

## FAQ FixMyStreet Wallonie

### A quoi sert FixMyStreet Wallonie ?

FixMyStreet Wallonie est une application pour smartphone qui permet de signaler des incivilités environnementales et des dégradations rencontrées dans l'espace public en Wallonie. Ces signalements sont centralisés à un seul endroit au sein de la commune et dispatchés aux services compétents afin que le problème soit résolu.

### Pour ceux qui n'ont pas de smartphone, comment faire ?

FixMyStreet Wallonie est également accessible via le site internet [www.fixmystreetwallonie.be](http://www.fixmystreetwallonie.be). La personne peut y signaler le problème rencontré dans l'espace public et le détailler à l'aide d'une description et de photos.

### Sur quels supports, est-il possible d'utiliser FixMyStreet Wallonie ?

FixMyStreet Wallonie est disponible :

- En tant qu'application sur les stores :
  - o Google Play store :  
<https://play.google.com/store/apps/details?id=bewapp.fixmystreetwallonie&gl=BE>
  - o App Store :  
<https://apps.apple.com/be/app/fixmystreet-wallonie/id1464976191?l=fr>
- Sur ordinateur : via le site internet : [www.fixmystreetwallonie.be](http://www.fixmystreetwallonie.be)

### Qui a développé FixMyStreet Wallonie ?

FixMyStreet Wallonie est une initiative de Be WaPP asbl, agissant sous le label Pour une Wallonie Plus Propre. Elle a d'abord été testée par les agents communaux avant d'être lancée officiellement pour le grand public.

### Comment FixMyStreet est-il financé ?

FixMyStreet est un projet développé par l'asbl Be WaPP, elle-même financée par Fost Plus, Comeos et Fevia. Ces 3 entités ont signé un accord en matière de propreté publique avec la Wallonie au travers duquel elles mettent à disposition des fonds (privés) permettant à Be WaPP de développer de telles initiatives, avec pour objectif d'améliorer la propreté publique en Wallonie.

### Est-ce payant ? Pour la commune ? Pour le citoyen ?

Non, FixMyStreet est entièrement gratuit tant pour les services communaux que pour les citoyens de la commune.

### Comment votre commune va-t-elle gérer la réception d'un signalement ?

L'application envoie automatiquement tous problèmes répertoriés dans la commune à notre département infrastructures communales et mobilité. Celui-ci a la charge de traiter les demandes reçues, de catégoriser le niveau d'urgence et de déterminer si oui ou non une intervention est vraiment nécessaire. Enfin, il s'agit également de faire suivre l'information à l'agent communal ou le service communal concerné qui va traiter le problème.

### FixMyStreet va-t-il permettre de traiter plus vite un problème présent dans l'espace public ?

Le traiter, oui, mais pas toujours le résoudre plus vite car cela dépendra du degré d'urgence, notamment par rapport à d'autres problèmes recensés. C'est là tout l'avantage de centraliser les informations, c'est de pouvoir organiser le traitement d'un problème en fonction de son importance et des moyens techniques et humains disponibles. Ce qui est sûr, c'est que nous serons plus vite avertis de l'existence d'un problème dans l'espace public et ce, grâce à l'aide des citoyens.

#### **La commune peut-elle refuser de traiter un problème ? Si oui, pourquoi ?**

Trois types de problèmes rencontrés dans l'espace public peuvent être signalés par l'utilisateur de l'application :

- Des problèmes liés à la propreté publique (poubelle renversée, dépôt clandestin, amas de petits déchets sauvages, etc)
- Des problèmes liés à des équipements publics (signalisation, nid de poule, éclairage)

Toutes les situations rencontrées dans l'espace public n'entraînent pas de facto un signalement via l'app ou une intervention de la part des services communaux. Ainsi, l'application attirera l'attention de l'utilisateur sur le fait, à titre d'exemple, que la présence d'un simple mouchoir ou d'une seule canette dans la rue ne sera pas prise en compte par le dispositif.

#### **Combien de communes wallonnes utilisent-elles FMS ?**

Il s'agit d'une question à poser à l'asbl Be WaPP qui a la charge de ce projet au niveau wallon.

#### **Pourquoi ne pas utiliser Better Street qui a déjà fait ses preuves dans plusieurs communes dans le Brabant wallon ?**

Better Street est effectivement également un outil de signalement. Cependant, FixMyStreet Wallonie, développée par l'asbl Be WaPP, offre des fonctionnalités similaires sans grever le budget communal.

#### **Pourquoi certains problèmes peuvent-ils être signalés dans certaines communes et pas dans d'autres ?**

Lorsqu'une commune décide d'utiliser l'outil FixMyStreet, elle a l'opportunité de sélectionner les types de problèmes que les utilisateurs pourront signaler sur le territoire communal.