



Mise en place d'un outil de signalement propreté SignaLille, via MesDémarches

Léa BOURGES, Chargée de mission SI/SIG, Direction de la Propreté Publique

21/05/2025

Rencontres Transfrontalières de l'AVPU



SOMMAIRE

- ▶ **Le portail MesDémarches et « Signaler un problème de propreté »**
- ▶ **Le projet SignaLille**
- ▶ **Premier bilan**
- ▶ **Et pour la suite ?**

Le portail MesDémarches



Qu'est-ce que c'est ?

- Une **porte d'entrée unique** réservée aux démarches → *Ex : Demander un acte de naissance, Prendre rendez-vous avec un conseiller numérique, Demander une place dans un box à vélos, etc.*
- Ouvert en **2019**
- Accessible sur un **ordinateur** ou un **smartphone**
- Un portail par **commune** : Lille, Hellemmes, Lomme
- Une **relation numérique avec l'utilisateur** : interaction usager ↔ VDL et pro-activité (sms, mails d'info...)



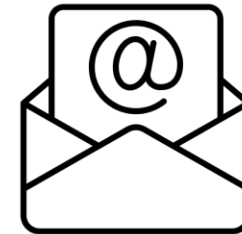
Porte d'entrée unique des citoyens pour déposer leurs demandes auprès de la Ville



Traitement des signalements



Dialoguer via le portail avec l'utilisateur ou avec un agent de MQ



Mails automatiques envoyés à l'utilisateur à chaque étape de sa demande (limite les appels récurrents des usagers)

Le portail MesDémarches



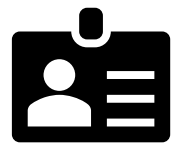
Focus sur la démarche « Signaler un problème de propreté »

- 6 familles de signalements
- Pour signaler les anomalies sur l'espace public sur Lille et Hellemmes
→ *Lomme a son propre système de signalement*
- Connecté avec l'outil de gestion des interventions **Kimoce**
→ *Environ 15 000 demandes par an, formulées par les usagers et les agents*



Pour les usagers :

- Mail de confirmation de réception de la demande envoyé à l'utilisateur



Pour les agents :

- Application **Kimoce Cadre de Vie** pour signaler des anomalies constatées (DPP et MQ)
- Backoffice **Publik** pour traiter les demandes (DPP)

Le portail MesDémarches

Genèse du projet « SignaLille »



2019

Mars 2023

Avril 2024

Avril 2025

Lancement du portail
MesDémarches

Intrusion informatique

« Signaler un problème de
propreté » entièrement refaite

Ouverture de **SignaLille**

Accès web à **MesDémarches**

Accès web à **MesDémarches**
suspendu

Accès web à **MesDémarches**
restauré

Accès web à **MesDémarches**
restauré

Accès au backoffice **Publik** pour
traitement des demandes et
clôture

Accès au backoffice **Publik**
suspendu

Accès au backoffice **Publik**
restauré

Accès au backoffice **Publik**
restauré

Connexion avec le système de
suivi des interventions **Kimoce**

Accès à **Kimoce**
suspendu

Kimoce
abandonné

Suivi des interventions
intégralement opéré sur **Publik**

Application mobile **Kimoce Cadre
de Vie** pour les signalements des
agents Ville de Lille

Application **Kimoce Cadre de Vie**
suspendu

Application **Kimoce Cadre de Vie**
abandonné

« Portail Agents » sur le portail
web **MesDémarches**
(accessible sur smartphone)

Connexion avec l'interface du
prestataire Lilébo

Connexion avec l'interface du
prestataire Lilébo
suspendue

Connexion avec l'interface du
prestataire Lilébo
suspendue

Connexion avec l'interface du
prestataire Lilébo
en cours



03/2023 : Intrusion informatique → Démarche « Signaler un problème de propreté » suspendue, canaux parallèles ouverts pour remonter les anomalies sur l'espace public

02/2024 : Séminaire Diagnostic de l'existant → Décision de mise en place d'un outil informatique dégradé pour signaler les anomalies sur l'espace public

03/2024 : Création d'un COPIL → Réflexions sur un outil de gestion des signalements d'anomalies sur l'espace public

12/2024 : Validation politique de l'outil Publik

01/2025 : Ateliers de construction de la nouvelle démarche de propreté

03/2025 : Dernier COPIL → Nom « SignaLille » validé

Facteurs externes

- Incivilités grandissantes
- Instantanéité des réponses attendues
- Comportements individualistes

Facteurs internes

- Élus très mobilisés sur le cadre de vie
- Répartition compétences complexe VDL MEL et autres
- Intrusion informatique et disparition de Kimoce

