



# “Plus Belle la Ville”

## Signalement des problèmes sur l’Espace public



22 juin 2021

Une ville, un esprit.

[www.liege.be](http://www.liege.be)

## « PLUS BELLE LA VILLE » LIEGE

1. **Contexte** de lancement – décembre 2019
2. Présentation du **formulaire**
3. Petits détails qui font le « **Plus** »
4. **Recommandations**

PRÉSENTATION  
DÉPARTEMENT DES SYSTEMES D'INFORMATION  
CARMEN FERNANDEZ

Une ville, un esprit.

2/7

[www.liege.be](http://www.liege.be)

# « PLUS BELLE LA VILLE » LIEGE

## 1. CONTEXTE DE LANCEMENT – DÉCEMBRE 2019

- **Projet en adéquation avec les objectifs stratégiques**  
qualité de l'espace public - transparence et participation citoyenne –  
modernisation de la communication et plan stratégique informatique
- **Appui sur des moyens (humain et technique) et un processus de gestion solide, non modifié et capable de soutenir la demande**
- **Mise en service concomitante d'autres projets :**  
nouveau design et adaptation « mobile » de iA.Téléservices d'IMIO  
(eGuichet) - sortie de l'application « Liège en Poche ».

# « PLUS BELLE LA VILLE » LIEGE

## 1- CONTEXTE D'EXPLOITATION – QUELQUES CHIFFRES

- Données Ville de Liège : territoire de 69,4 km<sup>2</sup> fréquenté au titre de métropole par plus que sa population réelle (soit plus de 200.000 personnes)  
=> Le public cible pas limité à la population domiciliée à Liège.
- 2020 : 15.000 interventions sur l'Espace public (hors tournées) dont 2700 issus d'un signalement via PBLV (18%).
  - Les autres canaux restent majoritaires : 26 % par courriel et 56 % par téléphone.
  - La tendance est à l'augmentation globale des signalements.  
PBLV n'est donc pas cause de cette évolution : il offre simplement une facilité au citoyen et décharge les autres canaux.
- 1135 utilisateurs avec une majorité (85 %) pour < 4 signalements/utilisateur
- Constance sur l'année (jour : lundi et dimanche – horaire : de 6h30 à 24h)
- Catégorie d'incident dominante : propreté publique (62%) – voirie (12 %)
- 28% des signalements refusés. 6 % des signalements acceptés en cours de traitement.

## 2. DÉROULÉ DU FORMULAIRE ET DU TRAITEMENT

- **Localisation**
- **Description de la nature de l'incident.**
  - Voie publique
  - Déchet-Propreté publique
  - Avaloir-taque
  - Graffiti – Tag – Affichage sauvage
  - Espace vert
  - Signalisation
  - Eclairage public
  - Dégradation du mobilier urbain
- **Détail** du signalement : description par commentaire et photos
- **Validation**  
=> transmis à l'outil de gestion des interventions techniques pour traitement  
1-par le « call center » (validation)  
2-par le gestionnaire technique (analyse et planification)  
3-par les équipes (réalisation des travaux et indication de fin de tâche).  
  
A chaque étape (mais pas toutes !), le **citoyen est informé** (eGuichet ou notification @).

## 2. PRÉSENTATION DU FORMULAIRE

outil « iA.téléservices » de l'intercommunale IMIO



### 3. LES PETITS « PLUS » QUI FONT LA DIFFÉRENCE

- Pas d'obligation de créer un compte
- Intégration d'une carte géographique et géolocalisation possible.
- Possibilité de lier des photos, (appli mobile - périphériques mobiles).
- Gestion des doublons.
- Intégration du formulaire à notre outil de gestion technique (eTravaux)
- Retour personnalisé possible
- Le formulaire et l'application technique fournissent des statistiques... à exploiter !

## MODÈLE TECHNIQUE

- Introduction de la **DEMANDE** + accusé de RECEPTION

Citoyen



E-guichet

site  
appli « Liège en poche »

- Le **TRAITEMENT** + Retour d'INFORMATIONS  
statuts remontés : accepté ou refus motivé, pris en charge et résolu

E-guichet



E-Travaux

- Outils intégrés par le DSI : indépendance et limitation des frais
- Version adaptée mobile

## 4. RECOMMANDATIONS

- **Communiquer** sur l'outil (externe / interne)  
Diminution de la fréquentation 1<sup>e</sup> semestre 2021  
(- 30 % à analyser – confinement ? )
- **Pas d'échange dynamique réel** avec le citoyen  
mais une attention personnalisée / plusieurs étapes de « retour »
- Veiller à la **confidentialité et au périmètre** (technique et de ressort communal).
- **Equilibre** entre « Précision » et « simplicité des choix »

**FIN**  
**Merci**