

Tendre vers un service d'excellence

En 2008, des projets d'amélioration ou des plans d'action ont été lancés dans le domaine des processus d'appui, contribuant ainsi à un service de qualité au profit de l'ensemble de la police intégrée. Une partie desdits projets sera réalisée dans le courant de 2009.

Une communication ciblée

Le but du plan d'action en matière de communication est de soutenir toutes les entités de la police locale et de la police fédérale dans l'élaboration de leur communication orientée vers des publics cibles en utilisant des messages, des moyens et des canaux adaptés.

Un numéro d'appel unique

L'objectif de ce plan d'action est d'instaurer un numéro d'appel unique pour l'ensemble de la DGS. Nous entendons répondre, de façon correcte et professionnelle, à toutes les questions et remarques formulées soit par les membres de la police intégrée, soit par toute autre personne. Chaque appelant doit être orienté correctement. A cet égard, un document technique a été finalisé. Ce projet sera réalisé en 2009.



Rationalisation et uniformisation des sites web

Ce projet se concrétise au travers de la création d'un site web commun pour la Direction générale de l'appui et de la gestion. Le site www.polsupport.be a été lancé au printemps 2009.

Internet pour tous

Internet constitue un instrument de travail indispensable pour de nombreux membres du personnel. C'est la raison pour laquelle la DGS veut absolument mettre le world wide web à la disposition des membres du personnel et assouplir les liens entre l'intranet et internet. Les membres du personnel qui travaillent au complexe des Jardins de la Couronne n'ayant pas accès direct à internet peuvent désormais consulter le web par le biais de kiosques internet mis à leur disposition à certains endroits.

D'autres possibilités sont également prévues, telles qu'une connexion internet via WI-FI, l'accès virtuel au réseau administratif (application Citrix), un accès direct aux applications existantes telles que Novell, RIO, les courriers et calendriers électroniques par le biais d'internet (RAS – *remote access solution*). Des projets pilotes sont actuellement en cours, tant au sein de nos services qu'auprès de nos clients.

Dynamisation et optimalisation de la mobilité

L'optimalisation de la procédure de mobilité du personnel s'accomplit en plusieurs étapes :

- après avoir mis en place les modifications réglementaires nécessaires, le temps de validité de la réserve de recrutement a doublé et est dorénavant d'application;
- au niveau de l'informatisation des candidatures, l'objectif est, d'une part d'accélérer le traitement des demandes de mobilité et, d'autre part, de diminuer le flux de papier ;
- la communication relative à la mobilité et aux mandats est, à présent, améliorée et accélérée ;
- un inventaire de propositions concrètes concernant la simplification de la rédaction des dossiers de mobilité a été établi. Cet inventaire doit encore être présenté à la police locale et au Comité de direction de la police fédérale ;
- enfin, l'ambition ultime est la mise en œuvre d'une mobilité 'permanente et en ligne' via cinq cycles de mobilité par an.

Dynamisation et optimalisation de la banque de données 'personnel'

Un certain nombre d'initiatives sont en cours afin de promouvoir l'utilisation de la banque de données du personnel (PRP) au sein des services de police, et ce, en mettant à disposition, entre autres, des extraits de la banque de données, des requêtes préprogrammées et des téléchargements dans Excel.

Des accords ont également été conclus avec le Secrétariat social de la police afin de faciliter un échange d'informations systématique. À cet égard, un fonctionnaire de liaison a été désigné pour assurer en permanence un rôle de relais et de médiateur entre les services de la Direction de la mobilité et de la gestion du personnel et le Secrétariat social.

Composition et informatisation des dossiers personnels

Ce plan d'action vise à rendre accessible la consultation, par voie électronique, du dossier personnel tant pour l'utilisateur que pour les services concernés. Afin de scruter les attentes des utilisateurs et de rassembler des bonnes pratiques en la matière, le groupe de travail a rencontré une dizaine de gestionnaires de dossiers personnels actifs dans l'ensemble de la police intégrée. Sur cette base, il a défini le cadre général du nouveau dossier personnel. On procèdera aux adaptations à partir de 2009.

