

Objet: Procès-Verbal – Séance d’information challenge 112 (Réf. BOSA-2019 Nido1) – 16/12/2019, 14h Brussel

Ce rapport rend compte des éléments communiqués oralement lors de la session d’information entre les entreprises intéressées et les organisateurs de la session d’information (SPF Intérieur et Nido du SPF Bosa). Durant la session d’information, une présentation a été utilisée : elle peut être consultée sur la plate-forme Gov Buys Innovation, sur la page de présentation du challenge.

Les entreprises suivantes étaient présentes à la séance d’information:

- Chatlayer
- Ordina
- Delaware

1. Nido et Gov Buys Innovation

Nido

NIDO est le *laboratoire d’innovations* de l’autorité fédérale et fait partie du SPF Bosa. NIDO veut dire “nid” et signifie “*Nurturing Ideas, Developing Opportunities*”.

Innovation dans le secteur public

Le secteur public est confronté à de nombreux défis. Des dirigeants de la fonction publique, il est attendu qu’ils précisent à quels *challenges* leur service ou institution fédéral.e est confronté.e, qu’ils les reconnaissent en endossant le rôle de “propriétaire” du challenge et en cherchant des solutions innovantes

L’autorité publique doit à cet effet faire preuve d’*ouverture d’esprit*. En envisageant de façon large les possibilités, en examinant tout ce qui est disponible sur le marché, en vérifiant tout ce qui est possible. Et donc aussi à travers une culture du changement.

L’autorité publique peut accéder à des solutions innovantes en prenant connaissance des *solutions innovantes que les entreprises et les fonctionnaires* peuvent proposer et en testant ces solutions potentiellement innovantes. A cet effet, il faut mobiliser des *compétences, des méthodes et des outils*.



Platform Gov Buys Innovation

La plate-forme est une *place de marché en ligne* où *défis (challenges) et solutions se rencontrent*. Depuis avril de cette année, le *prototype de cette plate-forme*, que nous sommes à présent en train de tester, est lancé.

Pour le développement de ce prototype, nous avons discuté avec des startups et d'autres entreprises en vue de récolter leurs expériences et leurs perceptions autour des procédures d'achat public. Ces entreprises ont fait savoir que participer à des marchés publics représente une grande charge administrative, qu'elles avaient des points d'interrogation sur le plan de la transparence, que l'autorité publique n'était pas un bon payeur. Le développement de la plate-forme et l'approche qui y est liée tient compte de cet input. Il a ainsi été constaté que l'affirmation « autorité publique en tant que mauvais payeur » est plus une perception qu'un fait. L'autorité publique a l'image de mauvais payeur à cause d'un très petit groupe de services publics qui ne payent pas dans les temps.

'New Way to Procure Innovation'

L'utilisation de la plate-forme requiert également une approche adaptée. A cette plate-forme est attachée une autre approche, que Nido appelle "*New way to procure Innovation*".

Nous stimulons les institutions publiques à publier leurs challenges, à découvrir et à chercher des solutions novatrices via la plate-forme Gov Buys Innovation. Nous voulons que cette plate-forme utilise le plus possible des *enquêtes et des consultations de marché*. Nous voulons également que les institutions publiques soumettent les solutions potentielles à plus de tests, avant de passer à l'achat de solutions innovantes (produits et services).

Lors d'un appel à solution innovante, en vue de faire l'objet d'un test (marché public), la solution à chercher ne sera pas explicitée, contrairement aux usages actuels. En effet, lorsque la solution est explicitée, des solutions innovantes potentielles et donc aussi des opportunités sont exclues. Cette nouvelle approche donne cependant la direction à suivre aux participants potentiels du marché public : *les propriétés (ou caractéristiques éventuelles) de la solution à proposer, les conditions auxquelles la solution doit répondre et le budget* dans lequel la proposition des participants doit s'inscrire, sont effectivement précisés.

Avantages pour les entreprises innovantes

La plate-forme et l'approche qui s'y rapporte (New way to procure innovation) offrent également beaucoup d'avantages aux entreprises innovantes. Cette approche est ainsi liée à une procédure plus soucieuse des entreprises en leur offrant *plus de transparence, un meilleur feedback, une simplification administrative, un meilleur accès aux pme's,...*

De plus, elle offre également un soutien aux entreprises compétitives. A travers la plate-forme et l'approche proposée, les entreprises acquièrent une *meilleure compréhension des besoins publics*



et des nouveaux marchés, de nouvelles collaborations, une diminution des risques liés à l'innovation, et de l'input lors du développement et de la commercialisation d'innovations.

Projet

Nido a lancé un projet pour tester le prototype de la plate-forme et l'approche qui en découle (*New way to procure innovation*). Dans ce projet, 5 challenges issus des services publics fédéraux seront sélectionnés, dont ce challenge 112, et bénéficieront de la plate-forme pour lancer leur challenge et leur appel à solution innovante¹.

