



**311**  
VILLE DE QUÉBEC

**Application**  
MOBILE

**Guide**  
**d'utilisation**

## Table des matières

1. À propos.....	1
2. Mon profil .....	1
2.1 Se créer un compte.....	1
2.2 Se connecter.....	4
2.3 Réinitialiser mon mot de passe .....	6
2.4 Compléter ou modifier mon profil .....	10
2.5 Modification du mot de passe.....	11
2.6 Modification de votre adresse courriel.....	13
2.7 Supprimer un compte.....	16
2.8 Se déconnecter .....	17
3. Demandes d'interventions.....	17
3.1 Confirmation de la demande d'intervention .....	19
3.2 Localiser votre demande.....	20
3.3 Détails de la demande .....	21
3.4 Vos renseignements .....	23
4. Suivre mes demandes.....	25
5. À propos.....	2

# 1. À propos

**311 Ville de Québec** vous permet d'être connecté avec la Ville pour vos services de proximité. Rapportez un nid-de-poule, signalez des lumières de rue éteintes ou effectuez une demande de collecte d'encombrants par l'entremise de votre appareil intelligent. Demeurez informé de l'état d'avancement de vos demandes par l'entremise de notifications. Communiquer avec la Ville n'aura jamais été aussi simple. 311 Ville de Québec, votre ville au bout des doigts.

## 2. Mon profil

Votre compte utilisateur Ville de Québec vous permet suivre le traitement de votre demande et de vous identifier plus rapidement lors de vos demandes d'interventions. Il s'agit d'un compte unique utilisé pour plusieurs services municipaux en ligne, notamment pour les inscriptions aux activités des loisirs ou même pour les emplois aquatiques, saisonniers et d'été.

### 2.1 Se créer un compte

Pour vous créer un compte utilisateur, veuillez cliquer sur le pictogramme suivant dans le haut de votre écran à droite :



Cliquez sur le bouton  
« Se connecter/Se créer un compte ».

VILLE DE QUÉBEC *l'accent d'Amérique*

## COMPTE UTILISATEUR

Le compte utilisateur de la Ville de Québec permet de vous identifier auprès de plusieurs services en ligne en utilisant un seul compte.

Les champs suivis d'un astérisque (\*) sont obligatoires.

**Ouverture de session**

Courriel \*

Mot de passe \*

[Mot de passe oublié?](#)

**Connexion**

**Création d'un compte**

Vous n'avez pas de compte utilisateur? Créez-le dès maintenant pour utiliser les services connectés de la Ville de Québec!

[Créer un compte](#)

[« Retour](#)

Cliquez sur le lien  
« Créer un compte »

Veillez saisir une adresse courriel valide, un mot de passe qui respecte les conditions énumérées, un pseudonyme et cliquer sur le bouton « Créer votre compte ».

VILLE DE QUÉBEC *l'accent d'Amérique* Support technique

## CRÉATION D'UN COMPTE UTILISATEUR

Le compte utilisateur permet de vous identifier en utilisant **une seule** adresse courriel et **un seul** mot de passe. Le compte vous permet notamment de :

- créer votre Dossier Loisir et vous inscrire à une activité;
- postuler à des emplois d'été, dans le secteur aquatique ou dans le secteur occasionnel en loisirs;
- partager votre expérience dans les sections Installations des loisirs et Conseils de quartier du site Internet de la Ville.

Les champs suivis d'un astérisque (\*) sont obligatoires.

Courriel \*

Mot de passe \*

Votre mot de passe doit contenir au moins 8 caractères incluant au moins une minuscule, une majuscule, un chiffre et un caractère spécial parmi ceux-ci : ! # \$ % & ( ) \* + , - . / : ; = ? @ [ ] ^ \_ { | } ~ .

Confirmation du mot de passe \*

Pseudonyme \*

Ce pseudonyme est disponible

Le pseudonyme est utilisé uniquement pour le partage de commentaires et de photos sur le site Internet de la Ville. Une fois votre pseudonyme enregistré, il vous sera impossible de le modifier.

[Créer votre compte](#)

[« Retour](#)

Note : le pseudonyme est utilisé seulement lorsque vous publiez un commentaire public ou des photos sur le site Internet de la Ville de Québec. Choisissez-le judicieusement puisqu'il vous sera impossible de le modifier.

**ATTENTION** : Si l'application vous renvoie le message que « L'adresse de courriel est déjà utilisée », cela signifie que votre adresse courriel a déjà été utilisée pour d'autres services municipaux en ligne. Dans ce cas précis, veuillez poursuivre avec la section *2.2 Se connecter*.

Une page Web vous confirmera alors la création de votre compte utilisateur de la Ville de Québec avec succès.

VILLE DE QUÉBEC  Support technique  
l'accent d'Amérique

## CRÉATION D'UN COMPTE UTILISATEUR

Votre compte a été créé avec succès.

Un courriel a été envoyé à l'adresse **monadresse@courriel.com**. Veuillez suivre les consignes inscrites dans ce courriel afin de valider votre compte. Une fois le compte validé, revenez ici pour terminer le processus d'inscription.

