



Banque d'accueil informatif 7

## Hall administratif : vos démarches dans un espace rénové

Le Hall administratif de l'Hôtel de Ville ouvre ses portes aux administrés le 9 septembre. Ce lieu, fonctionnel et modernisé, permet aux usagers de réaliser l'ensemble de leurs démarches administratives et aux agents de travailler dans des conditions optimales. Visite guidée.

La Ville a engagé un chantier de rénovation du hall administratif. Conçu, dès l'origine du bâtiment, comme un point d'accueil central et mutualisé, ce lieu se veut avant tout pratique pour les usagers amenés à accomplir régulièrement diverses démarches administratives (pièces d'identité, état civil, formalités scolaires, etc.). Entièrement rénové, celui-ci permet désormais aux utilisateurs de bénéficier d'un accueil individualisé. Dans un style contemporain, le hall administratif offre des conditions thermiques et phoniques plus agréables. La luminosité a également été renforcée : « Rien ne peut remplacer la lumière naturelle. Nous avons mis en valeur la verrière existante en créant un jeu de reliefs et d'ombres portées », nous livre Axel

Schoenert, l'architecte chargé du projet. La nouvelle configuration du hall, entièrement repensée, permet une réorganisation des services, en meilleure adéquation avec les besoins actuels. « L'idée était de créer un lieu à la fois polyvalent et doté d'espaces confidentiels. La transparence et le soin du détail ont été mis en avant et la proximité entre les riverains et les services administratifs privilégiée », poursuit l'architecte.

Les services sont désormais répartis en 3 pôles pour plus d'efficacité : le pôle Citoyenneté : (état civil, pièces d'identité, élections, formalités administratives), le pôle Prestations aux familles (petite enfance, formalités scolaires, jeunesse et caisse centrale pour la facturation et le ré-

glement des prestations), le pôle Stationnement-Parking résidentiel.

### Un accueil professionnel

Un service accueil regroupant à la fois l'accueil de l'Hôtel de Ville, le primo-accueil du hall administratif et le portail téléphonique a été créé. Il a pour vocation de délivrer un accueil professionnel et informatif (renseignements, prise de rendez-vous pour certaines formalités, conseil, et accompagnement aux démarches). Le portail téléphonique s'est, par ailleurs, doté d'un outil de gestion des lignes téléphoniques permettant une conduite plus efficace des appels.

L'organisation du hall rénové propose un cheminement cohérent pour les administrés.



L'accès au hall administratif s'effectue par l'entrée principale de l'Hôtel de Ville, au 131, rue de la République 1 (voir plan p. 9). De plus, un accès par l'ascenseur a été prévu pour les personnes à mobilité réduite et les poussettes 2. Une fois le sas d'entrée passé, un hologramme 3 vous souhaite la bienvenue et vous rappelle les horaires d'ouverture des services. Vous êtes également physiquement reçu dès l'entrée, par un agent d'accueil 4 qui vous oriente vers le hall administratif ou un autre service municipal, selon l'objet de votre venue. En fonction de votre demande, vous pouvez, ensuite, être invité à patienter dans l'espace d'attente 5, avant un rendez-vous dans un service municipal autre que ceux du hall administratif, par exemple.

Une fois à l'intérieur du hall, vous découvrez l'espace communication 6. Vous y retrouvez toute la documentation concernant les activités municipales ainsi que les guides des démarches administratives. Vous pouvez également accéder à des sites administratifs grâce à 2 bornes interactives en libre-service.

Vous êtes ensuite accueilli par les agents du primo accueil 7 qui vous renseignent, vous remettent la documentation correspondant à votre démarche, vous délivrent un rendez-vous le cas échéant, vérifient que votre dossier est complet, et vous remettent un ticket d'attente pour le service qui instruira votre demande.

Vous pouvez être alors amené à patienter confortablement dans l'espace d'attente 8. Un autre espace a été spécifiquement conçu pour permettre aux enfants de patienter en jouant sous le regard de leurs parents 9.

Un système informatique gère l'appel des usagers selon l'ordre des priorités, et des écrans vous informent lorsque vous êtes attendu dans l'un des bureaux spécifiques ou des guichets polyvalents.

Les agents des services vous reçoivent désormais de manière individualisée, assis, et dans le respect de la confidentialité de votre dossier.

En fonction de la prestation pour laquelle vous vous présentez, vous serez reçu soit dans l'un des bureaux des pôles Citoyenneté 10, Familles 11 ou Stationnement-Parkings 12, soit dans l'un des guichets polyvalents en forme de bulles 13. Ces bulles-guichets ont été conçues pour permettre l'accueil temporaire des services municipaux qui reçoivent un nombre important d'administrés, à l'occasion de campagnes d'inscription par exemple. Ce dispositif permet de garantir un service de qualité, en mutualisant les moyens nécessaires à ces événements.



Guichets polyvalents en forme de bulle 13



Espace d'attente 8



Espace d'attente enfants 9



Espace communication 6