Guide de démarrage

EspaceCitoyen pour les municipalités

Configurer le service, valider, recevoir et suivre les demandes de permis en ligne

Vos premières actions dans La Voûte

1. Valider et activer les demandes de permis.
2. Configurer EspaceCitoyen dans Paramètres > EspaceCitoyen.
3. Ouvrir Demandes citoyens pour consulter et traiter les demandes reçues.

Mode gratuit

La réception et le traitement des demandes citoyennes sont offerts gratuitement, sans limite du nombre de demandes. La signature électronique de la demande citoyenne est également incluse.

Une solution InnovService

1. Première étape : configurer EspaceCitoyen

Avant de recevoir vos premières demandes citoyennes, ouvrez Paramètres dans La Voûte, puis sélectionnez l’onglet EspaceCitoyen. Cette configuration détermine les renseignements publics affichés aux citoyens et permet d’activer le service pour votre municipalité.

À faire en priorité

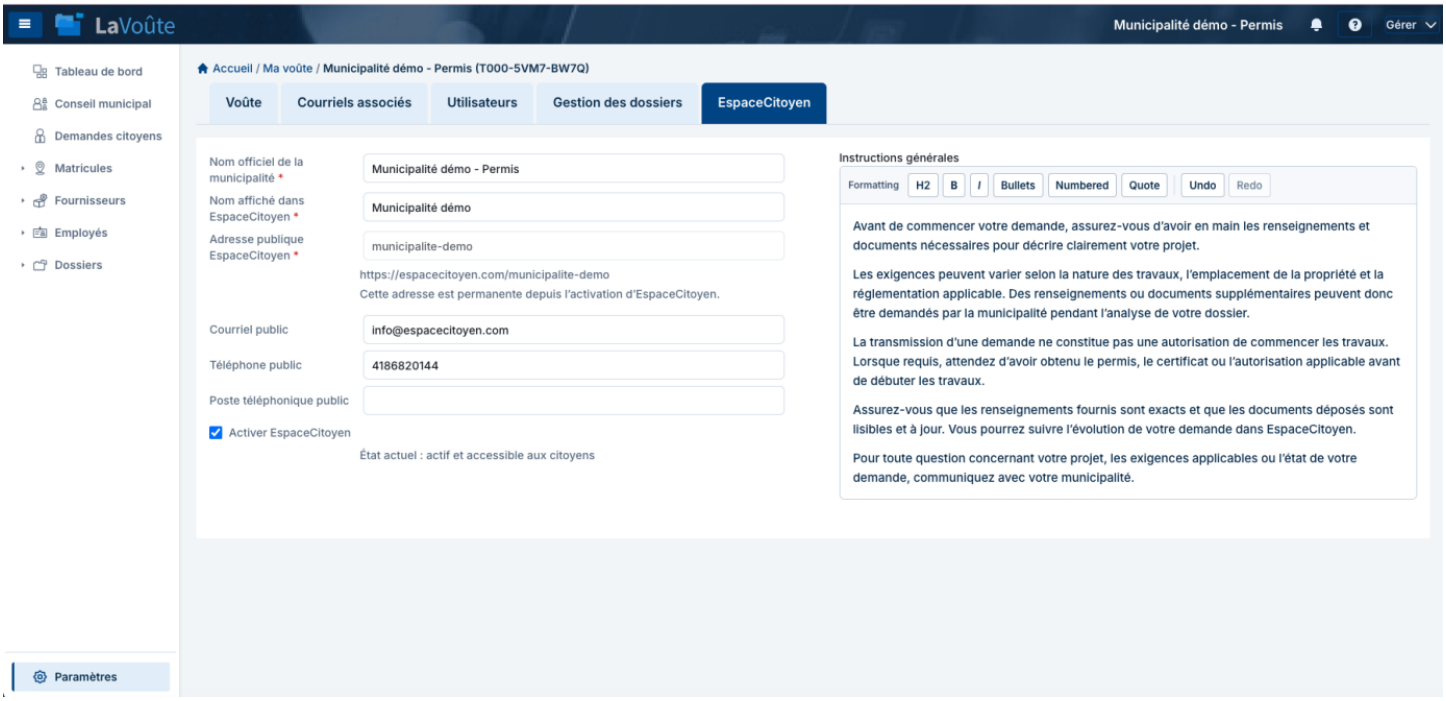
Vérifiez ces renseignements avant d’activer EspaceCitoyen. Une fois le service activé, les citoyens pourront accéder au portail public de votre municipalité.

