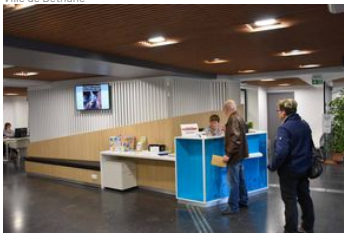


Ville de Béthune



Le Guichet unique a ouvert ses portes en mars 2018 à l'Hôtel de Ville.

MAIRIE

Hôtel de Ville et Centre administratif : deux pour un service public de proximité

La Ville de Béthune a entièrement revu son système d'accueil des usagers en Mairie. Avec le Guichet unique 2 au centre administratif, elle permet aux usagers d'effectuer rapidement leurs démarches.

Publié le 18 septembre 2019

Dans le souci d'offrir un service public de qualité et de proximité, la Ville de Béthune a revu entièrement son système d'accueil aux usagers. Ainsi, c'est au travers d'un guichet unique que les usagers sont reçus en Mairie.

A un seul et même guichet, les usagers peuvent effectuer la plupart des démarches administratives. Ils sont accueillis par une conseillère Citoyen, puis orientés vers un des cinq espaces en fonction de la nature de leur demande :

- Espace Citoyens (passeport, carte d'identité, actes de naissance, de décès...)
- Espace Famille (inscriptions scolaires, garderie, cantine, accueils de loisirs...)
- Espace Vie locale (vie associative, location de salles)
- Espace Solidarité (demande de logement, aides diverses...)
- Espace Numérique (accès gratuit à un poste informatique)



Ce nouveau guichet a ouvert ses portes en mars 2018. Il traite plus de 4 000 demandes par mois, dont 60 % pour de l'état civil.

Fort de ce succès, la Ville de Béthune a décidé de dupliquer ce Guichet unique. Ainsi, en juillet 2019, un Guichet unique a ouvert ses portes au Centre administratif, rue de Schwerte, au Mont-Liébaud. Comme celui de l'Hôtel de Ville, ce guichet permet d'effectuer l'essentiel des démarches administratives. Il offre ainsi un second point d'entrée en mairie pour les usagers.

Des horaires adaptés

Afin de s'adapter aux horaires de travail des usagers, les horaires des deux guichets ont été élargis. Chaque guichet propose ainsi une journée en ouverture non-stop de 9h à 19h30. Elle a lieu le lundi à l'Hôtel de Ville et le jeudi au Centre administratif.

CPAM, cartes grises, retraites : de nouveaux services disponibles aux guichets

Béthune a été choisie en novembre 2018 pour tester le dispositif SP+, service public renforcé. Cette démarche impulsée par l'Etat sera menée à titre expérimental sur 3 sites nationaux. Outre Béthune pour les villes moyennes, la Communauté de Communes du Perche (Orne) pour les secteurs ruraux, et un arrondissement de Lyon, au titre des métropoles, ont été retenus.

Le SP+ vise à proposer aux usagers une offre de services publics efficace et particulièrement large pour les demandes courantes qui initialement relèvent de différentes institutions : CPAM, CAF, Retraite CARSAT, cartes grises, permis de conduire... Ces services sont donc disponibles aux guichets de votre ville, à l'Hôtel de Ville ainsi qu'au centre administratif. D'autres points béthunois ont été retenus pour cette expérimentation : la Sous-Préfecture, le PIMM's, la Mission Locale et la Banque de France.

Les résultats de cette expérimentation seront scrutés de près puisque la volonté de l'Etat est de généraliser à terme ce dispositif sur l'ensemble du territoire national.