



Case: Service citoyenneté de Copenhague

TEMPS D'ATTENTE LARGEMENT RÉDUIT À COPENHAGUE

Les habitants de la capitale du Danemark ont accès à deux centres de service public principaux et 7 centres de libre-service. Le Service de citoyenneté s'occupe d'un large nombre de tâches, y compris le renouvellement de passeports, les impôts et l'assistance en espèces. La ville a mis en marche une numérisation de grande envergure, ce qui rendra le service plus efficace et assurera une bonne expérience pour les citoyens. L'un des principaux efforts est la réorganisation du service de citoyenneté, de sorte que les citoyens deviennent eux-mêmes responsables des réservations de rendez-vous et des visites à travers le système FrontDesk.

FINI LES FILES D'ATTENTE INUTILES

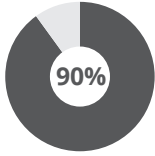
Il n'y a pas si longtemps, les files d'attente pouvaient aller jusqu'à la rue dans un des deux principaux centres de citoyenneté de la ville, à Nyropsgade. Les 6 employés des guichets étaient occupés à servir les nombreux citoyens, et l'endroit était souvent caractérisé par de longs temps d'attente, le stress des files d'attente et l'impatience des citoyens. Il nous manquait un outil efficace pour réduire les files d'attente et nous étions souvent surchargés par les visites. Il arrivait que les citoyens étaient obligés d'être en file d'attente une demi-heure avant d'être prié de rentrer chercher les documents corrects. De retour au centre, ils devaient souvent attendre une demi-heure de plus juste pour obtenir un numéro.

ACCEUIL EFFICACE

Cette situation a changé rapidement lorsque le centre de citoyenneté a installé le système FrontDesk à la fin de 2016. Aujourd'hui, les citoyens sont accueillis par trois guichets FrontDesk et il n'y a pas de longues files d'attente! À l'aide de quelques pressions sur l'écran du guichet, le citoyen annonce son arrivée et la nature de sa demande, et FrontDesk lui attribue une place dans la file d'attente appropriée. Alternativement, le citoyen obtient un aperçu de la documentation manquante et est prié de rentrer la chercher directement, sans déranger les employés de la réception. En effet, environ un citoyen sur cinq manque les documents nécessaires, ou est redirigé vers un autre organisme public.



Cet accueil efficace des citoyens dans la salle de réception a réussi à libérer 5 années de travail au centre de citoyenneté de Nyropsgade.



Malgré la réduction marquée de personnel dans la zone d'accueil, on peut constater un très haut niveau de satisfaction envers le service de citoyenneté. 90% des utilisateurs évaluent le service offert comme étant bon ou excellent. Cela est dû, entre autres, au fait que les citoyens n'ont plus besoin de se mettre en file d'attente.



Avec FrontDesk, le temps d'attente a chuté de façon dramatique. En effet, la suppression des files d'attente est si efficace que les citoyens viennent en moyenne 2 minutes avant l'heure de réservation.

JOURNÉES DE TRAVAIL SANS HEURES DE POINTE

FrontDesk vous donne un meilleur contrôle des procédures de réservation - par exemple la réservation en ligne. Le travail est axé sur le comportement des citoyens afin d'éviter les périodes de pointe traditionnelles. À partir de janvier 2018, les citoyens seront invités à faire leurs réservations à domicile. L'objectif est de gérer 70% des tâches de cette manière, afin de remplir la journée de travail le plus efficacement possible et créer un flux optimal. Les citoyens profiteront également des avantages - ils savent à l'avance quand ils doivent venir et reçoivent au préalable toutes les informations nécessaires afin d'éviter de venir en vain.

TRANQUILITÉ POUR LES EMPLOYÉS

Les employés sont également très satisfaits du système FrontDesk. Auparavant, l'ambiance dans les locaux du Service citoyenneté dépendait de la longueur de la file d'attente; cependant, FrontDesk a réussi à assurer un bon flux de visites, sans mauvaise ambiance ni stress d'attente, comme c'était le cas avant FrontDesk. Les employés sont également satisfaits du fait qu'ils peuvent offrir aux citoyens un meilleur service grâce à la réduction du temps d'attente, une meilleure information et plus de choix. Et les citoyens ne considèrent pas le libre-service accru comme une détérioration du service. Au contraire, ils peuvent mieux contrôler les prises de rendez-vous - ils choisissent eux-mêmes quels types de rendez-vous ils veulent fixer et en être bien informés.

EFFICACITÉ NUMÉRIQUE

La municipalité de Copenhague, la plus grande du Danemark, s'est fixée des objectifs ambitieux en matière de numérisation et d'efficacité. Le Service de citoyenneté est entièrement consacrée à l'atteinte de ces objectifs, et l'un des outils employés est FrontDesk.

"Nous sommes pleinement conscients des exigences élevées lorsqu'il s'agit de fournir nos services à une grande et ambitieuse ville telle que Copenhague. Nous assumons humblement notre tâche et nous nous réjouissons de la bonne et étroite coopération que nous avons avec la municipalité de Copenhague."

Lasse Rydberg, FrontDesk

POUR PLUS D'INFORMATIONS, VEUILLEZ CONTACTER

Jakob Skov

Chef de projet

Développement du service citoyenneté

MUNICIPALITÉ DE COPENHAGUE

Département de la culture et des loisirs

Service citoyenneté de Copenhague

Portable +45 2382 6477

E-mail jsn@kff.kk.dk