



DIDIER VANDENBRANDE, échevin des Travaux et de la Propreté publique. En moins d'un an et demi, ce sont quelque 450 problèmes qui ont été signalés grâce à l'appli BetterStreet.

La Hulpe au bout des doigts

Depuis fin 2013, une application mobile permet aux citoyens de signaler les problèmes qu'ils rencontrent dans l'espace public. Résultat : une meilleure prise en charge des dégradations du quotidien, un impact favorable sur l'environnement et une meilleure gouvernance. La Hulpe, nommée dans le cadre de notre concours de la ville la plus « smart » de Belgique, ne compte pas s'arrêter en si bon chemin.

Par **Philippe Berkenbaum**

Quelle commune n'est pas régulièrement confrontée à de petites incivilités comme des tags, des dépôts clandestins ou du vandalisme de mobilier urbain, à des défauts d'éclairage ou de signalisation, à des dégradations des routes, des trottoirs ou de ses espaces verts ? Pour faire face à ces désagréments, La Hulpe, en Brabant wallon, entretient un service technique de près de 40 personnes, sous la houlette de son échevin des Travaux et de la Propreté publique (entre autres attributions) Didier Vandenbrande.

Un service dont l'efficacité s'est considérablement renforcée grâce à une

application mobile a priori toute simple... mais qui suffit à propulser ce village de 7400 habitants dans l'ère du « smart », de l'intelligence numérique. BetterStreet est une appli pour téléphones portables développée par la startup du cru Better Company et déployée par la commune pour ses habitants. « Une fois installée (gratuitement) sur son smartphone, elle permet à tout citoyen de signaler instantanément un problème détecté dans l'espace public, quel qu'il soit, au service concerné. Celui-ci peut dès lors intervenir dans les meilleurs délais pour le résoudre », explique l'échevin apparenté MR.

Auparavant, quand un Lahulpois rencontrait, par exemple, un nid de poule trop profond à son goût et voulait le signaler à qui de droit, il lui fallait téléphoner ou se rendre à la maison communale aux heures d'ouverture. Rares sont ceux qui allaient jusque-là, quand ils n'oubliaient tout simplement pas leur bonne résolution en chemin. Depuis l'arrivée

de BetterStreet à l'automne 2013, il suffit d'ouvrir l'appli, de cliquer sur le bouton « signaler un problème », de le photographier et d'envoyer l'image dans le système, 24 h sur 24 et 7 jours sur 7. Celle-ci est automatiquement géolocalisée et instantanément adressée au service travaux, qui dispose ainsi des infos nécessaires pour apporter une solution. Vite.

Meilleure gouvernance

L'avantage est multiple. Outre une plus grande rapidité de prise en charge des dégradations du quotidien, le système évite aux citoyens comme aux ouvriers communaux d'inutiles déplacements : plus besoin pour ces derniers d'aller constater les dégâts sur place puis de retourner au dépôt prendre le matériel nécessaire pour réparer, puisqu'ils disposent d'une photo. C'est un plus environnemental, sans parler des économies de papier. Mais pour les édiles communaux, c'est surtout en termes de

gouvernance que la solution BetterStreet apporte une réelle évolution.

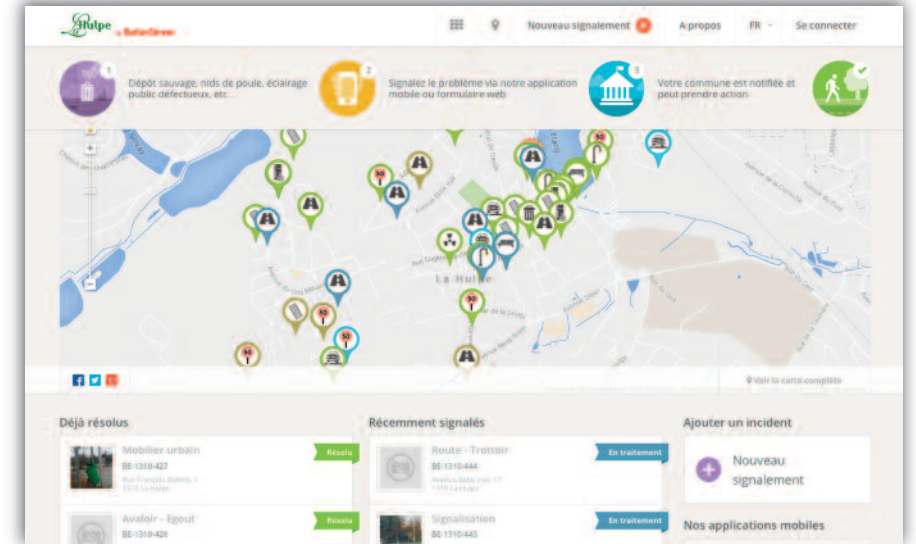
« A chaque étape, poursuit Didier Vandenbrande, le demandeur est tenu informé de l'évolution de sa demande. BetterStreet permet une communication beaucoup plus fluide et efficace entre les citoyens et la commune. » Mais aussi plus transparente : « En se connectant sur le site www.betterstreet.ord/lahulpe, les habitants peuvent voir en toute transparence les réalisations. »

