PARTIE ANNEXES

Annexe 1 : Le guide d'entretien

Guide d'entretien :
« Une analyse d'une réorganisation spatiale et humaine de services : le cas de la cité administrative de la Ville de La Louvière»

Thème 0 : phase préliminaire :

Pouvez-vous me parler un peu de vous ? (Nom, parcours professionnel …)

Thème 1 : L'administration communale de La Louvière

1) Combien de personnes travaillent pour l'administration communale ?
2) Actuellement, l'administration communale est composée de combien de services ?
   2.1) Se situent-ils tous à l'hôtel de ville ?
   2.2) Si non, où sont-ils situés, avec quels services? Et combien de bâtiments dispose l'administration ?
3) Selon vous, quelles sont les forces et faiblesses de l'administration communale de LL ?
4) Quelles sont ses opportunités et contraintes de l'administration communale actuellement ?

Thème 2 : l'administration communale et le citoyen

1) Etant donné que les services sont répartis dans différents bâtiments, est ce que cela n'est pas compliqué pour le citoyen ? Je pense lorsqu'il désire obtenir un renseignement ou encore se rendre dans un service ? (Par exemple : paiement de sa taxe immondice au service recette sis à la rue du gazomètre ou encore carte d'identité, permis de conduire au service population sis à l'hôtel de Ville,…)

2) De plus, la Ville de La Louvière effectue énormément de travaux (site Boch, cité d'administrative, place Maugrétout avec ses pierres bleues, Nouvelle galerie commerciale …), est ce que cela ne repousse pas le citoyen ou donne une image négative de la ville et de son administration ? (étant donné que tant les piétons que les automobilistes ne savent plus accéder facilement au centre-ville ou encore énormément de circulation due à ses travaux).

3) Quelle place occupe le citoyen dans les politiques de la ville ?

Thème 3 : construction de la cité administrative

La Ville de La Louvière est actuellement sur un gros projet qui est la création d'une cité administrative :

1) Dans combien de temps est prévue cette cité administrative ?
2) Pourquoi créer une cité administrative ?
   2.1) D'où est venue cette idée ?
   2.2) Quel est le but/l'objectif recherché ?
3) On parle d'un bâtiment écologique,
   3.1) En quoi est-il écologique ?
   3.2) Quelle image veut se donner la ville en créant un tel projet ?

4) Est-ce que ce projet existe déjà dans d'autres communes ?
   4.1) Pensez-vous que cela pourrait les encourager à effectuer le même projet ?
5) Comment sera aménagée cette cité administrative ? (superficie du bâtiment, nombre d'étages, aménagement des locaux, jardins, parcs, flux de mobilité…)
6) Quelles seront les forces et les faiblesses de ce projet ?
7) Mais également, les contraintes et les opportunités ?

Thème 4 : la cité administrative et l'accueil du citoyen

La cité administrative accorde une grande importance à l'accueil du citoyen :

1) Comment cette cité administrative prévoit-elle l'accueil du citoyen dans ce nouveau bâtiment ? Qu'avez-vous mis en place ?
2) Pensez vous que ce projet est bien perçu par les citoyens ? Quelle place occupera-t-il ?
3) Quel message voulez-vous faire passer au citoyen ? Est ce dans le but de donner une plus belle image/meilleure communication à la Ville au citoyen ?

Thème 5 : la cité administrative et le bien être du personnel

1) Comment les agents seront disposés dans la cité? (bureau individuel, plateau, espace de travail/agent, m²/agent…)
2) Quand est-il de la hiérarchie :
   2.1) Comment seront disposés leur bureau par rapport à leurs agents ?
   2.1.1) Auront-ils des bureaux individuels ?
   2.2) Quelle place/rôle occuperont-ils ?
   2.3) Auront-ils un espace de travail plus grand que leur agent ?
3) Comment ce projet est perçu par le personnel ?
4) Pensez-vous qu'un tel projet (bâtiment écologique, moderne, kitchenette, jardins, cafétéria,…) favorise ou joue un rôle sur la motivation du personnel ?
5) En quoi l'organisation du bâtiment joue un rôle sur le bien être du personnel ? Quel est la place du bien être du personnel ?
6) Est-ce que le fait que certains agents passeront d'un bureau individuel à un plateau n'aura pas un impact sur leur bien être ou encore sur leur travail ?

Annexe 2 : les interviews des personnes interviewées

Interview 1

Bonjour, l'interview portera donc sur l'analyse de l'opportunité économique et d'un projet de bien-être du personnel à la cité administrative : le cas de La Louvière. Est-ce que cela ne vous dérange pas si j'enregistre ?

Pas du tout.

Nous allons passer au premier thème qui est l'administration communale étant donné que dans mon mémoire j'ai une partie bien-être mais également une partie économique qui consiste à voir l'administration dans son environnement. Tout d'abord, actuellement combien de personnes travaillent au sein de l'administration communale ?

A la ville, on est plus ou moins 900 et plus ou moins 600 au C.P.A.S.

Ok. Donc vous comptez les agents du C.P.A.S également ?

Oui car dans la cité, il y aura certains services qui seront synergisés comme la GRH ou il y aura des agents ville et CPAS. Donc nous avons certaines institutions qui sont en commun (j'ai retiré le 's' car je pense qu'il n'est pas considéré comme adjectif). Idem pour les patrimoines, marchés publics…

Actuellement, combien y a-t-il de services à l'administration communale ?

Je n'ai jamais compté tous les services mais je peux te faire parvenir un organigramme. Mais je peux partiellement te répondre car dans le rapport d'activité 2011 que je vais te faire parvenir, on est donc organisé en 7 grandes directions : cadre de vie et développement local, services généraux, accueil du citoyen, service technique et financier. Et là-dedans, il y a toute une série de services, je ne sais pas combien ça peut faire. On va dire une quarantaine de service + le CPAS + la zone de Police. Mais tous ne viennent pas dans la cité administrative. Cela dépend de l'infrastructure comme par exemple les ouvriers, qui eux ne viennent pas dans la cité puisqu'ils ont leur bâtiment à Bastenier et leur hall à Bastenier.

Tous les services ne sont pas à l'hôtel de ville. Donc combien de bâtiments comptent l'administration communale ?

Il y a eu un mouvement historique. A la fusion des communes, on a récupéré tous les bâtiments communaux des autres communes. Et au départ, on avait des services partout dans l'entité. Puis au cours des années 80-90, on a déjà rassemblé tous les services vers le centre- ville. C'est pour ça qu'aujourd'hui, on a l'hôtel de ville, le gazomètre, la rue Albert Ier, la rue Kéramis. Ce sont les 4 principaux dans le centre-ville + le bâtiment du CPAS à la rue de la Concorde qui eux, avant étaient à la rue du Moulin, bâtiment un peu plus archaïque. Et puis, tu as encore les 4 antennes administratives dans les quartiers où là tu as un ou deux locaux qui sont occupés par les services populations et état civil. Et il y a le S.I.P.P qui est dans un bâtiment situé à Houdeng. Mais le gros des troupes, on va dire, ce sont les 4 bâtiments du centre-ville.

Donc l'administration compte 4 gros bâtiments y compris l'hôtel de ville.

Alors quelles sont les forces et les faiblesses de l'administration communale à l'heure actuelle ?

Les forces, je pense que ce sont le nombre important de compétences que nous avons en interne et le personnel qui peut se mobiliser autour de ces projets. On a une véritable ressource humaine au sens propre. Selon moi, c'est une de nos forces. On a énormément de compétences, de bonnes volontés, énormément de gens avec une grande expérience du territoire et des missions qui sont rendues. Donc c'est véritablement une de nos forces.

On a la force d'être une grosse administration aussi. C'est aussi une force car on a aussi tous ses moyens que les petites administrations peut-être non pas. Mais à contrario, cela peut être aussi une faiblesse car cela augmente nos problèmes de communication qui est un problème important. Cela rend plus difficile notre adaptation au changement car on a plus de lourdeur dans l'administration, ce qui peut être aussi une faiblesse. Et effectivement, notre difficulté budgétaire qui fait qu'on a plus autant de marge qu'avant. Avant dans l'ancienne culture, tu avais besoin de quelqu'un, tu engageais quelqu'un. Aujourd'hui, nous n'avons plus les moyens de fonctionner comme ça. Donc on doit forcément serrer notre organisation, serrer les vis pour travailler tout autrement. C'est notre principale difficulté. Les budgets sont de plus en plus serrés. Par exemple, dans le projet de budget, on ne va même plus remplacer les départs à la retraite. C'est peut être une opportunité de transformation mais c'est aussi une contrainte qui se trouve sur l'administration.

Et comme justement vous parlez de contraintes, qu'en est-il des contraintes et opportunités ?

Les opportunités, on est au cœur d'un mouvement de transformation des pouvoirs locaux avec l'introduction des plans stratégiques transversaux par la Région Wallonne. Donc la Région souhaite que les communes réalisent des plans stratégiques transversaux. C'est donc une expérience pilote ou la ville de La Louvière a déposé sa candidature pour être comme pilote. C'est-à-dire qu'on va reprendre tous les plans individuels qui existent car il y en a toute une série : le plan développement des cultures, le plan prévention des déchets, …Voilà tout ce qu'on peut mettre en place comme plan. Pour les regrouper en un seul document, on va reprendre tous nos objectifs stratégiques, opérationnels et les actions qui vont en découler. Et dans une démarche globale avec des outils de tableaux de bord, des indicateurs, …Donc ça c'est une opportunité qu'on a actuellement. On est au morse de ce projet qui est présent.

Autre opportunité, on s'inscrit aussi pour l'instant dans un mouvement au niveau de l'intercommunale IDEA qu'on appelle le cœur de Hainaut qui va être aussi une opportunité d'échanges, de communication, de nouveaux projets innovateurs au sein de l'espace qui regroupe à la fois la région de Mons et la région du centre.

Et puis, nous avons la nouvelle mandature qui est aussi l'opportunité d'un nouveau projet politique, d'une nouvelle relance. Voilà c'est un peu les opportunités que nous avons aujourd'hui.

En termes de contraintes, j'ai déjà parlé des finances qui sont très difficiles. Toutes les contraintes qui sont liées au domaine public car on ne peut pas faire tout ce qu'on a envie de faire au niveau local. Les lois s'appliquent à toutes les entreprises mais nous, nous avons plus des règles propres en terme de budget, comptabilité,… qui sont encore spécifiques. On a aussi la gestion du personnel qui est aussi une relative contrainte, je trouve parce qu'on a le cadre financier et réglementaire dans le cadre qu'on travaille en terme du personnel, rend plus difficile notre gestion du personnel. Soit on a du mal à stabiliser/fidéliser/pérenniser les emplois et on a donc un problème à motiver les gens dans leur travail. C'est difficile. Donc ce sont des complications qui se rajoutent. Puis, je pense qu'on a comme contrainte, une certaine forme de conservatisme. Les règles en place sont parfois le reflet d'un mode de fonctionnement conservateur. Si tu prends les règles en matière de statut qui nous sont fixés et imposés par la Région Wallonne. Quand on les a fixés, elles n'étaient déjà pas en avance dans son temps à l'époque ou aujourd'hui on est encore entrain de travailler avec ce RGB. Donc c'est aussi une contrainte car on ne fait pas ce qu'on veut alors qu'on voudrait parfois recruter différemment ou donner aussi d'autres rémunérations selon certains profils donc on est un peu parfois limité par les autorités. Une autre contrainte mais qu'on ne sait pas encore ce que ça va donner, c'est la réforme des grades légaux au niveau des fonctions où il devrait y avoir entre le secrétaire communal et le collège un contrat d'objectifs qui va normalement découler de la politique générale du PST. Un contrat d'objectif dont les politiques veulent que l'administration atteigne mais comment cela va fonctionner et ce que cela va donner on ne sait pas encore parce que c'est encore en discussion au Parlement Wallon.

OK. On va donc passer au thème suivant qui est l'administration communale et le citoyen. Dans le premier thème, nous avons abordé le fait qu'il y ait différents services dans plusieurs bâtiments. Est-ce que cela n'est pas trop compliqué pour le citoyen dans le sens ou s' il doit aller payer une taxe immondice, il doit se rendre au bâtiment à la rue du gazomètre. Pour une carte d'identité ou permis de conduire à l'hôtel de ville, etc... Il est donc un peu basculé à gauche et à droite.

Alors justement quand on a décidé de lancer le projet de la cité administrative, on s'est inscrit dans le cadre de la politique communale 2006-2012 qui avaient fixé deux grands objectifs prioritaires : une centralisation de tous les services afin de leur donner une meilleure visibilité et efficacité. Ce qui permet d'améliorer le sentiment d'appartenance et de cohésion de transversalité du personnel en créant une économie d'échelle. Rendre facilement accessible à tous la cité administrative au niveau de l'infrastructure et des horaires d'ouverture mais aussi prévoir un point d'accueil pour pouvoir accueillir les citoyens pour le service concerné et pouvoir répondre à leur demande aussi vite que possible. Donc il y avait 2 grands objectifs fixés à la fois le fonctionnement de l'administration mais aussi surtout l'accueil du citoyen. Un des objectif fort de la cité qui occupe une place importante est l'accueil du citoyen où on va faire un lieu central et facilitateur pour le citoyen car comme tu dis aujourd'hui le citoyen s'il doit venir à la commune, géographiquement déjà il ne sait pas trop bien où il doit se rendre car il y a toute une série de bâtiments car il y en a qui doivent aller payer une taxe au gazomètre mais d'autres citoyens qui doivent voyager. S'il vient à l'hôtel de ville car il a besoin de photocopies de documents comme les redevances, il va venir ici et puis on va lui dire « cela vous fera par exemple 8,42€ mais allez payer à la recette et puis quand vous aurez payé, revenez avec le reçu et on vous délivrera les photocopies ». Donc cela complique les choses et les démarches et une perte de temps. Il faut rajouter à cela qu'on a 22 horaires différents actuellement donc le citoyen a du mal de s'y retrouver. Donc en parallèle à la cité administrative, on a d'abord

l'objectif qui était fixé mais il y a aussi d'autres objectifs comme l'adaptation des horaires d'ouvertures donc il y aura toute une série de choses qui se fera en parallèle.

Donc actuellement on a 22 horaires mais pour la cité administrative alors ?

On a un projet qui est entrain de se faire avec les organisations syndicales, c'est qu'on va essayer que le citoyen sache qu'à telle plage il peut venir à l'administration pour que sa demande soit traitée. Et s' il y a un demi-jour où c'est fermé, cela permet de faire du « back office » et que ce demi-jour soit le même pour tous les services. Par exemple ici, le citoyen sait que le jeudi après-midi cela ne sert à rien qu'il vienne car les guichets sont fermés et on ne va pas le recevoir. Mais à la cité, si les bureaux sont fermés et qu'un citoyen se présente, il y aura une personne à l'accueil ou un peu plus loin une borne téléphonique unique ou dans tous les cas de figure sa demande sera au moins prise en compte, quitte à ce qu'on lui dise qu'il sera contacté mais sa demande ne sera pas dans le vide et elle sera traitée.

Et quels services vont venir à la cité administrative justement ?

Je vais te montrer les plans.

Donc il y a d'abord le parking au sous-sol où on a des places pour les voitures, les vélos, les voitures électriques puisqu'on a prévu des bornes pour les véhicules électriques.

Le parking n'est pas assez grand pour accueillir tout le monde ?

Il y aura une centaine de places ou des véhicules de service vont s'y retrouver, pour les autorités politiques, les membres du collège, les conseillers,… On réfléchit à mettre en œuvre peut-être des places pour les femmes enceintes, les personnes qui ont des problèmes de déplacement ou pour les membres du personnel qui entrent et sortent toute la journée…On est entrain de définir une politique d'affection de ce parking et en parallèle, on va devoir définir un plan de mobilité de stationnement pour les autres agents. Il faudra leur proposer une alternative dans les environs immédiats dans le quartier qui ait des alternatives de stationnement pour eux et pour les citoyens également.

Ensuite, au rez-de-chaussée, tout commence au niveau de la porte d'entrée puisqu'on a prévu deux portes d'entrée pour la cité : une première qui donnera côté place communale et l'autre qui sera en vis-à-vis pour les gens qui viendront du quartier Boch. L'hypothèse est que là on aura tout le quartier Boch avec les magasins, les secteurs HORECA et l'entrée du parking souterrain et donc on a l'hypothèse que le cheminement des visiteurs se fera de ce côté-ci pour arriver dans le bâtiment de la cité administrative. Ce qui fait qu'on a prévu les deux entrées mais deux entrées qui convergent vers un premier niveau où les gens seront appelés à prendre un ticket en fonction de leur besoin et puis tu accèdes à un deuxième niveau qui est un centre d'accueil et d'informations. Le citoyen qui ne s'en sortirait pas ici, ben il passerait tout de suite au deuxième niveau où là, soit sa demande est directement prise en compte parce que le bureau est appelé à traiter directement des petites choses simples comme par exemple si tu dois venir déposer ton permis, tu pourras venir le déposer là ou si tu veux déposer une candidature spontanée tu peux venir le déposer au guichet d'accueil et non pas obligé d'aller à la GRH pour le faire et le centre d'appel où on va traiter tous les appels téléphoniques. Ces personnes vont orienter les gens vers les zones population, état civil, salles de réunions réutilisables c'est-à-dire qu'elles ne sont pas affectées directement mais qu'on peut utiliser. On aura toute une série d'espace qu'on appelle les guichets, le plateau en fait et la salle d'attente pour les citoyens. Donc l'idée que le citoyen prend la borne, il reçoit un ticket par exemple « Ticket 37, salle d'attente X », il va se positionner, il y aura un système de file et il est reçu dans un des guichets. Le gros des guichets est occupé par le service population- état civil mais il y aura des guichets aussi pour les occupations de voiries, les urbanismes, guichet énergie, … on est entrain de travailler sur les procédures pour pouvoir rassembler tous les services le plus possible au rez-de-chaussée pour que la demande du citoyen soit traitée à ce niveau-là. Et dans les cas de figures où cela ne serait pas comme ça que ça se produirait, il faut savoir que chaque niveau est sécurisé et donc les gens ne savent pas aller se promener et passer dans les couloirs non accompagnés. Soit on vient leur ouvrir la porte ou quelqu'un qui a un badge pour ouvrir la porte qui les accompagne. Et dans certains cas, ils vont devoir aller aussi aux étages. Le service recette a voulu spécifiquement avoir sa banque et son guichet au niveau des paiements dans son service pour justement éviter le flux des services en bas, selon pour eux une raison de sécurité. Mais à chaque fois, tu as tous les espaces qui sont sécurisés et donc la personne ne sait jamais aller très très loin.

Ensuite, on aura une passerelle qui reliera la cité et l'hôtel de ville. Et donc on a aussi un accueil à traiter depuis l'hôtel de ville à la cité.

Donc il y a 4 étages avec le rez-de-chaussée.

Ok. Alors actuellement, la ville de La Louvière est entrain de faire énormément de travaux (site Boch, la place Maugrétout, la cité administrative,..). Est-ce que cela ne repousse pas le citoyen ou donne une image négative de la ville ?

