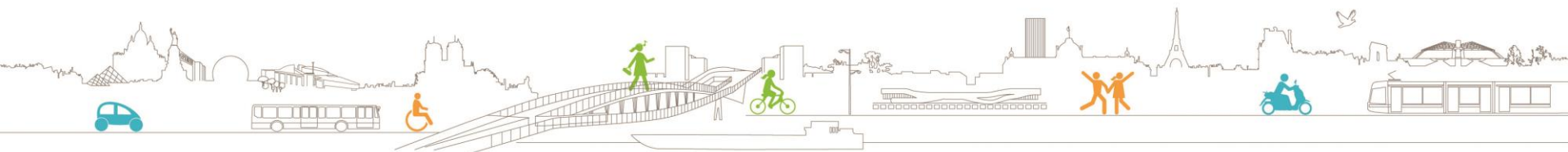




DansMaRue

# GUIDE UTILISATEUR





# Sommaire

<b>1. A QUOI SERT PARIS DansMaRue ?</b>	<b>p. 3</b>
▪ Qu'est-ce que c'est ?	
▪ Pour quoi faire ?	
▪ Quel intérêt ?	
<b>2. COMMENT CA MARCHE ?</b>	<b>p. 4</b>
▪ Quel équipement pour faire un signalement ?	
▪ Comment procède l'utilisateur ?	
▪ Que devient le signalement ?	
▪ Qu'est ce qu'un signalement « transféré à un prestataire » ?	
<b>3. COMMENT ACCEDER AU BackOffice DansMaRue ?</b>	<b>p. 5</b>
▪ Gestion des droits/accès	
▪ Écran d'accueil	
▪ Abonnement des alertes par mails	
<b>4. COMMENT CONSULTER LES SIGNALEMENTS ?</b>	<b>p. 6</b>
<b>5. COMMENT UTILISER LE TABLEAU DE BORD ?</b>	<b>p. 7</b>
<b>6. COMMENT UTILISER LA CARTOGRAPHIE ?</b>	<b>p. 8</b>
<b>7. PROCESS DE TRAITEMENT DE L'ANOMALIE</b>	<b>p. 9</b>
<b>8. COMMENT TRAITER LES SIGNALEMENTS ?</b>	<b>p.10</b>
<b>9. COMMENT REPONDRE A L'USAGER ?</b>	<b>p.11</b>
▪ Déclarer un service fait	
▪ Programmer un service	
▪ Rejeter un signalement	



# A quoi sert paris DansMaRue ?

## ▪ Qu'est ce que c'est ?

Un dispositif comprenant une application mobile et un formulaire sur Internet qui permettent aux usagers de signaler les anomalies constatées dans l'espace public et à terme dans les équipements Indoor de la Ville. Prochainement, DansMaRue sera également une plateforme mobile de récolte d'informations pour des campagnes d'idéation.

## ▪ Pour quoi faire ?

Pour améliorer la qualité de l'espace public et mieux répondre aux attentes des Parisiens.




## ▪ Quel intérêt ?

- Sensibiliser l'utilisateur à l'espace public dans une démarche participative,
- Informer rapidement les services municipaux des anomalies qui peuvent échapper à leur vigilance,
- Établir une relation plus étroite usagers/Ville.



# Comment ça marche?

## ▪ Quel équipement pour faire un signalement ?

- Depuis un smartphone ou une tablette en téléchargeant gratuitement l'application **DansMaRue**  sur  ou  **Ou bien** depuis un ordinateur en accédant au formulaire web accessible depuis [Paris.fr](http://Paris.fr)
- Ou accéder à partir du lien <https://teleservices.paris.fr/sira/jsp/site/Portal.jsp?page=dansmarue>

## ▪ Comment procède l'utilisateur ?

L'utilisateur repère l'anomalie dans la rue. L'application positionne l'anomalie en fonction des coordonnées GPS du mobile. Les signalements déjà enregistrés à proximité sont détectés ce qui évite le doublonnage et les multiples signalements identiques des utilisateurs. Pour palier l'absence de réseau à un instant T ou en cas de problème de géolocalisation, l'utilisateur peut déclarer l'anomalie de manière asynchrone.

