



 **Connect**

Vous rapprocher
de vos citoyens



Une communication simplifiée

Un espace personnel citoyen pour **lancer et effectuer des démarches**, un citoyen connecté pour une commune dévouée. Informatisé, le traitement des dossiers devient une tâche efficace, aisée et rapide. Fini la perte de documents grâce à la traçabilité des processus. Le tout avec une gestion autonome et un contrôle interne des plus performants. Chaque démarche est traitée de manière transparente et pédagogique pour le citoyen et l'administration.



Un espace personnel citoyen

Vos citoyens peuvent lancer leurs démarches depuis leur espace personnel.



Une interface mutualisée

Le système permet l'intégration des démarches propres à la commune ainsi que des démarches d'autres organismes (ex: CIVADIS)



Traitement des démarches

Le traitement des démarches par votre administration est simplifié.



Facilité de communication

L'espace personnel garantit des échanges fluides et sécurisés entre le citoyen et votre administration.

L' espace personnel citoyen

Pour le citoyen

L'espace citoyen propose déjà plus de 250 démarches en ligne et notre outil permet à la commune **d'en générer d'autres en toute autonomie** et de partager ses réalisations avec d'autres communes. Les démarches, configurées en fonction de chaque besoin, mettent à disposition des formulaires ainsi que des pièces jointes. L'outil permet également des paiements en ligne ainsi qu'une authentification du citoyen. Selon le contexte, celle-ci se réalise à l'aide d'un simple login et mot de passe ou d'une carte d'identité. Dans leur espace, les citoyens peuvent alors suivre leurs démarches en cours, les documents reçus ou envoyés par la commune ainsi que les réponses apportées à leurs demandes.

Pour l'employé administratif

L'interface de gestion administrative permet **d'organiser, dans le tableau de bord, l'ensemble des démarches** à traiter en fonction des priorités.

En sélectionnant un dossier, l'employé dispose d'une vue d'ensemble du formulaire et des différentes pièces jointes et peut ainsi traiter aisément la

demande. Grâce à la mise en place d'un espace personnel, l'interface permet également à l'employé d'entrer rapidement en contact avec le citoyen pour toute demande de modification ou ajout au dossier.

L'interface assure donc une réalisation efficace et rapide des tâches et facilite le travail de l'employé en lui permettant de se concentrer sur les tâches à valeur ajoutée.

En plus des processus décrits ci-dessus, la commune peut également intégrer des fonctionnalités supplémentaires telles que des demandes d'avis, de validation, de signature ou encore la génération d'accusés de réception et de courriers.

Parmi ses nombreux avantages, Wavenet City offre également la possibilité d'exporter les données vers des outils métiers. Notre interface est déjà intégrée au logiciel Saphir pour les documents population et état civil ainsi qu'à Phénix pour l'intégration des flux financiers dans les bons articles budgétaires.

A titre d'exemple, les citoyens pourront y réaliser :

- des démarches administratives
- des demandes d'informations, de service ou location de salle
- des inscriptions à des stages et activités culturelles
- des demandes de travaux en tout genre
- des demandes de recours, dépôts de plaintes,...



L'outil de reporting efficace

L'outil de reporting analyse l'ensemble des données générées afin de mesurer l'efficacité du système au sein de l'organisation. Il facilite alors l'utilisation et la valorisation de l'outil et offre un aperçu du comportement des citoyens.

Notre processus de reporting permet à la commune de disposer d'un **suivi régulier de chaque démarche**, allant des réactions du citoyen au suivi de l'administration.

Chaque formulaire contient des métadonnées permettant de comprendre le comportement du citoyen et ainsi d'analyser l'efficacité des politiques proposées.

La gestion documentaire

Bâti sur une GED (**Gestion Electronique des Documents**), l'outil assure la traçabilité de l'ensemble des documents envoyés ou reçus.

Cette approche garantit le **suivi des informations échangées**, ainsi que leur pérennité.

En plus d'un suivi régulier et fiable, l'outil permet également d'historiser et d'anonymiser les informations gérées par la commune afin de garantir une protection maximale des données personnelles.



