



Cyberadministration : un réel défi !

A l'ère où les schémas familiaux traditionnels laissent fréquemment place à des familles monoparentales, où la majorité des femmes sont actives, où les canaux d'échanges électroniques sont en plein essor, il est devenu indispensable pour les administrations publiques de s'adapter à ces changements en offrant plus de flexibilité dans les services délivrés. Ces nouveaux modes de fonctionnement complexifient les processus métiers du secteur public et les différentes procédures à la charge des employés communaux.

Les guichets électroniques : bien plus qu'un atout pour les citoyens

A l'instar des grandes enseignes de supermarché qui prolongent leurs horaires d'ouverture grâce aux incontournables shop en ligne, les administrations publiques proposent généralement à leurs concitoyens des services sur la toile. Jusqu'ici limité à des guichets virtuels d'informations, le défi consiste aujourd'hui à élargir l'étendue des possibilités en ligne. La nouvelle génération de l'e-guichet permet d'intégrer les données saisies par le citoyen et d'automatiser les processus communaux tels que l'arrivée d'un nouveau citoyen, l'annonce de dégâts sur le domaine public, la commande d'abonnements de piscine, la gestion des chiens ou encore la réservation de salles. Le citoyen devient, au travers du guichet électronique, un acteur à part entière des processus communaux. Cette nette avancée est synonyme de plus de flexibilité pour les habitants et d'une simplification considérable des tâches administratives récurrentes

**Les calls sont des programmes d'impulsion pluriannuels offrant l'opportunité aux chercheuses et chercheurs de se grouper en consortiums pour s'atteler à des projets d'envergure afin de constituer de nouvelles plateformes de connaissance. (Source : Site web www.hes-so.ch)*

d'arrière-guichet dans les communes. En effet, les bonnes pratiques et les connaissances sont directement programmées dans le système d'information au travers des processus. Les informations sont renseignées par le citoyen à distance et sont traitées automatiquement par les différents processus.

eGov Innovation Center pour une centralisation des compétences en matière de cyberadministration

La fulgurante avancée technologique de ces dernières années représente l'une des causes des changements économiques, sociaux et organisationnels observés. En conséquence, de nouveaux besoins sont nés aussi bien pour les collectivités publiques que pour les citoyens.

L'eGov Innovation Center est le fruit d'un call* lancé en 2011 par la HES-SO intitulé « Smart city ». Ce projet est une collaboration entre trois écoles : les HES-SO Valais, Fribourg et Vaud. Selon la définition de Wikipédia, « smart city », littéralement en français « ville intelligente », « désigne un type de développement urbain apte à faire face aux besoins des institutions, des entreprises et des citoyens, tant sur le plan économique, social, qu'environnemental ». L'eGov Innovation Center a donc pour objectif principal la création d'une base de compétences et de connaissances en matière de cyberadministration répondant aux

standards définis par la confédération. Le savoir-faire existant et éprouvé, tel que par exemple l'authentification électronique sécurisée, l'annonce de changement d'état civil ou le paiement par voie électronique, seront mis à disposition des collectivités publiques de manière structurée et centralisée dans un organe neutre. Une collaboration active entre divers partenaires académiques, les cantons, les communes ainsi qu'une dizaine de partenaires privés actifs dans le monde des Nouvelles Technologies a permis de mener à bien ce projet. Fort de son expérience confirmée du domaine, TI Informatique fait partie des entreprises moteurs du projet en mettant à disposition ses compétences métiers et ses ressources technologiques. Grâce à la base de connaissances développées par ce centre, les services offerts par les communes devraient fortement progresser, améliorant ainsi le confort des citoyens et la gestion communale, tout en respectant les normes fixées par l'état. En 2013, ces travaux seront pérennisés grâce à une association qui sera mise en place à Sierre dans les locaux du Techno-Pôle. Cette association sera LA référence capable de proposer de nouveaux modèles innovants et initiateurs de la transformation de nos villes actuelles en villes intelligentes.

Pour plus d'informations :

TI Informatique
058/666.20.20
info@ti-informatique.com



TI Informatique

Xpert.Gov

La solution électronique complète de gestion pour votre administration

www.ti-informatique.com/gov