



Le Brabant wallon

BetterStreet

La gestion de l'espace public et des bâtiments communaux qui communique avec les citoyens



Agenda

- Les attentes des citoyens et des communes
- A quoi sert BetterStreet?
- Est-ce que cela va m'aider?
- Les questions que vraisemblablement vous vous posez tous
- Planning de mise en oeuvre
- Q & A

Les tendances

LES CITOYENS

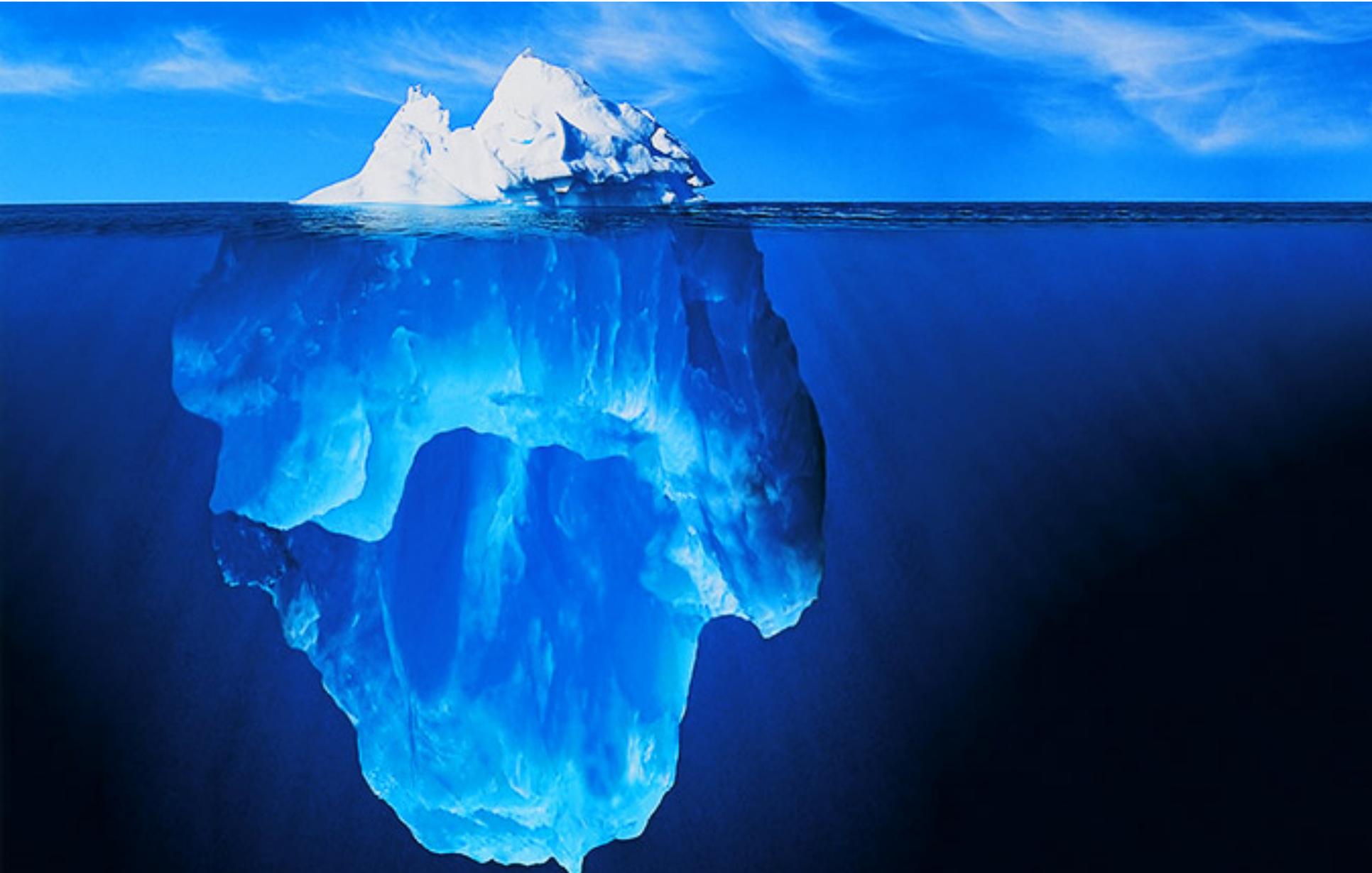
- Le cadre de vie est l'attente #1
- Mobiles & Réseaux sociaux
- Qualité de service attendu en hausse

LES COMMUNES

- Réseaux sociaux créent des canaux complémentaires
- Participation citoyenne
- Efficacité & Service avec un budget réduit

