

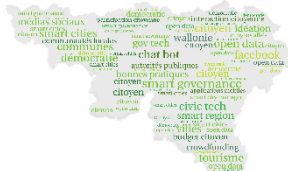


# Doit-on avoir peur du signalement par les citoyens de problèmes dans l'espace public ?

Quels sont les bénéfices et les défis de tels outils ?  
Retour d'expérience pratique de la ville de Fleurus.

Loic D'Haeyer, échevin des travaux à Fleurus  
Jean-Marc Poncelet, CEO de BetterStreet

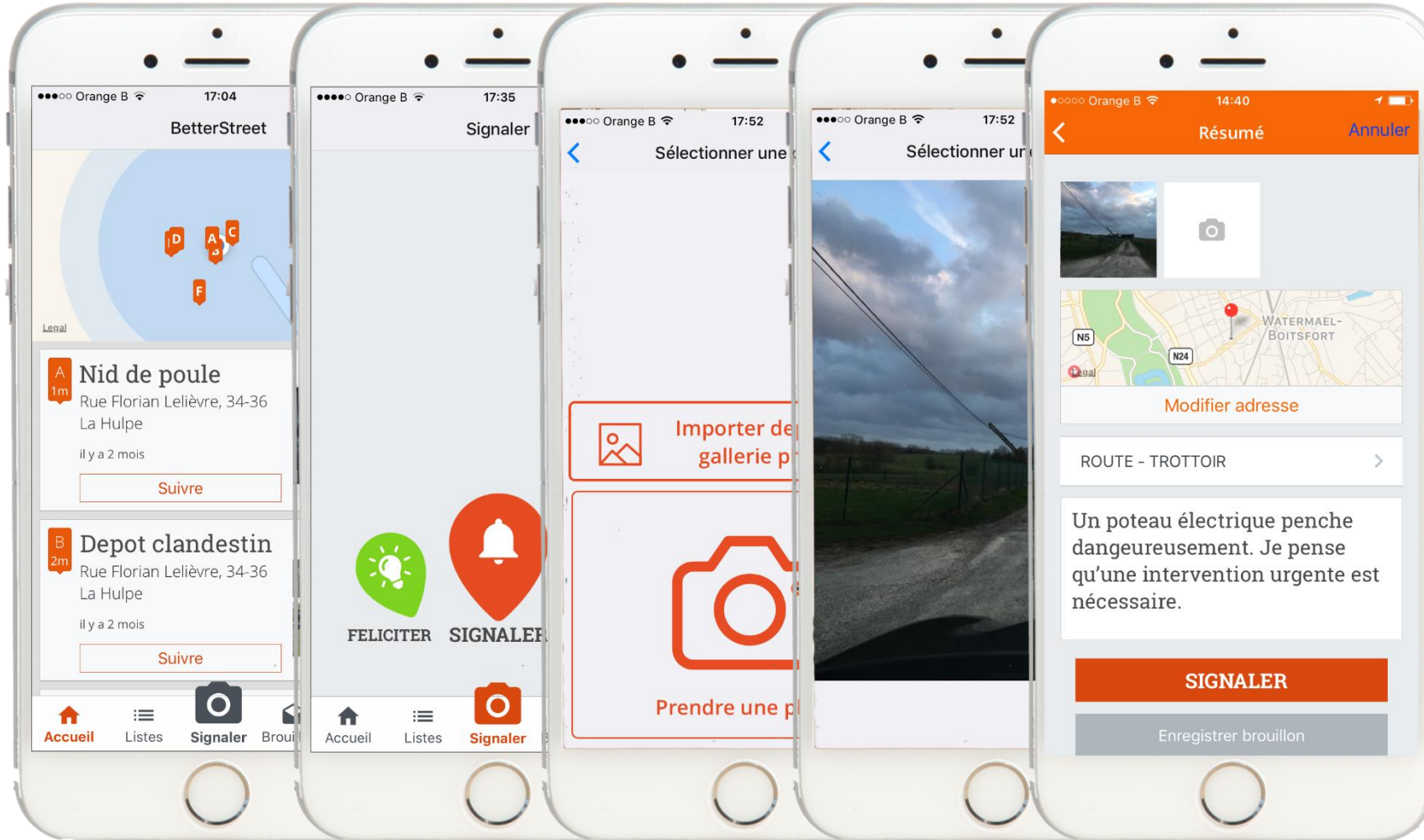
Séminaire SMART GOVERNANCE – Comment mieux interagir avec les citoyens ? – 9 novembre 2017



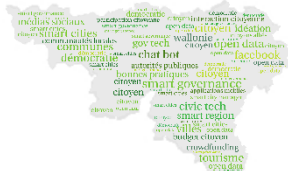
réfèrent | digital  
#smartregion | wallonia  
.be



