

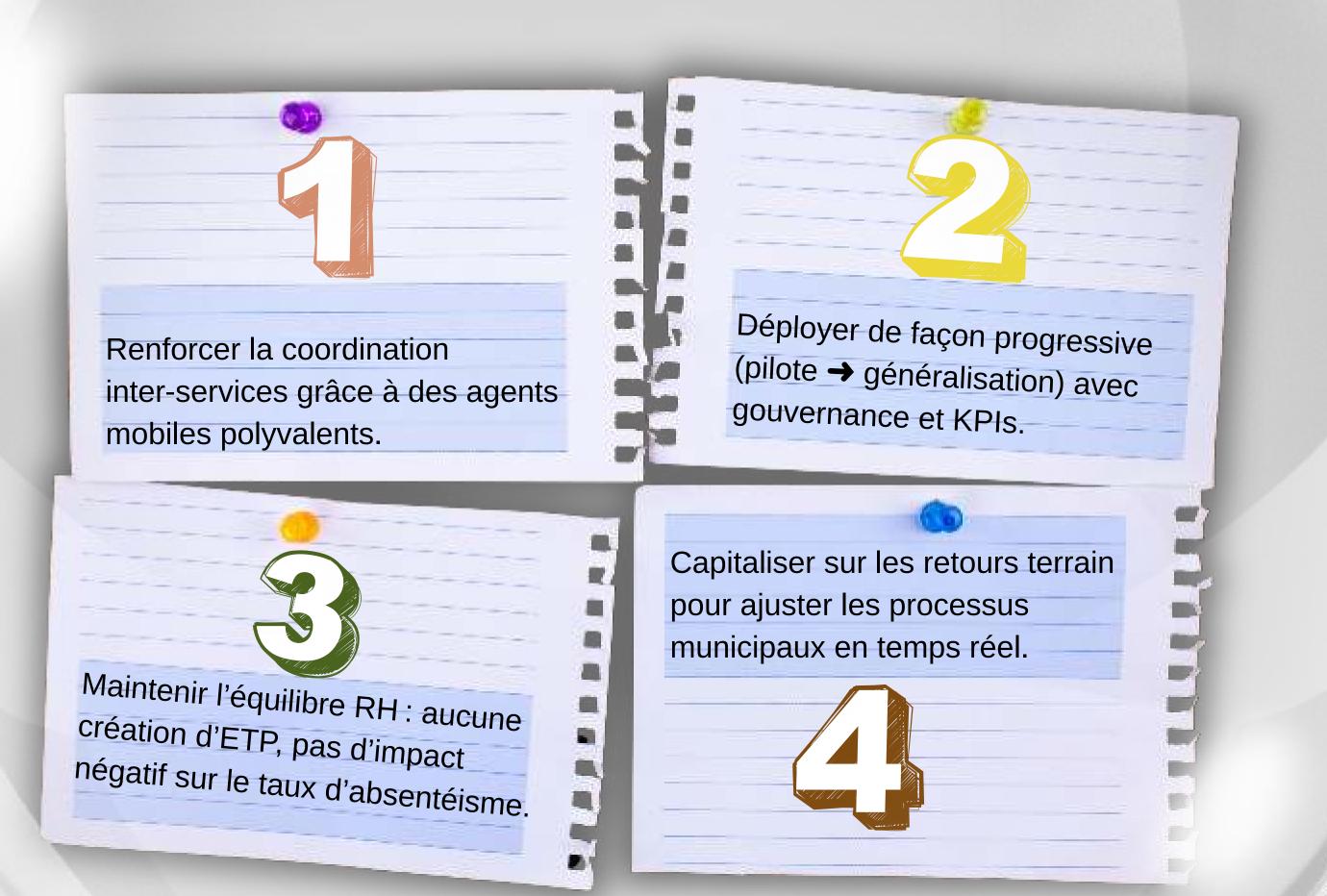
Projet « Agents volants » dans la collectivité territoriale

Synthèse exécutive

Ce projet vise à déployer un pool d'agents mobiles capables rapidement sur l'ensemble des services d'intervenir municipaux, d'améliorer la collecte d'informations terrain et d'accroître la réactivité de la collectivité sans augmenter les effectifs ni dégrader les indicateurs RH. La démarche est structurée autour d'un pilote puis d'un passage à l'échelle, un pilotage fin par indicateurs et une boucle avec d'amélioration continue.



