

MAIRIE DE PARIS



PARIS DansMaRue
Déectez, cliquez, réduisons les anomalies

Une application open source pour améliorer la qualité de l'espace public et les relations avec les usagers

Mercredi 8 octobre 2014



Simplifier l'expression d'un besoin de service

- **Les rues et les espaces verts subissent une énorme pression des usagers : à toute heure on y circule, stationne, vit, joue, manifeste, mange, boit, fume... Ils subissent de nombreuses agressions et malgré la présence régulière d'agents sur le terrain, des anomalies peuvent échapper à leur vigilance.**
- **Parallèlement, sans critiquer la gestion de l'espace public, de plus en plus d'usagers souhaitent y participer avec les services qui en sont chargés.**

Une plateforme partagée de déclaration et de traitement des anomalies constatées sur l'espace public

- Assurer la remontée rapide et pertinente (sans doublon) des anomalies précises et fiables sur l'espace public émanant des agents de la collectivité et des usagers
- Traiter l'information et déclencher des processus métiers de correction des anomalies
- Confirmer à l'utilisateur la prise en considération de son anomalie et de suites données
- Piloter le dispositif global

Le déroulement du projet

- **Fin 2010 : début d'une expérimentation progressive interne dans un arrondissement**
- **Développement en 2012, en mode agile, d'un outil plus complet tenant compte de l'expérience menée**
- **Test interne puis avec des volontaires externes au deuxième trimestre 2013**
- **Ouverture aux Parisiens le 27 juin 2013**

Le principe :

Une application mobile simple et interactive

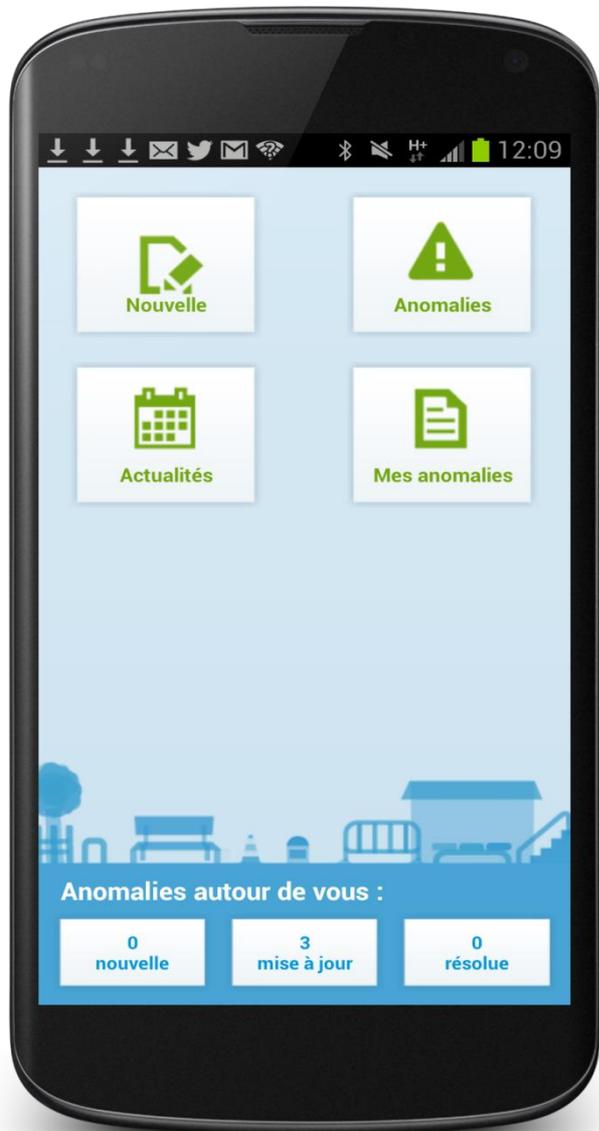
Un formulaire sur internet

Un backoffice

Un développement en mode agile s'appuyant sur des codes open source pour faciliter l'ouverture du service à d'autres territoires

