

Spécifications techniques du service CitCom

Objectifs principaux du service CitCom

La plateforme CitCom est un atout indispensable pour assurer la sécurité et le bien-être des citoyens de votre municipalité.

Principales fonctionnalités de la plateforme CitCom

- **Système d'alerte à la population** : voir pages 3 & 4 pour les détails.
- **Portail citoyen** : voir pages 5 & 6 pour les détails.

Exigences technologiques pour assurer le bon fonctionnement

- Citoyens doivent avoir un téléphone filaire ou cellulaire pour être contacté.
- Connexion Internet requise pour accéder dossier citoyen.
- Applications compatibles avec les systèmes d'exploitation supportés.

Infrastructure informatique requise de votre côté

- Aucune, l'application est hébergée sur nos serveurs.
- Intégration facile du portail citoyen à votre site web existante (quelques lignes de code qui peuvent être ajoutées facilement par votre programmeur en 10 minutes).

Spécifications techniques du service CitCom

Sécurité et Conformité

- Redondance des serveurs pour une fiabilité accrue (99.99999% depuis 5 ans).
- Chiffrement AES-256 pour les données au repos et SSL/TLS pour les données en transit.
- Authentification via mot de passe, code envoyé par SMS ou par téléphone.
- Les utilisateurs ont accès uniquement aux onglets essentiels selon leur tâche
- Respect de la loi 25 en masquant les coordonnées personnelles des citoyens
- Le programme et les données sont entièrement hébergées au Québec.
- Exportation quotidienne des données sur serveur externe situé au Québec.

Support et Maintenance

- Assistance technique offert à distance par téléphone, courriel et MS Teams.
- Formulaire pour ouvrir un ticket accessible de partout sur la plateforme admin.
- Notre équipe technique est disponible durant les heures normales de bureau.
- Nous offrons un service d'urgence 24/7.
- Manuel de formation, capsules vidéo et formation en ligne offerts.
- Mises à jour automatiques et maintenance régulière.

50 principales fonctionnalités du système d'alerte CitCom

1. **Déclenchement d'une alerte en 20 secondes** : rapide et performant
2. **Diffusion très rapide des alertes** : > 300 appels simultanés par minute
3. **Création d'une liste géolocalisée en moins d'une minute**: facile et efficace
4. **Fiabilité exceptionnelle démontrée depuis 5 ans +** : redondance des serveurs
5. **Utilisation de gabarits pour accélérer l'envoi** : nombre illimité, duplication facile
6. **Panneau de gestion intuitif et facile d'utilisation**: courbe d'apprentissage rapide
7. **Personnalisation de tous les messages vocaux & textes** : ex. : Bonjour M. Tremblay ...
8. **Numéro de téléphone distinct** : désengorge le système téléphonique de la ville
9. **Écoute en différé du message**: en appelant le # sur l'afficheur, ils entendent l'alerte
10. **Protection des données personnelles des citoyens**: respect de la loi 25
11. **Accusé-réception de la réception du message**: citoyens confirment l'écoute de l'alerte
12. **Communication multicanale** : appels, SMS, courriels et bannières web
13. **Communications multilingues offertes** : selon préférence du citoyen
14. **Intégration facile à votre site web** : 'Mon dossier' & bannière web
15. **Les citoyens mettent à jour leur profil eux-mêmes** : sans avoir à saisir de mot de passe
16. **Statistiques avancées disponibles en temps réel suite l'envoi d'une alerte**
17. **Mobilisation immédiate des employés** : premiers à être contactés (message différent)
18. **Mise à jour automatique de la liste des citoyens avant déclenchement d'une alerte**
19. **Messages vocaux préenregistrés ou créés sur champs en temps réel**
20. **Opérations arithmétiques sur les listes d'envoi** : fusion, différence, ré-envoi
21. **Avant l'envoi, indique le temps requis pour joindre tous les citoyens de la liste**
22. **Algorithme d'envoi intelligent** : Un contact par adresse au déclenchement de l'alerte
23. **Citoyens peuvent répondre au message d'alerte** : communication bidirectionnelle
24. **Mise à jour du contenu de la bannière web en temps réel**: rapide, sans intermédiaire
25. **Diviser une liste géolocalisée circulaire en 4 quadrants**: flexibilité maximale

