



21

HORAIRES D'OUVERTURE

LUNDI
DE 09H À 17H15DU MARDI AU VENDREDI
DE 09H À 12H ET DE 13H00 À 17H15

www.ville-bron.fr


 1
 0
 DIRECTION DE L'ACTION ÉDUCATIVE
 DIRECTION DES SPORTS ET DE LA VIE ASSOCIATIVE
 CENTRE COMMUNAL D'ACTION SOCIALE
 ACCUEIL
 SALLE D'ATTENTE

SERVICES MUNICIPAUX BIEN VOUS ACCUEILLIR

« Bonjour, puis-je vous renseigner ? ». À l'Hôtel de Ville et dans les pôles de services municipaux, les agents accueillent les usagers avec le sourire, les informent, les orientent. Après l'installation de services regroupés au sein de l'Espace Roger Pestourie au printemps dernier et le déménagement du Pôle Cohésion et Développement Urbain fin 2017, c'est au tour du service Cartes d'identité/passeports de déménager. Direction l'Hôtel de Ville, au sein Pôle Services aux citoyens, le 18 avril. L'occasion pour Bron Magazine de mettre sur le devant de la scène des services municipaux ouverts au public, leurs missions, chiffres et parcours d'usagers à l'appui. De l'Hôtel de Ville à l'Espace Roger Pestourie, en passant par le Pôle Cohésion développement urbain, les Services techniques, le Cadre de vie, la Communication ou l'ensemble des équipements culturels et sportifs, bienvenue chez vous, dans le service public !

UNE ORGANISATION COMPLÈTE DE L'ACCUEIL AU SERVICE DES USAGERS

LE SENS DE L'ACCUEIL

Des usagers toujours mieux accueillis, des espaces adaptés aux utilisations, des accueils mutualisés... La nouvelle organisation des services municipaux se poursuit **le 18 avril** avec la réintégration à l'Hôtel de Ville du service Cartes d'identité/passeports, qui assure également le recensement militaire, à côté du service Affaires civiles et d'un Accueil mutualisé et professionnalisé, pour renseigner, orienter ou faire patienter dans une salle d'attente spécifiquement créée. Bienvenue dans le nouveau Pôle services aux citoyens. Lancée au printemps dernier avec l'ouverture du Pôle de services municipaux au sein de l'Espace Roger Pestourie, qui regroupe les Directions de l'Action Éducative, des Sports et de la Vie associative, ainsi que

le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), cette organisation s'est poursuivie fin 2017 avec l'arrivée du Pôle Cohésion et Développement Urbain dans des locaux appartenant à la Ville, au rez-de-chaussée du bâtiment auparavant occupé par le CCAS et qui abrite à l'étage les Services techniques. Cette nouvelle organisation se terminera au plus tard à la rentrée en septembre avec le transfert à l'Hôtel de Ville du service Cadre de vie, actuellement avenue Franklin-Roosevelt. Parmi les raisons de ces déménagements, la volonté de renforcer la qualité de l'accueil de l'utilisateur et de regrouper des services complémentaires dans leurs missions.

COURTOISIE ET CONFIDENTIALITÉ

Regrouper les services dans l'Hôtel de Ville, et à proximité, facilite les démarches

des usagers, fluidifie leurs parcours. Avec des accueils adaptés, repensés avec les équipes concernées, la Ville se donne les moyens d'une meilleure prise en compte des demandes du public. Les missions des agents sont organisées, formations à l'appui, pour offrir un service d'accueil courtois, attentif et confidentiel. En matière d'accessibilité — l'une des priorités de la Ville — l'ensemble des services municipaux accueille désormais dans de bonnes conditions toutes les personnes en situation de handicap, qu'elles soient à mobilité réduite, déficientes visuelles, auditives ou mentales. Enfin, n'oublions pas que dans tous les services et les équipements de la Ville ouverts au public, parallèlement à un accueil physique soigné, la relation à l'utilisateur passe également par les échanges téléphoniques et par le traitement des demandes effectuées par Internet. Là encore, avec le refonte récente du [site de la ville www.ville-bron.fr](http://www.ville-bron.fr), l'accueil se veut la vitrine d'un service public de qualité. Pour la Ville, bien accueillir est un devoir, et être bien accueilli n'est pas un bonus accordé à l'utilisateur, mais bien un droit. Enfin, à la clé de ces déménagements, la Ville de Bron économisera des loyers conséquents, de l'ordre de 200 000 € par an. Un argument de taille dans la gestion rigoureuse de ses dépenses de fonctionnement. Une meilleure qualité d'accueil couplée à une économie budgétaire, les Bronnillants ont tout à y gagner !



2 QUESTIONS À

Françoise Pietka, déléguée aux Relations avec les citoyens



Toujours mieux accueillir les usagers. C'est l'objectif de cette nouvelle organisation des accueils ?