**J'ai complété les étapes**

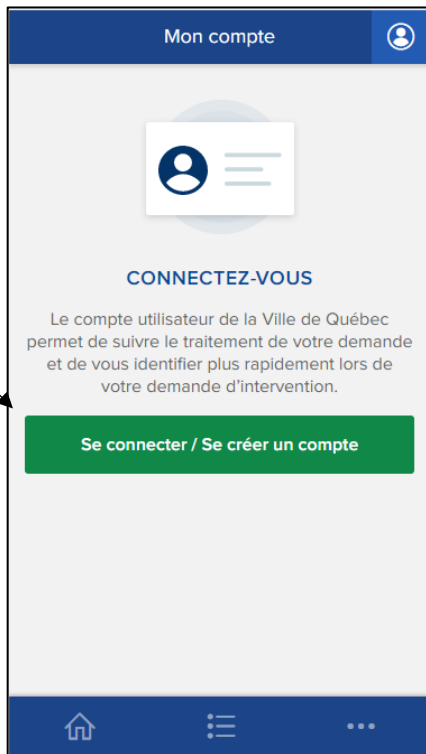
Si vous ne recevez pas le courriel, assurez-vous de ne pas avoir fait d'erreur de frappe lors de la saisie de votre adresse courriel. Veuillez aussi vérifier votre dossier de courrier indésirable.

Vous devez par la suite vous rendre dans votre boîte de réception de courriel afin d'« Activer mon compte ». Enfin, vous devez revenir dans la page Web afin de cliquer sur le bouton « J'ai complété les étapes » pour terminer le processus d'inscription et passer à l'étape de connexion en utilisant la section 2.2 *Se connecter*.

## 2.2 Se connecter

Pour vous connecter à votre compte utilisateur Ville de Québec, veuillez cliquer sur le pictogramme suivant dans le haut de votre écran à droite :





Cliquez sur le bouton  
« Se connecter/Se créer  
un compte »



Saisissez l'adresse courriel  
associée à votre compte  
utilisateur et votre mot de passe  
puis cliquez sur le bouton  
« Connexion ».

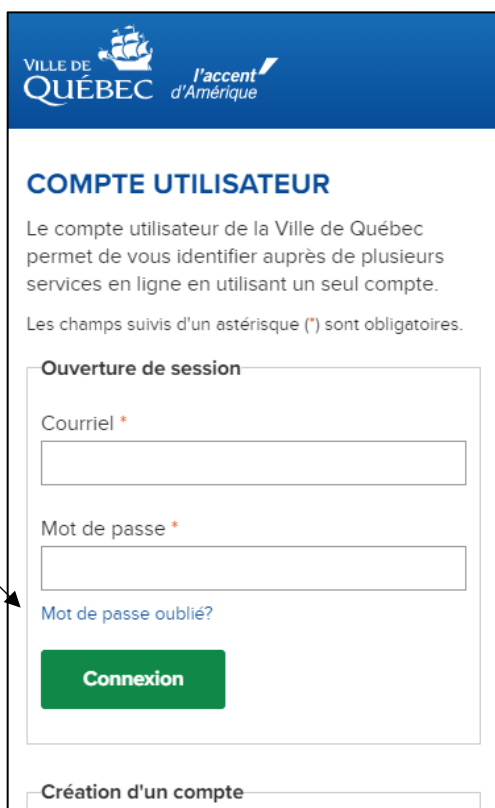
Une fois que vous serez connecté, une pastille verte se superposera au pictogramme représentant votre profil.



Être connecté à son compte permet notamment d'effectuer une demande d'intervention (section 3.), de suivre une demande d'intervention (section 4.), et de consulter ou de modifier votre profil (section 2.4).

## 2.3 Réinitialiser mon mot de passe

Si vous ne vous souvenez pas de votre mot de passe, il vous est possible de le réinitialiser en cliquant sur « Mot de passe oublié? »



VILLE DE QUÉBEC *l'accent d'Amérique*

### COMPTE UTILISATEUR

Le compte utilisateur de la Ville de Québec permet de vous identifier auprès de plusieurs services en ligne en utilisant un seul compte.

Les champs suivis d'un astérisque (\*) sont obligatoires.

**Ouverture de session**

Courriel \*

Mot de passe \*


[Mot de passe oublié?](#)

**Connexion**

Création d'un compte

Veuillez saisir l'adresse courriel associée à votre compte utilisateur Ville de Québec et cliquer sur « Envoyer ».



VILLE DE QUÉBEC  Support technique  
l'accent d'Amérique

## MOT DE PASSE OUBLIÉ

Vous avez oublié le **mot de passe de votre compte utilisateur de la Ville de Québec**? Entrez votre adresse courriel dans l'espace ci-dessous et cliquez sur le bouton Envoyer. Vous recevrez un courriel contenant un lien vous permettant de réinitialiser votre mot de passe.

Les champs suivis d'un astérisque (\*) sont obligatoires.

Courriel \*

**Envoyer**

[« Retour »](#)

Un courriel vous sera envoyé.  
Dans ce courriel, suivez le lien  
vous permettant de choisir  
un nouveau mot de passe.



**ATTENTION** : Si vous n'avez toujours pas reçu ledit courriel après quelques minutes, vérifiez votre boîte d'indésirables (spam).

Pour de l'aide supplémentaire, veuillez cliquer sur le lien « Support technique » dans le haut de l'écran à droite.

