

Mise à disposition d'une application mobile multi-services ouverte pour le citoyen ainsi que pour les touristes.

Aujourd'hui, force est de constater que, face aux nombreux défis qui attendent les pouvoirs locaux (mobilité, environnement et énergie, développement durable, gouvernance et citoyenneté, commerce local, participation citoyenne, attractivité, etc.), des solutions nouvelles doivent être apportées afin d'offrir un service plus efficace et plus efficient aux citoyens.

Dans le cadre du support et du développement des territoires intelligents, le Ministre du Numérique et la Ministre des Pouvoirs locaux, avec le soutien entier du Gouvernement wallon, ont invité les communes à participer à un appel à projets innovants: "Territoire intelligent".

Cet appel à projet doit nous inciter à trouver de nouveaux moyens visant à améliorer le service aux citoyens.

En effet, les applications mobiles multi-services se positionnent comme des portes d'entrée pour accéder à la dynamique des territoires connectés de Wallonie. Elles répondent à des usages spécifiques en situation de mobilité, pour un quotidien plus facile à vivre pour les citoyens mais également pour faciliter la venue des touristes.

Cette technologie permet par exemple de leur donner accès à des informations pratiques sur: les horaires des transports en commun, les jours de collecte des déchets, les heures d'ouvertures du recyparc, l'agenda des événements de la commune, les actualités locales, sportives et culturelles, la localisation des points poste, des boîtes aux lettres, les possibilités de co-voiturage...

Mais elles offrent également la possibilité pour la commune de communiquer par message « push » aux citoyens à propos d'alertes (travaux, forte chaleur, ramassage des sapins de Noël, d'événements à venir, ou encore de publier des sondages reprenant des questions d'intérêt local, des sondages, etc.).

L'administration pourrait grâce à ce type d'appli fournir aux citoyens de la commune un moyen de communication moderne qui simplifierait leur quotidien, en retrouvant toujours, même en situation d'itinérance, les informations essentielles pour leurs activités quotidiennes.

Une appli multi-services également orientée "Tourisme". Ce serait effectivement un formidable outil d'attractivité territoriale dont nous manquons cruellement. Elle permettrait par exemple à un touriste habitant Herve (commune également dotée de ce type appli) de connaître l'offre Horeca, les possibilités de balades, de découverte patrimoniale, de loisir, etc.

Il existe plusieurs start-up qui proposent ce type de service. La commune pourrait s'offrir les services d'une d'entre elles pour ensuite y implémenter des adaptations qui répondraient aux besoins de notre commune (exemple une "tuile": "Promenades touristiques", "visite didactique des fagnes", "circuit de nos produits locaux".

Cette application permettrait aussi:

de consulter les données concernant la collecte des déchets dans sa rue de manière dynamique (en sélectionnant sa zone et sa rue, le citoyen aurait accès à un calendrier personnalisé).

de configurer une alerte qui lui permettrait d'être averti la veille ou le matin du passage des

poubelles.

de disposer d'une vue calendrier (par mois par exemple) qui lui permettrait de visualiser les ramassages plusieurs semaines/mois à l'avance.

de connaître les heures d'ouvertures de la boutique "Presque 9", ou être averti par "push" de nouvelles arrivées de vêtements ou de jouets.

de consulter des informations d'actualités de la commune provenant de diverses sources externes (journaux numérique) ou internes à la commune.

de disposer d'un lien E-BOX (il s'agit d'une boîte aux lettres électronique grâce à laquelle chaque citoyen peut recevoir de manière centralisée et sécurisée des documents officiels émanant des différentes administrations dont la commune) très pratiques pour les indépendants ou les personnes âgées.

de disposer d'un "module post" (pour le bulletin communal par exemple).

pour le touriste, d'obtenir en filtrant par type d'intérêt, des informations d'actualités sur base des sources de données existantes comme la db PIVOT de la région wallonne (base de données des offres touristiques en Wallonie).

de consulter via une carte différents éléments qui se trouvent dans un certain rayon (commerce, médecin, service, points d'intérêts, restaurants, tourisme, points poste...) et de pouvoir filtrer sur une ou plusieurs catégories.

de consulter les événements de la région.

de connaître les horaires des bus et leur correspondance avec les trains et de pouvoir consulter aisément dans combien de temps passe le bus ou les bus qu'il a sauvegardé dans ses favoris.

de consulter des fiches « commerçants », sur ces fiches commerçants il y aurait la possibilité d'associer des informations de type (PMR friendly, carte de fidélité utilisée, mode de paiements acceptés).

de mettre en favori une ou plusieurs fiches « commerçants » et de configurer la possibilité de recevoir des alertes de ce commerçant.

de pouvoir stocker ses cartes de fidélités en scannant soit un QR Code, soit un barre code.

de bénéficier d'un "Module street defect" qui donne la possibilité aux citoyens de signaler un problème, de prendre une photo, de géolocaliser la prise de vue et de transmettre un commentaire sur ce problème.

l'intégration de ce signalement à soit, le prestataire de la commune (Betterstreet,...), soit à la commune elle-même.

de prévoir des intégrations avec d'autres outils et prestataires de la commune (E-Guichet, Citizenlab,...)

Une appli qui mettrait à la commune la création de fiches pour les différents services (Garderie, Bibliothèque,...).

de disposer d'un CMS (panneau d'administration) simple afin que chaque service puisse y pousser des informations mais aussi d'envoyer des push notification.

Il conviendrait également pour l'éventuel prestataire de service de veiller à la protection des données personnelles, à leur sécurité et à leur accessibilité et de respecter la réglementation européenne.

Afin que vous ayez une idée, j'ai contacté des sociétés qui proposent ce type de service. Le prix d'un set up comprenant l'intégration des données, la création d'une page ainsi que la création d'une stratégie de communication est de +/-1700€. La licence mensuelle comprenant la maintenance ainsi que l'ajout de nouveau service à destination de la commune s'élève pour une entité comme Jalhay à 280€. Bien sûr, si la commune répond à l'appel à projet, elle devra faire

plus que de s'abonner à un service, il faudra qu'elle apporte une plus-value. Dans le cas où cela vous semblerait trop complexe ou trop onéreux, vous pourriez déjà proposer à nos concitoyens un service supplémentaire.

Bien sûr, il serait intéressant pour notre commune de bénéficier du subside de la R.W qui couvre 50% des frais mais la non obtention de celui-ci ne doit pas être un obstacle à une avancé en matière de solution numériques pour notre commune.

Je me tiens évidemment à votre disposition si vous souhaitez former un groupe de travail à cette fin.

J'espère que vous serez sensible à cette proposition qui se veut innovante et participative.

Je vous remercie.

Vincent Swartenbrouckx
Conseiller communal
Groupe Choisir-Ensemble