Tu peux avoir plusieurs études. Actuellement, on n'a pas fait d'études pour connaitre le sentiment réel de la population par rapport à ça. Je peux te donner qu'un sentiment et certainement pas une vision objective. Après tout dépend comment tu lis. Si tu lis les résultats électoraux et la victoire importante de la majorité mise en place, tu peux avoir un sentiment qui est un indicateur que la population est relativement satisfaite du travail accompli. Donc un élément. Si parfois, tu lis les coupures de presse concernant les commerces du centre-ville, on a un sentiment de mécontentement des commerçants du centre-ville parce que c'est une période économique déjà difficile pour le commerce et les travaux d'aménagements sont arrivés pendant cette période plus difficile. Ils sont venus s'ajouter très certainement et ont surement encore plus fragilisés des secteurs qui l'étaient déjà un peu au départ. Et donc, vu le taux de faillite des commerces, il y a énormément de cellule vide. Tu vas avoir un indicateur de problème mais il n'est pas totalement objectivé. Le taux de cellule vide à La Louvière est dans une moyenne qui n'est pas plus pire ou moins mauvaise que certaines villes parce qu'on n'est pas dans les villes commerçants plus riches de base non plus. Donc, je n'ai pas vraiment de réponse plus objective à ça. On n'a pas de chiffrage des citoyens qui viennent. L'image de la ville peut être à la fois positive et négative. Cela va dépendre un petit peu le présent par lequel tu vas le regarder. Il y a deux choses, soit tu es automobiliste et tu te dis, quand tu observes il y a des nouvelles places qui ont été aménagées il y aura deux phénomènes soit « zut je ne sais plus me garer ici alors qu'avant je pouvais me garer et je dois aller me garer un peu plus loin ». Là, tu as une image négative du projet. Si tu vois quand il fait beau, tous les enfants jouer sur la place, tu te dis « Ah ben je suis content car on m'a donné un espace au centre-ville pour pouvoir jouer avec mes enfants parce qu'on vit en appartement ou bien en ville et on n'a pas un espace directement pour jouer avec nos enfants. ». Et quand il y a du soleil, les places se remplissent de ce type d'usage et d'affectation. Donc il faudrait vraiment faire un sondage d'opinion pour savoir si c'est vraiment positif ou négatif parce qu'à coté de ça, tu as vraiment « quel est l'impact réel d'opinion, d'un nettoyage complet du centre-ville, réaménagement du centre avec de nouveaux espaces. Est-ce que cela donne une image négative ? ». Tu peux avoir une image négative. J'image que le visiteur qui est venu quand tout était en chantier peut avoir une image négative mais en même temps, il sait que c'est un chantier. Donc il faut revoir un chantier quelques temps après quand tout est fini. Donc, est ce que cela répond aux besoins des gens, je n'en sais rien non plus. Est-ce que cela répond à leurs attentes, on verra aussi l'usage que les citoyens en feront. Ceux dont on a réellement entendu des plaintes, ce sont les commerçants du centre et notre projet est venu se rajouter à la crise économique et à une situation déjà difficile. Mais en même temps, faut savoir que les études ont été faites sur le statut du commerce en centre-ville et les études montraient que si on ne faisait rien, le commerce était de toute façon condamné en centre-ville parce qu'il y avait des désaffections. Les gens avaient de moins en moins envie d'y venir. Le centre-ville était perçu comme pas agréable pour venir s'y promener. Donc un des paris de la rénovation, c'est de se dire « on va rénover le centre-ville, redonner une belle image du centre et de La Louvière pour faire revenir les gens en lien avec le projet Boch ou là il faudra le payer à la communication pour que les deux pôles ne soient pas hermétiques ou stratégie territoriale.

Maintenant, est ce qu'on a bien tout géré pendant la période des travaux, on n'est jamais sure de rien à 100%. On le voit par après. Même pour la cité administrative, on se dira peut-être qu'on aurait du penser à ça. Tu essaies d'envisager tous les scénarios mais il y a toujours bien quelques choses qui font que tu aurais dû penser à ça. Et c'est probablement le cas, ici, dans nos aménagements du centre-ville.

Nous pouvons dire que les forces et/ou opportunités de la ville sont aussi le réaménagement du centre-ville afin de permettre une nouvelle et meilleure image de la ville, redorer son image et que c'est une ville qui bouge, rendre la ville attractive. C'est du travail sur du long terme. C'est une ville qui change. A Mons, il s'agit de la ville culturelle et nous à plus petite échelle, c'est métropole culture à peu de chose près où on essaie de redonner une image à la ville. Parce que l'attractivité des villes et des commerces, elle change aussi. Il y a 20 ans, tu avais des gens de Nivelle qui venaient au Cora de La Louvière faire leurs courses. Aujourd'hui, le centre Cora est beaucoup moins attractif parce qu'il est un peu vieillissant en terme d'infrastructure. Cora n'est plus dans l'esprit que l'on a des nouveaux centres commerciaux. Le but, c'est aussi de changer car les villes sont un peu toutes en concurrence territoriale par rapport à leur projet de développement. Donc il s'agit d'une opportunité de développement pour la ville.

Quelle place occupe le citoyen dans les politiques de la ville ?

En théorie, le citoyen ne peut qu'être au centre de nos priorités. L'administration a deux grands rôles : on est un service public et un service au citoyen. Service public car on rend les missions d'intérêt général parce qu'il n'y a que l'administration qui peut les faire et service au citoyen parce qu'on lui rend toute une série de prestations

dites de services publics. C'est pas tout à fait la même chose. Une administration qui prélève l'impôt, c'est un service public mais ce n'est pas un service dont les citoyens ne vont pas être tout de suite satisfaits car on leur prélève l'impôt. Par définition, si tu retires le citoyen, on perd notre raison d'être et d'exister. C'est comme une entreprise, tu lui retires ses clients, elle perd. Donc ils doivent être au sens de la préoccupation. Quand on a fait la cité, on a répondu aux indications qui étaient dans la déclaration de politique communale, et il y avait au centre l'accueil du citoyen. C'est pour ça qu'on le fait pour lui rendre un meilleur service plus efficace, plus centralisé où il sait où se rendre. Le service au citoyen peut être direct ou indirect. Le citoyen qui se rend au guichet service population, on va lui rendre un service direct et notre préoccupation va être que le service soit bien rendu. Quand tu fais des politiques de grandes rénovations urbaines et d'aménagement du territoire, tu vas peut être moins rendre le service directement au citoyen mais « in fine » c'est quand même pour lui et la collectivité que tu vas le faire ce service. Donc dans tout les cas de figures, il va être au centre de nos préoccupations. Maintenant, cela peut être démocratique ou l'administration parfois fonctionne pour elle-même en oubliant le citoyen. Elle peut oublier pourquoi elle le fait et un travailleur dans le public peut oublier pourquoi il le fait. Il ne faut pas oublier que derrière il y a un service public, un territoire, il y a des citoyens auxquels tu dois répondre. Si tu es enfermé aux finances à faire tes mandatements toute la journée, tu peux à un moment donné oublier pourquoi tu fais ces mandatements. Et tu peux te dire que ce n'est qu'un rouage dans toute une organisation toute une structure or = ?in fine tout ça à une importance. Quand il faut que cela soit payé en temps et en heure, que le fonctionnement de l'administration fonctionne bien. Si on paie bien, on a des meilleurs prix quand on fait des marchés. Si on paie bien, le fournisseur est content car il est payé en temps et en heure. Donc il y a toujours une série d'impact et le citoyen est toujours derrière plus ou moins loin en fonction du secteur. Donc il ne peut qu'être au centre de tout ça. Et s'il ne l'est pas, c'est qu'on a raté quelques choses. C'est possible car parfois il y a des cas où on a oublié le citoyen.

Nous allons donc passer au thème 3 qui est la construction de la cité administrative. La ville de La Louvière est actuellement sur un gros projet qui est la construction de la cité administrative.

Dans combien de temps est prévu cette cité administrative ?

En théorie, on devrait rentrer dedans en septembre 2014. Mais ça bouge car il suffit qu'on ait des intempéries pour que cela retarde la construction. En gros, moitié 2014 on devrait y rentrer.

Pourquoi créer une cité administrative ? D'où est venue l'idée et quel est le but/objectif recherché ?

L'idée était dans l'air du temps depuis longtemps. Comme je te le disais au début, on a eu des phénomènes de centralisation de tous les services. Le CPAS s'est rassemblé dans un bâtiment. Les régies communales ont été rassemblées à Bastenier. L'administration communale, tous les anciens bâtiments qu'on a vendus au fur et à mesure. Par exemple, il y a 15 ans on avait toute une série de maisons à la rue de la loi où par exemple le service finances était à la rue de la loi dans une maison avant qu'on ait le gazomètre. Donc on a fait aussi un phénomène de centralisation de tous ces bâtiments. Donc l'étape suivante, c'était d'aller encore plus loin et d'aller vers cette cité administrative. La cité était donc l'esprit des décideurs politiques et administratifs. Ensuite, on a eu l'opportunité d'un programme de financement subsidié par la Région wallonne : le financement alternatif où la région a ouvert des lignes de crédit pour pouvoir aider les pouvoirs locaux, zone de police, CPAS, communes à investir dans les bâtiments publics pour la modernisation, les économies d'échelles, le meilleur fonctionnement de ces bâtiments. Ce financement apporte plus de 8.500.000€ sur le financement de la cité. Donc actuellement, on est à +/- 14.000.000-15.000.000€ donc on est à plus de la moitié qui est subsidié par ce biais là. Et en plus, on a quelques subsides du Fédère, le fonds développement européen régional pour les panneaux photovoltaïques et les investissements écologiques. Donc l'idée est que c'était dans l'air et l'idée est venue. Et dans le cadre de la politique 2006-2012, l'idée était inscrite en terme de centralisation, efficacité et du meilleur accueil du citoyen. Et donc tout s'est enclenché on va dire…

Donc l'objectif recherché est surtout l'accueil et l'efficacité qui est le deuxième volet dont on en parle moins car c'est plus en technique.

Quand on parle de la cité, on la dit écologique. En quoi justement va-t-elle être écologique ?

Je t'enverrai la note avec ce qu'on a mis en place pour qu'il soit écologique mais en gros, tu as l'isolation du bâtiment qui est supérieure aux normes de la Région wallonne. Tu as une ventilation efficace à double flux pour que le bâtiment soit le plus économe. Tu as des pompes à chaleur, un éclairage qui a été étudié pour qu'il soit optimisé avec les ballastes électroniques à faibles pertes comme il l'appelle. Côté technique, on récupère l'eau de pluie pour arroser le jardin, les chasses d'eau, etc… On a mis des panneaux photovoltaïques. Les bois qui vont être mis en façade font être des bois labélisés. On a une partie toiture verte également pour récolter l'eau et pour

mieux régulariser la température du bâtiment car l'idée était qu'on ne voulait pas de climatisation dans le bâtiment. Il faut que le bâtiment puisse se réguler en évitant la climatisation qui est un gouffre écologique. Cela coûte chère et pas toujours le meilleur en terme de santé. Et puis, on est moins dans l'écologique mais on a fait une étude sur l'acoustique mais c'était important comme les locaux sont assez grands et pour que cela soit assez supportable pour les travailleurs. Il y a donc toute une série de choses qui a été mis en place pour qu'on est de bons résultats. Ce n'est pas un bâtiment passif, on aurait pu aller plus loin mais c'est un calcul économique de coûts qu'on aurait pu faire par rapport à ça mais encore…

Et justement en faisant un bâtiment écologique, quelle est l'image que la ville veut se donner ?

Je pense que la ville comme toute autre organisation doit s'inscrire dans une logique de développement durable et le projet politique déjà depuis la mandature précédente souhaite s'inscrire dans cette logique là de développement durable. Je pense qu'il était plus imaginable aujourd'hui de construire un bâtiment moderne ce qui ne prennent pas en compte ces nécessités. Je pense qu'on ne peut plus construire un bâtiment qui fait référence aux critères énergétiques soit pour des raisons de conviction soit pour des raisons de nécessité morale presque ou environnementale soit pour des raisons économiques. L'un dans l'autre, tu ne peux plus ne pas faire un bâtiment de ce type. Donc quelle image on veut se donner ? Je ne sais pas si on veut se donner une image mais en tout cas cela peut aider à donner une image moderne, positive, respectueuse de son environnement. C'est toujours positif et plus accueillant pour le citoyen. Cela donne toujours une belle image de la ville.

Est-ce que ce projet de cité administrative existe déjà dans d'autres communes ?

Je me suis déjà renseignée un peu par rapport à ça et je sais qu'il y a déjà d'autres communes soit qui y travaillent comme Mouscron par exemple. Je parlerai qu'en Région Wallonne car en Flandre je sais qu'il y aussi d'autres communes. Donc Mouscron y travaille. Ils sont un projet sur la table que leur Conseil communal a voté il y a pas longtemps. Je pense qu'il y a aussi Herstal et Serein par exemple et la région Liégeoise qui ont un projet. Après tu as beaucoup de communes plus petites qui ont des projets et pour eux, c'est le même niveau que nous mais juste une taille différente. Parfois, ils rassemblent 50-80 personnes dans un bâtiment pour nous, ce n'est pas vraiment la même taille. Herstal et Serein ce sont des villes qui comptent 40 à 50.000 habitants qui ont aussi ce type de projet. Namur, il y a quelques années avait fait un projet de précurseur qui était de centraliser son accueil sur un plateau qui est une maison des citoyens comme il l'appelle et leur commune est en plein centre-ville de Namur. Nous, ici, on va un peu plus loin qui est de rassembler tout le monde dans un seul grand bâtiment. Donc nous c'est encore un peu une autre étape.

Et justement, est ce que vous pensez que cela pourrait encourager d'autres communes à faire ce même projet ?

Je pense que cela peut être un modèle. Je pense que tout décideur ou responsable administratif aime la rationalité dans son organisation. On préfère avoir une carte claire de ces bâtiments. C'est une question de moyens et de possibilités. Nous si nous n'avons pas eu un moment une possibilité de subside exceptionnel de la Région qui s'était débloqué, on n'aurait pas pu se lancer aussi vite dans le projet. Donc si ce que l'on fait donne des idées, tant mieux. Et cela pourrait donner des idées à d'autres mais encore faudrait il qu'il ait encore les moyens financiers sur la table. Je pense qu'il y en a d'autres qui aimeraient le faire mais est ce que financièrement ils savent le faire, c'est encore un autre problème.

Je pense que notre bâtiment quand il sera sur pied, on en sera très fière et je pense que tous ceux qui y participent pourront en être fière car ils ont participé à quelques choses d'important pour les citoyens. C'est un beau projet qui est là. Et je pense que comme nous voyons d'autres communes faire ce projet, je pense que d'autres personnes viendront voir notre projet car on va le faire vraiment exemplaire. Parce qu'à côté du bâtiment écologique, en terme de construction, on a des projets qu'on aimerait que le bâtiment fonctionne le plus de manière durable que j'ai oublié de te dire sur la consommation de papiers, sur toute une série de chose et la manière de travailler pour que le bâtiment soit durable. Donc on voudrait faire quelques chose d'exemplaire. On veut faire aussi toutes des règles pour que les gens vivent bien ensemble dans ce bâtiment car on va rassembler plus de 300 personnes. Et il va falloir cohabiter et il faudra donc mettre des règles. Il faudra aussi développer une politique par rapport à ça pour que les choses se fassent de manière fluide et que les gens s'y sentent bien. Tout le projet accueil pour le citoyen, quand cela fonctionnera je pense que ca sera pour les citoyens une très grande facilitation surtout qu'on va aussi maintenir les antennes administratives dans les quartiers. Ceux qui ont des difficultés pourront toujours aller en première ligne et ont va renforcer les offres dans ces antennes. Par exemple, les personnes âgées qui n'ont pas le bus ou d'autres moyens pour se déplacer pourront toujours aussi avoir un contact communal dans les quartiers. Toutes les communes ne le font plus comme Namur je pense, ils ont supprimés leurs antennes et ne le font plus. Charleroi en a gardé par exemple. Et donc oui je pense que des gens

viendront voir et que cela pourra leur donner des idées. J'espère que nous avancerons suffisamment bien pour que d'autres puissent venir voir.

Ok. On en a déjà parlé un peu mais comment sera donc aménagé la cité administrative (superficie de bâtiment, bureau individuel, plateau, m²/personne, aménagement des jardins, flux de mobilité…) ?

La superficie, je ne saurai plus te dire. Je l'ai su. Je peux te retrouver la donnée car on l'a dit au début du projet.

Le nombre d'étages, on a vu. L'aménagement des locaux, la norme moyenne que l'on a fixé dans les bureaux individuels c'est +/- 15m²/personne et dans les bureaux collectifs +/-10m²/personne. Ce sont des normes apparemment d'usage dans ce type de bâtiment. On a quelques grands bureaux. Le plus grand bureau est de 20 personnes maximum. Un des plus grands bureaux est celui de la GRH ou il y aura 20 personnes. Maintenant il y aura une configuration en « U » qui va faire je pense qu'ils pourront aménagés. Donc, nous avons quelques grands bureaux mais globalement les bureaux ne sont pas très rares. On a 4-5 bureaux ou il y aura une dizaine de personnes et après on tombe dans les bureaux de 1 à 4 personnes. Si tu prends l'aile population, tu as l'espace collectif de 2 personnes, 4 personnes, les salles de réunions, passeport pour 1 personne, le chef de bureau, le chef de service, le chef de division. Puis nous avons l'espace collectif back office de 20 personnes.

Si tu prends la division financière par exemple, le service recouvrement compte 6 personnes, la secrétaire du service, la receveuse, un chef de division, un chef de bureau pour les taxes, 2 bureaux individuels. Gestion budgétaire et financière compte 1 chef de bureau, 2 assistantes, 1 analyste financier, un espace collectif de 16 personnes pour les taxes,… un bureau d'audit internet pour les nouveaux grades légaux, un service comptabilité de 5 personnes, … Donc ce sont quand même des bureaux pas trop gros. On a un seul de 19 personnes. Et là encore, on réfléchit à un mobilier qui permettra de tirer de l'expérience qui a été fait comme par exemple les erreurs commises pour le CPAS. On va travailler avec l'auteur de projet pour essayer de travailler sur tous ces éléments.

Au niveau de la configuration. Pour chaque étage, tu as deux cages d'escaliers d'ascenseurs. Pour chaque étage, tu as des blocs sanitaires. Pour info, pour les personnes à mobilité réduite au niveau des sanitaires, on est au-delà des normes fixées par la Région wallonne. On a essayé de faire mieux en termes d'accessibilité. On a à chaque niveau des kitchenettes où le personnel pourra se faire chauffer des affaires, petite cuisinière et des petites choses de ce type-là. A chaque étage, il y aura des salles de réunions, des espaces pour la photocopieuse. Il y aura une passerelle vers l'hôtel de ville au deuxième étage. Au 3ème étage, tu n'as plus qu'un demi-niveau parce qu'on doit s'aligner sur les futures maisons qui vont être construites dans le prolongement et pour la futur cafétéria. C'est juste une cafétéria, pas un restaurant où les gens pourront venir s'ils le souhaitent venir manger leurs tartines ou autres. Il y aura des machines à café, des points d'eau. Tu as un espace spatieux et l'espace extérieur qui sera arboré avec une petite pelouse. Je ne sais pas exactement ce que l'architecte a prévu d'y installer. On n'a pas prévu à ce stade que le personnel puisse y aller pour qu'on ne le détériore pas, peut être qu'on le permettra mais on ne le sait pas encore. C'est une question de fréquentation car si 50 personnes y font tous les jours et que ce n'est pas fait pour, il risque de souffrir. Il y aura également un logement pour le concierge. C'est un petit appartement pour le concierge qui fera des petites interventions sur le bâtiment.

Il y aura un grand parc public ou les gens pourront y aller sur le temps de midi s'ils le souhaitent. Il y aura des bancs,…

Les flux de mobilité. D'abord pour le personnel, on doit travailler un plan de mobilité d'entreprise. On doit travailler sur plusieurs choses. On doit inciter au covoiturage, aux transports en commun, …On va essayer de mettre en œuvre toute une série de choses. Le parking, on doit essayer aussi de trouver des solutions d'alternative de stationnement pour le personnel. Au départ, on tablait sur le parking Boch où on a la location d'un certain nombre de places dans ce parking. Le problème, c'est que ce parking prend un petit peu de retard puisque le projet Boch a pris un peu de retard au niveau du centre commercial. On réfléchit, il y a une possibilité dans le quartier du parking Nothomb, le parking derrière l'hôtel de ville, le parking du hall des expos, …il y a toute une série de pistes qui vont être mise sur la table et qu'on va devoir étudier.

