

En direct de Cannes

Depuis septembre 2015, les Cannois peuvent signaler des dysfonctionnements à la mairie par le biais d'une application, Cannes Civique. Elle est également très utilisée par les agents de la ville.

Un site Internet, un centre d'appels, des permanences d'élus dans les quartiers, des agents de terrain sur toute la ville... Cannes ne manque pas de moyens pour savoir où l'espace public est dégradé. En octobre 2014, les élus ont pourtant souhaité disposer d'un outil supplémentaire, une application de signalement sur smartphone. « Le projet a été lancé dans le cadre d'un plan de lutte contre les incivilités. Nous souhaitons permettre aux usagers de nous contacter 24 h/24, et surtout, de le faire dès qu'ils remarquaient un problème » explique Yann-Vari Lecuyer, directeur général adjoint des services de la ville.

Des développements entre SIG et GRU

C'est Smart-Origin qui a remporté l'appel d'offres publié début 2015 et qui a réalisé les développements en exploitant les API JavaScript et les webservices d'Esri déjà implanté dans la maison. Le serveur a même été doublé (un serveur interne, un hébergement sur ArcGIS Online) afin de garantir la disponibilité du service à toute heure du jour et de la nuit.

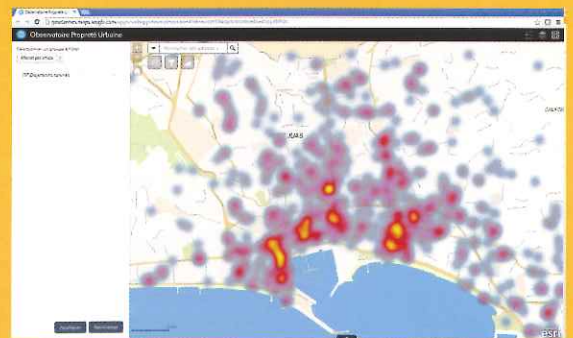
La ville disposait déjà d'un logiciel de gestion de la relation usager (GRU) développé par Coheris, baptisé Citizen Care. Les hôtes du centre d'appels (Mairie +) disposent depuis plusieurs années d'un module cartographique dans le logiciel pour localiser les plaintes qu'elles reçoivent, qui exploite un webservice de géocodage sur le fond cartographique de la ville. L'application mobile a du coup été conçue comme un canal d'alimentation de Citizen Care, et s'appuie sur le plan de ville géré par le service SIG. Les élus impliqués dans le projet ont défini eux-mêmes neuf catégories de signalement, volontairement moins détaillées que dans l'interface bureautique. Tous les signalements arrivent ainsi au service Mairie +. Les hôtes les répartissent dans les services après avoir éliminé les doublons, affiné la nomenclature grâce aux photos, aux commentaires et à la géolocalisation précise qui les accompagnent. Le workflow reste le même, si ce n'est que le signaleur peut suivre l'état de traitement de sa demande s'il a laissé ses coordonnées. Mais les Cannois ne sont pas les seuls à utiliser l'application. Elle est également dans la poche des équipes de terrain

qui sont responsables de près de la moitié des demandes. « En 2013, tous canaux confondus, nous recevions environ 3 000 signalements par mois, rappelle Yann-Vari Lecuyer. En juin 2016, c'était 6 000. » La présence de l'application augmente le nombre de signalements, mais, en même temps, les contraventions diminuent, ce qui tend à montrer que les services ont également gagné en réactivité. 📍

Cannes Civique en chiffres*

- 2 666 téléchargements depuis septembre 2015, également répartis entre iOS et Android, Windows restant anecdotique.
- 20 260 demandes enregistrées, dont 16 555 provenant des agents de la mairie, 15 % d'utilisateurs identifiés, 2 % des cellules de quartier. Ne reste que 1 % pour les utilisateurs anonymes.
- Les encombrants sur le trottoir représentaient 75 % des dossiers en 2015, et 69 % depuis le début de l'année 2016, loin devant le mobilier urbain dégradé, le stationnement abusif, les défauts de propreté, les trous dans la chaussée ou le trottoir, les tags, la végétation débordante et les éclairages défectueux. L'ordre des catégories n'est plus le même quand ne sont pris en compte que les Cannois (et pas les agents). Les encombrants restent en tête de classement, mais représentent moins de 30 % des signalements. Viennent ensuite le stationnement abusif, les défauts de propreté, le mobilier urbain dégradé puis les trous dans la chaussée ou le trottoir.
- Seuls 296 dossiers ont été considérés comme irréalisables. 121 font l'objet d'une programmation mais 76 % ont été traités. À noter que les doublons concernent plus de 4 000 dossiers.

* chiffres arrêtés fin août 2016



Les collectivités restent prudentes dans l'analyse des signalements et dans leur exploitation statistique, au-delà du pilotage quotidien des services. À Cannes, le service du nettoyage commence à analyser les points noirs dans la ville pour orienter ses actions, grâce au lien direct entre l'application de signalement et le SIG.



Cannes Civique en 4 étapes