

# Le guichet virtuel nouvelle génération est arrivé!

Acheter sa Flexi Card ou commander une attestation de domicile directement sur Internet, voici des prestations qu'une administration publique peut désormais offrir à ses citoyens. De son côté elle y gagne en temps et en efficacité. Cela grâce à l'entreprise TI Informatique basée à Sierre, qui a développé en collaboration avec la société Info Services à Renens, une nouvelle génération de guichet virtuel – Admin4you® – à l'attention des communes de Suisse romande.

Aujourd'hui, les guichets virtuels figurant sur les sites Internet communaux servent essentiellement à informer le citoyen sur la marche à suivre par exemple en cas de décès, de mariage ou pour obtenir une attestation de domicile. Dans ce dernier cas, le citoyen informé se rend au guichet de sa commune, s'acquitte de la somme demandée et repart avec son document. Quelquefois il aura pu au préalable télécharger un formulaire que, par gain de temps, il aura déjà complété.

## En quelques clics

Les choses évoluent. La société sierroise TI Informatique lance une nouvelle génération de guichet virtuel baptisé Admin4you®. L'exemple de l'attestation de domicile est explicite: plutôt que de jongler avec ses horaires de travail pour se rendre au guichet communal, le citoyen pourra payer depuis chez lui, via Internet, le montant demandé pour obtenir cette attestation. Son paiement en ligne générera l'édition et l'envoi, à son adresse, du document demandé. Idem pour l'achat d'une Flexi Card.

Au total, un premier lot de huit prestations peut d'ores et déjà être implanté sur les sites communaux existants (*voir encadré*). Dans une seconde phase, le guichet virtuel sera enrichi d'autres prestations couvrant les besoins des différents services de l'administration (service technique, service des constructions, service des finances...). Dans chaque cas, le citoyen est guidé dans ses transactions. La convivialité du produit est renforcée grâce à l'utilisation d'une interface Web riche (Rich Internet Application).

## Intégré et automatique

Si l'avantage de ce nouveau produit développé par TI Informatique et Info Services est flagrant pour le citoyen, il l'est tout autant pour la commune. Cette solution s'intègre en effet parfaitement aux applications existantes. Par exemple un changement d'adresse effectué en ligne par un citoyen va déclencher un processus administratif qui, après validation de l'information par la ou les personnes concernées, permettra la mise à jour automatique de l'information dans la base de données communale.

Pour cet exemple comme pour les autres démarches, le gain de temps et d'efficacité est remarquable. Les procédures administratives sont régularisées, les processus internes sont optimisés. Le système génère des fichiers standardisés d'échanges (format XML), fichiers qui sont de surcroît adaptés aux normes et standards fédéraux.

## Une prestation «sur mesure»

Le guichet virtuel Admin4you® est multilingue. Il s'appuie sur les normes eCH qui garantissent l'uniformité des structures d'utilisation ainsi que la sécurité des transactions. Ce service convient aux grandes comme aux petites communes qui disposent souvent d'effectifs réduits et d'un horaire limité d'ouverture de leurs bureaux.

Dans tous les cas, ce guichet virtuel nouvelle génération a été conçu pour s'adapter aux spécificités cantonales et communales. Rien n'a été laissé au

## Un outil primé au CeBIT

Le guichet virtuel développé par TI Informatique et Info Services s'appuie sur un logiciel innovant baptisé Xpert.Ivy, qui représente l'essence même du Business Process Management (BPM). Un seul module couvre l'entier des fonctionnalités BPM, depuis la conception jusqu'au contrôle des processus, en passant par leur exécution et leur intégration avec l'organisation et les systèmes.

Xpert.Ivy est aujourd'hui largement distribué parmi les plus grandes entreprises européennes. En mars 2008, il a décroché le premier prix de l'innovation au CeBIT de Hanovre, le plus grand salon mondial des technologies de l'information et de la communication.

hasard puisqu'avant de lancer ce nouveau produit, TI Informatique et Info Services ont consulté plusieurs communes de Suisse romande afin de sélectionner les prestations à mettre en oeuvre en priorité. Au total, une quarantaine de besoins ont été identifiés. Cela démontre, si besoin était, que les communes sont à l'écoute de leurs citoyens mais aussi qu'elles ont trouvé en TI Informatique et Info Services, des partenaires qui les aident à fournir, à ces mêmes citoyens, une réponse concrète et innovante. Au final, l'image de la commune s'en trouve inmanquablement renforcée.

*TI Informatique est une société d'édition de logiciels (gamme Xpert.Line) basée à Sierre (VS). Le groupe TI s'appuie sur les compétences de ses collaborateurs répartis en Suisse et en Europe. Elle est l'une des plus importantes sociétés suisses de développement de solutions.*

## Contact:

TI Informatique SA  
 TECHNO-Pôle 1  
 3960 Sierre  
 T: 027/452 20 20  
 F: 027/452 20 21  
[www.ti-informatique.com](http://www.ti-informatique.com)

Présent au Salon RH du 8-9 octobre 08 – Stand H26

## Les prestations déjà disponibles:

- annonce d'arrivée
- annonce de départ
- annonce de changement d'adresse
- demande d'attestations
- demande d'arrangement de paiement (demande de délai)
- vente d'abonnement Flexi Card (carte journalière CFF)
- vente de produits
- annonce de perte d'objet