VILLE DE PESSAC

Signalement d'incidents

Vous pouvez signaler différents types d'incident sur l'appli Ma Ville Facile !

Vous souhaitez signaler un trou dans la chaussée, un dépôt sauvage sur la voie publique ou un éclairage public défaillant ? Vous voulez être tenu informé de l'actualité pessacaise, en savoir plus sur le tri des déchets ou connaître les horaires de passage des bus et tramways ? L'application Ma ville facile est faite pour vous !

Disponible sur IOS et Android, cette application a été imaginée par les services informatiques de Bordeaux Métropole. Après Le Bouscat et Blanquefort, c'est au tour de Pessac de la proposer à ses habitants.

- Télécharger l'appli Mavillefacile pour Android
- Télécharger l'appli Mavillefacile pour IOS

Pourquoi cette application ?

L'objectif, à terme, est que toutes les villes de la métropole se l'approprient, afin de permettre aux habitants un usage en continu sur l'ensemble du territoire métropolitain. La ville avait mené une expérimentation en 2016 avec le Cesel autour d'une application permettant aux usagers de signaler un incident sur la voie publique, mais cela n'avait pas abouti techniquement. Des habitants du secteur 4 ayant refait la demande du développement d'un outil de signalement lors d'un atelier « J'agis pour mon quartier », Pessac s'est penchée sur l'offre de Bordeaux Métropole qui arrivait à point nommé. Aujourd'hui, la ville peut proposer aux Pessacais une application gratuite et réellement optimale, qui leur permet de s'impliquer un peu plus dans la vie de leur commune.

À quoi sert cette application ?

Ma ville facile permet aux habitants d'accéder à des informations pratiques, particulièrement utiles au quotidien. On y retrouve les actualités, l'agenda de la Ville, les jours de collecte des déchets, des informations sur les déchetteries et les itinéraires pour y accéder, des informations sur les transports en commun, sur les jours et horaires d'ouverture de la mairie, un plan des équipements la ville, etc.
Le paramétrage d'un système de notifications permet de recevoir les alertes météo, les grèves à venir, etc.

Le but est que de nombreux Pessacais se saisissent de cette application. Les évolutions futures de l'application permettront notamment d'accéder à la liste des incidents déjà signalés, afin d'éviter les doublons.

Il est également possible d'afficher les informations concernant les autres communes qui partagent l'application (pour le moment Le Haillan, Le Bouscat et Blanquefort).

Quelles sont les fonctionnalités de l'app ?

- Agenda de la ville
- Collecte et déchetteries
- Signalements
- Actualités
- Transports TBM : horaires et arrêts
- Carte interactive de la ville

Parmi les diverses fonctionnalités de l'application il est possible de créer un signalement, afin d'alerter les services municipaux d'un incident rencontré sur la voie publique : une branche d'arbre ou un trou qui gêne la circulation sur un trottoir ou une chaussée, un dépôt sauvage, un éclairage public défaillant, la chute d'un panneau de signalisation, etc.

Le signalement

Comment faire un signalement ?

Pour créer un signalement, il suffit de :

- Se connecter à son compte
- Prendre une photo de l'incident
- Indiquer une catégorie (voirie, eau, espaces verts, mobilier urbain, hygiène et propreté, éclairage public, feux tricolores et autres)
- Remplir un rapide descriptif
- Cliquer sur valider

Un système de géolocalisation permet de situer précisément l'incident aux services. Une fois le signalement créé, il est envoyé aux services compétents, parmi la dizaine référencée en lien avec les catégories.
Ces derniers tiennent l'usager informé en temps réel de l'état d'avancement de son signalement par des notifications qui indiquent :

- Son dépôt (notifié « ouvert »),
- Sa prise en compte par le service (notifié « en traitement »),
- La planification de son traitement (notifié « planifié »),
- Son traitement (notifié « résolu »).

Les mises à jour se font tous les matins à 8h.

Pourquoi faire ?

Il n'y a pas que les habitants qui peuvent utiliser cette application. Les différents services de la Ville, notamment ceux présents sur le terrain, tels que la Police municipale, peuvent faire des signalements. Tout comme les syndicats et comités de quartiers.

Ce système de signalement est un gain de temps important pour les services : grâce à la photo, au

descriptif et à la géolocalisation, ils disposent d'une information détaillée de l'incident à traiter et peuvent intervenir rapidement.

Quel est le coût de l'application pour la ville ?
Le développement de l'application a coûté 11 000€. En plus de cela, son fonctionnement coûtera 2 100€ par an.

Une application testée et approuvée

Une trentaine de personnes ont testé l'application depuis l'été dernier : des élus, des agents techniques, la police municipale et des habitants.

Présentée en juin dernier lors d'un conseil de proximité, l'application Ma ville facile a rapidement convaincu ceux qui l'ont testée. Elle facilite le signalement des incidents et permet aux habitants d'être mieux informés sur la vie locale.

Avant son déploiement, une phase de test a été menée auprès de plusieurs utilisateurs, dont des acteurs locaux. "Avant, quand nous voulions faire un signalement, il fallait savoir à qui s'adresser, ce qui ne permettait pas toujours de le faire sur l'instant. Avec l'application, tout est plus rapide et efficace : une photo, une géolocalisation et l'information est transmise directement aux services compétents."

Au-delà du signalement, Ma ville facile est également un outil précieux pour s'informer. Une habitante souligne son utilité au quotidien : "Quand je vois un lampadaire éteint, même s'il n'est pas situé juste devant chez moi, je le signale pour le bien de la communauté. Avec cette application, la demande n'est pas envoyée dans le vide : on reçoit une confirmation de prise en compte et on est tenu au courant de son évolution. C'est hyper réactif !"

Elle apprécie aussi la simplicité d'accès aux informations locales : "Je consulte régulièrement les actualités et l'agenda de l'application, sans avoir besoin d'aller sur le site Internet de la Ville. C'est notamment grâce à elle que j'ai découvert un sondage sur l'expérimentation de l'avenue Jean Cordier."

Pensée pour évoluer, l'application continuera à s'améliorer en intégrant de nouvelles fonctionnalités. Pour une des habitantes testeuses, "Dans d'autres villes, l'application permet aussi d'accéder à des offres d'emploi, ce serait intéressant que celle de Pessac propose la même chose."

Ma ville facile est une plateforme en constante amélioration, conçue pour faciliter la vie des habitants et les impliquer davantage dans leur commune.

Ville de PESSAC

HÔTEL DE VILLE DE PESSAC
Place de la Ve République
33604 Pessac Cedex

courrier@mairie-pessac.fr

05 57 93 63 63

Lundi : 13h30-19h
Mardi au vendredi : 8h30-17h
Samedi : 9h-12h (de 9h à 11h : uniquement les dépôts de dossier carte d'identité ou passeport, sur rendez-vous. / De 11h à 12h : uniquement les remises de passeports et cartes d'identité)

SUIVEZ-NOUS