

Question écrite de Caroline Cassart, Députée,
à Céline Tellier, Ministre de l'Environnement, de la Nature,
de la Forêt, de la Ruralité et du Bien-être animal,
concernant
L'action de BeWaPP Fixmystreet Wallonie

Madame la Ministre,

L'application de signalements "FixMyStreet Wallonie", développée Be WaPP, permet à tous les citoyens d'améliorer l'espace public de sa commune en quelques clics en signalant dépôt clandestin, bulle à verre remplie, poubelle public endommagée ou autres problèmes rencontrés sur les routes.

L'application permet en effet de centraliser les signalements en un seul endroit au sein des services communaux. L'outil géo-localise le problème rencontré dans l'espace public et, en fonction de la nature du signalement, le service compétent chargé de son traitement en est averti.

L'outil a de quoi séduire et pourtant, à l'heure actuelle, seules 22 communes wallonnes ont officiellement adhéré au projet. D'autres communes sont également en phase-test. Combien y a-t-il de communes dans ce processus ?

Madame la Ministre, pouvez-vous nous dire quel est le retour des communes participantes? Combien de signalements ont déjà été encodés par l'application depuis son lancement ? Le système convainc-t-il commune et citoyens ? Des améliorations ou simplifications sont-elles prévues ? Quels sont les outils de communication mis en place pour faire la publicité de ce bel outil qui semble ne pas encore être suffisamment connu en Wallonie, ni par les citoyens ni par les administrations communales ?

Je vous remercie.

La réponse de la Ministre :

Selon les informations fournies par l'ASBL Be WaPP qui prend en charge la promotion, le développement et la maintenance de l'application FixMyStreet Wallonie (FMSW), l'outil est actuellement utilisé dans 57 communes. Rappelons que cette application est mise gratuitement à disposition des communes et des citoyens.

Parmi ces 57 communes, 22 permettent à leurs citoyens d'effectuer des signalements, alors que les 35 autres utilisent l'application pour un usage réservé au personnel communal, sans que le citoyen ne joue de rôle prépondérant.

En 2020, 1 682 signalements avaient été constatés. En 2021, on dénombre un total de 9 511 signalements, tous statuts et catégories confondus, considérant que l'application, pour qu'elle apporte une plus-value diverse aux communes, permet des signalements autres que ceux spécifiquement liés aux déchets rencontrés dans l'espace public (ex. : éclairage de rue défectueux, trous dans la voirie ...). Le nombre de signalements spécifiquement en lien avec la propreté publique s'élève en 2021 à 7 559. Parmi eux, 78 % des signalements ont été solutionnés, dans un laps de temps compris entre 7 et 8 jours.

Le classement des catégories d'incidents les plus signalés est le suivant :

1. Dépôts clandestins ;
2. Revêtement (état des routes) ;
3. Mobilier urbain/Panneau ou poteau de signalisation/Édifice ;
4. Plantation (végétation gênante) ;
5. Rigole, canalisation ou avaloir (bouchés) ;
6. Poubelle domestique (sac poubelle éventré ou non collecté) ;
7. Poubelle publique (débordantes et/ou avec déchets clandestins aux abords) ;
8. 8. Animal mort ;
9. Éclairage (défectueux).

En cette première moitié d'année 2022, on dénombre 874 utilisateurs professionnels (personnel communal ou élus) et 3 284 utilisateurs citoyens.

Le nombre d'utilisateurs est en constante augmentation dans la mesure où de plus en plus de communes adoptent l'outil.

Be WaPP est en communication constante avec les communes utilisatrices de cet outil et, selon les informations fournies par l'ASBL, ces communes de typologies différentes (urbaine, semi-urbaine, rurale) sont globalement très satisfaites de cet outil complet et gratuit. Les citoyens faisant partie de ces communes se disent satisfaits également.

Par ailleurs, des suggestions d'améliorations émises par des communes et certains citoyens sont prises en compte. En effet, à titre d'exemple, Be WaPP a déployé plusieurs passerelles informatiques avec des logiciels de gestion interne déjà existants dans les communes tels qu'ATAL, 3P ou Wallonie en Poche. D'autres améliorations sortiront avant la fin de l'année.

À titre prospectif, l'ASBL Be WaPP estime qu'en 2022 une dizaine de communes devraient se rajouter au contingent de communes qui utilisent déjà l'application.

J'en terminerai en précisant que, lors de la création d'un plan local de propreté, une commune peut choisir d'en faire une action spécifique.