Veillez saisir votre adresse courriel et le nouveau mot de passe souhaité.  
Cliquez sur le bouton « Réinitialiser ».

VILLE DE QUÉBEC *l'accent d'Amérique* Support technique

### RÉINITIALISATION DU MOT DE PASSE

Courriel \*

Mot de passe \*

Confirmation du mot de passe \*

Votre mot de passe doit contenir au moins 8 caractères incluant au moins une minuscule, une majuscule, un chiffre et un caractère spécial parmi ceux-ci : ! # \$ % & ( ) \* + , - . / : ; = ? @ [ ] ^ \_ { | } ~.

**Réinitialiser**

© Ville de Québec, 2019. Tous droits réservés.

**ATTENTION** : Si votre mot de passe ne respecte pas les conditions spécifiées, un message d'erreur s'affichera et vous devrez choisir un nouveau mot de passe.

Pour de l'aide supplémentaire, veuillez cliquer sur le lien « Support technique » dans le haut de l'écran à droite.

Si votre mot de passe est conforme, vous serez dirigé vers une page confirmant la réinitialisation de votre mot de passe.

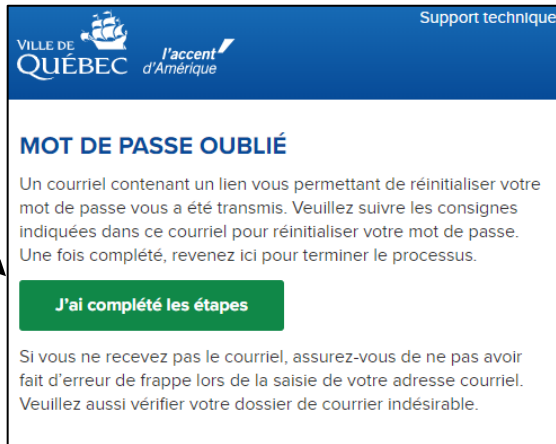
VILLE DE QUÉBEC *l'accent d'Amérique* Support technique

### RÉINITIALISATION DE MOT DE PASSE CONFIRMÉE

Votre mot de passe a été réinitialisé avec succès. Vous pouvez maintenant ouvrir une session pour utiliser nos services en ligne.

© Ville de Québec, 2019. Tous droits réservés.

Une fois votre nouveau mot de passe confirmé, revenez à l'application et cliquez sur le bouton « J'ai complété les étapes ».



VILLE DE QUÉBEC *l'accent d'Amérique* Support technique

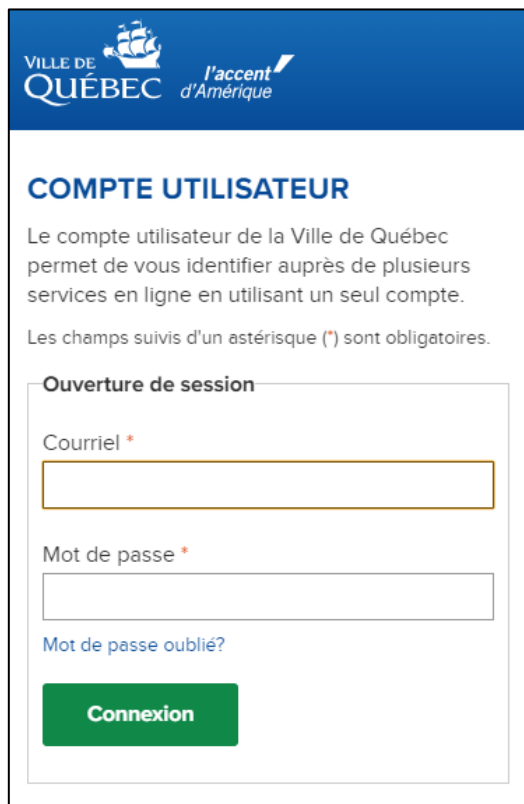
### MOT DE PASSE OUBLIÉ

Un courriel contenant un lien vous permettant de réinitialiser votre mot de passe vous a été transmis. Veuillez suivre les consignes indiquées dans ce courriel pour réinitialiser votre mot de passe. Une fois complété, revenez ici pour terminer le processus.

**J'ai complété les étapes**

Si vous ne recevez pas le courriel, assurez-vous de ne pas avoir fait d'erreur de frappe lors de la saisie de votre adresse courriel. Veuillez aussi vérifier votre dossier de courriel indésirable.

Vous serez alors dirigé vers la page « Compte utilisateur » à partir de laquelle vous pourrez vous connecter à votre compte.



VILLE DE QUÉBEC *l'accent d'Amérique*

### COMPTE UTILISATEUR

Le compte utilisateur de la Ville de Québec permet de vous identifier auprès de plusieurs services en ligne en utilisant un seul compte.

Les champs suivis d'un astérisque (\*) sont obligatoires.