Sous la surface

Au delà du simple signalement d'un souci



BetterStreet vise à améliorer

La communication avec les citoyens



La communication et la gestion interne



Pour tous les problèmes de l'espace public et des bâtiments communaux



Nid de poule



Dépôt sauvage



Arbre arraché



Toit endommagé



Serrure cassée



Toilette qui fuit



Ouvert aux signalements citoyens



Purement interne

BetterStreet facilite 4 processus clés dans la gestion des interventions

Signaler
& Encoder



Gérer
& Assigner



Communiquer



Analyser

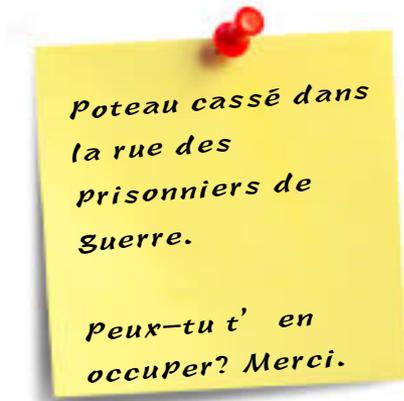


BetterStreet facilite 4 processus clés

Signaler
& Encoder



Aujourd'hui, les signalements arrivent de tout côté avec une précision variable



Dans une grande majorité de cas, un agent doit se rendre sur place pour déterminer l'étendue des travaux et le degré d'urgence



Un signalement dans BetterStreet



Avenue des prisonniers de guerre 134,
Court-Saint-Etienne

Plan Satellite



Mobilier urbain

Poteau descellé

Signalé le 5 nov. 2014 par
M. Thys

Un signalement dans BetterStreet



Mobilier urbain

Poteau descellé

Signalé le 5 nov. 2014 par
M. Thys



Comment faciliter ces signalements?