L'utilisateur choisit le type de signalement dans une nomenclature proposée, il peut joindre 2 photos (de près et de loin dont une est obligatoire depuis son smartphone), définir le niveau de priorité, ajouter un commentaire et valider le signalement.

## ▪ Que devient le signalement ?

L'utilisateur est informé automatiquement de la transmission de son signalement par un accusé de réception.

Le signalement est dispatché selon sa géolocalisation et sa nature dans les directions métiers de la Ville de Paris (DVD, DPE, DEVE, DPSP, DJS, DPA, DASES, DAC), ou aux prestataires de la Ville pour traitement.

Ces signalements sont visibles au sein des entités des directions ou par le prestataire concerné.

## ▪ Qu'est ce qu'un signalement « transféré à un prestataire » ?

Certains signalements de type éclairage, sanisettes, Vélib', journaux lumineux d'information..., sont transférés automatiquement pour traitement à des **prestataires** ou des **partenaires** extérieurs (EVESA, JC DECAUX, La Poste et LUMIPLAN, SODETREL,...).

Ces signalements apparaissent dans le BackOffice sous l'état « **Transféré à un prestataire** ».





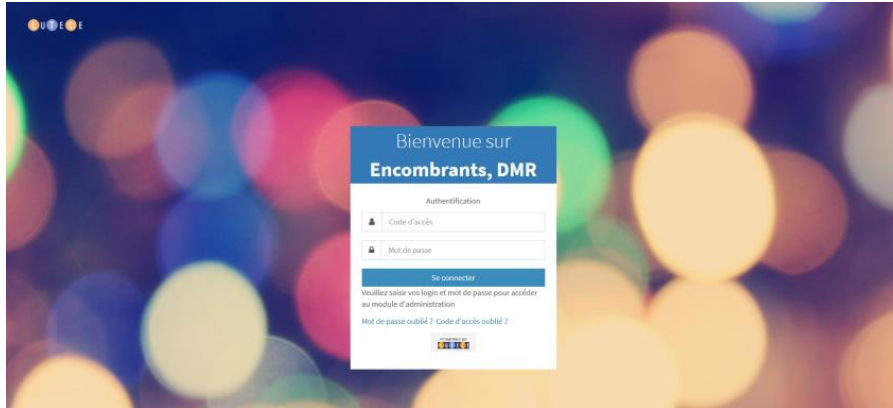
# Comment accéder au backoffice DansMaRue ?

## ■ Gestion des droits/accès

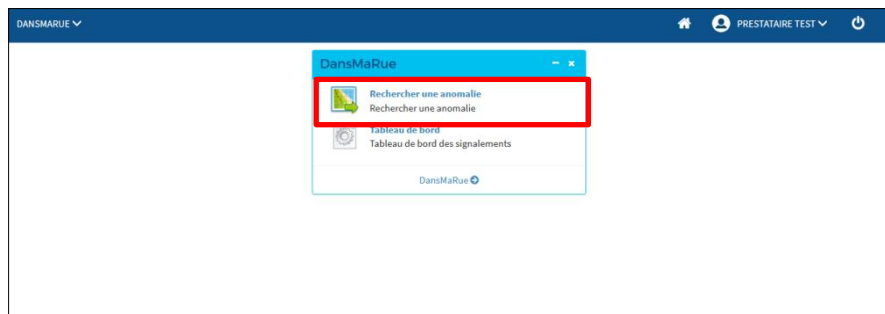
Les droits d'accès sont gérés par les Missions Informatiques de la Ville de Paris.