Le projet SignaLille



Enjeux

- **Homogénéiser les outils** de signalements
- **Rendre accessible à l'utilisateur** le signalement de l'ensemble des problématiques liées à l'espace public
- **Contractualiser sur des délais**
→ *Ex : Sac plein (24h), Tags injurieux (48h), Seringue, débris de verre ou d'accident (2h)*
- **Automatiser la transmission des signalements** aux services gestionnaires
- **Tracer les signalements** de la création jusqu'à la clôture
- Disposer de **statistiques** et pouvoir exploiter la donnée
- **Permettre le traitement prioritaire des urgences**

Le projet SignaLille



L'équipe projet

Pôle CVMP

- Directrice de projets
- Chargé de mission SI/SIG

Pôle VCAP

- Coordinatrice cadre de vie
- Directrice proximité et participation citoyenne

DNSI EQUIPE GRNU

- Administratrice fonctionnelle des portails de démarches LHL
- Responsable du service

Les grandes étapes

- Travail sur l'organisation interne de la DPP → *élaboration des Modèles Organisationnels de Travail*
- 3 ateliers pour construire la démarche
- 4 sessions de formations des agents utilisateurs en fonction des profils définis

L'outil SignaLille

Les nouveautés



- **Toutes les demandes** (agents & usagers) sont saisies dans le portail GRU
- On renseigne **le service fait** : l'utilisateur est informé du suivi de sa demande
- Une **pratique quotidienne du portail** par les différents services de la DPP → pas de surcharge des boîtes mails
- Détection **automatique du quartier** et de la notion intra-extra muros (prestataire Lilébo)
- Les **mairies de quartier** et **Hellemmes** utilisent également le portail
- Ouverture aux **5 autres familles** de signalement (*espaces verts & jeux pour enfants, éclairage public, mobilier urbain, signalisation et stationnement, voirie et assainissement*)
- Une **appli mobile** pour les usagers (SignaLille)

L'outil SignaLille

Le fonctionnement



Mes démarches

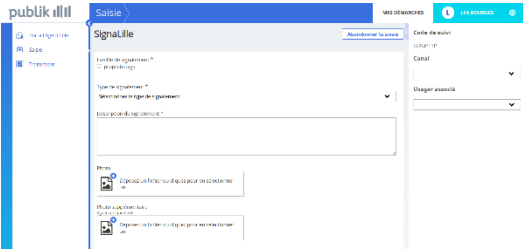


L'utilisateur

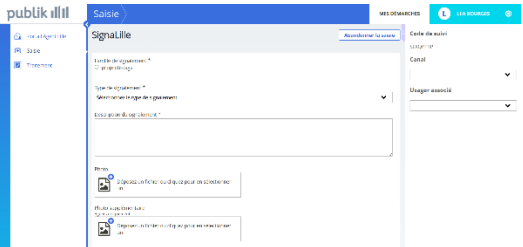
Mes démarches



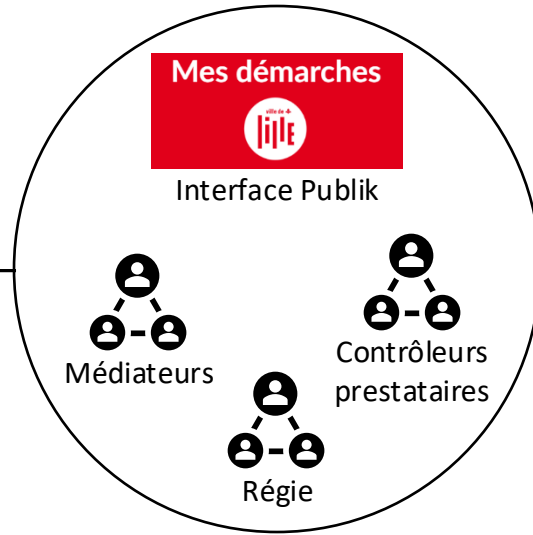
L'utilisateur via un agent d'accueil de MQ



Un agent cadre de vie CVMP, VCAP ou Hellemmes



Plateforme téléphonique Lille ou Hellemmes



Le service traite la demande

Mes démarches

Interface Publique

Clôture de la demande



Mail automatique à l'utilisateur

Le service ne peut pas traiter la demande

Clôture de la demande



Mail automatique à l'utilisateur

L'outil SignaLille

Côté usagers



[Signalille | Mes démarches](#)

Mes démarches

ACCUEIL MES DEMANDES MON PORTE-DOCUMENTS SIGNALILLE FACTURES À PAYER

Votre signalement concerne

- Propreté et tags
- Signalisation et stationnement
- Espaces verts et jeux pour enfants
- Mobilier urbain (bancs, potelets, box vélo...)
- Voirie et assainissement
- Éclairage public