**Ouverture de session**

Courriel \*

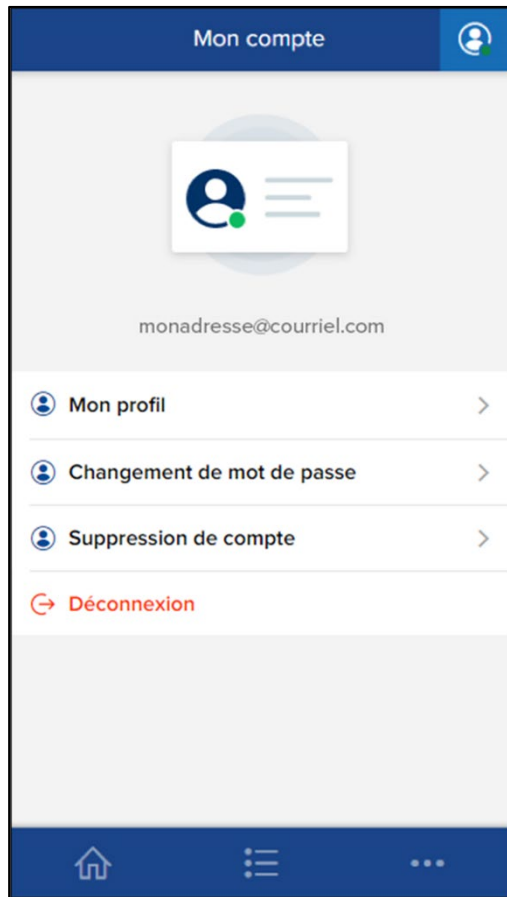
Mot de passe \*

[Mot de passe oublié?](#)

**Connexion**

## 2.4 Compléter ou modifier mon profil

Une fois connecté à votre compte utilisateur, cliquez sur le bouton « Mon profil »

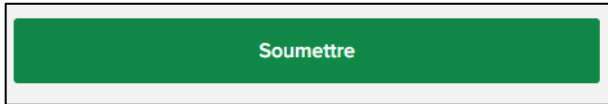


Vous pourrez alors compléter ou modifier votre profil en y indiquant :

- Sexe
- Prénom
- Nom de famille
- Courriel
- Téléphones
- Adresse de votre résidence

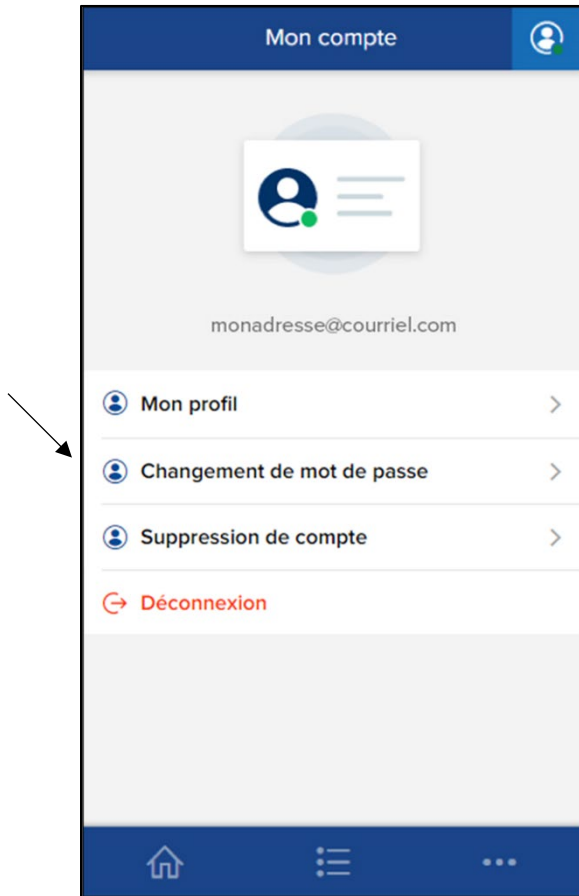
**ATTENTION** : Les champs marqués d'un astérisque sont obligatoires.


Une fois vos modifications complétées, cliquez sur le bouton « Soumettre » tout au bas du formulaire.



## 2.5 Modification du mot de passe

Lorsque vous êtes connecté à votre compte utilisateur, cliquez sur le bouton « Changement de mot de passe ».



VILLE DE QUÉBEC  l'accent d'Amérique

Support technique

## MODIFICATION DU MOT DE PASSE

- Modification du courriel
- **Modification du mot de passe**

Les champs suivis d'un astérisque (\*) sont obligatoires.

Mot de passe actuel \*

Nouveau mot de passe \*

Votre mot de passe doit contenir au moins 8 caractères incluant au moins une minuscule, une majuscule, un chiffre et un caractère spécial parmi ceux-ci : ! # \$ % & ( ) \* + , - . / : ; = ? @ [ ] ^ \_ { | } ~.