# Principe de l'application BetterStreet



Séminaire SMART GOVERNANCE – Comment mieux interagir avec les citoyens ? – 9 novembre 2017



référent digital  
#smartregion wallonia  
.be



# Exemples de problèmes remontés à Fleurus

BE-6220-6699 Dépôt clandestin



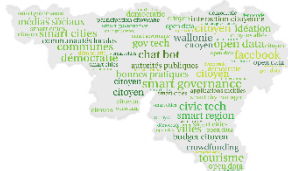
BE-6220-6496 Avaloir - Egout



BE-6220-6164 Arbre - Espace vert



Séminaire SMART GOVERNANCE – Com

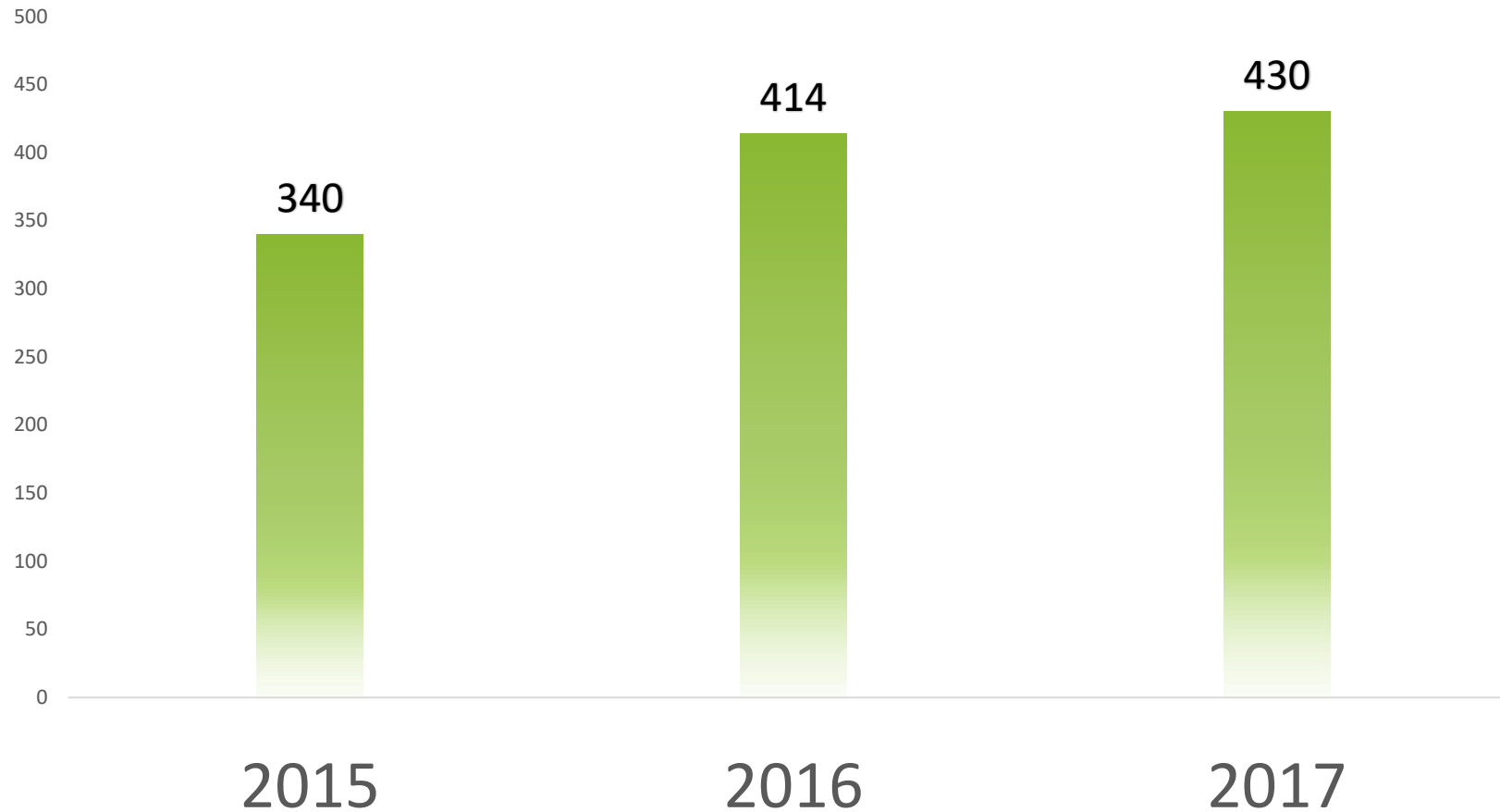


réfèrent | digital  
#smartregion | wallonia  
.be

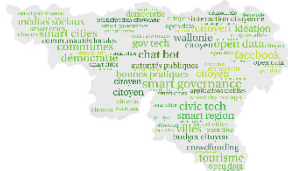


# Chiffres à Fleurus

## Signalements uniquement par les citoyens



Séminaire SMART GOVERNANCE – Comment mieux interagir avec les citoyens ? – 9 novembre 2017

