

Fiche d'information concernant le positionnement/liens eDéménagementCH sur le site Web de la commune/ville

Introduction

eDéménagementCH est en service depuis près de 5 ans et, selon l'enquête menée auprès des communes/villes et des cantons, le taux de satisfaction envers le portail est élevé (<https://www.eoperations.ch/fr/enquete-clients-2022/>). Près de 65 % des habitants peuvent déjà utiliser eDéménagementCH pour communiquer leur changement de domicile. L'objectif est d'accroître encore cette utilisation.

Des tests avec des habitants (User Experience) sur l'utilisation du portail ont montré qu'il n'est pas toujours facile de trouver la page d'accueil www.eumzug.swiss et qu'un meilleur lien et une meilleure visibilité peuvent promouvoir de manière significative l'utilisation d'eDéménagementCH. Lorsqu'ils déménagent, les habitants se rendent souvent directement sur le site Web de la municipalité ou recherchent des informations dans les moteurs de recherche courants sur Internet. Par conséquent, le service doit être aussi facile à trouver que possible sur les sites Web municipaux.

Sur la base de ces expériences, l'ERFA (échange d'expériences) d'eDéménagementCH a décidé de rédiger une fiche d'information contenant des conseils sur la manière d'améliorer la facilité de recherche et la visibilité sur les sites Web municipaux et de les transmettre aux municipalités pour obtenir de l'aide. Pour qu'à l'avenir, de plus en plus d'habitants puissent bénéficier de ce service. L'objectif de la fiche d'information est de permettre aux municipalités d'optimiser leur site Web en fonction de leurs possibilités.

Date d'information des habitants

Objectif: Dans la mesure du possible, l'habitant doit être informé lorsque l'information est nécessaire. Au moment du déménagement, le site Web de la municipalité doit fournir les informations nécessaires sur eDéménagementCH de manière clairement visible.

Comme la notification en ligne d'un déménagement n'est pas encore suffisamment connue, la municipalité peut utiliser ses moyens de communication établis (par exemple le bulletin municipal) pour informer les habitants que cela est possible dans leur commune. Ainsi, un autre moyen de communication est utilisé pour l'information.

Modalités de communication

Afin d'uniformiser quelque peu la communication, nous proposons d'utiliser le terme «déménagement». Ce dernier comprend entre autres les termes suivants:

- Départ
- Arrivée
- Déménager
- Inscription
- Désinscription
- Changement de domicile
- Changement d'adresse

Communes du site Web

Afin de faciliter la recherche de eDéménagementCH pour l'habitant, nous recommandons les mesures suivantes:

- Placer le lien www.eumzug.swiss sur la page d'accueil
- Placer le lien www.eumzug.swiss sur l'accès rapide
- Utiliser le logo eDéménagementCH
- Pas plus de 2 à 3 clics pour ouvrir www.eumzug.swiss
- Adapter la désignation à déménagement ou inscription et désinscription auprès de la commune. (pas seulement désinscription)
- Mettre en ligne (Service eDéménagementCH) avant l'inscription/désinscription personnelle au guichet

- Tous les autres formulaires et options d'inscription doivent être supprimés du site (également pour les déménagements au sein de la ville/municipalité, ceux-ci peuvent également être signalés via eDéménagement Suisse)
- L'utilisation doit être déclarée comme «volontaire» et ne doit pas entraîner de «coûts supplémentaires par rapport au comptoir». (Voir le règlement d'utilisation eDéménagement Suisse article 1.1
<https://www.eumzug.swiss/eumzugngx/usageRules>)

Communication au guichet

Si un habitant se présente au guichet, les informations suivantes peuvent être fournies:

- Au guichet, attirer l'attention des habitants sur eDéménagementCH
- Indiquez que si vous envoyez le message via www.eumzug.swiss, il n'est pas nécessaire de se rendre au guichet de la commune d'emménagement (dans la mesure où la commune d'emménagement est connectée à eDéménagement Suisse)
- L'habitant peut alors décider s'il veut faire la déclaration à domicile ou au guichet
- Si nécessaire, fournir un accès Internet pour remplir directement le formulaire sur place (par exemple PC, ordinateur portable, tablette)

Divers

Les points suivants peuvent également être pris en compte pour accroître la facilité de recherche d'eDéménagementCH:

- Compléter les check-lists déménagement avec le lien www.eumzug.swiss pour l'inscription/la désinscription
- Informer les entreprises locales de déménagement par eDéménagementCH
- Attirer l'attention des propriétaires sur eDéménagementCH

Exemples de bon positionnement d'eDéménagement Suisse sur le site Web

- Münsingen www.muensingen.ch (Positionnement sur la page d'accueil)
- Wollerau www.wollerau.ch (listé sous les liens directs)
- Spreitenbach www.spreitenbach.ch (Positionnement sur la page d'accueil)
- Frauenfeld www.frauenfeld.ch (Positionnement sur la page d'accueil)