



## Case: Municipalité de Fredensborg

### **FRONTDESK : MODERNISATION ET EFFICACITÉ ACCRUE DU SERVICE DE CITOYENNETÉ**

À Fredensborg, une municipalité de taille moyenne située juste au nord de la capitale danoise, Copenhague, les services sont constamment développés afin que les citoyens puissent bénéficier au maximum des services publics. Le système FrontDesk a déjà libéré 5 années de travail aux guichets.

### **GUICHETS VIDES, DAVANTAGE DE SERVICE**

Il y a beaucoup d'espace lorsqu'on entre dans les locaux du service de citoyenneté de la municipalité de Fredensborg, et ce n'est par manque de choses à faire. L'explication s'appelle FrontDesk, un système qui a non seulement mis fin à de longues files d'attente et à un stress inutile parmi les employés, il a également contribué à libérer des années entières de travail et ainsi créé beaucoup d'espace dans la zone d'accueil.

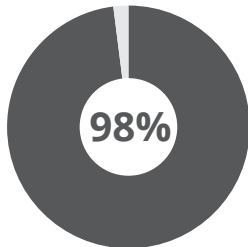
Il y a 3 ans, la réception avait toujours 2 employés en service. Il y avait un simple distributeur de numéros et de nombreuses files d'attente dans la grande zone d'accueil. Les citoyens ne pouvaient pas réserver leurs rendez-vous à domicile, et quand ils tiraient leurs numéros, ils ne savaient pas combien de temps ils devaient attendre. Ils pouvaient même risquer d'être priés de rentrer chez eux pour chercher les documents corrects, même après avoir attendu longtemps leur tour.

*"C'était un système stupide et coûteux. Il n'y avait pas de possibilités de développement et il fallait payer le fournisseur pour le moindre changement"*

**Chef d'équipe Uffe Rask Mikkelsen,  
Centre pour le service de citoyenneté et la numérisation**

## 98% DE SATISFAITS

Aujourd'hui, les citoyens pourvoient à leurs propres besoins à travers le guichet FrontDesk. Les citoyens qui profitent de l'opportunité de faire leurs réservations à domicile sont particulièrement satisfaits. Ils n'ont en effet aucun temps d'attente. Mais même ceux qui viennent sans rendez-vous préalable ont pu constater une nette amélioration de service :



*"Notre record est un taux de satisfaction de 98% envers le service chez nos utilisateurs. Les citoyens apprécient le fait qu'ils peuvent clairement voir sur les grands écrans d'affichage combien de temps ils ont à attendre. Cela contribue à créer une ambiance calme dans la salle d'attente et à faire de sorte que les citoyens nous considèrent comme professionnels et efficaces."*

**Chef d'équipe Uffe Rask Mikkelsen,  
Centre pour le service de citoyenneté et la numérisation**

Afin de maintenir le haut niveau de satisfaction des citoyens, un employé supplémentaire est ajouté aux guichets au cas où FrontDesk annoncerait qu'il y a un retard de 10 minutes. Cela assure que tous les citoyens arrivent à une heure proche du rendez-vous qu'ils ont réservé.

## FINI LE SURMÉNAGE

FrontDesk a également contribué à améliorer le bien-être des employés. Les journées de travail sont moins chargées, les employés ont davantage de temps pour traiter les dossiers actuels et peuvent consacrer beaucoup plus de temps à d'autres tâches.

FrontDesk a également éliminé les heures supplémentaires coûteuses et stressantes - vous pouvez maintenant contrôler le déroulement des files d'attente à travers le système et ainsi faire de sorte que le dernier citoyen soit toujours servi avant la fermeture.

Dans l'ensemble, le service de citoyenneté a été rationalisé de manière à supprimer l'impatience des citoyens et le stress des employés.

*"Auparavant, nous avions presque toujours des heures supplémentaires le lundi en raison des longues files d'attente. J'ai presque envie d'embrasser le guichet automatique à chaque fois que je passe devant."*

**Chef d'équipe Uffe Rask Mikkelsen,  
Centre pour le service de citoyenneté et la numérisation**

# LES NOTIFICATIONS CONVERTISSENT LE TEMPS D'ATTENTE EN UN TEMPS DE SERVICE

La fonction des notifications est un petit détail dans FrontDesk qui économise d'énormes ressources. Dès qu'un citoyen vient pour son rendez-vous au département et annonce son arrivée au guichet FrontDesk dans la zone d'accueil, l'employé reçoit un message sur son ordinateur et son téléphone portable. Auparavant, l'employé devait se rendre à la zone d'accueil sans savoir si le citoyen était sur place. Cela a entraîné une perte de temps excessive, parce que les citoyens sont souvent en retard, et il arrive même qu'ils ne viennent pas du tout. Avec 8 000 rendez-vous par an, ce petit changement dans le flux de travail à lui seul assure une efficacité accrue équivalant à deux années de travail à plein temps. Ainsi, le temps d'attente de l'employé a été converti en temps de service envers les citoyens.

FrontDesk permet également aux citoyens de gérer leur temps plus efficacement. Aujourd'hui, le temps d'attente est minime et le temps de service moyen est de 4 minutes.

*"Notre objectif est de faire du service de citoyenneté un centre de service moderne et efficace, avec des citoyens et des employés satisfaits. FrontDesk a été d'une grande aide dans ce développement."*

**Chef d'équipe Uffe Rask Mikkelsen,  
Centre pour le service de citoyenneté et la numérisation**

---

## POUR PLUS D'INFORMATIONS, VEUILLEZ CONTACTER

### **Uffe Rask Mikkelsen**

Chef d'équipe

Centre pour le service citoyenneté et la numérisation | Réception et paiements

### **Municipalité de Fredensborg**

**Téléphone:** +45 72 565 225

**E-mail:** UFRM@fredensborg.dk