



DansMaRue, liste des vidéos tutoriaux par profil

Contenu

Qu'est ce que ce document ?	2
Qu'est ce que DansMaRue	2
DansMaRue pour les Parisiens	3
DansMaRue mobile Agents de la Ville signaleurs	5
DansMaRue mobile Agents de la Ville/prestataires ou partenaires gestionnaires	6
DansMaRue interface de gestion Back Office Agents de la Ville, , partenaires et prestataires gestionnaires	7



DansMaRue, liste des vidéos tutoriaux par profil

Qu'est ce que ce document ?

Ceci est un document pour accompagner et faciliter la prise en main du dispositif DansMaRue par les différentes personnes et différents profils qui sont amenés à l'utiliser.

Le sommaire ci-contre vous permet d'accéder aux contenus par profil.

Vous y trouverez de nombreuses explications et vidéos afin de comprendre la manière d'utiliser le dispositif selon les cas et situations rencontrés.

Vous pouvez télécharger l'application mobile à partir des liens ci-dessous pour

Android

<https://play.google.com/store/apps/details?id=fr.paris.android.signalement>

Apple iOS

<https://apps.apple.com/fr/app/dansmarue/id662045577>

Qu'est ce que DansMaRue

Pour améliorer la qualité de l'espace public et mieux répondre aux attentes des Parisiens dans une démarche participative, la Ville de Paris a développé le dispositif DansMaRue permettant de signaler toute anomalie constatée sur l'espace public.

L'utilisateur positionne l'anomalie. Afin d'éviter les multiples enregistrements identiques, les anomalies déjà enregistrées à proximité sont détectées tout comme les rendez-vous pris pour l'enlèvement des encombrants au travers de l'application RAMEN. L'utilisateur choisit ensuite dans une nomenclature fermée l'item qui correspond au mieux à la nature de l'anomalie. Il peut joindre deux photos (une obligatoire depuis son smartphone), définir le niveau de priorité et ajouter un commentaire. In fine, il valide l'anomalie qui est immédiatement dispatchée selon sa localisation et sa nature au service central ou local en charge du traitement des anomalies de ce type.

L'utilisateur peut suivre l'instruction et la résolution de l'anomalie déclarée en se connectant au dispositif avec son compte Mon Paris. Il reçoit des messages par mail et constate les évolutions des statuts de l'anomalie au fur et à mesure de son avancée.

À l'origine uniquement destiné aux Parisiens, le dispositif est désormais utilisé par tous les services de l'espace public pour enregistrer les anomalies rencontrées nécessitant d'être transmises au service compétent pour être traité. C'est donc également un outil collaboratif entre agents de la Ville.

Voir une vidéo de présentation : <https://youtu.be/xD5IkUfjFew>



DansMaRue, liste des vidéos tutoriaux par profil

DansMaRue pour les Parisiens

Les Parisiens peuvent utiliser le dispositif DansMaRue via 3 canaux :

- Utiliser sur un ordinateur le formulaire en ligne de saisine des services de la Ville depuis cette adresse accessible sur Paris.fr

<https://teleservices.paris.fr/dansmarue/>

- Appeler le 3975 où un opérateur pourra enregistrer l'anomalie sur le formulaire en ligne à la place du demandeur

- Télécharger et utiliser l'application mobile DansMaRue Paris sur un smartphone Android ou Apple

Les vidéos suivantes décrivent principalement l'usage de l'application mobile DansMaRue Paris :

Comment télécharger et installer l'application DansMaRue sur mon smartphone iPhone ou Android ?

http://phraseanet-videos.apps.paris.fr/embed/?url=http%3A//phraseanet-videos.apps.paris.fr/permalink/v1/5/4805/preview/01_DMR_mobile_download_DMR_final.mp4%3Ftoken%3DXSMoHjvXHU9deS2KsD6GgWfNKbyWoGsy16e84D7YjkTma8Jr0S2NSw0AzrfiDo2r

Comment se créer un compte Mon Paris afin de l'utiliser dans l'application DansMaRue pour suivre ses anomalies?