Et pour le citoyen, idem il y aura tous les quartiers autour seront des zones bleus. Donc à part, les riverains, les places devraient tourner assez vite histoire de trouver une place. Le projet a voulu réduire la place de la voiture. Par exemple, avant la rue de la loi on la prenait à double sens alors que maintenant c'est un sens unique. Donc la place de la voiture a été fortement réduite. On ne va pas la supprimer du centre-ville, on va demander aux voitures de se garer ailleurs qu'au centre-ville. Avant, sur des anciennes photos on voyait la place Maugrétout et communale remplies de voitures garées. On a encore du mal aujourd'hui de l'imaginer mais quand on voit

aujourd'hui les espaces qui sont ouverts. Donc on veut que les gens aillent se garer ailleurs, qu'il y ait moins l'apparition de la voiture dans le centre-ville mais elle ne sera pas interdite.

Alors justement quelles seront les forces et les faiblesses de la cité administrative ?

Les forces, cela sera essentiellement la centralisation. Tout le monde sera présent sur place et sur le même lieu. Donc on aura accès plus facilement aux informations dans les autres services. Les citoyens auront accès à l'ensemble des services. Il s'agira d'un bâtiment fonctionnel, fait à la norme en termes d'équipement collectif. Tout le monde sera soumis à la même règle, au même fonctionnement. Donc c'est une force.

L'autre force sera l'accueil centralisé pour le citoyen. Donc le citoyen aura un point où il sait qu'il aura réponse à toutes ses informations.

Mais le projet en lui-même ses forces sont en même temps ses faiblesses par définition car le citoyen donnant l'impression d'être dépersonnalisé parce qu'il arrive dans un grand bâtiment. Il sera particulièrement important de bien l'accueillir et l'orienter car il peut être perdu dans un premier temps. Le fonctionnaire peut avoir l'impression de se retrouver perdu. Dans chacun des services, chacun avait construit une petite partie de son intimité, son petit cocon. Et donc ici, en venant dans ce grand bâtiment, le travailleur pourrait avoir l'impression de perdre cette tranquillité, de cette intimité, liberté qu'il avait dans son petit bâtiment. Certains dans leur bureau avec mis une petite kitchenette avec une petite table, leur café, … Cela va être beaucoup plus difficile ici puisque l'espace de travail sera relativement compté. Donc tout cela va être des changements. Il y a la fois une force dans tout ce qui est changement d'habitude, changement d'organisation. C'est une force car ca peut être un moteur de changement pour que l'administration évolue mais cela contient son propre versant de risques et de faiblesses.

Une des faiblesses du bâtiment, c'est qu'il n'ait pas été pensé initialement pour le bien-être des travailleurs. Au départ, il a été lancé dans un souci de service au citoyen et d'efficacité à l'administration. On ne la pas directement fait. On n'a pas pensé « ah on veut que le travailleur s'y sente bien, on va mettre une salle de sport. On n'est pas Google ! ». Même si c'est la démarche la plus vicieuse car cela motive les gens à rester au travail.

Au début le projet était transversalité, efficacité, transparence, accueil du citoyen, efficacité de l'administration. Moins de dysfonctionnements, que tout se passe bien, moins de retards. C'était les motifs. Mais on ne sait pas dit « un de nos grands objectifs, c'est le bien-être du personnel » mais c'est venu en parallèle très rapidement et on le sent maintenant dans la manière dont parfois on doit travailler le projet qu'il y a ce truc qui a manqué au projet. On essaie de le rattraper maintenant en travaillant par exemple sur la charte du vivre ensemble, en travaillant sur la réflexion de l'ergonomie au travail, en réfléchissant sur l'aménagement en termes de couleurs ou personnalisation des niveaux. On essaie d'y réfléchir comme par exemple : chercher une place de parking est un stress pour les travailleurs. Donc on essaie de trouver à tout prix pour qu'il ait une place donc on a fait des places de parking en plus. C'est une faiblesse pour moi du projet.

Et quelles seront les contraintes et les opportunités de la cité administrative ?

Les contraintes, c'est qu'une fois que le bâtiment sera construit, on va devoir s'habituer au bâtiment. Une autre contrainte est la situation budgétaire dont on n'est pas certain d'avoir tous les moyens nécessaire en termes d'accueil du citoyen. L'accueil nécessitera des gens formés à l'accueil. Ce n'est pas des simples personnes qui seront mises à l'accueil. Si on ne sait pas Attention à la tournure de phrase je ne comprends rien ! Recruter ou du personnel en suffisamment formé, on a énormément de contraintes qui pèsent sur le budget.

L'opportunité, c'est que c'est un bâtiment qui nous permettra certainement de revoir nos procédures de fonctionnement, qui permettra d'éviter des dysfonctionnements, permettre d'éviter les doubles emplois. C'est une opportunité pour changer le fonctionnement de l'administration. Tout ne va pas mal mais il y a des choses à changer ! C'est un outil. L'objectif est la construction de la cité et ensuite, elle devient un outil. En tant que telle la cité ne sert à rien, mais c'est un outil qui va nous permettre de mener à bien notre projet.

Et les bâtiments actuels que vont-ils devenir ?

Ils vont être revendus. Ils sont prévus à une revente de 5.000.000€ dans le plan de financement. L'objectif étant de faire des économies d'échelle car ce sont des vieux bâtiments qui coutent horriblement chers tant à l'entretien, qu'au chauffage, … ils sont vieux et vétustes qui consomment énormément. On va récupérer une partie pour le financement du projet et une autre partie comme économie d'échelle.

Ok. Nous allons passer à l'avant dernier thème qui est la cité administrative et l'accueil du citoyen qui constitue une priorité dans le projet. Que prévoyez-vous de faire concernant l'accueil du citoyen ?

On va travailler à améliorer le site internet de la ville, travaillera à développer un guichet virtuel au citoyen pour être au courant de ses données en temps réel. On a toute une série de choses que l'on va mettre en place pour l'accueil du citoyen.

Dans la cité d'un point de vue physique, on va bien prévoir l'accueil avec ce guichet, ses bornes, les salles d'attentes, le centre d'accueil, les salles de réunions réutilisables, …

On veut que le gros des flux du citoyen soit traité en bas et qu'on ait qu'une part marginale qui monte à l'étage. Au delà de la sécurité, cela évite aussi qu'il y ait des citoyens qui airent dans les couloirs. Surtout qu'on doit prendre en compte qu'on a un public assez vieillissant, beaucoup ont des difficultés de français donc on doit intégrer un accueil spécifique pour ces personnes.

Pensez-vous que le projet est bien perçu par le citoyen ?

On ne sait pas encore. C'est un changement d'habitude. On peut avoir des réactions négatives de certains mais je pense que la majorité seront relativement satisfaits et contents de la manière qu'ils seront pris en charge. Notre objectif c'est ça.

On va devoir prévoir une véritable communication vers les citoyens pour leur expliquer c'est quoi le projet, ce qu'ils vont y trouver, si vous cherchez telle information où allez-vous ?...

Quels messages voulez vous faire passer au citoyen ? Est-ce dans le but de donner une plus belle image ou meilleure communication de la ville au citoyen ?

L'image est donc de rendre un meilleur service au citoyen et pour leur montrer que la ville de La Louvière est plus efficace, moderne et on est là pour vous rendre ce service. C'est le cœur du projet.

C'est aussi plus agréable pour le travailleur de se retrouver dans un beau bâtiment. Cela peut être plus motivant pour les travailleurs que l'administration soit bien perçue mais ce n'est pas l'objectif direct du projet. Maintenant une meilleure communication, oui c'est un de nos objectifs. Que le citoyen sache ce qu'on fait, où il peut trouver une réponse, une information, qu'il soit bien orienté, bien centralisé… c'est important mais on le fait au-delà de la cité administrative. C'est un effort permanent. La cité sera un outil parmi d'autres. On a des objectifs que certains veulent qui est l'accessibilité du site internet aux personnes âgées et handicapées. C'est une autre stratégie pour atteindre une meilleure communication.

Le message qu'on veut lui faire passer, c'est que ca sera sa maison et qu'il est le bienvenue et qu'il aura là la réponse à toutes ses demandes et qu'il n'aura pas à courir dans plusieurs bâtiments. C'est son administration.

On va donc passer au dernier thème qui est la cité administrative et le bien-être du personnel. Donc comment les agents seront disposés dans la cité administrative (bureau individuel, …) ?

Quand on regarde les aménagements, la hiérarchie n'est jamais à la même place. On n'a pas voulu un bâtiment où l'agent rentre dans le contrôle de sa hiérarchie. Par exemple au service population, le chef est au bout du couloir. Cela ne changera rien par rapport à maintenant.

La seule différence, c'est la grandeur du bureau mais c'est relativement fonctionnel car on a prévu un bureau de chef de 15m²/personne car ils ont besoin d'un peu plus de place. Ensuite, les grades légaux eux seront encore un peu plus grands car on prévoit qu'il y ait une table pour faire une réunion. C'est un peu la principale différence.

La hiérarchie sera dans des bureaux individuels. Pour les travailleurs, certains seront seuls, d'autres à 2-3 et quelques bureaux qui sont 15 ou 20 personnes. Mais c'est surtout sur base de l'étude de besoins qui a été réalisée au départ en fonction des besoins que la personne avait besoin ou pas de travailler dans un bureau seul et concentrée. Ce n'est pas toujours des très grands bureaux. C'est des choix organisationnels qui ont été fait en fonction des besoins des services. On a regroupé aussi des personnes qui ont des finalités de travail identiques.

On ne va pas retravailler le rôle des chefs juste leur organisation. Le fait de changer de bâtiment ne va rien changer. On va simplement redéfinir leur organisation de travail et leur fonction mais pas leur rôle de chef.

Pensez vous qu'un tel projet va favoriser ou jouer un rôle sur la motivation du personnel ?

C'est un outil qu'on peut valoriser sur la motivation du personnel. Tout dépend un peu comment on va le présenter, comment il sera perçu par les collègues. On a l'hypothèse qu'on aura un travail plus homogène,

harmonisé, plus moderne, plus propre, plus moderne ! Les conditions de travail seront plus agréables et donc ça aidera et renforcera la motivation du personnel. Mais comme je disais tout à l'heure, les forces sont aussi les faiblesses à contrario on crée un risque de résistance au changement, risque de dépersonnalisation, risque d'inquiétudes pour certaines personnes qui se sentiraient moins à l'aise dans une grande structure. On va mettre en place des projets pour que les gens connaissent le bâtiment. On va de nouveau rencontrer le personnel pour leur expliquer. Quand le bâtiment sera avancé, on va organiser des visites du chantier pour que les gens puissent le découvrir donc il y a une appropriation du bâtiment comme c'est dans un an et demi. On a un bloc cité administrative qu'on actualise pour mettre des photos ou autres afin d'avoir des informations régulières sur la cité. On est dans l'hypothèse que cela va jouer sur leur motivation car ils seront contents de venir travailler dans un chouette cadre, c'est moderne, on nous respecte en tant que travailleur. Si maintenant des choses vont mal, on va devoir évaluer le projet et les corriger. On va essayer d'avoir des données virtuelles sur ton pc de travail afin de permettre le télétravail à l'avenir, …C'est un projet à évaluer et on verra. On va essayer de savoir quelles sont les demandes des personnes. Le but n'est pas de brusquer les travailleurs.

En quoi l'organisation du bâtiment joue un rôle sur le bien-être du personnel ? Quelle est la place occupe le bien-être du personnel

Le projet en lui-même n'a pas été pensé pour faire du bien-être mais le projet a été pensé pour que les gens soient dans un cadre de travail correct. On a travaillé sur l'éclairage, sur la ventilation, sur le chauffage. On a travaillé sur les surfaces de travail nécessaires pour tout le monde. On a travaillé sur la luminosité, sur le mobilier pour qu'il soit adapté. On a travaillé sur une cafétéria même si ce n'est pas un restaurant mais c'est un espace ou les gens pourront venir s'asseoir. Donc on a travaillé sur toute une série d'aspect dans le bâtiment qui je pense pourront améliorer la motivation et le bien être du personnel. Cela ne sera pas suffisant mais ce sont des choses qui viendront d'ajouter. On va identifier des facteurs de risques (parking, inquiétudes,…) et on devra apporter des réponses.

Nous allons passer à la dernière question. Est-ce que le fait que certains agents passent d'un bureau individuel à un plateau n'aura pas un impact sur leur bien-être ou encore leur travail ?

Certains ont une crainte et je comprends leur crainte. On va devoir justement travailler pour rendre plus fluide ou plus simple le passage et la transformation. Il faudra que les gens acceptent un certain niveau de changement. Il faudra qu'on communique là-dessus et qu'on communique énormément. C'est un de nos objectifs pour l'avenir qui va venir. Il y aura des conséquences à gérer au quotidien donc il faudra que le management gère bien ses questions là afin d'assurer les gens, pour rappeler un peu l'ordre au niveau des équipes par exemple, pour ceux qui crient tout le temps,…il faudra parler aux gens. Le management c'est aussi du dialogue. Il faut savoir vivre ensemble au niveau professionnel. Tu auras à la fois des gens qui amélioreront leur travail car ils se sentiront plus performant dans leur condition de travail. Ils avaient une petite fenêtre avec un mur sale et ils arriveront avec une grande fenêtre et un mur blanc. D'autres qui vont identifier le changement comme négatif.

Par exemple, on s'est rendu compte que dans la configuration des guichets à l'accueil du citoyen, la personne avait constamment le regard des citoyens vers elle. Ce qui est assez désagréable. Parce qui si tu as envie de souffler deux minutes entre deux citoyens car c'est ton vingtième de la journée. Cela met une pression énorme sur les personnes qui travaillent à l'accueil. Donc on va mettre les bornes dans l'autre sens et mettre des panneaux plus hauts pour que les personnes ne voient pas le travailleur.

Dans les plateaux, on va pouvoir recréer des espaces de travail avec le mobilier mais il faudra s'adapter. On va devoir communiquer et orienter la communication vers le personnel.

Voilà, nous sommes arrivés à la fin de l'interview. Merci beaucoup.

Interview 2

Avant de commencer, est-ce que cela ne vous dérange pas que j'enregistre l'interview ?

Non.

Tout d'abord, pouvez-vous me parler un peu de vous (parcours professionnel,…) ?

Mon parcours professionnel, je suis ingénieur civil de mine au départ. Et j'ai commencé ma carrière pendant 2 ans dans un laboratoire de recherche à Mons affecté à la polytechnique. Après, je suis parti 5 ans à l'étranger dans les Emirats arabes. Et puis je suis revenu pour pouvoir faire mon diamant d'or qui est connu en Belgique. J'ai travaillé pour une quinzaine d'année pour eux mais dans le domaine international donc j'ai beaucoup voyagé. J'ai à peut près fait le tour de la terre. Et dans ma carrière professionnelle, je le dis car c'était important pour moi dans ma carrière professionnelle pour ma personnalité, je suis parti du chantier, puis je suis passé dans des ventes. Vendre, cela m'a beaucoup appris comme ingénieur parce que vendre c'est quelque chose où on doit faire prendre une décision à quelqu'un sur lequel on n'a pas le pouvoir. Et puis quand je suis rentré en Belgique, je suis passé dans la recherche et développement. Ensuite, on a restructuré. J'ai créé une société sur internet et puis on a encore restructuré et j'ai travaillé chez Agoria qui est une fédération professionnelle pour l'industrie technologique. Cela va dire que le rôle de la fédération, ça représentait les membres vis-à-vis du pouvoir et de l'extérieur. On a encore restructuré et ensuite je suis rentré à la ville de La Louvière pour être engagé comme conseiller en prévention. Et j'ai suivi la formation de conseiller en prévention à ce moment là. Je suis donc conseiller en prévention depuis 2008.

On va donc passer au thème suivant qui est l'administration communale et le citoyen. Est-ce qu'à l'heure actuelle, le fait que l'administration soit répartie en plusieurs bâtiments ne soit pas trop compliqué pour le citoyen ? Dans le sens, s'il doit avoir un renseignement comme par exemple aller payer une taxe immondice, il doit aller au service compta à la rue du Gazomètre, pour une carte d'identité à l'hôtel de ville…

Oui c'est clair que c'est extrêmement difficile. Et la difficulté n'est d'ailleurs pas que pour le citoyen. Le fait qu'on soit réparti un peu partout dans la ville, dans des petits bâtiments, des moyens bâtiments et vieux est aussi une difficulté pour l'interne. Les services ont beaucoup d'interaction entre eux et c'est rare qu'un service sache travailler tout seul sur un dossier. La population ou que sais-je, savent travailler tout seul mais il y a plusieurs dossiers pour qu'ils arrivent à terme, il y a plusieurs services qui doivent intervenir. Il n'y a pas en soi que le citoyen qui a du mal, l'interne a également du mal.

La ville de La Louvière effectue actuellement énormément de travaux. Est-ce que cela ne repousse pas le citoyen ou donner une image négative de la ville et de son administration ?

Ca l'a donné. Peut-être qu'on a passé le cap parce qu'on a bien été reconduite aux élections. Mais je crois qu'ils ont fait attention à ça. En tout cas l'équipe politique et même administrative d'une certaine manière fait attention à ça et à l'image de la ville de La Louvière. D'ailleurs le but c'est de redorer l'image de la ville de La Louvière et donc il faut passer par un passage obligé. Mais je dirai qu'à l'heure actuelle, on est plus tôt entrain de repasser dans le creux que l'image est remontée. Fin d'abord elle passe normalement car indépendamment des travaux, la ville de La Louvière n'a pas une image qui est sympathique. Elle n'a pas une belle image à l'extérieur et toute une vision des politiques actuelles c'est de créer une ville qui est transformé pour redonner une belle image. Et donc des choses comme « décrocher la lune » participe, le palais des expositions y participe, etc… Donc à la longue, La Louvière 2012 a donné un bel impact. L'équipe veille à ce que La Louvière est une belle réputation qui augmente. Maintenant, le louvièrois a l'habitude de rouspéter et il rouspètera encore un peu et je suppose qu'il dira encore à un moment donné « Ah ils ont encore dépensé des sous, etc… ». Le Louvièrois, cela commence à arriver mais il n'est pas encore le premier vendeur de sa ville !

Et justement quelle place occupe le citoyen dans les politiques de la ville ?

Je suis surtout impressionné dans le dernier programme politique du parti qui est la majorité maintenant, le citoyen occupe vraiment une place importante. Et il n'y a rien à faire les politiciens doivent mettre le citoyen en numéro 1. C'est leur priorité fondamentale sans aucun souci. D'ailleurs, une partie de la cité administrative c'est un morceau, enfin je n'étais pas là quand ça a commencé mais la ville a une volonté de rassembler tous les bâtiments éparpillés tant pour l'efficacité humaine, qu'économique, administrative, chauffage, entretien du bâtiment, … donc le service ouvrier a déjà bien été rassemblé, une partie du CPAS même si il n'était pas

beaucoup dispersé. La ville, il y a au moins 5 ou 6 implantations. Donc c'est une politique générale de faire une cité mais qui pour nous, il y a rien à faire, c'est bon pour tout le monde.

Nous allons donc passer au thème suivant qui est donc la construction de la cité administrative. Tout d'abord, dans combien de temps est prévu cette cité administrative ?

Moitié 2014 quelque chose ainsi.

Pourquoi créer une cité administrative ? D'où est venue l'idée ? Et quel est l'objectif recherché ?

Je n'étais pas là quand l'idée est venue mais cela permet de rassembler des gens qui sont dispersés aujourd'hui et améliorer l'efficacité à tous les niveaux. Cela diminue le nombre d'endroits pour aller pour le citoyen, cela améliore la communication dans tous les services, chauffage, entretien, … A l'exception de l'hôtel de ville qui est le bâtiment le plus neuf. Les autres bâtiments, cela devient difficile de les entretenir, cela coûte cher à chauffer, etc…le but c'est d'améliorer les choses de manière globale.

