

Question écrite de Laura Squartini concernant l'utilisation de l'application Fix My Street à Watermael-Boitsfort

“Fix My Street” est une plateforme internet et mobile qui permet aux citoyens de signaler des problèmes dans les infrastructures publiques, comme les nids-de-poule, les lampadaires cassés, les poubelles débordantes, etc. Ces signalements sont ensuite transmis aux autorités afin qu'elles puissent intervenir et résoudre les problèmes signalés.

En tant que conseillère communale, je m'intéresse vivement à l'efficacité des services locaux et à leur coordination avec les outils de participation citoyenne. Dans cette optique, je souhaiterais obtenir des informations concernant l'utilisation et la gestion de cette plateforme dans notre commune.

Pourriez-vous m'expliquer comment se déroule la coordination entre la plateforme "Fix My Street" et les services communaux chargés de la gestion des infrastructures publiques à Watermael-Boitsfort ?

Pourriez-vous me fournir les statistiques des signalements enregistrés sur "Fix My Street" (<https://fixmystreet.brussels/>) pour notre commune en 2022, 2023 et 2024 ? Plus spécifiquement, j'aimerais connaître de manière croisée le nombre total de demandes, leur statut, ainsi que la répartition par type d'incident.

Pourriez-vous m'indiquer le nombre de signalements qui ont impliqué une réaction des services communaux ?

Serait-il possible d'obtenir des données sur la durée moyenne d'intervention par type d'incident, basées sur les demandes traitées via "Fix My Street" à Watermael-Boitsfort ?

Ces informations seront précieuses pour évaluer l'efficacité des mécanismes de signalement et d'intervention, ainsi que pour identifier d'éventuelles améliorations à apporter dans la gestion des infrastructures publiques de notre commune.

Je vous remercie par avance pour votre collaboration et votre transparence dans ce processus.

Réponse du service des Travaux Publics

- *Comment se déroule la coordination entre la plateforme "Fix My Street" et les services communaux chargés de la gestion des infrastructures publiques à Watermael-Boitsfort ?*

Fix My Street collabore avec les communes et les institutions bruxelloises partenaires.

Chaque acteur traite directement les incidents relevant de sa compétence.

Une fois que les incidents sont signalés, ils sont soit acceptés soit rejetés. Leur statut est public pour tous les utilisateurs.

Les citoyens peuvent suivre la résolution de l'incident en se rendant sur la plateforme Fix My Street.

En général, les incidents acceptés sont :

- Ceux qui relèvent de nos fonctions (réfection de trottoirs, asphalte en mauvais état, marquage etc..) sont pris directement en charge.

Les incidents rejetés sont :

- Les demandes qui ne relèvent pas de la compétence des pouvoirs publics.
- *Pourriez-vous me fournir les statistiques des signalements enregistrés sur "Fix My Street" (<https://fixmystreet.brussels/>) pour notre commune en 2022, 2023 et 2024 ?*

Nous n'avons accès qu'aux statistiques des interventions prises en charge par le pouvoir local (et donc pas celles destinées à Vivaqua, Bruxelles-Propreté,...).

Le nombre de signalements est de 235 en 2022, 265 en 2023 et 200 en 2024 (janvier à avril).

En annexe, le récapitulatif fourni par Fix my street.

- *Pourriez-vous m'indiquer le nombre de signalements qui ont impliqué une réaction des services communaux ?*

Nous ne connaissons que les chiffres relatifs à la commune de Watermael-Boitsfort et repris dans le point précédent. La plateforme Fix my street ne nous donne pas accès aux statistiques des autres entités publiques.