Le backoffice est accessible depuis l'adresse suivante :

<https://r57.apps.paris.fr/sira/jsp/admin/AdminLogin.jsp>



## ■ Ecran d'accueil



## ■ Réception de mails

Les prestataires reçoivent dans leur boîte de messagerie générique fournie pour l'application des alertes par mail lors de l'arrivée de nouvelles anomalies les concernant.

Il est recommandé de prendre connaissance régulièrement des nouveaux signalements pour détecter les potentielles urgences.

**A NOTER :** Le lien contenu dans le corps du mail permet d'accéder directement à la page de détail de l'anomalie avec toutes les actions possibles.

### Exemple de mail :

**De :** PARIS DansMaRue Nouvelle Recette [mailto:noreply-dansmarue@paris.fr]  
**Envoyé :** lundi 26 juin 2017 20:37  
**A :** YUNG, Yves (Prestataire)  
**Objet :** DMR - Éclairage / Électricité > Lampadaire en mauvais état

Bonjour,

Vous trouverez ci-dessous les informations sur le signalement **G2017F530** :

**Créé le :** 26/06/2017 20:36:42

**Priorité :** Gênant

**Type d'anomalie :** Éclairage / Électricité > Lampadaire en mauvais état

**Adresse :** 246 Rue de Bercy, 75012 Paris, France

**Précision de la localisation :**

**Mail usager :** [vincent224@gmail.com](mailto:vincent224@gmail.com)

**Commentaire :** lampadaire pend sur le côté de la chaussée

Vous pouvez accéder au signalement pour le suivi en cliquant sur le lien [suivant](#).

La Mairie de Paris



Le lien « [suivant](#) » permet d'accéder directement au Backoffice de l'application DansMaRue, à la page de détail de l'anomalie avec toutes les actions possibles.



# Comment consulter les signalements ?

**Gestion des anomalies**

Liste des anomalies

Type:  Date de création: Du  Au

Numéro:  Etat: Nouveau A traiter A faire bureau A faire terrain Service programmé A requifier

Direction:  Service fait Rejeté Transféré à un prestataire Service programmé prestataire

Entité:

Afficher les options de recherche avancée

RECHERCHER RÉINITIALISER

RESULTAT DE VOTRE RECHERCHE : 2 anomalies présentes Nombre d'anomalies par page 20

Actions	Photo	Nombre de statuts	Numéro	Proximité	Type	Direction	Adresse	Commentaire	Date de création	Etat
		0	52072954	Génant	Mobiliers urbains dégradés (arrachés, cassés, tordus, bancalis, en panne...) -> Mobiliers d'information ou publicitaire -> Journal lumineux d'information	LUMIPLAN	18 rue de la Banque, 75002 PARIS	test prestataire	27/06/2017	Transféré à un prestataire
		0	520728520	Très gênant	Mobiliers urbains dégradés (arrachés, cassés, tordus, bancalis, en panne...) -> Mobiliers d'information ou publicitaire -> Journal lumineux d'information	LUMIPLAN	22 Rue René Boulogne, 75010 Paris	depuis qu'il a été réactivé, affichage déficient (2 lignes d'affichage qui ne fonctionnent pas semble t il)	28/02/2017	Transféré à un prestataire

➤ L'interface de l'application permet de visualiser la liste des signalements sous format tableau. Par défaut, seuls les statuts **A faire terrain**, **A faire bureau**, **A traiter** et **Nouveau** sont activés.

➤ Une sélection peut être faite grâce aux filtres ou aux champs de recherche (*liste déroulante, calendrier...*). Ainsi, on peut filtrer une liste sur plusieurs critères de choix (*par type de signalements, par arrondissement, par direction, par entité ou par état*) sur une période choisie. On peut également rechercher un signalement d'après son numéro ou une adresse.

Pour activer le tri cliquer sur le bouton **RECHERCHER**

➤ Le bouton **RÉINITIALISER** permet de revenir à l'état initial des filtres.