Ok. Nous parlons que la cité sera un bâtiment écologique. En quoi sera-t-il écologique ?

Moi, je dirai les points principaux en quoi je le vois écologique c'est la manière dont il sera chauffer et refroidi. La manière dont la température va être régulée dans le bâtiment. Donc d'abord, c'est un bâtiment qui va être fait avec une très forte isolation. Les murs seront épais. Très peu de chaleur sortira du bâtiment et de ce fait là, il faut très peu d'énergie pour le chauffer. Alors dans un bâtiment comme ça, le plus difficile c'est de les refroidir. Le système de chauffage et de refroidissement qui va être utilisé est un peu particulier. On va un peu comme principe de ceux qui sont utilisés dans les cathédrales ou les châteaux qui ont des gros murs épais. L'été par exemple quand il fait chaud dehors, le bâtiment reste bien frais de l'intérieur. On va utiliser le même ici. A chaque étage, ce sont des dalles de bétons qui couvrent tout l'étage et dans la partie inférieure de ses dalles de bétons on y met des tuyaux d'eau qui couvrent à peut près toute la surface du plafond. Et à chaque étage, ces tuyaux en hiver on va faire passer dedans de l'eau chaude qui est à une température de 38 à 40 degrés chauffée. Pas trop car près de la tête, on ne peut pas mettre le chauffage trop haut. Donc c'est une température pas tellement élevée qui veut dire température pas trop élevée, cela ne consomme pas trop de chauffage. C'est pour cela que le bâtiment sera en soi très bien isolé parce qu'avec la chaleur des gens qui sont dedans, la chaleur des ordinateurs, quelques lampes et cette petite chaleur de l'eau un peu chaude, cela devrait suffire pour pouvoir chauffer tout le bâtiment sans trop de problème. Donc c'est déjà une chose qui fait qu'on ne va pas dépenser beaucoup pour le chauffer. Et été, cela va être l'inverse. L'eau va être remplacée par de l'eau froide, 15 degrés par exemple. Et pour faire comme on trouve dans les châteaux ou dans les cathédrales parce que 15 degrés par rapport à 30 degrés à l'extérieur, cela donne une impression de frais et comme cela vient par le haut, cela va aussi faire quelques chose. Donc on va avec un système pas très coûteux parce que faire circuler de l'eau à 15 degrés, il ne faut pas la faire refroidir tellement. Donc avec pas beaucoup d'énergie, on va pouvoir venir réguler. Maintenant l'énergie va être aussi produite par une pompe à chaleur car cela chauffer et refroidir donc on va faire là aussi une partie écologique. Il y a aussi des panneaux solaires qui ont été prévus, la récolte des eaux usées, …

Et justement en faisant un bâtiment écologique, quelle image veut se donner la ville ?

C'est dans l'air du temps de faire quelques choses d'écologique. Cela ne va pas donner une mauvaise image à la ville. D'ailleurs, une des forces de la ville, c'est que la ville de La Louvière est avec une administration qui bouge.

Et quelles autres forces auraient-elles selon vous à l'heure actuelle ?

Les forces c'est qu'elle est multidisciplinaire.

Et concernant ses faiblesses ?

La faiblesse, c'est que pour moi elle bouge parce que la politique a dit maintenant on y va mais l'administration en elle-même n'a pas encore vraiment pris le pli et donc ils ne bougent pas encore tous, ils sont encore sur le ne pas bouger beaucoup. La faiblesse, c'est donc que l'administration n'a pas eu l'habitude de bouger et que tout le monde n'est pas encore complètement réveiller dans l'histoire. Mais c'est une faiblesse qui pour moi est entrain de diminuer.

D'accord. Est-ce que le projet de la cité administrative existe déjà dans d'autres communes ?

De ce que j'ai compris oui peut-être pas cité administrative mais maison du citoyen. Namur a fait un peu comme ça pour une partie de son administration. Si j'ai bien compris Liège a aussi quelques choses mais bon je ne suis pas tellement au courant.

Pensez vous que le fait de voir le projet pourrait encourager d'autres communes à faire la même chose ?

Oui pourquoi pas. Peut être que le système de chauffage dont je vous ai parlé tantôt si ca fonctionne, peut être que certaines communes seront intéressées à faire la même chose car c'est un gain de coût des économiques et meilleur pour la santé dont j'ai oublié de vous parler tantôt car on peut avoir une ventilation naturelle sans avoir une ventilation par des climatisations électriques qu'on peut avoir dans les hôtels et des choses pareilles. Dedans on a nettement moins de microbes et de problèmes de gestion de l'air parce que c'est du froid qui vient du plafond, c'est tout. Il ne faut pas souffler de l'air pour faire du froid. C'est donc l'écologie locale du bien être. Dans le bien-être, on doit aussi s'occuper des aspects écologiques qui touchent le travailleur. Donc l'air qu'il va respirer va être un air à priori plus facile neutre ou naturel que dans une climatisation.

Comment sera aménagée cette cité administrative ?

Il y a à peu près 350 personnes qui vont aller dedans et il y a 4 étages avec un jardin au milieu. C'est une discussion si le jardin va être utilisé pour certaines convivialités ou pas ? C'est en cours de discussion. Il y a une partie de l'administration qui ne veut pas qu'on mette ses pieds dans le jardin. Une autre partie qui trouve que cela serait beaucoup mieux de faire un aspect de convivialité.

Sinon l'aménagement c'est un peu une succession ou une alternance d'espaces de plusieurs bureaux et bureaux individuels, bureaux avec un peu moins de personnes un peu suivant les services. Quand ils sont plus nombreux, il y a un espace de base commun et puis ceux qui ont des fonctions particulières ou qui dirigent le service qui ont des bureaux individuels. Ce ne sont pas des grands espaces communs mais il y a peut être 20 personnes sur un espace.

Au niveau des flux de mobilité, je dirai quand j'ai reçu les plans qui étaient presque finalisés car c'est au moment où je suis arrivé, j'ai l'impression que chaque service s'était remis dans un coin à lui. Donc on a pris les services tels qu'ils étaient maintenant et au lieu qu'ils soient distants de 100-200 ou 800 mètres, ben maintenant ils ne seront plus distants que d'un couloir. Mais ils se sont tous remis comme ça en essayant plus ou moins de voir comment s'agencer et en mettant quelques salles de réunions. Mais tout le monde s'est retiré dans son coin avec une porte à l'entrée. Mais aussi avec des aspects de convivialité qui existaient déjà dont nous avons mentionné par des couloirs rectilignes bien longs avec des endroits de variation, de sections, de clarté avec des endroits où on allait pouvoir mettre une plante ou l'autre, ouvrir quelques petits endroits pour varier un peu les choses. C'est quelque chose qui a été plutôt diminué ! Pourquoi c'est ainsi mais la chose principale, je crois c'est que les gens quand ils ont du donner des avis sur plan, ils sont un peu loin des choses, ce n'est pas dans leurs habitudes. Et donc ils ont eu cette réaction là de se remettre un peu comme ils étaient. Une des choses d'ailleurs que j'ai proposé qu'il n'avait jamais fait, c'est qu'à un moment donné entre autre pour le chauffage, j'ai suggéré de faire un voyage dans le bâtiment qui était similaire pour voir parce que c'était l'une des caractéristiques quand ils se sont mis en route. La cité administrative de Namur pour voir un peu comment l'accueil se faisait. Mais pour le reste ils n'avaient jamais fait. C'est difficile de s'imaginer ce que cela représente un couleur long de 2,50 de large. Il faut aller voir des bâtiments pareils. Et je ne crois pas qu'ils ont vraiment regardé à des flux de mobilité. Ils ont regardé, ce ne sont pas des gens qui n'ont pas réfléchi. Mais par exemple, le point central du bâtiment, ce n'est pas un endroit de rencontre. On a des salles de réunions pour recevoir. L'accueil du citoyen, ça été un des grands motifs mais les interactions ou les réunions dans les services ont moins été envisagées par exemple. Je ne dis pas non plus que c'est à tord ou à raison mais enfin par exemple c'était dans les questions. Mais par contre, ils ont aussi beaucoup l'impression que c'est suffisamment envisagé. C'est fort fonctionnel comme projet par des ingénieurs pas par des architectes. La disposition des salles de réunions dans le bâtiment, le rez de chaussée, l'éclairage, leur convivialité, … les aspects pareils ont a pas regardé.

Et selon vous quelles seront les forces et les faiblesses de la cité administrative ?

Les forces, c'est en tout cas d'avoir mis tous ces gens là qui sont séparés en un seul lieu. A partir de ce moment là, ils vont devoir vivre ensemble, différemment et là en tout cas, ils évolueront. Quoi qu'il arrive ! Moi, qui travaille dans un service de prévention, jusqu'ici on fait de la prévention après l'accident. Dans très peu de cas, on a réussi à faire de la prévention avant ! Dès qu'il y a un problème, on commence à faire de la prévention, peut être que cela changera un jour… ca commence déjà à changer car il y en a qui ce sont rendus compte qu'il vaut mieux faire de la prévention avant plutôt qu'après. Et dans ce projet-ci, je crois qu'une des difficultés c'est que

l'administration n'a pas l'habitude de prévoir avant et donc le fait qui change de bâtiment, même dans certains services, cela va changer leurs services. A l'heure actuelle, il y a des services qui sont dans 3 bâtiments différents ou même les pièces sont différentes mais « ? assez lointe ? ». Les gens c'est comme si c'était deux services. Là, ils vont être dans le même service et pièce et dont cela veut dire qu'ils auront la possibilité de venir modifier leur fonctionnement du fait d'aller dans la cité administrative. Il y a rien à faire aussi, il y a des services qui rentrent en contact avec les uns et les autres ou qu'ils devraient et qu'ils ne le font pas parce qu'un est à Bracquegnies, l'autre est au centre-ville… Ils vont donc devoir modifier les choses. D'ailleurs une des choses à faire maintenant, cela serait de se dire « ben tiens on va essayer de vivre comme quand on sera dans la cité ». Attention, il y a des réflexions qui se font mais ce n'est pas encore des actions. Ils ont quand même regardé à ce que les services ne soient pas disposés n'importe comment, ect… C'est difficile de pouvoir aussi anticiper de manière plus grande !

Et donc les faiblesses de la cité administrative ?

La faiblesse a été, même après coup et avoir donné notre avis, la reproduction de la situation actuelle. Et en parlant avec l'auteur de projet, je pense qu'il aurait du plus allé avec un lieu de vivre.

C'est-à-dire ?

Avoir des espaces plus ouverts, comment tenir compte des mobilités, etc…

Aller vers des points centraux. On a la forme du bâtiment qui est en forme de « L » avec un espace jardin qui est au milieu. Cela veut dire que l'endroit central, on ne sait pas se réunir. Il n'est pas central du terrain et cela veut dire qu'il y a une aile droite et une aile gauche. Et donc au final si on avait envisagé une autre forme permettant le centre, on aurait pu envisager d'autres choses. Donc par exemple, il n'y a pas un forum central, pas de lieu naturel de passages et de rencontres. La machine à café, etc… ça il y en aura un peu partout ! Mais le bâtiment n'a pas été conçu pour finalement permettre des rencontres de manière naturelle. Je n'ai pas dit que c'est ce qu'il fallait ou pas mais en tout cas, ça n'a pas été fait. Et ça, je crois que ca va être une faiblesse.

Une des forces, c'est qu'ils vont changer et s'approprier des choses qu'on n'avait jamais fait. Et justement, si au début ils pensent que le jardin personne ne pourra y aller dedans, au bout d'un certain temps ils vont peut être dire « Stop ! Ca suffit, on va mettre une bâche au-dessus et on va faire ceci ». Ou peut-être qu'ils modifieront à l'étage quelques choses à l'endroit ou bien autre chose mais à un moment donné, cela ne se fera pas tout de suite car on va dans un nouveau bâtiment cela prendra peut-être dix ans mais à un moment donné, ils vont quand même faire des choses. Est-ce qu'ils vont toucher au bâtiment, ça je ne sais pas ! Mais par contre, ils toucheront quelques parts à leur organisation. Le jardin par exemple, ils ne pourront pas le tenir fermer. A Namur, par exemple, ils ont un jardin public juste à côté de la grille. C'est donc là que la ville de La Louvière et la cité administrative vont améliorer la concertation à un moment donné.

Je m'occupe beaucoup à la mécanique du bien-être du personnel et cette mécanique va amener des changements particuliers. Du moment que cela soit conforme et pas dangereux, je n'ai rien à leur dire. Ce qui se passe c'est quand les changements sont positifs, les changements deviennent la priorité des gens et de tout le monde. C'est ça pour l'instant qui manque un peu. Et la cité risque de favoriser la mise en place de ça parce que les gens vont se mettre en contact (courrier, téléphoner, …). La mécanique va donc les obliger à se mettre en contact. Quand ils seront plus près dans la cité, cette mécanique deviendra plus fluide ou pourra le devenir. Le bien-être sera qu'ils auront plus participé, je crois. Quand on rapproche des gens qui étaient un peu loin, on a le même effet. Donc la cité n'a pas était faite pour favoriser cet aspect là. Il a une géométrie par exemple, deux services que l'on connait bien l'état civil et la population qui sont à gauche et à droite de l'hôtel de ville mais dans la cité c'est identique à part que ça soit l'état civil a droite et la population à gauche, on les a inversé dans la cité mais il reste une aile gauche et une aile droite. Donc c'est la reproduction ! Bien évidemment, les services vont être plus proche parce qu'ils seront moins loin. Mais les flux par exemple ne sont pas des flux qui vont faire que les gens vont se rencontrer fréquemment et naturellement, pour des raisons X mais voilà.

Ok. Quelles sont donc pour vous, les contraintes et les opportunités de la cité administrative ?

Les opportunités en tout cas, c'est que maintenant ils vont être rassemblés. Et donc là, il y a une opportunité de changer ! Et c'est très récemment, d'ailleurs le Bourgmestre qui a dit « Profitez du changement, c'est une opportunité de changer votre organisation ! ». Et je dois dire que ça a fait un petit peu « tilt » car je vois que les problèmes qui peuvent apporter non pas des dangers mais des inconvénients par exemple, certains services sont actuellement en 3 bâtiments et là, ils ne seront plus que dans un ! Ben changer votre organisation car en un, ça veut dire que quand vous avez besoin d'un document ou que l'autre est débordé vous ne voyez pas. Quand, ils seront dans un seul bâtiment, un seul local, je ne sais pas s'ils vont le faire mais ils vont très bien voir que l'autre

est débordé et que lui n'a rien à faire et vice versa. Alors que maintenant, ils ne le voient pas. Donc qu'est ce qu'ils vont faire ? Rien ou quelques choses. Donc ils auront des possibilités de faire en sorte qu'une seule personne ne fasse pas tout, de gagner en polyvalence, en cohésion mais il y a une opportunité de voir comment changer son travail en interne mais aussi avec les autres services. Il y a quand même pas mal de services qui sont des services de support et qui maintenant une partie de leurs ressources sont limitées à des communications lointaines qui prennent du temps. Donc ils vont gagner en temps de communication. Le fait par exemple de la CMP, je ne sais pas si c'est une bonne idée, mais le fait de ne plus envoyer les documents, ils devraient gagner un peu de temps en terme de ressources donc est ce que cela va faire qu'on va acheter mieux pour ne pas simplement qu'être conforme. Certaines choses vont être centralisées. Dans certains services, peut-être, qu'il y a certains doublons, peut-être que dans certains services ils ont une ou deux fonctions de secrétariat et une fois proche, peut être qu'il y aura moyen de les mettre en commun et donc de gagner une ou deux personnes. Et avec ces autres personnes, de faire autres choses. Donc c'est bien l'opportunité de changer sa manière de travail dans la cité. Mais là, il faut aussi imaginer quelques choses de nouveau.

Et au niveau des contraintes ?

Quand on voit le nombre de contraintes qu'on a maintenant, là on devrait en avoir moins (rire).

Il devrait y avoir la contrainte de vivre ensemble. Si c'est à mon stade à moi, je ne vois pas ça comme une contrainte mais certains vont toujours voir ça comme une contrainte.

Et quand vous dites à l'heure actuelle on a beaucoup de contraintes. C'est quoi pour vous par exemple les contraintes de maintenant ?

Les contraintes, c'est la dispersion, la difficulté de communication, les pertes de temps, la difficulté d'avoir des bâtiments corrects, des installations correctes et des services corrects. Le nombre de bâtiments où on a des pannes de chauffage, les entretiens, le coût et la difficulté d'avoir un réseau informatique qui est correcte parce qu'il y a des bâtiments qui sont loin et qui ont une petite connexion informatique car ils ne sont pas centralisés. Ici on ne devrait plus qu'avoir un gros centre administratif pour les ouvriers et la concorde avec une liaison donc c'est déjà plus simple. Cela n'a l'air de rien mais un réseau informatique qui est déjà un petit peu plus centralisé et plus rapide, on pourra avoir d'autres outils informatiques parce que maintenant le réseau qu'on a, il est limité.

Pour moi, une fois qu'on sera tous ensemble dans le même bâtiment, on améliorera la concertation qui est un petit déficit maintenant.

Les contraintes qu'ils peuvent avoir, ce sont des contraintes de mobilité. Par exemple, à l'étage au milieu ce sont les archives. Je ne comprends pas comment on a été mettre des archives au milieu ! C'est le centre de gravité du bâtiment. Alors que ça devait être un point de rencontre. Les archives ont aurait dus les mettre en bout d'ailes par exemple. Et en plus, on a un long couloir, ce qui est atroce ! Alors qu'on aurait du mettre des points de lumières ou que dans les couloirs on est de temps en temps des petits creux pour y mettre un panneau, un cadre,… Non tout est devenu tout long ! Donc tout est redevenu carré. L'entrée du service c'est une porte fermée avec un badge. Et cela va être des contraintes ou en tout cas, cela peut l'être.

Donc selon vous, le lieu central c'est très important pour le lieu de rencontre ?

En tout cas, c'est difficilement compréhensible de mettre les archives là ! Il n'y a pas assez d'endroits perdus dans le bâtiment pour la convivialité. Je me souviens avoir vu plusieurs bâtiment ou tout d'un coup, on a un couloir qui s'ouvre dans un bureau, c'est une extension du couloir. Et là par exemple, à l'entrée du service, ce n'est pas une porte fermée c'est le bureau ou la secrétaire est là ou quelqu'un d'autre mais c'est un bureau ouvert ainsi quand quelqu'un rentre dans le service, on voit quelqu'un. Donc on installe une certaine variété, de lumière, de géométrie,… pour pouvoir faire des endroits qui cassent la régularité, la monotonie et qui permette aux gens qui vont venir de faire des choses à eux (mettre des plantes, des affiches, …) mais ils auront des espaces inventions ! Et pour moi dans un bâtiment, c'est important surtout des espaces perdus. Comme par exemple, en hiver la lumière est là moins longtemps donc la luminosité point de vue bien-être est importante et on doit avoir des coins lumières. D'après ce que je me souviens, au niveau lumière on est correcte mais ca va être plutôt l'aspect étriqué ou allongé par exemple. Ici, on a fait les choses assez fonctionnelles. On n'a pas besoin des espaces dont je parle pour faire fonctionner, on n'a pas besoin d'un couloir un peu plus large que la norme pour faire fonctionner. On n'a pas besoin seulement cela peut faire beaucoup de choses si on ne l'a pas fait. J'ai discuté un peu avec l'architecte comme je suis arrivé seulement après, il dit qu'il avait proposé avec les couloirs mais les gens n'ont pas voulu. Beaucoup de longueurs ou de largueurs ont été remises mais on a plus beaucoup

de variété et cela risque d'être un problème. Mais une partie de l'administration ne voit pas la nécessité du tout de mettre de la variété ! Certains vont peut- être réclamer comme je dis la ville est en mouvement, les politiciens mettent en mouvement mais tout le monde n'a pas encore suivi.