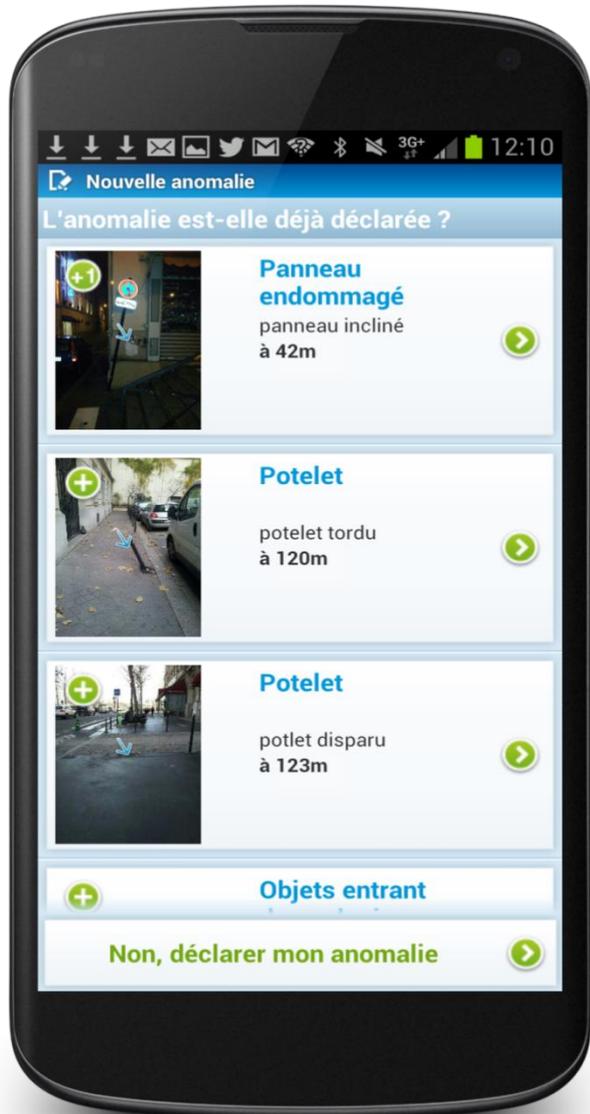


Page d'accueil



- Suivi des anomalies autour et en cours
- Création d'une nouvelle anomalie

Éviter les doublons



- **Détection des anomalies déjà enregistrées à proximité pour éviter les doublons et limiter les multiples saisies des utilisateurs**