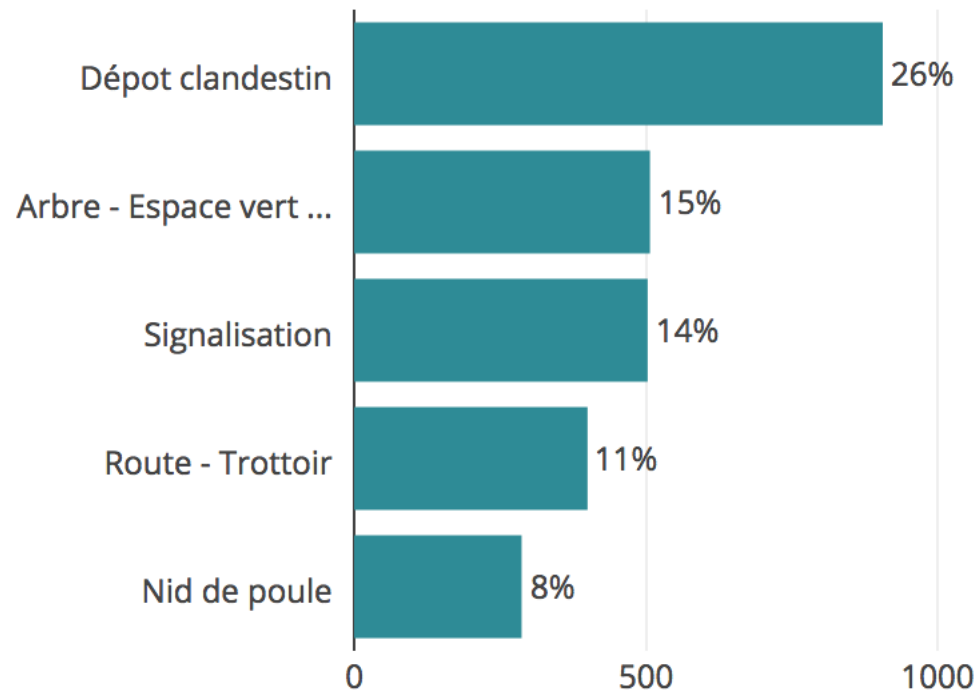


réfèrent | digital  
#smartregion | wallonia  
.be

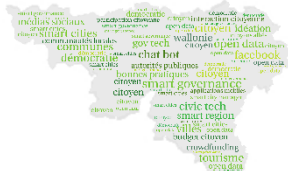


# Type de problème remonté

## ▲ Espace public - Catégories les plus utilisées



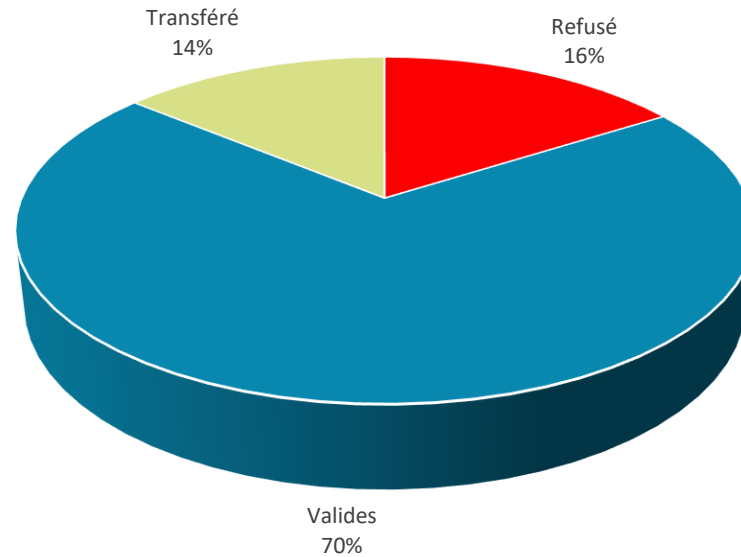
Séminaire SMART GOVERNANCE – Comment mieux interagir avec les citoyens ? – 9 novembre 2017



réfèrent | digital  
#smartregion | wallonia  
.be

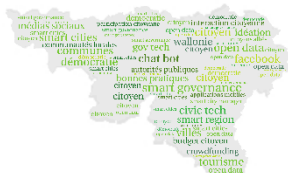


# Quelle est la qualité de ces signalements?



90%

Taux de résolution

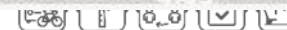
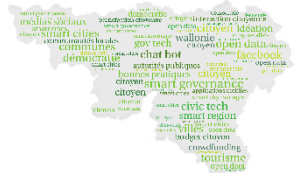




# Les services techniques préfèrent recevoir des signalements de ce type



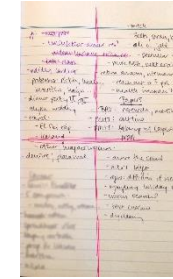
**Mobilier urbain**  
*Poteau descellé*  
Signalé le 5 nov. 2014 par  
M. Thys



# Un monde où toutes les demandes arriveraient presque en temps réel dans une base de données centralisée?



Poteau cassé dans la rue des prisonniers de guerre.  
Peux-tu t'en occuper? Merci



**BetterStreet** 885 entrées

Chercher... IF Date de création décroissante

Filtres

- Status (6/6)
- Priorités (3/3)
- Gestionnaires (35/35)
- Date de création
- Date planifiée
- country (2/2)
- communes
- Waremmes - 4300 (be)

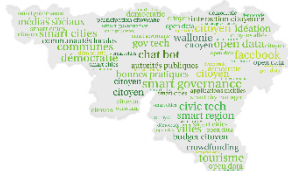
**Infrastructures extérieures - BE-4300-885**  
# 4300 - Crèche communale  
Bonjour, Est-ce qu'une équipe peut passer pour venir tondre la pelouse des services?  
Merci  
Il y a 19 heures - E. Focant  
P. Godechal

**Dépôt clandestin - BE-4300-884**  
# 4300 - Rue du Moulin, 10  
Abus poubelle publique. Enquête en cours. Contrôle + surveillance Pour enlèvement merci  
Il y a un jour - N. Boy  
Il y a un jour - N. Boy  
P. Godechal

**Dépôt clandestin - BE-4300-883**  
# 4300 - Rue Emile Hallet, 23  
Abus poubelle publique. Enquête en cours + surveillance pour enlèvement merci  
Il y a un jour - N. Boy  
Il y a un jour - N. Boy  
P. Godechal