Via une app mobile Android ou iPhone

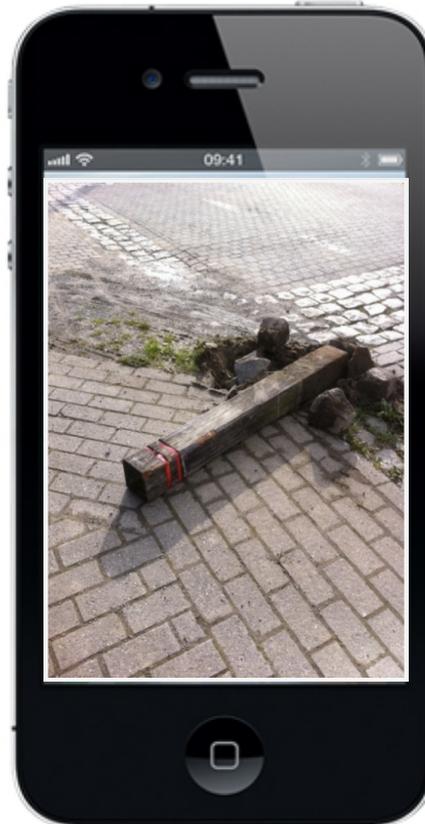
1

Choisir le type de signalement



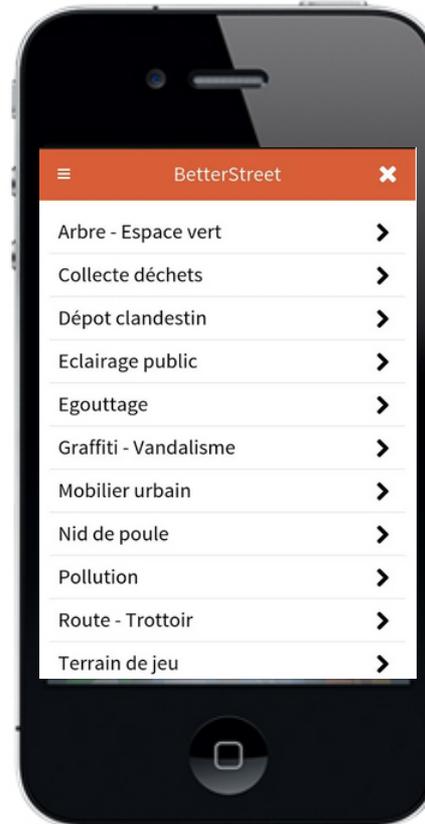
2

Prendre une photo



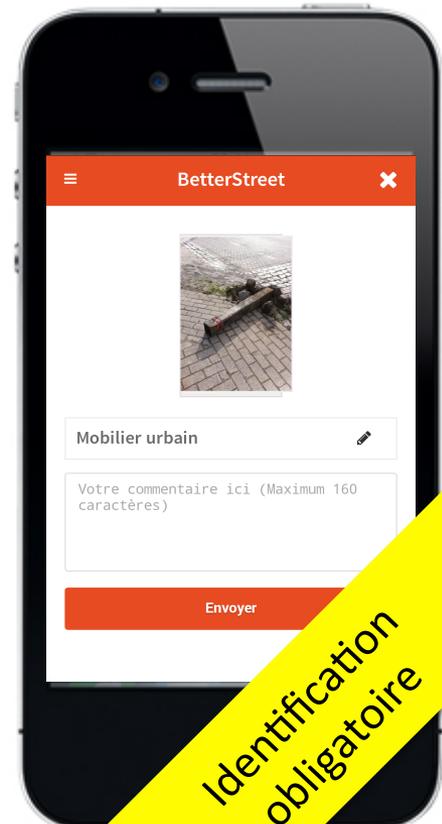
3

Catégoriser le problème



4

Commenter et Envoyer



Identification obligatoire

Ou via un formulaire web

The screenshot shows the 'Hulpe by BetterStreet' web application interface. The top navigation bar includes the logo, a grid icon, a location pin icon, 'Nouvelle entrée +', 'A propos', 'FR', and 'support bs'. The main content area is split into two columns. The left column, titled 'Introduire une nouvelle entrée', contains a four-step form: 1. 'Localisez*' with a text input 'Où?'; 2. 'Importez votre photo (Optionnel)' with a 'Choisissez un fichier' button and 'Aucun fichier choisi' text; 3. 'Choisissez une catégorie*' with a dropdown menu; 4. 'Votre commentaire*' with a text area and a 'Poster de manière anonyme' checkbox. An 'Envoyer' button is at the bottom. The right column shows a map of La Hulpe with a red location pin and a 'feedback' button on the right edge. The footer includes 'Aussi disponible sur votre Smartphone' and app store logos for Google Play and the App Store.

Introduire une nouvelle entrée

- 1 Localisez***
Indiquez l'adresse ci-dessous OU déplacez le pointeur sur la carte
Où ?
- 2 Importez votre photo (Optionnel)**
Une seule photo, maximum 5 MB
Choisissez un fichier Aucun fichier choisi
- 3 Choisissez une catégorie***
Catégorie
- 4 Votre commentaire***
Maximum 160 caractères
 Poster de manière anonyme
Votre nom n'apparaîtra pas sur le site public mais sera visible pour votre administration communale

