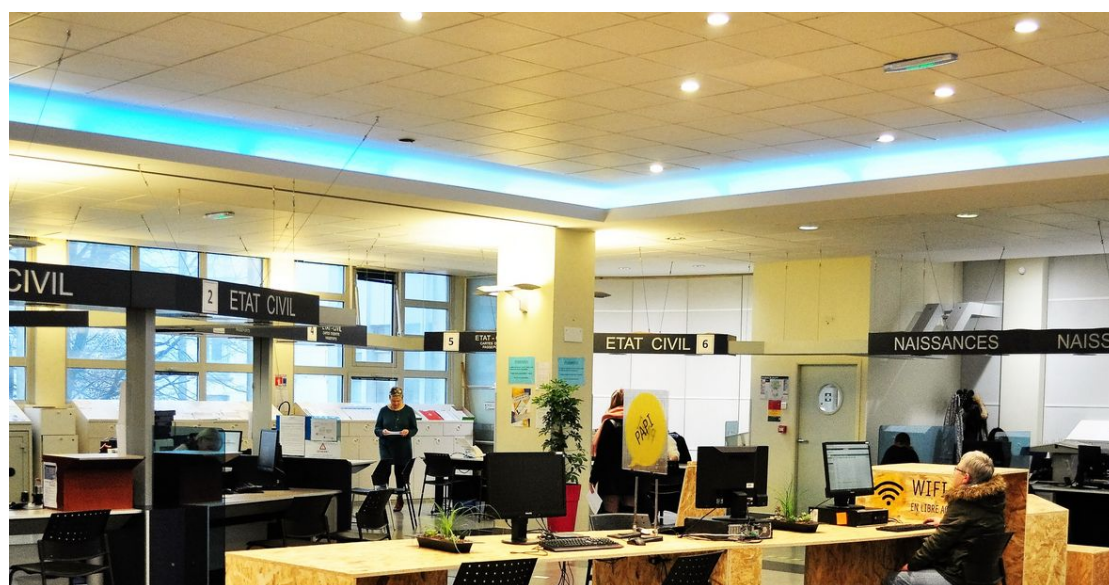


CITOYENNETÉ, VIVRE ENSEMBLE

L'accueil de l'hôtel de ville change de visage

Mis en ligne le **mardi 30 janvier 2018**

Débutée fin septembre, dans un souci d'amélioration de l'accueil des usagers de l'hôtel de ville, la réflexion autour du réaménagement du hall d'accueil a franchi une nouvelle étape.





« Nous sommes dans un **hall d'accueil qui n'a pas évolué depuis 2005**, précise Bernadette Abiven, adjointe au maire de Brest. Il y avait donc nécessité à le faire évoluer, afin de mieux coller aux attentes actuelles du public. » C'est en partant de ce postulat que la décision de repenser l'accueil physique des personnes a été prise, et qu'une **première phase, dédiée à l'observation des usages, a d'abord été réalisée.**

Matériaux bruts et expérimentation

Depuis le 30 janvier, la démarche est entrée dans une **nouvelle phase** puisque, riche des enseignements retirés lors de la précédente étape, et avec la collaboration des usagers interrogés sur leurs habitudes ou les évolutions qu'ils apprécieraient, **le hall d'accueil a été considérablement remodelé.** A commencer par le mobilier, actuellement à l'état de prototype.

Réalisé dans des matériaux bruts par les agents des services de la collectivité, il doit servir à **expérimenter le nouveau visage du hall d'accueil**, et pourra être déplacé, si les besoins le nécessitent. « Nous sommes réellement dans une phase d'expérimentation, insiste Frédéric Bergot, qui pilote l'action. Ce qui signifie que l'on pourra être amené à bouger les choses, si nous nous apercevons de dysfonctionnements, ou si les usagers en font la demande. » Parce que là également réside **l'originalité du projet, réellement construit avec le public**, qui est d'ailleurs invité à contribuer à la réussite de cette transformation. Une **boîte à idées** est située dans le hall, tandis que les agents d'accueil peuvent également recueillir les suggestions, et qu'une **adresse mail est aussi disponible** (contact@mairie-brest.fr).

Les changements sont nombreux, et offrent un visage résolument nouveau au hall d'accueil :

- > Nouvelle gestion informatique des files d'attente, via des écrans ;
- > installation d'une zone de permanence et de réunion dès l'entrée ;
- > renforcement de la place du numérique, avec un recentrage des points d'accès publics à Internet;
- > guichets d'accueil repensés, pour assurer plus de confidentialité...

Un bilan en octobre

Estimée à 25 000 euros, cette phase d'expérimentation, en partie conduite par un cabinet de designers professionnels, doit durer jusqu'en octobre prochain, date à laquelle un bilan sera effectué. D'ici là donc, **l'aménagement spatial ou les manières d'accueillir le public pourront encore évoluer**. A noter que l'aspect **sécurité** est également au cœur de la démarche, et que le public peut, par exemple, avoir à **présenter sacs à dos ou sacs à main aux agents de sécurité présents dès l'entrée**.

Partager cet article

-  Facebook
-  Twitter
-  E-Mail
-  Viadeo
-  LinkedIn
-  Pinterest



 [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