



Allo Proximité

Vendredi
23 février 2018
à 15h30

AMÉLIORONS ENSEMBLE NOTRE CADRE DE VIE !



**CONTACT
PRESSE**

Evelyne HERING

Tél : 03 89 32 59 92

Portable : 06 18 98 69 83

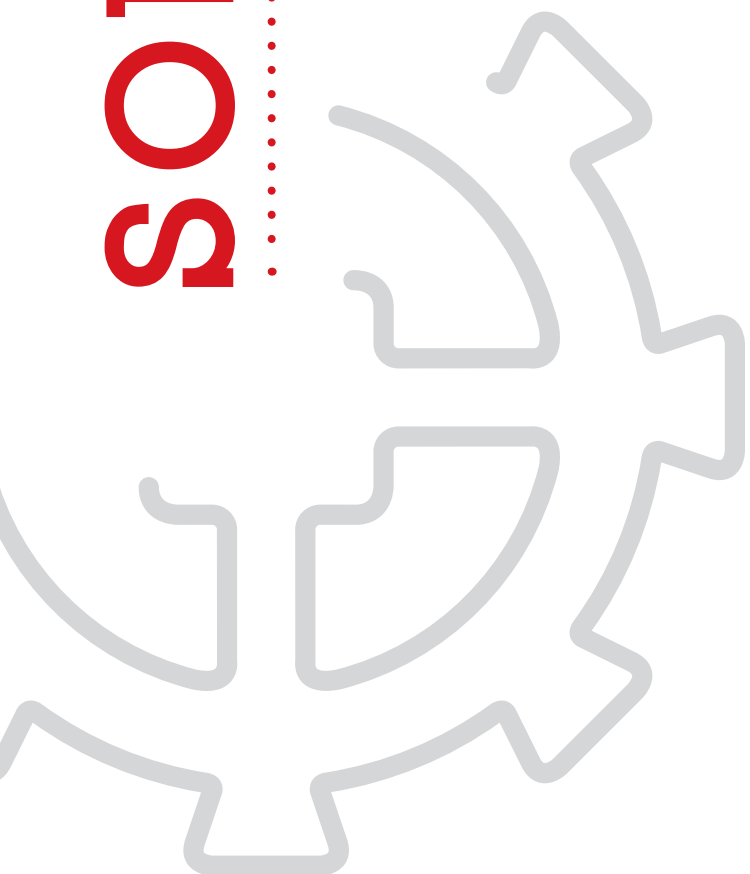
Evelyne.Hering@mulhouse-alsace.fr

 **@Mulhouse_presse**

 **mulhouse.fr/fr/espace-presse/**

SOMMAIRE

ALLO PROXIMITE : définition, objectifs et public ciblé	p. 4
Le service en chiffres	p. 4
Un service, trois accès	p. 5
L'application mobile	p. 6
L'e-mail : allo-proximite@mulhouse.fr	p. 7
L'appel	p. 7
Les différents outils et supports de communication de la campagne «Allo Proximité»	p. 8
La proximité, un objectif fort de l'action municipale	p. 8
Mulhouse, un laboratoire d'expérimentations	p. 9





ALLO PROXIMITÉ est un service qui permet aux habitants de signaler un incident dans les rues de Mulhouse. Les signalements touchent essentiellement les domaines suivants : propreté, voirie, espaces verts, mobilier urbain, éclairage public.

Ce service, en activité depuis octobre 2000 via un numéro de téléphone 03 89 33 78 78, puis une adresse e-mail allo-proximite@mulhouse.fr en 2011, évolue et propose désormais une application mobile «Allo Proximité».

Avec une moyenne de 350 appels ou mails par mois, plus de 4000 demandes ont été enregistrées en 2017 et plus d'un tiers des incidents signalés sont résolus en moins de 24h et les deux-tiers en moins de 48h.

Ce vendredi 23 février 2018, Michèle Lutz, Maire de Mulhouse et Alain Couchot, Adjoint au maire délégué à la communication extérieure présentent la nouvelle application mobile gratuite **ALLO PROXIMITÉ** qui va ouvrir ce service à une nouvelle cible plus jeune et plus « connectée ».



ALLO PROXIMITE : définition, objectifs et public ciblé

Le service Allo proximité a été créé en octobre 2000 : un numéro de téléphone **03 89 33 78 78** permet aux habitants de signaler toute anomalie dans les rues de Mulhouse. Une adresse mail a ensuite été créée en 2011 allo-proximite@mulhouse.fr. Une **application mobile « Allo Proximité » gratuite** est désormais disponible sur Google Play et Apple store.

Ce service est destiné à l'ensemble des Mulhousiens, chaque mode de contact privilégiant une tranche d'âge.

Les incidents pris en charge sont la propreté des espaces publics (déneigement, déjections canines...), la collecte des ordures (poubelles de rue, ordures non collectées...), les épaves stationnant sur la voirie, les problèmes de voirie (nid de poule, pavés descellés...), la dégradation de panneaux, graffitis, les éclairages défectueux, les dégâts ou problèmes dans les espaces verts, hygiène (blattes, rats).