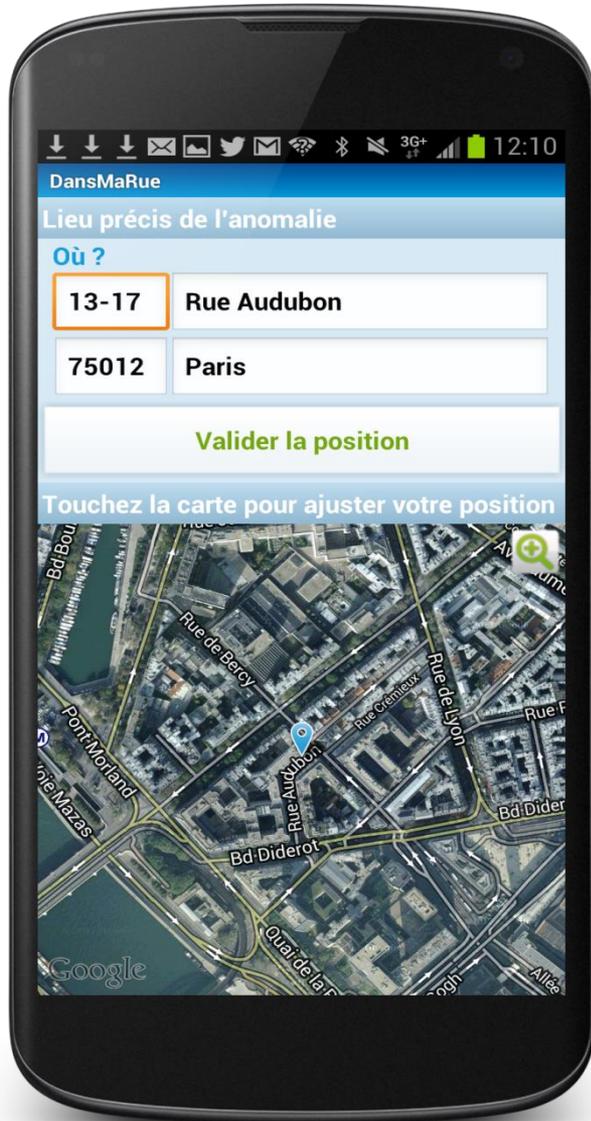
Type d'anomalie



- **Choix du type d'anomalie par ordre croissant de volumétrie constatée**



Géolocalisation de l'anomalie



- Géolocalisation de l'anomalie

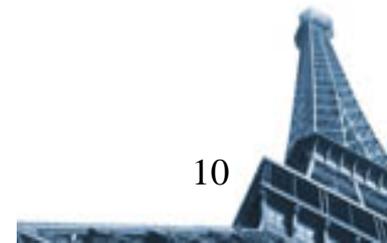


Finalisation de l'anomalie



- **Enregistrement**
 - D'une ou deux photos
 - Du niveau de priorité
 - Du commentaire
 - Du mail de l'utilisateur (en option pour bénéficier du suivi du traitement)

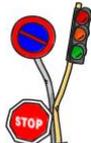
- **Transmission**



Transmission d'une anomalie par un usager depuis son ordinateur

PARIS.fr [Accueil](#)

Création d'un message espace public

 **RAPIDE, EFFICACE,
VOTRE SIGNALEMENT
EN 4 ÉTAPES**

Choix du lieu

1 2 3 4

* Quelle est l'adresse concernée par votre message ? :

 [Plan](#) [Satellite](#)

[Google](#) Imagerie ©2012 Aerodata International Surveys, GeoEye, IGN-France, The GeoInformation Group | InterAtlas - Conditions d'utilisation

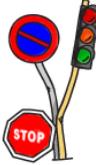
[Vérifier les messages déjà enregistrés à proximité](#)

Transmission d'une anomalie par un usager depuis son ordinateur

PARIS.fr

Accueil 

 **Création d'un message espace public**



RAPIDE, EFFICACE,
VOTRE SIGNALEMENT
EN 4 ÉTAPES

Dédoublonnage

1 ✓ 2 3 4

Adresse concernée par votre message :

227 Rue de Bercy, Paris, France

Vérifier que votre message n'a pas déjà été transmis. Confirmer ce message s'il a déjà été transmis et enregistré dans la liste ci-dessous.

| | |
|---|-----|
| 225 Rue de Bercy, 75012 Paris, France 18/06/2012 11:24 | 12m |
| <input type="button" value="Confirmer ce message"/> | |
| 225 Rue de Bercy, 75012 Paris, France 18/06/2012 11:23 | 17m |
| <input type="button" value="Confirmer ce message"/> | |

Etape 2 : Transmettre un nouveau message

Transmission d'une anomalie par un usager depuis son ordinateur

PARIS.fr Recherchez dans tout Paris.fr  Accueil 

 **Création d'un message espace public**

 **RAPIDE, EFFICACE, VOTRE SIGNALLEMENT EN 4 ÉTAPES**

1  2  3  4

Choix de l'incident

Choisir un incident par mot clé (ex : graffiti, horodateur...):

Dégradation du sol>Chaussées>Trou, affaissement, bosse

Dégradation du sol>Trottoirs>Trou, affaissement

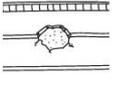
Choisir un incident parmi la liste en cliquant sur un dessin :


Objets abandonnés


Problème sur un chantier


Malpropreté


Incident de signalisation routière


Dégradation du sol


incident d'éclairage


Mobiler urbain dégradé


Oène à la circulation des piétons


Problème sur arbres et végétaux


Problème d'animaux

Précisions complémentaires concernant l'incident :

Etape 3 : Validation

Transmission d'une anomalie par un usager depuis son ordinateur

PARIS.fr Recherche dans tout Paris.fr Actuel

 Création d'un message espace public

 RAPIDE, EFFICACE, VOTRE SIGNALLEMENT EN 4 ÉTAPES

Choix de l'incident

1 2 3 4

Choisir un incident par mot clé (ex : graffiti, horodateur...):

Dégradation du sol > Trottoirs >

Choisir un incident parmi :

Sélectionnez un incident que vous avez relevé parmi les différents thèmes :

- Chaussées
- Trottoirs
 - Trou, affaissement
 - Bosse
 - Revêtement manquant après travaux
 - Revêtement manquant
 - Bordure endommagée
- Escaliers
- Aire de jeux ou de sports

