

GATINEAU
POUR
LA
VIE

HACKETON

DÉFI DE PROGRAMMATION

TECHNOLOGIES DE L'INFORMATION

13 FÉVRIER 2023



Le processus actuel

- Le processus actuel est déclenché lorsqu'un citoyen constate une défectuosité sur son bac de recyclage pour laquelle une intervention de la Ville est nécessaire
- Il contacte le service d'appels non urgents (311) soit par téléphone, soit par le portail en ligne pour signaler et décrire le problème
- Il lui est dès lors demandé de mettre son bac à l'envers sur le bord du chemin. Note, il lui sera impossible de l'utiliser jusqu'à l'intervention de la Ville. La requête peut prendre quelques semaines avant d'être traitée
- La requête formulée est documentée et enregistrée dans le système du 311, et ce grâce à des gabarits.
- Le service des Travaux publics (TP) est notifié

Le processus actuel - 2

- À la réception de la notification, le/la commis de la réparation des bacs, récupère la liste des dernières requêtes. Cet extrait est un fichier Excel.
- Cette liste est copiée manuellement dans le système qui produire le bon de travail.
 - Note, le bon de travail est un document contenant les informations pertinentes telles que l'adresse, la nature du problème, la pièce défectueuse etc.

Le processus actuel - 3

- Les bons de travail complétés sont ensuite séparés par district et la liste exportée au format Excel.
- Chaque matin, les techniciens prennent connaissance de la liste, insèrent les adresses dans leur téléphone portable (google maps) et s'en vont sur le terrain.
 - Note, il n'existe aucun système intelligent de planification d'itinéraire. Il donc fréquent qu'un technicien parte du point A au point C pour ensuite retourner au point B qui est pourtant plus proche du A.
- Rendu à l'adresse du citoyen, le technicien procède à la réparation ou au remplacement du bac

Le processus actuel - 4

- Le travail effectué, le technicien scanne le numéro de série du bac grâce à une application mobile, ce qui fermera le bon de travail.
- La/le commis va retourner dans le système du centre d'appel non urgent (311) pour fermer la requête initiale