Oui, bien sûr, avec la volonté de toujours plus de cohérence. Il y avait une logique à regrouper à l'Espace Roger Pestourie les services liés aux personnes, quelle que soit leur tranche d'âge, de la Petite enfance aux Seniors, en passant par l'Action éducative, le Sport et la Vie associative. De la même manière, il était rationnel de réunir dans un même bâtiment des services tournés vers la ville et son évolution : les Services Techniques et le Pôle Cohésion et Développement Urbain. Même logique aujourd'hui pour le regroupement des services Cartes d'identité/passeports et Affaires civiles à l'Hôtel de Ville, qui traitent des questions administratives, avec un Accueil professionnalisé, polyvalent et mutualisé.

La dématérialisation des services publics est une nouvelle forme d'accueil. Comment se positionne la Ville ?

Bron, labellisée Ville Internet 5 arobas, propose des services dématérialisés, qui sont pratiques pour les usagers familiarisés avec l'outil numérique. Parallèlement, et malgré ces évolutions utiles, la Ville veut maintenir et développer le contact humain avec l'utilisateur, le conseil et l'accompagnement. Concrètement, nos agents prennent le temps d'informer, de traiter les demandes du public. Ils se déplacent en cas d'indisponibilité. C'est cela, le service public "à la française", avec ses valeurs d'intérêt général, d'égalité de traitement, et le souci de la qualité. La Ville vise l'excellence !

C'est officiel, et c'est pour la bonne cause, après une période de travaux au rez-de-chaussée de l'Hôtel de Ville, les services Affaires civiles, Affaires publiques et Accueil réceptionneront le public dans de meilleures conditions. Petit tour de ces trois services.

Du nouveau à l'Hôtel de Ville

A l'entrée de la mairie, l'Accueil central, avec un grand A. Les agents sont les premiers interlocuteurs, accueillent, informent et orientent les usagers dans leur recherche de renseignements concernant la vie municipale et les services de la Ville. Avec l'organisation de services couplée à la polyvalence, dès le 18 avril, les agents d'accueil pourront directement traiter des premières demandes administratives relevant du Service Cartes d'identité/passeports et du Service Affaires civiles (naissances, décès, élections...). Ils feront patienter les usagers dans une salle d'attente spécifiquement créée, dotée prochainement d'un écran d'information municipale comme à l'Espace Roger Pestourie. Informer, c'est aussi une mission du service public. Ainsi, des présentoirs exposent des flyers à disposition des usagers, reflets des sujets traités dans les services municipaux et les institutions partenaires, pour en savoir plus sur les droits, la protection sociale, la lutte contre les discriminations, l'emploi des personnes handicapées... Ils sont aussi la vitrine de la vie culturelle, sportive, associative de Bron et des alentours. Enfin, temps fort du service, chaque année en février, la cérémonie d'accueil des nouveaux Brondillants, dans une ambiance conviviale. L'accueil des Brondillants, anciens et nouveaux, pas de distinguo !

VOS PAPIERS !

À partir du 18 avril, sur la partie gauche du rez-de-chaussée, seront enregistrées dans ce nouvel espace les demandes de cartes d'identité et de passeports des habitants de Bron et d'autres communes. Un service fortement sollicité, avec plus de 6 500 titres émis en 2017. Pour réduire le temps d'attente au guichet, vous avez aussi la possibilité de remplir votre dossier de pré-demande en ligne et de prendre ensuite rendez-vous pour le déposer⁽¹⁾. Par ailleurs, ce service accueille les jeunes Brondillants de 16 ans, garçons et filles, de nationalité française, dans le cadre du recensement militaire. Quant au service Affaires civiles, il reste au même endroit, sur la partie droite du rez-de-chaussée. Parmi ses missions, l'enregistrement des naissances, des reconnaissances, des PACS, l'établissement des dossiers de mariages, l'organisation de cérémonies de mariages, de noces d'or, de parrainages républicains, la délivrance des livrets de famille et des actes d'état civil. Le service assure également la gestion des dossiers d'obsèques, les achats et renouvellement des concessions dans les cimetières, la gestion des inhumations et exhumations. Dans tous les cas, les agents prennent le temps nécessaire pour accompagner les usagers dans ces moments importants de la vie. Enfin, ce service gère l'inscription sur les listes électorales et l'organisation des élections politiques et professionnelles. Enfin, il délivre aux Brondillants de 18 ans leur première carte d'électeur, lors d'une Cérémonie de citoyenneté. Le rendez-vous est programmé jeudi 12 avril à 18 heures, à l'Hôtel de Ville.