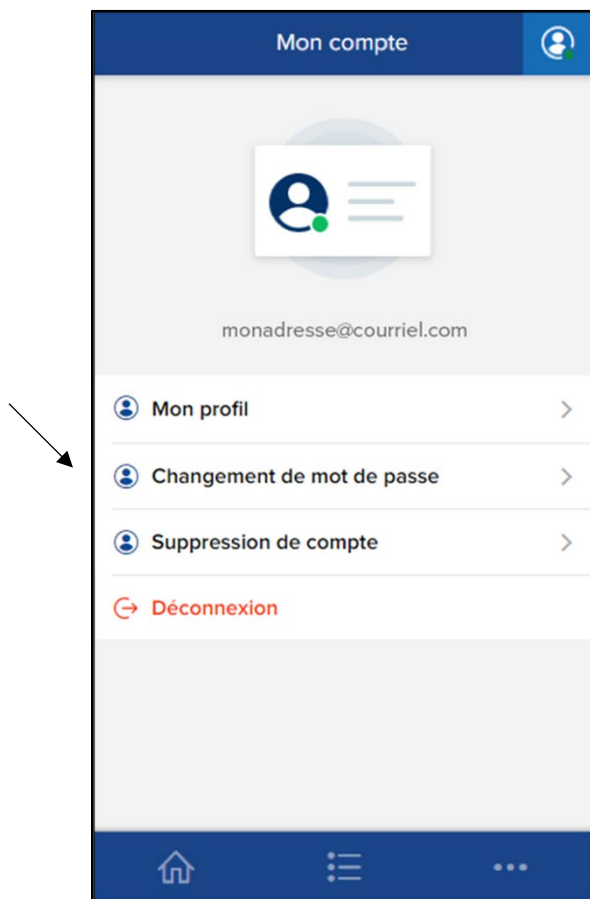
Confirmation du nouveau mot de passe \*

**Changer le mot de passe**

Indiquez votre mot de passe actuel de même que le nouveau mot de passe souhaité, en vous assurant de respecter les conditions, puis cliquez sur le bouton « Changer le mot de passe ».

## 2.6 Modification de votre adresse courriel

Une fois connecté à votre compte utilisateur, cliquez sur le bouton « Changement de mot de passe ».



Une fois la page « Modification du mot de passe » affichée, cliquez sur le texte « Modification du courriel ».

VILLE DE QUÉBEC *l'accent d'Amérique* Support technique

## MODIFICATION DU MOT DE PASSE

- Modification du courriel
- **Modification du mot de passe**

Les champs suivis d'un astérisque (\*) sont obligatoires.

Mot de passe actuel \*

Nouveau mot de passe \*

Votre mot de passe doit contenir au moins 8 caractères incluant au moins une minuscule, une majuscule, un chiffre et un caractère spécial parmi ceux-ci : ! # \$ % & ( ) \* + , - . / : ; = ? @ [ ] ^ \_ { | } ^.

Confirmation du nouveau mot de passe \*

**Changer le mot de passe**



Indiquez votre adresse courriel actuelle de même que votre nouvelle adresse courriel et veuillez confirmer le tout en saisissant votre mot passe. Cliquez sur « Modifier mon courriel ».

**VILLE DE QUÉBEC** *l'accent d'Amérique* Support technique

## MODIFICATION DU COURRIEL

- **Modification du courriel**
- Modification du mot de passe

Vous désirez changer l'adresse courriel associée à votre compte utilisateur de la Ville de Québec? Veuillez remplir tous les champs.

Les champs suivis d'un astérisque (\*) sont obligatoires.

Adresse courriel actuelle \*

Nouvelle adresse courriel \*

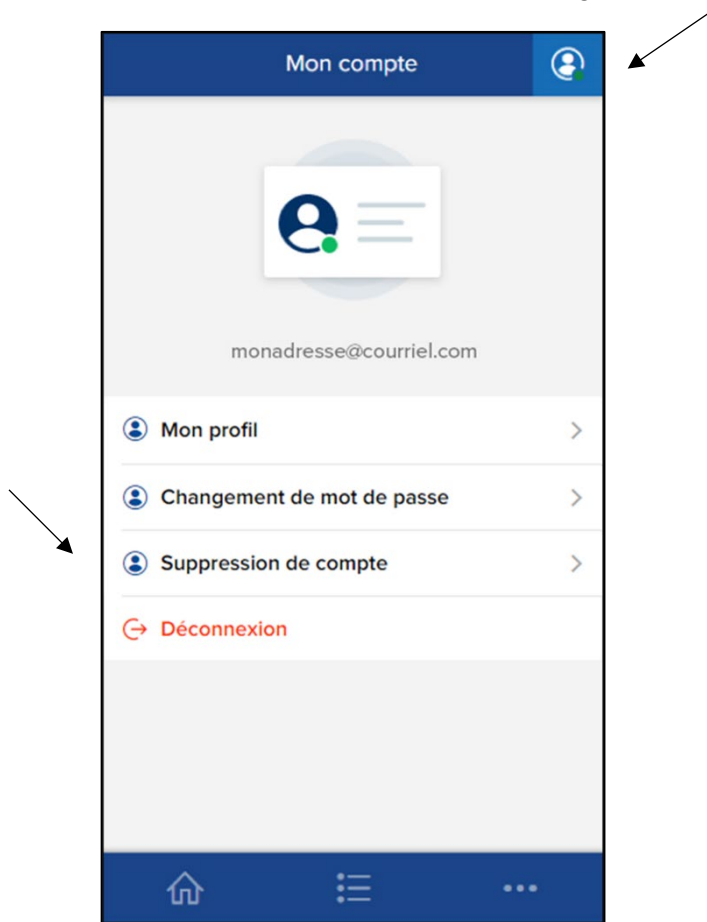
Confirmation de la nouvelle adresse courriel \*

Mot de passe \*

**Modifier mon courriel**

## 2.7 Supprimer un compte

Pour supprimer votre compte utilisateur Ville de Québec, veuillez cliquer sur l'option « Suppression de compte » à partir du pictogramme représentant votre profil :



