



Case: Service citoyenneté de Hvidovre

TOUT LE MONDE UTILISE FRONTDESK À HVIDOVRE

À la Commune de Hvidovre, FrontDesk est utilisé dans tous les Services. Il offre à la fois des avantages opérationnels et des échanges d'expériences professionnels qui contribuent à une utilisation optimale de la plate-forme. Dans les différents services administratifs, FrontDesk est utilisé selon les besoins spécifiques et contribue de diverses manières au déroulement approprié et sans heurts de l'accueil des citoyens.

« C'est un système super »

Margit Halberg,
Chef du Service aux citoyens de la Commune de Hvidovre

À la Commune de Hvidovre nous avons commencé avec l'installation de FrontDesk dans le Service aux citoyens et le Service pour l'emploi, où nous avons vu rapidement de nombreux avantages de la plate-forme dans la planification et la gestion de l'accueil des citoyens – un bon fonctionnement, une meilleure communication, une meilleure vue d'ensemble. Surtout le Service pour l'emploi en a profité largement. Les employés sont assis à l'étage au-dessus de la zone d'accueil et avec l'ancien système de numérotation ils n'ont pas été informés de l'arrivée des citoyens.

« Cela signifiait que les employés devaient souvent aller et venir à plusieurs reprises pour voir si le citoyen était arrivé. Aujourd'hui, ils ont juste un pop-up sur leur écran. Cela fait gagner du temps. »

Margit Halberg,
Chef du Service aux citoyens de la Commune de Hvidovre

Les collègues des autres administrations de la Commune avaient quelques difficultés avec l'accueil des citoyens avant de recevoir FrontDesk. « Au Service des pensions par exemple, les gens sont venus directement de la rue et ont soumis directement leur cas à un employé. Cela a dérangé en particulier les employés qui étaient assis près de l'entrée et les perturbations répétées ont causé des problèmes et était insatisfaisantes tant pour les employés que pour les citoyens », a déclaré Christina Warlund, consultante en numérisation.

DISCUSSIONS SUR LES AVANTAGES DE FRONTDESK

Mais dans les couloirs et les cantines, les employés discutaient entre eux des avantages de FrontDesk, et l'idée d'installer FrontDesk dans tous les Services a fait son chemin. Le processus a commencé par une réunion d'information au printemps 2017, à laquelle ont participé des membres du personnel de tous les Services. On a invité l'homme derrière FrontDesk, le directeur Lasse Rydberg, à venir exposer le fonctionnement de FrontDesk et les possibilités du système. La réunion a été un succès et plusieurs des Services de la Commune ont décidé d'installer FrontDesk. Et en août 2017, deux mois plus tard, la plate-forme était opérationnelle dans tous les départements nouvellement connectés – le Service de santé, le Service des pensions et le Service de la technique et de la culture.

BENEFITS

- Économies d'échelle
- une plus grande satisfaction des citoyens
- une plus grande satisfaction des employés
- visites plus rapides
- gestion flexible des files d'attente
- une meilleure expérience dans la zone d'attente
- pas de stress dû aux files, pas de conflits

« Nous utilisons FrontDesk partout où c'est utile – au Service pour l'emploi, au Service aux citoyens, au Service de santé, au Service des pensions et au Service de la technique et de la culture. »

Christina Warlund, consultante en numérisation

ACCUEIL SALUTAIRE AU SERVICE DE SANTÉ

Au Service de santé de la Commune, nous économisons des ressources en laissant FrontDesk gérer l'accueil des citoyens. Le Service venait d'emménager dans un bâtiment de 3 étages et il était donc logique d'installer FrontDesk, en particulier en ce qui concerne l'accueil des citoyens qui se présentaient pour la réadaptation. Les citoyens se présentent maintenant à la console de FrontDesk au rez-de-chaussée, où ils obtiennent à l'écran des informations sur les lieux vers lesquels ils doivent se diriger. En même temps, l'employé reçoit sur son ordinateur un message indiquant que le citoyen est arrivé. Cela accroît l'efficacité de l'accueil tout au long de la journée et fournit un meilleur service au citoyen. De même, le service SMS de FrontDesk garantit que moins de citoyens oublient leur rendez-vous ou pensent à le décommander.

