# Efficacité et convivialité dans l'administration

**INFORMATIQUE** Au TechnoArk sierrois, TI Informatique organise une rencontre sur la gestion des processus administratifs communaux et cantonaux. Avec la HES-SO, elle forme le nouveau mastodonte valaisan du secteur.



### PASCAL CLAIVAZ

La cyberadministration, c'est la gestion des processus. Elle devient incontournable pour les entreprises et les administrations publi-

Ainsi, la Confédération prépare un projet d'envergure destiné aux communes suisses, en lien avec la gestion des processus administratifs. En ce mois de mars, la société valaisanne d'éditions de logiciels TI Informatique a organisé son deuxième «TI Innovation Session» au TechnoArk de Sierre.

Une centaine d'entreprises romandes ont fait le déplacement. Jean-François Pirus, fondateur de BPMS.Info à Paris, a ouvert cette journée en soulignant l'engouement que suscite aujourd'hui la gestion des processus dans tous les milieux, domaine public compris. Pour le confirmer, le professeur Laurent Bagnoud a expliqué le projet de Cyberadministration suisse, baptisé « eCH-BPM Starterkit», qu'il conduit dans le cadre d'un mandat confié à la HES-SO Valais.

#### Leader en Suisse

Ce projet, qui sera lancé au second semestre 2009, mettra à disposition des communes suisses un référentiel de bonnes pratiques et

des outils informatiques pour la gestion des processus administratifs. A terme, la totalité des processus communaux qui auront été établis par le groupe de travail conduit par la HES-SO Valais seront intégrés dans un portail «Paysage des processus». Chaque commune pourra ensuite décider de reprendre ce paysage à son compte pour sélectionner les processus qui la concernent et les adapter à son fonctionnement propre. Evidemment, l'on aspire à un gain d'efficacité pour les administrations, mais aussi à davantage de convivialité dans leurs rapports avec les ci-

«TI Informatique se trouve à l'avant-garde», explique Rémy Tzaud, business development manager de cette société. «Dans le domaine des processus, notre entreprise fait figure de leader en Suisse.» La société sierroise a en effet développé un logiciel de «business process management» (BPM) baptisé Xpert.Ivy innovant et unique. Cette solution sur mesure répond aux besoins spécifiques de chaque orga-

#### Immobilier français

TI Informatique a 25 ans d'expérience et emploie 140 collaborateurs actuellement. En 2008, son QU'EST-CE QUE C'EST système Xpert.Ivy a décroché le premier prix de l'innovation au Ce-BIT de Hannovre, qui est le plus grand salon mondial des technologies de l'information et de la communication.

Remy Tzaud ajoute que son entreprise est associée avec la Française Soreco depuis quinze ans. Avec cette particularité qu'il n'y a pas eu d'échanges de capitaux. Les 140 collaborateurs de TI Informatique travaillent donc à Sierre et à Renens, mais aussi à Lyon et à Paris dans le secteur des HLM ou de la Société nationale d'immobilier.

#### Archivage par scanner

Leurs programmes permettent de gérer tous le flux d'information: fax, e-mail, téléphone, internet, courrier classique. Ils permettent également de les intégrer aux processus de décisions et de les archiver correctement. «L'archivage se fait par scanner», précise Rémy Tzaud. «Nous sommes déjà bien audelà de la simple intégration d'une ligne de code au fond d'un emballage, puisque nous pouvons lire les écritures d'un document, y compris manuelles, ce qui est, par exemple, intéressant pour le traitement des chèaues.»

## **Exemples** de processus

La gestion des processus, c'est l'organisation d'une entreprise poussée dans le détail.

En voici quelques exemples.

- La fourniture de batteries dans les garages: le client en prend une nouvelle et dépose l'ancienne. Le processus est réglé par abonnement.
- Dans le domaine caritatif: le suivi d'un don de 100 francs, de manière à ce que le maximum soit investi sur le terrain.
- Dans les communes: la gestion de la réactivité aux évolutions réglementaires.
- Dans la pharmacie: la gestion des autorisations de médicaments et de leur mise sur le
- ▶ Dans l'éducation: le suivi des lecons données en classe
- Dans la sécurité: la génération de circuits de traitement des informations