Mieux encore : en compilant les données liées aux interventions, la commune peut prendre des décisions structurelles qui favorisent la qualité de vie et de l'environnement. « Si plusieurs signalements évoquent, par exemple, une accumulation de déchets dans une zone déterminée, nous saurons qu'il est peut-être utile d'y installer une poubelle, illustre l'échevin. Et si dans une rue, les poteaux ralentisseurs de vitesse sont régulièrement emboutis, il sera opportun d'en revoir la disposition. »

Les chiffres parlent d'eux-mêmes : en moins d'un an et demi, ce sont quelque 450 problèmes qui ont été signalés grâce à l'application, quasi un par jour. 62 % ont été résolus, 15 % sont en traitement, 9 % planifiés... « Certains signalements ne nous concernent pas directement, précise Steve Grinnaert, responsable de la communication. Il peut s'agir d'Ores pour ceux de la voirie, d'intercommunales ou d'entreprises publiques... Mais nous transmettons l'info à qui de droit et tenons le citoyen informé de la suite donnée au problème. Et nous relançons bien entendu les sociétés concernées quand les dossiers traînent trop longtemps. »

Agenda et notifications

Vu le succès de cette première incursion dans le monde des villes intelligentes, la commune brabançonne ne compte pas s'arrêter en si bon chemin. D'ici ce 1^{er} avril, c'est une nouvelle appli plus ambitieuse qui verra le jour. Très logiquement baptisée « La Hulpe », elle offrira aux internautes mobiles toute une gamme de services liés à la vie locale. Agenda des activités festives et culturelles, infos et dernières nouvelles, heures d'ouverture et de fermeture des lieux publics et des administrations,



commerces, sites touristiques (avec la solution MobiCities de la société Tag-TagCity)... BetterStreet y sera tout naturellement intégrée.

« L'appli nous permettra aussi d'informer nos concitoyens de façon dynamique en cas de nécessité. Si une coupure de courant se produit dans un quartier, par exemple, ou si un problème de voirie perturbe la circulation sur une route, la commune pourra envoyer des notifications à tous ceux qui auront téléchargé l'appli. » Celle-ci sera accessible non seulement aux Lahulpois, mais aussi à tous ceux qui ont un lien de proximité, comme les habitants des entités voisines. L'agenda, lui, sera ouvert à toutes les institutions susceptibles d'organiser des activités :

associations, clubs sportifs, organismes culturels, etc. La commune se réservant simplement un droit de validation.

Dans les prochains jours, les habitants verront fleurir des affichettes les invitant à télécharger l'application d'un simple scan du QR code ainsi placardé. Ils pourront le faire aussi via les « stores » des deux grandes familles de smartphones. Les hôteliers du coin seront également invités à diffuser l'information auprès de leurs clients : à terme, l'application pourrait remplacer les dépliants touristiques en papier. On saura vite si les citoyens apprécient la nouveauté : elle leur offre aussi la possibilité, d'un simple clic, de signaler... leur satisfaction à la commune. Dont les édiles espèrent un plébiscite. ●

QUI DÉCROCHERA LE BELFIUS SMART CITY AWARD 2015 ?

Quelles soient grandes ou plus petites, nos villes et communes n'ont d'autre choix, pour rester attractives, que de devenir « smart », c'est-à-dire de mettre en place des solutions intelligentes, innovantes et durables pour diminuer leur impact environnemental, utiliser davantage les énergies renouvelables, mieux répondre aux besoins essentiels des citoyens et améliorer leur qualité de vie.

Soucieux de contribuer à susciter une véritable dynamique autour de cette démarche, Le Vif/L'Express et Knack se sont associés avec Belfius pour organiser, avec le soutien de Proximus et Accenture, un concours visant à récompenser le projet le plus « smart » réalisé par une ville ou une commune de Belgique.

Notre jury, composé de personnalités académiques et de spécialistes Smart Cities des sociétés précitées, a retenu dix projets qui se distinguent particulièrement par leur caractère à la fois durable, innovant et intégré. Ils vous seront présentés dans nos colonnes tout au long de l'année, afin que vous puissiez voter en novembre pour votre projet préféré. Ce vote entrera en ligne de compte pour l'attribution du Belfius Smart City Award 2015, le 2 décembre. Les dix villes et communes nommées sont : Anvers, Bruxelles-Ville, Deinze, Gand, Herstal, La Hulpe, Liège, Lierre, Malines et Ostende. ●

www.levif.be/belfiusmartcity - www.belfius.be/smartcities