

Extrait du registre des délibérations
du conseil municipal
Séance du 11 avril 2024

DÉLIBÉRATION N° 031/2024	VALIDATION DU PROGRAMME DE TRAVAUX POUR LE RÉAMÉNAGEMENT DE L'ACCUEIL PRINCIPAL DE L'HÔTEL DE VILLE ET DÉPÔT DES AUTORISATIONS DE TRAVAUX POUR LES PHASES DE TRAVAUX PROVISOIRES ET DÉFINITIVES
--------------------------	---

L'an deux mille vingt-quatre,

Le onze avril à dix-huit heures,

Le conseil municipal s'est réuni au lieu ordinaire de ses séances, sous la présidence de Madame Agnès Bourgeois, maire, suivant la convocation faite le 5 avril 2024.

Etaient présents :

Mme Bourgeois, maire

M. Chusseau, Mme Guiu, M. Faës, M. Quéraud, Mme Fond, M. Gaglione, M. Audubert, Mme Burgaud, adjoints

Mme Métayer, M. Bouyer, M. Pineau, Mme Hervouet, Mme Cabaret-Martinet, M. Soccoja, M. Quénéa, M. Jehan, M. Kabbaj, Mme Landier, Mme Deletang, M. Letrouvé, Mme Gallais, Mme Desgranges, Mme Leray, M. Gellusseau, M. Vendé, M. Nicolas, M. Louarn, M. Le Forestier, Mme Lelion, M. Le Breton, Mme Bihan, M. Simonet, M. Jegouic, conseillers municipaux

Absents excusés ayant donné pouvoir à un collègue du Conseil Municipal pour voter en leur nom :

M. Brianceau (pouvoir à Mme Landier), Mme Daire-Chaboy (pouvoir à M. Chusseau), Mme Paquereau (pouvoir à M. Gellusseau), M. Marion (pouvoir à M. Quénéa), Mme Douaisi (pouvoir à M. Vendé)

Absents non excusés :

Mme Coirier, adjointe

M. Mabon, Mme Bennani, Mme Uzunpinar, conseillers municipaux

Jean-Christophe Faës a été désigné(e) secrétaire de séance et a accepté ces fonctions.

CONSEIL MUNICIPAL DU 11 AVRIL 2024

OBJET : VALIDATION DU PROGRAMME DE TRAVAUX POUR LE RÉAMÉNAGEMENT DE L'ACCUEIL PRINCIPAL DE L'HÔTEL DE VILLE ET DÉPÔT DES AUTORISATIONS DE TRAVAUX POUR LES PHASES DE TRAVAUX PROVISOIRES ET DÉFINITIVES :

M. Anas Kabbaj donne lecture de l'exposé suivant :

La réflexion sur l'aménagement de l'accueil de l'Hôtel de ville s'inscrit dans la démarche globale d'amélioration de la relation aux citoyens. Elle a pour objet de faciliter les parcours des usagers au travers des différents canaux de la relation (physique, téléphonique, mails, démarches en ligne, etc.) et prend également en compte l'évolution des outils de la relation aux citoyens (gestion de la relation citoyen (GRC), portail citoyen, centre de contact, etc.).

Les objectifs poursuivis sont ainsi l'amélioration de la qualité de l'accueil au public et des conditions de travail des agents

Trois enjeux principaux ont servi de guide à la démarche de réaménagement de l'accueil de l'Hôtel de ville :

- Simplifier et adapter les démarches pour faciliter les parcours des usagers.
- Proposer une nouvelle organisation de l'accueil répondant à la fois aux besoins des citoyens et aux attentes formulées par les agents pour améliorer leurs conditions de travail.
- Proposer un plan d'aménagement comprenant un plan signalétique ainsi que des recommandations sur le mobilier type et son implantation sur le plateau d'accueil de l'Hôtel de Ville en vue d'améliorer l'accueil au public.

Pour répondre à ces grands principes, des études de « design de service » ont été confiées à l'agence TICO en 2022. Cette pré-étude a permis d'établir une organisation cible pour le nouvel accueil général dans laquelle les fonctions de primo-accueil, de front office et de back office sont clairement identifiées au sein des espaces actuels.

Sur ces bases fonctionnelles, des études de conception en maîtrise d'œuvre interne sont menées par la direction du bâti afin de réaliser les travaux nécessaires à la mise en œuvre de la nouvelle organisation.

Un accueil provisoire sera installé au niveau de la salle Moyano Delgado pendant la durée des travaux afin de garantir la continuité des missions et des services à la population.

