



**AGENT  
« VOLANT »  
ET PRÉ-ACCUEIL**

**Créer une nouvelle posture d'agent aux périmètres d'action élargis**

**PROJET  
02**

## Intention

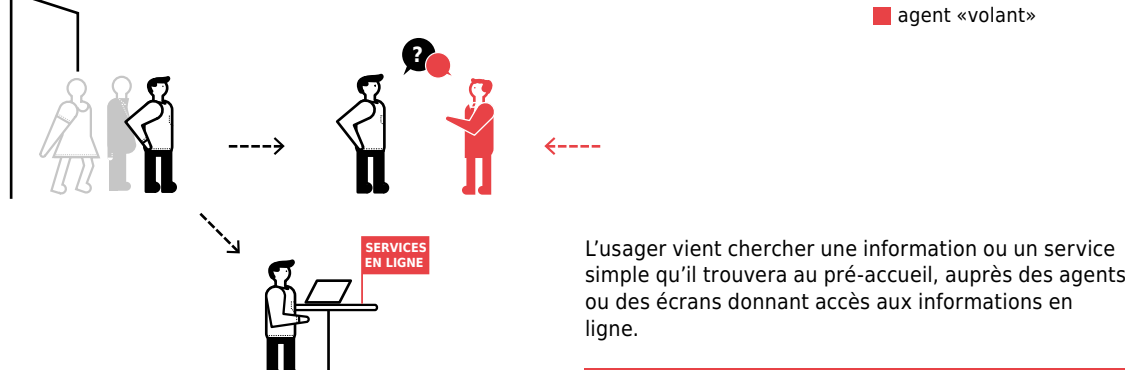
L'agent « volant » est le principal animateur d'un espace de pré-accueil. Il est au coeur du dispositif, il est là pour insuffler un esprit chaleureux dans l'accueil de l'utilisateur qui entre en mairie.

Mobile, il va à la rencontre de l'utilisateur, le salue, l'oriente, l'écoute et répond rapidement aux demandes « simples ». Si la personne apporte un dossier, il vérifie s'il est au complet, sans pour autant valider l'authenticité des documents. L'agent « volant » enregistre les demandes de prestations, mais le traitement se fera dans les services. Il accompagne aussi l'utilisateur dans ses démarches en ligne, sur les écrans présents dans l'espace de pré-accueil. Cela représente même une grande partie de ses missions. L'agent « volant » se pose avec l'utilisateur dans un espace plus confidentiel si cela est nécessaire pour dénouer une situation complexe. Il le réoriente vers les bons interlocuteurs et prépare avec lui son dossier. Il endosse ici un rôle de « concierge » ou d'intermédiaire entre les différents services de la mairie et ses partenaires extérieurs.

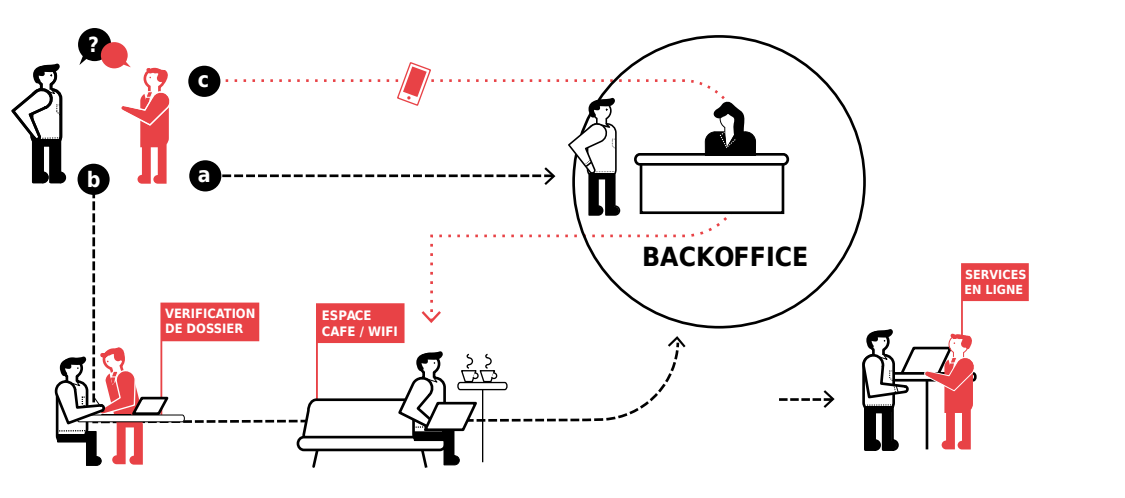
L'agent « volant » est donc une nouvelle posture d'agent, plus pro-active envers l'utilisateur, et aux périmètres d'action élargis. Le pré-accueil vise une plus grande fluidité dans l'accomplissement des démarches administratives et une meilleure gestion de l'attente. Il vise également à humaniser l'accueil, à faciliter la rencontre et le dialogue et à désamorcer les situations conflictuelles.



projets  
en lien  
**01  
08**



**Demande simple, le « drive »**



L'utilisateur vient pour effectuer une démarche administrative.