Parmi la liste des nombreux boutons d'action, deux sont utiles à la consultation:

- **Consulter** : pour agrandir les photos
- **Historique** : pour visualiser les différentes actions réalisées

**Gestion des anomalies**

Liste des anomalies

Type:  Date de création: Du  Au

Numéro:  Etat: Nouveau A traiter A faire bureau A faire terrain

Direction:  Service programmé A requifier Service fait Rejeté

Entité:  Transféré à un prestataire Service programmé prestataire

Afficher les options de recherche avancée

RECHERCHER RÉINITIALISER

RESULTAT DE VOTRE RECHERCHE : 21 anomalies présentes

**CARTE** **LISTE**

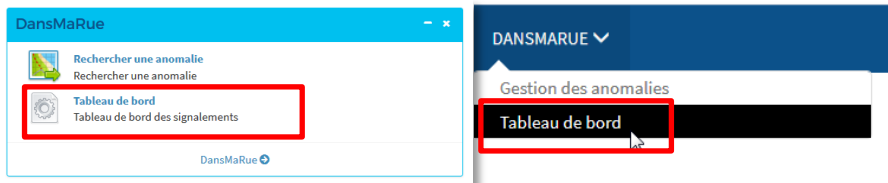
Date de création : 18/01/2017 14:03  
Adresse : 176 Rue Pelleport, 75020 PARIS  
Priorité : Très gênant

Le bouton **CARTE** permet de visualiser la représentation des signalements issus de la recherche sur une carte. Reportez-vous à la page 8 du guide.

