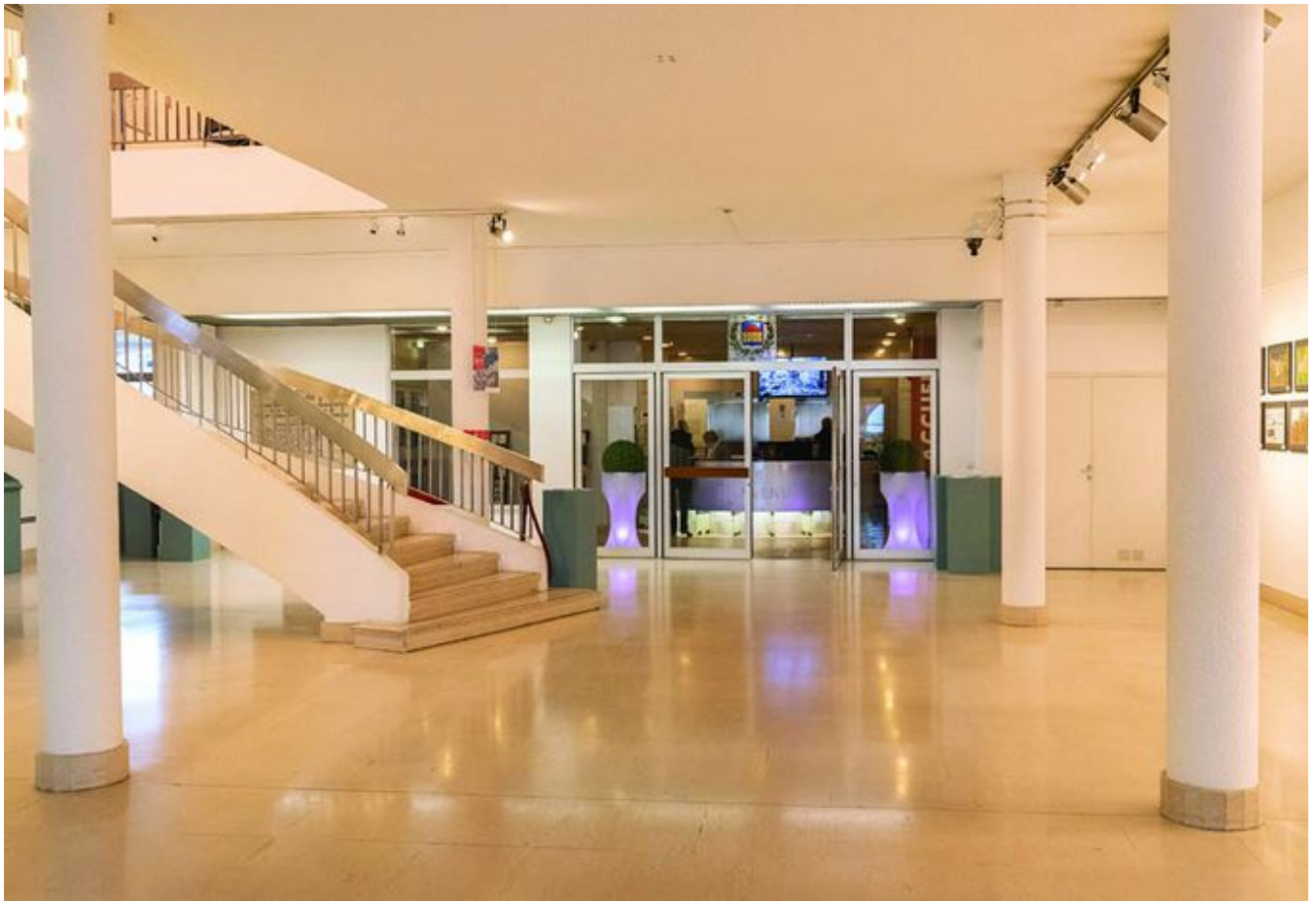


# Réaménagement de l'accueil de l'hôtel de ville

Afin d'assurer un service public optimal et en adéquation avec les demandes des administrés, le rez-de-chaussée de l'hôtel de ville de Châteauroux va être réaménagé de fond en comble.

Reconfiguration des surfaces, déplacement et modernisation de l'accueil doté d'un espace d'attente, création d'un guichet unique pour les démarches administratives, rationalisation de l'espace d'exposition, instauration d'une entrée unique place de la République, huit ne seront pas de trop pour mener à bien ce chantier interne à la maison de tous.



## Pourquoi tout changer ?

La Ville de Châteauroux va lancer ce chantier important pour améliorer la qualité du service public rendu. L'accueil et le rez-de-chaussée étaient les deux derniers lieux à n'avoir bénéficié du large plan de réaménagement de la mairie mené depuis 2015.

Au cours de ce mandat, les différents étages de l'hôtel de ville ont beaucoup évolué, et ce pour accompagner les effets de la mutualisation (réorganisation des services et directions, accueil d'agents de l'Agglomération) que pour donner aux agents de meilleures conditions de travail.