MENTIONS LÉGALES COMPTE PERSONNEL VOUS AVEZ UNE QUESTION ? FACTURES À PAYER

- Une application mobile
- Une démarche en quelques clics
- Un suivi détaillé de la demande formulée grâce au code de suivi de la demande
- De nouvelles thématiques de signalements

L'outil SignaLille

Côté agents – à la DPP



Vue par défaut - Demandes à traiter - SignaLille | Mes démarches

publik

MES DÉMARCHES L LEA BOURGES

Portail Agent Lille

Saisie

Traitement

Portail agent de la ville de Lille

Recherche

Une nouvelle démarche "SignaLille - Signaler un problème sur l'espace public" est disponible :
[Cliquez ici pour signaler un problème en tant qu'agent](#)
[Cliquez ici pour voir la démarche côté usager](#)

SignaLille AGENT

Accès Backoffice

Backoffice Lille

Backoffice Hellemmes

Backoffice Lomme

- Un engagement sur des délais
- La clôture des signalements après réalisation par les équipes par les coordinateurs
- Accès à un tableau de bord statistiques

L'outil SignaLille

Côté agents – dans les MQ



SIGNALILLE

STATISTIQUES PROPRETE 🗒️

Signalements par secteur

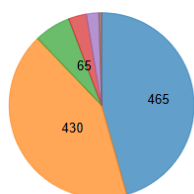
	Nombre de demandes
Intra-muros	608
Extra-muros	380
Hellemmes	31
Total	1019

Signalements par statut

	Nombre de demandes
Cloture Service fait	653
Intervention en cours	174
Demande rejetée	124
Cloture Transféré	26
Demande à traiter	17
Transféré à la MEL	15
Demande Bailleur	7
Demande en attente	2
Rejet en cours	1
Total	1019

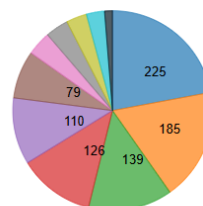
Signalements par sous-catégorie

- DEPOTS SAUVAGES, RUE SALIE
- AFFICHAGES ET TAGS
- POUBELLES DE PARTICULIERS
- RATS, ANIMALX
- POUBELLES PUBLIQUES, SACS CANINS
- INSECURITE SUR LA VOIE PUBLIQUE



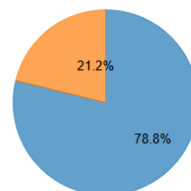
Signalements par quartier

- Lille-Centre
- Wazemmes
- Fives
- Lille-Sud
- Lille-Moulins
- Vieux-Lille
- Vauban-Esquermes
- Saint-Maurice Pellevoisin
- Hellemmes
- Bois-Blancs
- Faubourg de Béthune



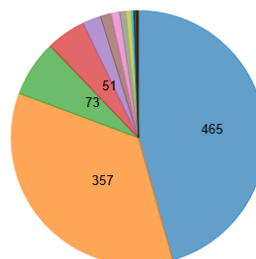
Signalements par statut

- Terminé
- En cours



Signalements par type

- Salissures, dépôts, déjections
- Affichage ou tag non injurieux
- Affichage ou tag injurieux
- Poubelle constamment dehors
- Pigeons, rats
- Sac plein, pas de sac
- Poubelle non ramassée
- Frelons, guêpes, animaux morts
- Poubelle cassée
- RDV encombrants non honoré
- Seringues, débris de verre ou d'accident
- Dépôt d'amiante
- Point d'Apport Volontaire
- Sol glissant



- La possibilité de signaler les anomalies sur l'espace public dans leur quartier, y compris en mobilité depuis l'application
- La possibilité de qualifier le signalement « Prioritaire »
- Un suivi détaillé de la demande formulée
- Un tableau de bord statistiques

Premiers bilans



Des premiers retours très positifs :

- Le constat d'une bonne appropriation de l'outil
- Un nombre de signalements en hausse, expliqué en partie par le rapatriement des demandes sur un canal unique
→ *Plus de 300 demandes par semaine, majoritairement pour les items « Rue salie » et « Affichages et tags »*
- Un gain de lisibilité sur le traitement de la demande pour les usagers

Mais malgré tout :

- Un suivi difficile pour le prestataire Lilébo du fait de l'absence de connecteur
- Des ressaisies encore lourdes

Et pour la suite ?



Pour la DPP

- Finalisation du connecteur avec les interfaces prestataires pour faciliter le traitement et la circulation des informations
- Remonter l'étape de la clôture au chef d'équipe, sur le terrain, dès la prestation réalisée



De manière générale

- Publication de l'application mobile SignaLille sur GooglePlay et l'AppStore
- Campagne de communication grand public
- Ouverture des autres familles de signalements