Envoyer

Plan Satellite

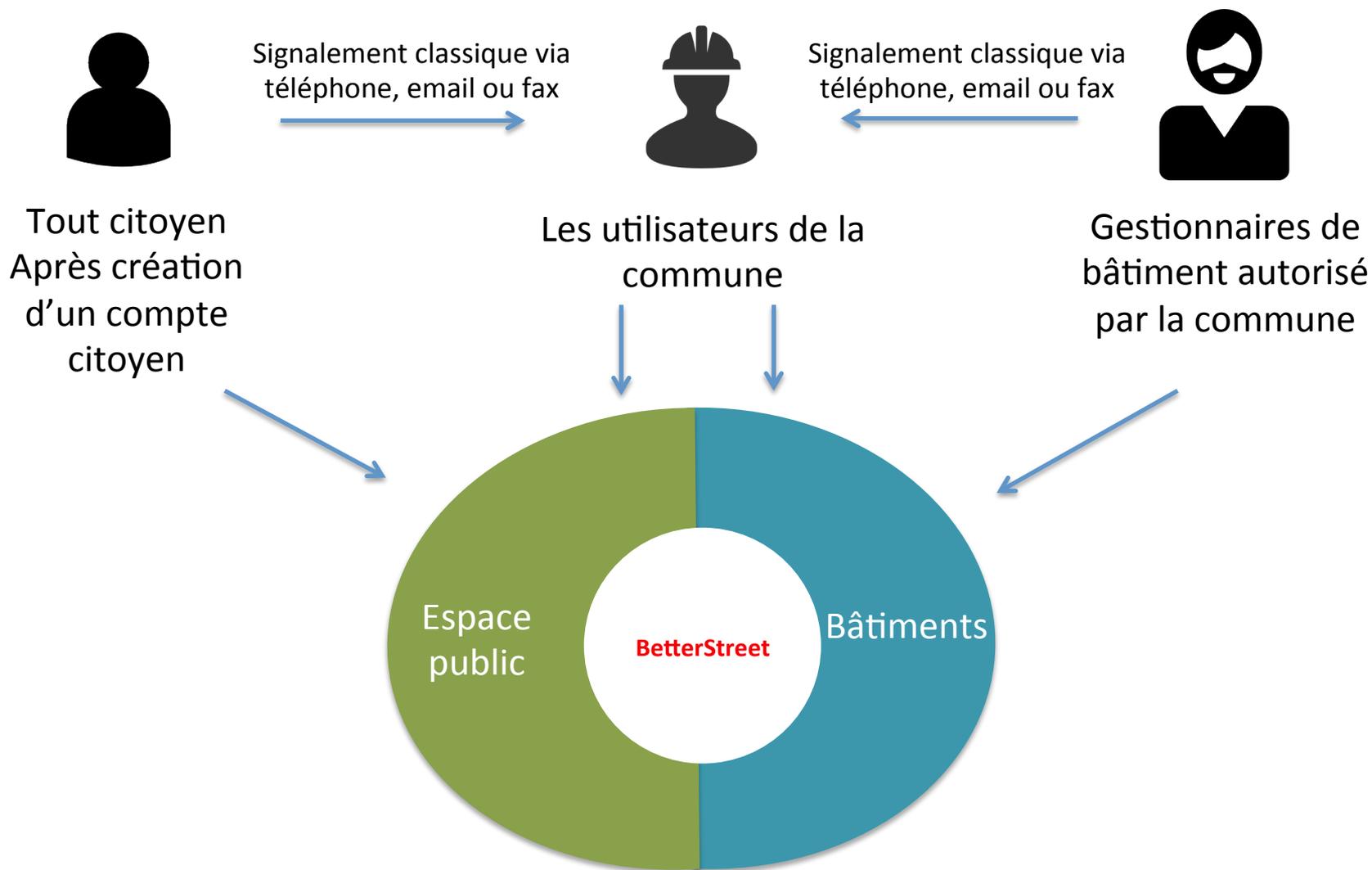
feedback

Aussi disponible sur votre Smartphone

ANDROID APP ON Google play Available on the App Store

Données cartographiques ©2014 Google Conditions d'utilisation Signaler une erreur cartographique

Qui peut signaler?



En résumé, la commune gagne du temps

Le signalement est-il de qualité?

- De quoi s'agit-il? ✓
- Ou est-ce situé? ✓
- Est-ce urgent? ✓
- Qui est le demandeur? ✓

Du coup,

- On évite les déplacements inutiles;
- On ne perd pas du temps à encoder;
- On gagne du temps à repérer les travaux à effectuer

BetterStreet facilite 4 processus clés

Signaler
& Encoder



Gérer
& Assigner



Centraliser toutes les tâches

Citoyen

App mobile

Bourgmestre

Telephone

Echevin

Email

Police



BetterStreet Admin BetterStreet

Chercher... 885 entrées Date de création décroissante

Filtres

- Statuts (6/6)
- Priorités (3/3)
- Gestionnaires (35/35)
- Date de création
- Date planifiée
- country (2/2)
- communes
 - Waremmme - 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	Ouvert P. Godechal
	Dépot 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. Bovy Il y a un jour - N. Bovy	Ouvert P. Godechal
	Dépot 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. Bovy Il y a un jour - N. Bovy	Ouvert 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	Ouvert P. Godechal
	Mobilier urbain - BE-4300-881 4300 - Rue du Moulin, 120 Coffret électrique ou de dérivation cassé. Le boîtier est couché au sol. Les fils sont...	Ouvert

MacBook Pro

Savoir où on en est via les états d'avancements

O u v e r t

E n - c o u r s

P l a n i f i é

R é s o l u

Rejeté X

Supprimé X

The screenshot shows a web application interface on a MacBook Pro. The interface displays a list of tasks with their status and details. The tasks are:

- Infrastructures extérieures - BE-4300-885** (Ouvert)
 - 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
- Mobilier - BE-4300-542** (En traitement)
 - 4300 - Crèche communale
 - Bonjour, Nous souhaiterions le passage du menuisier car nous avons la roulette d'un lit enfant cassée dans un...
 - Il y a 3 mois - E. Focant
 - Il y a 20 heures - E. Focant
 - Menuisier
 - P. Godechal
- Dépôt clandestin - BE-4300-862** (En traitement)
 - 4300 - Rue Joseph Lemaire, 71
 - Déchets verts, terres, bricallon. A l'entrée du sentier longeant le tgv av. Joseph lemaire. Ainsi que non ent...
 - Il y a 5 jours - T. Claes
 - Il y a un jour - N. Bovy
 - N. Bovy
- Dépôt clandestin - BE-4300-857** (Ouvert)
 - 4300 - Au Refuge Otarie
 - Dépôt clandestin
 - Il y a 7 jours - M. Philippe
 - Il y a un jour - N. Bovy
 - P. Godechal
- Collecte déchets - BE-4300-615** (Résolu)
 - 4300 - Rue Emile Hallet
 - Présence de containers INTRADEL au pied de la poubelle publique à l'entrée du parking - à hauteur du n°15- rue...
 - Il y a 2 mois - nico
 - Il y a un jour - N. Bovy
 - N. Bovy

The interface also includes a sidebar with filters for 'Priorités (3/3)', 'communes', and 'Waremmes - 4300 (be)'. The MacBook Pro logo is visible at the bottom of the screen.

