



L'ACCUEIL UNIQUE À LA
MAIRIE DE VINCENNES

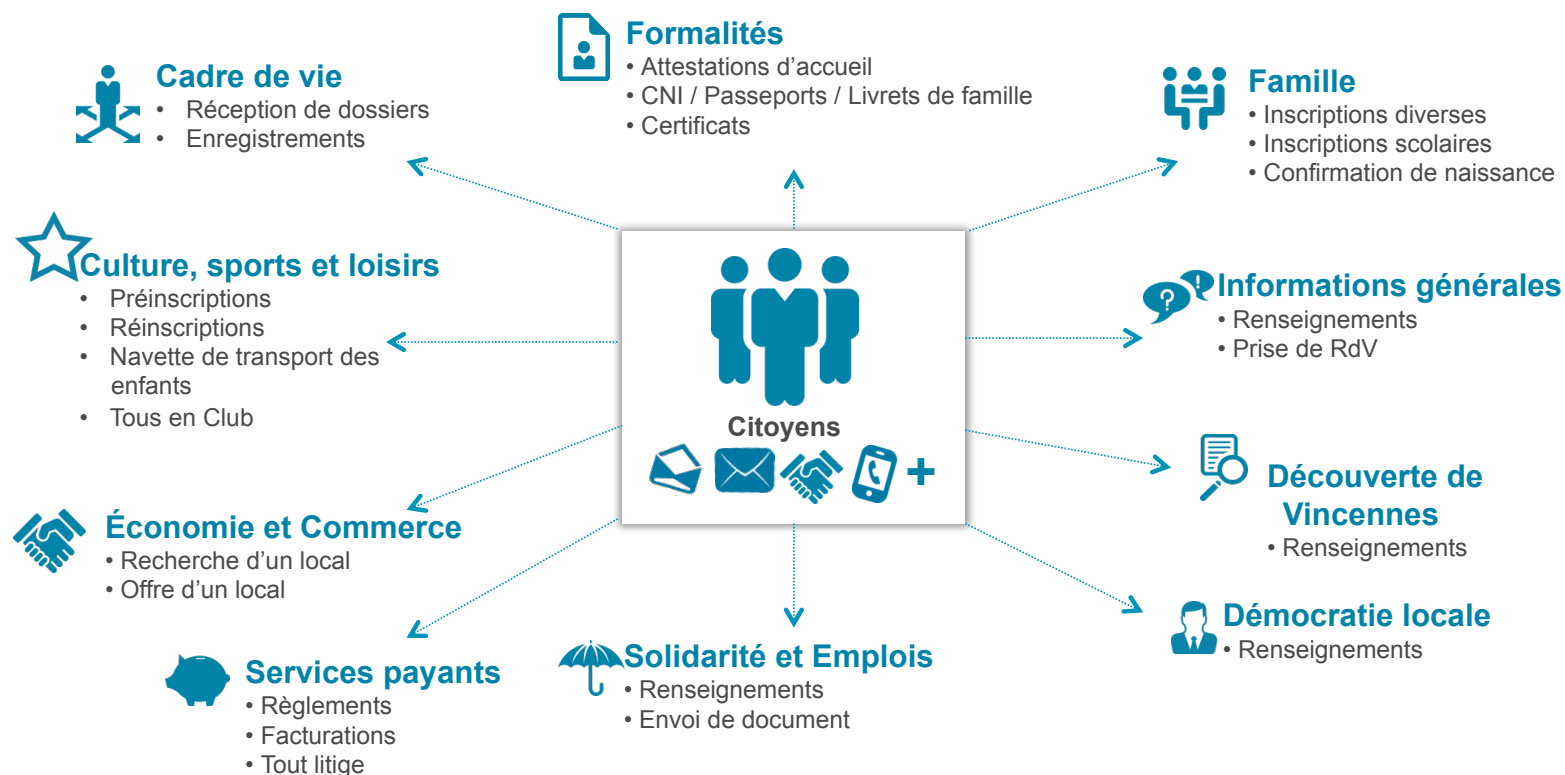
OUVERTURE : SEPTEMBRE 2013
UN CHANTIER ARCHITECTURAL, INFORMATIQUE ET RH



4 COMPOSANTES

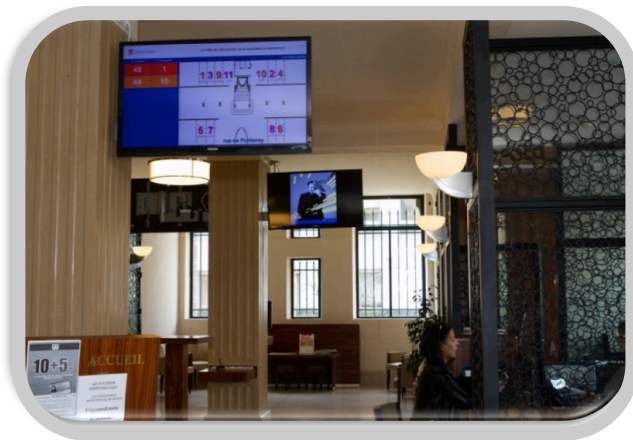
- PRÉ-ACCUEIL
- ACCUEIL DÉMARCHES
- ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE
- SERVICES EN LIGNE, MAILS ET COURRIERS

UNE COUVERTURE D'ACTIVITÉS COMPLÈTE



UN PROCESSUS CENTRÉ SUR LES AGENTS

- REVALORISATION
- MONTÉE EN COMPÉTENCES ET EN POLYVALENCE
- FORMATION



RETOUR D'EXPÉRIENCE

Des bénéfices pour l'ensemble des parties prenantes



VINCENNOIS

- **Point unique pour réaliser un ensemble de démarches incluant le paiement**
- Multicanal : Accueil physique, téléphonique, web, mail, courrier



PERSONNEL MUNICIPAL

- **Polyvalence** : tâches variées
- **Motivation** : service direct rendu au citoyen
- Montée en **compétences**



MAIRIE

- Mesure des **indicateurs clés**
- Anticipation des **pics d'activité**
- Aide à la **décision stratégique**
- **Optimisation des moyens**