Les risques dont je parle, ce sont des points où les avis n'ont pas été assez concertés et donc les groupes d'ateliers qui ont lieu maintenant, c'est avant qu'il fallait faire plus en détail et peut-être déjà avoir une solution plus concertée. Donc la concertation doit être plus forte sur ces aspects là. Car il y a des gens qui ne sont pas tout à fait d'accord avec ce qui est suggéré dans ces groupes ! Il y a des gens qui ne sont pas d'accord avec les groupes, il ne faut pas leur demander leur avis. Mais au bout de 3 ans, les groupes existent donc il y a un progrès.

Ok. Nous allons donc passer au thème 4 qui est la cité administrative et l'accueil au citoyen. Comment la cité administrative prévoit-elle l'accueil du citoyen et qu'a-t-on mis en place ?

L'innovation de ce projet est de supprimer les guichets et de plutôt accueillir le citoyen sur un bureau. C'est ce qu'ils ont fait à Namur. C'est une bonne idée, c'est pas mal. Donc il y a une organisation qui est différente. Namur a un local plus carré et nous plus long ! Mais l'idée est de recevoir le citoyen d'une manière plus proche plutôt que derrière un guichet.

L'idée est qu'il y a un peu plus de polyvalence et que cela ne soit pas toujours « Tiens vous voulez ça mais monsieur X n'est pas là dont revenez dans une semaine ». C'est essayer de faire en sorte que le citoyen ne revienne pas 5 fois. Est-ce qu'on y arrivera ou pas, ça on verra. C'est donc là qu'il y a vraiment une manière de réorganiser son travail dans les services. Pour faire ça, il faut aussi engager des gens pour faire cette cohésion car le fait d'avoir un plateau et des bureaux demande peut-être d'avoir d'autres personnes. Pour accueillir le citoyen, il faut des personnes plus compétentes qu'à l'accueil de maintenant. C'est donc une opportunité de changer. L'idée est que le citoyen doit pouvoir tout avoir au rez-de-chaussée mais je pense qu'il n'y a rien à faire et qu'ils devront monter de temps en temps. On verra comment cela se **passera.**

Et vous pensez que cela soit bien perçu par le citoyen ?

A priori ce qui devrait être déjà bien perçu, c'est que quand il arrive là, il a tout sur place en théorie. Et l'aspect bureau convivial, c'est plus sympathique. Si c'est bien rangé… Il y a moyen de faire quelques choses de plus conviviale. L'avantage par rapport à Namur, je vois notre hall par exemple, beaucoup plus clair avec beaucoup de luminosité. Et tout cas, il y a moyen de l'avoir car il y a quand même deux étages de fenêtres. Je pense que cela va être bien perçu.

Quel message voulez vous faire passer au citoyen ? Est ce dans l'intention de donner une plus belle image ou meilleure communication de la ville au citoyen ?

A mon avis, on ne vient pas à la commune par plaisir. D'ailleurs pour moi c'est un problème car le fédéral décide qu'il faudra faire tel ou tel papier et c'est la commune qui applique. Si je regarde sur les aspects du bien-être, ce n'est pas du tout de la concertation et il ferait bien que quand il décide des lois comme ça, que cela soit appliqué par des agents fédéraux !

Donc comme on ne vient pas par plaisir à la commune, cela sera plus facile, plus agréable donc c'est mieux. Il y a aura des services qui seront plus accessibles et qui sont considérés comme une aide quand ils font ça donc il y aura moyen d'améliorer les choses. Mais pour moi, ce n'est pas le fait d'avoir une cité administrative qui fait qu'on est le gros reflet de la ville. La plupart des gens viennent pour des aspects population/état civil pour les permis de conduire, les passeports,… d'autres services sont aussi pour aider mais on est plus vite à l'aspect urbanisme, etc. Cela peut être plus gaie, plus joyeux, plus dynamique mais le fond du truc n'est quand même pas…

Mais cela peut rendre l'aspect de l'administration plus accueillante et plus performante mais il faut améliorer l'organisation peut-être ou la technologie. Et cela peut être positif.

Ok. Donc nous allons passer au dernier thème qui est la cité administrative et le bien être du personnel. Donc dans la cité, comment les agents seront disposés ?

Quand on arrive, il y a les bureaux d'accueil, les guichets et là, il y aura des agents qui occuperont quand ils devront mais pas spécialement toujours les mêmes. Mais après dans les étages et les couloirs, il y a des bureaux. Et dans les bureaux, c'est une alternance de plateaux pas trop gros et puis des bureaux de quelques uns ou individuel avec table de réunion pour le directeur, supérieurs hiérarchique, … Les espaces au m² je ne me

souviens plus du tout mais je sais qu'il est largement au dessus de la norme. C'est donc un espace tout à fait raisonnable. Les aspects températures devraient être bons. L'aspect visuel, je ne sais pas où ils en sont parce que les aspects des mobiliers, couleurs des murs, … ne sont pas encore décidés. Mais il y a des possibilités d'avoir des choses qui sont correctes. Il y a moyen d'avoir quelque chose de moderne et claire.

Une des interrogations des employés est de savoir s'ils pourront maintenir leurs objets personnels sur leur bureau (cadre, …) étant donné que l'objectif est d'avoir un environnement identique à l'aide du petit boitier informatique qui remplace la tour du pc. Pensez vous que c'est important pour le bien-être.

Alors tout d'abord, je n'ai pas entendu vraiment dans cet aspect là. Au niveau informatique, chacun a son environnement. Donc deux pc peuvent avoir deux environnements différents. Ce qui se passe, c'est s'il a un autre bureau est-ce qu'il peut ravoir son environnement. Les environnements peuvent être différents. Maintenant, moi j'ai entendu dire qu'on ne pourra rien faire, c'est d'ailleurs ce qui est discuté dans ces groupes. Quand je vois l'aspect du cpas, tout le monde a toujours un petit peu particularisé ses choses. Maintenant, moi, même au CPAS, j'ai mis des objections à un moment donné qui ont servis. Bon par exemple, il y en a qui ont ramené des grille-pains et là, j'ai dis « Attention, c'est peut être dangereux ». Ca allait un peu trop loin. Bon maintenant, il y en a qui continue à manger dans leur bureau plutôt que d'aller à la cafétéria, là je suis professionnel. Est-ce qu'il y a une limite à mettre ou pas, je n'en sais rien. Par exemple, à l'ancien CPAS à la rue du Moulin, cela donnait l'impression aux bénéficiaires de vivre dans un endroit moins salubre que celui du CPAS. Mais personne ne disait rien car ils aimaient bien. On faisait par exemple des frites et du poisson le vendredi mais cela ne gênait personne mais par exemple, c'est plus difficile de faire ça ici !

Mais il faut des règles de conduite. Maintenant, est-ce que c'est de là à dire qu'on ne pourra plus rien faire. Au CPAS, il y avait 10.000 craintes de vivre dans un bureau commun mais ça été. Mais je pense que cela va favoriser le contact et la relation. Mais ce qui en ressort c'est quand général, les gens sont plus contents dans des espaces de bureau ou il y a plus de monde.

Il y en a aussi qui ont peur car ils devront plus travailler. Donc dans certains cas, ils vont devoir effectivement travailler autrement. Actuellement, il y en a qui sont dans des pièces séparées, et qu'un tel n'a rien à faire pendant que l'autre est débordé mais ils ne le savent pas. Donc cela va créer des ajustements. Trop de contacts n'est pas bon non plus car il y en a qui se voient au bureau, le soir, le week-end et ils partent en vacances ensemble, c'est de trop mais ici on est un peu en déficit de contact. Donc je pense qu'augmenter les contacts cela va être positif.

Et tantôt vous avez parlé de la cafétéria, pourquoi en faire une ?

Tout d'abord, légalement, on est obligé d'en avoir une et il y en a qui prenne la cafétéria comme un endroit de convivialité. Mais attention, ce n'est pas un restaurant c'est juste une cafétéria. Il y a des endroits ou les cafétérias sont complètement vides et d'autres faudrait aller réserver avant d'aller travailler. Cela ne va pas motiver le personnel mais cela peut être sympa. En plus, elle est en haut il y a une terrasse. Maintenant faut voir comment elle va être arborée, décorée. En tout cas, qu'il y ait une cafétéria et qu'elle soit accueillante, cela peut faire quelque chose. Il y a des gens qui aiment bien la cafétéria et d'autres qu'il y en ait une ou pas, cela n'a pas d'importance. Il y en a qui aiment bien aller à l'école pour la récréation car ils se rencontrent. Et il y a des gens qui ne rateront jamais leur temps de midi avec les autres. Certains sortiront, d'autres prendront leur temps de midi avec d'autres et d'autres prendront leur temps de midi seul sur leur bureau, certains iront faire leurs courses en ville, …

Au niveau de la hiérarchie, comment seront disposés leur bureau ? Auront-ils des bureaux individuels ?

Suivant les fonctions, cela sera un espace plus ou moins grand. Et en règle générale, il y a une certaine hiérarchie qui a un bureau individuel avec un lieu de réunion. Est-ce qu'ils vont travailler la porte ouverte ou fermée mais par contre, il y a certaines portes qu'on n'a pas mises vitrées, ce qui est un peu dommage. On n'a pas toujours vitré les bureaux. Dans les variétés que je proposais et dont je parlais tantôt, il y avait parfois carrément un trou dont c'est un espace qui est un trou, l'autre c'est un espace où il y a une porte ouverte ou fermée et d'autres endroits cela pourraient être des portes vitrées par exemple. Mais je trouve ça naturel qu'un chef de service doit pouvoir faire des réunions assez vite, chez lui, avoir un endroit où il a une table, isoler la réunion des autres qui travaillent, …Mais cela n'a pas été fait dans le sens où le chef a droit à ceci, cela et les autres pas. Mais on n'est pas comme dans certaines entreprises privées où à un tel grade on pouvait avoir une fenêtre, un autre grade deux fenêtres et à un tel autre grade trois fenêtres. Mais ici, si on a besoin de faire des réunions, on a une place pour faire des réunions. C'est ça le principe. Si on n'en a pas besoin, on n'en a pas.

Quelle place occupera la hiérarchie ? (surveillance, …)

Alors je connais certains services comme par exemple la GRH où le service est déjà séparé par deux couloirs et le chef est au fond du couloir. Donc on peut dire qu'il n'y a pas de surveillance. Mais dans la cité, le fait que ca soit un plateau et que son bureau sera mis à un certain endroit, oui il y aura une certaine surveillance. Mais cela veut dire que certains services qui se connaitront, vont peut-être travailler mieux. Il y aura une surveillance plus grande peut-être par contre il y aura une opportunité que le chef de service soit au milieu de son jeu de quilles. Si les agents veulent dire bonjour tous les matins ou pas, ils font ce qu'ils veulent à l'heure actuelle. Si certains ne sont pas là, ils ne le savent même pas. A la cité, cela sera justement une opportunité qui est plus de contrôle. En fait certains devront vivre différemment, c'est clair ! C'est donc une opportunité pour tous les services mais cela n'a rien à voir avec le contrôle, certain peut-être le voit dans cet aspect là.

Mais en général, c'est un ou deux espaces par unité et la hiérarchie qui est là dans un petit box. Mais le boss pourra voir ses gens et vice versa. Ce qui peut favoriser la communication.

Comment ce projet est perçu par le personnel ?

Je ne sais pas. Je crois que certains voient cela positivement et d'autres qui sont inquiets. Tous les changements mènent de l'inquiétude.

Pensez-vous que l'environnement (kitchenette, cafétéria, …) va jouer un rôle sur la motivation du personnel ?

Je ne suis pas psychologue ni sociologue mais sur la motivation je n'en sais rien. Mais être dans un cadre plus agréable, cela peut être positif. Je ne crois pas que la motivation des gens dépend de l'endroit mais par contre de l'entourage. Dans une certaine mesure, l'entourage va changer et via ce biais là peut-être que cela va motiver le personnel. Mais les gens motivés qu'il ait un nouveau ou vieux bâtiment restent motivés. Mais le bâtiment ne sera pas un frein, ce qui n'est pas mal car ce n'est pas toujours amusant de travailler dans des conditions de travail délabrées. Cela ne sera pas un frein mais ce n'est pas là que sera la motivation. Mais par contre, le fait d'être rassemblé, c'est une opportunité d'augmenter la motivation globale. Donc c'est une opportunité, comme il y a plus moyen de se voir et interagir, de construire des buts, des objectifs, … Donc l'entourage humain changeant, il y a moyen d'avoir quelque chose.

Au niveau de l'informatique, je ne sais pas s'ils le prévoient mais quand on rentrera cela sera peut-être le niveau de la tablette et plus le PC. Idem pour les Smartphones, à ce moment quasi tout le monde aura un Smartphone et qui dit Smartphone dit avoir du wifi. Et s' ils ne doivent plus avoir un abonnement DATA et qu'ils ont du wifi, ils seront contents. Ils l'utiliseront à des fins personnelles d'ailleurs comme les gens qui viendront dans la cité. Donc est ce que l'on aura du wifi ou pas, c'est déjà énorme. Est-ce que l'on sera dans l'air tablette ou l'air « mon pc ». Et si on est dans l'air « mon pc », il y en a qui vont dire qu'on est de nouveau une guerre en retard. Mais là, je ne sais pas dire où ça en est mais on a aussi des concertateurs, etc… En tout cas, je crois qu'il faudra être dans l'air tablette. Donc on aura les moyens techniques (pc, réseaux, …) mais on ne sera peut-être pas au niveau de la cité. La cité d'un point de vue extérieur sera moderne mais toutes les technologies qu'on connait maintenant, on les a plus vite à la maison qu'au travail. Donc il ne faut pas trop être en décalage. Il y a les services techniques qui par exemple ont déjà la tablette, Smartphones, … Mais au moment de la cité, on sera en 2014. Mais j'ai un peu peur car l'administration est un peu conservatrice mais les politiques bougent. Par exemple, les politiques ont fait collège sur une tablette. Les politiciens sont donc dans l'air tablette.

De même qu'on parle de charte, un code de conduite de vie. Pensez-vous que cela sera bien perçu ?

Pour moi, tout ça, ce sont des gens qui ne l'ont jamais pratiqué. Dans les années 60, on travaillait sur base de charte. En moyenne les gens ont une espace d'autorégulation de leur comportement. Donc par exemple, les chefs de service vont jouer de ce type donc d'autorégulation en mettant des limites ou pas mais avec des créativités ou pas mais en mettant une charte. Moi, je crois que les chartes, ce n'est plus d'actualité. Cela me parait des moyens qui ne soient plus d'actualité. Par exemple on ne fait plus des codes éthiques mais on a une éthique. Je vais dire quelques choses que je pense beaucoup ne diront pas, quand je regarde de 2008 à maintenant, il y a à peu près 50-60 personnes qui concertent, qui s'occupent de l'autre et qui tiennent compte de l'autre. C'est donc une avancé qui va faire qu'ils vont continuer à discuter, concerter. Je vois déjà toute une partie qui construit déjà, qui imaginent des choses pour leur personnel quand ils font leur vie quotidienne, et qui ont donc dépassés cet aspect de charte, qui ont dépassés cet aspect de normes et de coups de bâton, … Par exemple, à la ville, le service nettoyage depuis plusieurs années fait quelques cahiers des charges et tous les produits qu'ils achètent, il y a une attention au bien-être du personnel. Et ils ont fait ça pour les produits, les achats de vêtements, …cela ne change pas le monde sauf qu'ils ont fait attention mais il y a 4 ans, ils ne faisaient pas attention.

En quoi l'organisation joue un rôle sur le bien-être du personnel et quelle est la place du bien-être du personnel ?

Il y a déjà toute une partie que si ca fonctionne le personnel ne va pas voir. Par exemple, si le chauffage est bon, on n'en parlerait pas. Donc avoir mis en place un bon moyen de refroidissement c'est énorme pour moi. Si cela marche bien, il n'y aura jamais personne qui dira que c'est magnifique. Ils s'habitueront vite *à ce que ça aille bien. Toute une série de choses ont été faite dans le bâtiment : la sonorisation, la luminosité a été fortement étudiée, disposition des m², le mobilier,… donc tout cela ce sont des choses qu'à la limite le personnel ne va pas voir. Ce sont donc toutes des choses techniques de bien-être. L'aspect esthétique et global du lieu, là je trouve qu'on a un peu raboté toutes les possibilités qu'il y avait de mettre des variétés et qui ne sont pas là. Là, il y aura peut-être un petit problème. Mais après le reste du bien-être, c'est moins technique mais c'est l'aspect organisationnel, social, socioculturel,…

Et qu'est-ce qu'on va faire justement pour ça ?

Cela va dépendre d'une bonne partie de ce que les gens vont faire. Cela ne va pas dépendre du lieu. Le bâtiment les aura rapproché et il pourra faire de l'organisationnel, relationnel … le bâtiment c'est l'occasion de dire « allons dans ce bâtiment là et faisons autre chose ». Les gens ne voient pas beaucoup leur bien-être physique tant qu'il est là.

Dans les contraintes, il y en a qui pourrait percevoir la proximité avec les autres services parce qu'ils disent qu'ils vont venir nous déranger plus souvent. Ils peuvent changer leur relation dans un service mais ils peuvent aussi changer les relations avec d'autres services. Par exemple, il y a beaucoup de services supports qui sont juste des services. « Vous nous demandez ça et c'est nous qui devons vous le faire, on le fait ». En général, ce sont des services qui regardent leur risque pour eux et je leur demande ce qu'ils peuvent faire pour diminuer le risque dans d'autres services. Dans la cité, leur relationnel va peut-être leur permettre de dire « Tiens, vous faites ça et peut-être qu'on pourrait faire ça ». Il y a des gens ou services qui induisent des inconforts dans d'autres services et qu'ici ils ne le voient pas alors que dans la cité, ils le verront à cause de la proximité. Les services qui seront dérangés, vont devoir se réorganiser. D'autres services ne sont jamais dérangés ou qui ne font rien et cela se verra aussi plus vite.

Est-ce que le fait que certains restent à l'hôtel de ville ne va pas jouer sur leur motivation en voyant que les autres vont dans un nouveau bâtiment ?

Oui je crois même s'il y en a pas beaucoup qui vont rester. Dans notre service par exemple, on reste et on n'est pas content d'avoir été mis de côté alors qu'on a des contacts avec tout le monde. Le service informatique, ils sont contents de rester car ils ne voulaient pas aller avec les autres. Le service nettoyage préfère rester là car on leur avait dit qu'il irait à Bastenier bien loin. C'est à peu près tous les services qui restent, ils ne restent pas grand chose. Et les politiciens qui restent. Nous, on sera plus proche car actuellement, on est à Houdeng.

Dernière question, est-ce que le fait que certains agents passeront d'un bureau individuel à un plateau n'aura pas un impact sur leur motivation ou leur travail ?

Actuellement, il y en a quelques uns en bureau individuel mais pas des tonnes. Je suis quelqu'un qui pousse à être en plateau car il y a un déficit relationnel, un déficit de contacts entre les gens. Ils aimeront ou pas mais on ne meurt pas d'être avec plusieurs !

Moi, j'ai vu des gens très haut placé qui travaillent sur un plateau. Le problème des plateaux, c'est que certains bureaux individuels ne sont pas assez vitrés. Parfois, on met quelqu'un dans un bureau individuel et il ne faut pas qu'il soit vitré pour des aspects de confidentialité et cela dépend de la fonction.

Et cela pourrait jouer en quoi le fait d'avoir des bureaux vitrés ?

C'est l'aspect social qu'on voit plus de gens. Maintenant les problèmes qu'on a dans un plateau, ce sont les gens qui parlent trop forts. Mais être sur un plateau, je pense que cela peut être positif si tout est bien prévu. De plus, les paysagés ont été limités en taille et ne sont pas très grands. Je pense que cela permet beaucoup de contacts, entraide, …

La génération actuelle ne sait plus travailler sans les autres et sans l'aspect réseau. Le plateau et réseau, cela vous parait normal et le même.