- *Quelle est la durée moyenne d'intervention par type d'incident, basées sur les demandes traitées via "Fix My Street" à Watermael-Boitsfort ?*

La durée moyenne de traitement varie en fonction du type d'incident :

1. Interventions immédiates : Branche d'arbre cassé, Avaloirs bouchés, ...

2. Interventions nécessitant certaines vérifications : affaissements en trottoir ou voirie qui seraient dus à des travaux d'impétrants, ... La commune a la compétence de la voirie en surface mais celle-ci subit régulièrement des dommages du fait des infrastructures en sous-sol des impétrants.
3. Interventions nécessitant une planification :
 - travaux d'asphaltage, de réparation de trottoir ou de marquage au sol, l'adjudicataire du marché public ne se déplaçant que pour un groupe d'interventions;
 - travaux à réaliser par nos équipes d'ouvriers tributaires du nombre très limité de paveurs. Actuellement et ce depuis un an, deux postes de paveurs sur quatre sont vacants. La pénurie de main d'œuvre et le manque de qualité des candidats sont à l'origine de ce souci structurel.
 - travaux nécessitant des discussions avec des tiers (police, urban, mobilité,...)
4. Interventions « en attente » :
 - le nombre de demandes d'intervention est supérieur aux moyens disponibles. Les demandes sont dès lors listées et priorisées.
 - les règles urbanistiques sont devenues plus contraignantes ces 5 dernières années. Les dispenses de permis sont moins octroyées et les procédures d'octroi de permis sont longues et donnent des impositions complémentaires en termes de mobilité, parking, égouttage de la voirie,...

Watermael-Boitsfort		2022		NOVEMBRE	OCTOBRE	Sur 12 mois	
Nombre d'incidents signalés	Citoyens			11	19	235	
	Agents			0	1	15	
	Total			11	20	250	
Nombre d'incidents en traitement	Citoyens			11	19	237	
	Agents			0	1	14	
	Total			11	20	251	
Nombre d'incidents clôturés	Citoyens			5	18	216	
	Agents			0	0	11	
	Total			5	18	227	
Nombre d'incidents rejetés	Citoyens			1	6	36	
	Agents			0	0	1	
	Total			1	6	37	
Délai Moyen Traitement des incidents	Citoyens	Watermael-Boitsfort		1,4 j	2,5 j	2 j	
		Moyenne Autres		5,6 j	127,5 j	2 j	
		Max		168,8 j	1.137,3 j	30,4 j	
		Min		0 j	0 j	6,28 m	
	Agents	Watermael-Boitsfort				6 m	17 h
		Moyenne Autres		5,1 j	1,8 j	1,6 j	
		Max		59,9 j	22,7 j	9,8 j	
		Min		0 j	7 m	0 j	
Délai Moyen Clôture des incidents	Citoyens	Watermael-Boitsfort		4 j	27 j	78,3 j	
		Moyenne Autres		96 j	237,3 j	115,5 j	
		Max		529,8 j	1.364,8 j	77,7 j	
		Min		28,1 j	12,8 j	10,2 j	
	Agents	Watermael-Boitsfort					181,7 j
		Moyenne Autres		90,4 j	112,8 j	119,5 j	
		Max		564,6 j	378,3 j	132,9 j	
		Min		6 j	7 m	7,7 j	
% des clôturés	Citoyens	Watermael-Boitsfort				91,91%	
		Autres Gestionnaires	Moyenne		80,83%		
			Max		198,64%		
			Min		6,31%		
	Agents	Watermael-Boitsfort				73,33%	
		Autres Gestionnaires	Moyenne		82,77%		
			Max		134,86%		
Min			25,00%				
% des rejetés	Citoyens	Watermael-Boitsfort				13,28%	
		Autres Gestionnaires	Moyenne		3,69%		
			Max		26,23%		
			Min		0,14%		
	Agents	Watermael-Boitsfort				6,25%	
		Autres Gestionnaires	Moyenne		1,61%		
			Max		12,18%		
Min			0,17%				

