

Pour publication immédiate

## L'ARRONDISSEMENT INAUGURE SON TOUT NOUVEAU BUREAU ACCÈS MONTRÉAL POUR LES CITOYENS

**Pierrefonds-Roxboro, le 27 novembre 2018** – Le maire de l'arrondissement, Dimitrios (Jim) Beis, est très fier de dévoiler les lieux du tout nouveau Bureau Accès Montréal (BAM) qui vise une expérience client rehaussée et une plus grande satisfaction des citoyens à l'égard des services offerts. Lors d'un événement médiatique tenu aujourd'hui à la mairie d'arrondissement, le maire, les membres du conseil, les designers intérieurs du projet et le personnel ont souligné cette réalisation qui fait, entre autres, partie des améliorations visées par le programme d'expérience client lancé par l'arrondissement le mois d'octobre dernier.

« Les besoins et les attentes des citoyens évoluent et il est de la responsabilité de Pierrefonds-Roxboro de s'adapter et de répondre efficacement à toutes les demandes. Avec le réaménagement complet du Bureau Accès Montréal, la réorganisation des services et des expertises offerts, notamment, avec la relocalisation du Bureau des permis sur le même niveau et au même endroit que Bureau Accès Montréal, nous sommes convaincus de mieux pouvoir desservir nos résidents », a exprimé le maire de l'arrondissement Dimitrios (Jim) Beis.

### Une expérience client renouvelée et rehaussée

Motivé par le désir d'innover et d'être proactif dans la livraison des services aux citoyens, l'arrondissement a repensé complètement le design et l'utilisation de son Bureau Accès Montréal afin de permettre aux citoyens de vivre une expérience renouvelée, simplifiée et plus satisfaisante. Ultimement, le Bureau Accès Montréal a pour mission d'informer les citoyens au sujet des différents services et ressources qui leur sont offerts, de même que de guider les résidents dans leurs différentes démarches.

Dans ce nouvel espace, tout a été judicieusement pensé et harmonisé afin d'offrir la meilleure expérience aux citoyens et de faciliter le travail des agents de communication qui prennent en charge les citoyens. En passant par la fenestration qui a été entièrement refaite, aux nouveaux mobiliers sombres et modernes, à la conception graphique créative des panneaux de verres entre les sections, aux choix des couleurs à l'image de l'arrondissement, et allant même jusqu'aux espaces de travail ergonomiques et technologiques, le nouveau Bureau Accès Montréal a tout pour plaire.

On y retrouve notamment, une salle d'attente accueillante et moderne, dans laquelle un téléviseur diffuse de façon continue des informations importantes aux citoyens à propos des activités qui se déroulent à l'arrondissement, de même que des présentoirs regroupant de la documentation pertinente. Également, des Ipads ont été ajoutés et mis à la disposition des citoyens afin de leur permettre de parcourir de la documentation électronique sur le site Internet de l'arrondissement, de remplir des formulaires en ligne sur place, en plus de permettre aux employés de guider les citoyens dans leur processus de recherche en ligne, ou encore, de se divertir pendant l'attente.

Dans le but de solidifier son expérience client, l'arrondissement offrira aussi la possibilité aux citoyens de mesurer le service reçu et leur satisfaction à l'égard de leur expérience citoyenne, en complétant un court sondage en ligne sur les Ipads, immédiatement sur place, avant de quitter le Bureau Accès Montréal. Cette évaluation simple et rapide permettra à nos différents services de continuellement améliorer ses pratiques et de s'ajuster rapidement suite aux différents commentaires reçus.

### **Relocalisation du Bureau des permis pour mieux servir**

Mentionnons également que le service des permis se trouvera désormais sur le même niveau et au même endroit que Bureau Accès Montréal, ce qui réduira considérablement le temps d'attente et le déplacement des citoyens dans l'édifice lorsque ceux-ci doivent utiliser ces services. Ce faisant, les citoyens pourront maintenant payer directement leurs permis et toute autre requête au Bureau Accès Montréal, auprès de nos agents, en plus d'avoir accès à des inspecteurs en permis à tous les jours dans ce même bureau. Le Bureau Accès Montréal de l'arrondissement sera donc plus accessible et pratique pour les citoyens, de même que pour les personnes à mobilité réduite.

### **L'expérience client au cœur de la relation avec les citoyens**

Les améliorations apportées au nouveau Bureau Accès Montréal témoignent, une fois de plus, de la volonté et de l'engagement de l'arrondissement de Pierrefonds-Roxboro d'améliorer la qualité des services et de la relation avec ses citoyens. En outre, cet engagement vient s'ajouter aux stratégies déjà mises en place qui visent à mieux informer et écouter la population.