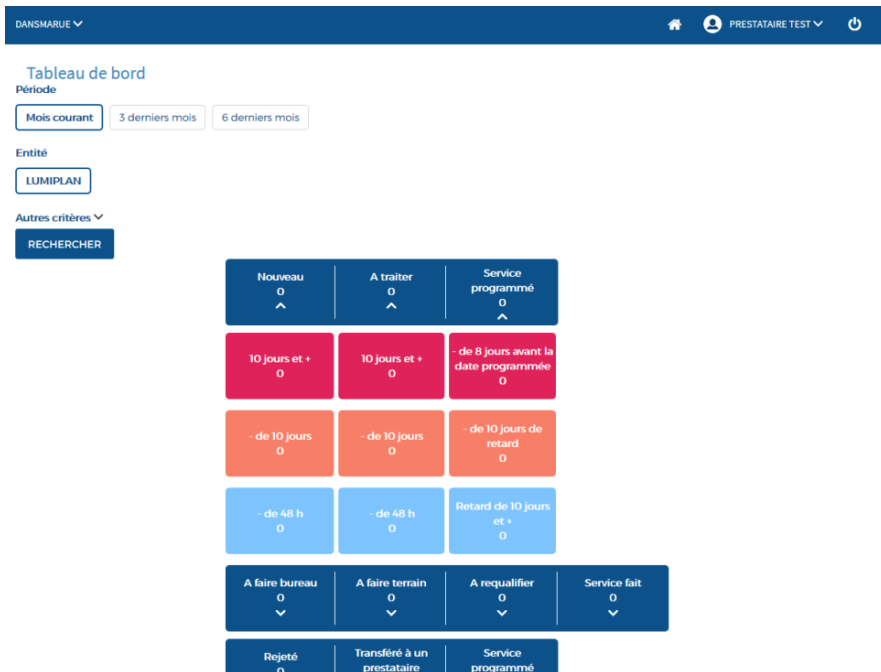


# Comment utiliser le tableau de bord ?

## ■ Accès au tableau de bord

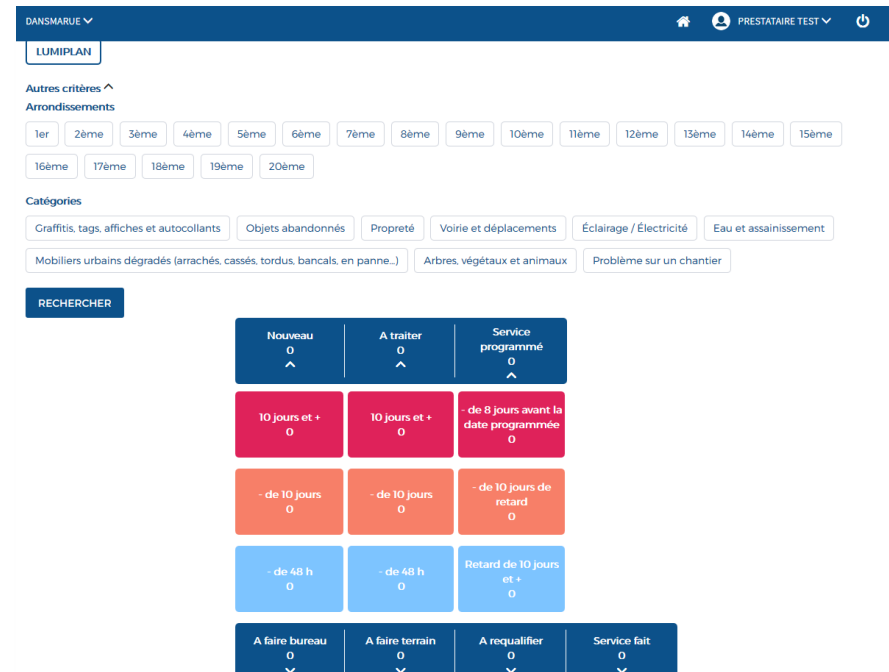


OU



Afin de piloter les activités, le tableau de bord permet aux gestionnaires d'accéder aux signalements et de suivre l'évolution de leur statut ainsi que les délais de résolution.

Autres critères permet de déployer un filtrage par arrondissement et par catégories d'anomalie



Il est possible de le personnaliser en choisissant de détailler les statuts des signalements.





# Comment utiliser la cartographie ?



Un outil simple de représentation cartographique des anomalies pour cibler les résolutions.

Un zoom sur la carte permet d'affiner la localisation et de visualiser la typologie des signalements.

Un clic sur le pin d'un signalement permet d'accéder aux détails du signalement où sont possible les actions : à requalifier, service programmé, service fait et service rejeté.





