

“Journée de l'intranet - Dag van het Intranet”
Bruxelles - Brussel, 16 /05/2011

Chers collègues,

C'est avec grand plaisir que je suis présent aujourd'hui pour clôturer cette « **journée de l'intranet** ». Si l'objectif d'un tel événement était le partage de connaissances quant aux possibilités et aux défis de l'**intranet**, cette journée devait également être marquée d'une pierre blanche pour les membres des réseaux « com@pol » (le réseau des responsables de la communication au sein de la police) et « KM-CoP » (la *community of practice over knowledge management*).

J'espère donc que vous venez de passer une journée de réseau très agréable. Pour moi, cette rencontre ne peut être considérée comme une réussite que si vous avez effectivement éprouvé « **le partage de connaissances à propos d'un intranet renouvelé** » et si vous rentrez tout à l'heure enrichis et enthousiastes dans votre corps de police/ou votre entité.

Vous connaissez sans doute la force « du partage de connaissances » : les connaissances se multiplient et engendrent même de nouvelles connaissances. L'auteur dramatique irlandais, le libre penseur, le socialiste, voire féministe, George Bernard SHAW, s'est servi d'une métaphore connue pour illustrer cette affirmation.

« Si tu as une pomme et moi j'en ai une, et si tu me donnes ta pomme et moi je te donne la mienne, nous avons tous les deux une pomme. Mais si j'ai une idée et tu en as une. Et je te donne mon idée et tu me donnes la tienne, nous avons chacun deux idées. »

« *Savoir, c'est pouvoir.* » Pour ma part, je préfère la thèse suivante: « **Partager les connaissances permet d'améliorer voire d'innover.** »

Si la police entend continuer à assurer l'excellence dans sa mission dans cette société de l'information qui évolue à une vitesse fulgurante, elle a absolument besoin de « partager des connaissances », d'améliorer la situation « as is », de faire preuve de « créativité et d'innovation » pour le cas où le temps « to be » s'annonce.

Aussi suis-je convaincu que la thèse provocante d'aujourd'hui « **Supprimez l'internet** » n'a pas tenu le coup, ... au contraire.

À la police, l'**environnement intranet actuel** (et certainement celui de la Police fédérale) éprouve un besoin urgent **d'amélioration et d'innovation**.

La demande d'échange de réflexions sur ce thème est pressante.

L'intranet, en tant que moyen de communication interne « classique » dans notre organisation, est confronté à de grands **défis**. Il doit devenir un moyen de communication moderne, flexible et à part entière qui est au service de l'organisation, de ses dirigeants et de son personnel.

Comme c'est le cas pour l'Internet, notre ambition est de voir évoluer l'intranet vers un **environnement web 2.0**. Dans un tel environnement, l'« internaute », mais à présent aussi

l' « intranaute » ne se contente plus d' « observer » ou de « consulter » l'information. Il devient un « participant actif » à l'information et à la connaissance.

L'intranet n'est pas uniquement destiné à fournir des informations. Il peut aussi et surtout être un « lieu de rencontre et de connaissance interactif et virtuel » pour les membres de l'organisation ! L'intranet peut se transformer en une plate-forme comportant une multitude d'applications interactives comme des forums, des wikis, des blogs, des webservices ... et où les utilisateurs peuvent se rencontrer et échanger, amener ou venir chercher des informations.

J'en suis conscient : de nombreuses réserves d'ordre technique, financier mais aussi « culturel » sont émises à ce propos. Par ailleurs, je peux aussi constater que de nombreux services de police locaux et fédéraux expérimentent et se stimulent mutuellement...

En jetant un regard sur le programme de cette journée, je constate que bon nombre de corps de la Police locale ont suivi cette voie avec leur intranet. Je pense notamment au projet Digipolis de la ZP de Gand et de la ZP d'Anvers, avec lesquelles la Police fédérale a du reste conclu un protocole d'accord le vendredi 6 mai dernier.

Par ailleurs, l'appui fourni par le CPPL et le Content Management System Joomla! a fait en sorte qu'à l'heure actuelle, 145 services de police disposent désormais d'une plate-forme web professionnelle.

Je suis content de voir que vous aussi, vous avez franchi le pas et suivi la voie d'une orientation externe. Les workshops organisés aux Pays-Bas et par nos services publics fédéraux ont levé un coin du voile quant au « technofutur » en matière d'intranet.

Dans le contexte actuel, je tiens à pleinement soutenir cette **évolution** telle qu'elle a été interprétée dans les différents workshops.

En effet, elle s'inscrit dans la vision que j'ai en tête pour la police et pour l'appui à la gestion.

Je pourrais expliquer un certain nombre de référentiels visionnaires – et je songe ici notamment à la vision « vers l'excellence dans la fonction de police », à la notion de base « la fonction de police guidée par l'information », à la vision de la police fédérale – mais n'ayez crainte... je vous ferai grâce de tout cela...

Par contre, les organisateurs m'ont demandé de brièvement esquisser, à l'aide du **Masterplan ICT, les défis auxquels l'intranet doit faire face**. Cette vision a pour but d'en finir avec l'environnement ICT vieilli et de clairement déterminer l'avenir que nous envisageons pour notre ICT.

