

# FIXMYSTREET WALLONIE

## CONCEPT ET OBJECTIFS

**FixMyStreet Wallonie** est une **application gratuite** développée par Be WaPP, accessible sur smartphone ou ordinateur, et qui permet tant aux citoyens qu'aux agents communaux de **signaler** rapidement et avec grande précision un **problème** rencontré dans **l'espace public**. Du côté de la commune, l'application permet de **centraliser les signalements** et de les **transmettre** au service chargé de leur traitement. Grâce à la géolocalisation des signalements et aux photos transmises par le biais de cette application, les services communaux se déplacent dans les meilleurs délais (en fonction des priorités d'intervention établies) équipés du matériel adéquat. Le citoyen, quant à lui, est responsabilisé vis-à-vis du rôle qu'il peut jouer pour son propre bien-être. Il se sent écouté et valorisé. Il se rend également mieux compte des réalités auxquelles est confrontée sa commune.



## MODALITÉS PRATIQUES

Les **communes intéressées** par l'utilisation de FixMyStreet Wallonie peuvent demander une **séance d'information** lors de laquelle un collaborateur de Be WaPP explique l'outil et son utilisation.

La commune qui souhaite **tester l'application** commence par **prendre l'outil en main** en interne, avec ses collaborateurs. Elle peut ensuite décider librement du moment où elle va mettre l'outil à la disposition de ses citoyens. Elle a également la possibilité de choisir les catégories de signalements qui peuvent lui être transmises. La catégorie relative à la 'propreté publique' est par défaut la seule catégorie à laquelle la commune doit souscrire obligatoirement.

**Quatre types de problèmes rencontrés dans l'espace public peuvent être signalés par l'utilisateur de l'application :**

- les problèmes liés à la propreté publique (poubelle renversée, dépôt clandestin, amas de petits déchets sauvages, etc.) ;
- les problèmes liés à des équipements publics/voiries défectueux (avaloir bouché, éclairage non fonctionnel, nid de poule, etc.) ;
- les problèmes liés aux espaces verts (végétation gênante, etc.) ;
- les problèmes liés aux pistes cyclables (piste endommagée, etc.).

Une fois le signalement réceptionné, la commune peut l'accepter ou le refuser (signalement non justifié, doublon, erreur, etc.). Dans tous les cas, l'auteur du signalement est tenu informé du suivi réservé à son envoi.

Afin **d'informer la population** de l'existence de ce nouvel outil, il est conseillé aux communes utilisatrices d'informer la presse locale par voie de conférence et/ou de communiqué de presse et de publier l'information via l'ensemble de leurs canaux de communication : bulletin communal, site internet ou encore réseaux sociaux. Afin de les aider dans cette communication, Be WaPP a développé un **kit de communication** qu'elle met à disposition. **Ce kit comprend** : un communiqué de presse, un article pour le bulletin communal, des visuels ainsi qu'un exemple de publication pour les réseaux sociaux. Afin de rendre l'outil utile et efficace, la communication sera idéalement répétée dans le temps car certains citoyens continueront à envoyer leurs signalements via les canaux traditionnels. La publication des résultats engrangés peut également servir à encourager le citoyen à utiliser l'outil.

## ACTEURS ET RESSOURCES IMPLIQUÉS

Deux rôles sont requis au niveau de la commune :

- **Le gestionnaire** qui réceptionne les signalements et les transfère aux services compétents ;
- **Les agents de terrain** qui se rendent à l'endroit des dépôts, traitent le problème et envoient les informations de suivi à l'émetteur. Ils peuvent également introduire eux-mêmes des signalements.

L'agent constatateur peut aussi être utilisateur de l'application. Grâce à celle-ci, il est informé de tous les signalements et peut se rendre sur place afin de rechercher l'auteur de l'incivilité.

Au-delà de doter la commune d'un outil moderne et performant, un des objectifs visé est de rendre le citoyen 'acteur' de l'amélioration du cadre de vie au sein de la commune.

## AVANTAGES

En permettant aux citoyens de signaler les problèmes qu'ils rencontrent dans l'espace public, FixMyStreet Wallonie permet un gain de temps appréciable. Ainsi, grâce à la géolocalisation et à la prise de photos qui caractérisent le problème, les équipes communales savent immédiatement quels moyens mettre en œuvre pour le régler (volume de déchets, type de déchet, etc.) et savent exactement où se rendre, sans perdre de temps. Les problèmes sont traités plus rapidement, ce qui évite d'attirer d'autres nuisances.

Lorsqu'une commune décide d'utiliser FixMyStreet, il lui est conseillé d'y centraliser tous les signalements reçus par d'autres canaux (téléphone, mails, réseaux sociaux, etc.) afin d'avoir une vue globale des différents types de problèmes rapportés, des lieux généralement concernés ainsi que des ressources nécessaires. Grâce à la centralisation des informations au sein de l'environnement FixMyStreet, l'application s'apparente à un véritable outil d'évaluation des problèmes rencontrés dans l'espace public et des actions menées pour y remédier.

Enfin, FixMyStreet permet d'impliquer le citoyen, de le rendre acteur au sein de la commune et de lui offrir une réponse personnalisée quant au signalement qu'il a effectué.

## ILLUSTRATIONS / TÉMOIGNAGES

*La commune recevait auparavant les signalements des citoyens via différents canaux, ce qui nécessitait un travail supplémentaire de centralisation. Aujourd'hui, FixMyStreet Wallonie est utilisé comme outil de gestion et, en plus, le personnel communal est invité à y introduire les demandes qui arriveraient encore par téléphone ou e-mail, indique Nicolas, Échevin.*