La plate-forme et l'approche, mais également le processus suivi pour exécuter le marché, feront l'objet d'une évaluation. A cet effet, les institutions publiques et les entreprises seront sollicitées en vue de donner leur feedback sur la plate-forme et sur l'approche suivie. Etant donné qu'il s'agit d'un projet où la plate-forme et l'approche sont en test, et où un espace d'expérimentation se révèle donc nécessaire, Nido a mis au point une *charte Gov Buys Innovation* en vue d'informer sur le projet les participants qui répondent à un appel à propositions en réponse à un challenge. En introduisant leur proposition par l'intermédiaire de la plate-forme, les participants marquent leur accord sur cette charte, et donc également sur l'intention poursuivie à travers ce projet.

2. Le challenge

Numéros d'urgence

Il y a différents numéros d'urgence qui aboutissent ou bien à la police, ou bien à la centrale 112, ou bien auprès de services externes (comme par ex. Childfocus, et le Centre anti-poisons). Dans le cadre de cette mission, nous prenons en compte uniquement les numéros 112, 1722 et 1733.

Fonctionnement général des centrales d'urgence et fonctionnement de la centrale 112

Le fonctionnement actuel se déroule sur un plan provincial. Les centrales travaillent actuellement séparément les unes des autres. Des bases de données différentes et les logiciels Intergraph version 8, ainsi qu'Intergraph version 9 et City CMS, sont utilisés. Le but est de répondre aux appels endéans les 5 secondes.

En 2020, une architecture supra-provinciale associée à un software correspondant sera mise en chantier. Le point de départ est en 2020 et le déploiement est prévu en 2021.

¹ Il s'agit d'un marché public visant à chercher une solution innovante qui sera testée et évaluée.

CHALLENGE: Aidez-nous à nous assurer que les appels urgents soient traités en premier.

Les appels sont traités de façon chronologique. Nous ne savons pas ce qui se cache parmi ces appels. Une partie d'entre eux n'ont pas leur place au 112 : ce sont des appels abusifs, dont une partie est néanmoins traitée par souci d'aider le client/d'offrir un bon service, comme des questions qui concernent le « numéro de téléphone de la pharmacie de garde. »

Le 1733 est un numéro utilisé pour faire appel au médecin de garde.

Le 1722 est activé lors d'un code jaune comme par exemple lors de fortes tempêtes.

Il y a beaucoup d'appels erronés ou non urgents comme par exemple appels parasites, appels non intentionnels, appels malveillants, appels à l'aide non urgents (médecin / dentiste de garde), etc.

Quel matériel est disponible ? Les fiches qui sont complétées par les opérateurs, les différentes bases de données avec enregistrements et fragments sonores. Un lien peut donc être fait entre une conversation et le résultat produit. Le SPF Intérieur vérifiera de quelle manière des entretiens peuvent être partagés avec le soumissionnaire en respectant la confidentialité.

In & out the pipeline

En 2020, un IVR de type classique sera lancé et permettra à l'appel d'être redirigé vers la centrale adéquate. Des tests montrent que cette façon de faire permet d'éviter de nombreux appels non intentionnels. 30% des appels sont filtrés.

Dans le passé, des actions de sensibilisation ont été organisées. Une app 112 a été développée et lancée. Dans certaines régions, des guichets électroniques (« e-guichets ») sont prévus en réponse à certaines situations comme des catastrophes naturelles (inondations, etc.). Les zones qui ne disposent pas d' e-guichets auront accès à un e-guichet national mis à leur disposition par le 112.

Qu'est-ce qui est attendu ?

Le SPF Intérieur attend un concept, prototype, produit complet, ... La solution doit exploiter l'information, respecter le fonctionnement des opérateurs et aussi contribuer à l'ensemble des appels. Les appels non urgents doivent pouvoir être identifiés.

Le SPF Intérieur veut travailler avec un seul numéro. Il ne veut pas qu'un numéro soit payant, ni non plus organiser une nouvelle campagne de sensibilisation.



3. Appel à solution innovante

La mission

Le marché consiste à (*démontrer et*) *tester une solution innovante (choisie) et à l'évaluer* après la phase de test. La solution doit être une *solution technique*.

Il n'y a *pas de frein lié au stade de développement du produit*. En d'autres mots, la solution innovante peut être un *proof of concept, un prototype (ou modèle de démonstration), un minimum viable product ou un produit complètement fonctionnel*.

Approche

La mission consistant à tester la solution innovante au sein du SPF Intérieur sera attribuée au participant proposant l'offre la plus avantageuse d'un point de vue économique. Afin de sélectionner le soumissionnaire adéquat, trois tours sont prévus lors de cet appel (= marché public). Lors du premier tour, les entreprises intéressées introduisent une proposition via la plate-forme. Accéderont au second tour uniquement les propositions qui, simultanément, ne sont pas exclues sur base des critères d'exclusion mentionnés dans le cahier des charges, ont obtenu un score minimum, et font partie des cinq propositions les mieux classées.