**Nid de poule - BE-4300-882**  
# 4300 - Rue de la Limite  
Trou en formation et bas coté défoncé à l'intersection de la rue de la Costale et de la Chaussée de Nivel...  
Il y a 2 jours - M. Gillis  
P. Godechal

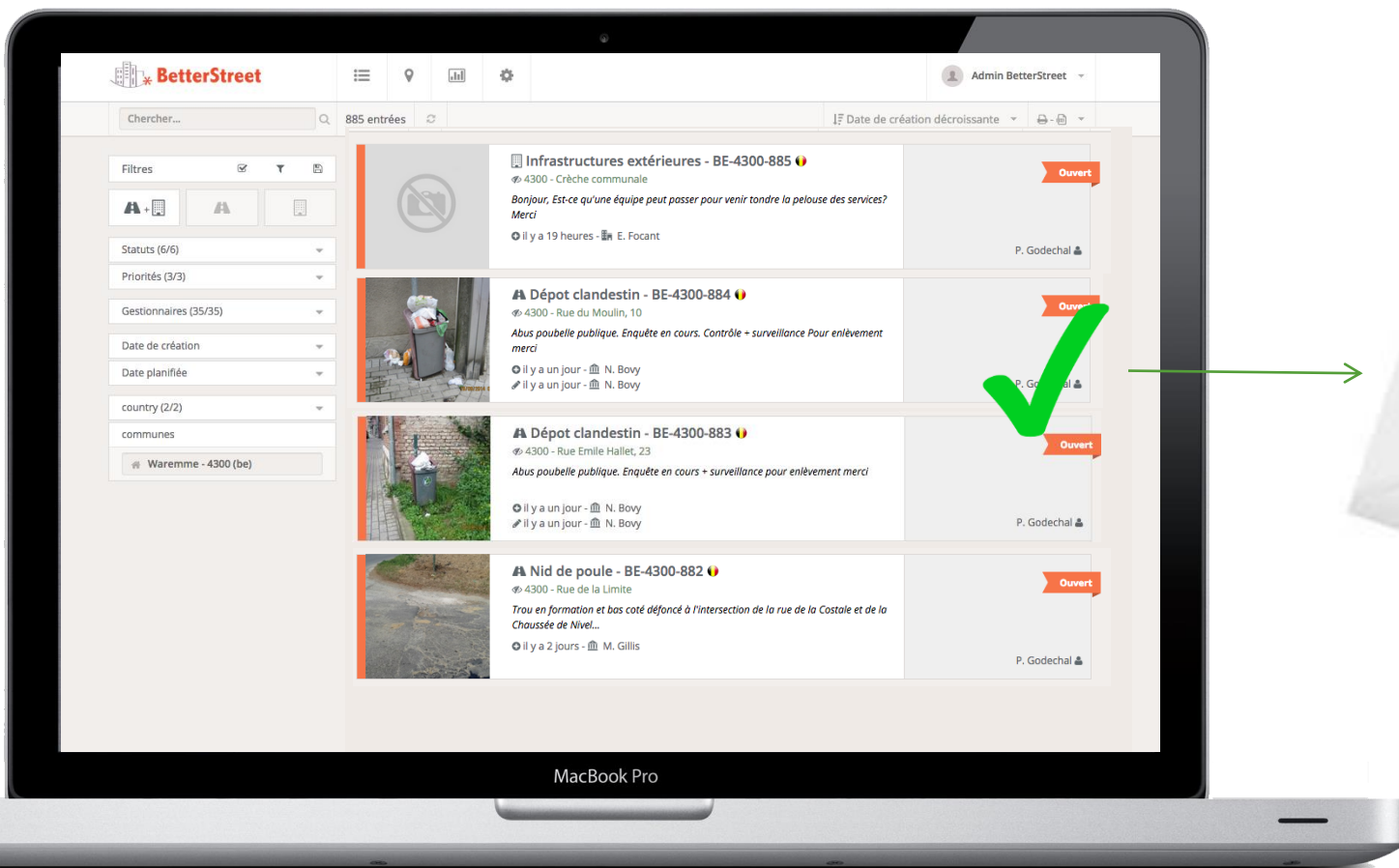
Séminaire SMART GOVERNANCE – Comment mieux interagir avec les citoyens ? – 9 novembre 2017



réfèrent digital  
#smartregion wallonia  
.be



# Un monde où quand une tâche est terminée le demandeur est systématiquement averti et le travail du service travaux est valorisé



Séminaire SMART GOVERNANCE – Comment mieux interagir avec les citoyens ? – 9 novembre 2017



# La gestion des interventions du service technique



## Back-Office ESPACE PUBLIC

### Espace public

Nid de poule



Dépôt sauvage



Arbre arraché



Avaloir, nid de poule, trottoir endommagé, panneau de signalisation tombé, détérioration d'un banc public, etc....