FRONTDESK AU SERVICE DES CONSTRUCTIONS

Le Service des constructions a été soumis à de fortes pressions et a reçu beaucoup de critiques pour son traitement des affaires qui pouvaient durer plusieurs mois. L'introduction de FrontDesk a permis de structurer la journée de travail et a libéré des ressources pour le traitement des affaires. Aujourd'hui, les citoyens doivent réserver un rendez-vous en ligne où ils choisissent eux-mêmes s'ils veulent une réunion téléphonique ou une réunion sur place. Les temps d'attente sont beaucoup plus courts pour les citoyens. Cela signifie également que le Service des constructions a réduit fortement ses heures d'ouverture et dispose maintenant de plus de temps pour traiter les dossiers.

FRONTDESK EST UNE PHILOSOPHIE

À la Commune de Hvidovre, nous suivons la philosophie que FrontDesk a toujours raison et c'est ce que nous disons aussi aux nouveaux employés. La structure de l'interface de FrontDesk n'est pas due au hasard, mais est le résultat des souhaits et expériences des différents Centres, et donc la logique du système est basée sur la façon la plus appropriée et la plus conviviale d'accueillir les citoyens. Il est fort possible qu'il faut un peu de temps pour apprendre la logique, mais une fois qu'on l'a apprise, on a aussi compris la philosophie de la Commune en matière d'accueil des citoyens.

Cette logique contrôle aussi le développement de la plate-forme. Quand on ajoute de nouvelles fonctionnalités à FrontDesk, les employés doivent attendre deux semaines avant de faire des commentaires. Ils doivent apprendre la nouvelle logique avant de la critiquer, et la résistance naturelle au changement n'influence pas leurs commentaires.

« FrontDesk a toujours raison »

May Sahin, Consultante

OPÉRATION COMMUNE ET MAÎTRISE LOCALE

Un des avantages d'installer FrontDesk dans beaucoup de Centres est qu'il est possible de partager des expériences et des ressources. Au quotidien, c'est le Service aux citoyens qui gère le système et est responsable de toutes les tâches opérationnelles, depuis la modification des boutons sur l'interface jusqu'au remplacement des rouleaux de papier. Tous les Centres se situent dans un rayon d'un kilomètre, de sorte que les deux consultants en numérisation qui assistent leurs collègues peuvent rapidement s'y rendre à pied ou à vélo.

« FrontDesk est vraiment un excellent système pour le travail »

Christina Warlund, consultante en numérisation

Le système est encore nouveau et nous n'avons donc pas encore tous les processus de fonctionnement quotidien bien en place. L'ambition est de former un administrateur du système dans chaque Centre, afin qu'ils développent une plus grande maîtrise de la partie technique de la plate-forme. « FrontDesk est un système agréable pour travailler – il est très intuitif », dit Christina Warlund, « mais certaines personnes ont un peu peur de la technique. » Par conséquent, les administrateurs du système à venir doivent avoir un certain intérêt technique. Nous ne voulons pas revivre la situation récente où nous avons eu un coup de fil d'un employé qui n'arrivait pas à remplacer le rouleau de papier dans la console. Lorsque Christina est venue à la console, elle a pu déclarer sèchement « que c'est parce que tu essaies d'insérer un rouleau de papier pour calculatrice. »

POUR PLUS D'INFORMATIONS, VOUS VOUDREZ TÉLÉPHONER À

Margit Halberg

Chef du Service aux citoyens, Commune de Hvidovre

Tlf. +45 3639 3079

Mail mha@hvidovre.dk