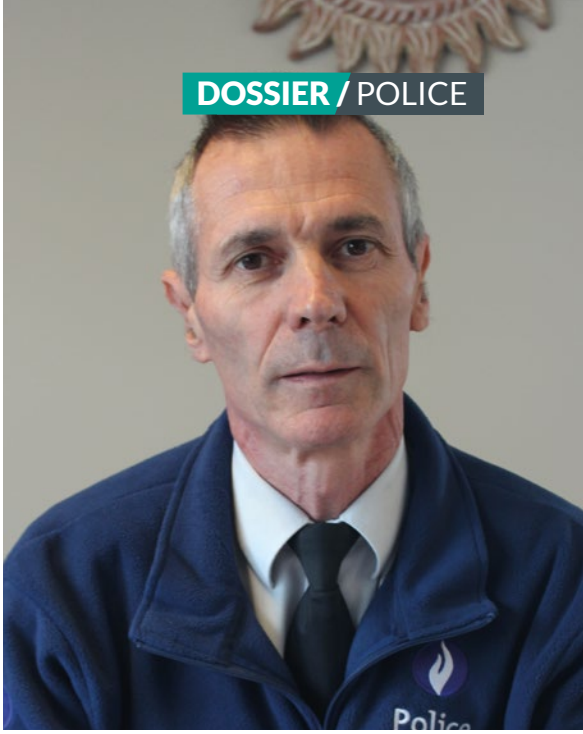

ZONE DE POLICE SEMOIS ET LESSE : COMMUNICATION VIA DES ÉCRANS DYNAMIQUES

VINCENT LÉONARD,

CHEF DE ZONE

« UN VECTEUR DE COMMUNICATION SUPPLÉMENTAIRE POUR INSISTER SUR CE QUI EST ESSENTIEL »

Petit voyage vers la zone de police Semois et Lesse, qui couvre les communes de Bertrix, Bouillon, Daverdisse, Herbeumont, Libin, Paliseul, Saint-Hubert, Tellin et Wellin. Le *Mouvement communal* y a rencontré Vincent Léonard, Chef de zone, qui, l'année dernière, a voulu résoudre un problème de communication entre les différents postes en place. Noyé par les mails quotidiens et peu enclin à consulter en permanence l'intranet, le personnel manquait ainsi parfois d'informations sur des sujets internes pourtant essentiels.

À grande zone idée futée puisque la zone a donc procédé, en 2022, à l'installation d'une dizaine d'écrans dynamiques dans huit des neuf postes de police de la zone. Ces écrans permettent désormais de procéder à la diffusion de messages à l'attention du personnel, ces messages n'étant évidemment pas destinés au public. Il s'agit donc de recommandations essentielles, d'infos internes, parfois urgentes et confidentielles, mais aussi de bonnes pratiques et de petits gestes du quotidien à ne pas oublier dans l'exercice de sa fonction. Tout cela, de manière claire, simple et parfois ludique : un vrai projet de communication interne efficace !

Monsieur Léonard, d'où vous est venue l'idée d'installer des écrans dynamiques dans les différents postes de police de la zone ?

Dans toute organisation, la communication est essentielle. Pour une communication efficace entre collègues, nous avons besoin de différents vecteurs, tels que l'intranet, les directives et le manuel des procédures. Je souhaitais cependant avoir un système d'informations récurrentes supplémentaire qui attire l'attention. Nous avons donc eu l'idée d'installer des écrans dynamiques dans les différents postes de police. Ils fonctionnent 24 heures sur 24, dans le but de rappeler différentes directives ou de communiquer des informations à caractère professionnel ou social, mais aussi de rappeler toute une série de bonnes pratiques.

C'est récurrent, cela revient régulièrement, nous sommes donc assurés que tout le monde voit les informations, même ceux qui ont dû s'absenter. Il s'agit donc d'un vecteur de communication qui nous permet d'insister, au moment opportun, sur ce qui est essentiel.

Quels sont les types d'informations diffusées sur ces écrans ?

Il y a des informations visant à identifier le *modus operandi* du criminel, des directives en matière de logistique, comme les devoirs du chauffeur… Il y a parfois des lacunes dans certaines procédures, des erreurs dans la rédaction des PV. Ce système permet donc d'insister sur la procédure, de la rappeler, de l'affiner et de la résumer afin de la rendre plus facile à intégrer. On fournit également des informations sur les véhicules ou les suspects fichés au niveau national ou international. Ces informations sont communiquées par écrit dans les différents postes, mais grâce au système d'écrans, cela permet de créer une redondance. Mais il faut que la communication soit attrayante et nous y intégrons donc parfois de petits films ludiques pour illustrer nos propos. Et comme nous englobons de nombreuses communes, tous les agents, dans chacun de nos postes, voient la même information au même moment. C'est cela qui est essentiel.

Vous n'avez cependant pas abandonné l'intranet…

L'intranet, c'était au début de la zone. C'était un peu nouveau, mais nous nous y rendons encore, bien évidemment. Cependant, une fois que nous en avons terminé avec les PV et avec nos mails, qui nous inondent beaucoup plus qu'avant, nous n'avons plus envie d'aller sur l'intranet. C'est pour cette raison que l'écran dynamique a été mis en place. C'est un grand écran présent dans l'espace de restauration et de repos, qui fonctionne en interne grâce à nos serveurs, et cela attire mieux l'attention.

Y a-t-il un retour du personnel ? Vous demande-t-il d'ajouter des informations sur ces écrans ?

Oui, il y a un retour et un suivi. Lorsqu'on a ce genre d'écran, il faut s'y atteler quotidiennement, car si ce sont toujours les mêmes vignettes qui y sont diffusées, ce n'est pas intéressant. Il faut se renouveler. De plus, l'avantage quand on crée des vignettes, c'est qu'elles peuvent être rediffusées, même un an plus tard, si le sujet revient à l'ordre du jour.

Quels conseils donneriez-vous aux autres zones de police qui souhaiteraient effectuer le même exercice ?

Je leur conseillerais d'y réfléchir sérieusement, surtout si la communication doit transiter entre plusieurs communes, car c'est un moyen efficace et visible pour communiquer. Il ne faut pas courir après l'information, c'est elle qui vient à vous au travers de ces écrans.

Avec ce système, il est possible de mettre des vidéos, des photos, et de faire passer tous les messages souhaités. Mais il faut qu'il y ait un contrôle, on ne peut pas y mettre tout et n'importe quoi. Je suis chargé de ce contrôle, j'analyse chaque vignette proposée. Il faut aussi que ce soit à l'abri du regard des citoyens, car il y a des informations confidentielles qui y circulent.

Il s'agit donc d'une initiative plutôt positive et qui a fait ses preuves…

Oui, c'est certain. Nous ne pourrions plus nous en passer aujourd'hui. D'ailleurs, nous n'avons pas innové, car ce système est en place depuis bien longtemps dans certaines entreprises privées. Je n'ai donc pas la prétention d'avoir inventé quoi que ce soit. J'ai trouvé qu'il s'agissait d'une bonne méthode et nous n'avons fait que l'adapter. Nous avons tout simplement fait du *benchmarking*.

Retrouvez trois reportages vidéo à ce sujet sur UVCW TV (www.youtube.com/uvcwtv).