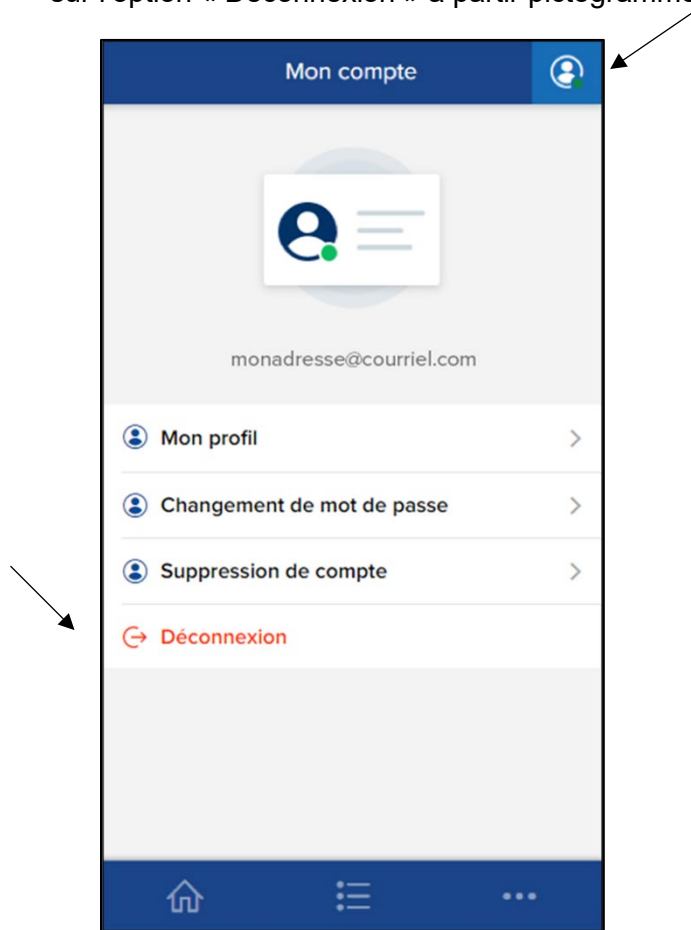
**ATTENTION!** Êtes-vous certain de vouloir supprimer votre compte utilisateur Ville de Québec? Ce dernier vous permet de vous identifier auprès de plusieurs services de la Ville (demandes d'intervention en ligne, dossier animal, auto-déclaration des propriétés résidentielles, etc.).

En supprimant votre compte, vous n'aurez plus accès à ces services. Si vous avez un doute ou des questions concernant cette option, veuillez communiquer avec le 311 par l'entremise du [formulaire en ligne](#) ou par téléphone.

Pour supprimer votre compte, cliquez sur Continuer et suivez les étapes jusqu'à la finalisation de la demande.

## 2.8 Se déconnecter

Pour vous déconnecter de votre compte utilisateur Ville de Québec, veuillez cliquer sur l'option « Déconnexion » à partir pictogramme représentant votre profil :

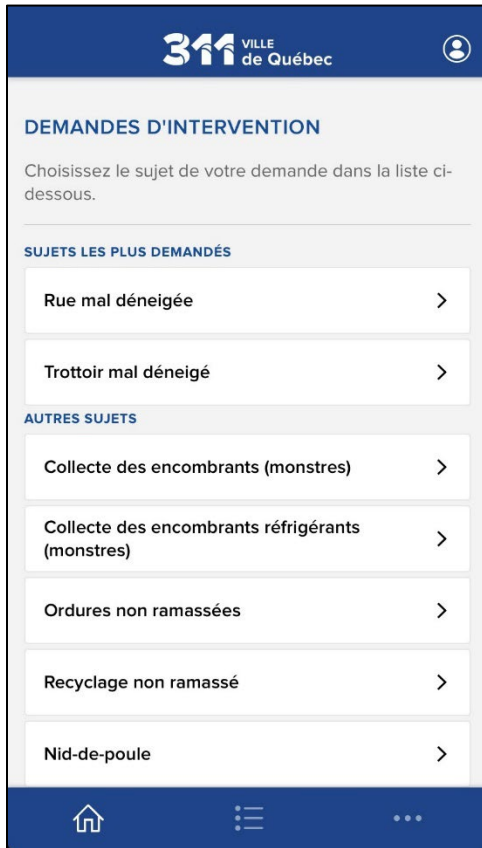


## 3. Demandes d'interventions

Selon la nature de votre demande d'intervention, certaines demandes offrent la possibilité d'être effectuées de façon anonyme ou en spécifiant vos renseignements personnels. Si vous êtes connecté avec votre compte utilisateur Ville de Québec et que votre profil est complété, vos renseignements personnels seront alors automatiquement affichés. Noter que vous pouvez accéder à la liste des demandes d'intervention en utilisant le pictogramme suivant :



