

GUICHET UNIQUE, COMMENT ÇA MARCHE ?

GESTIONNAIRE AUTOMATIQUE DE TICKETS

Si la demande ne peut être satisfaite sur le champ, l'utilisateur est aussitôt orienté vers l'interlocuteur compétent, muni d'un ticket pour réguler les flux d'attente. Chaque personne est appelée via l'un des deux écrans d'orientation

PRIMO ACCUEIL

Ce premier niveau de l'accueil général permet de régler les demandes simples qui peuvent trouver une réponse immédiate (quels papiers pour refaire ma carte d'identité, mon passeport ? Comment accéder à la déchetterie ? Besoin de sacs pour les déchets verts, etc.)

BACK OFFICE

Certaines demandes envoyées par internet ou déposées à l'accueil sont traitées directement par des agents dans le back office, sans contact avec les usagers.

ESPACE AUTONOMIE

Dans cet espace équipé d'ordinateurs connectés et d'un photocopieur, un certain nombre de demandes peut être réglé directement par voie numérique, via le portail de services en ligne accessible depuis www.merignac.com.

ESPACE DÉMARCHES

Les usagers munis de leurs tickets sont appelés à l'un des 10 guichets (A à J) ou l'un des 2 bureaux (L et M).

ACCUEIL TÉLÉPHONIQUE

PRÉ-ACCUEIL

Un agent mobile va à la rencontre de l'utilisateur pour le renseigner et l'orienter. Muni d'une tablette en lien avec le gestionnaire automatique de tickets, il régule le flux d'attente et accompagne l'utilisateur dans ses démarches en ligne sur les écrans de l'espace autonomie.

NOUVEAU !

Afin de limiter votre attente, les demandes de passeport, carte nationale d'identité, attestation d'accueil et projet de mariage se font uniquement sur rendez-vous. Vous pouvez prendre rendez-vous directement depuis merignac.com et choisir, en quelques clics, le jour et le créneau horaire qui vous conviennent. La veille de votre rendez-vous, vous recevrez un sms de rappel.

ESPACE D'ATTENTE

Muni de leur ticket, les usagers peuvent attendre tranquillement dans un espace dédié (fauteuils, petites tables, machine à café...), avant d'être appelés dans l'un des 10 bureaux du guichet.

ZONE ENFANTS

Un espace réservé aux enfants, équipé de jeux pour occuper les bambins le temps de la démarche.

LIEU DE CONSULTATION URBANISME

Dans cet espace, les usagers peuvent consulter des documents d'urbanisme tels que les arrêtés de permis de construire, etc.