# Process de traitement de l'anomalie

**Rappel : Il est important que tous les signalements soient traités !**

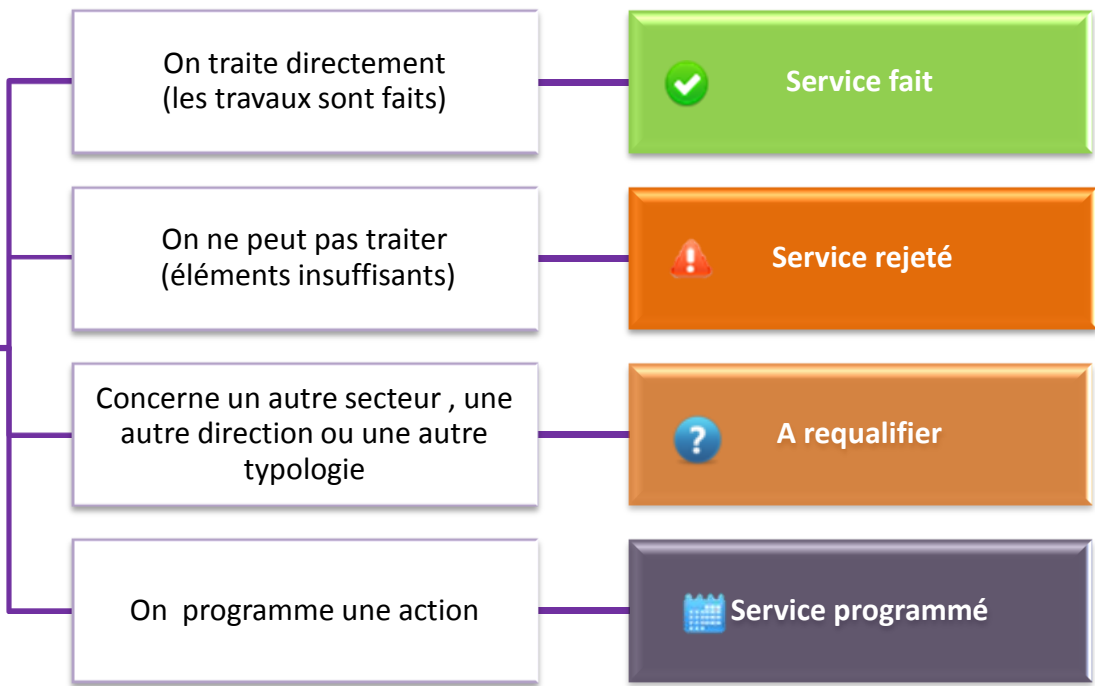
Signalement de l'utilisateur


SIGNALEMENT DE L'USAGER

Transféré à un prestataire



Accusé de Réception automatique à l'utilisateur



 **Historique** : permet de consulter l'historique d'un signalement à toute étape



# Comment traiter les signalements ?

**A NOTER** : La présence d'une astérisque devant un champ indique qu'il faut obligatoirement le renseigner. Les champs « commentaires » apportés dans les réponses sont des commentaires internes Ville de Paris, l'utilisateur n'en a pas connaissance.

Dans quel cas ?	Quelle action ?	Ce que je saisis dans l'application...	Ce que devient le signalement...
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Les travaux ont été réalisés</i></li> </ul>	<p>Service fait</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ J'ajoute un commentaire interne (facultatif)</li> <li>➤ Je fais une réponse à l'utilisateur ***</li> <li>➤ Je valide</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le signalement est traité,</li> <li>➤ il passe au statut « <b>service fait</b> » dans l'application</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Je ne peux pas traiter parce qu'il manque des précisions</i></li> <li><i>Ou</i></li> <li>➤ <i>Je n'ai constaté aucune anomalie sur le terrain ou il y a un problème de géolocalisation</i></li> </ul>	<p>Service rejeté</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ je justifie mon choix (problème)</li> <li>➤ J'ajoute un commentaire interne de rejet (facultatif)</li> <li>➤ Je fais une réponse à l'utilisateur ***</li> <li>➤ Je valide</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le signalement est traité</li> <li>➤ Il passe au statut « <b>rejeté</b> » dans l'application</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Le signalement vous concerne pas</i></li> <li><i>Ou</i></li> <li>➤ <i>La typologie est erronée</i></li> </ul>	<p>A requalifier prestataire</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Je demande qu'on requalifie l'anomalie</li> <li>➤ J'ajoute un commentaire interne de requalification (facultatif)</li> <li>➤ Je valide</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le signalement va être requalifié par un agent de la Ville de Paris</li> <li>➤ Il passe au statut « <b>à requalifier</b> » dans l'application</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ <i>Je veux programmer les travaux dans le temps</i></li> </ul>	<p>Service programmé</p>  <p>Et plus tard</p> <p>Service fait</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ J'indique la date de traitement prévue</li> <li>➤ J'ajoute un commentaire de programmation (facultatif)</li> <li>➤ Je fais une réponse à l'utilisateur ***</li> <li>➤ Je valide</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le signalement apparaît sous le statut « <b>Service programmé prestataire</b> » dans l'application . A ce stade , il est programmé mais pas encore traité.</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Le signalement est traité,</li> <li>➤ il passe au statut « <b>service fait</b> » dans l'application</li> </ul>

 \*\*\* pour vous aider à répondre à l'utilisateur, reportez-vous à la partie du guide « comment répondre à l'utilisateur » (pages 12 à 15)

