

### **Question orale de Mme Culer : Le fonctionnement de l'application « Fix my street ».**

**Mme Culer** signale qu'elle a été une usagère régulière de l'application « Fix my street », afin de signaler les dégradations de la voirie ou du matériel urbain, les agents communaux n'étant pas en mesure d'être omniprésents sur les voies publiques.

Au début, le système fonctionnait à merveille. Puis, cela n'a plus du tout été le cas.

Le 29 janvier dernier, Mme Culer a reçu un mail, l'informant du traitement d'un dépôt clandestin qu'elle avait signalé le 16 octobre 2020, soit 4 mois auparavant.

De même, le signalement d'un revêtement dégradé, effectué le 15 juin 2019, n'a abouti à une réparation que le 19 novembre 2020, soit presque un an et demi plus tard.

Comment le Collège explique-t-il ces dysfonctionnements administratifs ?

**M. l'Echevin Wyngaard** répond que l'application « Fix my street » est une plateforme développée par le Centre informatique de la Région bruxelloise à laquelle est associée toute une série d'acteurs publics (administrations régionales, communales, et sociétés intercommunales).

Selon le type d'incident, l'information est transmise au service en principe censé intervenir via un service d'aiguillage propre à la plateforme.

De manière générale, le système fonctionne plutôt bien, mais il est arrivé que des erreurs, génératrices de retards, surviennent à l'occasion de l'aiguillage informatique. Par exemple, des informations ont parfois été envoyées à Bruxelles-Propreté alors que cet organisme n'était pas habilité à intervenir dans le cas considéré.

Le CIRB a procédé à des corrections pour pallier ces inconvénients.

Toutefois, les statistiques disponibles attestent un taux global de résolution des incidents plutôt élevé : en 2017, 99 % d'incidents résolus sur 500 dossiers ; en 2018, 99 % sur 700 dossiers ; en 2019, 99 % sur 700 dossiers ; et cette année-ci, jusqu'à présent environ 60 % d'incidents résolus sur une centaine de dossiers.

Dans le premier cas évoqué par Mme Culer, l'information a été envoyée à Bruxelles-Propreté, qui ne l'a manifestement pas reçue et ne l'a donc pas traitée, et finalement, ce sont les services communaux qui sont intervenus.

Pour ce qui concerne la dégradation de revêtement, signalée aussi par Mme Culer, les services communaux n'ont pas été en mesure d'intervenir directement en raison de la présence d'un chantier d'envergure sur cette voirie. Par la suite, la constitution d'une nouvelle équipe d'ouvriers spécialisés dans le pavage a permis de résoudre ce problème.

M. l'Echevin Wyngaard reste convaincu de l'utilité de l'application « Fix my street », qui permet aux services communaux d'intervenir de manière efficace et rapide et espère que Mme Culer n'hésitera plus à y recourir à nouveau à l'avenir.