Purement interne  
ou ouvert aux citoyens

## Back-Office BATIMENTS

### Bâtiments

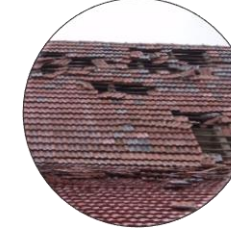
Toilette qui fuit



Serrure cassée



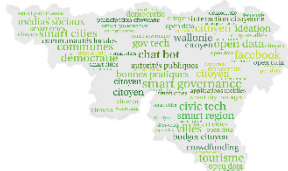
Toit endommagé



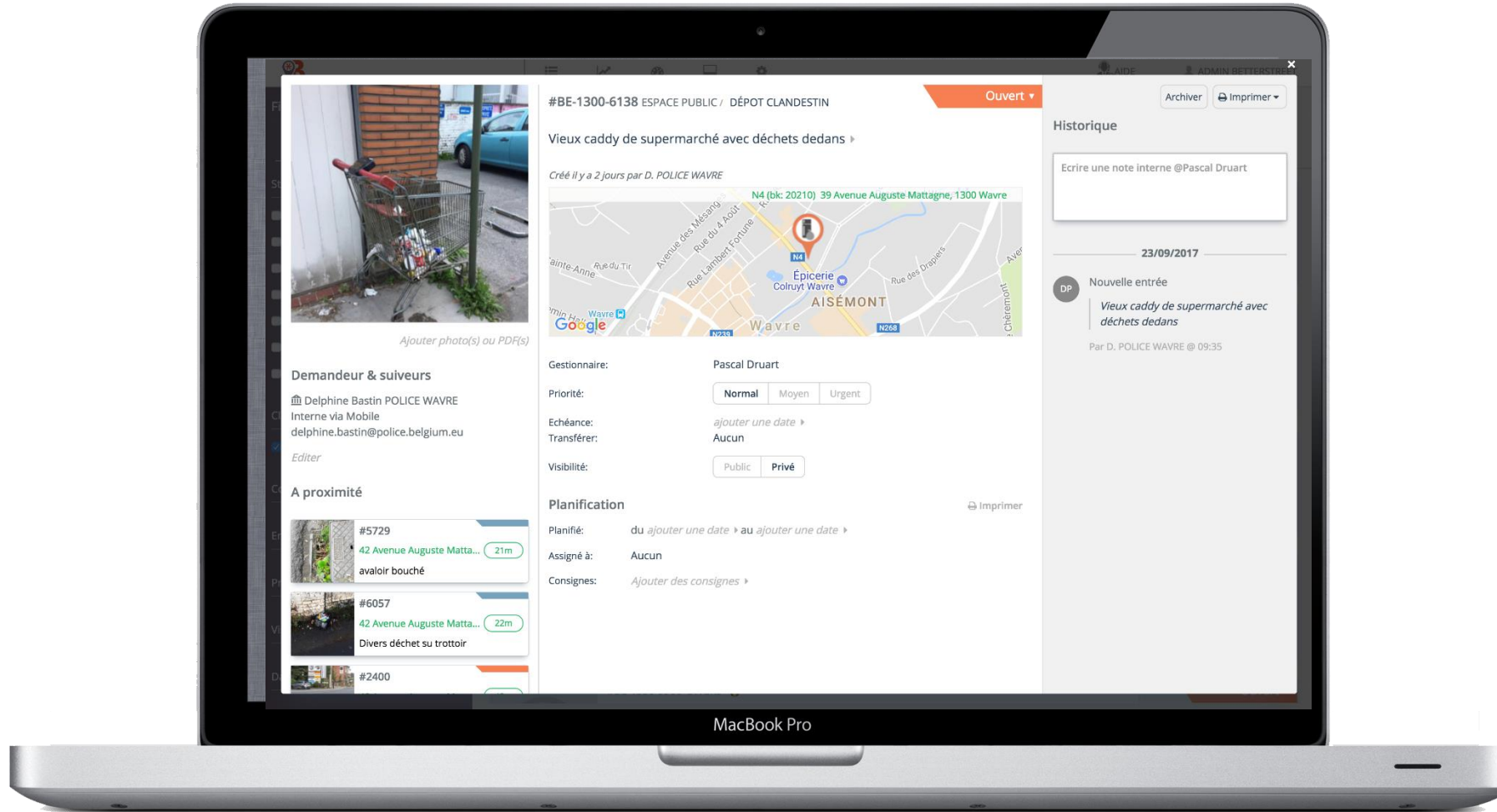
Chauffage, plomberie, électricité, sanitaire, peinture, portes & fenêtres, toiture, etc...



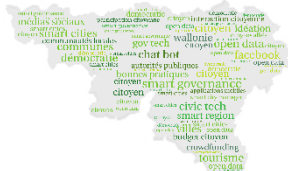
Purement interne



# Disposer d'une information claire et structurée



Séminaire SMART GOVERNANCE – Comment mieux interagir avec les citoyens ? – 9 novembre 2017



réfèrent | digital  
#smartregion | wallonia  
.be

# Attribution des signalements en fonction de la catégorie



Jean-Pierre  
Responsable  
voirie



	<p><b>Route - Trottoir - n°76</b> <span style="float: right;">18/11/2016</span></p> <p>51520 - Rue des Dats, 38-40 <i>Gros trou au milieu de la route. Très dangereux à la fois pour les voitures et les motos. Merci d'avance pour votre intervention.</i></p> <p>Il y a 3 heures  J. Duss Email au demandeur il y a 13 minutes par  A. BetterStreet</p>
	<p><b>Route - Trottoir - n°55</b></p> <p>51520 - Rue des Dats, 13 <i>Plot abîmé par le passage d'un tracteur</i></p> <p>Il y a un mois  Citoyen - J. Brémont Planification modifiée il y a un mois par  Y. Duverdier</p>
	<p><b>Route - Trottoir - n°34</b></p> <p>51520 - Rue Raymond Aron, 1 <i>La barrière ne sert à rien</i></p> <p>Il y a 8 mois  M. Kovacs Bon de travail imprimé il y a un mois par  M. Thomas</p>

