UN NOUVEAU SYSTEME DE PRISE DE RENDEZ-VOUS POUR LA VILLE DE VERVIERS

POINT PRESSE – 24 AVRIL 2023

TABLE DES MATIERES

Table des matières 2

Introduction 3

Système de prise de rendez-vous 4

Comment faire ? 4

Conclusion 7

Pour plus d'informations… 7

INTRODUCTION

Dans un souci de rationalisation et par facilité pour le citoyen, la Ville de Verviers a regroupé au 55 place du Marché les services dits « à guichet » jusqu'ici disséminés sur différents sites. C'est pourquoi les services de la Police administrative et des Passeports - Permis de conduire - Casiers judiciaires ont rejoint, au début de l'année 2023, les services Etrangers, Population et Etat civil.

La Ville de Verviers souhaite élargir son système de prise de rendez-vous pour faciliter l'accès aux services communaux. En effet, la crise sanitaire liée au Covid-19, a profondément modifié nos manières de travailler, notamment par la généralisation du travail sur rendez-vous.

Ce mode de fonctionnement est préférable, tant pour bon nombre de citoyens que pour le personnel communal : disparition des longues files d'attente, moins de stress et de crispation, garantie d'être servi dans de meilleurs délais, …

Sur base de ces constats, mais aussi en raison de la configuration des lieux, la Ville a donc décidé de pérenniser ce mode de fonctionnement.

Certes, ce système de prise de rendez-vous ne constitue qu'une première étape pour l'administration communale de Verviers qui se veut résolument moderne, tournée vers l'avenir et vers tous les citoyens, avec en ligne de mire la future Cité administrative.

Alexandre LOFFET
Bourgmestre f.f.

SYSTÈME DE PRISE DE RENDEZ-VOUS

Afin de faciliter la prise de rendez-vous et ne laisser personne de côté, l'administration communale a créé un guichet d'accueil supplémentaire afin de permettre aux personnes ne possédant pas de téléphone de se présenter directement pour prendre un rendez-vous.

Par ailleurs, la possibilité de prendre rendez-vous en ligne s'ajoute désormais à la prise de rendez-vous par téléphone ou au guichet.

La procédure, développée avec l'aide de la société verviétoise NETSAP SRL, se veut simple et accessible au plus grand nombre.

COMMENT FAIRE ?

Concrètement, toute personne désireuse de prendre un rendez-vous peut se rendre, via un ordinateur ou un smartphone :

- sur le site www.verviers.be/rendez-vous ;
- sur le site www.verviers.be et cliquer sur le bouton « Prendre rendez-vous ».

Elle y trouvera toutes les démarches pour lesquelles un rendez-vous peut être pris en ligne.

Une fois le rendez-vous validé, elle recevra un mail de confirmation reprenant toutes les informations utiles ainsi qu'un QR code. Un rappel par mail sera envoyé 24h avant le rendez-vous.

Le jour J, la personne devra se présenter et confirmer sa présence à l'une des bornes situées à proximité du guichet d'accueil en scannant le QR code ou en encodant sa date de naissance.

Elle recevra alors un ticket qui indiquera la zone d'attente – A ou B - dans laquelle se rendre, ainsi qu'un numéro de référence. Il lui suffira alors de patienter en attendant de voir apparaître son numéro sur un des écrans d'appel.

Dans un premier temps, ce nouveau système de prise de rendez-vous sera uniquement disponible pour les services Population, Etrangers, Etat civil et Passeports-permis de conduire-casiers judiciaires mais un élargissement des fonctionnalités n'est pas exclu dans le futur. Effectivement, notre objectif est de fonctionner d'une manière encore plus efficace dans la future cité administrative.

Les premiers jours constitueront une période transitoire, notamment pour les personnes ayant pris leur rendez-vous avant le lancement du nouveau système et qui n'ont dès lors pas reçu de QR Code. Pas d'inquiétude à avoir, des agents seront présents sur place pour les renseigner et les aider à s'identifier.

Nous profitons de l'occasion pour rappeler que toute une série de documents peuvent être commandés directement en ligne sur l'e-guichet et transmis de manière sécurisée, grâce à une connexion via l'application itsme® ou via lecteur de carte eID.

Adresse de notre guichet électronique : https://verviers.guichet-citoyen.be

CONCLUSION

Enfin, parallèlement à l'élargissement de l'informatisation, nous travaillons aussi à réduire la fracture numérique en coordination avec les différents espaces publics numériques (EPN) présents sur notre territoire par le lancement d'une « plateforme de coordination contre la fracture numérique ».

POUR PLUS D'INFORMATIONS…

Population
087 325 240
population@verviers.be

Cellule Communication
087 326 064
communication@verviers.be