Objets abandonnés Problème

 Incident d'éclairage

 Mobilier urbain dégradé

 Gêné à la circulation des piétons

 Problème sur arbres et végétaux

 Problème d'animaux

Précisions complémentaires concernant l'incident :

Exploitation des anomalies par les services municipaux

The screenshot shows the 'DansMaRue - Ramen' web application interface. At the top, there is a navigation bar with the 'LUTECÉ' logo on the left and utility links (Désactivé, Accueil, Site, Documentation, Administration technique) and a user profile (admin Admin) on the right. Below the navigation bar is a dark header with the title 'DansMaRue - Ramen' and a menu with items: Contenu, Site, Applications, Utilisateurs, Gestionnaires, Charte, Système, Ramen, and DansMaRue.

The main content area is divided into three panels:

- Ramen**: A panel with a title bar containing a green plus icon and a blue up arrow icon. It lists five actions:
 - Rechercher un dossier (Rechercher un dossier)
 - Créer un dossier (Création d'un nouveau dossier)
 - Gérer les feuilles de route (Gestion des feuilles de route)
 - Déclarer des services faits (Déclaration de services faits)
 - Administrer les tables du référentiel (Administration des tables du référentiel)
- DansMaRue**: A panel with a title bar containing a green plus icon and a blue up arrow icon. It lists three actions:
 - Rechercher une anomalie (Rechercher une anomalie)
 - Créer une anomalie (Création d'une nouvelle anomalie)
 - Administrer les tables du référentiel (Administration des tables du référentiel)
- Utilisateur connecté**: A panel showing the user 'admin Admin'. It includes a 'Mot de passe' section with a 'Modifier son mot de passe' button, and a 'Langue' section with a dropdown menu set to 'français' and a 'Changer de langue' button.
- Tableau de bord**: A panel displaying three statistics:
 - Nombre d'utilisateurs : 857
 - Nombre de pages : 8
 - Nombre de plugins installés : 27

Exploitation des messages par les services municipaux

LU T E C E
Désactivé
Accueil
Site
Documentation
Administration technique
admin Admin

DansMaRue - Ramen

Contenu
Site
Applications
Utilisateurs
Gestionnaires
Charte
Système
Ramen
DansMaRue

 Gestion des anomalies

Liste des anomalies

Type :

Numéro :

Direction :

Arrondissement :

Entité :

Adresse :

Mail :

Commentaire :

Date de création : Du Au

Etat : A faire bureau A faire terrain A requalifier A traiter Archivé Nouveau Rejeté Service fait Service programmé

Transféré à un prestataire

Rechercher
Réinitialiser
Visite guidée

Précédent 1 2 3 4 5 6

A tout moment vous pouvez re-lancer la visite grâce à ce bouton.

Suivant

Nombre par page : 50 - Nombre d'éléments : 27036







| Actions | Photo | Votes | Numéro | Priorité | Type | Direction | Adresse | Commentaire | Date de création | Etat |
|---|---|-------|------------|------------|--|-----------|--------------------------------------|---------------------------------|------------------|----------------------------|
|       |  | 0 | S2013F1531 | Peu genant | Malpropreté > Graffiti > ... sur trottoir et ouvrage d'art | DPE | 2 Place de l'île de Sein 75014 Paris | plusieurs graffiti sur la place | 25/06/2013 | Transféré à un prestataire |

Exploitation des messages par les services municipaux

Rechercher Réinitialiser Visite guidée

Précédent 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 ...

Voici la liste des anomalies reçues qui ressemble à un fichier tabulaire de type excel. ×

Suivant

Nombre par page : 50 - Nombre d'éléments : 27036



| Actions | Photo | Votes | Numéro | Priorité | Type | Direction | Adresse | Commentaire | Date de création | Etat |
|---|---|-------|------------|------------|---|-----------|--------------------------------------|---------------------------------|------------------|----------------------------|
|  |  | 0 | S2013F1531 | Peu genant | Malpropreté > Graffiti > .. sur trottoir et ouvrage d'art | DPE | 2 Place de l'Île de Sein 75014 Paris | plusieurs graffiti sur la place | 25/06/2013 | Transféré à un prestataire |

| | | | | |
|---|---|---|------------|------------|
|  |  | 0 | S2013F1531 | Peu genant |
|---|---|---|------------|------------|

Une anomalie peut être accompagnée de une ou plusieurs photos. ×

Pour consulter le détail d'une anomalie et toutes les photos, cliquer sur le bouton 

Suivant

| Votes | Numéro | Priorité | Type |
|-------|------------|------------|---|
| 0 | S2013F1531 | Peu genant | Malpropreté > Graffiti > .. sur trottoir et ouvrage d'art |

La colonne Votes vous indiquent que plusieurs utilisateurs ont enregistré cette même anomalie. ×

Plus le nombre de votes est important, plus l'anomalie a été confirmée sur le terrain.