**a L'agent « volant » oriente**

La prestation requiert un examen personnalisé approfondi. L'agent volant fait suivre au service spécialisé et invite l'utilisateur à attendre le temps que le service puisse le recevoir.

**b L'agent « volant » comme première étape avant les services**

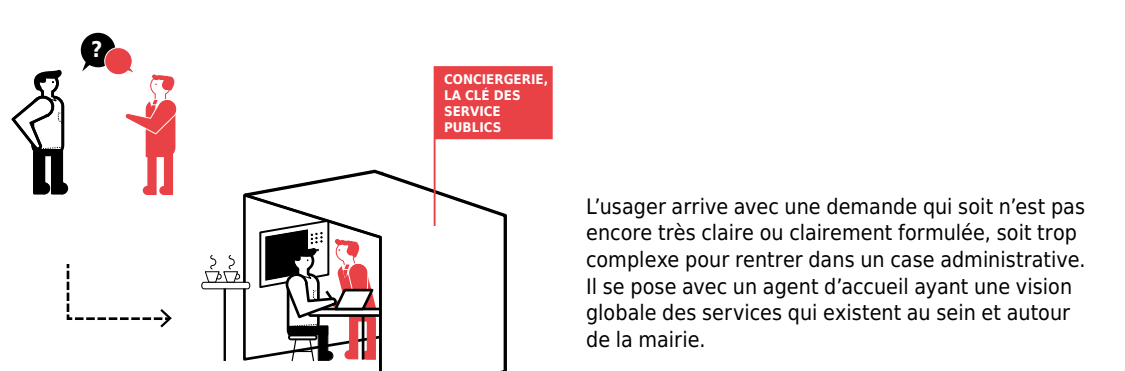
La complétude du dossier est vérifiée par l'agent « volant », qui fait suivre sa demande et invite l'utilisateur à attendre le temps que le service puisse le recevoir.

**c L'agent « volant » comme interlocuteur unique**

Le dossier est vérifié par l'agent « volant », qui fait suivre la demande au service spécialisé. Celui-ci la traite aussitôt et livre le document au pré-accueil. A aucun moment, l'utilisateur n'est en contact avec le service spécialisé.

Autre cas de figure : la prestation peut être réalisée en ligne directement depuis le pré-accueil, avec l'aide de l'agent.

**Demande spécialisée, la démarche administrative**



**Demande complexe, l'intermédiation**

## Mise en oeuvre

**phase d'expérimentation**

**L'idée est de tester de manière « légère », sur des temps définis, un dispositif de pré-accueil et d'agents « volants » chargés d'orienter les usagers et de vérifier leur dossier.**

**Objectifs**

L'expérimentation de l'agent « volant » et d'un pré-accueil (voir schémas) doit permettre :  
- d'évaluer les répercussions sur la fluidité globale des parcours d'utilisateurs, notamment à travers le nombre de dossiers incomplets repérés, l'attente constatée dans les services et la gestion des situations tendues ;  
- de vérifier si l'organisation de la rotation des agents au pré-accueil et la composition du binôme d'agents (agents des services plus ou moins spécialistes...) fonctionnent bien.

**Moyens et conditions**

→ constituer des équipes de 5 à 6 agents issus de différents services et un système de rotation des équipes :  
- placer 2 ou 3 agents d'accueil en « pré-pré-accueil » dans le hall. Ils disposent d'un mobilier d'appoint léger et offrent une information générale. Ils orientent les usagers, ils dirigent vers le pré-accueil pour vérifier la complétude de leur dossier. Dans le cas d'une prestation complexe telle que le mariage, qui nécessite un examen approfondi du dossier, les agents de « pré-pré accueil » dirigent directement les usagers vers les services concernés ;

- placer 1 agent de chaque service en pré-accueil, dans l'espace actuel d'accueil général : ils vérifient la complétude des dossiers.

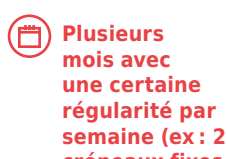
Une fois le dossier vérifié, l'agent remet à la personne un ticket (plan de la mairie + espace de notes entre agents), pour orienter l'utilisateur vers le bon service et éviter que son dossier soit examiné une nouvelle fois lors de son arrivée dans le service.

→ outillage des agents :

- une tablette « mémo » comportant les prestations fournies par la mairie et ses partenaires ;
- un ou deux écrans à disposition du public, connectés à monservicepublic.fr et à paris.fr (voire à moncompteparisien s'il existe). L'agent accompagnera certains publics à l'utilisation des services en ligne ;
- une communication qui explique le processus d'expérimentation en cours.

**Recommandations pour le déploiement**

Formation des agents : TIC, accueil « pro-actif » (aller vers les usagers, n'avoir qu'un mobilier d'appoint ...), connaissance de l'ensemble des prestations réalisées en mairie.



Plusieurs mois avec une certaine régularité par semaine (ex : 2 créneaux fixes de 4h chacun).



Mairie du 19e



À la Mairie, vous avez aussi...  
→ mon-compte-parisien.fr,  
→ la carte parisienne

*pendant la résidence*

**11 janvier 2016**  
Test : le temps d'une matinée, les agents deviennent « volants » dans le hall d'accueil de la mairie.