Contexte & objectifs



Analyse des parties prenantes approfondie

Partie prenante	Intérêt / influence	Besoins clés	Stratégie d'engagement	
Direction générale	Haute / Décisive	Visibilité sur la performance, ROI, risques maîtrisés	Reporting trimestriel, comités de pilotage	
DSI	Moyen / Fort	Intégration des outils, sécurité SI	Ateliers de cadrage, jalons validation technique	
Managers opérationnels	Élevé / Moyen	Réactivité, couverture des besoins ponctuels	Réunions mensuelles, canal Teams dédié	
Agents volants	Fort / Moyen	Clarté missions, formation, reconnaissance	Séances de coaching, communautés de pratique	
Organisations syndicales	Élevé / Faible	Transparence sur le périmètre, conditions de travail	Notes de synthèse, réunions dédiées	
Citoyens	Indirect / Modéré	Amélioration du service public	Communication institutionnelle, bilans annuels	

Analyse des risques (extrait)

Nº	Risque	Prob	Impact	Niveau	Plan de mitigation	Responsable
R1	Manque d'adhésion des managers	M	Н	Élevé	Workshops de co-conception, quick-wins dès le pilote	Chef de projet
R2	Surcharge de travail pour les agents volants	M	M	Moyen	Planning équilibré, suivi charge hebdo	RH
R3	Problèmes techniques (app mobile)	L	Н	Moyen	Recette approfondie, support DSI 24 h	DSI
R4	Données terrain peu exploitables	M	M	Moyen	Standardisation formats de reporting, formation	Chef de projet
R5	Conflit avec organisations syndicales	L	Н	Moyen	Dialogue social en amont, clauses de revoyure	DG

Clé: Un registre des risques complet sera suivi dans l'outil de gestion de projet avec revues mensuelles.

Indicateurs clés de performance (KPIs)

Axe	Indicateur	Cible pilote	Cible année l
Qualité info	% de rapports validés sans correction	≥90%	≥95%
RH	Taux d'absentéisme agents volants	≤moyenne ville	≤moyenne ville
RH	Surcharge horaire moyenne	<2h/semaine	<1h/semaine
Opérations	Temps moyen de réponse à une demande manager	-10 %	-20 %
Finance	Coût par mission (€/mission)	-5% vs baseline	-10 %
Satisfaction	Score managers (1-5)	$\geqslant 4$	≥4,3

Ces indicateurs seront exploités dans un tableau de bord Power BI avec actualisation hebdomadaire.

Plan de communication interne

Public cible	Message clé	Canal	Fréquence
DG	Avancement, ROI, risques	Comité de pilotage	Trimestriel
Managers	Mode opératoire, planning	Réunions + Teams	Mensuel
Agents volants	Feedback, bonnes pratiques	Points hebdo + communauté Yammer	Hebdomadaire
Ensemble du personnel	Bénéfices pour la ville	Intranet, newsletter	Trimestre



Coaching individuel pour les agents référents (2 h/mois).

Catalogue
e-learning:
e-learning
modules
micro-learning
(10 min) sur
Teams.

Formation initiale (2 jours): processus clés, outils numériques, posture de service.

