

Donnez votre avis sur nos projets de réaménagement du centre de clientèle du Centre civique

Résumé

Notre service de face à face au Centre civique a été fermé en raison du Covid-19. En prévision de la réouverture du Centre civique, le conseil municipal élabore des plans pour mettre davantage de services en ligne, soutenir ceux qui ont des problèmes d'accès numérique et introduire des mesures de distanciation sociale. Nous prévoyons de rouvrir avec le nouveau service en décembre 2020 et nous aimerions savoir ce que vous pensez de nos propositions.

Pourquoi nous prévoyons de changer

Les résidents nous ont dit que le centre civique était trop bruyant, trop ouvert et qu'il était difficile de savoir où aller. Le grand nombre de visiteurs nous a également empêchés de fournir un service de qualité constante à ceux qui avaient le plus besoin de notre aide.

Pendant le confinement, le conseil municipal a mis en place des moyens pour que les résidents et les entreprises puissent nous contacter sans avoir besoin de nous rendre visite, principalement par le biais d'appels téléphoniques et vidéo, et de courriels. Nous investissons également dans notre site web et nous améliorerons notre centre d'appels afin qu'il soit plus facile que jamais pour les clients d'obtenir rapidement les informations dont ils ont besoin.

Nous pensons que plus les gens peuvent faire de choses depuis chez eux, plus c'est pratique, et comme les services fournis par le site web et le téléphone coûtent beaucoup moins cher à la municipalité que les services en face à face, cela permet à la municipalité d'économiser de l'argent qu'elle peut réinvestir dans d'autres services dont la communauté de Lambeth a besoin.

Ce que nous prévoyons de changer

Notre proposition est que le nouveau service en face-à-face soit fourni spécifiquement pour ceux qui

- ont beaucoup de mal ou sont dans l'impossibilité d'accéder aux services du conseil par le web ou le téléphone, et ont besoin d'un soutien individuel, pour des raisons telles que l'anglais n'est pas la première langue, des problèmes de santé mentale, des difficultés d'apprentissage, des troubles sensoriels ou de la parole.
- n'ont pas d'ordinateur ni de scanner à la maison, ou ont besoin d'aide pour les utiliser
- sont menacés de devenir sans-abri
- Ont un rendez-vous avec un service du conseil

Cela permettra au service de fournir une approche personnelle et de haute qualité à un groupe de clients plus restreint qu'auparavant. Nous

prévoyons de réaménager le rez-de-chaussée du centre civique et d'investir dans le personnel et la technologie afin de pouvoir proposer :

- Un environnement accueillant, sûr et calme
- Une communication et une signalisation claires sur la façon dont nous faisons les choses
- Une amélioration de l'intimité des clients
- Un personnel hautement qualifié qui assurera un service de qualité et répondra à toute une série de besoins individuels
- Une technologie améliorée pour permettre aux clients d'utiliser facilement les services
- Un espace qui répond aux besoins des personnes à mobilité réduite
- Un espace qui assure votre sécurité et votre protection contre la propagation des virus

Cette enquête vous posera des questions sur votre connexion aux services du Conseil de Lambeth, les méthodes de contact que vous utilisez et les changements que nous souhaitons apporter à ce service ainsi que sur la disposition et la conception de l'espace. Elle ne devrait pas prendre plus de 15 minutes et nous voulons utiliser les résultats pour améliorer davantage nos propositions. Merci de votre participation !

Donnez votre avis sur nos projets de réaménagement du centre de clientèle du Centre civique

* 1. Êtes-vous un résident de Lambeth ?

Oui

Non

Donnez votre avis sur nos projets de réaménagement du centre de clientèle du Centre civique

* 2. Veuillez indiquer votre code postal

Donnez votre avis sur nos projets de réaménagement du centre de clientèle du Centre civique

* 3. Si vous n'êtes pas résident, quel est votre lien principal avec Lambeth ?