⁽¹⁾ www.ville-bron.fr, rubrique "Ma mairie, mes démarches" > "Papiers et citoyenneté"

IMPORTANT, À SAVOIR EN AVRIL

En raison du déménagement du Service Cartes d'identité/Passeports à l'Hôtel de Ville avec une réouverture programmée mercredi 18 avril à 8 heures, le service sera exceptionnellement fermé lundi 16 et mardi 17 avril. Durant la première quinzaine d'avril, si aucun rendez-vous pour les demandes de cartes d'identité et les passeports n'a été programmé pendant cette période, le service reste ouvert au public au 132 avenue Franklin-Roosevelt aux horaires habituels, pour des renseignements, des remises de titres d'identité, et le recensement militaire. Concernant le Service "Cadre de vie" (marchés forains, hygiène...) rien ne change, il reste jusqu'à la rentrée au 132 avenue Franklin-Roosevelt.

En savoir + : 04 72 36 14 97, www.ville-bron.fr



RÉACTION

Imed : « Ce sera plus pratique »

« Mes fils sont nés à l'Hôpital-Femme-Mère-Enfant. Wassim en 2015 et Asil il y a une semaine, ce qui explique ma présence à l'Hôtel de Ville de Bron. En congé de paternité, je m'occupe des démarches administratives. Je suis venu chercher un extrait d'acte de naissance pour Asil au service des Affaires civiles. Bientôt, je me reviendrai faire une demande de passeport et de carte d'identité. pour Asil. Ça sera plus pratique d'avoir les deux services bientôt regroupés au même endroit, on a souvent besoin de solliciter en même temps chacun de ces services »



Espace Roger Pestourie

Pôle de services publics, bientôt un an !

Dans le bâtiment de l'ancienne Médiathèque, qui regroupe depuis mai les Directions de l'Action Éducative, des Sports et de la Vie associative, et le Centre Communal d'Action Sociale (CCAS), avec un accueil mutualisé, les retours d'usagers sont unanimes : « *On est bien accueilli à l'Espace Pestourie* » !

Les services municipaux ont intégré l'Espace Roger Pestourie le 3 mai 2017, après une période de concertation avec les responsables des services et les agents, afin de répondre à l'exigence d'un service public de qualité. Pari gagné. Qu'il s'agisse des inscriptions scolaires et périscolaires, de renseignements et d'inscriptions pour l'accueil des tout-petits en crèche ou des aides sociales, l'Espace Accueil tourne à plein régime. Pour un premier renseignement, une banque d'accueil accessible, et à proximité, cinq postes de travail polyvalents, pour instruire les dossiers, assurer le suivi administratif et répondre aux appels téléphoniques. « *On nous appelle pour tout* », témoignent les agents d'accueil, « *et nous sommes à disposition pour répondre, renseigner, orienter* ». L'accueil se veut courtois et rassurant. Il s'agit aussi parfois d'apaiser des situations difficiles, de détresse, de souffrance ou de surmonter des difficultés liées à la langue. « *On trouve toujours une solution* », poursuit l'équipe, « *avec des logiciels libres de traduction, notre expérience... On ne laisse personne sans réponse* ». Les agents,

dotés d'une sensibilité particulière, suivent également des formations spécifiques. Pour le public malentendant, une boucle magnétique a été installée, avec des amplificateurs de son et une balise d'orientation. Au rez-de-chaussée également, des box polyvalents, utilisés notamment pour l'assistance sociale, les demandes de dérogation et le Programme de Réussite Éducative, garantissent la confidentialité. Enfin, pour faciliter l'orientation du public vers la Direction des sports et de la Vie associative à l'étage, une signalétique au sol a été installée. À l'entrée du bâtiment et dans la salle d'attente de l'Espace Roger Pestourie, les habitants peuvent suivre l'actualité brondillante sur un écran de télévision, ou sur les flyers mis à leur attention, sur présentoir. Ils peuvent même suivre les menus proposés dans les restaurants scolaires. Dans les services municipaux, il y a de quoi se renseigner, apprendre, se cultiver !



RÉACTION

Josette et Marie-Thérèse

« *En confiance...* »

« *Nous venons régulièrement au CCAS ou à l'Intergé grâce aux nombreuses activités proposées aux seniors. Inscriptions aux ateliers, à la Brioche des boulangers, au voyage annuel ou aux sorties à la journée, on connaît le chemin ! Nous sommes toujours bien accueillis, les agents sont très respectueux, nous mettent en confiance. Ils savent s'y prendre avec les personnes âgées !* »



LES INSCRIPTIONS SCOLAIRES ET PÉRISCOLAIRES, C'EST JUSQU'AU 18 MAI !

Une date à retenir pour l'année 2018/2019 : les inscriptions scolaires et les inscriptions aux temps périscolaires se poursuivent jusqu'au vendredi 18 mai.