Création

Documents numérisés et documents informatiques



Gestion

Classement par l'utilisateur, sécurisation et droits d'accès



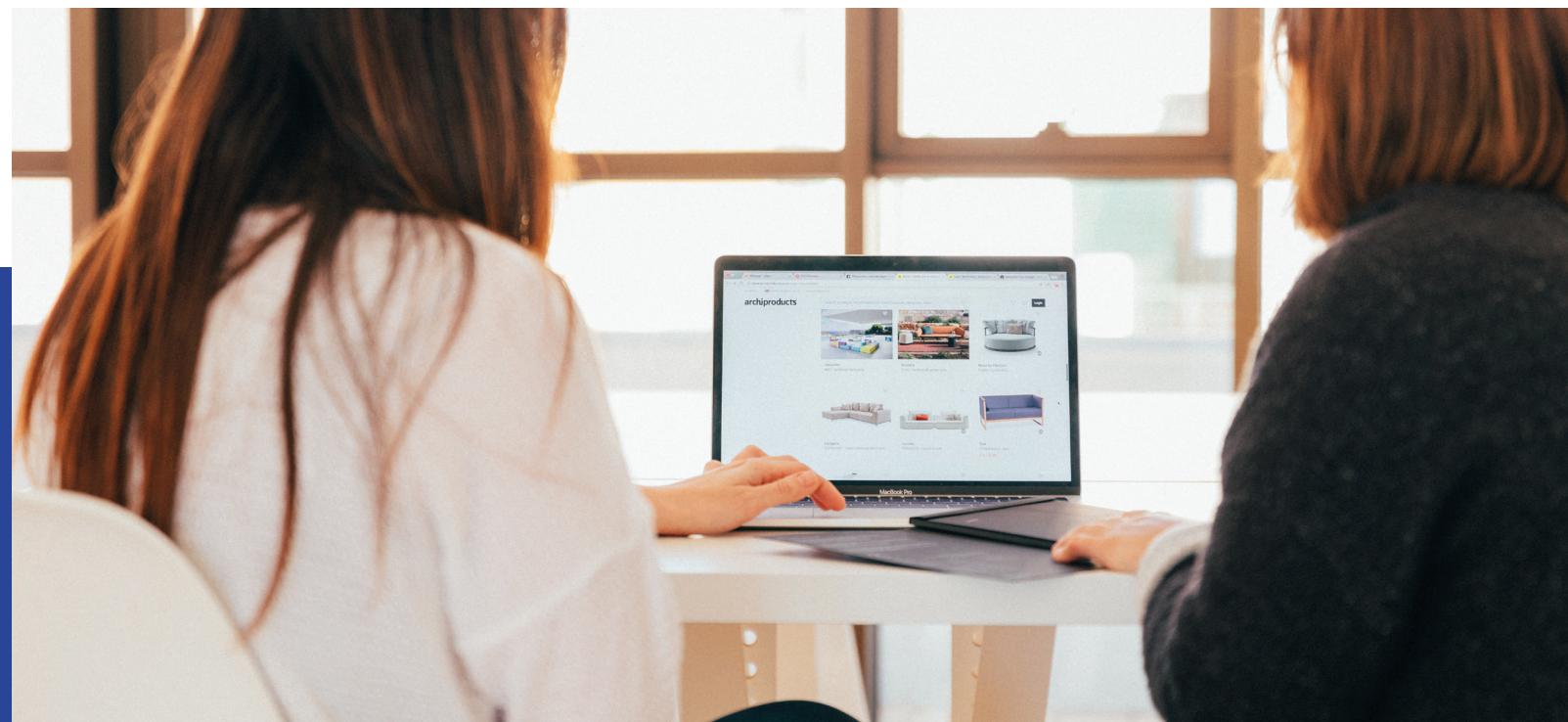
Diffusion

Partage entre utilisateurs, envoi et notifications par e-mail



Stockage

Sauvegarde dans le Cloud et accès sécurisé aux documents



La gestion de la relation citoyenne

La GRC (Gestion de la Relation Citoyenne) est une approche multicanale qui a pour but **d'optimiser la relation citoyen/administration grâce à un traitement homogène** quel que soit le canal par lequel le citoyen interpelle sa commune.

Cette approche offre une vue à 360° du citoyen ainsi qu'un résumé de l'ensemble des échanges entre la commune et ses administrés.

La GRC met en place une interactivité aisée et complète avec le citoyen afin de répondre au mieux aux besoins spécifiques de ce dernier.

Concrètement, l'agent communal accrédité peut bénéficier de l'historique complet du citoyen, et ce, quel que soit le canal utilisé (via l'espace citoyen, en personne,...).



Solution sur mesure



Web



Consultance



Data & Analytics



Formation & Coaching



WAVENET
Rue de l'Artisanat, 16
7900 Leuze-en-Hainaut
+32 69 67 03 35

www.wavenet.be

WAVENET
Intelligent IT Solutions