Ok. On a fait le tour des questions. Merci d'avoir consacré du temps.

Interview 3

Bonjour, est-ce que cela ne te dérange pas si j'enregistre ?

Non du tout.

Avant de commencer, est-ce que tu sais me parler de toi ? (parcours professionnel,…)

Je travaille depuis 10 ans à la ville de La Louvière : 4 ans en tant qu'attaché en communication au CPAS et 6 ans en tant que chef de bureau au service communication à la ville. Avant cela, j'ai travaillé 1 an comme enseignante.

On va passer au premier thème qui est l'administration communale en général. Selon toi, quelles sont les forces et les faiblesses de l'administration communale actuellement ?

Ses forces, c'est qu'elle est dans beaucoup de domaines très proactif par rapport à d'autres administrations je pense. Elle est relativement jeune, un dynamisme et une capacité à vouloir évoluer et aller de l'avant, à être pilote dans pas mal de domaine. Elle a aussi une politique d'animation qui est relativement dynamique. Il me semble aussi qu'elle est professionnelle dans la plupart des cas et que ses agents fournissent un travail intégrant les soucis du citoyen. En tout cas, c'est ce que je pense. Il y a aussi une réelle volonté des autorités, même si ce n'est pas toujours évident à mettre en place, de réfléchir au fonctionnement même des services, avoir une meilleure cohésion de tous les services.

Ses faiblesses, c'est justement la communication interne entre l'autorité, les mandataires politiques et les agents. Ce n'est pas toujours facile à mettre en place même si il y a une réelle volonté que tout le monde soit mis au courant. Concrètement, cela ne se manifeste pas toujours de manière très concrète. Et on peut soulever aussi comme on parle de la cité administrative après, les problèmes d'accessibilité du citoyen à certains services puisque les horaires sont différents d'un service à l'autre, les bâtiments sont différents d'un service à l'autre. Il y a énormément de services et les services de proximité dans les maisons de quartiers, les anciennes communes ne sont pas toujours identifiés et/ou identifiables par le citoyen.

Quelles sont ses opportunités et contraintes à l'heure actuelle ?

Ses contraintes, c'est le respect de la législation, les budgets, les moyens en général financier. Mais mise à part ça, je trouve que c'est un organisme qui dépasse souvent les problèmes et les obstacles qu'elle peut rencontrer pour atteindre ses objectifs avec les moyens du bord.

Ses opportunités, l'année 2012 a permis à des médias avec des citoyens qui ne sont pas d'ici de faire connaitre La Louvière sous un angle qu'on ne connait pas habituellement : l'angle de la culture, l'angle du patrimoine, … Donc dépasser ce cliché d'une ville industrielle avec des problèmes d'emplois comme dans beaucoup du bassin de la Sambre et Meuse.

Donc cela peut être une faiblesse la perte d'emploi, une ville en travaux ?

Ben ce n'est pas une faiblesse d'avoir une ville en travaux. C'est une faiblesse temporaire mais le taux de chômage, là, on parle plus de l'administration mais de la ville.

Nous allons passer au thème suivant qui est l'administration communale et le citoyen. Actuellement la ville de La Louvière effectue beaucoup de travaux, est ce que cela n'est pas trop compliqué ou difficile pour le citoyen ? Dans le sens ou quand il veut aller payer une taxe immondice par exemple, c'est à la rue du gazomètre au service recette. Pour une carte d'identité, passeport, il doit aller à l'hôtel de ville, …

Oui c'est évident que c'est un souci même si l'objectif est de centraliser les services d'une part et de développer les services en ligne ainsi que les services de proximité près des gens. Ce qui ne se fait pas nécessairement dans les anciennes communes. Mais centraliser c'est une chose car cela permet d'identifier le lieu où tous les services peuvent être rassemblés mais à côté de ça, on va aussi faire une ville numérique et qui reste proche du citoyen.

Et quand tu dis ville numérique c'est-à-dire ?

Numérique par exemple par le développement du service web. A l'avenir, le citoyen devra de moins en moins à partir du moment bien sûr ou il est habitué à aller sur internet, il ne sera plus obligé de prendre sa voiture pour venir chercher certains documents qu'il pourrait obtenir en commandant directement en ligne sur le site de la ville. Cela se fait déjà maintenant pour certains documents mais on va développer l'offre des services en ligne pour éviter ces déplacements qui provoquent des désagréments en terme de mobilité, d'environnement puisque dès qu'on se déplace en voiture, on pollue. Donc on va vers ce qu'on appelle, une ville fluide qui tient compte aussi de ses problèmes de mobilité, d'environnement en développant les services en ligne.

Donc comme on en a un peu parlé tantôt, la ville de La Louvière effectue énormément de travaux. Est-ce que cela ne va pas repousser le citoyen ou donner une mauvaise image à la ville de La Louvière ?

Je pense que c'est l'effet inverse. A La Louvière, les désagréments causés par les travaux donnent une image temporairement négative de l'administration et de la ville dans le chef de certains citoyens et notamment des commerçants du centre-ville qui ont souffert des désagréments. Mais à l'extérieur, d'ailleurs les citoyens de La Louvière ne s'en rendent pas toujours compte, les échos sont positifs. Les gens qui viennent ici et qui voient l'évolution ou qui voient ce qui est entrain de se faire sont agréablement surpris. Et cela ne peut être que positif pour la ville. Donc l'annonce des futurs aménagements et le fait que quand ils viennent ici, ils se rendent compte qu'il y a déjà toute une partie qui a été réalisée et qui a encore des choses à faire pour embellir la ville, c'est positif. Dans le cadre de La Louvière métropole culture, les travaux ont amenés énormément de difficultés et d'organisation. Mais en discutant avec les visiteurs, on se rendait compte que ce n'était pas du tout une faiblesse et ils se disaient justement « Moi, je suis venu il y a des années et c'est fou comme cela a changé ! Je ne connaissais pas La Louvière, cela commence vraiment à ressembler à quelque chose de bien. », « On sent que c'est une ville dynamique et qui évolue », …

Et justement quelle place occupe les citoyens dans les politiques de la ville ?

Il a plusieurs possibilités de participer à sa ville ou à la vie de sa ville de manière générale. D'une part, il peut participer à des commissions sur des thématiques diverses : commissions d'aménagement du territoire, commissions de mobilité ou il doit se présenter comme candidat pour devenir membre de la commission afin de donner leur avis sur différents dossiers qui sont présentés par les différents services de l'administration. C'est une manière pour le citoyen de pouvoir intervenir. Il y a le vote bien évidemment. Il peut participer aux conseils communaux qui sont ouverts au public. Il peut consulter les dossiers de l'administration mais ça c'est légal je vais dire. C'est une obligation légale, tout citoyen a le droit de demander pour consulter un document administratif. Il peut participer aussi à la vie de sa ville via différentes plateformes et conseils consultatifs que la ville met en place (plateforme de la personne handicapée, l'intégration de la personne handicapée, plateforme femme, conseil consultatif louvièrois des citoyens du monde, des seniors, …). Ce sont donc tous des organes consultatifs auquel les citoyens peuvent participer. A côté de ça, la ville met aussi en place des espaces de rencontres et de discussions où les citoyens peuvent venir pour faire part d'une difficulté et tout ça peut être relayé auprès des autorités politiques, je pense aux maisons de quartiers, aux centres communautaires du CPAS.

De manière d'initiative, la ville peut aussi organiser enfin elle le fait car c'est dans sa participation de maison citoyenne, elle organise des activités auxquelles les citoyens peuvent participer, pas seulement en tant que spectateur mais acteur. Je pense à l'opéra urbain « Décrochez la lune », des activités organisées dans le cadre de métropole culture 2012 ou le fil conducteur c'était la participation citoyenne. A chaque fois qu'un partenaire organisait une exposition ou un événement, il fallait qu'il y ait une dimension participative et que le citoyen puisse aussi s'exprimer au travers de ces différents moments. A tel point que des groupes pour certains spectacles comme Décrochez la lune se sont formés pour arriver à offrir un spectacle acrobatique digne de professionnels en recrutant dans les clubs sportifs, dans les associations.

Les ateliers ville durable ont permis aussi au citoyen de s'exprimer sur l'amélioration du cadre de vie, ça été mis en place dans la politique des grandes villes. Quand il y a des grands projets, la ville consulte la population. Quand il y a un projet d'aménagement d'une nouvelle place grâce à la politique des grandes villes, il y a toujours eu des consultations de la population pour avoir leur avis sur le projet, à différents stades du projet. D'ailleurs, il y a un bulletin d'une édition qui est sorti au mois de septembre à ce sujet là par rapport à la participation citoyen où il y a des exemples et des portraits de citoyens qui se sont investis.

Le citoyen a donc une place dans l'animation de sa ville et dans la politique de la ville. Il y a des relais de la ville vers le citoyen que ça soit les éducateurs de rue, des assistants sociaux, des gens qui travaillent avec la population. Et cela devient une marque de fabrique pour la ville. Les gens ne s'en rendent pas toujours compte mais on ne va pas dire que c'est qu'à La Louvière mais c'est quelque chose qui est quand même fort développée ici cette volonté de faire participer le citoyen. Ce n'est pas seulement l'administration qui met tout ça en route. Il

y a une volonté qu'il y a un écho avec les ASBL avec qui ont travaillent (la maison du tourisme, le centre culturel, …). On travaille aussi dans le même sens. C'est aussi une force qu'en tout cas j'ai constaté en 2012 qui existait déjà avant mais qui était peut être moins structuré c'est travailler ensemble dans la même direction. C'est pourquoi on arrive à des résultats comme ceux de l'année passée. La maison culture, la maison du tourisme, les associations, les maisons de quartier… on essaie de fédérer tout le monde pour travailler dans le même sens.

On va donc passer au thème 3 qui est la construction de la cité administrative. Pourquoi créer une cité administrative ?

Donc cela rejoint les faiblesses dont on a parlé ci-dessus. Pour améliorer l'accessibilité des citoyens au service de la ville et aussi améliorer le cadre de travail des agents ainsi que la communication entre les agents. Donc le fonctionnement de l'administration même.

C'est un problème actuellement la communication ?

Ben je dirai qu'on communique sinon on n'avancerait pas mais cela va faciliter les choses. Cela va permettre de gagner du temps, de mieux se comprendre.

On parle d'un bâtiment écologique. En quoi est-il écologique et quelle image veut se donner la ville ?

Ben à partir du moment où on a une sensibilisation des citoyens à l'environnement et au développement durable, elle se doit de donner l'exemple et d'intégrer ces paramètres là dans tout projet qu'elle met en route. Que cela soit dans l'élaboration d'un cahier des charges, il faut que cette réduction des consommations énergétiques soit présente. Mais cela va plus loin que le bâtiment en tant que tel. C'est aussi dans son fonctionnement même qu'il faut qu'elle intègre cette dimension durable. C'est pour ça que la conseillère en énergie par exemple et d'autres personnes qui font parties de l'éco-team se mobilisent pour que ce ne soit pas uniquement que le bâtiment qui réponde à cette volonté. Mais que la cité administrative soit aussi une opportunité de changement des comportements chez les agents. Ils font partis des ateliers bien-être et à un moment, ils vont sensibiliser les agents au nouveau bâtiment.

Est-ce que ce projet existe déjà dans d'autres communes ?

Oui. Je ne connais pas les villes qui ont une cité administrative mais on n'est pas les seuls.

Est-ce que vous pensez que cela pourrait encourager d'autres communes à créer une cité administrative en voyant le projet ?

Oui parce qu'on essaie toujours d'améliorer son fonctionnement en voyant ce qui se fait ailleurs. Mais il y a déjà des sollicitations **d'autres communes pour se renseigner sur le projet. Et inversement, on est allé voir aussi dans d'autres communes comment ils avaient mené ce projet.

Comment sera aménagée la cité administrative ?

Il y aura 4 étages, un jardin fermé, une terrasse, une cafétéria, … Ce qui est intéressant de dire c'est qu'il y a une partie accueil du citoyen où il ne circulera plus et tout ce qui se passe en back office ou à l'étage, il ne pourra plus y accéder contrairement à ce qui se passe pour le moment. Il y aura un filtre à l'accueil et une sécurisation des zones où le citoyen ne pourra pas déambuler.

Est-ce que cela va être bien perçu par le citoyen ?

Le service sera rendu au rez-de-chaussée et il ne devra plus aller dans les bureaux, aux étages, ou risquer de se perdre dans le bâtiment étant donné que tout sera centralisé.

Quelles seront les forces et les faiblesses de la cité administrative ?

Donc ce que je viens de dire ici, cela peut être une force parce qu'elle permet au citoyen d'avoir tout en une seule zone on va dire. Mais cela permet également aux agents communaux de travailler de manière plus sereine sans être dérangé par des allées et venues des personnes dans les bureaux. Maintenant, il y a toujours une possibilité pour un citoyen ou une personne de rencontrer les agents communaux. Ce n'est pas une forteresse. C'est juste que maintenant le fonctionnement veut que les deux zones soient bien distinctes mais à la demande en se dirigeant vers le centre d'accueil. On peut toujours accéder aux étages en motivant sa demande et l'agent d'accueil appellera l'agent communal pour venir chercher la personne. Par rapport à l'accueil du citoyen, il y

aura une énorme plus value au déménagement de la cité administrative. Il sera accueilli car à l'heure actuelle même si il y a des postes d'accueil, ils sont spécifiques à certains services et ne concernant pas toute l'administration. Tandis que là, cela sera un accueil général avec une orientation précise vers chaque service.

Et au niveau de ses faiblesses ?

Cela serait dommage qu'il y ait des faiblesses alors qu'on vient de tout construire et de tout imaginer. (Rire) On pourra dire par après que certaines choses auraient pu être pensée autrement mais tout a été fait pour qu'il y ait des améliorations dans tous les domaines.

Egalement quelles seront ses contraintes et ses opportunités ?

L'opportunité c'est qu'au-delà du déménagement et du service, on puisse réfléchir à une nouvelle réorganisation de la ville et de l'administration. On ne veut pas faire un copier coller de ce qui existe pour le reproduire là-bas. On veut profiter de ce bâtiment pour remettre en question et améliorer tout le service au citoyen et la communication interservices. C'est donc l'opportunité.

Les contraintes, c'est l'inconnu. On se projette sans connaitre réellement comment tout cela va se passer. Il y a une inconnue par rapport à notre réorganisation interne et la réaction du public à notre manière de s'organiser.

Tu parles de communication interne ?

Ca peut être la circulation du courrier, comment ça va se passer. Est-ce que les agents vont être amenés, comme ça se passe maintenant, à aller chercher leur courrier eux-mêmes ? Est-ce qu'on va leur apporter ? Ce sont toutes des choses qui sont en train d'être formalisées mais pour la majorité des agents, cela reste une inconnue. De manière encore plus pratique, comment vont être organisées les salles de réunions : chaque service devra-t-il préparer son café pour pouvoir organiser sa réunion est-ce que quelqu'un prendra ça en charge ?.... Si on doit prendre chacun cela en charge est-ce que cela ne va pas alourdir le fonctionnement des services,... ? Voilà ce sont tout des petits détails comme ça qui peuvent être contraignants dans la vie de tous les jours dans le boulot. Le fait d'être à proximité de tout le monde, est-ce que ça ne pas va augmenter les allées et venues des autres services, provoquant ce que l'on avait voulu éviter avec les citoyens c'est à dire qu'on rentre et qu'on sorte dans le bureau... Voilà, il y a toutes des petites règles de vie interne qui doivent être imaginées et c'est aussi le rôle des ateliers bien-être, c'est de discuter de tout ça pour ne pas que tout soit une surprise, qu'on ait pensé à un maximum de choses avant le déménagement. Ce qui est bien c'est que ce sont les agents qui réfléchissent à ça, sur base volontaire. Ils ont pu participer à des groupes de travail où toutes ces petites choses qui font la vie quotidienne du travail ont pu être discutées et puis il y a des propositions qui vont être faites au Collège.

Donc, on pense quand même au bien être de l'agent ?

Ah oui bien sûr ! On y a pensé en amont de la construction, au moment où il a fallu redessiner les plans, le service de prévention est intervenu pour qu'il y ait un respect des normes en matière d'espace réservé à chaque agent, Il y a cet aspect un peu plus légal et après, maintenant il y a tout ce travail de « vivre ensemble » qui est en train de se faire via les ateliers bien-être.

On va passer au thème suivant qui est donc la Cité Administrative et l'accueil du citoyen. Comme l'accueil du citoyen est très important dans le projet de la Cité Administrative, comment prévoit-elle l'accueil du citoyen dans ses nouveaux bâtiments ?

C'est un accueil centralisé et généraliste, ce qui n'est pas le cas actuellement puisque il y a plusieurs bâtiments et même si il y a un accueil dans chaque bâtiment, il est spécifique au service qui est logé dans ce bâtiment et maintenant on va vers des agents d'accueil qui devront être polyvalents et connaître tous les rouages de l'administration afin de guider le citoyen à partir d'un même point et lui fournir des services, directement, sans que le citoyen ne doive même rencontrer les services qu'il doit rencontrer maintenant. On devra pouvoir fournir certains formulaires à l'accueil que le citoyen doit aller chercher maintenant dans le service ad hoc**.**donc c'est une approche généraliste et un développement des services à l'accueil. Mais l'accueil ne se résume pas à l'accueil dans la Cité Administrative, l'opportunité de la Cité Administrative est de réfléchir à la politique d'accueil en général, c'est pour ça que je vous parlais de l'accueil dans les actuelles différentes antennes administratives qui sont plus proches des domiciles des citoyens et le développement de l'accueil des services en ligne qui va de paire avec l'amélioration de l'accueil « physique » dans la Cité.

Pensez-vous que ce projet sera bien perçu par le citoyen ?

Dans l'absolu, oui. Pour moi il ne peut qu'être bien perçu mais après il y a toujours la notion d'inconnu par rapport au fonctionnement, surtout dans un premier temps puisque c'est nouveau.

Quel message voulez-vous faire passer au citoyen ? Est-ce dans le but de donner une plus belle image ou une meilleure communication de la Ville au citoyen ?

Le fait de communiquer n'est pas lié à la Cité Administrative. De manière générale, on a une politique de communication qui vise à faire comprendre au citoyen ce qui se passe dans sa ville, à lui donner un maximum d'informations sans en donner trop, à positiver ce qui se passe à La Louvière en mettant les gens et les projets en évidence, tout ce qui fonctionne bien aussi... et ça, ça contribue à l'amélioration de l'image de la Ville mais ça permet aussi au citoyen de comprendre ce qui se passe dans sa Ville. Pour la Cité, c'est pareil, ça rentre dans le cadre de cette politique qu'on met en place depuis quelques années.

Comment les agents seront-ils disposés dans la Cité Administrative ? Y aura-t-il des bureaux individuels, des plateaux ?

Oui il y aura des bureaux individuels et des plateaux mais qui ne sont pas comme dans certaines entreprises avec cinquante personnes, ça reste plutôt comme des bureaux collectifs. Je ne sais pas quel sera le nombre d'agents le plus élevé dans chaque bureau mais à mon avis on ne dépassera pas quinze ou vingt. Ces bureaux collectifs existent déjà dans pas mal de service, pas à 15 personnes mais à 10 personnes certainement.

Les agents pourront-ils maintenir un espace personnel dans la Cité administrative ?

Oui, et je pense que c'est 10m² par agent qu'ils avaient prévu, donc l'espace personnel c'est 10m² que l'on peut personnaliser.

Pensez-vous que le fait de maintenir un espace personnel joue un rôle important sur le bien-être du personnel ?

Oui bien sûr, il ne faut pas tout dépersonnaliser, ce sont des gens qui viennent travailler, ils ont besoin aussi de marquer leur territoire d'une certaine manière, de se retrouver aussi un peu chez eux au travail donc c'est important.

Au niveau de la hiérarchie, comment seront disposées leur bureau par rapport à leurs agents ?

