



## Case: Service citoyenneté de Varde

### DÉVELOPPÉ ET LIVRÉ EN UN WEEK-END

**La Commune de Varde a commandé FrontDesk vendredi et a démarré la plateforme le lundi.**

*Un système par numéros instable est tombé en panne pendant une période de pointe et le Service aux citoyens de la Commune de Varde avait un besoin urgent d'une plateforme meilleure et plus fiable. Le vendredi, le responsable informatique du Service aux citoyens a appelé FrontDesk, qui a tout mis en œuvre pour aider. Au cours du week-end, FrontDesk a développé et installé une solution clé en mains – et a même réussi à former un administrateur du système afin que tout soit prêt pour commencer le lundi matin.*

### LES POST-ITS ET FRONTDESK ONT SAUVÉ LES ÉLECTIONS

C'était vendredi matin le 28.10.2017, trois semaines avant les élections législatives, et le Service aux citoyens de la Commune de Varde était noir de monde venu pour le scrutin par courrier. Les électeurs ont fait la queue pour avoir un numéro. L'ambiance était joyeuse, comme c'est toujours le cas lorsque nous, les Danois, célébrons la démocratie. Mais soudain, l'idylle a disparu. Le système de numérotation était complètement en panne et toutes les tentatives pour le ranimer étaient vaines. Même le fournisseur ne pouvait pas non plus aider et la situation semblait sans issue. Finalement, nous avons distribué de petits post-its jaunes sur lesquels nous avons inscrit leur numéro d'arrivée. Et le Service aux citoyens était bel et bien amené à trouver un nouveau système de numérotation.

## DÉVELOPPÉ ET INSTALLÉ EN 3 JOURS

Helle Marquertsen, Chef du Service aux citoyens, a entendu un collègue parler favorablement de FrontDesk et a donc immédiatement contacté Lasse Rydberg, Directeur de FrontDesk, pour lui expliquer le problème. Lasse a relevé le défi et en l'espace de 48 heures sur la base du site Internet de la Commune de Varde, FrontDesk a adapté la plate-forme aux besoins spécifiques fournis par le Service aux citoyens de la Commune. Le dimanche, ils ont amené une console à Varde et l'ont installée. En même temps ils ont formé le responsable informatique de la Commune de Varde à la fonction d'administrateur du système, alors qu'il était prêt à gérer la formation professionnelle des collègues le lundi matin.

*« Nous étions en état de fonctionnement le lundi matin – et l'avons été depuis lors sans interruption. Le système a fonctionné impeccablement dès le premier jour. C'est impressionnant. »*

**Helle Marquertsen,**  
Chef du Service aux citoyens de la Commune de Varde

## CONVIVIAL, FLEXIBLE ET COMPÉTENT

Bien que FrontDesk ait eu très peu de temps pour développer la solution pour la Commune de Varde, le système était prêt dès le premier jour et il n'a pas nécessité d'ajustement dans la configuration et le workflow. Il faut savoir dans ce contexte que le Service aux citoyens à Varde a l'un des portefeuilles de tâches les plus vastes du pays ; il fallait donc développer une structure très complexe. Et la volonté de faire un effort supplémentaire – même lorsque la tâche semble impossible – est très appréciée à Varde.

*« La particularité de FrontDesk est que tout est possible. Nous avons de temps à autre des fournisseurs informatiques qui ne comprennent pas les besoins du client. Tout doit s'intégrer dans leurs limites de planification et toutes les décisions doivent passer par 100 employés. FrontDesk, de son côté, prend nos besoins au sérieux – et arrive sur-le-champ. »*

**Helle Marquertsen,**  
Chef du Service aux citoyens de la Commune de Varde

## UN SAS CRÉE LA SÉCURITÉ

Le fonctionnement quotidien de la plate-forme est assuré par le responsable informatique du Service aux citoyens lui-même et FrontDesk n'apparaît en principe que pour les travaux de développement – et des développements, il y en a une quantité à Varde. Dernièrement, nous avons coopéré sur un projet de sas dans le Service pour l'emploi. Jusqu'à récemment, le Service pour l'emploi avait une barrière de service dans la zone d'accueil, mais elle a été démantelée et il n'y avait plus de manière naturelle pour recevoir les citoyens qui recherchaient un emploi. Le personnel craignait que les citoyens ne se présentent sans rendez-vous à tout moment dans leurs bureaux, alors ils ont demandé une solution de barrière avec une porte fermée à clef.

### DES AVANTAGES DE GLADE FOR I VARDE

- Bonne coopération avec FrontDesk
- Plate-forme fiable
- Un meilleur flux pour les citoyens
- Facile à faire des adaptations et des ajustements
- Des statistiques qui permettent d'optimiser les ressources

FrontDesk a développé une solution qui intègre le système de réservation du Service pour l'emploi et le mécanisme de verrouillage de la porte vitrée du Service. La solution signifie que seuls les citoyens ayant un rendez-vous avec un consultant peuvent entrer au Service pour l'emploi. Tout ce qu'ils ont à faire, c'est de faire glisser leur carte d'assurance maladie le long du lecteur de cartes magnétiques de FrontDesk, puis la porte s'ouvre. La solution est facile pour les citoyens et crée la sécurité pour les employés.

*« Nous avons une bonne coopération avec FrontDesk. Ils sont flexibles et innovants et n'ont pas peur d'investir dans le développement. Ils ont développé, par exemple, le système de barrière à notre seule intention et n'ont pas hésité un seul instant. Leur première réaction a été "eh bien, alors nous prenons un serrurier". Et puis les choses sont allées vite – et la solution marche tout simplement. »*

**Helle Marquertsen,  
Chef du Service aux citoyens de la Commune de Varde**

Actuellement, nous travaillons sur une solution de rendez-vous en ligne pour les services décentralisés de la Commune. Nous voulons offrir ici tous les services aux citoyens en une seule solution de rendez-vous et allouer des plages horaires précises à chaque type de service, comme, par exemple, 12 minutes pour un nouveau permis de conduire et 20 minutes pour un permis de construire, lorsque le citoyen réserve le rendez-vous. De cette façon, nous pouvons utiliser de manière optimale les ressources du Service mobile aux citoyens.

# AVANTAGES DE FRONTDESK

Outre sa bonne coopération avec FrontDesk, le Service aux citoyens profite d'avantages surtout dans les domaines suivants :

## **FIABLE**

*Le système est beaucoup plus fiable que le système précédent et n'a subi aucun arrêt de fonctionnement.*

## **MEILLEUR FLUX**

*FrontDesk a amélioré la circulation des citoyens dans la zone d'accueil. Les citoyens se retrouvent mieux dans le système, car la communication est très claire avec un texte explicatif à l'écran et de petit papier de memento sont imprimés.*

## **FACILE À UTILISER**

*FrontDesk est facile à utiliser pour les administrateurs du système. Ils gèrent presque tout eux-mêmes, entre autres les ajustements du flux et adaptations du texte.*

## **STATISTIQUES PRÉCISES**

*La plate-forme dispose de données bonnes et crédibles que vous pouvez extraire au besoin. Le système de numérotation utilisé précédemment supprimait toutes les données chaque fois qu'une mise à jour était effectuée, ce qui signifiait que nous n'avions que les statistiques que nous avions déjà sur papier.*

---

**POUR PLUS D'INFORMATIONS, VOUS VOUDREZ TÉLÉPHONER À**

**Helle Marquertsen**

Chef du Service aux citoyens  
Commune de Varde

**Tlf.** +45 2075 1351

**Mail** hmar@varde.dk