Renseignements à vérifier

- Nom officiel de la municipalité.
- Nom affiché dans EspaceCitoyen.
- Adresse publique EspaceCitoyen (slug / URL).
- Courriel public et téléphone public de la municipalité.
- Instructions générales présentées aux citoyens avant de commencer une demande.
- Activation d’EspaceCitoyen lorsque la configuration est prête.

Instructions générales

Les instructions générales servent à transmettre les consignes communes à toutes les demandes : préparation des renseignements et documents, exactitude des informations, règles avant le début des travaux et coordonnées de la municipalité pour toute question.



Paramètres > EspaceCitoyen : renseignements publics, instructions générales et activation du service.

2. Deuxième étape : consulter les Demandes citoyens

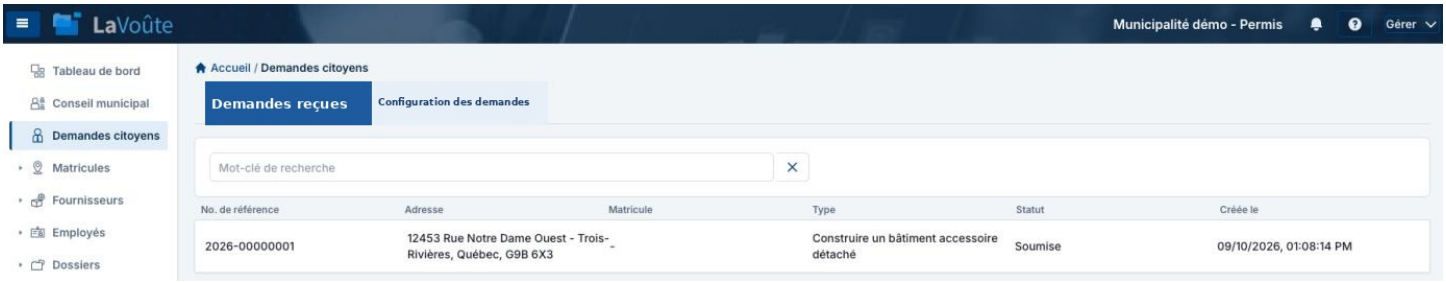
Une fois EspaceCitoyen activé, la section Demandes citoyens devient le point d’entrée principal pour le traitement des demandes transmises par les citoyens.

Onglet « Demandes reçues »

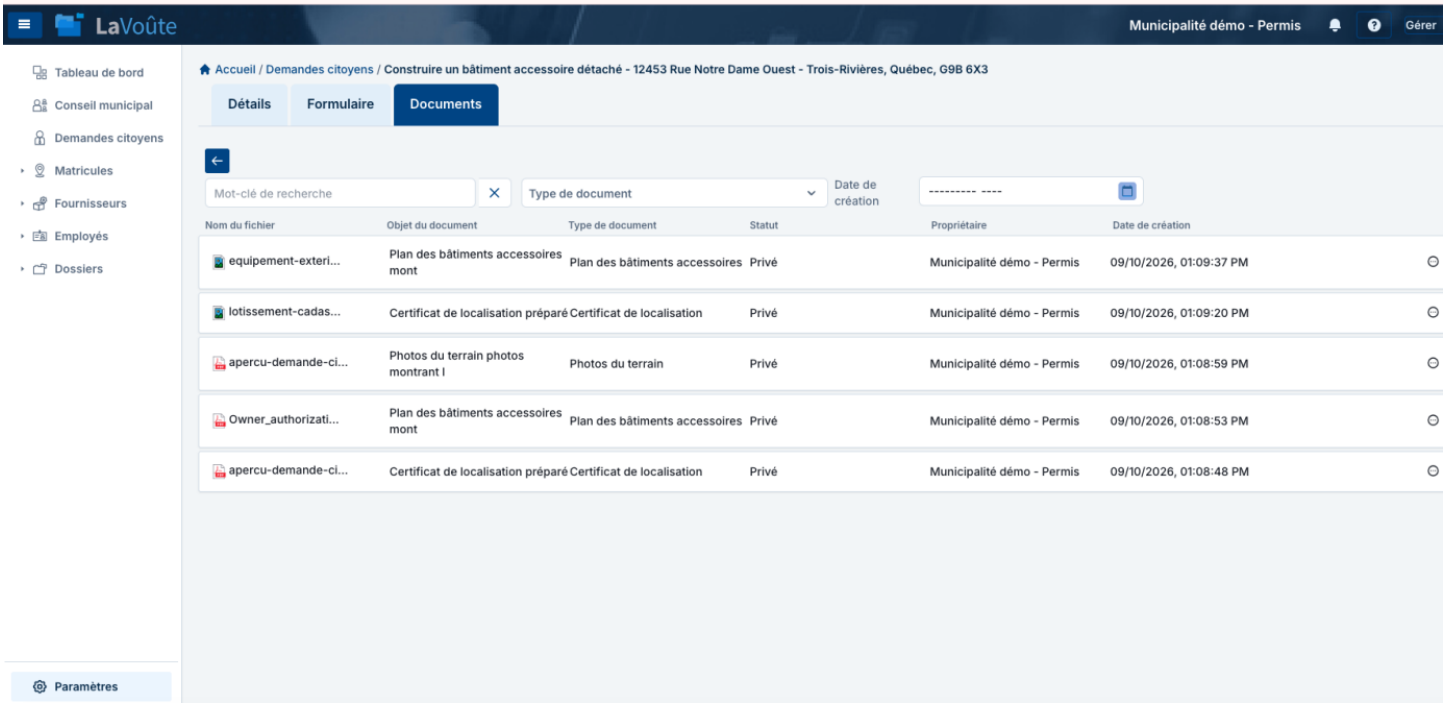
- Consulter la liste des demandes reçues et en cours de traitement.
- Ouvrir une demande pour voir les renseignements transmis par le requérant.
- Consulter le résumé transmis et les réponses détaillées du formulaire.
- Consulter les documents fournis par le citoyen.
- Modifier le statut de la demande au fil de son traitement.
- Accéder aux informations de suivi disponibles pour le dossier.

