



# Mérignac

## COMMUNIQUE DE PRESSE

---

### Inauguration du guichet unique de services à la population

**Jeudi 19 janvier 2017 à 17h**

**Pour mieux répondre aux besoins des habitants, la Ville de Mérignac ouvre un guichet unique : plus de 60 démarches administratives y sont réalisables en un seul lieu. Un espace réaménagé et des horaires élargis permettent de faciliter le quotidien des Mérignacais.**

#### **Améliorer l'accueil des usagers**

Le nouvel aménagement du hall de l'Hôtel de ville distingue désormais accueil physique et téléphonique du public. Le site réaménagé propose également un espace permettant aux usagers de réaliser des prestations en ligne ou d'imprimer des documents manquants pour réaliser leurs démarches. Le guichet unique dispose d'une zone d'attente agréable à destination des adultes et des enfants ainsi que d'écrans d'affichage pour fluidifier le passage des usagers. Enfin, un traitement acoustique renforcé permet d'améliorer la confidentialité des échanges.

#### **Des horaires élargis**

Le guichet unique est ouvert le lundi de 8h30 à 17h puis de 8h30 à 18h les mardis, mercredis, jeudis et vendredis. Le samedi, le guichet unique sera ouvert de 9h à 12h (sur rdv). Cela signifie que d'une part, plus de services seront proposés le samedi matin (par exemple, les inscriptions scolaires) et que d'autre part, le service sera ouvert jusqu'à 18h quatre jours sur cinq (contre 17h jusque-là).

#### **Moins d'attente moins d'interlocuteurs**

Inscriptions scolaires, petite enfance, état civil...la quasi-totalité des services à la population proposés par la mairie est regroupée sur un même site, dans un même espace. Objectif : apporter plus de lisibilité et de simplicité au public. Le CCAS, qui draine également un nombre important d'usagers, sera sur le même niveau que le guichet unique.

Le guichet unique permet d'améliorer la fluidité des services en renseignant les usagers sur les démarches proposées directement par la mairie mais aussi en servant d'intermédiaire pour toutes les demandes du territoire relatives aux services de Bordeaux Métropole. Une part importante des renseignements demandés par le public sont délivrés par les agents

d'accueil eux-mêmes. Un outil de prise de rdv accessible depuis merignac.com permet de planifier soi-même sa venue en mairie pour des démarches variées et de moins attendre pour obtenir la prestation souhaitée.

### **Rigueur et efficacité dans le suivi des demandes**

Un outil permettra d'enregistrer et suivre les demandes déposées par les usagers (voirie, propreté, tranquillité publique, éducation, etc.). A la clé : aucun usager ne raccroche ou ne repart de la mairie sans avoir pu exprimer sa demande ; aucune demande ne reste sans réponse de la part des services municipaux ou métropolitains.

### **Plus de simplicité, de modernité dans l'offre de service**

En parallèle du guichet unique, le portail de services en ligne (accessible depuis merignac.com) se renforce à partir du mois de février et permet de poser des questions aux services, de s'inscrire directement sur les listes électorales, de demander un rdv avec un élu, etc. De même, la collectivité se donne la possibilité de communiquer avec les usagers par SMS (rappel d'un rdv par exemple).

### **Des agents plus polyvalents, des conditions de travail améliorées**

Le guichet unique est enfin l'occasion d'opérer deux grands changements dans le métier d'agent d'accueil. Tout d'abord, les agents sont davantage polyvalents et peuvent se relayer sur les différentes fonctions du guichet unique (accueil, état civil, éducation, traitement des demandes, etc.). Enfin, les agents travaillent avec un mobilier plus ergonomique, des postes informatiques nouveaux et dans un cadre lumineux et acoustique amélioré.

*Hôtel de ville de Mérignac, 60 avenue du maréchal de Lattre de Tassigny – Tramway ligne A, arrêt Hôtel de ville de Mérignac.*

### **Contact presse :**

Virginie Bougant

Chargée de communication et des relations presse

05 56 55 66 18 – 06 27 52 48 69 – [v.bougant@merignac.com](mailto:v.bougant@merignac.com)