



Customer case Sint-Pieters-Leeuw

inetum.
realdolmen
Positive digital flow

Les gardiens de la paix de Sint-Pieters-Leeuw numérisent le système de signalement avec l'app Microsoft Power Platform

Grâce au développement d'une application sur mesure, les signalements des gardiens de la paix de Sint-Pieters-Leeuw se font depuis peu par voie numérique. Ils gagnent ainsi énormément de temps, les e-mails à traiter par la commune sont beaucoup moins nombreux et un meilleur suivi est possible. Une situation gagnant-gagnant pour pratiquement toutes les parties prenantes, car les citoyens peuvent désormais aussi compter sur un service plus efficace. Ce projet est un bel exemple de la manière dont Sint-Pieters-Leeuw veut s'engager dans la voie de la numérisation, avec le package Microsoft 365 pour l'accompagner. Ils veulent miser pleinement sur cette solution et s'appuient sur Inetum-Realdolmen pour déployer l'ensemble du potentiel du package dans leur organisation.

Les yeux et les oreilles dans la rue

Sint-Pieters-Leeuw se situe en périphérie de Bruxelles et compte quelque 35 000 habitants. Près de 400 membres du personnel travaillent à l'administration locale. Ils misent beaucoup sur la numérisation, y compris au sein du service Sécurité sociétale. Pour toutes les fonctions de sécurité publique non policières, il existe un nom générique : gardien de la paix. Les gardiens de la paix renforcent le sentiment de sécurité du citoyen par leur présence dissuasive dans les quartiers. Ils font le lien entre la commune et la population et signalent ce qui va bien ou mal dans la commune aux services communaux compétents ou à la police.

Une abondance d'e-mails

Les gardiens de la paix passent donc beaucoup de temps en rue, mais aussi derrière leur bureau. « Nous cherchions depuis longtemps une manière de suivre plus facilement les signalements, mais surtout une façon de réduire le nombre d'e-mails. Auparavant, tous les signalements étaient transmis par e-mail aux services concernés. Les photos éventuelles étaient jointes en annexe. En tant que chef de service, j'étais mis en copie de tous les e-mails, ce qui a provoqué une profusion d'e-mails. Au fil du temps, c'est devenu ingérable », explique Jolien Touchant, chef du service Sécurité sociétale Sint-Pieters-Leeuw. D'une part, il n'a pas toujours été facile de bien suivre les signalements,

mais nous avons également peu d'informations sur le nombre de signalements de problématiques récurrentes, comme les dépôts clandestins. Nous étions donc à la recherche d'une manière de transmettre facilement les signalements au service adéquat et de pouvoir en même temps utiliser efficacement ces données. Cela faisait déjà un certain temps que nous avions des idées d'optimisation, mais nous n'avions pas l'expertise requise pour les mettre en place dans la pratique », conclut Jolien Touchant.

Sint-Pieters-Leeuw collabore depuis longtemps avec Inetum-Realdolmen pour les accompagner vers une méthode de travail la plus numérique possible à l'aide de Microsoft 365. Cette collaboration s'effectue via le contrat-cadre de la ville de Bruges. « Dans un premier temps, nous avons eu un atelier au cours duquel les différents processus que nous souhaitions numériser ont été passés en revue. Nous utilisons la feuille de route

Les experts d'inetum-Realdolmen sont accessibles, très à l'écoute et toujours prêts à répondre aux questions urgentes. Même pendant la période du coronavirus, le contact est toujours resté très personnel.

JOLIEN TOUCHANT,
CHEF DU SERVICE SECURITE SOCIETALE
SINT-PIETERS-LEEUW



qui en a découlé comme planning brut pour la manière dont nous pouvons utiliser et déployer Microsoft 365 au sein de notre organisation. La numérisation du système de signalement s'inscrivait également dans ce cadre. Nous avons donc travaillé ensemble », explique Inge Van Bamis, archiviste et chef de projet déploiement de Microsoft 365 à Sint-Pieters-Leeuw.

