

La mairie améliore l'accueil de ses usagers



Les Cergyssois sont accueillis à l'hôtel de ville dans des espaces plus agréables pour effectuer leurs démarches administratives.

Lancés début 2024, les travaux de réaménagement de l'hôtel de ville, place Olympe-de-Gouges, se terminent. Objectifs : améliorer l'accueil et le parcours des usagers.

La ville et ses agents se mobilisent pour mieux servir les Cergyssois ! Les aménagements, réalisés depuis début 2024 à l'hôtel de ville, s'intègrent dans la démarche d'obtention de "Qualivilles". Cette certification est décernée par l'Agence française de normalisation (Afnor) en fonction de la qualité de l'accueil et de la satisfaction des usagers.

Des zones d'accueil repensées

L'ensemble des locaux et des bureaux réservés aux démarches administratives (état civil, services sociaux, urbanisme...) ont été rénovés, avec des zones de confidentialité plus importantes et des espaces d'accueil du public moins sonores et plus agréables, pour les usagers mais aussi pour les agents municipaux.

Une nouvelle signalétique colorées, encore provisoire, est installée au sol. Elle permet de se repérer plus facilement et d'être guidé visuellement jusqu'au guichet assigné. Elle sera remplacée prochainement par une signalétique pérenne plus complète.

Située à l'étage de la rue intérieure, la salle d'attente - encore provisoire - bénéficie désormais d'un large écran numérique pour un affichage plus moderne et, surtout, une gestion plus fluide des rendez-vous.

Davantage de rendez-vous en ligne

Un nouvel outil de prise de rendez-vous en ligne a aussi été déployé, avec la possibilité d'effectuer de nouvelles démarches sur cergy.fr (obtenir une attestation d'accueil, s'inscrire sur les listes électorales, prendre rendez-vous avec Cergy Familles...).

D'ici le mois d'avril 2025, un bureau des objets trouvés, géré par la police municipale, sera créé.

La mairie travaille également à l'amélioration de son taux de décrochage téléphonique, afin d'apporter une réponse encore plus rapide et efficace aux demandes des habitants.

”

Repenser l'accueil du public à la mairie était essentiel. Cela participe à faciliter les démarches administratives et à créer une atmosphère plus conviviale entre les usagers et les agents.”



Jean-Paul Jeandon,
maire de Cergy
et président de l'agglomération
de Cergy-Pontoise

459 000 €

c'est le montant total (TTC) des travaux réalisés
et du nouveau mobilier installé à l'hôtel-de-ville
pour améliorer l'accueil des usagers.

Contact presse :

Charles CENTOFANTI

Directeur adjoint

de la participation citoyenne

et de la communication

Ville de Cergy

Tél : 01 34 33 46 95 / 06 16 17 42 19