Le projet d'aménagement de l'accueil principal s'articule autour de trois axes :

1. La restructuration de l'accueil général
2. La création d'un guichet unique
3. La création d'un open-space pour l'espace de travail professionnel

1. La restructuration de l'accueil général

Les besoins identifiés sont les suivants :

- Créer un premier accueil permettant d'orienter le public via un premier niveau d'information.
- Matérialiser un espace d'attente convivial et aéré pour une vingtaine de personnes.
- Mettre en place un « Centre de contact », espace réservé aux agents dédiés aux prises d'appels téléphoniques de l'accueil et aux mails. Cet espace sera fermé afin que les agents puissent travailler dans le calme (aucun accueil du public).
- Intégrer deux bureaux d'instruction fermés pouvant accueillir le public lorsque la demande nécessite un temps important à consacrer aux usagers reçus. Ces bureaux permettront également de respecter la confidentialité.
- Créer un espace numérique constitué de deux postes en libre-service.
- Installer un espace documentation et recueil de consultation en retrait de l'espace attente.
- Implanter un photomaton.
- Améliorer la visibilité et la compréhension du lieu.
- Sécuriser les agents.

CONSEIL MUNICIPAL DU 11 AVRIL 2024

- Amélioration des conditions de travail (acoustique / thermique / ventilation).

Pour répondre à ces besoins, le programme propose :

- La délimitation physique du premier accueil, composé d'une banque d'accueil pour deux agents, fermée sur l'arrière par une cloison haute (1.80m) avec un portillon de façon à favoriser leur sécurité et éviter de donner à voir leur écran.
- La possibilité de condamner les portes automatiques de l'entrée principale à distance avec un bouton d'urgence au niveau de la banque d'accueil pour améliorer la sécurité des agents.
- La création d'un large espace d'attente articulé autour d'un ilot central pour fluidifier les circulations et décloisonner l'espace.
- La création d'un bureau supplémentaire par la redistribution des bureaux existants avec des cloisons modulaires pour passer de 2 à 3 bureaux (2 bureaux instruction et 1 bureau centre de contact).

2. La création d'un guichet unique pour répondre aux besoins des usagers et des agents

Les besoins identifiés sont les suivants :

- Créer 8 guichets d'accueil partagés :
 - 3 postes biométriques (carte d'identité et passeport)
 - 3 postes dédiés au service formalités administratives (état civil / funéraire / accueil général)
 - 1 poste dédié au service urbanisme
 - 1 poste dédié au service éducation
- Rendre accessible aux personnes à mobilité réduite (PMR) l'ensemble des postes d'accueil.
- Sécuriser les agents dans la réalisation de leurs missions.
- Améliorer les conditions de travail (acoustique / thermique / ventilation).
- Améliorer la qualité d'accueil des usagers (facilité / confidentialité / confort).

Pour répondre à ces besoins, le programme propose :

- La création d'une entrée et d'une sortie différenciées, permettant de donner de la fluidité aux déplacements.
- Le positionnement de l'ensemble des bureaux face aux usagers lors de leur arrivée.
- La conception de postes d'accueil entièrement accessibles aux PMR.
- L'utilisation de mobiliers de bureau standardisés, en lien avec les prérogatives des agents.
- La présence d'un cloisonnement entre chaque poste d'accueil avec un débord de 40 cm côté usager pour créer le plus d'intimité possible (rupture visuelle).
- Le traitement acoustique entre chaque poste d'accueil par des cloisons composées de panneaux acoustiques et de laine minérale.
- L'installation des armoires fortes dans l'espace du guichet unique, côté agent, pour une meilleure proximité.
- La création d'un accès indépendant réservé aux agents pour optimiser la sécurité.

3. La création d'un open-space pour l'espace de travail professionnel

Les besoins identifiés sont les suivants :

- Disposer de 6 bureaux au niveau du back-office des formalités administratives.
- Créer un espace de convivialité fermé au sein du back-office.
- Sécuriser les agents.
- Améliorer des conditions de travail (acoustique / thermique / ventilation).

Pour répondre à ces besoins, le programme propose :

CONSEIL MUNICIPAL DU 11 AVRIL 2024

- Le maintien des deux bureaux de direction, sans modification.
- Le déplacement de la cellule téléphonique en proximité avec le guichet unique.
- La création d'une porte d'accès direct au back-office.
- La répartition des armoires entre le back-office et l'espace des guichets partagés.

Le programme technique détaillé des travaux de réaménagement de l'accueil principal :

Sur l'ensemble de l'espace d'accueil qui va être réaménagé, les travaux vont intégrer :

- La mise en place d'une signalétique adaptée.
- Le remplacement de l'ensemble des éclairages, avec sectorisation des éclairages et remplacement des sources lumineuses par des Leds.
- Le remplacement de l'ensemble des sols, pour un revêtement de sol avec un bon coefficient d'absorption sonore et facilement nettoyable, pour un meilleur confort visuel et acoustique.
- La suppression du système de faux-plafond existant au niveau du guichet unique (intervention difficile et chronophage) et remplacement par un plafond acoustique (dalle 60*60).
- La remise en peinture des murs en enduit gris (besoin de clarté) en utilisant des teintes douces favorisant un climat apaisé dans les relations avec les usagers.
- Le remplacement du caisson de ventilation existant et la redistribution du réseau pour optimiser la qualité de l'air.

