

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 a été 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 mois n'ont pas été de trop pour mener à bien ce chantier interne à la maison de tous.



POURQUOI TOUT CHANGER ?

La Ville de Châteauroux a lancé 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 pas bénéficié du large plan de réaménagement de la mairie mené depuis 2015.



Au cours du premier mandat de Gil Avérous, les différents étages de l'hôtel de ville ont beaucoup évolué, tant pour accompagner les effets de la mutualisation (réorganisation des services et des 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, a demandé 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

Avant les travaux, le hall servait avant tout de salle d'exposition pour les artistes locaux ou départementaux, à raison d'une exposition par mois environ. S'il a conservé cette vocation, l'espace d'exposition a été 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 1^{er} étage – qui n'a pas changé de configuration – accueille toujours des expositions. Par ailleurs, dans un souci de sécurité inhérente au plan Vigipirate, l'accès aux autres étages est réglementé pour éviter les allées et venues inopportunes.

DES ESPACES MIEUX DEFINIS 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 qui est l'axe central du nouveau dispositif pour tout ce qui concerne la famille.

Le réaménagement du rez-de-chaussée de l'hôtel de ville a été une nécessité très réfléchi : 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.

<https://www.chateauroux-metropole.fr/les-projets-et-leconomie/les-projets-damenagement/reamenagement-de-laccueil-de-lhotel-de-ville>

Auparavant en retrait et dans la pénombre, l'accueil général a été avancé pour gagner en visibilité et en convivialité. Il a été complété, derrière l'escalier menant à la salle du Conseil et à la salle des Mariages, d'un espace d'attente équipé de fauteuils, d'un écran de télé-vision 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'utilisateur peut rejoindre le front office. Ces bureaux d'un nouveau genre sont 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 trouvent là un gage de tranquillité, lors du traitement de dossiers parfois 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) a été mis en place afin de centraliser le maximum de demandes.

CHÂTEAUX MÉTROPOLE

1 place de la République

36000 Châteauroux

Ouverture du lundi au vendredi, de 9h à 17h.