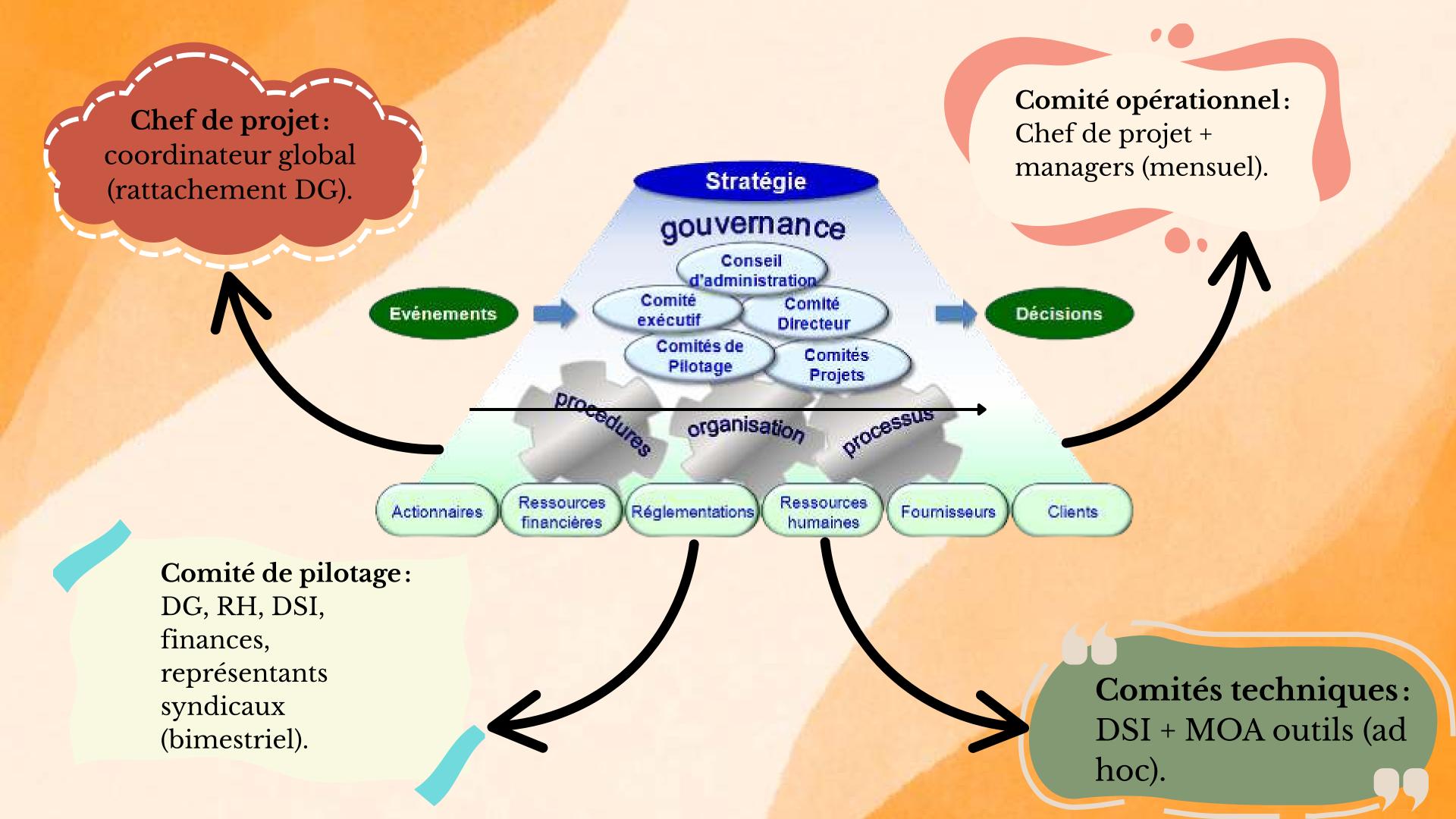
Co-développement:
ateliers mensuels de ateliers d'expériences.
partage d'expériences.