La création d'un accueil temporaire Salle Moyano Delgado :

La réalisation du projet est prévue avec un démarrage des travaux en octobre 2024 pour une livraison au 1^{er} trimestre 2025. Il est nécessaire de transférer temporairement l'ensemble de l'accueil et le service formalités administratives pendant la durée des travaux.

Pour cela, il est proposé d'utiliser la salle Moyano Delgado et ses abords pour assurer une continuité de service. Ces travaux se dérouleront en septembre 2024 de façon à pouvoir opérer les changements d'emplacements de l'accueil général en octobre 2024.

Cette solution permet aussi de conserver physiquement l'accueil principal de la collectivité sur le site de l'Hôtel de ville et évite de brouiller la compréhension des citoyens.

Les besoins identifiés sont les suivants en front-office :

- Intégrer un poste pré-accueil
- Conserver une cellule téléphonique
- Conserver un poste d'accueil général
- Conserver 3 stations biométrique et 1 poste formalités administratives
- Création d'un espace d'attente
- Implanter le photomaton et l'espace numérique
- Conserver un poste d'accueil pour le service urbanisme
- Implanter un espace pour les enquêtes publiques
- Prendre en compte l'accessibilité PMR
- Sécuriser les agents
- Garantir des conditions de travail acceptables (acoustique / thermique / ventilation)

Les besoins identifiés sont les suivants en back-office :

- 4 postes formalités administratives
- Une cellule téléphonique fermée
- Un accès personnel réservé
- Un espace bien délimité
- Une salle de pause
- Sécuriser les agents

CONSEIL MUNICIPAL DU 11 AVRIL 2024

- Garantir des conditions de travail acceptables (acoustique / thermique / ventilation)

Pour répondre à ces besoins, le programme propose :

- La mise en place d'un contrôle d'accès sur la porte principale de l'accueil temporaire (accès par les jardins).
- La disposition de l'ensemble des postes de travail (hors postes biométriques) sur les abords de la salle Moyano Delgado, tous accessibles aux personnes PMR.
- L'intégration des stations biométriques et d'un poste « formalités administratives » au sein de la salle Moyano Delgado. L'accès pour les personnes en situation de handicap ne sera pas respecté.
- La réalisation d'un cloisonnement provisoire avec une ossature et panneaux bois montés sur vérin de façon à ne pas endommager l'existant (perçement ou autres).
- L'installation d'un platelage provisoire (ossature bois + panneau bois) sur la salle Moyano Delgado, ce qui permettra de réaliser l'ensemble des alimentations techniques (courant fort / courant faible des postes FA).
- La mise en place de cloisons mobiles acoustiques d'une hauteur de 1.60m pour cloisonner les bureaux aux abords de la salle Moyano Delgado.
- La mise en place des armoires à proximité des poste de travail.
- La mise en place temporaire de radiateurs.
- L'ajout de sources lumineuses temporaires au plafond.

La phase d'études APD du projet a permis de préciser le budget prévisionnel de cette opération de travaux, estimé à ce stade à 510K € TTC.

Le calendrier prévisionnel de l'opération est le suivant :

- | | |
|---|-----------------------------|
| - Lancement de la consultation auprès des entreprises : | juin 2024 |
| - Préparation de chantier : | août 2024 |
| - Travaux « accueil temporaire » : | septembre 2024 |
| - Travaux « futur accueil principal » : | octobre 2024 à février 2025 |
| - Finalisation emménagement et démantèlement accueil temporaire : | mars 2025 |

Le conseil municipal,

Vu le Code général des collectivités territoriales et notamment ses articles L.2224-1 et L.2122-21,

Vu le Code de l'Urbanisme et notamment ses articles L.421-1 et R.421-17,

Vu l'avis du bureau municipal du 25 mars 2024,

Vu l'avis de la commission finances et moyens généraux du 4 avril 2024.

Après en avoir délibéré, à l'unanimité,

- Autorise Madame la maire ou le conseiller municipal délégué à signer et déposer les autorisations de travaux,

- Donne tous pouvoirs à Madame la Maire ou au conseiller municipal délégué pour signer tout document s'y rapportant. _

CONSEIL MUNICIPAL DU 11 AVRIL 2024

Le secrétaire de séance,
Jean-Christophe Faës



La maire,
Agnès Bourgeois