Microsoft Power Platform assure un système de signalement qui se glisse dans votre poche

Pour développer rapidement des solutions commerciales, Microsoft Power Platform est là. Cette plateforme est axée sur l'automatisation des tâches quotidiennes, sans processus de développement interminables. Les idées de Jolien ont été transformées en une solution performante. « Nos gardiens de la paix disposaient déjà tous d'un smartphone. Un système de signalement numérique sous la forme d'une app était donc une parfaite adéquation. L'une de nos exigences était la convivialité, car nos gardiens de la paix sont toujours en déplacement. En outre, nous étions avant tout à la recherche d'un processus simplifié. Du signalement au traitement », explique Jolien Touchant. Ces exigences ont été le point de départ de la conception et des fonctionnalités de l'application. Cela s'est fait de manière pragmatique. Chaque semaine, nous avons organisé une réunion de mise à jour où nous avons montré ce qui était élaboré et recueilli du feedback. Après quelques semaines, les gardiens de la paix ont pu se mettre au travail avec une version d'essai. Sur la base de leurs expériences, nous avons évolué vers une version de l'app prête à l'emploi. « Nous avons trouvé ce processus de développement très fluide », poursuit Jolien Touchant. « Nous avons gardé les lignes de communication courtes, ce qui a permis un dialogue très ouvert et constructif. Les experts d'Inetum-Realdolmen sont accessibles, très à l'écoute et toujours prêts à répondre aux questions urgentes. Même pendant la période du coronavirus, le contact est toujours resté très personnel. »

L'efficacité améliore la prestation de services

L'app prouve chaque jour son utilité dans la pratique. Jolien Touchant raconte : « En quelques clics, un signalement est enregistré. L'emplacement exact est enregistré automatiquement. Selon le type d'incident, l'app sait également quels services sous-jacents doivent être informés. La durée maximale entre la constatation et la transmission est d'une minute tout au plus. Le risque de commettre des erreurs ou d'oublier quelque chose est considérablement réduit. Le nombre d'e-mails a également diminué drastiquement. Les nouveaux

collègues vont beaucoup plus vite étant donné que le processus est en grande partie automatisé. Les gardiens de la paix passent aussi beaucoup plus de temps en rue, avant ils revenaient plus tôt au bureau pour s'occuper de la gestion administrative. Étant donné qu'ils peuvent désormais suivre leurs signalements, ils peuvent également donner un feedback aux citoyens. Les citoyens apprécient cela et se sentent écoutés. Notre processus plus efficace a donc une influence directe sur la qualité de nos services. »

L'avenir regorge d'opportunités

La plus-value est claire et cela ouvre la voie à de nombreuses fonctionnalités et utilisateurs supplémentaires à l'avenir. « À terme, nous voulons évoluer vers un système général de plainte et de signalement. L'objectif est que les travailleurs communaux, qui sont également nombreux dans la rue et qui voient beaucoup de choses, puissent y accéder. Idéalement, les signalements des citoyens devraient arriver au même endroit, de sorte qu'ils puissent tous être suivis et traités de manière centralisée par les services compétents. Nous allons mettre en place un groupe de travail pour déployer ce système de manière vaste et soutenue dans toute notre organisation », explique Jolien Touchant. « Nous voulons également continuer à travailler avec toutes les données que nous collectons actuellement. Dans un premier temps, nous nous mettons au travail en interne avec les statistiques de signalement mais, à terme, nous voulons aussi les transmettre aux citoyens afin de les sensibiliser de cette manière. Dans un avenir un peu plus lointain, nous pourrions même faire des prévisions à l'aide d'algorithmes et proposer ainsi des itinéraires optimisés à nos gardiens de la paix. Les chiffres peuvent par exemple indiquer qu'un quartier nécessite une attention particulière le mercredi. Nous optons pour une approche par étapes, mais nous voulons continuer à la développer de manière modulaire. Dans ce cadre, nous continuons à compter sur l'accompagnement d'Inetum-Realdolmen », conclut Inge Van Bamis.

Voir la naissance de l'app dans le témoignage vidéo



PLUS D'INFORMATIONS ?

À propos de Sint-Pieters-Leeuw : www.sint-pieters-leeuw.be
À propos d'Inetum-Realdolmen : www.realdolmen.com

À propos de notre contrat-cadre avec la ville de Bruges :
<https://www.realdolmen.com/nl/raamcontract-brugge>