Depuis un ordinateur

http://phraseanet-videos.apps.paris.fr/permalink/v1/5/4732/preview/05_desk_DMR_Crea_compte_Mon_Paris.mp4?token=Gc2gKwxOwzz1SGRjEa2tDaWP16esaRNBx2mGXohbIBwDxKtHwFsV6Hrf1rfB4LJX

Depuis un smartphone

http://phraseanet-videos.apps.paris.fr/permalink/v1/5/4945/preview/09_DMR_mob_crear_compte_Mon_Paris.mp4?token=RdXC73BtUQY2qT1LNHk638UsNkRlvxyvFLyrlkkpsEMMqm5me1r0AjTrJSckZaEO

Comment s'authentifier dans l'application DansMaRue avec son compte Mon Paris?

http://phraseanet-videos.apps.paris.fr/permalink/v1/5/4813/preview/08_DMR_mob_authen_app.mp4?token=dNL8kx1c2qVo9jZvTkDf6bbfiTi740JbHD1cUrk4SJ9H5KH7OXQkAbqvHicNVU0O

Comment déclarer une anomalie dans l'application DansMaRue ?

http://phraseanet-videos.apps.paris.fr/permalink/v1/5/4808/preview/03_DMR_mobile_declarer_anomalie.mp4?token=ddapNUwLPvFF5zf38lvrRPJk97X2kU4oReCSKL4ljwKog6ZFeUdBpBTGXYIs6PBD



DansMaRue, liste des vidéos tutoriaux par profil

Comment déclarer une anomalie dans l'application DansMaRue ?

<http://phraseanet->

videos.apps.paris.fr/permalink/v1/5/4808/preview/03_DMR_mobile_declarer_anomalie.mp4?token=ddapNUwLPvFF5zf38lvrRPJk97X2kU4oReCSKL4IjwKog6ZFeUdBpBTGXYIs6PBD

Comment vérifier et ne pas créer de doublons d'anomalies dans l'application DansMaRue?

<http://phraseanet->

videos.apps.paris.fr/permalink/v1/5/4809/preview/04_DMR_mob_verif_dedoubl_anomalies_proximite.mp4?token=H9YhQnPqEq8KGuBNbCOjN22VE3hdTNS2Y2ceKcej9vOGAI4INxbKSQvCLT90eI9W

Comment constater l'existence préalable d'une anomalie et la suivre dans l'application DansMaRue?

<http://phraseanet->

videos.apps.paris.fr/permalink/v1/5/4948/preview/13_DMR_mob_suivre_ano.mp4?token=KbGEV0xTXixWEcqEWOOM3w7qeXx2LTu2T9Bp0oHUOVlo3VsMhGHoohblIno0QGw7

Qu'est ce que Mon Espace et comment puis-je l'utiliser dans l'application DansMaRue ?

<http://phraseanet->

videos.apps.paris.fr/permalink/v1/5/4946/preview/11_DMR_mob_Mon_espace.mp4?token=8Y1YAVsC1UMARCCDdWny5znqNZ9u9VflstHp2pyde89z4vCJLJ2fjBGprocJPWmL

Comment utiliser la fonctionnalité de mise en favoris des adresses dans l'application DansMaRue ?

<http://phraseanet->

videos.apps.paris.fr/permalink/v1/5/5148/preview/20200203_mob_favoris_adresse.mp4?token=O2iqPBz4GZdVFHdFbsubOnyP05amCzHiirzOfVC6ClYT1I36HCXuD6Aj9b25nx6T

Comment utiliser la fonctionnalité de mise en favoris des types d'anomalies (items) dans l'application DansMaRue ?

<http://phraseanet->

videos.apps.paris.fr/permalink/v1/5/5149/preview/20200203_mob_favoris_item.mp4?token=ymvu8OxIFl2tbiAmkzUWsmRETKZ0SrP3UquvODHeLOqhqvmAtvqnOqI3Jv2ZuWZy

Comment un numéro dans une adresse est-il rendu obligatoire dans l'application DansMaRue ?

<http://phraseanet->

videos.apps.paris.fr/permalink/v1/5/5146/preview/20200203_mob_num_adresse_obligatoire.mp4?token=Cyhe91QfcUssLo2u8GZoPDIApevp66MTzOZLxXfle2ujC3tqx7McPBIHztEMyf0p



DansMaRue, liste des vidéos tutoriaux par profil

DansMaRue mobile Agents de la Ville signaleurs

Tout le monde peut être signaleur via DansMaRue, les Parisiens bien entendu mais aussi les agents de la Ville. Si un agent de la Ville utilise l'application mobile avec un compte Mon Paris rattaché à son adresse mail professionnelle en @paris.fr, celui-ci verra apparaître des fonctionnalités supplémentaires. Il devra manipuler ces fonctionnalités avec soin et seulement s'il comprend parfaitement leur mise en oeuvre.

En particulier il convient pour les agents dont le coeur de métier n'est pas l'espace public d'éviter d'utiliser les items de la nomenclature précédés d'un double crochet []. Ces items sont réservés aux agents dûment formés et habilités qui les utilisent dans le cadre de processus métiers permettant une attribution très fine à des services spécifiques. L'utilisation de ces items professionnels requiert un savoir faire pour éviter de commettre des erreurs d'interprétation qui pourraient compliquer le traitement des anomalies ainsi enregistrées et allonger la durée de résolution des problèmes.

