



Diminution de 40 % des demandes de renseignements physiques, plus de temps d'attente, citoyens satisfaits et meilleure journée de travail des employés.

En 2017, le Service aux citoyens de la Commune de Greve a décidé d'instaurer un système obligatoire de prise de rendez-vous et, malgré un démarrage en douceur, des gains énormes ont été réalisés dans un Service aux citoyens qui fonctionnait déjà de manière efficace.

UNE STRATÉGIE NUMÉRIQUE AMBITIEUSE

La Commune de Greve a utilisé FrontDesk depuis 2012 pour gérer son système de file d'attente et de prise de numéros. L'introduction de FrontDesk s'inscrivait dans une stratégie numérique ambitieuse qui devait accroître l'efficacité du Service aux citoyens renforcer le service. L'objectif était d'éliminer les files en améliorant la planification grâce à FrontDesk et en formant les employés au nouveau système.

UNE PATATE CHAUDE

Il a été décidé en 2017 d'introduire un système obligatoire de prise de rendez-vous avec le système en ligne de FrontDesk. Une amélioration sensible avait déjà été réalisée avec un service plus rapide et des horaires d'ouverture plus flexibles et adaptés aux besoins des citoyens. Mais on voulait donner aux citoyens encore plus de possibilités de profiter du système numérique. Mais la prise de rendez-vous obligatoire était un sujet controversé et le projet était critiqué tant par des hommes politiques que par des citoyens et des employés. À la mairie, ceci était vu comme une dégradation du service qui rendrait plus difficile l'aide aux citoyens faibles de la municipalité. On craignait que surtout les citoyens âgés ne tombent dans le fossé numérique. Les employés étaient également sceptiques – ils craignaient qu'une numérisation plus poussée ne demande une plus grande efficacité et n'entraîne des licenciements.

LES OBJECTIFS DE LA NUMÉRISATION

- heures d'ouverture adaptées aux citoyens
- moins de file d'attente
- les employés peuvent gérer diverses tâches de service

DÉMARRAGE EN DOUCEUR

Pour répondre aux préoccupations des différents intervenants, plusieurs stratégies ont été utilisées. Une campagne d'information complète a été menée qui a expliqué clairement et précisément la nouvelle initiative.

La campagne a notamment utilisé la boîte aux lettres numérique et les journaux locaux, ce qui signifie que la plupart des citoyens savaient dès le départ qu'ils devaient se rendre sur le site Internet pour réserver un rendez-vous. Nous avons également effectué un démarrage en douceur, de sorte que les rendez-vous étaient requis seulement pour une partie de la semaine. Les lundis, les citoyens pouvaient toujours se présenter sans rendez-vous. En tant que service supplémentaire, une fonction « hôtesse » a été créée. L'hôtesse accueille les citoyens quand ils entrent dans le Service aux citoyens. L'hôtesse aide les citoyens qui arrivent sans rendez-vous pour trouver une solution et aide également les citoyens faibles et âgés.

« Il s'agissait d'utiliser judicieusement les ressources tout en renforçant le service. Auparavant, nos employés étaient spécialisés, ce qui signifie qu'il y avait de longues files d'attente devant certains guichets, alors que les employés des guichets pour les pensions ou les demandes de passeport s'ennuyaient par moment. »

**Claus Voglhofer, responsable de la numérisation
du Service aux citoyens de la Commune de Greve**



Aujourd'hui, nous avons un temps d'attente négatif au Service aux citoyens de Greve. En moyenne, les citoyens qui se donnent rendez-vous arrivent 3 minutes à l'avance.

ACCENT SUR LA QUALITÉ

Le temps libéré n'a pas conduit à des licenciements, mais l'adaptation s'est faite par les départs naturels. Dans le même temps, la qualité a été une priorité dans le travail. Le système obligatoire de prise de rendez-vous signifie que nous pouvons aujourd'hui fournir un service de qualité supérieure aux citoyens faibles. Dans le même temps, les gens ont eu la tranquillité d'esprit pour aller au fond des affaires compliquées et ont eu plus de temps pour démarrer de nouveaux projets. Quelque chose qui était impensable auparavant, où le temps passé aux guichets représentait la majeure partie de la journée de travail des employés.

« Même les employés les plus sceptiques en 2016 se demandent maintenant pourquoi nous n'avons pas instauré plus tôt la prise obligatoire de rendez-vous. »

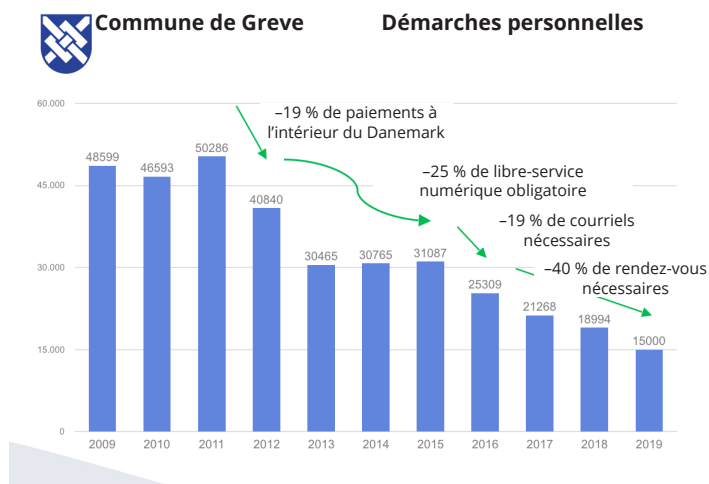
**Claus Voglhofer, responsable de la numérisation
du Service aux citoyens de la Commune de Greve**