- Je travaille pour le Conseil de Lambeth
- Je travaille pour un autre gouvernement ou une autre organisation du secteur public
- Je travaille pour une organisation bénévole ou communautaire
- Je travaille ici (Autre)
- Je rends visite à des parents ou des amis ici
- Je suis un soignant ici
- Je suis bénévole ici
- J'étudie ici
- Autre (veuillez préciser)

Donnez votre avis sur nos projets de réaménagement du centre de clientèle du Centre civique

4. Quel est le nom de l'organisation bénévole ou communautaire ?

Donnez votre avis sur nos projets de réaménagement du centre de clientèle du Centre civique

5. Pour quel autre type d'organisation travaillez-vous ?

Donnez votre avis sur nos projets de réaménagement du centre de clientèle du Centre civique

* 6. Dans quelle mesure êtes-vous à l'aise pour utiliser le téléphone et l'internet ?

	Très à l'aise	À l'aise	Ni à l'aise Ni mal à l'aise	Mal à l'aise	Très mal à l'aise
Téléphone	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Internet	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



Lambeth

Donnez votre avis sur nos projets de réaménagement du centre de clientèle du Centre civique

* 7. Si vous n'êtes pas à l'aise pour utiliser le téléphone ou l'internet, quels sont les obstacles que vous rencontrez ?

Donnez votre avis sur nos projets de réaménagement du centre de clientèle du Centre civique

* 8. De quelle manière avez-vous contacté le Conseil de Lambeth au cours des 12 derniers mois ?

- Téléphone
- Email
- Site internet du Conseil
- Média social
- Par la poste
- En personne au centre civique
- En personne dans un autre bâtiment du Conseil
- Par l'intermédiaire d'un groupe communautaire
- Par l'intermédiaire d'un conseiller
- Je n'ai pas contacté le Conseil au cours des 12 derniers mois
- Autre (veuillez préciser)

Donnez votre avis sur nos projets de réaménagement du centre de clientèle du Centre civique

* 9. Quel était ce bâtiment ?

Donnez votre avis sur nos projets de réaménagement du centre de clientèle du Centre civique

* 10. Si vous avez pris contact avec le Conseil au cours des 12 derniers mois, veuillez nous indiquer les services pour lesquels vous nous contacté

- Taxe foncière
- Allocations
- Réparation des logements du conseil municipal
- Autres logements du conseil municipal
- Prévention de l'itinérance
- Déchets et recyclage
- Soins de rue
- Badges bleus, cartes d'accès Freedom ou cartes de taxi
- Admissions dans les écoles
- Bureaux d'état-civil
- Planification
- Licence
- Soins sociaux pour adultes
- Soins sociaux pour enfants
- Santé publique
- Autre (veuillez préciser)

Donnez votre avis sur nos projets de réaménagement du centre de clientèle du Centre civique

Dans quelle mesure convenez-vous que les changements de conception suivants soutiennent notre objectif de parvenir à une meilleure expérience pour nos clients ?

Vous trouverez ci-dessous des images de la refonte proposée. N'hésitez pas à y jeter un coup d'œil et à nous faire part de votre avis.

Image de l'intérieur du Centre civique



11. Dans quelle mesure convenez-vous que les changements de conception suivants soutiennent notre objectif de parvenir à une meilleure expérience pour nos clients ?

Tout à fait d'accord D'accord Ni en accord ni en désaccord En désaccord Fortement en désaccord

1. Réception : Nous devons contrôler le nombre de clients qui se trouvent dans l'espace, c'est pourquoi les créneaux seront réservés soit à la porte, soit par téléphone, soit en ligne. Cela pourrait signifier que si vous arrivez au Centre civique sans réservé de créneau, il se peut que nous devions vous en donner un plus tard.

2. L'amélioration de la technologie, comme les services de traduction via les smartphones (y compris la langue des signes britannique) et l'utilisation de tablettes pour aider les clients à se présenter à leurs rendez-vous et à vérifier que les rendez-vous sont appelés à temps.