Claude  
Responsable  
bâtiments



	<p><b>Portes / Fenêtres - n°15</b> <span style="float: right;">11/03/2016</span></p> <p>51520 - Ecole Saint-Vincent <i>La serrure est cassée.</i></p> <p>Il y a 9 mois  M. Thomas Priorité modifiée il y a 22 jours par  F. Louis</p>
	<p><b>Chauffage - n°14</b></p> <p>51520 - Ecole Saint-Vincent (Route l'école) <i>Plus de chauffage. Merci d'intervenir. C'est urgent.</i></p> <p>Il y a 9 mois  J. Balasko</p>
	<p><b>Chauffage - n°9</b></p> <p>51520 - Ecole Saint-Martin (0-Riez-de-chaussee) <i>Il faudrait regarder la chaudière car elle fait un bruit pas possible et de la fumée s'en échappe</i></p> <p>Il y a 9 mois  J. Balasko</p>

Jacqueline  
Responsable  
propreté



	<p><b>Dépôt clandestin - n°42</b></p> <p>51520 - Rue de l'Abbaye, 16 <i>Canette</i></p> <p>Il y a un mois  A. BetterStreet Planification modifiée il y a un mois par  Y. Duverdier</p>
	<p><b>Dépôt clandestin - n°40</b></p> <p>51520 - Route de Louvois, 79 <i>La photo parle d'elle-même je pense</i></p> <p>Il y a un mois  J. Duss Bon de travail imprimé il y a un mois par  A. BetterStreet</p>
	<p><b>Collecte déchets - n°25</b></p> <p>51520 - Rue de l'Abbaye, 46 <i>Des poubelles jonchent le sol</i></p> <p>Il y a 9 mois  M. Thomas Bon de travail imprimé il y a un mois par  M. Thomas</p>

Chaque signalement, quelque soit la source, se voit attribué à un « gestionnaire » en fonction de la catégorie. Chaque gestionnaire va s'attaquer aux problèmes qui concernent son domaine de compétences. En cas de mauvaise attribution, il va réattribuer le dossier en un clic à un des collègues.

Séminaire SMART GOVERNANCE – Comment mieux interagir avec les citoyens ? – 9 novembre 2017



réfèrent | digital  
#smartregion | wallonia  
.be



# Visualiser les interventions sur la carte de la commune



The screenshot shows a web application interface for visualizing interventions on a map. The interface is displayed on a MacBook Pro screen. The top navigation bar includes a home icon, a menu icon, a calendar icon, a bar chart icon, a 'NOUVELLE ENTRÉE' button with a plus sign, a settings gear icon, an 'AIDE' button with a person icon, and a user profile 'ADMIN RIXENSART'. The main content area is divided into three sections: a sidebar on the left, a central map, and a list of interventions on the right. The sidebar contains 'Filtres' (Filters) with a search icon, a '+', a person icon, and a document icon. Below this are 'Statuts' (Status) with '3/7 Tous' and a list of status options: Ouvert (checked), En traitement (checked), Planifié (checked), Résolu, Transféré, Rejeté, and Supprimé. The 'Catégories' (Categories) section shows '1/30 Toutes' and a list of categories: Espace public (checked), Arbre - Espace vert, Avaloir - Egout (checked), Collecte déchets, Divers, Dépot clandestin, Eclairage public, Graffiti - Vandalisme, Inondation, Mobilier urbain, Nid de poule, Pollution, and Raccordement d'eau. The central map shows a street view of Rixensart with several orange location pins. A magnifying glass is positioned over the map, focusing on a cluster of pins. The list of interventions on the right includes: #9771 AVALOIR - EGOUT (16 Avenue Paola, 1330 Rixensart), #9527 AVALOIR - EGOUT (2 Rue Albert Croy, 1330 Rixensart), #9164 AVALOIR - EGOUT (17 Rue de Froldmont, 1330 Rixensart), #9064 AVALOIR - EGOUT (Avenue de l'Europe, 1330 Rixensart), #9031 AVALOIR - EGOUT (17-25 Rue de Messe, 1330 Rixensart), #8850 AVALOIR - EGOUT (Rue du Tilleul, 1332 Rixensart), #8677 AVALOIR - EGOUT (Avenue de la Roseraie, 1330 Rixensart), and #8551 AVALOIR - EGOUT. The bottom of the screen shows the 'MacBook Pro' logo.