# Comment répondre à l'utilisateur ?

## ■ Déclarer un service fait



RAMEN ▾ DANS MA RUE ▾

### Gestion des anomalies

Déclarer un service fait

Numéro : S2017K15  
Type : Objets abandonnés/Planches et palettes  
Adresse : 227 rue de Bercy 75012 Paris

Les services municipaux ont fait disparaître le problème  
 Les services municipaux n'ont pas fait disparaître le problème mais n'envisagent pas de le faire dans l'immédiat  
 Hors compétence de la Ville de Paris. le problème est signalé à une entité externe ou un service public

Choisissez le type de message à envoyer en fonction de la situation rencontrée

Bonjour,

L'anomalie « Objet abandonné (Planches et palettes) » que vous avez signalée au « 227 rue de Bercy - 75012 Paris » a été traitée. Les services municipaux ont opéré les actions correctives appropriées.

Votre demande est clôturée.

Nous vous remercions une nouvelle fois de votre participation qui a permis d'améliorer la qualité de notre environnement urbain.

Les équipes de la Mairie de Paris en charge de DansMaVille.

Ce commentaire est destiné à un usage interne lié au suivi du dossier, il ne sera pas vu par l'utilisateur

ENVOYER CE MESSAGE

RAMEN ▾ DANS MA RUE ▾

### Gestion des anomalies

Déclarer un service fait

Numéro : S2017K15  
Type : Objets abandonnés/Planches et palettes  
Adresse : 227 rue de Bercy 75012 Paris

Les services municipaux ont fait disparaître le problème  
 Les services municipaux n'ont pas fait disparaître le problème mais n'envisagent pas de le faire dans l'immédiat  
 Hors compétence de la Ville de Paris. le problème est signalé à une entité externe ou un service public

Choisissez le type de message à envoyer en fonction de la situation rencontrée

Bonjour,

L'anomalie « Objet abandonné (Planches et palettes) » que vous avez signalée au « 227 rue de Bercy - 75012 Paris » a fait l'objet d'une analyse approfondie par les services compétents afin d'assurer la sécurité du site en tant que de besoin. Sa résolution complète nécessite des travaux qui ne peuvent être engagés dans l'immédiat. L'anomalie est cependant enregistrée et sera l'objet d'une surveillance jusqu'à la planification de son traitement.

Votre demande est clôturée.

Nous vous remercions une nouvelle fois de votre participation qui a permis d'améliorer la qualité de notre environnement urbain.

Les équipes de la Mairie de Paris en charge de DansMaVille.

Ce commentaire est destiné à un usage interne lié au suivi du dossier, il ne sera pas vu par l'utilisateur

ENVOYER CE MESSAGE

RAMEN ▾ DANS MA RUE ▾

### Gestion des anomalies

Déclarer un service fait

Planches et palettes Paris

Le problème a disparu mais n'envisage pas de le faire dans l'immédiat

Le problème est signalé à une entité externe ou un service public

Choisissez le type de message à envoyer en fonction de la situation rencontrée

Bonjour,

L'anomalie « Objet abandonné (Planches et palettes) » que vous avez signalée au « 227 rue de Bercy - 75012 Paris » a fait l'objet d'une analyse approfondie par les services compétents afin d'assurer la sécurité du site en tant que de besoin. Sa résolution complète nécessite des travaux qui ne peuvent être engagés dans l'immédiat. L'anomalie est cependant enregistrée et sera l'objet d'une surveillance jusqu'à la planification de son traitement.

Votre demande est clôturée.

Nous vous remercions une nouvelle fois de votre participation qui a permis d'améliorer la qualité de notre environnement urbain.

Les équipes de la Mairie de Paris en charge de DansMaVille.

Ce commentaire est destiné à un usage interne lié au suivi du dossier, il ne sera pas vu par l'utilisateur

Le gestionnaire doit cocher un motif de service fait parmi la liste proposée.  
Au moins une case doit être sélectionnée.  
Un message par défaut est proposé. Ce message reste personnalisable.