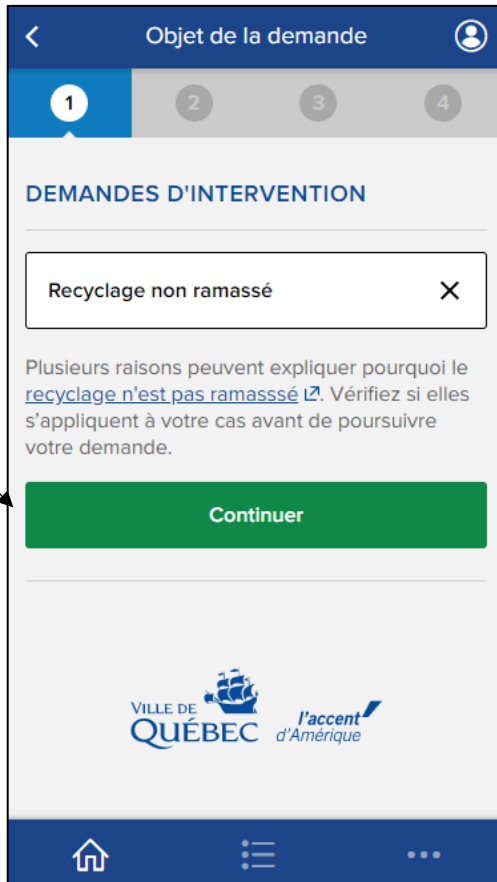
Dans un premier temps, sélectionnez la nature de votre demande et suivez chacune des 4 étapes. Pour toute autre demande ou si vous éprouvez des difficultés, veuillez communiquer avec le 311 par téléphone ou par le formulaire en ligne.



### 3.1 Confirmation de la demande d'intervention

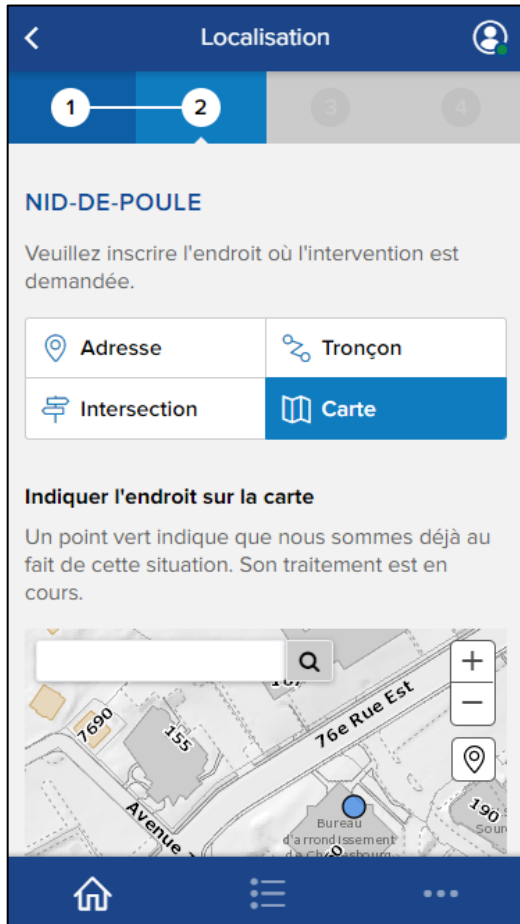
**Étape 1** : l'application donne plus de précision sur la nature de l'intervention choisie. Cela permet de vous assurer que ce choix correspond à votre besoin.

Si tel est le cas, cliquez sur le bouton « Continuer ». Sinon, retournez à l'étape précédente en appuyant sur le X.



## 3.2 Localiser votre demande

**Étape 2** : l'ensemble des demandes d'intervention doivent être localisées afin d'obtenir un traitement optimal. Selon la nature de votre demande, différentes options s'offrent à vous : saisie d'une adresse, géolocalisation sur une carte, intersection entre 2 rues et identification d'un tronçon de rue.



### 3.3 Détails de la demande

**Étape 3** : on vous demande de détailler votre demande. Selon les cas, les formulaires à remplir seront différents.

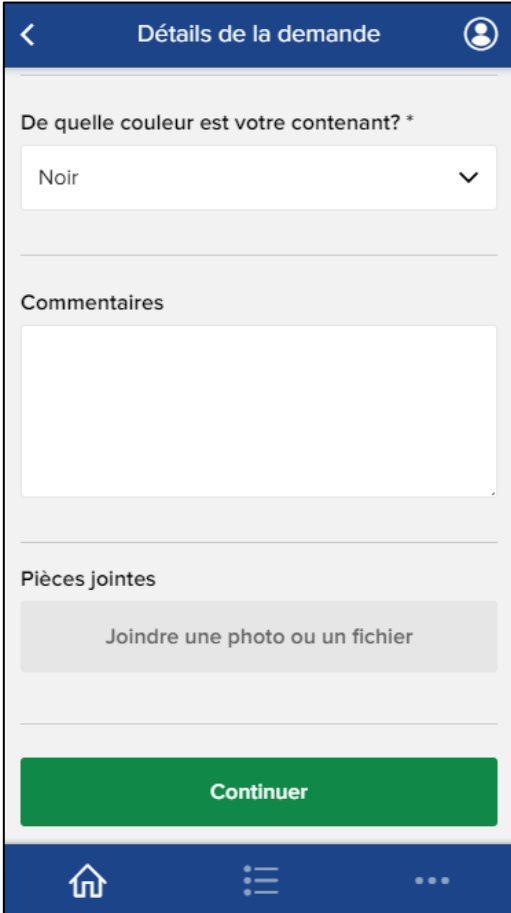
Par exemple, dans le cas d'une demande de remplacement de bac roulant endommagé, on demande de préciser la nature des dommages, la date de l'événement, etc.