En général, ce sont des bureaux individuels situés juste à côté des services.

Le bureau de la hiérarchie aura-t-il une place stratégique dans le sens où chaque agent devra passer le matin devant le bureau de sa hiérarchie ?

Non, je pense que de manière logique, le bureau est situé à côté de celui des agents mais il n'y a pas de règles, de protocole pour venir dire bonjour, au revoir, ça c'est chaque personne, chaque service qui trouvera ses marques.

Le bureau de la hiérarchie aurait une certaine vue, un certain contrôle sur son personnel...

Je ne pense pas que ça a été pensé en terme de contrôle mais plutôt en terme de proximité mais il n'y a pas de fenêtres à double tain ou de caméras, il n'y a rien de prévu en terme de contrôle. Pas à ma connaissance en tout cas.

La hiérarchie aura-t-elle un bureau plus grand que les agents ?

Il faudrait voir ce que représente le bureau d'un responsable puisque chaque agent à 10m². En général, il y a une table de réunion pour accueillir des visiteurs extérieurs donc il est sûrement plus grand puisque d'une part parce que c'est une pièce à part et d'autre part parce qu'il y a un espace dédiée à l'accueil des visiteurs ou carrément une table de réunion pour certains responsables de service.

Comment ce projet est-il perçu par le personnel ?

Ca c'est subjectif. Mais d'après les échos qui me reviennent, c'est d'une manière positive. Avant la sortie du journal interne qui explique les grandes lignes du projet, il y avait beaucoup d'inconnues et donc beaucoup de questions sans nécessairement que ce soit peur panique. C'est encore un projet qui est loin dans le temps et donc dans l'esprit des gens je pense. Lors des ateliers bien-être on a quand même perçu qu'il y avait toute une série d'interrogations par rapport à des questions très pratique, de vie de tous les jours : le café, les parkings, la possibilité de manger dans son bureau, d'avoir une photo de ses enfants sur son bureau, le fait de travailler à plusieurs personnes si on a été habitué à travailler seul ou à deux,.... donc oui il y a des questions mais ce n'est pas un projet qui d'emblée à suscité des réactions négatives ; au contraire, c'est vu comme un projet d'amélioration du cadre de vie de l'accueil du citoyen mais avec des réserves par rapport au fonctionnement et aux inconnues. A ce niveau, on est en train d'y travailler avec les agents qui participent de manière volontaire. Les autres auront les échos de ces personnes qui participent aux ateliers ou ils devront prendre connaissance des informations par le blog ou par le journal.

Les agents ont donc leur mot à dire dans le projet.

Ils ont leur mot à dire depuis le début mais il faut qu'ils prennent le temps et qu'ils fassent leurs remarques au moment où on leur suggère aussi parce que après ce sera trop tard.

Le fait d'instaurer une Charte ne va-t-il pas créer une certaine pression sur le personnel ?

Tout dépend comment on leur présente. C'est une Charte et pas un règlement donc ce n'est pas contraignant, c'est juste une réflexion par rapport à la vie ensemble tout simplement. Une réflexion qui vient des agents, pas de l'autorité donc cela peut déjà être perçu plus positivement que si c'était quelque chose qui venait de la grh seule ou des autorités. Ca a été fait dans le cadre des ateliers bien-être avec les agents et en plus, cela ne va pas être diffusé sous la forme d'un document à lire avec un classement vertical direct. On veut aussi faire une sensibilisation au contenu de cette Charte par des dessins humoristiques, ...mettre des choses en évidence de manière humoristique afin que les gens s'en souviennent lorsqu'ils travaillent. Cela peut donc être bien perçu, tout dépend comment on communique l'information et d'où elle vient.

Pensez-vous qu'un tel projet : bâtiment écologique, kitchenette, des jardins, cafétaria,... va favoriser ou jouer un rôle sur la motivation du personnel ?

Moi je pense que oui parce que même si il y a une réelle volonté de fédérer les gens autour d'un même projet, d'améliorer la transversalité dans les projets, c'est pas toujours facile à mettre en œuvre quand on ne voit pas les gens ou qu'on n'a pas beaucoup d'opportunité de rencontre. Hors là, il y aura tout ça et le fait de travailler comme ça ensemble dans la même direction, ça motive. Ce n'est pas toujours facile d'y arriver mais ça motive donc ça va améliorer la motivation au travail. C'est un tout nouveau cadre de travail aussi donc on ne peut pas présager de ce que va donner mais normalement ce sera agréable d'y travailler puisque c'est nouveau. C'est vrai qu'il y a quelques inconnues notamment au niveau de la cafétéria dans le sens où ça reste une cafétéria donc actuellement on n'a pas encore de solutions pour faire vivre cet endroit et offrir aux agents de plus qu'un endroit où venir s'asseoir et manger leurs tartines. Je trouve cela un peu dommage car ça motive vraiment tout ce qui à trait au temps de table. Avoir un mess dans une entreprise c'est vraiment source de bien être et ici ce n'est pas sous cette forme là qu'on l'a envisagé mais la contrainte est là : c'est un espace réduit et il n'y a pas de service de repas chauds mais on peut peut-être trouver des solutions via des organismes extérieurs ou via le CPAS donc on est en train de chercher des idées pour que au-delà d'un lieu il y ait aussi un service rendu aux agents. L'option de départ était celle-là... C'est un élément qui aurait pu être un élément motivant et qui ne l'est pas à priori mais on peut essayer de développer certaines choses afin que les gens aient envie d'y aller et pour autre chose que s'asseoir et manger. Un service soupe ou un service repas chauds que l'on pourrait organiser pour que la cafétéria ait un plus grand rôle que simplement dîner tartines.

Le jardin sera-t-il accessible au personnel ?

Oui, il pourra y aller mais c'est plus décoratif qu'autre chose. D'après ce que j'ai compris, on pourra y circuler mais ce ne sera pas très grand. Par contre le parc sera juste à côté de la Cité. Un parc public sera aménagé sur le site Boch, juste derrière, entre la galerie et la Cité administrative. Les bureaux donneront sur le jardin ce sera

donc agréable mais ce ne sera pas nécessairement un endroit de rassemblement. Le parc a surtout été pensé pour le citoyen avant tout mais tous les gens qui travaillent pourront en bénéficier sur le temps de midi.

Quelle est la place du bien-être du personnel dans l'organisation du bâtiment ?

Le bien-être a sa place dans la Cité à partir du moment où dès le départ on a associé les services à la réflexion par rapport à l'aménagement des bureaux avant même que l'auteur du projet ne dessine les plans. Le projet se base sur les besoins des services et ces besoins ont été répertoriés avec les services et pas seulement avec le responsable donc normalement il y a eu une discussion par rapport à tout ça en amont du projet. Après il y a l'intervention des services spécialisés dans le bien être comme le S.I.P.P. Et puis il y a ce travail en parallèle avec les agents pour la vie interne.

Que prévoyez-vous de faire pour que l'agent s'y sente bien ? Que peut-on améliorer par rapport à la situation actuelle ?

A partir du moment où la Charte sera progressivement intégrée par chacun, elle va favoriser le bien-être au travail mais c'est quelque chose que l'on aurait pu faire avant de rentrer dans la Cité, déjà maintenant. Mais là, on va l'adapter au nouveau bâtiment. On va rappeler que ça peut être perturbant pour un agent que son collègue hurle dans le bureau, ouvre les fenêtres alors que l'autre à froid,.... Ce genre de petits détails qui paraissent peu importants mais peuvent vraiment nuire au quotidien au bien-être de l'agent. Donc c'est rappeler tous ces petits conseils de vie en commun. Maintenant, pour le bâtiment en tant que tel, il faudrait peut être demander à l'auteur de projet. A-t-il favorisé l'apport de lumière naturelle, a-t-il prévu un système de chauffage qui permet d'avoir une température constante,...?.Il n'y a pas d'air conditionné parce que ce n'est pas idéal pour la santé, c'est un autre système de chauffage qui a été choisi. Mais ce sont des principes d'architecture, des aspects un peu plus techniques dont l'agent ne se rend peut-être pas compte mais qui ont été pris en compte.

Nous on ne peut travailler que sur l'aspect organisation et vie ensemble. Le reste n'est pas de notre ressort.

Le fait pour certains agents de passer d'un bureau individuel à un plateau n'aura-t-il pas un impact sur le bien-être ou leur motivation dans le travail ?

Il y a quand même déjà pas mal de bureaux collectifs. Par contre, ça dépend évidemment d'un caractère à l'autre, il y aura une certaine forme d'adaptation qui devra se faire mais j'ai déjà entendu des échos de service qui, de manière accidentelle, ont du se regrouper pour des problèmes de chauffage etc et ils étaient hyper contents de pouvoir travailler dans un bureau collectif alors qu'avant ils étaient à deux dans un bureau, donc là ça a été positif. Cela ne va peut-être pas favoriser le travail pour tout le monde mais en tout cas ce n'est pas parce que l'on passe à du collectif que ça va être forcément négatif. C'est aussi à l'usage qu'on va le voir parce que c'est clair que les bureaux collectifs doivent être bien pensés aussi, de manière à ce que chacun ait son espace de travail, que l'on ne se sente pas l'un sur l'autre. Il faut également qu'il y ait une bonne sonorisation des locaux. A partir du moment où on passe à un espace collectif, il faut qu'il y ait d'autres choses qui fassent en sorte que les gens puissent travailler dans le calme, sans se marcher sur les pieds. Normalement, le bureau d'architecture a du prendre tout cela en compte

N'est-ce pas mal perçu par ceux qui vont rester à l'Hôtel de Ville, dans de vieux bâtiments ?

Il y en a très peu qui reste. A ma connaissance, juste le service informatique et l'imprimerie communale qui ne peut pas intégrer la Cité administrative vu les machines qu'ils utilisent. A partir du moment où c'est le service complet qui reste à l'Hôtel de Ville, je ne pense pas que cela engendrera des frustrations. Il y a aussi un projet d'aménagement, de rénovation de l'Hôtel de Ville donc ce n'est pas comme ci ils restaient dans un bâtiment où on ne va rien faire.. Ils savent qu'il y a des améliorations qui vont être apportées et qu'on va adapter le bâtiment aux services qui vont y rester donc ce n'est pas comme si il n'y avait pas de projets pour l'Hôtel de Ville, il y a quand même un projet de rénovation. Il ne sera pas neuf mais il sera rénové.

Pensez-vous que j'aie fait le tour ? Aurais-je du parler d'autre chose ?

Non, je ne vois pas.

Merci de m'avoir consacré du temps pour répondre à mes questions.

Interview 4

Est-ce que tu peux me parler un peu de toi, de ton parcours professionnel ?

Je travaille à l'administration depuis 24 ans. J'ai fait plusieurs services, notamment les finances pendant quelques années.

Donc ici je travaille au service communication et je suis déléguée syndicale à la CGSP

On va passer au thème suivant : l'Administration Communale et le citoyen. Etant donné que les services sont répartis dans différents bâtiments, est-ce que ce n'est pas trop compliqué pour le citoyen, dans le sens où il doit aller d'un service à l'autre ?

Actuellement oui, c'est très difficile si tu as besoin d'un papier, tu dois courir au Gazomètre puis revenir à l'Hôtel de Ville, ce n'est pas toujours évident pour les personnes âgées, les personnes qui n'ont pas de véhicule. Donc, actuellement, ce n'est pas l'idéal pour le citoyen.

D'accord. De plus, actuellement, la Ville effectue de nombreux travaux. Est-ce que le fait que ce soit une Ville qui effectue de nombreux travaux ne donne pas une image négative ou ne vas pas repousser le citoyen ?

Ca c'est une grande question...Au niveau des travaux, c'est assez compliqué pour le citoyen. Le résultat final, on voit que ça donne quand même quelque chose de pas mal mais je me demande s'il fallait vraiment commencer tous les travaux en même temps. Je trouve cela un peu difficile au niveau de la circulation... Je ne sais pas si le planning a été bien réfléchi à la base. C'est vrai que cela repousse beaucoup de gens, et puis il y a aussi la mentalité des gens qui ne veulent pas marcher et qui veulent se garer juste en face de l'endroit où ils veulent aller, c'est un problème aussi. Il y a quand même beaucoup de parkings de dissuasion qui sont mis à proximité de tout ce qui est Centre-ville et ça c'est quand même un effort qui a été fait. Mais bon, le problème c'est la mentalité des gens qui ne veulent pas marcher. C'est quelque chose qui m'énerve car moi je suis piétonne ...

Quelle place occupe le citoyen dans les Politiques de la Ville ?

En principe, en tant qu'Administration publique, on est au service du citoyen. Pour moi c'est une évidence que le rôle de l'Administration est de rendre des services au public et au citoyen. C'est son rôle premier.

On va passer au dernier thème qui est donc la Cité Administrative et le bien-être du personnel. Comment les agents seront-ils disposés dans la Cité ? Y aura-t-il des bureaux individuels, des plateaux ? L'espace de travail pour les agents... ?

Par rapport au plan qu'on a reçu, on va travailler beaucoup en plateaux et certaines personnes, en général les chefs de service, auront un bureau individuel et nous on travaillera en plateaux. Ce qui est déjà le cas dans la plupart des services de l'Administration.

Donc ça ne changera pas ?

Moi je pense que ça ne perturbera pas le bon fonctionnement des services. On travaille pratiquement tous en plateaux. Ce qu'il faut surtout c'est ne pas répéter les erreurs du C.P.A.S où ça n'a pas été pensé avant et je pense que c'est pour ça qu'ils ont mis en route une commission pour préparer au mieux le transfert vers la Cité Administrative.

Les erreurs du C.P.A.S, comme quoi par exemple ?

Les erreurs du C.P.A.S, c'est qu'au niveau même du bâtiment, ce n'était peut-être pas l'idéal. On a mis les gens les uns sur les autres, l'espace personnel n'a pas été respecté. On a besoin d'un espace personnel minimum même si on travaille en plateaux et ils n'ont pas pensé assez à mon avis. Ils n'ont pas mis assez de cloisons. A un moment donné, ça avait l'air d'aller mieux mais on ne pouvait pas apporter une photo, mettre une plante,...Hors,

on a besoin d'un petit coin personnel dans son espace de travail, c'est primordial pour se sentir bien sur son lieu de travail. Ils ont oublié pas mal de choses pour le bien-être primordial pour le bien-être des travailleurs.

Tu penses qu'ils y ont pensé pour le projet de la Cité ?

On en tient compte. Quand on va aux réunions de préparation, on pourra avoir un minimum d'espace personnel : mettre des photos de ses enfants, des cartes postales, des choses plus personnelles.

On en a déjà un peu parlé mais comment seront disposés les bureaux de la hiérarchie par rapport à leurs agents ?

Si ma mémoire est bonne, le Collège communal reste à l'Hôtel de Ville, donc le politique sera séparé complètement de l'administratif et je pense que par rapport aux stratégies qui sont en train de se mettre en place, avec la nouvelle législature et avec le plan stratégique transversal dont on en saura plus dans quelques mois, le rôle de chacun sera bien défini, entre le politique et l'administration.

Et au niveau des chefs de bureaux ?

Nous on travaillera en plateaux et les chefs seront directement à côté de nous.

Auront-ils un rôle plus important dans la Cité Administrative ou alors une certaine pression de la hiérarchie, dans le sens où le bureau aura une certaine stratégie pour que les agents passent à chaque fois devant et que la hiérarchie ait une vue d'ensemble sur son personnel ?

Ce sera à nous à être vigilant pour que ça ne se passe pas comme ça, qu'on puisse garder un minimum de liberté de mouvement dans la Cité.

Comment ce projet est-il perçu par le personnel ?

Je pense que d'une manière générale, on a mis suffisamment en place d'outils, notamment au niveau de la communication. Au niveau du bien-être, on doit être vigilant tout le temps, tout le temps, tout le temps. Le bien-être c'est aussi avoir des véhicules en bon état. Pour les ouvriers, des chaussures conformes, ... Donc ça il faut vraiment rester attentif. Eux sont plus soumis à la pression. Il faut absolument que les Autorités respectent. C'est parfois assez long et difficile comme combat. C'est un peu le même principe que pour la Cité Administrative, ils vont être regroupés à Bastenier. Il y a déjà un hall qui a été construit et il y en a un deuxième qui est en voie de construction. C'est donc l'équivalent de la Cité Administrative mais pour les ouvriers. Par contre, au niveau des ouvriers, tu n'as pas un accueil direct avec les citoyens ou beaucoup moins mais il ne faut pas oublier qu'ils sont là au service des citoyens et aussi pour nettoyer les rues, pour fleurir, pour entretenir la voirie donc au niveau du bien-être d'une ville, ils sont tout aussi nécessaires que les administratifs.

En tant que déléguée syndicale, que penses-tu du projet ?

Moi je pense que c'est une bonne chose et ça va permettre aussi de faire des économies et plutôt que de les investir dans des bâtiments qui ne serviront à rien, pourront, on l'espère, pouvoir faire avancer nos revendications par rapport au bien être des travailleurs et à pouvoir conserver certains avantages pour lesquels on s'est battu comme les chèques repas, qu'on ne vienne pas nous dire dans deux ans qu'il n'y a plus d'argent, normalement ça doit permettre des rentrées financières.

Au niveau du bien-être, tu penses que tout a bien été pensé ?

Il devra faire ses preuves évidemment mais le fait que les agents soient concertés c'est quand même déjà pas mal. Le fait d'avoir constitué des groupes de travail où on associe toutes les personnes qui sont intéressées, c'est une démarche constructive et intéressante.

Dernière question. Est-ce que le fait que certains agents qui sont à l'heure actuelle dans un bureau individuel et vont se retrouver sur un plateau ne va pas avoir un impact sur leur bien- être ou encore sur leur motivation car on sait qu'il y en a qui ont peur du changement ou qui n'en veulent pas ?

Ils devront s'adapter, c'est quelque chose d'essentiel et il n'y a plus tant que ça de bureaux individuels. Ca concerne une minorité de personnes qui devront s'adapter du mieux qu'elles peuvent à la vie en groupe.

On a fait un peu le tour des questions. Penses-tu que j'aurais du poser d'autres questions ou aurais-tu aimé que je parle d'autres choses concernant le bien-être ?

La piste que je t'ai donnée par rapport aux ouvriers c'est quelque chose à mon avis que tu dois évoquer puisque c'est aussi un changement. Même si le service aux citoyens se fait à l'Hôtel de Ville, les services annexes ne doivent pas être oubliés.

Vont-ils se regrouper en même temps que la Cité ?

La construction du deuxième hall est prévu dans la foulée aussi. Le grand défi c'est que l'on va devenir une ville numérique et ça peut faire un peu peur : on va avoir des ordinateurs virtuels, il faudra un peu s'adapter. Le gros point qui va pas poser des problèmes, ce sera les cuisines, l'occupation des espaces, les frigos mais le reste ne devrait pas poser de problèmes.

Ca suscite beaucoup de questions et de réactions....

En fait ce n'est pas le déménagement mais l'utilisation des espaces de groupe puisqu' apparemment le nombre n'est pas suffisant pour tout le monde.

Donc, ça a été peut être mal pensé...

Ce n'est pas que ça a été mal pensé puisque c'est difficile mais il faut avoir des réponses à ces questions là. Je pense qu'à chaque fois de toute façon il y a des retours vers le Collège et il faut que les problèmes d' « intendance » puissent être réglés lorsque l'on va rentrer dans la Cité.

Le fait que des services qui vont rester à l'Hôtel de Ville, dans un bâtiment assez vieux donc, ne va-t-il pas jouer sur leur motivation et leur bien-être ?