De même, le champ du formulaire "Commentaire agent terrain" est réservé aux agents dûment formés et habilités qui les utilisent dans le cadre de processus métiers bien identifiés.

Comment vérifier si on utilise la bonne version de l'application DansMaRue sur son smartphone ?

<http://phraseanet->

videos.apps.paris.fr/permalink/v1/5/4810/preview/05_DMR_mob_verif_versionApp.mp4?token=woMhXi5gWk2yti7sTC5VJ1H6dzMKWEHQ3VFnr5yLqA01pfpvScZ6CTXcGr9EGp4H

Comment bien déclarer une anomalie dans l'application DansMaRue avec les fonctionnalités agents de la Ville?

<http://phraseanet->

videos.apps.paris.fr/permalink/v1/5/4949/preview/14_DMR_mob_declarer_agent.mp4?token=Edvwy6cY36ccPhrF7NLbRT9xF6uiudfe8sRo1Rtmjh0ThL7wHqDdOQIKegXNvbfe



DansMaRue, liste des vidéos tutoriaux par profil

DansMaRue mobile Agents de la Ville/prestataires ou partenaires gestionnaires

Désormais l'application DansMaRue est aussi un outil de gestion sur le terrain. L'application permet aux agents, partenaires et prestataires dûment formés et habilités qui les utilisent dans le cadre de processus métiers bien identifiés de procéder à certaines actions sur le terrain.

Comment déclarer une anomalie avec un profil agents de la Ville de Paris ?

<http://phraseanet->

videos.apps.paris.fr/permalink/v1/5/4949/preview/14_DMR_mob_declarer_agent.mp4?token=EdvwY6cY36ccPhrF7NLbRT9xF6uiudfe8sRo1Rtmjh0ThL7wHqDdOQIKeqXNvbfe

Comment bien comprendre et utiliser la nomenclature des items réservés aux agents et précédée des signes "[]" dans l'application DansMaRue avec les fonctionnalités agents de la Ville?

<http://phraseanet->

videos.apps.paris.fr/permalink/v1/5/4952/preview/15_DMR_mob_nomenclature_agent.mp4?token=uDtfp3euUgmOsK0SEgC6wgMyGGLqKbwdQesR918tTCDJRaVSROW8GdFwmmSZSRzA

Comment enregistrer une "Requalification" de l'item d'une anomalie dans l'application DansMaRue avec les fonctionnalités agents de la Ville?

<http://phraseanet->

videos.apps.paris.fr/permalink/v1/5/5147/preview/20200131_mob_agent_requalification_photo.mp4?token=NF2WQ1AmvcnBw2wmhc67d6SyjQanxBK4qmPyvYb690G2zEp9z5uHCvI2Fz02AuHI

Comment enregistrer une clôture pour "Service fait" dans l'application DansMaRue avec les fonctionnalités agents de la Ville?

<http://phraseanet->

videos.apps.paris.fr/permalink/v1/5/4812/preview/07_DMR_mob_SF_agent_android.mp4?token=dHjxyPpjjnhxm6BIIZlq9KJSFHzvAvFzS6JOjXd3jg0N7bReuK2JDVamyO5gmMV

Comment retrouver sur le terrain une anomalie en cours de traitement ou programmée sur la carte alors que j'ai renseigné la bonne adresse mais que je ne la vois pas ?

<http://phraseanet->

videos.apps.paris.fr/permalink/v1/5/4941/preview/10_DMR_mob_elargir_recherche_anomalie_carte.mp4?token=yWLxTfNOiDGNzcluLvoho1x8zYRrYERU2jMAwI4hDyl8VczfaQEsVPZh7KIF8gkD



DansMaRue, liste des vidéos tutoriaux par profil

DansMaRue interface de gestion Back Office Agents de la Ville, , partenaires et prestataires gestionnaires

Le dispositif DansMaRue propose aux agents gestionnaires et aux partenaires/prestataires et à leurs encadrants une interface de gestion principalement accessible depuis un ordinateur. L'accès à cette interface nécessite un identifiant et un mot de passe que vous pouvez demander au référent DansMaRue de votre direction :

- DPE : Stéphane Aude
- DVD : Bruno Galan
- DEVE : Didier Sarfati, Sofiane Slimi
- DPMP : Sophie Lautman, Fabiola Capier
- Pour les autres directions et les Mairies d'arrondissement : Nicolas Wierzbicki

La priorité des services est la clôture après traitement des anomalies. Le rejet est plutôt l'exception, quand on est certain que personne au sein de la Ville ne peut agir sur le problème. La requalification est la bonne pratique quand une anomalie a été mal dirigée. La programmation permet de rassurer les utilisateurs chaque fois que la correction d'une anomalie va demander un peu de temps.