Suivant

| Numéro | Priorité | Type | Direction |
|------------|------------|---|-----------|
| S2013F1531 | Peu genant | Malpropreté > Graffiti > .. sur trottoir et ouvrage d'art | DPE |

Une anomalie a un identifiant unique. Il est constitué de :

- la lettre "S" comme "Signalement"
- l'année courante
- une lettre correspondant au mois (A pour janvier, B pour février, C pour mars ...)
- un nombre incrémental qui se remet à zéro en début de mois

Suivant

Exploitation des messages par les services municipaux

Actions Photo Votes Numéro Priorité

Les boutons situés à gauche de chaque anomalie vous permettent différentes actions. Celles-ci dépendent de votre profil dans l'application et de l'état de traitement de l'anomalie.

- Consulter : Permet d'agrandir les photos.
- Modifier : Permet de changer le niveau de priorité, de modifier le Mail, la précision de localisation et le commentaire.
- Historique : Permet de visualiser les actions effectuées par les différents acteurs de la chaîne de traitement.
- A traiter
- Requalifier
- Rejeter
- Programmer
- Déclarer un service fait
- A requalifier
- A faire terrain
- A faire bureau
- Supprimer
- Ecrire un courrier électronique

Téléchargez le mémento des boutons d'action

[Suivant](#)

| Type | Direction | Adresse |
|---|-----------|--------------------------------------|
| Malpropreté > Graffiti > .. sur trottoir et ouvrage d'art | DPE | 2 Place de l'Île de Sein 75014 Paris |

Cette colonne précise le type d'anomalie choisie dans la nomenclature proposée à l'usager.

[Suivant](#)

| Adresse | Commentaire |
|--------------------------------------|---------------------------------|
| 2 Place de l'Île de Sein 75014 Paris | plusieurs graffiti sur la place |

L'adresse est celle saisie par l'utilisateur, éventuellement après géolocalisation semi-automatique.

En cliquant sur l'adresse, vous pourrez localiser celle-ci sur un fond de carte.

[Suivant](#)

| Direction | Adresse | Commentaire |
|-----------|--------------------------------------|---------------------------------|
| DPE | 2 Place de l'Île de Sein 75014 Paris | plusieurs graffiti sur la place |

Le croisement du type et de la géolocalisation de l'anomalie détermine automatiquement la direction à laquelle celle-ci est affectée.

[Suivant](#)

Transféré à un prestataire

[Rechercher](#) [Réinitialiser](#) [Visite guidée](#)

Il est possible de restreindre la liste des anomalies grâce aux filtres ou les champs de recherche ci-dessus.

[Suivant](#)

Exploitation des messages par les services municipaux

| Actions | Photo | Votes | Numéro | Priorité | Type | Direction | Adresse | Commentaire | Date de création | Etat |
|--|---|-------|------------|------------|--|-----------|--------------------------------------|-----------------------------------|------------------|----------------------------|
|  |  | 0 | S2013F1531 | Peu genant | Malpropreté > Graffiti > .. sur trottoir et ouvrage d'art | DPE | 2 Place de l'Île de Sein 75014 Paris | plusieurs graffiti sur la place | 25/06/2013 | Transféré à un prestataire |
|  |  | 0 | S2013F1529 | Peu genant | Objets abandonnés > Portes, fenêtres, volets, vitres et sanitaires | DPE | 96-102 Rue de Javel 75015 Paris | 15 sacs de gravas | 25/06/2013 | A traiter |
|  |  | 1 | S2013F1528 | Peu genant | Mobilier urbain dégradé > Corbeille à déchets | DPE | 116 Boulevard Arago 75013 Paris | corbeille endommagé. angle de rue | 25/06/2013 | A traiter |
|  |  | 0 | S2013F1530 | Peu genant | Malpropreté > Graffiti > ..sur immeuble ou mur | DPE | 58 Rue du Surrmelin 75020 Paris | graffitis | 25/06/2013 | Transféré à un prestataire |
|  |  | 1 | S2013F1527 | Peu genant | Mobilier urbain dégradé > Mobilier de protection > Potelet | DVD | 295 Boulevard Raspail 75007 Paris | potelet isolé | 25/06/2013 | A traiter |