Suivi citoyen

Les changements de statut effectués dans La Voûte peuvent être rendus disponibles au citoyen dans EspaceCitoyen, sous « Mes demandes ».



Demandes citoyens > Demandes reçues : liste des demandes reçues et accès au suivi.



Demandes citoyens > Demandes reçues : liste des documents reçus pour une demande de permis.

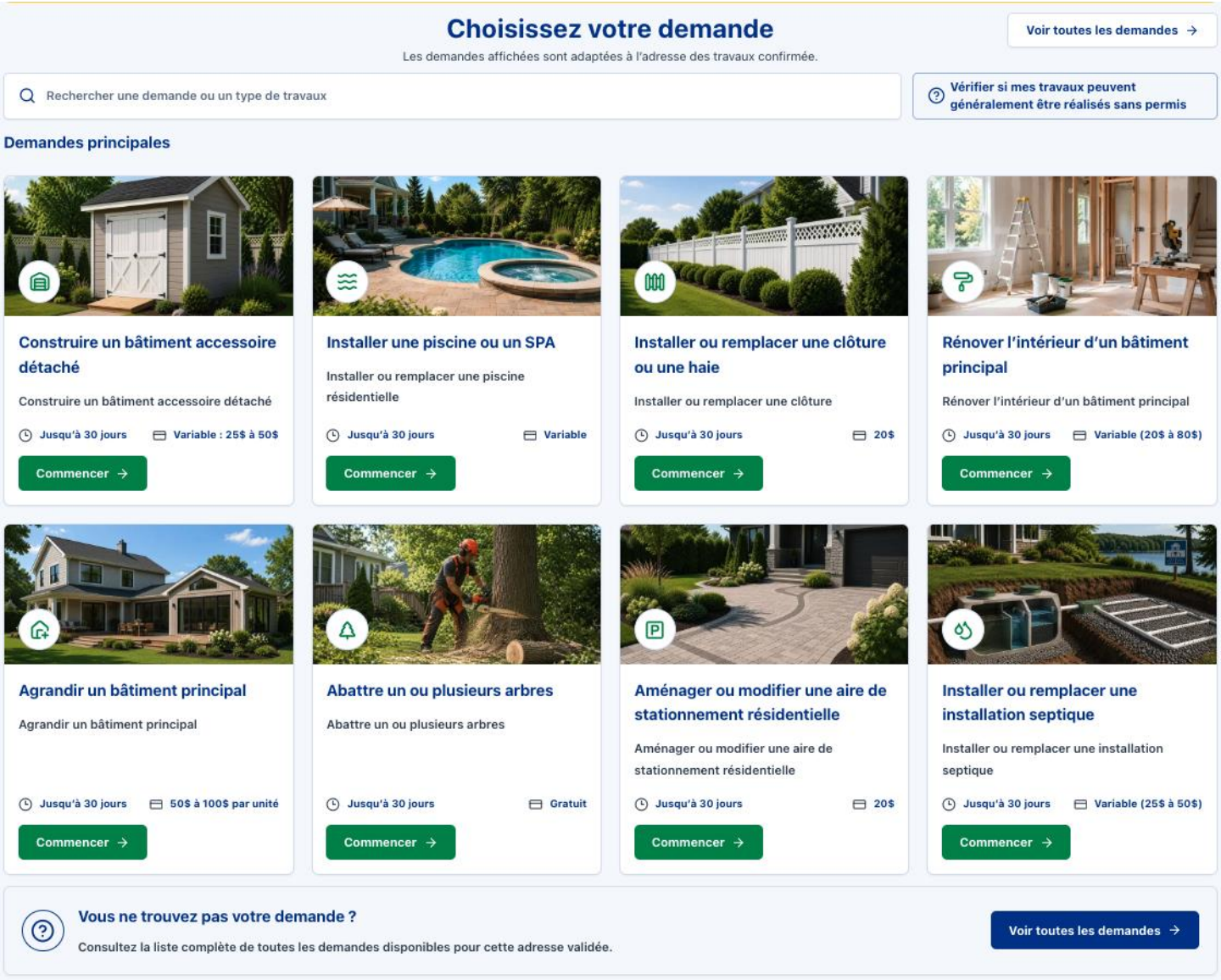
Si aucune demande n’est encore reçue

L’écran peut être vide lors de la première connexion. Dès qu’un citoyen transmet une demande depuis EspaceCitoyen, elle apparaît dans cette section selon le fonctionnement configuré pour la municipalité.

3. Comprendre le parcours du citoyen

EspaceCitoyen permet au citoyen de préparer et transmettre une demande de permis ou d’autorisation en ligne, puis d’en suivre l’évolution dans un seul endroit.

	Étape	Ce que fait le citoyen
1	Adresse des travaux	Saisit l’adresse visée par les travaux.
2	Choix de la demande	Sélectionne le type de demande correspondant à son projet.
3	Formulaire	Fournit les renseignements nécessaires dans le formulaire dynamique.
4	Documents	Ajoute les documents requis, conditionnels ou recommandés.
5	Résumé, signature et transmission	Vérifie sa demande, la signe électroniquement et la transmet.
6	Mes demandes	Consulte l’état de sa demande et suit son évolution.



EspaceCitoyen : exemple du parcours citoyen après la confirmation de l'adresse.

4. Adapter les demandes publiées

Après avoir configuré EspaceCitoyen et pris connaissance de la section Demandes citoyens, la municipalité peut explorer Configuration des demandes pour adapter les modèles de demandes à ses besoins.