Pour en savoir +, les parents d'élèves sont invités à se rendre sur le portail Espace École (<https://espace-ecole.ville-bron.fr>), ou à se renseigner auprès de l'Accueil de la Direction de l'Action Éducative, Espace Roger Pestourie, 21, place du 11 Novembre 1918, ou par téléphone, au 04 72 36 14 68

Tout savoir sur la ville

Si vous entrez dans le bâtiment municipal situé face à l'Espace Roger Pestourie, vous entendrez parler de Développement urbain et économique, de patrimoine, de voirie, d'éclairage public, d'espaces verts... Bienvenue au Pôle Cohésion et Développement Urbain, installé depuis fin décembre en rez-de-chaussée, et aux Services Techniques (ST), à l'étage, tous deux bénéficiant d'un accueil physique spécifique, et d'un accueil téléphonique performant.

De la place, de la lumière. Il en faut pour étudier les plans d'urbanisme ! Le Pôle Cohésion et Développement Urbain accueille les habitants — et des architectes — pour les informer sur les règles d'urbanisme et les formalités relatives aux constructions. Chaque année, 85 dossiers de permis de construire sont instruits, et plus de 165 pour des déclarations préalables. Dans ses nouveaux locaux, le Pôle a prévu à son entrée un mobilier et un ordinateur adaptés, permettant notamment de déployer des plans et d'accéder au cadastre, avec un accueil formé à la réglementation d'urbanisme, pour pouvoir donner une première réponse aux usagers. Ce Pôle renseigne aussi sur les grands projets d'aménagement du territoire. Il reçoit les usagers dans le cadre d'enquêtes publiques, avec pour certaines, la permanence d'un commissaire-enquêteur. Le Pôle conseille également chaque année une centaine de porteurs de projet de création d'entreprise avec le dispositif Activ'Idées, ainsi qu'une cinquantaine de femmes porteuses de projet, lors d'une permanence mensuelle du CIDFF⁽¹⁾. Il tient à la disposition du public une liste des entreprises implantées à Bron et délivre tout renseignement sur les locaux professionnels et les modalités d'implantation d'une activité. Il renseigne également sur le déploiement de la fibre optique, une demande souvent sollicitée par téléphone. Il accueille enfin chaque année 300 jeunes de 15 à 25 ans résidant ou étudiant à Bron, bénéficiaires de la carte Bron Campus avec des réductions dans les équipements et les commerces brondillants. Il reçoit depuis décembre des Brondillants de 14 à 25 ans demandeurs de chantiers Ville Vie Vacances pour découvrir le monde du travail au sein... des services et des équipements municipaux !



LE 14 14 À VOTRE ÉCOUTE !

Dans le même bâtiment, à l'étage, vous entendrez souvent sonner le téléphone à l'Accueil. « Services techniques, bonjour ! », les deux agents du bureau des demandes renseignent les usagers dès 8 heures. Ils reçoivent plus de 3 000 visites d'usagers et plus de 11 000 appels par an. La ligne téléphonique couramment appelée "14 14" (04 72 36 14 14) permet de renseigner sur des sujets de la proximité (espaces extérieurs, voirie, éclairage, collecte des ordures, encombrants, aires de jeux, espaces verts...) ou sur le patrimoine (espaces intérieurs, chauffage dans les bâtiments municipaux, alarme...). Le rôle des agents d'accueil consiste aussi à expliquer qui est compétent, de la Ville ou de la Métropole. Par exemple pour toutes les questions en matière de voirie, de nettoyage, de collecte des ordures ménagères, mieux vaut contacter le GRECO au 04 78 63 40 00. Pour assurer le suivi des demandes, le service dispose d'un logiciel adapté. Enfin, les agents d'accueil travaillent en lien avec des équipes déployées sur le terrain. C'est cela, le sens du suivi et la qualité de la proximité !

⁽¹⁾ Centre d'Information sur les Droits des Femmes et des Familles

POLICE MUNICIPALE, AU SERVICE DES CITOYENS

La Police municipale (PM) accueille les usagers à l'Hôtel de Ville, côté place de la Liberté, du lundi au vendredi 8h 30 à 12h et de 13h 30 à 17h. Elle est également joignable par téléphone à des horaires élargis, les lundis, mardis, mercredis, vendredis et samedis de 6h à 20h et les jeudis de 7h à 20h, au 04 72 36 14 86. Sa mission principale, la surveillance de l'ensemble de la voie publique. Mais elle en exerce bien d'autres, notamment en lien avec les usagers, comme la gestion de la fourrière automobile, la déclaration des chiens dangereux, le recueil et le suivi des objets trouvés. Une PM au service de tous les citoyens !



**EN SAVOIR +
SUR TOUS LES SERVICES
MUNICIPAUX :
04 72 36 13 13
ET SUR LE SITE
WWW.VILLE-BRON.FR
> RUBRIQUE
"MA MAIRIE, MES
DÉMARCHES"
> VOS SERVICES
MUNICIPAUX, AVEC
LA POSSIBILITÉ DE LES
GÉOLOCALISER**