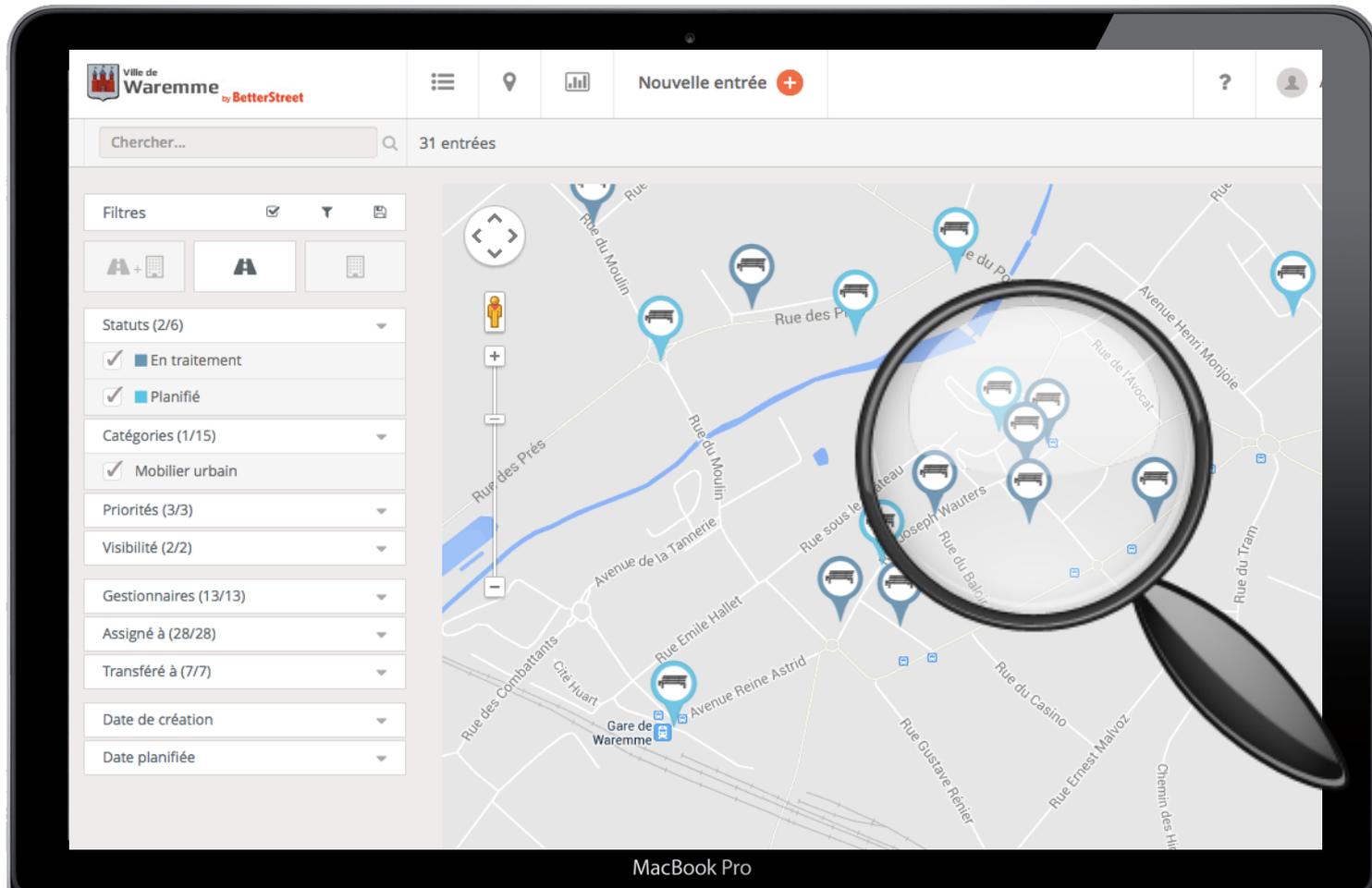
Gérer les priorités



The screenshot shows a web application interface on a MacBook Pro. On the left, there is a sidebar with filters: Statuts (6/6), Priorités (3/3), Gestionnaires (35/35), Date de création, Date planifiée, country (2/2), and communes (Waremme - 4300 (be)). The main area displays a list of tasks with columns for status, description, and priority. The tasks are:

- Infrastructures extérieures - BE-4300-885** (Urgent): 4300 - Crèche communale. Description: "Bonjour, Est-ce qu'une équipe peut passer pour venir tondre la pelouse des services? Merci". Status: Ouvert. Assigned to: P. Godechal.
- Mobilier - BE-4300-542** (Moyen): 4300 - Crèche communale. Description: "Bonjour, Nous souhaiterions le passage du menuisier car nous avons la roulette d'un lit enfant cassée dans un...". Status: En traitement. Assigned to: Menuisier, P. Godechal.
- Dépôt clandestin - BE-4300-862** (Moyen): 4300 - Rue Joseph Lemaire, 71. Description: "Déchets verts, terres, bricallon. A l'entrée du sentier longeant le tgv av. Joseph lemaire. Ainsi que non ent...". Status: En traitement. Assigned to: N. Bovy.
- Dépôt clandestin - BE-4300-857** (Urgent): 4300 - Au Refuge Otarie. Description: "Dépôt clandestin". Status: Ouvert. 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...". Status: Résolu. Assigned to: N. Bovy.