TEMPS D'ATTENTE NÉGATIF ET 70 % DE TEMPS PASSÉ AUX GUICHETS EN MOINS

Il s'est vite avéré que la prise obligatoire de rendez-vous était un succès retentissant. Cela signifie non seulement que beaucoup moins de citoyens sont obligés de se rendre au service aux citoyens. Ils gèrent tout cela de chez eux. Cela signifie également que le temps nécessaire pour le service individuel est plus court. Quand le citoyen prend rendez-vous par Internet, une recherche est effectuée en même temps et l'utilisateur est informé de la procédure à suivre et des papiers qu'il doit apporter. Par conséquent, le citoyen peut être servi dès son arrivée et, en trois ans, le temps de service a été réduit de moitié. Il ne prend donc en moyenne que 5 minutes environ.

Ainsi, non seulement la prise obligatoire de rendez-vous a réduit le nombre de traitements de 40 %, passant de 25 000 à 15 000. La réduction de moitié du temps de traitement signifie que les employés ne travaillent au guichet plus que 1 250 heures par an, alors qu'il leur fallait 4

200 heures trois ans auparavant. En d'autres termes, on a économisé environ 3 000 heures aux guichets, ce qui correspond à 70 % des heures nécessaires en 2016. Depuis 2016, le temps d'attente a été réduit de 17 minutes à -3 minutes, de sorte que les citoyens arrivent aujourd'hui en moyenne 3 minutes avant l'heure prévue. Auparavant, les citoyens devaient parfois attendre des heures, mais à la fin de 2018, le besoin de présence personnelle avait été tellement réduit que l'on pouvait fermer les guichets le mercredi.



CITOYENS HEUREUX

Afin de garantir le soutien des politiciens et des citoyens à la prise obligatoire de rendez-vous, le Service aux citoyens a mené une enquête de satisfaction. De mars à août 2017, tous les citoyens qui se sont présentés au Service aux citoyens ont été interrogés sur leur expérience. Les réactions ont été accablantes de louanges et ont montré que les citoyens étaient heureux que les files aient disparu et qu'ils étaient prêts à affronter les nouvelles opportunités offertes par le système numérique. Entre autres choses, 96 % des citoyens ont trouvé le service très bon et 89 % ont déclaré que les temps d'attente étaient acceptables.

« Au lieu de considérer le libre-service comme une dégradation de service, nous le voyons comme une amélioration de service. 80 % de nos citoyens peuvent réaliser eux-mêmes la plupart des choses et ils devraient en avoir la possibilité. Les 20 % restants peuvent toujours se présenter et obtenir de l'aide pour prendre rendez-vous ».

**Claus Voglhofer, responsable de la numérisation
du Service aux citoyens de la Commune de Greve**

La prise obligatoire de rendez-vous a bien sûr ses exceptions. Les citoyens peuvent toujours arriver avec une demande urgente, par exemple s'ils ont perdu leur porte-monnaie ou s'ils n'ont plus leur carte d'assurance maladie. En outre, ils peuvent téléphoner et obtenir de l'aide pendant les heures d'ouverture.

Résultats de l'enquête de satisfaction des citoyens de 2017

- 89 % ont trouvé que les temps d'attente sont très acceptables
- 98 % ont vu leur demande effectuée avec satisfaction
- 96 % ont trouvé que le service était bon

« MON MEILLEUR PROJET DE TOUS LES TEMPS »

Le responsable de la numérisation, Claus Voglhofer, se félicite de la mise en œuvre et du fonctionnement du système de prise obligatoire de rendez-vous de FrontDesk. Normalement, les nouveaux systèmes numériques posent un certain nombre de problèmes de rodage, mais FrontDesk n'a pas eu ces problèmes – les avantages étaient visibles dès le premier jour. FrontDesk est spécialement conçu pour les Services aux citoyens et ne nécessite aucune configuration spéciale. Mais s'il y a des besoins spéciaux, FrontDesk a une structure plate et flexible, et le chemin entre l'idée et la solution est court. Et cela Claus Voglhofer l'apprécie :

*Cela a été un processus fantastique motivé par le fait que « tout peut être fait ». **La prise obligatoire de rendez-vous par FrontDesk est mon meilleur projet à ce jour. Tout le monde est satisfait !** FrontDesk est conçu sur mesure pour les Services aux citoyens, le système est agréable à utiliser et facile à gérer. Je passe extrêmement peu de temps avec le système et je n'y travaille que 5 à 6 fois par mois, notamment quand il faut adapter les heures d'ouverture à la suite de cours ou autres événements.»*

**Claus Voglhofer, responsable de la numérisation
du Service aux citoyens de la Commune de Greve**

POUR PLUS D'INFORMATIONS, VEUILLEZ TÉLÉPHONER À

Claus Voglhofer

Chef de projet numérique

Service aux citoyens de la Commune de Greve

Tél. +45 43 97 97 97

Adresse électronique clv@greve.dk