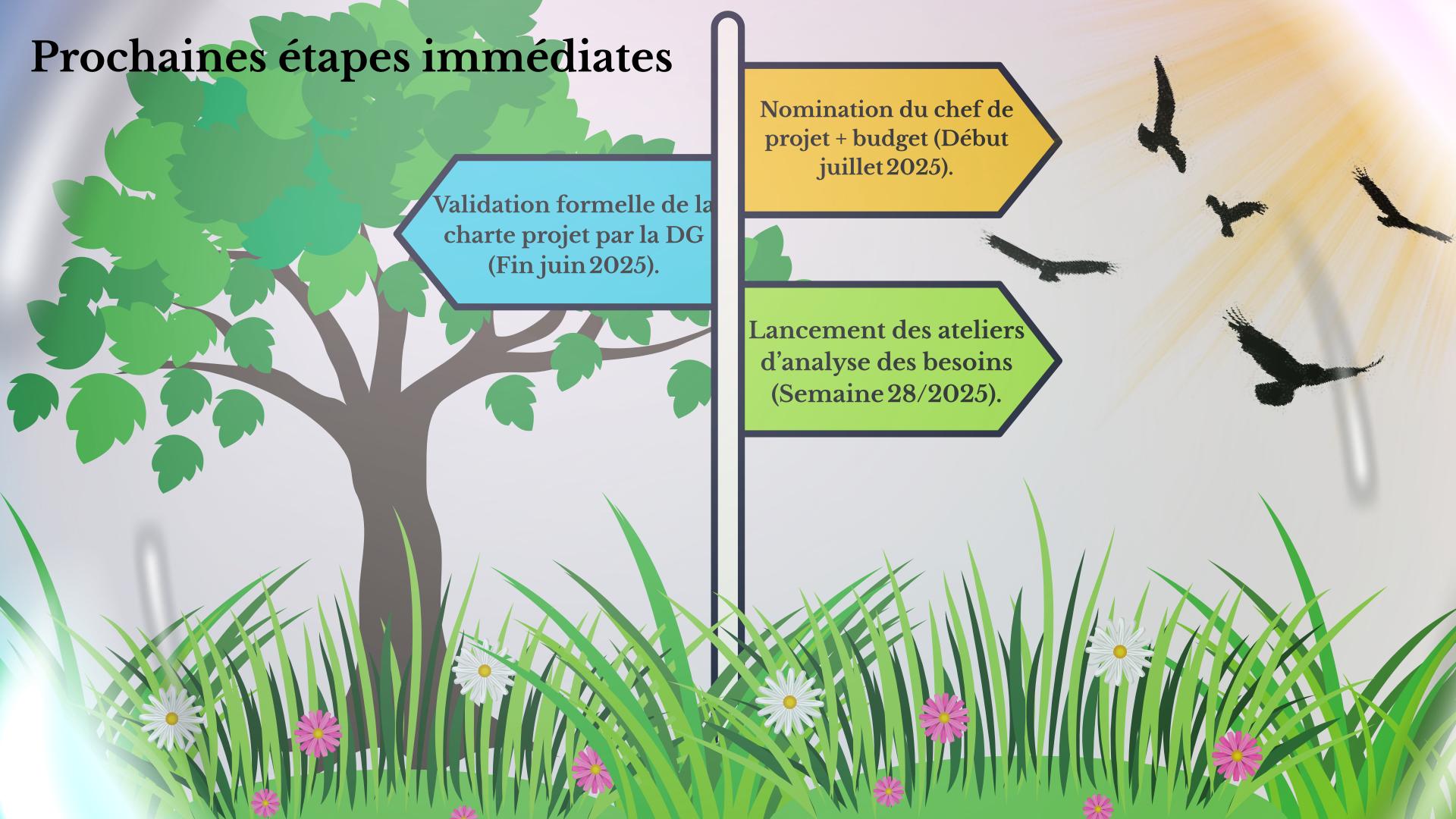
Feuille de route & Gantt simplifié

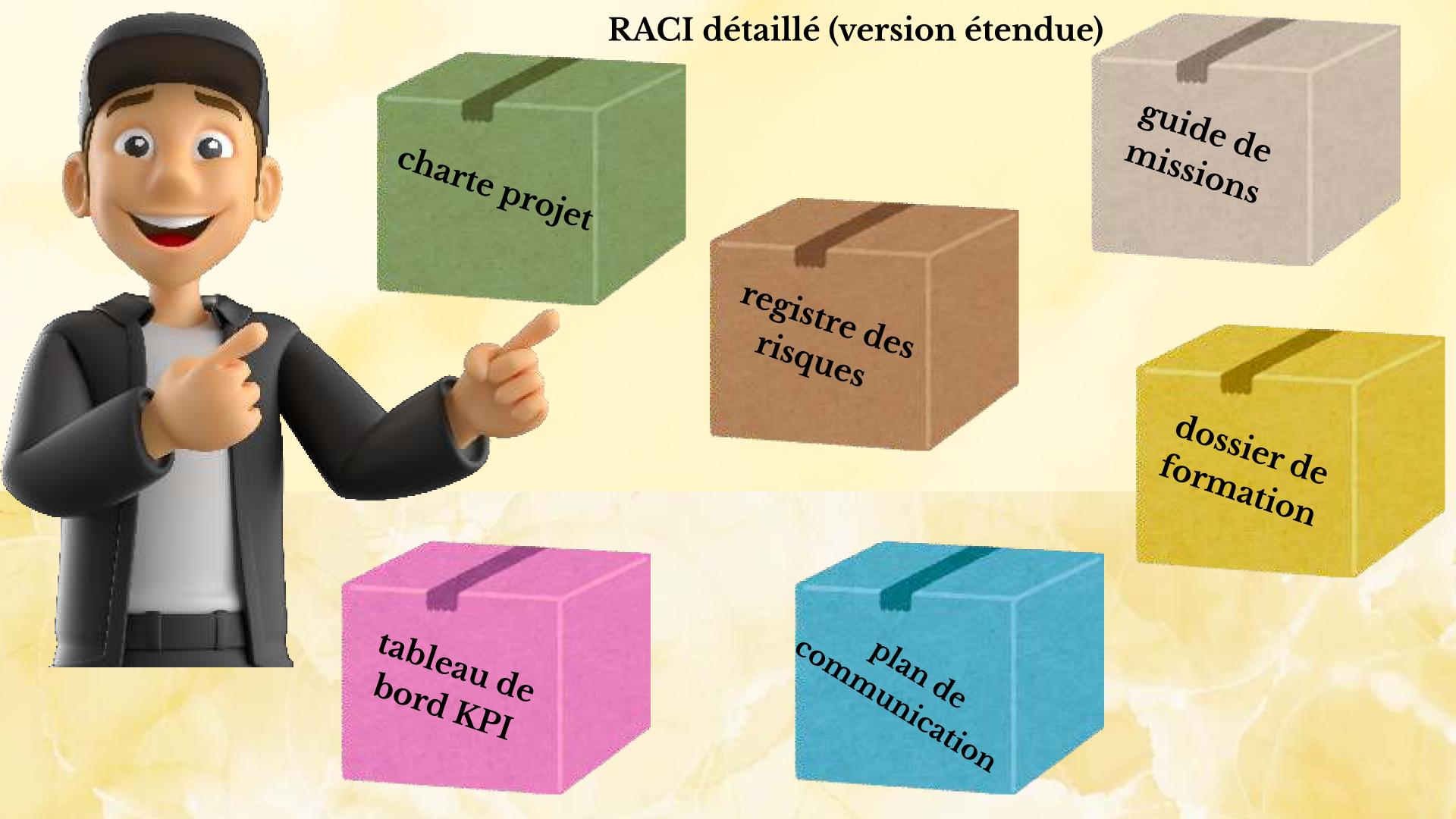
Phase	Démarrage	Durée	Jalons principaux	
Analyse des besoins	Juillet 2025	1 mois	Rapports de workshops	
Conception dispositif	Août 2025	1,5 mois	Validation guide + outils	
Pilote	Mi-septembre 2025	3 mois	Go/No-Go fin novembre	
Industrialisation	ustrialisation Déc. 2025 21		Outils déployés	
Déploiement généralisé	Fév. 2026	4 mois	100% agents formés	
Évaluation & pérennisation	Juin 2026	continu	Rapport annuel	