Watermael-Boitsfort

2023

NOVEMBRE

OCTOBRE

Sur 12 mois

		NOVEMBRE	OCTOBRE	Sur 12 mois	
Nombre d'incidents signalés	Citoyens	32	21	265	
	Agents	2	3	17	
	Total	34	24	282	
Nombre d'incidents en traitement	Citoyens	27	21	256	
	Agents	2	3	17	
	Total	29	24	273	
Nombre d'incidents clôturés	Citoyens	17	8	139	
	Agents	0	0	8	
	Total	17	8	147	
Nombre d'incidents rejetés	Citoyens	1	2	49	
	Agents	0	0	0	
	Total	1	2	49	
Délai Moyen Traitement des incidents	Citoyens	Watermael-Boitsfort	4,7 j	4,3 j	4,2 j
		Moyenne Autres	3 j	48 j	1,6 j
		Max	64,1 j	263,4 j	23,6 j
		Min	0 j	1,72 m	3,49 m
	Agents	Watermael-Boitsfort	7 h	5 h	16 h
		Moyenne Autres	22 h	49,8 j	2,3 j
		Max	18,4 j	229,6 j	9,9 j
		Min	0 j	0 j	11,97 m
Délai Moyen Clôture des incidents	Citoyens	Watermael-Boitsfort	43,5 j	23,4 j	95,8 j
		Moyenne Autres	38,3 j	83,3 j	82,4 j
		Max	245,1 j	1.917 j	104,6 j
		Min	2 j	9,3 j	7,4 j
	Agents	Watermael-Boitsfort			185,5 j
		Moyenne Autres	36,3 j	97,6 j	83,5 j
		Max	321,3 j	377,2 j	114,1 j
		Min	1,1 j	1,5 j	6,3 j
% des clôturés	Citoyens	Watermael-Boitsfort			52,45%
		Autres Gestionnaires	Moyenne		83,11%
			Max		126,31%
			Min		2,70%
	Agents	Watermael-Boitsfort			47,06%
		Autres Gestionnaires	Moyenne		85,27%
			Max		123,28%
			Min		16,00%
% des rejetés	Citoyens	Watermael-Boitsfort			15,61%
		Autres Gestionnaires	Moyenne		2,28%
			Max		13,71%
			Min		0,00%
	Agents	Watermael-Boitsfort			0,00%
		Autres Gestionnaires	Moyenne		0,73%
			Max		9,48%
			Min		0,01%

Watermael-Boitsfort

2024

AVRIL

MARS

Sur 12 mois

Nombre d'incidents signalés	Citoyens		44	67	381
	Agents		4	2	21
	Total		48	69	402
Nombre d'incidents en traitement	Citoyens		45	68	378
	Agents		4	2	21
	Total		49	70	399
Nombre d'incidents clôturés	Citoyens		32	34	226
	Agents		3	1	15
	Total		35	35	241
Nombre d'incidents rejetés	Citoyens		13	6	55
	Agents		0	0	0
	Total		13	6	55
Délai Moyen Traitement des incidents	Citoyens	Watermael-Boitsfort	2,8 j	5 j	4,4 j
		Moyenne Autres	4,7 j	95,9 j	2,4 j
		Max	119,9 j	1.452,7 j	22,8 j
		Min	5 h	12 h	3,15 m
	Agents	Watermael-Boitsfort	20 h	3,5 m	17 h
		Moyenne Autres	10,4 j	6,1 j	3 j
		Max	73,5 j	196,2 j	69,3 j
		Min	13,13 m	5 m	23,93 m
Délai Moyen Clôture des incidents	Citoyens	Watermael-Boitsfort	28,3 j	6,1 j	72,1 j
		Moyenne Autres	36,9 j	208,7 j	76 j
		Max	206,4 j	1.520,8 j	54,7 j
		Min	1,6 j	2,6 j	6,3 j
	Agents	Watermael-Boitsfort	281,8 j	133,9 j	170,2 j
		Moyenne Autres	30,6 j	34 j	71 j
		Max	147,1 j	568,7 j	95,9 j
		Min	6 h	2,4 j	2,4 j
% des clôturés	Citoyens	Watermael-Boitsfort			59,32%
		Autres Gestionnaires	Moyenne		80,18%
			Max		109,47%
			Min		2,69%
	Agents	Watermael-Boitsfort			71,43%
		Autres Gestionnaires	Moyenne		87,53%
			Max		118,99%
Min			4,26%		
% des rejetés	Citoyens	Watermael-Boitsfort			12,61%
		Autres Gestionnaires	Moyenne		2,50%
			Max		28,38%
			Min		0,00%
	Agents	Watermael-Boitsfort			0,00%
		Autres Gestionnaires	Moyenne		0,75%
			Max		7,37%
Min			0,02%		