétrograder mon plan.

Les downgrades en libre-service sont bloqués. Annulez l'abonnement actuel (il reste actif jusqu'à la fin du cycle payé) et souscrivez ensuite au plan inférieur, ou contactez [support@resolve-facilities.com](mailto:support@resolve-facilities.com) pour de l'aide.

## Le catalogue de catégories est incomplet ou ne colle pas à mon activité.

Le catalogue initial a été chargé selon le type d'organisation choisi à l'inscription. Vous pouvez modifier librement : ajouter, renommer, supprimer des catégories et des sous-catégories dans *Administration* → *Catégories* (chapitre 12).

## Comment supprimer des données personnelles (RGPD) ?

Les demandes RGPD doivent être soumises par écrit à [support@resolve-facilities.com](mailto:support@resolve-facilities.com). L'administrateur de l'organisation peut supprimer des utilisateurs dans *Équipe* ; pour une suppression totale du tenant et de ses données, une demande formelle est requise.

## **Combien coûte chaque plan et qu'est-ce qui est inclus ?**

Voir chapitre 19.1 (Comparatif des plans). Résumé : Free 0 €, Starter 19 €/mois, Growth 109 €/mois, Enterprise 439 €/mois, Custom variable. Facturation en EUR, traitée par Stripe.

## **Puis-je payer dans une autre devise ?**

Non — nous vendons exclusivement en EUR. Stripe peut effectuer la conversion automatique sur la carte du client selon la banque émettrice, mais la facture est émise en EUR.



## Assistance et contacts

Pour toute question opérationnelle, problème technique, suggestion ou demande formelle de protection des données, contactez-nous. Nous répondons en horaires de bureau (lundi-vendredi, 9 h-18 h, heure de Lisbonne) et les demandes critiques sont prioritaires.

### **ReSOLVE Facilities**

[support@resolve-facilities.com](mailto:support@resolve-facilities.com)

[resolve-facilities.com](https://resolve-facilities.com)

[app.resolve-facilities.com](https://app.resolve-facilities.com)

© 2026 ReSOLVE Facilities. Tous droits réservés.

Ce manuel décrit la version actuelle de la plateforme. Les fonctionnalités et écrans peuvent évoluer.