Par ce service, la collectivité poursuit l'objectif de co-produire le cadre de vie en améliorant la gestion et la résolution des dysfonctionnements du quotidien, ainsi les Services de la Ville et les habitants contribuent ensemble à la qualité du cadre de vie.

D'autre part, il permet de rendre les habitants « acteurs » de leur quotidien : passer du stade « je râle » au stade « je signale ».

Le service en chiffres

Allo proximité enregistre en moyenne 350 appels ou mails par mois. En 2017, **4 062** demandes ont été enregistrées, contre 2 987 en 2016. 38% des incidents signalés sont résolus en moins de 24h, 62% dans les 48h.

Une application mobile gratuite est aujourd'hui opérationnelle après une phase test au second semestre 2017, période durant laquelle 344 signalements ont été effectués via l'application mobile.





Un service, trois accès

Le service est joignable et opérationnel du lundi au vendredi de 9h à 12h, et de 14h à 17h. Quand la ligne est occupée et en dehors des heures d'ouverture, il est possible de laisser un message sur le répondeur.

Les demandes, quel que soit le canal (tél. : 03 89 33 78 78, mail : allo-proximite@mulhouse.fr, ou appli : Allo proximité) qui arrivent après 17h00 sont traitées le lendemain ou le lundi si le signalement est enregistré le week-end.

En cas d'urgence les personnes sont invitées à se tourner vers la police municipale ou la police nationale.



L'application mobile

L'application gratuite « Allo Proximité » est désormais disponible sur Google Play pour Android et App Store pour iPhone.

Les + de l'application :

- ◇ simple et rapide pour l'utilisateur pour signaler un dysfonctionnement : sélection de la thématique, localisation aisée sur une carte, possibilité de prendre et de joindre une photo,
- ◇ possibilité pour les personnes qui le souhaitent d'être informées des suites données à leur demande.



Exemple de motif de signalement dans l'application



L'e-mail : allo-proximite@mulhouse.fr

Depuis 2011, une adresse e-mail dédiée allo-proximite@mulhouse.fr est en place.

On peut y accéder en direct ou via le site www.mulhouse.fr, rubrique « Allo Proximité » sous « Contacts ».

L'appel

Le moyen historique (depuis 2000) de signalement des incidents avec un numéro de téléphone dédié : 03 89 33 78 78.



Alertez facilement

-  **appli gratuite**
sur Google Play et App Store
-  **03 89 33 78 78**
-  **allo-proximite@mulhouse.fr**

AMÉLIORONS ENSEMBLE NOTRE CADRE DE VIE !



Les différents outils et supports de communication de la campagne « Allo Proximité »

Une campagne sur un ton décalé est prévue pour lancer l'application mobile qui va ouvrir Allo Proximité à une nouvelle cible plus jeune et plus geek mais elle rappellera également les autres possibilités de contacts des services par téléphone ou e-mail.

Outre une communication print, l'accent sera mis sur les réseaux sociaux et le web avec une campagne suscitant l'empathie afin qu'elle soit partagée et regardée avec le sourire: 3 motion-design de 15s pour Facebook « Mulhouse.fr », Instagram et Twitter. La diffusion d'un des trois spots est également prévue dans les salles de cinéma du Palace et de Kinépolis.

La communication classique se fera ainsi par des affiches MUPI, des affichettes visibles dans différents lieux publics, des cartes mémo au format carte bancaire distribuées largement (conseils participatifs, citoyens, Mulhouse Aînés, agents de la police municipale médiateurs, agents qui interviennent sur l'espace public, accueil de la Mairie, chez les partenaires...).

La proximité, un objectif fort de l'action municipale

Dans le cadre de la politique menée par la Ville pour co-produire avec les habitants un cadre de vie agréable, le dispositif Allo Proximité se complète d'autres actions menées par les services de la Ville avec et pour les habitants, comme la journée citoyenne ou des opérations de maintenance renforcée dans des quartiers.

Pour cela, les services opérationnels se réorganisent pour mieux répondre aux besoins de proximité, sur les questions de voirie ou de propreté... Ainsi le 12 mars prochain les missions de proximité, dont le service Allo Proximité, jusqu'à présent intégrées à la direction du « développement social et urbain » vont rejoindre la direction « espaces publics et bâtiments ».



Mulhouse, un laboratoire d'expérimentations

Mulhouse, ville innovante, va également expérimenter l'application pour smartphones « SWELP » développée par « Sentinel », une start-up de la région. Cette application permet de donner l'alerte en quelques secondes et de la transmettre à la fois vers les secours, les services de sécurité, les autorités mais aussi vers toutes les personnes géolocalisées dans le périmètre d'un danger (incendie, accident, agression, épisode climatique...).

Grâce à cette application, il est désormais possible de transmettre une alerte sous la forme d'une photo géolocalisée qui renseigne à la fois le lieu et les circonstances de l'évènement sans passer par un appel téléphonique souvent long et source de stress supplémentaire.