Le rez-de-chaussée, qui accueille le plus de public, demande un traitement plus spécifique pour le rendre à la fois plus agréable et fonctionnel pour les usagers comme pour les agents de l'Administration générale et des Services aux habitants.

## Les usages évoluent

Jusqu'ici, le hall sert avant tout de salle d'exposition pour les artistes locaux et départementaux, à raison d'une exposition par mois environ. S'il conservera à terme cette vocation, l'espace d'exposition sera diminué pour rendre l'accueil plus visible et pour abriter un espace d'attente bien défini pour le public.

Pour sa part, le hall du 1er étage - qui ne change pas de configuration - accueillera toujours des expositions. Par ailleurs, dans un souci de sécurité inhérente au plan Vigipirate, l'accueil

aux autres étages sera réglementé pour éviter les allées et venues inopportunes.

## Des espaces mieux définis et plus clairs

La démarche de rationalisation des lieux doit permettre d'améliorer l'accueil du public grâce au guichet unique, et le traitement de près de 80 % de ses demandes administratives ce sera l'axe central du futur dispositif pour tout ce qui concerne la famille.

Le réaménagement du rez-de-chaussée de l'hôtel de ville est une nécessité très réfléchi selon Philippe Simonet, Maire-adjoint délégué aux Finances et à l'Administration générale. "La reconfiguration des services et des espaces découle d'un ensemble de recommandations du cabinet Delta S.I qui a mesuré les écarts pratiques entre l'organisation actuelle et l'optimal théorique, sur la base du référentiel Qualivilles® et de ce qui est réalisé dans les autres collectivités déjà engagées dans ce domaine".

Actuellement en retrait et dans la pénombre, l'accueil général sera avancé pour gagner en visibilité et en convivialité. Il sera complété, derrière l'escalier menant à la salle du Conseil municipal et la salle des Mariages, d'un espace d'attente équipé de fauteuils, d'un écran de télévision pour les annonces municipales, d'un ordinateur en libre-accès et d'un système de gestion de file d'attente, comme dans les autres administrations.

### Front office et guichet unique

Une fois passé l'accueil, l'usager rejoindra le front office. Ces bureaux d'un nouveau genre seront répartis en box de couleurs ouverts ou fermés selon les besoins de confidentialité (pour les entretiens concernant les mariages ou les démarches funéraires). Le public et les agents y trouveront là un gage de tranquillité, lors du traitement de dossiers particulièrement sensibles.

À terme, un guichet unique dédié aux questions touchant la famille (inscriptions à la crèche ou à l'école ou en accueil de loisirs, paiement de la cantine, calculs des tarifs sociaux) sera mis en place afin de centraliser le maximum de demandes.

## Un chantier bien en phase(s)

Il faudra environ huit mois pour que le nouvel accueil de l'hôtel de ville soit terminé et pleinement opérationnel. Pendant les travaux, l'administration continue, même si les services devront être déplacés et répartis sur divers lieux internes ou externes à la mairie.



Modifier tout un hall, un accueil et toute l'aile rassemblant les services Petite enfance, É civil et Affaires générales, ne se fait pas en un claquement de doigts. Pour autant, même plusieurs mois sont nécessaires pour réaménager les espaces, plusieurs mesures ont prises pour assurer la continuité du service aux usagers pendant la durée du chantier.

Celui-ci doit démarrer à la mi-mars par la phase de désamiantage d'un des murs, avant le réaménagement des bureaux des Affaires administratives générales ne démarre à la avril. La deuxième phase de travaux se déroulera de juin à septembre, avec les interventions sur le hall proprement dit : abaissement des plafonds, recul des portes du hall vers ascenseurs, mise en place d'un système de badges pour accéder aux étages et d'un système de gestion des files d'attente, condamnation de la porte côté Civette (rue Vic Hugo) et transfert de la banque d'accueil dans le hall.

Une fois ces changements faits, il sera alors temps de passer à la troisième et dernière phase, qui concerne la reprise des carrelages du rez-de-chaussée (hors hall) et des sols bureaux, ainsi que le cloisonnement de la quinzaine de box. L'objectif est de terminer l'ensemble de ce chantier pour le mois de novembre 2019. L'entrée ne se fera alors que par la place de la République.