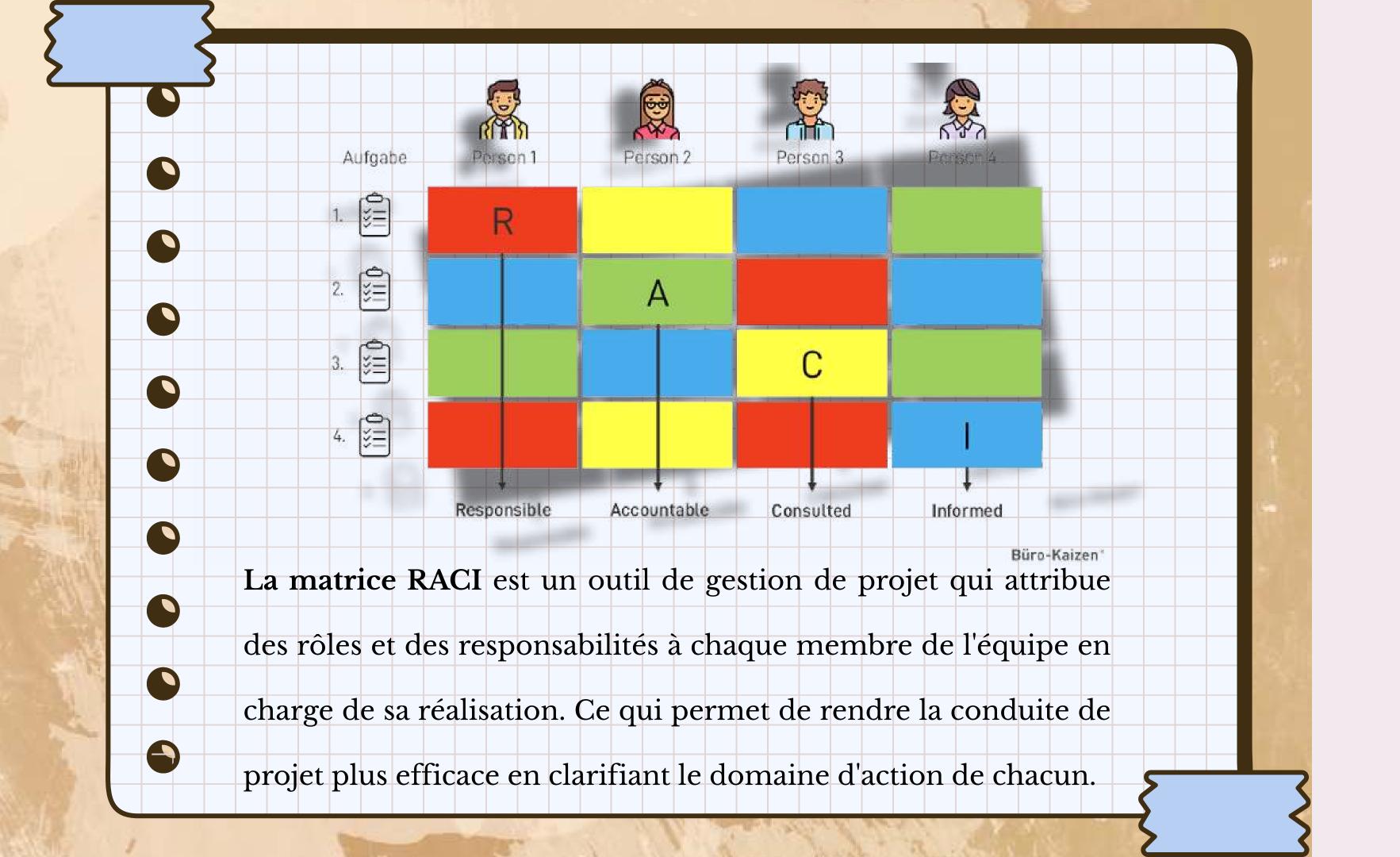
Budget prévisionnel (macro-estimations)

Poste	Montant capita (k€)	Hypothèses	
Formation initiale	8	20 agents × 400 €	
Outils SI (licences)	12	App mobile + Power BI	
Coaching & change	6	Coach externe 30 j	
Communication	4	Kits visuels, vidéos	
Total pilote	30 k€	4 mois	
Extension 2026	+45 k€	x2 effectif, renfort licences	









Annexe A: RACI détaillé

(reprend la matrice fournie, enrichie des nouvelles activités)

Activité		RH	DSI	Managers	Agents volants	Chef de projet
Charte projet	A	C	C	I	I	R
Registre risques	Ι	R	I	I	I	A
Construction tableau bord	Ι	С	A	C	C	R
Formation initiale	I	A	С	C	R	R
Pilote – exécution missions	I	Ι	Ι	A	R	C
Reporting KPI mensuel	A	R	C	Ι	Ι	C



Le projet Agents volants constitue un levier d'agilité en combinant pilotage par la donnée, apprentissage continu et gouvernance transverse, la collectivité peut répondre plus efficacement aux attentes citoyennes tout en préservant l'équilibre de ses ressources.