Le bilan actuel

- Depuis l'ouverture au public le 27 juin 2013 52 000 ont été enregistrés.
- L'analyse des 44 135 messages reçus jusqu'à fin août 2014 (soit en 14 mois de fonctionnement) montre que 77,4% concernent la propreté, 13,6% portent sur la voirie et 3,6% sur les plantations et espaces verts.
- 13,6% des messages ont fait l'objet d'au moins une confirmation évitant 25% de doublons (l'absence de contrôle sur les multi déclarations constitue cependant un biais important dans ces chiffres)

Le bilan actuel

- **40% des messages concernent des graffitis (plus de la moitié des problèmes de propreté) et 23,3% (34% des messages sur la propreté) des dépôts d'encombrants et des sacs et déchets en vrac.**
- **5,1% des anomalies correspondent à un problème d'éclairage ou de signalisation lumineuse. Pour le reste des problèmes de voirie, un quart concerne le mobilier urbain et 15% les revêtements de trottoir, 15% les revêtements de chaussée, 15% la tenue des chantiers et 15% la signalisation horizontale et verticale.**

Le bilan actuel

- **Peu de dérives d'usage : pas de nécessité de modération formalisée.**
- **Pas d'explosion des messages, pas d'abus d'urgence, pas d'exagération des situations : l'envoi d'un message est lié à sur une forte motivation.**
- **Il y a bien un intérêt même pour les services techniques les mieux organisés : plus l'information circule vite et plus on résout rapidement les problèmes. De surcroît, c'est un bon moyen pour instaurer un dialogue constructif entre usagers et services techniques.**

Conseils de mise en œuvre

- **L'expérimentation a montré la nécessité de faire interfacier l'application avec les outils des partenaires de la Mairie de Paris.**
- **Le déploiement de l'application sur un secteur restreint (en particulier pour tester la nomenclature de classement des anomalies et les fonctionnalités attendues par les services) et auprès d'un nombre limité de testeurs d'abord internes puis externes avant une extension progressive semble incontournable.**
- **Une démarche interne d'accompagnement au changement est indispensable : associer le faire savoir au faire**

En route pour la V2... côté services

- **Intégrer dans l'application plus d'intervenants externes par messageries ou par web service.**
- **Faire de DansMaRue l'outil de suivi des demandes des usagers, pour tous les modes de contact.**
- **Développer de nouvelles restitutions cartographiques.**
- **Poursuivre le développement des outils statistiques.**
- **Affiner les messages automatiques et re-sensibiliser les agents qui les envoient,**
- **Approfondir les tests sur les traitements des anomalies sur tablette.**

En route pour la V2... côté utilisateurs

- **Réflexion sur la position du curseur entre les utilisateurs et les services techniques : rendre obligatoire l'adresse courriel, la photo...**
- **Faut-il une page interne (seulement smartphone) sur le profil des utilisateurs simplifiant la saisie des informations ?**
- **Faut-il garder la vérification de cohérence entre adresse saisie et géolocalisation et permettre un décalage dans le temps et dans l'espace entre la prise de photo et la déclaration d'anomalie ?**

En route pour la V2... côté utilisateurs

- **Réflexion sur la dynamique des interfaces de saisie : faut-il indiquer aux utilisateurs toutes les anomalies déjà enregistrées (problème des doublons) ?**
- **Chaîner entre eux dans le back office les messages portant sur le même sujet.**
- **Ne laisser visible qu'une partie des informations recueillies.**
- **Gérer aussi les suggestions d'amélioration de l'espace public, les encouragements et les solutions apportées ponctuellement par les usagers eux-mêmes.**

MAIRIE DE PARIS



PARIS DansMaRue
Déterminez, cliquez, réduisons les anomalies

Merci de votre attention

Contact : regis.leroux@paris.fr
01 71 28 59 13