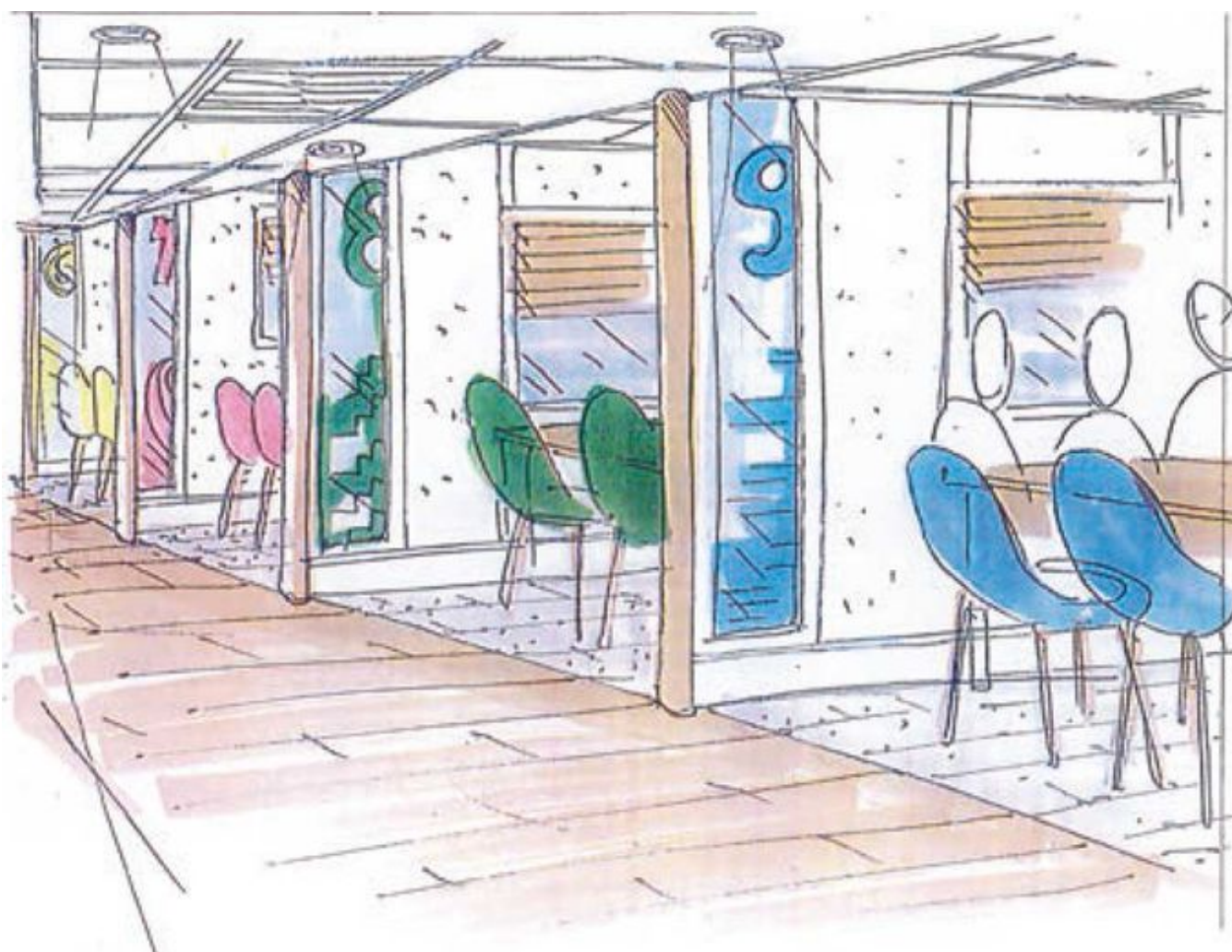
## Déménagements temporaires

Pendant que les entreprises interviendront, les différents services impactés (45 agents total) continueront à travailler pour le bien des administrés. Des déménagements temporaires seront toutefois nécessaires. Ainsi, les Affaires générales (cartes d'identité, passeports, état-civil) trouveront refuge dans la salle n°1 au 1<sup>er</sup> étage de l'hôtel de ville.

Les mariages auront toujours lieu en salle des mariages jusqu'en mai, avant d'être célébrés par la suite dans la salle capitulaire du musée Bertrand, "un lieu solennel prestigieux, non connoté religieusement" selon Anthony Berget, directeur des démarches administratives et des sports. D'autres services, ne recevant pas directement de public seront délocalisés, le temps du chantier, au 6<sup>e</sup> étage de l'hôtel de ville ou au 4<sup>e</sup> étage de rue Bourdillon, dans les anciens locaux de l'Agglomération.

## La certification Qualivilles®, c'est quoi ?

Le référentiel spécifique et adapté Qualivilles®, élaboré par l'Afnor et Neeria, est une certification utile pour mesurer les engagements multicanaux en termes d'accueil (physique, téléphonique, courrier, courriel, web, réseaux sociaux et applications mobiles) pris par une collectivité.



13CHTX Métropole N°20 | MARS-AVRIL 2019 La réforme territoriale, le développement numérique et de l'e-administration, la baisse des dotations budgétaires, la recherche de l'amélioration de la performance sont des réalités auxquelles sont confrontés aujourd'hui les collectivités. Dans ce contexte, la mise en place d'une démarche qualité est un moyen d'améliorer le service rendu aux usagers, de valoriser son organisation et de mobiliser les agents autour d'un projet commun. Depuis 2017, cette certification est valable quatre ans et ne nécessite qu'un seul audit de suivi sur site à mi-parcours.

Les principaux avantages de Qualivilles® sont :

- > une reconnaissance de la qualité du service rendu par les agents de la collectivité, une valorisation de leur savoir-faire ;
  - > un objectif commun fédérateur ;
  - > un regard extérieur indépendant sur le fonctionnement des services ;
  - > une image positive et dynamique de la collectivité ;
  - > une source d'amélioration et de progrès via des audits réalisés par des professionnels ;
  - > une orientation multicanale reflétant les besoins des usagers.
-