Visualiser les interventions sur la carte



Assigner les tâches par équipe

Générer des bons de travail



Menuisier

Equipe propreté

Equipe voirie



En résumé la commune gagne du temps

- Centraliser l'ensemble des tâches ✓
- Gérer des priorités ✓
- Savoir où on en est à tout moment ✓
- Savoir qui fait quoi quand ✓
- Lister des tâches par équipe ✓
- Identifier des tâches dans la même zone géographique ✓

Du coup,

- On ne perd plus aucune demande
- On donne des ordres de travail clairs aux équipes
- On sait à tout moment ce qu'il reste à faire et dans quel ordre et ce pour chaque équipe
- On regroupe des interventions dans une même zone géographique

BetterStreet facilite 4 processus clés

Signaler
& Encoder



Gérer
& Assigner



Communiquer



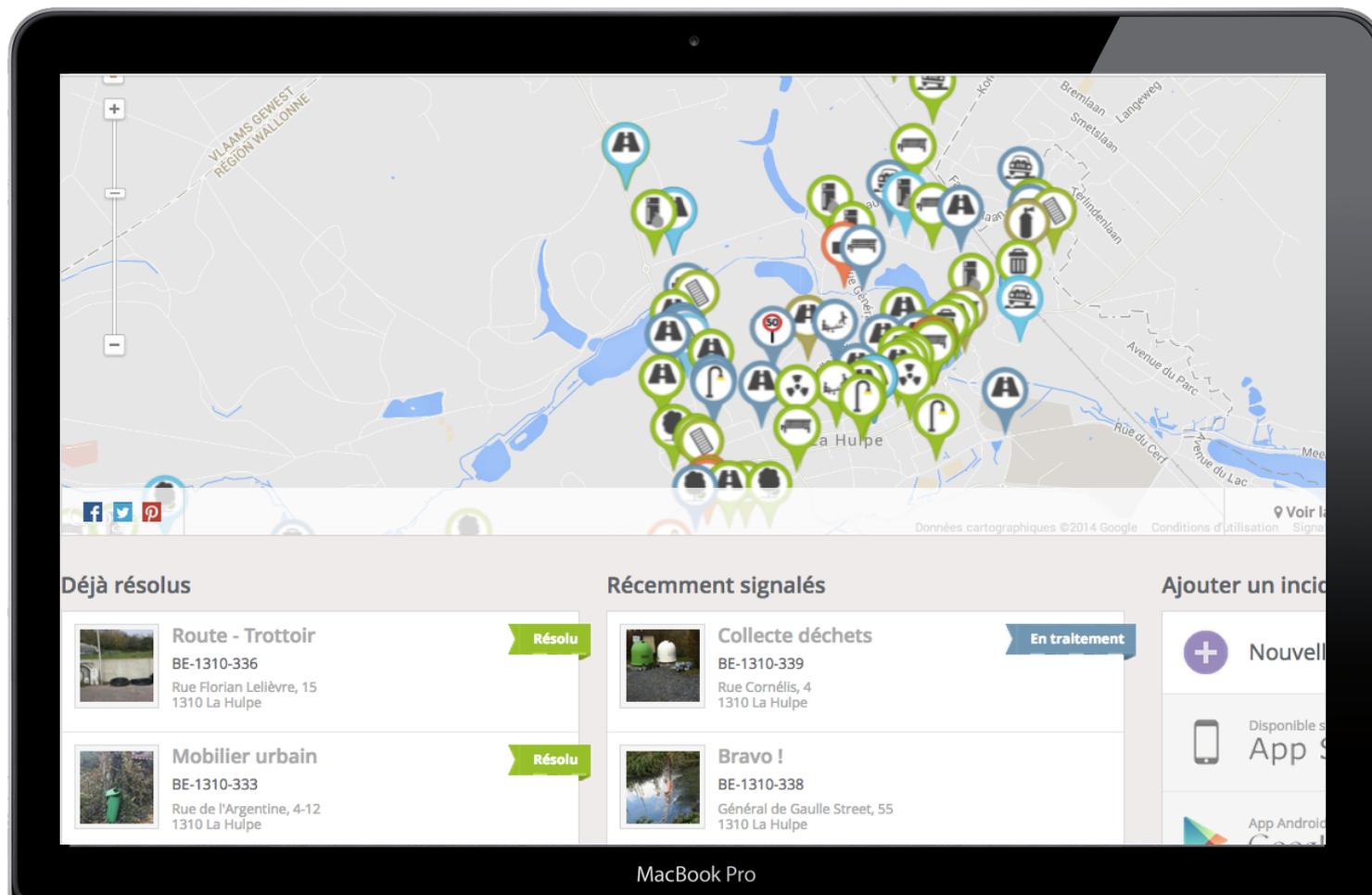
Automatiser et structurer la communication vers le demandeur