Les participants qui accèdent au second tour seront invités à introduire leur première offre (voir cahier des charges pour plus d'information) et à la présenter lors d'un pitch les 30 ou 31 janvier 2020. Les offres seront évaluées sur base de critères d'attribution renseignés dans le cahier des charges. Il y a lieu de préciser que le pitch correspond une présentation orale de ce qui est repris par écrit dans l'offre. Les informations données oralement, mais qui ne peuvent pas être reliées à l'information fournie par écrit dans le document introduit, ne seront pas prises en compte lors de l'évaluation de l'offre.

Planning

L'appel à propositions innovantes en réponse au challenge 112 (marché public) suit un planning précis. Il y a lieu de remarquer qu'après chaque tour, la décision (« GO/NO GO » ou « attribution » lors du dernier tour) est prise dans un délai de quelques jours. Les participants sont ensuite immédiatement informés de la décision prise et reçoivent un feedback clair. A noter également : lors du second tour, chaque participant doit introduire pour le 29 janvier 2020 au plus tard, son offre reprenant le modèle de présentation proposé pour le pitch et le formulaire (annexe 2 du cahier des charges), que le participant participe au pitch le 30 janvier ou le 31 janvier. La décision d'attribution est prévue le 19 février 2020. Il est prévu que la mission soit exécutée dans la période mars-mai 2020 par l'entreprise ayant fait l'offre la plus avantageuse sur le plan économique. Le

planning relatif à l'exécution de la mission sera établi de façon plus concrète sur base de l'offre du soumissionnaire et en accord avec l'autorité bénéficiaire SPF Intérieur.

4. Questions et réponses

1. Dans quelle langue s'effectue la communication avec le citoyen ?

La centrale communique dans les 3 langues nationales et en anglais. Lorsque le citoyen dispose d'une connaissance insuffisante d'une de ces langues pour permettre de communiquer correctement, il est fait appel à une chatbox où la communication peut avoir lieu dans la langue maternelle de l'appelant.

2. Les interactions avec les citoyens se déroulent-elles par oral ou aussi par écrit ((cfr. App)?

Il n'y a qu'avec l'app qu'il y a moyen de passer à une communication écrite. La communication a d'abord lieu par oral et si nécessaire, l'opérateur peut passer à une communication écrite (chat).

3. Y a-t-il une retranscription des appels ?

Il n'existe pas de retranscriptions mais seulement des fichiers audio. Il y a cependant des fiches qui sont établies par l'opérateur après l'entretien et qui peuvent être liées à l'information auditive.

4. Quelle est la durée prévue pour l'exécution de la mission ? 3 mois ?

Le délai standard pour l'exécution est trois mois, mais dans le cahier des charges figure que ce délai peut être prolongé, et peut être plus long en précisant le délai maximal. Dans ce délai d'exécution, l'ensemble de la mission doit trouver place, de la préparation à l'évaluation. Le participant au marché public doit proposer dans son planning le délai d'exécution.

5. Quels critères seront utilisés pour estimer que la solution-test est une réussite ?

Au moyen de l'offre et de la description de la solution proposée par le soumissionnaire, celui-ci et le SPF Intérieur détermineront quels critères seront utilisés. Il est également demandé au soumissionnaire de définir, en fonction de son expertise, quels critères pourront être évalués.

Le soumissionnaire devra collaborer avec le SPF Intérieur lors de l'exécution de la mission. Il est important qu'il précise dans l'offre quelle infrastructure et quels moyens doivent être prévus par le SPF Intérieur. La solution et le test de celle-ci devront être faisables.

6. Quelle est l'importance des données qui peuvent servir de base ? Y a-t-il moyen d'avoir accès à des fragments sonores et aux fiches correspondantes complétées par un opérateur ?

Le SPF Intérieur doit vérifier ce qui peut être mis à disposition et sous quelle forme. Le SPF Intérieur note la remarque d'un des participants pour qui il est important que parmi les données de l'appel qui peuvent être mises à disposition, l'adresse de la personne qui appelle ne soit certainement pas exclue (malgré la confidentialité).

Il est important que les participants précisent dans leur offre ce dont ils ont besoin pour démontrer, tester et évaluer leur solution, afin que le SPF Intérieur puisse regarder ce qui est mis à disposition et de quelle façon.

7. Y a-t-il moyen d'effectuer une visite à une centrale d'urgence 112 ?

Le SPF Intérieur vérifiera s'il est possible, après le premier tour, d'inviter les participants au second tour à effectuer une visite à une centrale 112 afin que les participants aient une vue meilleure sur le contexte dans lequel la solution innovante doit être utilisée.