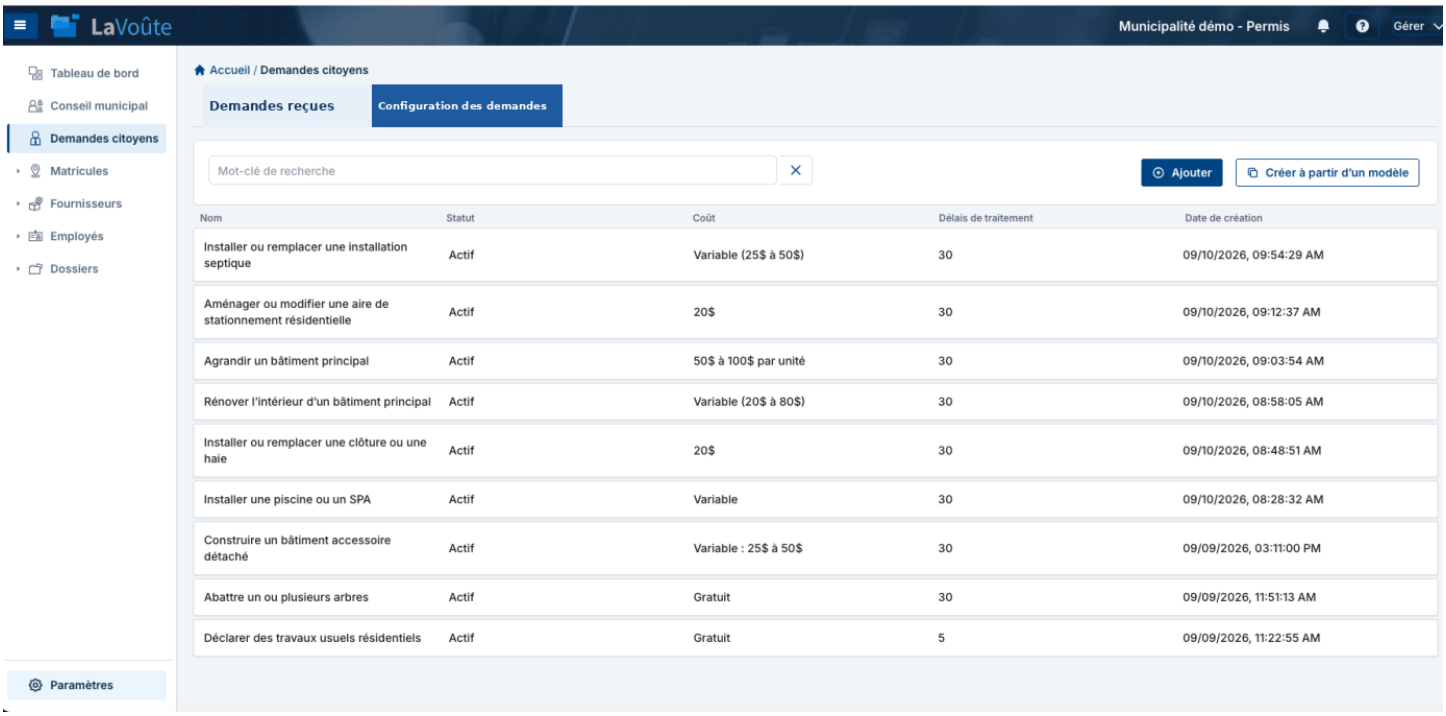
Type de demande et formulaire

- Définir ou modifier le nom de la demande.
- Activer ou désactiver une demande selon les besoins.
- Configurer le coût et le délai de traitement lorsque ces informations s'appliquent.
- Consulter et modifier le formulaire dynamique.
- Ajouter, déplacer ou ajuster les champs et sections.
- Gérer le statut du formulaire : Brouillon, Publié ou Archivé.

Instructions et documents

Pour chaque type de demande, la municipalité peut aussi adapter les instructions destinées au citoyen et définir les documents à fournir.

- Requis : le document doit être fourni pour la demande.
- Conditionnel : le document est demandé lorsqu'une situation précise s'applique.
- Optionnel / recommandé : le document peut faciliter l'analyse sans être obligatoire.
- Des instructions peuvent être ajoutées à chaque document pour aider le citoyen à préparer une pièce complète et lisible.



Configuration des demandes : type de demande, formulaire, instructions et documents requis.

5. Parcours recommandé pour démarrer

Pour une première prise en main, suivez cet ordre. Les trois premières étapes sont celles à compléter en priorité dans La Voûte.

	Action	Résultat attendu
1	Valider et activer les demandes de permis	Réviser la liste des demandes disponibles, valider les formulaires ainsi que les documents requis, recommandés et conditionnels. Vérifier et ajuster les instructions au besoin, puis activer chaque demande qui doit être accessible aux citoyens.
2	Configurer EspaceCitoyen	Vérifier les renseignements publics, les instructions générales et activer le service.
3	Ouvrir Demandes citoyens	Se familiariser avec l'endroit où les demandes seront reçues et traitées.
4	Faire une demande de test	Ouvrir EspaceCitoyen.com et transmettre une demande comme le ferait un citoyen.
5	Traiter la demande dans La Voûte	Consulter le résumé, les réponses et les documents; modifier le statut.
6	Vérifier le suivi citoyen	Consulter « Mes demandes » dans EspaceCitoyen pour voir le suivi disponible.
7	Explorer Configuration des demandes	Adapter progressivement les modèles, instructions et documents selon les besoins.

À retenir

Pour démarrer : 1) valider et activer les demandes de permis, 2) Paramètres > EspaceCitoyen, puis 3) Demandes citoyens. Le reste du guide sert à comprendre le parcours et à personnaliser progressivement le service.

Fonctionnalités additionnelles

La version actuelle permet de recevoir et traiter gratuitement les demandes citoyennes ainsi que de gérer les formulaires, les instructions et les documents associés. Des fonctionnalités additionnelles pourront être ajoutées progressivement selon les besoins.

EspaceCitoyen - une solution InnovService