

CITOYENNETÉ

Hall de l'hôtel de ville de Brest : avez-vous une idée pour améliorer l'accueil ?

Mis en ligne le **mercredi 06 septembre 2017**

Le hall de l'hôtel de ville de Brest va bénéficier d'un rajeunissement nécessaire après 12 années dans cette configuration. Pour cela, la mairie fait appel aux bonnes idées des habitants.



Entre 400 et 500 usagers fréquentent le hall d'accueil de l'hôtel de ville de Brest chaque jour. Entre l'îlot d'accueil face à l'entrée, les points d'accès à internet à gauche, l'État civil et les formalités au fond et le service décès-cimetières à l'étage, il y a de quoi perdre son chemin, « *à tel point que les personnes n'osent pas s'asseoir dans la salle d'attente, au centre, de peur de perdre leur place ou n'entendent pas l'agent qui les appelle au bon guichet. Cela manque de confidentialité et de chaleur* », constate Bernadette Abiven, adjointe en charge des Finances et de l'administration générale.

Améliorer l'accueil

Pour réorganiser ce parcours - dès les marches extérieures jusqu'au premier étage - **la collectivité a décidé de faire appel à un designer**, Damien Roffat, comme pilote d'un groupe constitué d'usagers et d'agents. « *Le cabinet DTA où travaille Damien Roffat a déjà l'expérience du design de service, poursuit l'élue, il nous accompagne sur une démarche en quatre phases : l'observation, l'idéation, le prototypage et l'expérimentation.* »

Appel aux habitants

La phase d'observation/immersion se déroulera du 20 au 23 septembre, en s'appuyant sur une dizaine d'agents de différents services, qui iront à la rencontre des usagers.

C'est à cette occasion que la mairie lance un appel aux volontaires pour apporter des idées, lors d'un atelier de réflexion, le 23 septembre, de 9h30 à 12h.

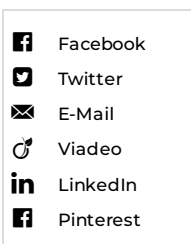
Les personnes intéressées **peuvent s'inscrire jusqu'au 15 septembre, à l'aide d'un formulaire en ligne**, via la plateforme téléphonique ou auprès des agents de l'accueil.

« Une sélection sera faite parmi les candidats afin de couvrir une diversité de profils, précise Bernadette Abiven, mais les autres personnes non retenues peuvent venir rencontrer les observateurs entre le 20 et le 23 septembre. »

Les prototypes d'évolution du hall, conçus en coopération avec la direction patrimoine logistique de Brest métropole, seront mis en place mi-janvier 2018, pour trois mois. S'ensuivra une proposition définitive aux élus.

[Formulaire de candidature à l'atelier du 23 septembre, de 9h30 à 12h.](#)

Plateforme téléphonique : 02 98 00 80 80



RETOUR À LA LISTE



Brest
MÉTROPOLE & VILLE

HÔTEL DE METROPOLE

24, rue Coat-ar-Guéven - CS 73826
29238 BREST CEDEX 2
Tel. : 02 98 33 50 50
www.brest.fr

Accueil téléphonique :

02 98 33 50 50
Lundi au Vendredi : 8h-18h
Samedi : 8h30-12h30

HOTEL DE VILLE DE BREST

2, rue Frézier - CS 63834
29238 Brest cedex 2
Tel. : 02 98 00 80 80
www.brest.fr

Accueil téléphonique :

02 98 00 80 80
Lundi au Vendredi : 8h-18h
Samedi : 8h30-12h30