Si l'email du demandeur est renseigné, chaque changement de l'état d'avancement générera automatiquement une notification par email



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

www.betterstreet.org/lahulpe



En résumé, la commune gagne du temps

La communication est:

- permanente ✓
- automatique ✓
- Concerne aussi bien le demandeur que le reste de la population ✓

Du coup,

- Travail administratif de communication réduit
- Les citoyens sont conscients que leur signalement est enregistré
- Les citoyens n'appellent pas plusieurs fois pour savoir ou cela en est
- Les citoyens prennent conscience du travail de la commune

BetterStreet facilite 4 processus clés

Signaler
& Encoder



Gérer
& Assigner



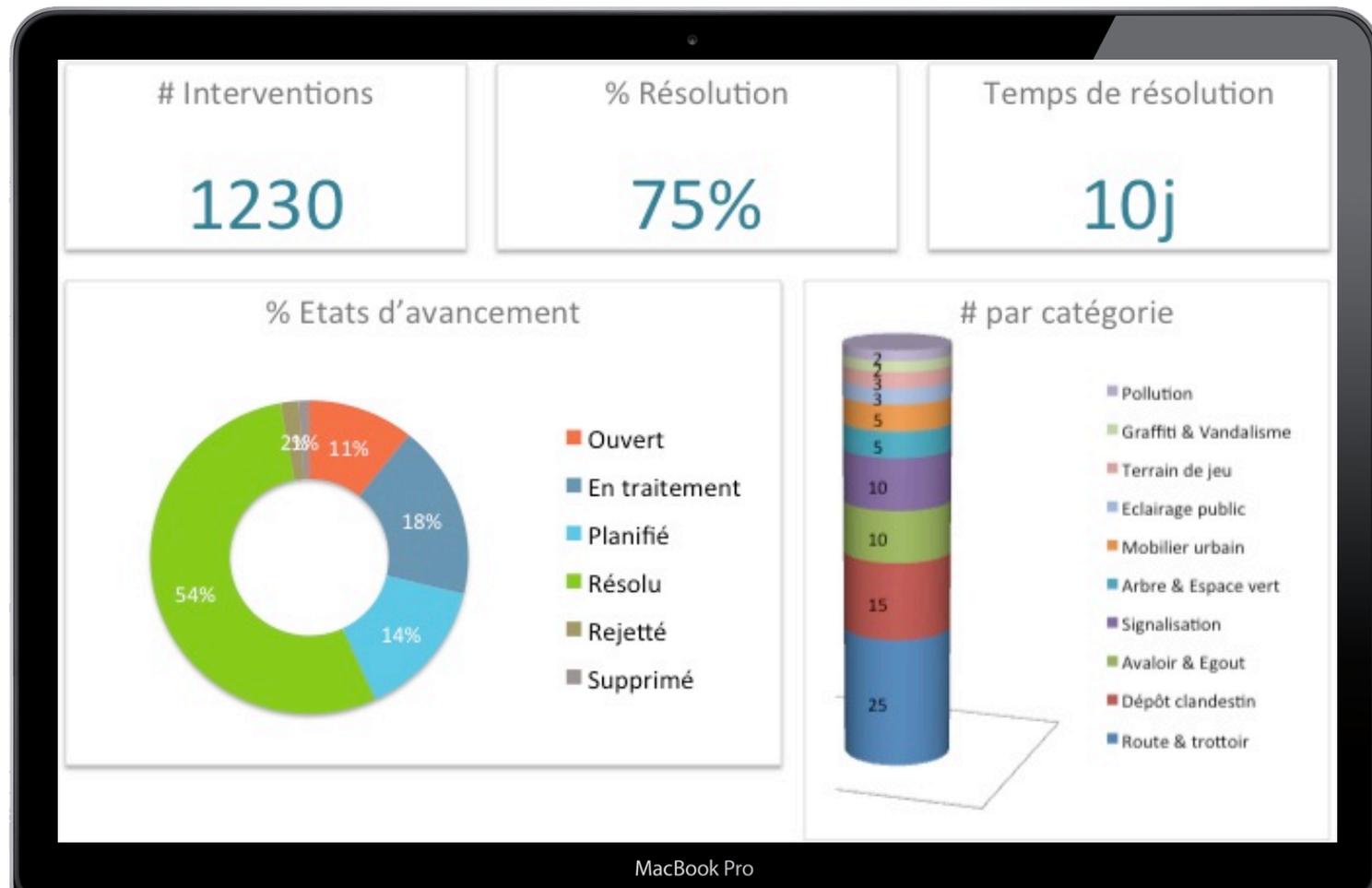
Communiquer



Analyser



Tableau de bord en temps réel



**LES QUESTIONS QUE
VRAISEMBLABLEMENT VOUS VOUS
POSEZ**

Vais-je être submergé de demandes?