3. Entrée à sens unique, via une porte automatique accessible, dans la zone de service aux clients

4. Sortie à sens unique, par une porte automatique accessible, de l'aire de service à la clientèle

5. Toilettes des clients. Les clients devront demander au personnel d'y accéder, ce qui fait partie de nos mesures visant à minimiser le risque de la propagation de l'infection.

6. Amélioration de la signalisation indiquant où vous devez vous rendre

Donnez votre avis sur nos projets de réaménagement du centre de clientèle du Centre civique

Dans quelle mesure convenez-vous que les changements de conception suivants soutiennent notre objectif de parvenir à une meilleure expérience pour nos clients ?

Image de l'intérieur du centre de service clientèle



12. Dans quelle mesure convenez-vous que les changements de conception suivants soutiennent notre objectif de parvenir à une meilleure expérience pour nos clients ?

Tout à fait d'accord D'accord Ni en accord ni En désaccord En fort désaccord

1. Ordinateurs en libre-service. Le personnel se déplacera dans cette zone pour identifier les clients qui ont besoin d'une aide supplémentaire.

2. Accès à des scanners en libre-service pour vous permettre nous envoyer des documents

 de

3. Cabines à l'usage des clients, la priorité étant donnée aux clients qui doivent attendre plus longtemps

4. Des écrans géants pour appeler les clients, si nécessaire, à leur bureau de rendez-vous

5. Un espace calme pour résoudre les questions difficiles de manière privée

6. Zone d'attente générale

7. Bureaux de service, où les rendez-vous seront pris

Donnez votre avis sur nos projets de réaménagement du centre de clientèle du Centre civique

14. Pour créer un espace plus calme et plus tranquille avec un soutien de haute qualité, nous devons concentrer notre service sur les résidents qui ont du mal à accéder à la mairie par d'autres moyens de contact, et limiter l'accès de ceux qui peuvent utiliser toutes les autres méthodes disponibles. Veuillez nous faire part de vos réflexions à ce sujet.

15. Veuillez nous faire part de vos autres commentaires sur nos propositions ou suggestions pour améliorer notre nouveau centre de clientèle

16. Si vous souhaitez participer davantage, par le biais de groupes de discussion ou simplement pour partager davantage vos idées, à la conception et la création du nouveau service en face à face, veuillez laisser vos coordonnées ci-dessous et nous vous contacterons.

Nom

Adresse électronique

Numéro de téléphone



Lambeth

Donnez votre avis sur nos projets de réaménagement du centre de clientèle du Centre civi

À propos de vous

Pour nous assurer que nous fournissons des services équitables à toutes les communautés de Lambeth et que nous répondons aux besoins des différents groupes, il est important que nous vous posions quelques questions à votre sujet. Vous n'êtes pas obligé de fournir les informations demandées, mais cela nous aiderait beaucoup si vous le faisiez. Les informations seront utilisées pour nous aider à planifier des services qui répondent aux besoins de tous ses utilisateurs. Vos réponses resteront confidentielles et toute information publiée sera rendue anonyme. Les données de cette enquête seront partagées avec Capita qui gère notre centre de services pour leur permettre d'apporter des modifications au service ; aucune information permettant de vous identifier, d'identifier votre maison ou votre ménage ne sera transmise à d'autres organisations sans vous en parler au préalable. nos données seront conservées conformément à l'avis de Lambeth sur la protection de la vie privée [notice. https://www.lambeth.gov.uk/elections-and-council/privacy/privacy-notice](https://www.lambeth.gov.uk/elections-and-council/privacy/privacy-notice)

Veillez noter que si vous répondez à cette enquête dans une autre langue que l'anglais, nous pourrions être amenés à communiquer vos réponses à notre prestataire tiers « The Big Word » à des fins de traduction uniquement. Nous ne communiquerons que vos réponses aux questions sur le changement de service et non vos réponses démographiques, votre code postal ou votre adresse électronique.

