

Lundi 21 novembre 2016

RenCitéZen

Bilan du dispositif un an après son lancement



Sommaire

- Communiqué de presse
- Le dispositif RenCitéZen

Interlocuteur

Hubert Chardonnet

Adjoint à la Maire

délégué au personnel et à la sécurité

Lundi 21 novembre 2016

RenCitéZen

Bilan et évolutions du dispositif

Entrés en service fin septembre 2015, le centre d'appel (02.23.62.25.25), l'appli RenCitéZen et le formulaire en ligne (e-demarches.rennes.fr/Rennes) permettent aux habitants de signaler aux services de la Ville de Rennes des incidents dans l'espace public et ainsi participer à l'amélioration de leur cadre de vie. La première année de fonctionnement du dispositif montre que les habitants qui utilisent RenCitéZen en ont bien identifié la finalité, mais que le dispositif reste méconnu : de nombreux signalements d'anomalies parviennent encore à l'accueil de la Mairie (à titre indicatif, l'accueil de la Mairie a reçu et traité, sur la même période, près de 98 000 demandes).

Au cours de cette première année de fonctionnement, le dispositif RenCitéZen a enregistré près de 6000 signalements (4700 appels et 1300 *via* le formulaire web et l'application mobile). La réactivité des opérateurs du centre d'appel est appréciée des utilisateurs et l'instruction rapide des demandes est assurée par le Service relations citoyens qui les adresse directement aux services techniques idoines.

Dans les prochains mois, les outils numériques du dispositif, qui manquent de visibilité, seront améliorés pour devenir plus faciles d'utilisation (meilleure ergonomie, moins d'informations à renseigner préalablement au signalement lui-même...).

RenCitéZen : une année en chiffres

Près de 2000 demandes portant sur la propreté ont été recueillies : enlèvement des tags (990), signalement de déchets et problèmes de propreté sur l'espace public (800).

Les signalements d'animaux errants, de nuisibles ou de présence de frelons asiatiques constituent aussi une forte proportion des signalements (près de 800).

RenCitéZen est également utilisé par les Rennais souhaitant signaler des cas de stationnement abusif ou gênant (460), du bruit sur l'espace public et aux abords d'établissements recevant du public : (300 signalements). Un peu plus de 600 demandes concernant les espaces verts, la végétation, des anomalies sur la voirie... ont également été traitées au cours de l'année écoulée.

Les incivilités et délits ne constituent qu'une petite proportion des signalements enregistrés (5 %, soit 217 signalements). Le partenariat renforcé avec l'association Cité Médiation, qui intervient dans les cas de conflits de voisinage (60 signalements) permet notamment de répondre à ces situations spécifiques.

Dans 20 % des cas, identifiés comme des situations d'urgence (entraînant un danger pour le public) une intervention immédiate a été assurée par les services techniques ou la police municipale. Les autres sollicitations ont été traitées, pour la plus grande partie, dans les 5 jours suivant le signalement. En moyenne, le délai d'intervention est de 12 jours, et quand l'intervention des services technique ne peut avoir lieu sous 3 semaines, le demandeur reçoit un message indiquant que son signalement a bien été pris en compte.

Le dispositif RenCitéZen



Le dispositif RenCitéZen est entré en service fin septembre 2015. Un numéro de téléphone spécifique, le **02.23.62.25.25**, permet aux habitants de signaler des troubles à la tranquillité publique (urgence sociale, propreté des espaces verts et des voies publiques, stationnement abusif, animaux errants, animaux nuisibles, activités illicites, bruit sur l'espace public, conflit de voisinage, dégradations...) et de bénéficier d'une intervention rapide et d'un accompagnement personnalisé dans leur démarche de résolution de ces troubles.

Les habitants peuvent également utiliser le **formulaire disponible sur le guichet numérique du site internet metropole.rennes.fr** ou l'**application mobile RenCitéZen**, téléchargeable gratuitement sur GooglePlay et Appstore : les signalements peuvent ainsi être envoyés 24h/24.

Réactivité, proximité, dialogue

Le dispositif RenCitéZen n'a pas vocation à se substituer au 17 (police secours). Les incivilités et problèmes signalés au Centre d'appel, *via* l'appli ou le formulaire en ligne sont transmis chaque jour aux services de la Ville de Rennes pouvant y apporter une réponse (direction des Jardins, direction de la Voirie, Police Municipale, service Santé environnement...). Le cas échéant, une rencontre sur le terrain peut avoir lieu pour identifier précisément le problème et la requête.

Quand les troubles signalés ne relèvent pas des compétences de la Ville, un accompagnement personnalisé est assuré pour diriger les demandeurs vers les services ou organisations idoines (Police Nationale, Préfecture...).

Avec la mise en service du centre d'appel RenCitéZen, la Ville de Rennes remplit le dernier des trois engagements prioritaires pris dans le cadre de la Stratégie territoriale de sécurité et prévention de la délinquance, présentée au Conseil municipal en janvier 2015 et adoptée par les membres du Conseil local de sécurité et de prévention de la délinquance (CLSPD1).

¹ CLSPD : sous la présidence de la Maire de Rennes qui, comme le Préfet et le Procureur, en est membre de droit, le CLSPD réunit des représentants des services de l'État, du Tribunal de grande instance, du Conseil général, de Rennes Métropole, de la Ville de Rennes et des associations, établissements ou organismes qui œuvrent dans les secteurs de la prévention, de la sécurité, de l'aide aux victimes, de l'action sociale, du logement...
