

Le contexte de l'innovation

L'espace public viaire et vert subit une énorme pression d'usages : à toute heure on y circule, stationne, vit, joue, manifeste, mange, boit, fume... Il subit de nombreuses agressions et malgré la présence régulière d'agents sur le terrain, des anomalies peuvent échapper à leur vigilance... Parallèlement, de plus en plus d'usagers souhaitent participer, sans critiquer, à la gestion de l'espace public avec les services qui en sont chargés.

L'évolution numérique Web 2.0, plus collaborative, participative et sociale, offre l'opportunité de faire émerger des outils simples et interactifs permettant une amélioration de la qualité du service et des relations avec les usagers.

L'idée innovante

L'application « PARIS DansMaRue » permet aux usagers de l'espace public de signaler des anomalies et de suivre leur traitement en facilitant la tâche des services opérationnels.

L'objectif recherché

Améliorer la qualité de l'espace public et des relations avec les usagers qui peuvent facilement signaler les anomalies qu'ils rencontrent et savoir quelle suite va être donnée.

La démarche mise en œuvre

- Le déploiement dans le 13^e arrondissement en 2010 d'une première application a permis de vérifier la faisabilité d'une telle initiative et d'en préciser les contours.

Après une phase de définition de la nomenclature des anomalies pouvant entrer dans l'application et des fonctionnalités attendues par les différents services, le développement informatique (avec la société SOPRA) a débuté début 2012 suivant la méthode AGILE qui a permis de concevoir rapidement les différents modules et de les réajuster au fur et à mesure au plus près des besoins. Parallèlement les sociétés C4M et 03July ont développé les versions iPhone et Android pour la première et Windows Phone pour la seconde.

- L'application a été ouverte à des testeurs internes dans deux arrondissements en juillet 2012 puis sur tout Paris en septembre 2012.
- Elle a ensuite été étendue à des représentants des conseils de quartier pour atteindre plus d'une centaine d'utilisateurs en mai 2013.

Le contenu de la réalisation

L'application permet aux usagers de l'espace public d'assurer la remontée rapide, précise et fiable d'anomalies pour faciliter leur prise en charge par les services municipaux et leurs partenaires. Inutile pour l'utilisateur de chercher qui traite le sujet, ce qui n'est pas toujours très évident... Quelques clics suffisent... Le croisement de l'adresse de l'anomalie et sa nature, permet à l'application d'attribuer le problème au service technique local compétent afin qu'il l'analyse et mette en œuvre si nécessaire une action corrective.

En cas d'erreur le service attributaire corrige et l'application réattribue au bon service.

Il suffit, sur son Smartphone ou sur le formulaire Internet, de :

- choisir dans une nomenclature fermée la nature de l'anomalie,
- préciser l'adresse en corrigeant éventuellement la géo-localisation proposée,
- qualifier la dangerosité,
- joindre une photo,
- mettre un commentaire court.

En fonction de leur profil, les agents accèdent aux seules informations qui les concernent dans le back office. Ils y traitent les anomalies avec des boutons (À traiter, Modifier, Programmer, Déclarer un service fait, Requalifier). Ils déclenchent l'émission de messages de réponse préenregistrés. Ils peuvent aussi appliquer des filtres.

L'utilisateur peut suivre l'avancement du traitement de l'anomalie qu'il a signalée en donnant son adresse courriel qui n'est conservée que le temps nécessaire au traitement du problème.

Dans le but d'éviter les doublons, les usagers qui se connectent à l'application voient les anomalies enregistrées autour du point où ils se situent et peuvent en confirmer la présence.

Les moyens humains et financiers

- Les développements effectués par des prestataires externes correspondent à un montant de 180 000€ pour la création d'un formulaire Internet, des applications mobiles (Iphone et Android) de saisie, d'un outil permettant de faire des statistiques, de webservices et d'un outil de traitement Back office comportant un outil cartographique, un outil de gestion fin des utilisateurs et un outil de workflow pour traiter les demandes.

- La méthode de projet AGILE a monopolisé chez le prestataire : trois développeurs à temps plein pendant six mois, un architecte ponctuellement et un chef de projet/concepteur/rédacteur à mi-temps pendant six mois.

- À la mairie de Paris le projet a mobilisé : un directeur de projet à mi-temps pendant un an, deux chefs de projets à plein temps pendant six mois, puis à mi temps pendant trois mois puis à quart temps pendant trois mois et un architecte/développeur à mi-temps pendant un an.

Le bilan de la réalisation

À son ouverture au public en juin 2013, 27 000 anomalies avaient déjà été traitées.

4000 anomalies ont été signalées en juillet 2013 (125 messages/ jour et 77 le week-end).

- 77,8 % des anomalies sont relatives à des problèmes de propreté et de déchet, 20,2 % à des problèmes de voirie, 1,3 % à des problèmes dans les espaces verts, 0,6 % divers.

Propreté : 50 % des anomalies concernent des graffitis (directement envoyés vers les prestataires chargés de leur enlèvement) et 27 % des encombrants qui sont intégrés dans les circuits de collecte établis deux fois par jour (application RAMEN compatible avec DansMaRue).

• On trouve aussi, dans la case commentaire, des encouragements, des remerciements et des félicitations, ce qui n'est pas si courant dans les relations « écrites » avec les Parisiens. Quelques critiques (en particulier celles victimes d'incivilités récurrentes) et quelques reproches : délais pour l'enlèvement des graffitis (10 jours dans le cadre des marchés qui nous lient aux prestataires) ou lorsque l'intervention des services municipaux ne va pas dans le sens attendu par l'émetteur de l'anomalie (hors du champ de compétence municipal, dans des espaces privés par exemple, ou divergence d'appréciation sur la nécessité d'intervenir).

• Les messages de réponse de l'application vont être améliorés pour mieux expliquer les raisons.

• Les partenaires de la Mairie de Paris en termes de signalisation, d'éclairage ou de graffitis... déjà destinataires de courriels qu'ils intègrent dans leurs applications métiers, se verront proposer prochainement un webservice pour saisir les services faits et corriger les erreurs d'attribution.

• La publication des codes du dispositif en open source, à fin d'expérimentation, permettra à d'autres collectivités de les adapter et les réutiliser librement sur leur territoire.