Donnez votre avis sur nos projets de réaménagement du centre de clientèle du Centre civique

17. Quel groupe d'âge s'applique à vous ?

- Moins de 18 ans
- 18-24
- 25-34
- 35-44
- 45-54
- 55-64
- 65-74
- 75-84
- 85+
- Préfère ne pas dire

18. Laquelle de ces activités décrit le mieux ce que vous faites actuellement ?

- Employé à temps plein (plus de 30 heures par semaine)
- Employé à temps partiel (moins de 30 heures par semaine)
- Indépendant à temps plein
- Travailleur indépendant à temps partiel
- Dans le cadre d'un programme de formation soutenu par le gouvernement (par exemple, apprentissage moderne/formation pour le travail)
- Enseignement à plein temps à l'école, au collège ou à l'université
- Sans emploi et disponible pour travailler
- Maladie/invalidité permanente
- Retraité(e)
- S'occupe de la maison
- Préfère ne pas le dire
- Ne sait pas

Autre (veuillez préciser)

19. Quelle est votre langue principale ?

- Anglais
- Portugais
- Yoruba
- Polonais
- Espagnol
- Français
- Italien
- Somalien
- Twi

Autre (veuillez préciser)

20. Quel est votre groupe ethnique ?

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Anglais blanc / Gallois / Écossais / Irlandais du Nord / Britannique | <input type="checkbox"/> Asiatique / Indien britannique d'Asie |
| <input type="checkbox"/> Irlandais blanc | <input type="checkbox"/> Asiatique / Asiatique Britannique Pakistanais |
| <input type="checkbox"/> Portugais blanc | <input type="checkbox"/> Asiatique / Asiatique Britannique Bangladeshi |
| <input type="checkbox"/> Espagnol blanc | <input type="checkbox"/> Asiatique / Asiatique Britannique Chinois |
| <input type="checkbox"/> Polonais blanc | <input type="checkbox"/> Africain noir |
| <input type="checkbox"/> Gitan blanc ou voyageur irlandais | <input type="checkbox"/> Noir des Caraïbes |
| <input type="checkbox"/> Blanc et Noir des Caraïbes | <input type="checkbox"/> Amérique latine / Latinx |
| <input type="checkbox"/> Blanc et Noir de l'Afrique | <input type="checkbox"/> Arabe |
| <input type="radio"/> Blanc et asiatique | |

Autre (veuillez préciser)

21. Lequel de ces éléments décrit le mieux votre religion ?

- Athée
- Bouddhiste
- Chrétien
- Hindou
- Juif
- Musulman
- Sikh
- Pas de religion
- Préfère ne pas dire/ne sait pas

Autre (veuillez préciser)

22. Vos activités quotidiennes sont-elles limitées en raison d'un problème de santé ou d'un handicap qui a duré, ou qui devrait durer, au moins 12 mois ? Veuillez inclure les problèmes liés à la vieillesse

- Oui, beaucoup limité
- Oui, un peu limité
- Non

23. Quel est votre sexe ou votre identité de genre ?

- Homme
- Femme
- Autre
- Non-binaire
- Je préfère ne pas dire

24. Lequel des éléments suivants décrit le mieux la façon dont vous occupez votre maison ?

- Propriétaire occupant - lease avec Lambeth
- Propriétaire occupant - privé
- Loué auprès de l'association de logement
- Location auprès du Conseil de Lambeth (y compris l'organisation de gestion des locataires)
- Location auprès d'un propriétaire privé
- Propriété partagée
- Un foyer résidentiel
- Auberge / Logement accompagné
- Préfère ne pas dire

Autre (veuillez préciser)

Merci d'avoir pris le temps de répondre à cette enquête, veuillez cliquer sur Terminé pour soumettre vos réponses