



IRIS MULKENS Cheville ouvrière de l'automatisation des services communaux à Lierre.

Lierre inaugure le just-in-time

Afin d'alléger la charge de travail de ses employés communaux tout en facilitant la vie des notaires et agents immobiliers, la « petite Bruges », nommée dans le cadre de notre concours de la ville la plus « smart » de Belgique, a entièrement automatisé le traitement et la fourniture des données notariales, désormais accessibles en temps réel... contre plusieurs semaines auparavant ! Une première en Flandre.

Par **Philippe Berkenbaum**

Qui n'a pas fait l'expérience, dans le cadre d'une transaction immobilière, de devoir attendre plusieurs semaines pour obtenir un docu-

ment urbanistique, cadastral ou relatif à la situation environnementale du terrain convoité ? Un document sans lequel le notaire ne peut poursuivre la rédaction des actes. Ce qui prolonge d'autant le délai nécessaire pour signer un compromis ou finaliser une vente. Jusqu'il y a peu, Lierre n'échappait pas à la règle. « Il fallait en moyenne un mois aux employés des services communaux Environnement, Urbanisme et Logement pour répondre aux demandes », admet Iris Mulkens,

responsable du service Environnement. « Les notaires et les agents immobiliers pouvaient adresser leurs demandes par voie électronique, mais comme nos registres n'étaient pas digitalisés, toutes les informations devaient être traitées manuellement et par parcelle par nos collaborateurs des différents services, chacun s'occupant de sa partie. Ce qui représentait une charge de travail considérable et impliquait de longs délais d'attente. » Avec ses 34000 habitants et sa situation privilégiée entre Malines

et Anvers, au confluent de la Grande et de la Petite Nèthe, la « petite Bruges » – comme on la surnomme volontiers à cause de ses canaux – fait l'objet de nombreuses transactions immobilières au quotidien. D'où la motivation des services concernés à trouver une solution. C'est ce qu'a fait l'équipe d'Iris Mulkens, avec l'aide de différents services de la Ville.

Base de données unique

Lierre fut ainsi la première, en Flandre, à décider d'automatiser l'ensemble du processus. Le projet a démarré en octobre 2013 et, six mois plus tard, il était pleinement opérationnel. « Les registres existants ont été mis à jour et complétés, ceux qui ne l'étaient pas ont été digitalisés et tous ont été regroupés dans une unique base de données centrale », résume l'initiatrice du projet. Tout se déroule désormais de manière digitale : lorsqu'une demande est envoyée par voie électronique, les données sont automatiquement extraites de la base de données centrale et deux fichiers sont générés, aux formats XML et PDF. Cela ne prend plus que quelques secondes, contre plusieurs semaines auparavant...

« C'est non seulement un gain de temps énorme, mais aussi une économie de travail, puisqu'aucune intervention humaine n'est plus nécessaire. Sans parler de l'impact écologique : nous ne produisons plus de documents papiers à envoyer par la poste », se réjouit Iris Mulkens. Les informations relatives à une parcelle ou un bâtiment atterrissent dans la boîte mail du demandeur et, comme les demandes sont également centralisées dans la base de données, elles font l'objet d'une facturation mensuelle.

Autrement dit : tout le monde s'y retrouve, mais ce sont surtout les intermédiaires immobiliers qui sont aux anges. Notaires et agences ne doivent s'enregistrer (gratuitement) qu'une seule fois pour pouvoir ensuite demander, via un simple formulaire, les in-

formations concernant une ou plusieurs parcelles et les recevoir quasi en temps réel. Plus besoin de faire attendre leurs clients pour boucler leurs dossiers. Ce qui, au bout du compte, engendre aussi moins de stress...

Un service orienté client

Le projet d'automatisation des données notariales n'est pas tombé du ciel. Il s'inscrit dans une politique de la Ville en matière de services à la population qui vise un double objectif : l'orientation client et la convivialité. Et ce, quel que soit le canal par lequel le citoyen

concerne la forme du service et s'attache à des aspects comme les heures d'accès, la réduction des temps d'attente, le confort des salles d'attente, la compétence et la disponibilité des employés, la clarté des informations sur le site ou l'automatisation des procédures.

La fourniture digitale des documents notariaux, au rythme de plusieurs dizaines par jour, s'inscrit parfaitement dans ce double esprit. D'autant plus qu'en libérant les employés communaux de cette tâche fastidieuse, elle les rend plus disponibles pour d'autres

L'orientation client et la convivialité sont dorénavant prioritaires

s'adresse à l'administration. Téléphone, courriel, guichet, site Web de la Ville ou plateformes d'e-gouvernement...

L'orientation client porte sur le contenu du service. Elle signifie la fourniture rapide, précise et aussi complète que possible de l'information demandée, sans qu'il soit nécessaire de multiplier les contacts ou les renvois d'un guichet à un autre. La convivialité

missions plus utiles – dont l'accueil des citoyens. Cette première commence d'ailleurs à faire des émules : depuis la publication d'un article à ce sujet dans le magazine *Knack*, confirme Iris Mulkens, « les demandes d'informations de la part d'autres communes ne cessent d'affluer ». Quand on sait que le développement de ce projet n'a pas coûté plus de 15000 euros... •

QUI DÉCROCHERA LE BELFIUS SMART CITY AWARD 2015 ?

Quelles soient grandes ou plus petites, nos villes et communes n'ont d'autre choix, pour rester attrayantes, que de devenir « smart », c'est-à-dire de mettre en place des solutions intelligentes, innovantes et durables pour diminuer leur impact environnemental, utiliser davantage les énergies renouvelables, mieux répondre aux besoins essentiels des citoyens et améliorer leur qualité de vie.

Soucieux de contribuer à susciter une véritable dynamique autour de cette démarche, Le Vif/L'Express et Knack se sont associés avec Belfius pour organiser, avec le soutien de Proximus et Accenture, un concours visant à récompenser le projet le plus « smart » réalisé par une ville ou une commune de Belgique.

Notre jury, composé de personnalités académiques et de spécialistes Smart Cities des sociétés précitées, a retenu dix projets qui se distinguent particulièrement par leur caractère à la fois durable, innovant et intégré. Ils vous seront présentés dans nos colonnes tout au long de l'année, afin que vous puissiez voter en novembre pour votre projet préféré. Ce vote entrera en ligne de compte pour l'attribution du Belfius Smart City Award 2015, le 2 décembre. Les dix villes et communes nominées sont : Anvers, Bruxelles-Ville, Deinze, Gand, Herstal, La Hulpe, Liège, Lierre, Malines et Ostende. •

www.levif.be/belfiussmartcity - www.belfius.be/smartcities