Séminaire SMART GOVERNANCE – Comment mieux interagir avec les citoyens ? – 9 novembre 2017



réfèrent digital  
#smartregion wallonia  
.be





# Générer les bons de travail

The screenshot shows a web application interface for managing work orders. On the left, there is a sidebar with filters for 'Statuts (6/6)', 'Priorités (3/3)', 'Gestionnaires (35/35)', 'Date de création', 'Date planifiée', 'country (2/2)', and 'communes' (with 'Waremmes - 4300 (be)' selected). The main area displays a list of work orders:

- Infrastructures extérieures - BE-4300-885** (Ouvert): 4300 - Crèche communale. Description: *Bonjour, Est-ce qu'une équipe peut passer pour venir tondre la pelouse des services? Merci*. Assigned to: P. Godechal.
- Mobilier - BE-4300-542** (En traitement): 4300 - Crèche communale. Description: *Bonjour, Nous souhaiterions le passage du menuisier car nous avons la roulette d'un lit enfant cassée dans un...*. Assigned to: P. Godechal.
- Dépôt clandestin - BE-4300-862** (En traitement): 4300 - Rue Joseph Lemaire, 71. Description: *Déchets verts, terres, bricollage. A l'entrée du sentier longeant le tgv av. Joseph lemoire. Ainsi que non ent...*. Assigned to: N. Bovy.
- Dépôt clandestin - BE-4300-857** (Ouvert): 4300 - Au Refuge Otarie. Description: *Dépôt clandestin*. Assigned to: P. Godechal.
- Collecte déchets - BE-4300-615** (Résolu): 4300 - Rue Emile Hallet. Description: *Présence de containers INTRADEL au pied de la poubelle publique à l'entrée du parking + à hauteur du n°15- rue...*. Assigned to: N. Bovy.

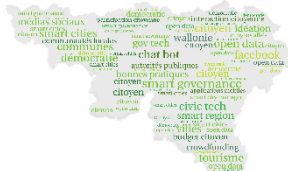
**Bon de travail - 2659** 05/07/2016 @ 18:11

**Espace public - Dépôt clandestin**  
Avenue du Nord de Gilly, 200 6220 Fleurus

**Description:**  
4 ou 5 dépôts tout le long de l'avenue du nord de Gilly ...

<b>Statut</b>	<b>Ouvert</b>	<b>Gestionnaire</b>	<b>N. Delfosse</b>
<b>Prévu le</b>		<b>Assigné à</b>	
<b>Consignes:</b>			
<b>Terminé le</b>	<input type="text"/>	<b>Par</b>	<input type="text"/>
<b>Remarques</b>	<input type="text"/>		
<b>Signature</b>	<input type="text"/>		

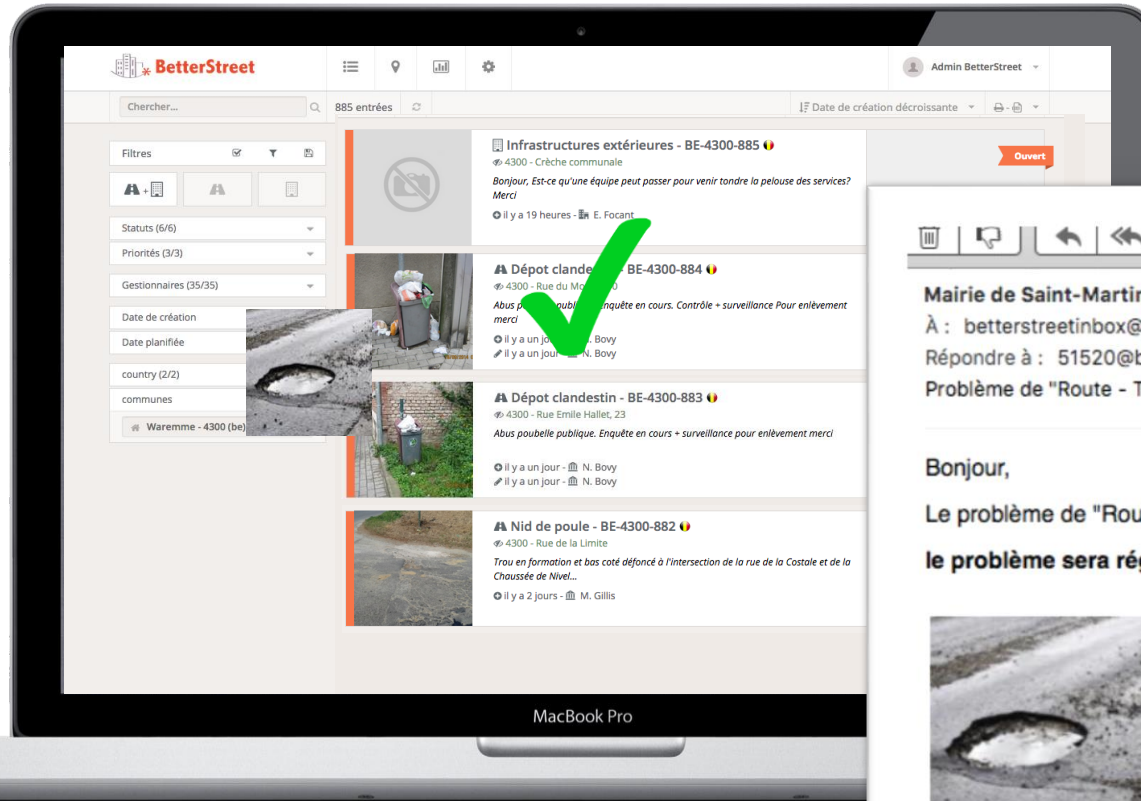
Séminaire SMART GOVERNANCE – Comment mieux interagir avec les citoyens ? – 9 novembre 2017



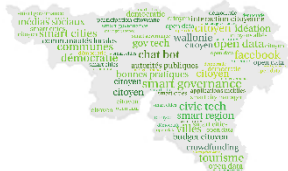
réfèrent digital  
#smartregion wallonia  
.be

