

Communiqué de presse

Lancement de la procédure de signalement d'incidents via l'application Urban Pulse

Afin d'améliorer sa relation aux usagers, de moderniser son action publique et pour s'adapter à l'évolution des pratiques, la Ville de Chambéry offrira à compter du mercredi 2 mai 2018 la possibilité aux citoyens d'effectuer des signalements d'incidents via l'application Urban Pulse.

Disponible gratuitement sur le Play Store pour les appareils Android et sur l'App Store pour les appareils iOS, l'application Urban Pulse référençait déjà les bons plans, idées sortie et services notamment aux étudiants. Elle s'enrichit donc avec de nouvelles fonctionnalités, et devient le nouveau réflexe de signalement pour les citoyens chambériens.

Elle permettra désormais aux utilisateurs de localiser sur l'ensemble du territoire de la commune de Chambéry un incident ou un équipement défectueux dont ils auraient été témoins, pour qu'une prise en charge puisse être assurée par les services techniques de la ville si cela s'avère nécessaire. Le signalement devra être accompagné d'une photo et une description personnalisée pourra être ajoutée.

Différents types d'incidents peuvent être signalés sur l'application, dans les domaines d'interventions suivants :

- Propreté
- Déchets
- Parcs et jardins
- Eau

- Eclairage public
- Voirie
- Installations urbaines

Pour tous les autres domaines, l'application permettra une mise en contact par téléphone ou par mail avec les mairies de quartier, qui demeurent des services de proximité pour les usagers.

Dès le signalement de l'incident validé par l'utilisateur, le guichet unique FAST (Faciliter l'Accès aux Services Techniques) est notifié de la requête déposée. Une première réponse est alors adressée dans un délai d'un jour ouvré à l'utilisateur. Puis en fonction de la nature de la demande, un délai de traitement est appliqué pour que les services techniques compétents puissent y répondre le plus efficacement possible. L'utilisateur reçoit alors une notification ainsi qu'un mail explicitant les suites données à son signalement.

Des améliorations sont d'ores et déjà prévues dans les semaines à venir : affichage des incidents sur une carte accessible à tous les utilisateurs, confirmation des incidents constatés par les autres usagers, réponses de la collectivité rendues publiques, etc. Des améliorations pourront également être apportées en fonction des retours des utilisateurs qui seront invités à signaler des dysfonctionnements au sein de l'application.

Cette nouvelle procédure vient compléter les dispositifs existants à ce jour, en renforçant l'efficacité et la proximité des services de la ville envers les citoyens a été permise grâce à la nouvelle organisation des services techniques entreprise par la Direction Générale des Services. Elle fait également suite à la volonté affirmée par les élus de fournir aux citoyens un service rendu toujours plus performant et plus accessible.