

Guichet virtuel

Service 24 heures sur 24 pour tous les principaux services administratifs

Grâce au guichet virtuel, l'administration propose à la population et à l'économie les prestations les plus diverses en ligne, indépendamment des heures d'ouverture des guichets.



- eGovernment simplifié**
 Avec le guichet virtuel, les communes et les villes permettent à leur population et à leur économie d'effectuer en ligne des demandes, des requêtes, des annonces, des inscriptions et des commandes de toutes sortes. Outre les formulaires en ligne, des liens vers des services externes et des formulaires à télécharger sont également pris en charge.
- Configuration simple**
 Plus de 150 formulaires prédéfinis peuvent être facilement activés et personnalisés. Des formulaires individuels supplémentaires peuvent être mis à disposition sur demande. Lors de la mise en place, on détermine si le service nécessite une connexion au compte utilisateur central et/ou un paiement en ligne.
- Contrôles automatiques**
 Les formulaires contiennent des champs et des textes d'aide à remplir, des listes de sélection, des calendriers pour les dates, des fonctions de téléchargement de documents et d'images et bien plus encore. En remplissant le formulaire, les utilisateurs sont informés des éventuelles erreurs ou des formats non respectés.
- Protection des données et sécurité**
 Des données personnelles généralement sensibles sont transmises via le guichet virtuel des communes et des villes. Grâce à la plateforme de réception intégrée pour l'administration et au compte utilisateur personnel, la sécurité des données et le respect des lois sur la protection des données sont garantis.

Couvrir toutes les affaires administratives importantes

Le guichet virtuel couvre toutes les affaires importantes d'une administration communale ou municipale, de la commande d'extraits du registre des poursuites, de certificats de capacité civile, d'actes d'origine, de certificats de bonne vie et moeurs et d'attestations de domicile ou de certificats d'état civil aux formulaires d'impôts, aux commandes de cartes de stationnement ou aux annonces de chiens, en passant par les demandes de permis de circonstance ou de permis de construire.

Paiement en ligne

En option, le module i-Paiement permet d'effectuer des paiements en ligne pour les prestations du guichet virtuel, par exemple par carte de crédit, postcard ou TWINT. Pour chaque prestation en ligne, vous déterminez si le paiement en ligne est facultatif ou obligatoire

Compte utilisateur

Le Guichet virtuel est relié au compte utilisateur central. Celui-ci documente les opérations et les réservations en ligne entamées et terminées. Il insère automatiquement l'adresse enregistrée dans les formulaires et permet de remettre les documents aux usagers. Le système permet de remettre des documents aux habitants et aux clients commerciaux.

Plateforme de gestion incluse

Chaque prestation du guichet virtuel se voit attribuer une personne ou une équipe responsable. Pour ces collaborateurs, une plate-forme de gestion conforme à la protection des données est disponible directement dans le portail d'administration i-CMS pour les formulaires transmis, appelée ticketing du guichet virtuel. Chaque personne ne voit s'afficher ici que les dossiers en suspens du guichet virtuel dont elle est responsable (sauf les super-users).

Réponse et transmission de documents

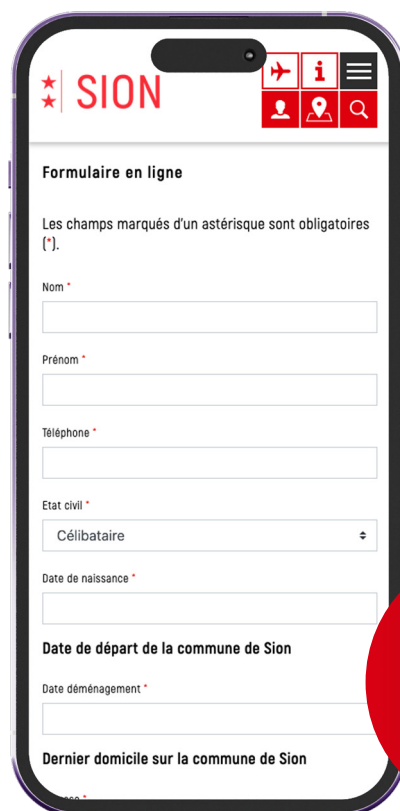
Les responsables de demandes en suspens reçoivent, s'ils le souhaitent, une notification sur les nouveaux formulaires

arrivés. Après s'être connectés, ils accèdent au formulaire concerné, posent une question, lancent des clarifications ou envoient directement le document souhaité.

Des processus globaux sans rupture de média

Pour les cas plus complexes ou particuliers (p. ex. cartes de stationnement, autorisations, cours, i-signallement/déclaration de la ville), des applications séparées avec des fonctionnalités de workflow plus étendues sont disponibles. Nombre de ces opérations sont proposées directement dans le guichet virtuel. Pour d'autres, une plateforme d'information ou d'annonce spécialisée est utilisée.

Dans de nombreuses villes et communes, le guichet virtuel transmet des cas à des applications spécialisées comme le système des habitants ou la gestion des affaires. Il reçoit également les réponses de ces dernières et permet ainsi des processus globaux sans rupture de média.

A smartphone screen showing a web form for the municipality of Sion. The header includes the Sion logo and navigation icons. The form is titled 'Formulaire en ligne' and contains several fields: 'Nom *', 'Prénom *', 'Téléphone *', 'Etat civil *' (with a dropdown menu showing 'Célibataire'), 'Date de naissance *', 'Date de départ de la commune de Sion', 'Date de déménagement *', and 'Dernier domicile sur la commune de Sion'. A red circular callout on the right contains the text 'Plus de confort pour votre population et votre économie'.

Innovative Web AG

Haltenweg 2
8832 Wilen

022 311 50 57
info@i-web.ch
i-web.ch