DGS a pris l'initiative d'écrire ce texte de vision. A cet égard, nous sommes toujours à la recherche d'une base d'entente encore plus vaste au sein des services et des autorités de police. D'ailleurs, nous planchons actuellement à l'élaboration d'un plan stratégique visant à implémenter cette vision.

Dans le texte de vision en matière d'ICT, nous nous basons sur **quatre principes fonctionnels et quatre principes culturels**. À première vue, ces principes s'apparentent d'ailleurs peut-être à des évidences.

Ils ne sont pas encore une réalité à l'heure actuelle, et je suis intimement convaincu qu'il était nécessaire de les coucher par écrit.

Je le répète: la police se doit d'être une organisation qui est en phase avec son environnement. Elle doit être à même d'affronter les changements sociaux et d'apporter des solutions aux problèmes sociétaux complexes.

Dans ce sens, il est vrai que, savoir, c'est pouvoir, et en aucun cas, la police ne peut perdre cette lutte contre la criminalité.

Un intranet performant et interactif cadre donc parfaitement avec le Masterplan ICT et les quatre principes culturels et fonctionnels. Cela me mènerait trop loin de détailler ici tous ces principes. Vous les voyez déjà apparaître sur le powerpoint derrière moi.

Quelques exemples du cadre culturel :

1. Investir dans et au service de l'humain, de l'organisation et de la société.
2. **Les nouvelles technologies détermineront notre avenir.** Si les nouvelles technologies déterminent notre avenir, tel est certainement aussi le cas pour le transfert et l'échange de connaissances au sein de la police. Aussi est-il essentiel de fournir à nos collaborateurs ces nouvelles technologies pour que l'échange de connaissances via l'intranet puisse être réalisé.
3. **L'ICT est "tridimensionnelle"**. L'ICT facilite l'échange d'informations vertical et horizontal. Elle a également un caractère temporel dans la mesure où elle évolue en fonction des développements sociaux et technologiques. L'intranet doit viser par excellence un échange d'informations tridimensionnel.
4. Les informaticiens vous écoutent.

Quelques exemples du cadre fonctionnel :

1. **Le résultat final est partout le même.**
2. **Disponibilité en tout lieu et en tout temps :** c'est ainsi que nous pouvons relever le défi de l'intranet !! En réunion, au bureau, à la maison, en déplacement... là où le collaborateur se trouve, il pourrait toujours disposer des informations professionnelles et essentielles dont il a besoin. Nous rêvons donc d'avoir un accès sécurisé à l'intranet via nos netbooks, pda, smartphones, etc.
3. **Encodage unique :** l'utilisateur participe activement au système. En fonction de son profil, il peut importer et/ou valider lui-même des données. En fonction des profils et règles de sécurité d'application, ces données seront à leur tour à la disposition des collaborateurs, dirigeants et services.
4. **Vous recevez de l'aide (du système) :** si l'intranet pouvait respecter ce principe, non seulement l'information serait simple et logique, mais ses applications seraient également conviviales. L'utilisateur reçoit des instructions et même des messages d'erreur.

En outre, **un intranet performant et interactif correspond parfaitement à la vision sur les RH** ainsi qu'au projet lancé par la police fédérale et la CPPL, notamment « La police, une organisation apprenante ».

Ne vous y trompez pas. Ce projet ne concerne pas uniquement la formation policière.

Le projet a repris tout un volet RH dans lequel sont fixés des objectifs concernant

- (1) les compétences et les qualifications,
- (2) la gestion des carrières et donc le processus de personnel de la police
- (3) la gestion des connaissances.

De nouvelles formes de travail telles que le fonctionnement par processus et le travail en réseau, le télétravail... y sont promues.

Un intranet renouvelé qui permet de telles fonctionnalités contribuera donc au concept d'une organisation apprenante tel que Peter SENGE l'a conçu :

"A learning organization is a group of people who are continually enhancing their capabilities to create what they want to create".

Permettez-moi, pour conclure, d'adresser mes remerciements aux organisateurs de cette journée, véritables moteurs des deux **réseaux**. Grâce à leurs propres efforts, mais aussi à la synergie mise en œuvre avec l'organisation officielle en place, ils ont réuni les membres des réseaux afin de mettre en lumière la problématique de l'intranet.

Ils l'ont fait dans l'esprit d'un service de police intégré, structuré à deux niveaux, et dans le respect des visions policières et des cadres de référence que nous adoptons.

Je tiens à remercier, en particulier, tous les pilotes des workshops qui ont été prêts à partager aujourd'hui leurs connaissances et expériences. J'espère que cette initiative finira par être une inspiration pour l'ensemble des services de police et que le pas vers un environnement intranet 2.0 en ligne deviendra prochainement une réalité.

Pour tout cela, j'estime qu'une telle journée et une telle formule rassemblant l'ensemble des réseaux méritent d'être rééditées. Des collaborateurs impliqués et compétents, passionnés et talentueux ont véritablement introduit des idées innovantes au sein de notre organisation !

À eux, et à vous tous ici présents, un grand bravo !

Je vous remercie.

Jean-Marie VAN BRANTEGHEM

Directeur-général de la Direction générale de l'appui et de la gestion