

FIX MY STREET

Quel bénéfice pour Montigny-le-Tilleul ?

Nathalie Gherardini, échevine des Travaux,
de l'écologie et du bien-être animal





Montigny-le-Tilleul

- Commune semi-rurale de **10.200 habitants** ;
- Située **au sud de Charleroi** ;
- Forte densité de population ;
- Petit territoire traversé par **deux grands axes** (N579 route de Gozée : Charleroi <=> Gozée et Beaumont et N53 « M de Bomerée » : Mont-sur-Marchienne et Marcinelle <=> Gozée et Beaumont).



Contexte

- Outil gratuit mis à disposition des communes et des citoyens par BeWapp ;
- Possibilité de signaler différents problèmes sur l'espace public (dépôt sauvage, tag, luminaire défectueux, animal décédé...);
- Objectif pour Montigny-le-Tilleul : centraliser sur une seule plateforme les demandes et signalements qui nous parviennent d'ordinaire par différents canaux (courriels, appels, sms, messenger voire même groupes facebook) et à différents interlocuteurs (politiques, services communaux).

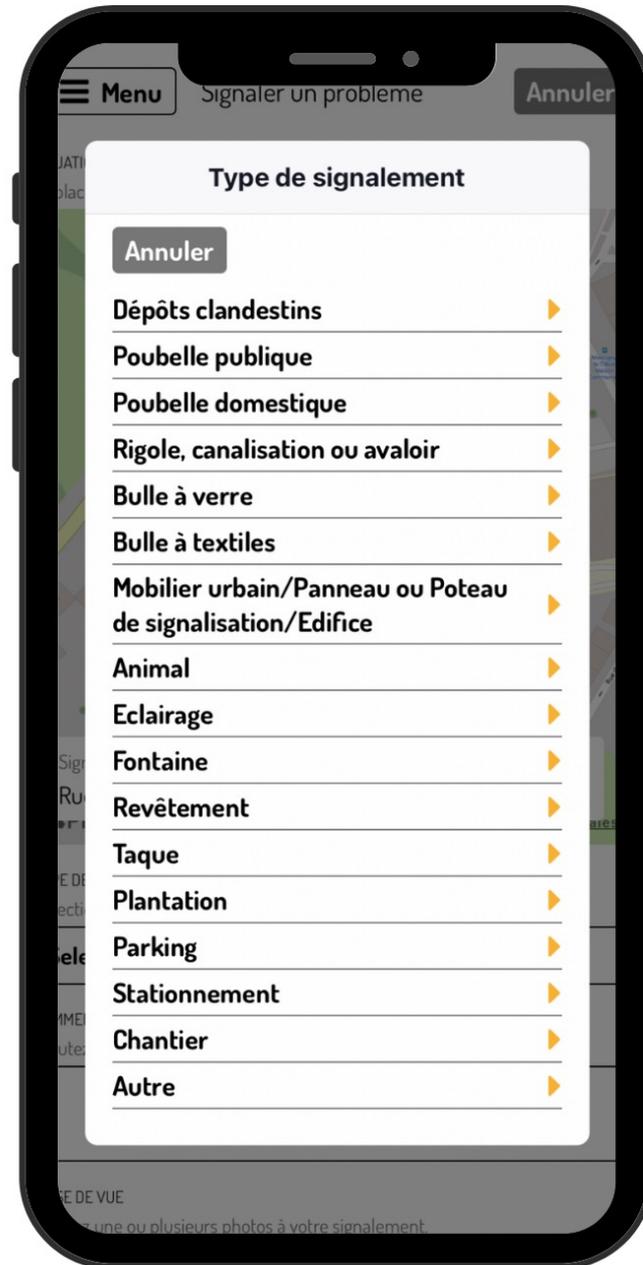


Mode d'emploi

Côté utilisateur

1. Télécharger l'application.
2. Inscription obligatoire (pas de signalement anonyme).
3. Remplir les différents champs et ajouter une photo.
4. Le citoyen peut suivre la résolution de son signalement dans l'app.

 +> le processus limite les abus et permet d'estimer l'urgence et l'importance du problème en question.



Mode d'emploi

Côté administration :

- désigner un responsable du site web qui valide, accepte et renvoie les signalements au bon interlocuteur (service environnement, service travaux, police...);
- Mettre à disposition un smartphone au.x responsable.s d'équipe qui interviendront. Ceux-ci reçoivent les différentes signalements, sont en mesure d'estimer leur importance (pas le même matériel pour une poubelle débordante ou pour un gros dépôt de pneus), d'indiquer en temps réel que le problème est résolu et joindre une photo.



□

- 12/06/2021 17:39 [Application mobile]
Le signalement a été créé par un citoyen ([redacted] | 0498239916 | m[redacted]@hotmail.fr).
- 14/06/2021 09:22 [Administration communale de Montigny-le-Tilleul]
Le signalement a été signalé en cours par François Cédric.
- 14/06/2021 09:22 [Administration communale de Montigny-le-Tilleul]
Le signalement a été accepté par François Cédric.
- 14/06/2021 09:23 [Administration communale de Montigny-le-Tilleul]
Le signalement a été assigné à l'agent Service Technique par François Cédric.
- 14/06/2021 09:25 [Administration communale de Montigny-le-Tilleul]
Le signalement 6416 a été fusionné dans ce signalement par François Cédric.
- 14/06/2021 09:26 [Administration communale de Montigny-le-Tilleul]
Le signalement 6405 a été fusionné dans ce signalement par François Cédric.
- 14/06/2021 09:28 [Administration communale de Montigny-le-Tilleul]
Le signalement a été traité par François Cédric.

Photos ajoutées



□



Photos ajoutées



Commentaires ajoutés

- 16/06/2021 10:48 par Technique Service
Dépôt de valise 😞😞😞
- 17/06/2021 09:55 par Technique Service
Résolu merci beaucoup Fabrice 😊😊



Mise en place de l'outil

à Montigny-le-Tilleul

1. Phase test en interne (uniquement volontaires de l'AC) de juillet à décembre 2020 afin de tester la réactivité des services.
2. Ouverture aux Ambassadeurs de la Propreté de la commune octobre 2020.
3. Ouverture au public le 14 décembre 2020.
4. Les seuls signalements possibles pour notre commune concernent les questions environnementales. Pour des raisons d'organisation interne, pas de possibilité de signaler des problèmes de voiries, de mobilier urbain pour l'instant.



Avantages et Contraintes

- Meilleure perception de l'ampleur du problème à résoudre ;
- Meilleure réactivité des services qui n'ont qu'un seul site à consulter ;
- Obligation de réactivité des services ;
- Diffusion sur les réseaux sociaux, bulletin communal, site internet et bon retour presse qui a permis une adhésion de la population.



Statistiques de signalements

- Une centaine de signalements depuis le lancement de l'application ;
- Les citoyens se manifestent directement essentiellement pour les plus gros dépôts rencontrés (moins de 1M3) ;
- 95% des signalements sont traités dans la semaine ;
- Les 5% restants sont des « erreurs » : site privé, commune limitrophe concernée.



Conclusion

- Pas de signalement abusif ou qui vise à surcharger ou détourner l'outil (type une canette ou un mégot) ;
- Bonne réactivité du service propreté (qui est sur le terrain satisfait de l'application) ;
- Excellente collaboration avec BeWAPP (soutien technique) ;
- Intégration de ATAL et 3P (environnement gestion informatique) ;
- Evolution constante de l'app : ajout d'une photo lors de la clôture d'un signalement, transfert PDF vers une autre organisation, fonctionnement hors connection (sans 4G),...



Je vous remercie pour votre attention.

