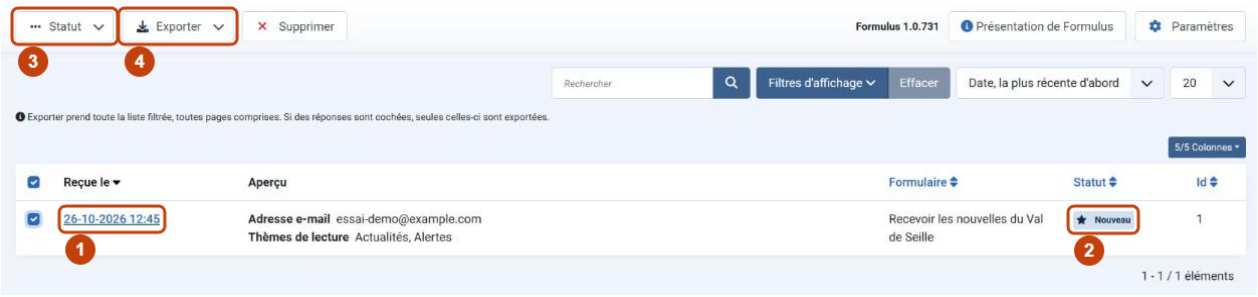
8. Les formulaires : lire et traiter les messages des habitants

Le site propose des formulaires : **Écrire à la mairie**, **Signaler un problème**, une consultation. Chaque message envoyé arrive de deux façons : par courriel dans votre boîte, et dans la liste des **Réponses** de l'administration, où rien ne se perd.

Temps nécessaire : quelques secondes par message.

Lire les messages reçus

1. Dans l'administration : **Composants**, **Formulus**, **Réponses**.
2. Les messages sont classés du plus récent au plus ancien. Cliquez sur la date ① pour lire le message en entier.
3. Le **Statut** ② suit le message : **Nouveau**, puis **Lu**, **Traité**, **Archivé**.

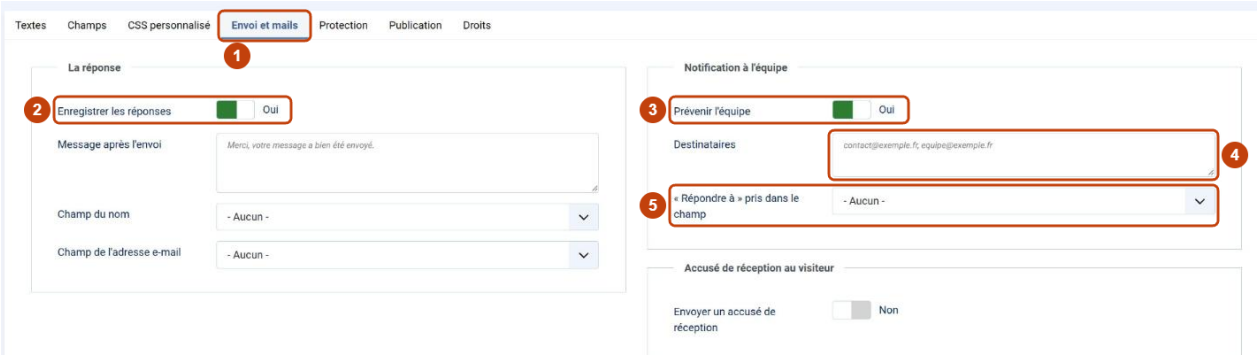


Le réflexe : quand vous avez répondu ou réglé la demande, cochez le message et passez-le en **Traité** avec le bouton **Statut** ③. Le matin, il suffit alors de regarder les messages **Nouveau** : ce sont ceux qui attendent. À plusieurs, chacun voit ce que les autres ont déjà fait.

Exporter ④ produit un fichier pour un tableur (Excel ou LibreOffice) : pratique pour faire le bilan d'une consultation ou des signalements du mois. Sans rien cocher, tout part ; si vous cochez des messages, seuls ceux-là partent.

Choisir qui reçoit les messages par courriel

1. **Composants**, **Formulus**, **Formulaires**, puis cliquez sur le nom du formulaire.
2. Ouvrez l'onglet **Envoi et mails** ①.



- **Enregistrer les réponses** ② : laissez sur **Oui**. C'est ce qui garde chaque message dans la liste, même si un courriel se perd.
- **Prévenir l'équipe** ③ : envoie un courriel à chaque nouveau message.
- **Destinataires** ④ : les adresses qui reçoivent ce courriel, séparées par une virgule. Mettez l'adresse de la mairie, pas une adresse personnelle : elle survit aux changements de personnel.
- **« Répondre à » pris dans le champ** ⑤ : choisissez le champ de l'adresse de l'habitant. Ainsi, dans votre messagerie, le bouton **Répondre** lui écrit directement.

Cliquez sur **Enregistrer & Fermer**.

Répondre à un habitant

Répondez depuis votre messagerie habituelle, avec l'adresse de la mairie. Puis passez le message en **Traité**. Le site ne fait pas de « réponse » lui-même : c'est volontaire, vos échanges restent dans votre messagerie.

> **Signaler un problème :** un nid-de-poule, un lampadaire éteint, un dépôt sauvage. Transmettez le signalement au service ou à l'élu concerné, et quand c'est réparé, un petit mot à l'habitant fait toujours plaisir. Pensez aussi à une actualité si le problème touche beaucoup de monde.

Les données personnelles

Un formulaire collecte des données personnelles : nom, adresse, parfois téléphone. Trois règles :

- **Ne gardez pas tout indéfiniment.** Archivez, puis supprimez les messages traités depuis longtemps. Le site peut le faire seul : votre administrateur règle une durée de conservation dans les **Paramètres** de Formulus.
- **N'exportez que ce dont vous avez besoin**, et supprimez le fichier exporté quand il ne sert plus.
- **Un habitant peut demander à voir ou effacer ses données.** Transmettez la demande à votre administrateur : le site sait retrouver tout ce qui le concerne.

> **Accessible ?** Les formulaires du site sont déjà conformes. Si vous changez un texte d'explication (onglet **Textes**), dites clairement ce qui est obligatoire avec des mots, pas seulement avec une étoile ou une couleur.

> **En communauté de communes :** un même formulaire peut servir à plusieurs services. Utilisez **Destinataires** pour envoyer au bon service (déchets, petite enfance, urbanisme), ou créez un formulaire par service : la liste des **Réponses** se filtre par formulaire.

Si ça ne marche pas

- **Personne ne reçoit les courriels, mais les messages sont dans la liste** : vérifiez **Destinataires**, puis regardez dans les courriels indésirables. Votre administrateur peut envoyer un mail d'essai depuis l'onglet **Envoi et mails**.
- **Un habitant dit avoir écrit, mais rien n'est arrivé** : cherchez son nom ou son adresse dans **Rechercher**, en haut de la liste des réponses. S'il n'y est pas, son envoi n'a pas abouti : il a peut-être oublié une case obligatoire.
- **Trop de messages indésirables** : le formulaire a déjà une protection contre les robots. Si cela continue, prévenez votre administrateur, qui peut la renforcer dans l'onglet **Protection**.