Chiffres clés

- 7500 habitants
- Lancement: 09/14 (14 mois)
- Communication:
 - Conférence de presse;
 - Homepage du site web communal;
 - 3 articles dans bulletin communal.
- # signalements citoyens totaux: 307
- # signalements citoyens / mois: 22
- # signalements citoyens / jour: 0,7

Taux de substitution (c.à.d. les interventions auraient été signalées de toutes façons par la porte ou par la fenêtre) constaté à la Hulpe: 90 % -> gain de temps

A quoi devez-vous vous attendre dans votre commune par an si vous communiquez?

Commune	# citoyens	#signalement/jour ouvrable	Par an
Beauvechain	7000	0,7	239
Braine-L-Alleud	38500	3,6	1313
Braine-Le-Chateau	10000	0,9	341
Chastre	7000	0,7	239
Chaumont-Gistoux	11500	1,1	392
Court-Saint-Etienne	10000	0,9	341
Genappe	15000	1,4	512
Grez-doiceau	13000	1,2	443
Hélicine	3000	0,3	102
Incourt	5000	0,5	171
Ittre	6500	0,6	222
Jodoigne	13000	1,2	443
La Hulpe	7500	0,7	256
Lasne	14000	1,3	478
Mont-Saint-Guibert	7000	0,7	239
Nivelles	26500	2,5	904
Orp-jauche	8500	0,8	290
Ottignies-Louvain-La-Neuve	31000	2,9	1057
Perwez	8000	0,7	273
Ramilies	6000	0,6	205
Rebecq	10500	1,0	358
Rixensart	22000	2,1	750
Tubize	24000	2,2	819
Villers-La-Ville	10000	0,9	341
Walhain	6500	0,6	222
Waterloo	29500	2,8	1006
Wavre	33500	3,1	1143

Vais-je être confronté à des signalements non pertinents ou à des cas de délation?



Les chiffres

- Dans 98% des cas, c'est pertinent
- Sur 6500 signalements sur la plate-forme, 2 cas de délation dans le commentaire
- Les autres cas non pertinents:
 - Stationnement;
 - Plainte sur la vitesse.
- Il y a aussi des excès de zèle mais peu... et souvent pertinents

Comment je gère ces cas?

- Rien n'apparaît publiquement tant que vous ne l'avez pas décidé
- Deux fonctions vous permettent de rejeter ces demandes:
 - Supprimer
 - Rejeter.
- La seule obligation est d'argumenter le rejet ou la suppression



Les clefs du succès

- Communiquer
 - Home page site web communal;
 - Bulletin communal
- Réagir c.à.d.
 - donner des nouvelles aux citoyens dans les 5 jours ouvrables
 - clôturer vos demandes!
- Utilisation par le service travaux et le personnel de terrain équipé
- Montrer l'exemple: bourgmestre, échevin, directeur général

De quoi ai-je besoin?

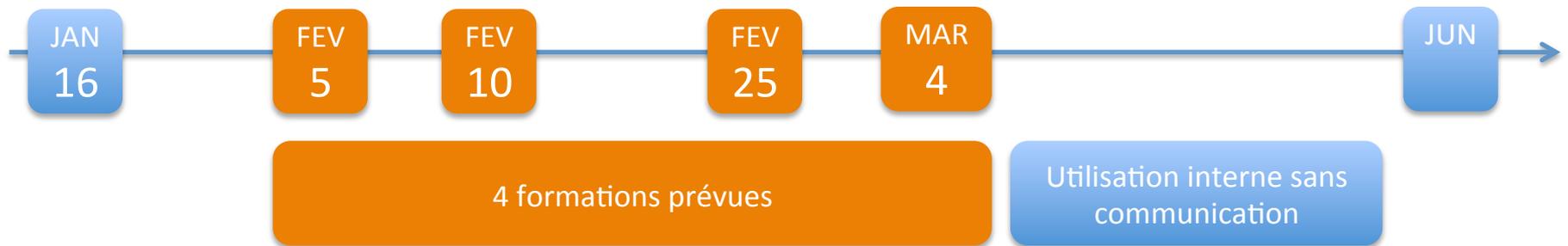
- Ordinateurs connectés à Internet et équipé d'un navigateur moderne (Chrome, Firefox ou IE10)
- Mise en œuvre - Paramètres de départ:
 - Utilisateurs autorisés;
 - Liste des bâtiments;
 - Liste des équipes.

Evolution prévue

- L'outil est évolutif
- L'outil est amélioré en continu sur base des retours utilisateurs
- Des réunions d'utilisateurs sont prévues après 3 mois et 6 mois afin de collecter les améliorations possibles

Planning

- Séance d'information
- 4 séances de formation*:
 - Le chef des travaux et ses principaux adjoints
 - Les personnes administratives du service travaux



- Utilisation interne jusqu'à l'annonce officielle
- Lancement officiel avec communication vers les citoyens

* Des sessions ultérieures de formation et ou d'accompagnement sont également prévues par ailleurs de manière ad-hoc

Des questions?