



COMMUNIQUE DE PRESSE

Contact presse : David Lebon
David.lebon@plainecommune.fr

Plaine Commune lance bienVU une application de signalement des anomalies sur l'espace public

LE 1ER DECEMBRE PROCHAIN, LES USAGERS DU TERRITOIRE POURRONT UTILISER LA NOUVELLE APPLICATION bienVU PLAINE COMMUNE POUR SIGNALER TOUTES LES ANOMALIES SUR L'ESPACE PUBLIC EN QUELQUES CLICS.

Plaine Commune développe son offre de services aux habitants et usagers des neuf villes du territoire. Une nouvelle application mobile sera disponible le 1er décembre prochain **pour faciliter les signalements et le traitement des anomalies sur l'espace public.**

En quelques clics, les habitants et usagers pourront contacter les services de Plaine Commune plus facilement et plus rapidement. Il suffira d'envoyer une photo, une adresse (qui pourra être transmise automatiquement via géolocalisation), une catégorie d'anomalie et de publier le signalement qui sera directement transmis aux équipes de Plaine Commune pour un traitement plus rapide.

L'utilisateur pourra également voir si l'anomalie a déjà été signalée par un voisin. Il recevra en temps réel des notifications sur l'avancement du traitement de son signalement. **Seule l'adresse mail sera demandée** pour le suivi de la demande et aucune autre information personnelle.

Un dépôt sauvage dans une rue, des containers non ramassés, un banc cassé, un problème d'éclairage près de chez soi, des tags sur un mur... **tout l'espace public géré par Plaine Commune est concerné : voirie, propreté, déchets, espaces verts, mobilier urbain, eau et assainissement.** Et si le signalement est hors champs de compétences de Plaine Commune, le message est transmis systématiquement à l'organisme concerné.

Allo Agglo reste en service pour toutes les demandes, BienVU ne traite que les signalements d'anomalies ou de dysfonctionnements sur l'espace public sur l'espace public. Pour une demande d'horaire de collecte, un nouveau bac, une demande d'occupation du domaine public, ou encore un certificat de raccordement au réseau d'assainissement au réseau d'assainissement, il faudra continuer à prendre contact avec Allo Agglo y compris par téléphone. Les opérateurs.trices Allo Agglo enregistreront les signalements directement dans bienVU comme pourrait le faire un usager.

En coulisse, les services techniques sont devenus les services urbains de proximité et se sont réorganisés pour améliorer les traitements des signalements sur bienVU.

Grâce à l'application, les services recevront systématiquement une ou deux photos de l'anomalie ainsi que sa géolocalisation précise. Cela facilitera le traitement de la demande et améliorera la réactivité et la prise en charge par les équipes. Chaque usager a la garantie de recevoir une réponse des services de Plaine Commune, soit une photo en retour qui atteste du traitement de l'anomalie, soit une réponse expliquant la programmation de l'intervention notamment lors des campagnes de maintenance des mobiliers urbains ou des actions saisonnières.

Ce nouvel outil répond à l'engagement des élus de Plaine Commune et des maires des neuf villes d'améliorer le quotidien et le cadre de vie des habitants du territoire.

Pour garantir son efficacité, les usagers sont invités à signaler toutes les anomalies autour d'eux. L'habitant a bienVU une anomalie. Les équipes de Plaine Commune ont bienVU son signalement. **bienVU, cette nouvelle application !**

Contact technique

contact-bienVU@plainecommune.fr

01 55 93 58 03