50 principales fonctionnalités du système d'alerte CitCom

26. **Trois types d'alertes** : urgente, importante et informationnelle
27. **Permet de joindre les citoyens et les entreprises lors d'une même alerte**
28. **Embargo sur l'envoi** : permet de définir une alerte importante à envoyer plus tard
29. **Envoi de test facile à faire**: valider l'alerte avant de l'envoyer
30. **Message de début et fin d'alerte** : facile à implanter pour chaque gabarit
31. **Identification des personnes à mobilité réduite** : idéal pour les évacuations
32. **Toutes les actions des administrateurs sont consignées dans la base de données**
33. **Super admin peut consulter toutes les actions prises par les administrateurs**
34. **Réinitialisation automatisée lors d'un mot de passe oublié (admin)**
35. **Courriels sortants atteignent la boîte de réception des destinataires**
36. **Désinscription des citoyens** : facile mais consignation des données légales
37. **Exportation facile des listes en différents formats** : XLSX ou CSV
38. **Affichage des vents dominants en temps réel** : outil essentiel
39. **Alertes géolocalisées peuvent être définies comme bon vous semble**
40. **Affichage sur une carte de l'adresse de tous les citoyens inscrits**
41. **Centralisation des différents plans des mesures d'urgence (PMU)**
42. **Chaque utilisateur voit uniquement les PMU applicables à lui**
43. **Bottin des ressources à contacter pour répondre à des besoins particuliers**
44. **Ajout et exportation facile du bottin des ressources**
45. **Possibilité pour les employés d'appeler une ressource d'urgence en un seul clic**
46. **Distingue les appels répondus par un humain vs boîte vocale**
47. **Plusieurs capsules vidéo explicatives disponibles sur le panneau d'admin**
48. **Les citoyens peuvent inscrire deux numéros de téléphone à leur dossier**
49. **Les admins peuvent s'authentifier par téléphone, SMS ou adresse courriel**
50. **L'adresse IP des utilisateurs sont consignées pour usage ultérieur**

30 principales fonctionnalités du portail citoyen

1. **Navigation intuitive** : facile d'utilisation pour tous. Les citoyens trouvent rapidement ce qu'ils recherchent.
2. **Calendrier personnalisé** : parfaitement adapté au secteur où demeure le citoyen. Le citoyen peut voir très facilement la journée des cueillettes et les activités à venir.
3. **Bottin des ressources** : Répertoire complet des organismes et ressources communautaires locaux, avec coordonnées détaillées pour une recherche simplifiée par les citoyens. Les citoyens peuvent suggérer des ajouts, modifications et retraits.
4. **Complémentarité avec votre site web** : Évite la redondance d'information
5. **Renforcement de l'engagement citoyen**: consultations en ligne, sondages, sont avis
6. **Communication grandement simplifiée pour le citoyen** : Avec notre portail citoyen, les citoyens poser leur question verbalement. Le fichier audio est, par la suite, converti en texte automatiquement.
7. **Citoyens peuvent signaler un problème en moins d'une minute**: sans avoir à se créer un compte, les citoyens peuvent rapporter très facilement un problème qu'ils constatent
8. **Accès facile à sa fiche personnelle sans création de compte**: Le citoyen n'a pas à se créer un compte et retenir son mot de passe. Lors de l'authentification, nous envoyons un code par texto ou via un appel automatisé.
9. **Pré rempli les formulaires de correspondance pour le citoyen**: sauve du temps
10. **Intégration facile à vos opérations**: facile et efficace
11. **Partage de l'information utile aux citoyens** :
12. **Centralisation des demandes de citoyens** : redirection vers le bon groupe
13. **Panneau de gestion intuitif et facile d'utilisation**: courbe d'apprentissage rapide
14. **Identification du conseiller.ère de son secteur** : visible dès l'arrivée du page d'accueil
15. **Communication simplifiée avec conseiller.ère** : téléphone, sms ou courriel

30 principales fonctionnalités du portail citoyen

16. **Rappel de la prochaine obligation fiscale:** date du prochain paiement de taxes
17. **Accès facile à « Mon dossier citoyen »:** coordonnées/préférences du citoyen
18. **Protection des données personnelles des citoyens:** respect de la loi 25
19. **Disponible 24/7:** disponible en tout temps
20. **Communication multicanale :** appels, SMS, courriels et bannières web
21. **Application bilingue :** disponible en français et anglais.
22. **Intégration facile à votre site web :** 'Mon dossier' & bannière web
23. **Les citoyens mettent à jour leur profil eux-mêmes :** sans avoir à saisir de mot de passe ni se créer un compte.
24. **Poser une question en un clic**
25. **Accès à la page Facebook d'un clic**
26. **Accès au site web de la municipalité en un clic**
27. **Compose le numéro de téléphone de la municipalité en un clic**
28. **Toutes les actions des administrateurs sont consignées dans la base de données**
29. **Super admin peut consulter toutes les actions prises par les administrateurs**
30. **Réinitialisation automatisée un mot de passe oublié (admin)**