# Comment répondre à l'utilisateur ?



## ■ Programmer un service

Le gestionnaire doit renseigner la date de programmation.  
Le corps du message peut être adapté avant l'envoi du mail à l'utilisateur.

**A NOTER** : une fois que le service a été programmé, le signalement devra impérativement faire l'objet d'un « service fait » lorsqu'il aura été traité définitivement.

RAMEN ▾ DANS MA RUE ▾

### Gestion des anomalies

Déclarer un service fait

**Numéro** : 52017K15  
**Type** : Objets abandonnés/Planches et palettes  
**Adresse** : 227 rue de Bercy 75012 Paris

Les services municipaux ont fait disparaître le problème  
 Les services municipaux n'ont pas fait disparaître le problème mais n'envisagent pas de le faire dans l'immédiat  
 Hors compétence de la Ville de Paris. le problème est signalé à une entité externe ou un service public.

Choisissez le type de message à envoyer en fonction de la situation rencontrée

Bonjour,

L'anomalie « Objet abandonné (Planches et palettes) » que vous avez signalée au « 227 rue de Bercy - 75012 Paris » a été traitée. Les services municipaux ont opéré les actions correctives appropriées.

Votre demande est clôturée.

Nous vous remercions une nouvelle fois de votre participation qui a permis d'améliorer la qualité de notre environnement urbain.

Les équipes de la Mairie de Paris en charge de DansMaVille.

Ce commentaire est destiné à un usage interne lié au suivi du dossier, il ne sera pas vu par l'utilisateur

**ENVOYER CE MESSAGE**



# Comment répondre à l'utilisateur ?



## Rejeter un signalement

Le gestionnaire peut cocher une ou plusieurs raisons de rejet parmi la liste proposée.

Au moins une case doit être choisie.

Le ou les motif(s) de rejet seront intégrés automatiquement dans le corps du mail

Le corps du message peut être adapté avant l'envoi du mail à l'utilisateur.

**A NOTER** : une fois que le signalement a été rejeté, le signalement est irréversiblement qualifié à l'état de « rejeté ».

RAMEN ▾ DANS MA RUE ▾


### Gestion des anomalies

Rejeter une anomalie

Numéro : S2017K15  
Type : Objets abandonnés/Planches et palettes  
Adresse : 227 rue de Bercy 75012 Paris

Merci de sélectionner obligatoirement une ou plusieurs raisons de rejets ou de la saisir dans le champ "Autre". Ces éléments apparaîtront dans le mail envoyé à l'utilisateur à la place de \${raisons\_rejet}

- Préciser ou vérifier la localisation
- Ajouter une ou deux photos (par priorité, une de loin et une de près)
- Corriger et adapter la qualité de la photo (par priorité, une de loin une de près)
- La Mairie de Paris n'a pas de compétence pour intervenir
- Après avoir mis en sécurité, l'anomalie que vous avez signalée a fait l'objet d'une analyse approfondie par les services compétents. Sa résolution complète nécessite des travaux qui ne peuvent être engagés dans l'immédiat. L'anomalie est cependant enregistrée et fera l'objet d'une surveillance jusqu'à la planification de son traitement définitif.
- Autre (préciser)



Message à destination de l'utilisateur

Bonjour,

Nous avons bien reçu votre inscription d'anomalie « Objet abandonné » « Planches et palettes » que vous avez signalée au « 5 rue de la Huchette, 75005 Paris ».

Mais les informations transmises ne nous permettent pas d'y donner suite pour la ou les raisons suivantes :

\${raisons\_rejet}

Cela nous permettra d'améliorer notre réactivité et de vous apporter toute satisfaction dans notre réponse.

Nous vous remercions de votre participation.

Les équipes de la mairie de Paris en charge de DansMaVille

Ce commentaire est destiné à un usage interne lié au suivi du dossier, il ne sera pas vu par l'utilisateur

**ENVOYER CE MESSAGE**