



Mesdames, Messieurs,

Pour ce dernier trimestre 2011, nous vous informons sur quelques points liés à l'harmonisation des registre communaux. Nous nous permettons également de vous apporter quelques informations complémentaires sur notre e-Hotline. Pour rappel, en cas de questions sur notre nouvelle organisation d'entreprise, n'hésitez pas à faire un passage sur notre site Internet entièrement revisité : [www.primetechnologies.ch](http://www.primetechnologies.ch)

## Thèmes

1. Recensements et validations
2. e-Voting
3. e-Hotline

## Recensements et validations

### Lien Internet OFS

Selon le courrier de l'OFS, nous vous rappelons que les liens Internet, pour consultation de vos états de statistiques et validations ont changés, il s'agit dorénavant :

- Validations (94) : <http://www.e-service.admin.ch/delimo/P94/BE.html>
- Statistiques (99) : <http://www.e-service.admin.ch/delimo/P99/BE.html>

*!!!! Merci de noter ou de mettre en favoris ces deux liens !!!!!*

### Principes

Pour information les validations ne sont pas traitées en période de recensement trimestriel, soit dans les mois de janvier, avril, juillet et octobre. Merci d'en prendre bonne note, car la question nous est régulièrement posée.

Sachez également que les statistiques sont envoyées AUTOMATIQUEMENT tous les 10 de début de trimestre, soit le 10 janvier, le 10 avril, le 10 juillet et le 10 octobre. Il ne vous reste donc qu'à contrôler vos statuts via le lien ci-dessus et à partir des lendemains des dates indiquées.

## e-Voting

Selon le courrier du Canton de Berne que vous avez reçu cette semaine, nous vous informons que notre logiciel NEST est certifié suite aux tests effectués avec la commune de la Neuveville que nous profitons de remercier. De facto, la fonctionnalité est évidemment disponible dans la version actuelle du programme, cependant des SP (Service Pack) devront peut-être être installés, dans tous les cas, nous prendrons contact avec vous si tel est le cas pour les communes non-hébergées.

A noter que, contrairement à ce qui était indiqué dans notre courrier envoyé au début du mois et relatif aux budgets 2012, le module d'e-Voting devra être installé cette année déjà, cf. agenda ci-dessous.

#### Agenda cantonal

- *Pourparlers avec les fournisseurs de logiciels: sept. 2011 – nov. 2011 → OK*
- *Correction des données et livraisons test des registres électoraux: nov. 2011 – fév. 2012 → **PRIME / CLIENT***
- *Envoi des registres définitifs en vue de la votation du 17 juin 2012: 3 avril 2012 → **CLIENT***
- *Tâches à accomplir dans la phase opérationnelle du vote électronique: avril 2012 – juin 2012 → **CLIENT***

Nous prendrons donc contact avec vous pour la phase de test, mais sachez que lors des tests, les adresses de vos Suisses de l'étranger seront également contrôlés (NPA à la bonne place selon les pays, etc.).

#### **e-Hotline**

Les premières demandes ont été faites via la e-Hotline et nous remercions les clients s'étant donné la peine d'utiliser ce nouveau service. Les cas hotline déposés sur notre e-Hotline seront traités en priorités (hormis les cas en cours à ce jour). Nous avons également pris note des premiers commentaires et retours des clients.

Pour rappel, les avantages d'un tel service Internet par rapport aux emails personnels sont :

- Historisation des demandes pour consultations postérieures (si question / demande déjà déposée)
- Multi-interlocuteur : traitements des demandes par différents consultants (si un consultant est hors du bureau / congé, un autre peut traiter la demande en cas d'urgence par exemple)
- En cas de « coup de chaud » plusieurs consultants disponibles contrairement aux mails personnels
- Consultation depuis n'importe où et donc plus lié à une boîte email / ordinateur pour nous tous

#### Rappel, texte de la précédente Newsletter

##### **Nouvelle plateforme e-Hotline**

Le Centre de support de Prime Technologies représente un des points de contact entre Prime Technologies et ses clients. Chaque demande est traitée individuellement par les ressources compétentes en fonction de ses spécificités. Prime Technologies s'engage à une grande réactivité dans la prise en charge des demandes du client.

Dans ce cadre d'engagement à améliorer continuellement le service à la clientèle, Prime Technologies a mis en place une nouvelle plateforme e-Hotline. Cette toute nouvelle plateforme permet au Centre de support l'enregistrement et le suivi de l'historique des demandes des clients en un seul endroit, améliorant ainsi leur prise en charge et leur rapidité de résolution.

La nouvelle e-Hotline vous permet de contacter notre Centre de support au moyen d'un portail Web, à n'importe quel moment de la journée et depuis n'importe où. Vous pouvez ainsi soumettre directement vos demandes et suivre leur statut de traitement, ainsi que toutes les explications liées à ces dernières. De plus, l'interrogation de l'historique de vos demandes vous permettra de constituer votre propre base de connaissance interne.

Soumettez dès aujourd'hui vos demandes à travers de notre nouvelle plateforme e-Hotline en utilisant le lien : <http://www.primetechnologies.ch/support>

Nous nous réjouissons de vous revoir pour de nouvelles aventures d'harmonisation... et dans l'intervalle, vous adressons nos meilleures salutations.

Octobre 2011,  
Prime Technologies