The screenshot shows a mobile application interface for reporting a damaged rolling bin. At the top, there is a navigation bar with a back arrow, the title 'Détails de la demande', and a user profile icon. Below the navigation bar is a progress indicator with four steps: 1, 2, 3 (highlighted), and 4. The main content area is titled 'BAC ROULANT ENDOMMAGÉ' and contains the following elements:

- A text prompt: 'Choisissez le type de contenant qui a été endommagé (les photos suivantes représentent un bac roulant de 360 litres). \*'
- A dropdown menu with the selected option 'Bac roulant de 360 litres' and a downward arrow.
- A section titled 'Cochez la partie ou les parties endommagées \*' with four checkboxes and corresponding images:
  - Couvercle: A blue bin lid.
  - Cuve: A blue bin body with a wheel, which is selected.
  - Essieu: A blue bin wheel.
  - Poignée: A blue bin handle.

At the bottom of the screen is a dark blue navigation bar with a home icon, a list icon, and a more options icon.

Dans tous les cas, vous aurez l'occasion d'insérer vos propres commentaires de même qu'une photo ou un fichier. Cliquez ensuite sur « Continuer ».



The screenshot shows a mobile application interface with a blue header bar containing a back arrow, the text "Détails de la demande", and a user profile icon. Below the header, the form is divided into sections: "De quelle couleur est votre contenant? \*" with a dropdown menu showing "Noir"; "Commentaires" with a large white text input area; and "Pièces jointes" with a button labeled "Joindre une photo ou un fichier". At the bottom of the form is a prominent green button labeled "Continuer". A black arrow points to this button from the left. The bottom of the screen features a blue navigation bar with three icons: a home icon, a list icon, and a more options icon.



### 3.4 Vos renseignements

**Étape 4 :** À cette étape, on vous demande de vous identifier et d'indiquer vos renseignements personnels. Si votre profil utilisateur est complété, vos renseignements seront automatiquement affichés. Selon la nature de votre demande, il est possible de soumettre une demande de façon anonyme. Sachez que votre demande sera alors traitée de façon anonyme et que la Ville ne pourra vous communiquer son état d'avancement.

The screenshot shows a mobile application interface for the 'Vos renseignements' (Your information) section. At the top, there is a navigation bar with a back arrow, the title 'Vos renseignements', and a user profile icon. Below this is a progress indicator with four steps, where step 4 is highlighted. The main content area is titled 'NID-DE-POULE'. It contains a question: 'Désirez-vous faire une demande anonyme?' (Do you want to make an anonymous request?). There are two radio button options: 'Oui' (Yes) and 'Non' (No), with 'Non' selected. Below this is a section for 'Sexe \*' (Gender \*), with two radio button options: 'M' (Male) and 'Mme' (Mrs), with 'M' selected. The next field is 'Prénom \*' (First name \*), which contains the text 'Joseph'. The final field is 'Nom de famille \*' (Last name \*), which is currently empty. At the bottom of the screen is a dark blue navigation bar with three icons: a home icon, a list icon, and a more options icon.

Si vous consentez à vous identifier, veuillez remplir le formulaire et ensuite cliquer sur le bouton « Soumettre ».

Voilà, votre demande d'intervention sera prise en charge sous peu.

**Vos renseignements**

Endroit suggéré selon la demande

509, Rue Signaï

Endroit(s) suggéré(s) selon votre position

160, 76e Rue Est

Accepteriez-vous de participer à un sondage de satisfaction électronique au hasard? \*

Oui

Non

**Soumettre**

**311** VILLE de Québec

**CONFIRMATION**

Votre demande a été envoyée correctement. Un premier suivi sera effectué dans un délai maximal de deux jours ouvrables et un résumé de votre demande vous sera envoyé par courriel.

**Voir mes demandes**

Retourner à la page d'accueil

## 4. Suivre mes demandes

Pour effectuer le suivi de vos demandes, vous devez obligatoirement être connecté à votre compte utilisateur Ville de Québec (voir la section 2.2). Veuillez cliquer sur le pictogramme suivant pour accéder à la page de suivi :



Vous aurez ainsi accès à l'ensemble de vos demandes et vous pourrez consulter une version abrégée des informations au dossier (statut, date du statut, nature de la demande, numéro de la demande et localisation).

Les statuts sont :

- **Nouvelle** : la demande a été soumise avec succès et est en attente de traitement.
- **En cours** : la demande a été prise en charge par la Ville de Québec.
- **Résolue** : le traitement de la demande est complété. Le service a été rendu, l'information a été fournie ou nous vous avons contacté pour vous expliquer la décision.
- **Annulée** : la demande a été annulée à votre demande ou pour d'autres raisons qui vous ont été expliquées.



## 5. À propos

La page À propos contient des liens utiles en regard avec l'utilisation de l'application. Veuillez cliquer sur le pictogramme suivant pour accéder à la page :



Il vous sera alors possible rejoindre les liens suivants :

- Nous rejoindre
- Aide (Foire aux questions)
- Politique de confidentialité