Le message de clôture envoyé à l'utilisateur doit être choisi avec beaucoup de soin : il ne doit pas être ambigu. Des messages génériques sont implémentés dans l'application ainsi que des messages spécifiques pour certains items utilisés dans une très grande diversité de situations. Ces messages peuvent éventuellement être complétés si la situation l'exige. Si des situations qui se reproduisent souvent ne bénéficient pas d'un message de clôture adapté il est important de faire remonter ce manque auprès des correspondants de direction qui proposeront des solutions.

Comment s'authentifier sur l'interface de gestion DansMaRue ?

https://apps.paris.fr/permalink/v1/5/4728/preview/01_desk_DMR_Authentification.mp4?token=5ah e8NQmavhH1xgfZICJmBgCiJsQ83JAxkurWrAbO4qp9cY8Mjl6l2Ywu4mLYaK

Comment s'abonner par mail aux anomalies par type ou par secteur géographique ?

http://phraseanet-videos.apps.paris.fr/permalink/v1/5/4729/preview/02_desk_DMR_abonnement_mails.mp4?token=1gtUJbjMjEG7eeSM2AyVLNag4i6GtoxGJlb9mBU3ulgPHw6mYAjTZFpvuqGoUei0

Comment rechercher et visualiser les anomalies qui me concernent ?

http://phraseanet-videos.apps.paris.fr/permalink/v1/5/5143/document/03bis_desk_DMR_Rechercher_Anomalie.mp4?token=Ca8GFjADKME1MZuiLomX4LVW9rBlqbqXrZLEzfsUI1OnEjJMz5rpTi9TJ3wKFng



DansMaRue, liste des vidéos tutoriaux par profil

Comment lire et comprendre les informations comprises dans une liste d'anomalies ?

<http://phraseanet->

videos.apps.paris.fr/permalink/v1/5/4731/preview/04_desk_DMR_colonnes_liste_anomalies.mp4?token=xNziaAVBOnWGp2E5Ygov81kvw2bg5MYgigZj5NjYh0JW7mSxbL0F7ZeKI3KPJEGH

Comment comprendre les différents statuts et boutons d'actions de changement de statuts d'une anomalie ?

<http://phraseanet->

videos.apps.paris.fr/permalink/v1/5/5035/preview/10_desk_DMR_comprendre_statuts.mp4?token=GNfn5EhILtUbFrFvNh9bea46VfrwM2NGYmurzh3Bku0BIQ82OWIOYWpKSRgwi1T3

Comment utiliser la vue cartographique d'une liste d'anomalies après une recherche d'anomalies ?

<http://phraseanet->

videos.apps.paris.fr/permalink/v1/5/5144/preview/12_desk_DMR_Carte_chaleur_numerote.mp4?token=t6DtsYS8iF2ytKXxHejlLVSGN7vtT6Vekv2pRtPkrZifjRelLIHkNLcYyEMtDmS

Comment les anomalies sur chantiers sont-elles enregistrées dans DansMaRue via la carte des chantiers sur Paris.fr ?

<http://phraseanet->

videos.apps.paris.fr/permalink/v1/5/5145/preview/13_desk_DMR_Procedures_chantiers_DMR.mp4?token=GJdMFM8hby1Fvv5cxstSDvzFhVwahC4i4qXRBqWNTdVQWitOEoHILvI89Mn0zJCI

Comment utiliser l'interface Tableau de bord de gestion pour suivre la totalité des anomalies dont mon service et/ou moi avons la charge ?

<http://phraseanet->

videos.apps.paris.fr/permalink/v1/5/5036/document/11_desk_DMR_Tdb_gestion.mp4?token=FHck2NzJQbiWpRjx9AeLfTupQCuhu4da6a6d8hAHf5xB8kg3LUC0cNioN1dhFSD1

Comment gérer les épaves vélo des flottes de freefloating (DPSP) ?

<http://phraseanet->

videos.apps.paris.fr/permalink/v1/5/4513/preview/06_desk_DMR_epave_velo_FF.mp4?token=OD6ABOLbEXjnR2BbA35CLdFgiUqVNqrSjbreb0CtAlxQFuoFHQKEKX6TUfwjrceN

Comment les opérateurs de flottes de véhicules vélos et trottinettes vont gérer leurs anomalies épave ou stationnement transmises par la Ville ?

<http://phraseanet->

videos.apps.paris.fr/permalink/v1/5/5033/preview/09_desk_DMR_Process_operateur_FF.mp4?token=tTtMbCZxXGYMoP5OTtYKqzM5t07Wd5TxDhPVPxZuECD6xXlocqeFzZQXhzsuhYJE