# Communication

Depuis l'accusé de réception jusqu'à la clôture, le citoyen est tenu informé si il le souhaite



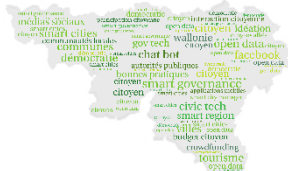
Séminaire SMART GOVERNANCE – Comment mieux interagir avec les citoyens ? – 9 novembre 2017



# Transparence vers l'ensemble de la population via une page publique pour votre commune

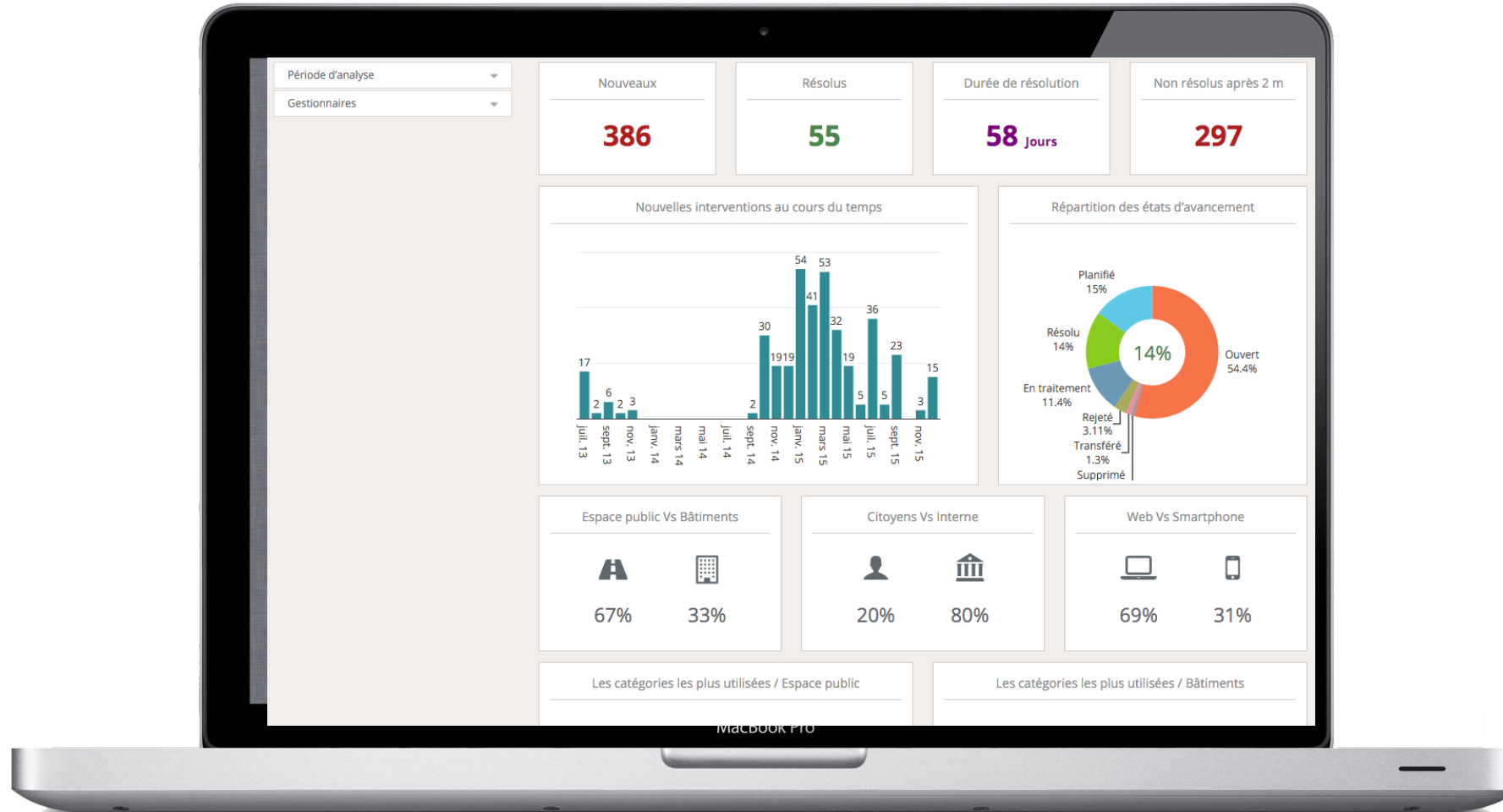


Séminaire SMART GOVERNANCE – Comment mieux interagir avec les citoyens ? – 9 novembre 2017

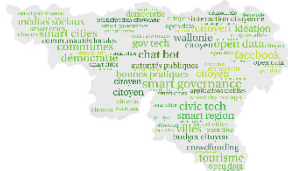


réfèrent | digital  
#smartregion | wallonia  
.be

# Tableau de bord en temps réel



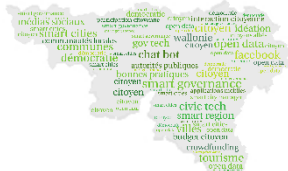
Séminaire SMART GOVERNANCE – Comment mieux interagir avec les citoyens ? – 9 novembre 2017





[www.BetterStreet.org](http://www.BetterStreet.org)

Séminaire SMART GOVERNANCE – Comment mieux interagir avec les citoyens ? – 9 novembre 2017



référent | digital  
#smartregion | wallonia  
.be