Le problème, c'est à mon avis, le manque de place

Interview 5

Est-ce que vous pouvez me parler un peu de vous ? (parcours professionnel, …)

Oui. Alors au départ, je suis psychomotricienne. Puis, j'ai travaillé dans un centre pour enfants poly handicapés sourds et muets. Et en travaillant en psychomotricité, je me suis rendue compte qu'en travaillant avec les familles avant ou après la séance, j'avais une incidence sur la famille ou la situation de l'enfant au-delà de l'handicape s'améliorait. Et donc, j'ai commencé à lire et je me suis intéressée à la thérapie familiale systémique. Je me suis donc formée en thérapie familiale systémique et j'ai travaillé avec Jacques Stanweg pendant 2 ans dans le sud de la France. J'ai donné des conférences surtout sur la communication interpersonnelle, des familles. J'étais de plus en plus amenée à recevoir dans mes consultations privées, des publics avec des gros troubles psychiatriques, schizophrénies, maniaco dépression. Et là, je me sentais un peu dépourvue en terme de connaissances médicales, pharmacologie. Je voulais en savoir plus et donc j'ai fait un post graduat en psychopathologie clinique et relationnelle. Ensuite, j'ai fait une spécialisation en alcoologie. Et j'ai été engagée ici d'abord pour l'alcoologie afin de diriger les gens vers des organismes pour des sevrages. Ensuite, j'ai aidé le médecin pour aider les gens, les écouter ou je m'occupais de la psychothérapie,…

Ensuite, j'ai travaillé avec des gens qui voulaient changer de service car il y avait un mal-être. Je me suis occupé de l'harcèlement moral, bien-être, … J'ai également fait une formation à Paris sur les manipulateurs. Je suis donc la personne de référence bien-être et je continue à exercer toutes les matières (harcèlement moral, de conflit, dépression, …).

Pensez-vous qu'une telle organisation (kitchenette, cafétéria, …) joue un rôle sur la motivation du personnel ?

Oui, je pense que cela peut jouer un rôle mais cela ne va être que ça qui va jouer un rôle. Mais cela peut jouer un rôle car si on se sent bien dans son environnement, c'est déjà plus confortable pour travailler. Si je me retrouve dans un environnement ou il fait froid, que ca sent mauvais ou il y a des tâches partout, c'est certain que je vais passer plus de temps à me protéger de ça que de me concentrer sur mon travail. Pour moi, un environnement nouveau, plus propre dans lequel les gens peuvent se sentir bien, oui cela peut avoir une influence mais ce n'est pas ça qui va faire toute l'influence.

En quoi l'organisation joue-t-elle un rôle sur le bien-être du personnel. Quelle est la place du bien-être du personnel ?

L'organisation du bâtiment, le fait qu'ils puissent donner leur avis sur une partie de la décoration, de l'aménagement, cela les rend un petit peu acteur d'un déménagement. Cela leur permet de s'approprier aussi le bâtiment parce que ce n'est pas neutre un espace de travail. Il passe quand même 8h/jour de sa vie ! Ce n'est pas anodin un espace de travail. Le fait qu'ils puissent y mettre un avis sur la cuisine, ce qu'il va y avoir, ce qu'on ne pourra pas mettre, bien sur que cela peut jouer un rôle ou les gens peuvent se sentir impliqués. Le fait que les gens puissent s'approprier un espace, cela peut leur donner l'impression d'avoir un peu de pouvoir sur l'environnement. C'est déjà important car si on leur demande rien du tout, si on ne leur demande pas leur avis, si on ne leur demande pas de participer à la décoration, l'aménagement ou mettre des avis, ils vont subir ! Subir, c'est toujours beaucoup plus négatif que de construire. Il faut être proactif et d'avoir du moins en partie la possibilité d'agir sur son environnement. Rien que pour ça, c'est positif pour le bien-être. Malheureusement, ils ne sont pas tous là lors de ces groupes. Tout le monde ne sait pas impliqué. Il y a des gens qui donnent en apparence qu'ils s'en foutent mais arrivés sur le lieu, ils peuvent très bien rouspéter. Ce n'est pas très prévisible ça.

Le bien-être, évidemment quand on est dans quelque chose de propre où il y a de l'espace, qu'on peut ranger ses affaires. Il y a des meubles dans lesquels on peut restructurer son travail, ranger ses fardes et ses documents, dans lequel on peut avoir un espace intime et non intime dans l'organisation, cela participe au bien-être.

D'ailleurs quand j'ai fait les séminaires de bien-être au travail, dans les côtés de ce qui favorisait le mal-être, c'était les ordinateurs qui n'allaient pas, un environnement qui n'était pas sympa, … Les gens l'exprimaient quand même. Ici, d'après les projets cela doit être beau, propre. Donc il y aura du plaisir d'aller de l'autre côté mais toutes les questions du parking, stationnement, cela aura de l'importance !

Est-ce que le fait que certains agents passent d'un bureau individuel à un plateau aura un impact sur leur travail ou motivation ?

Oui. Là, cela va être de gérer le bruit, gérer ou on se met si on aime tous les deux de se mettre près de la fenêtre car il n'y a pas de place pour deux près de la fenêtre donc comment faire ? Tout cela va être important bien sur ! Donc on va voir comment organiser les bureaux ? Cela peut entrainer des tensions ou des conflits car si toi, tu as envie de te mettre près de la fenêtre et moi aussi, il va falloir négocier.

Que pensez-vous de la place de bien-être au sein de la cité administrative ?

Ben au niveau de la ville de La Louvière en tout cas, le projet bien-être était bien en dessous de la cité administrative. La ville réfléchit depuis longtemps sans penser au départ de la cité. La cité, c'est devenue un plus. Les bâtiments qui ne tenaient plus car il y avait un accroissement de la complexité du travail, les membres du personnel…En plus, ils ont réaménagé le centre urbain. Cela allait de soi qu'il fallait faire aussi quelque chose au niveau de l'administration pour accueillir le public. C'est important l'accueil du public. Si le public se sent un peu mieux accueilli, moins stressé, les enjeux sont moins stressés car ils se sentent aussi moins agressés. Les agents se sentent parfois agressés car le public lui aussi est agressé parce qu'il y a 10 à 15 personnes à l'ouverture d'un guichet. Tout cela, ca fait partie d'une politique générale de bien être au travail. Mais la ville ne s'est pas dit « Ah ben maintenant qu'il y a une cité administrative, on va penser au bien-être ! ». Le bien-être, on y pensait bien avant qu'on fasse la cité parce que c'est une obligation légale et je pense que le secrétaire communal est très attentif à ça.

Est-ce que vous pensez que le fait d'avoir une kitchenette, une caféria va jouer un rôle sur le bien-être ? Qu'est ce que cela peut apporter dans le bien-être ?

Ben le fait de savoir qu'on a des lieux où on peut prendre une tasse de café et qu'on puisse se rencontrer. Les gens vont pouvoir se rencontrer et échanger ce qu'il ne va pas dans leur bureau. La kitchenette c'est pouvoir continuer à se faire du café comme ils le font maintenant mais dans des mesures de sécurité plus importante. Avant, on rapportait les vieux frigos de chez soi. Maintenant, cela va être fini. Mais donc il faut qu'il y ait quelque chose d'autre en compensation. C'est pour cela qu'il y a toute cette réflexion sur des frigos, comment organiser… car déjà maintenant, il y a des conflits car il y a les gens qui laissent des choses pourrirent dans les frigos et personne ne veut ranger le frigo. Cela parait stupide mais ce sont toutes des petites choses qui participent au mal-être inter relationnel.

Le bâtiment participe mais ce n'est pas l'objectif de base. On n'a pas construit le bâtiment pour que le personnel se sente bien uniquement. Ils ont eu des subventions pour le réaménagement urbain, l'accueil au public était important, les bâtiments ne sont pas très beaux et confortables, …tout cela va avoir une incidence sur l'agressivité des gens. L'incidence indirecte, c'est les gens qui viennent à l'hôtel de ville qui se sentent agressés et le personnel se sent du coup agressé. Et l'incidence directe, c'est plus agréable de travailler dans quelque chose de propre, qui est bien aménagé où le chauffage est régulé que de travailler dans un truc où il faut travailler avec des petits radiateurs, un chauffage qui ne va pas, il faut des sauts en-dessous de plafond, des tâches sur les murs, … On est toujours occupé à se protéger de ça ! C'est de la concentration que l'on ne peut pas mettre sur son travail. C'est donc une incidence directe.

Et pour vous, le bien-être du personnel cela passe par quoi ?

Des lieux d'organisation, la capacité d'organiser son travail, la capacité de communiquer avec son chef, que le travail qu'on donne ait du sens, fasse sens,… et si tout cela peut être mis dans un environnement propre et accueillant, c'est le sommet ! Mais également la reconnaissance, le besoin de reconnaissance du travail bien fait, la valorisation, tout cela va jouer sur la motivation et le bien-être au travail. Le fait d'être mis dans son niveau de compétence, mettre la bonne personne au bon endroit, cela va jouer sur le bien-être au travail.

Et pensez-vous que la communication sera meilleure à la cité administrative ?

Les américains avaient fait les open space pour favoriser les échanges directs. Ils en reviennent car il y a tellement de conflits que les gens ne se parlent plus. Donc, moi, je ne suis pas pour les open space. Je ne crois pas que cela favorise la communication. Surtout qu'il y a une complexité de la matière car les gens en période de crise ont peur de perdre leur emploi, ils vont donc prendre des mesures de protection. Les mesures de protection, c'est d'envoyer un mail comme ça il y a une trace écrite que j'ai bien fait mon travail et que je t'ai bien informé de cela et je le fais même si tu es assis devant moi. Car ce qui est important, c'est d'avoir une trace écrite ! Donc, je ne vois pas ce que le open space apporterait de plus. Maintenant probablement que cela coute moins cher à la construction un open space plutôt qu'un bâtiment avec des bureaux individuels pour chacun. Il y a du positif et du négatif partout bien sur. Peut être que dans un open space, ils peuvent plus parler si il y a une bonne ambiance mais si il y a un conflit, cela devient infernale !

Interview 6

Est-ce que tu sais me parler un peu de toi (parcours professionnel, …)

Je suis responsable des services état civil-population à la ville de La Louvière.

Mon parcours professionnel est que j'étais conseillé pour la réforme des polices à Tournai. Mon travail était de mettre en place la réforme des polices avec la police de Tournai et des polices locales. Ensuite, j'ai travaillé au cabinet du Bourgmestre comme attaché de police de la ville de La Louvière. Ensuite, j'étais chef de bureau des travaux. Je m'occupais de la cité administrative, cahiers des charges, suivis, administratif de chantier. Et ensuite, je suis devenu chef au sein du service population et état civil.

Nous allons passer au thème suivant : l'administration communale et le citoyen.

Actuellement, il y a plusieurs bâtiments communaux. Est-ce que cela n'est pas difficile pour le citoyen ?

En fait, on est parti du constat que beaucoup de bâtiments communaux et services communaux étaient répartis sur l'entité. Ce qui fait que les citoyens ont du mal à s'y retrouver. Ce qui arrive aussi, c'est que naturellement les gens viennent à l'hôtel de ville et qu'on leur dise « Ben non, ce n'est pas à l'hôtel de ville que vous devez vous présenter mais sur tel ou tel site ». Donc, effectivement cela pose beaucoup de problèmes de déplacements pour les gens et de visibilité de l'administration.

Nous allons passer au dernier thème qui est la cité administrative et l'accueil du citoyen. J'ai vu dans le projet que l'accueil du citoyen avait une grande importance. Alors comment est prévu l'accueil du citoyen dans la cité et qu'allez-vous mettre en place ?

Il y a beaucoup de choses ! En fait, on est parti du principe qu'on voulait offrir un maximum de services regroupés pour le citoyen. On veut regrouper l'ensemble des services communaux sur un seul site, ce qui permet d'offrir un service centralisé au citoyen de l'entité. Maintenant, il ne faut pas oublier qu'on a aussi des antennes décentralisées. On a Saint-Vaast, Houdeng, Bracquegnies, Haine-Saint-Pierre. Ce n'est pas parce qu'on va faire une cité administrative avec des services centralisés qu'on va pour autant oublier toutes les antennes qui sont autour de la cité administrative. En fait, ce qu'on essaie de faire c'est d'essayer de réfléchir à un développement en parallèle c'est-à-dire en gros, l'offre que l'on va donner dans la cité administrative on va essayer de donner la même offre dans les antennes. C'est donc le premier constat. Ce n'est pas parce qu'il y a une cité administrative qu'on oublie les antennes. Comment va-t-on construire cet accueil ?

L'accueil va être ce qu'on a essayé de mettre en place une gestion des flux. Dans le sens où on va essayer de gérer les flux de population qui arrivent à la cité administrative. L'idée de base, c'est d'offrir un maximum de services au public sur un vaste plateau. Pourquoi ? Parce qu'actuellement, les citoyens doivent se rendre dans les différents bâtiments communaux. Parfois accéder à des services dans les étages. Il y a des personnes qui souffrent de certains problèmes et ce n'est pas toujours évident accéder à certains bureaux. En plus, il faut parfois si retrouver dans les bureaux d'administration parce que il y a des personnes qui se perdent, etc…

Et il y a également la problématique des horaires. Quand on va voir les différents horaires des services communaux qui sont ouverts au public, il y a plus d'une vingtaine d'horaires d'ouverture au public. Cela veut dire que les gens se présentent à un certain horaire dans le service et que ce service est fermé car ce n'est pas le bon horaire. Donc, un des objectifs de la cité administrative c'est d'avoir sur un seul plateau au rez-de-chaussée, l'ensemble des services au public. Donc dans ces plateaux, on va trouver la population, l'état civil mais également des représentants de grands départements comme le cadre de vie, le service urbanisme, le service des occupations de voiries, le service des pensions, le service des étrangers. Le but est donc que les gens qui se présentent à la cité administrative soient pris en charge sur le plateau. Ils n'ont plus à charger le service qui en principe sera sur ce plateau. Chose importance, c'est qu'il n'y aura plus qu'un horaire global unique donc tout le plateau sera ouvert aux mêmes heures. Il n'est donc plus question que le service urbanisme ouvre à telle heure et que le service population ouvre à une autre heure. La personne qui se présentera à la cité administrative, si elle veut accéder à tel ou tel autre service communal si la cité est ouverte et que le plateau est ouvert, elle est sure de trouver le service qui lui convient. Quand je dis gestion de flux, c'est-à-dire qu'il y a eu toute une réflexion au niveau de la cité administrative pour dire comment on va accueillir les citoyens ?

Donc au départ, nous avons des bornes où les gens auront une série de choix. Quand on arrivera, on aura comme choix par exemple : la population, l'état civil, … Cette borne va délivrer des tickets. Les tickets sont délivrés pour tous les services qui occupent le rez-de-chaussée. Par exemple, si je viens pour un permis de conduire, je vais obtenir un ticket. J'irai dans une zone d'attente qui se trouve en face, on ne parle plus de guichets mais de

bureaux. Parce qu'il y a toute une étude qui a été faite, on s'est rendu compte que le guichet type poste où la personne se présente où il y a une personne derrière une vitre, ce n'est pas bon. On a voulu pallier à ça et mettre des espaces ouverts. C'est donc une série de bureaux qui consistent en des bureaux ouverts où la personne s'installe en face du fonctionnaire. Donc nous avons voulu briser ce vieux mythe de la vieille administration avec le guichet. C'est donc le premier cas de figure où la personne reçoit un ticket. Par contre, il y a toute une série de services où il est possible que la personne ne reçoive pas de ticket. A ce moment là, on va lui demander de s'adresser et qui est un dispositif très important au sein de la cité administrative qui est le centre d'information et gestion de l'accueil de la cité. Alors c'est quoi ce centre de gestion et d'accueil ?

Après les bornes va se trouver ce qu'on retrouve dans toutes les entreprises, un bureau d'accueil. Ce bureau d'accueil à terme regroupera une dizaine d'agents. C'est donc déjà quelque chose d'important quand on pense qu'ici à l'état civil, il y a 8 agents pour gérer tout l'état civil de l'entité ! Au total, le service état civil et population, c'est 45 agents. Cela fait quand même 10 agents, c'est pas mal. Que va faire ce centre de gestion et d'accueil ? Classiquement un accueil c'est d'accueillir la personne et de la diriger vers un bâtiment. Ici, on va plus loin. On a mis en place toute une série de procédure où l'agent d'accueil et de gestion va pouvoir répondre à un premier renseignement. Cela veut dire que toutes les procédures des services communaux seront mises à disposition de ces agents. Exemple, je viens pour une demande de logement insalubre, l'agent ne va pas se contenter de dire « Ben écoute Monsieur, je vais appeler l'agent qui s'occupe des logements du territoire. Prenez un café en attendant ». Ici, l'agent de gestion et d'accueil aura connaissance de la procédure et va lui demander par exemple si elle a fait un recommandé à son propriétaire où si elle a demandé au service des pompiers de constater les faits. Il y aura donc déjà un premier renseignement qui va être donné par l'agent de gestion et d'accueil qui va gérer plein de choses. Par exemple, toutes les candidatures de la ville, avant, on les déposait à l'accueil et ensuite, elles étaient envoyées à la GRH ou à la gestion du personnel. Maintenant, tout va être géré au niveau du centre de gestion. C'est donc vraiment la première porte d'entrée de l'administration.

Le centre de gestion aura aussi la possibilité de délivrer des tickets car on se rend bien compte que tous les gens ne vont pas passer par des bornes. Instinctivement, quand on voit qu'il y a des personnes derrière un comptoir ou un centre d'accueil, on va se diriger directement vers ces personnes là. C'est donc un système où les agents du centre de gestion vont pouvoir délivrer des tickets et pour accéder à nos fameux plateaux mais également donner ces fameux premiers renseignements à la personne. En principe à l'étage vont se trouver les services de back office. Ce sont donc les services de l'administration qui travaillent sur certains dossiers. Dans les 3 étages, on va retrouver les services qui sont actuellement éclatés dans les différentes zones de l'entité : service des finances, service juridique, service du secrétaire communal, service cadre de vie, service de l'APC, … donc tous les services qui travaillent sur des dossiers, qui reçoivent parfois du public comme par exemple : le cadre de vie, l'environnement. Le principe c'est que les personnes qui sont autorisées à monter dans les étages, cela sera uniquement sur rendez-vous. L'idée est que si une personne se présente au centre d'accueil et de gestion et qu'il n'y a pas de rendez-vous de prévu, qu'elle ne veut pas nécessairement accéder à un bureau d'un plateau, le fonctionnaire est prévenu à l'étage et va descendre et s'occupera de la personne dans une salle de réunion qui se trouve en bas. Le principe est donc que c'est le fonctionnaire qui se déplace pour le citoyen et non l'inverse. Ce centre de gestion et d'accueil est donc fondamental. C'est l'accueil physique aussi pour tout ce qui concerne actuellement les problèmes que les citoyens peuvent signaler à la gestion des demandes (exemple : problèmes d'égout bouché, des avaloirs qui sont bouchées, problèmes de voiries,…). Les personnes qui vont se présenter là, on va prendre le tout venant. Le principe c'est de centraliser ça car actuellement, on a un « 0800 » où les gens signalent leur problème de voiries ou d'égouts. Ce n'est qu'un numéro de téléphone et il n'y pas de contact avec l'administration. Demain, une personne qui se présentera à la cité avec un problème de voirie, une demande de carte d'identité, une demande de cassier judiciaire, pour se marier, pour signaler la déclaration de naissance d'un enfant, …Tout ces problèmes là vont être pris en charge par le centre d'accueil et de gestion pour donner une première information. C'est donc vraiment une révolution dans le sens où l'administration peut avoir une image complexe par rapport au citoyen. D'autant plus, si elle est dispatchée sur tout le territoire. Ici, on veut offrir un service le plus important possible au citoyen et qu'il soit pris en charge dans la cité administrative. A partir de là, il y a tout un système de la gestion des demandes qui va être envoyé au service technique et qui eux vont intervenir.

Il y aura également en parallèle un développement de l'e-administration. En fait, on s'est rendu compte qu'il y avait de plus en plus de gens qui étaient équipés d'ordinateur. Donc, on veut qu'une partie des services de l'administration soit mis à disposition sur le site internet de la ville. Exemple, demain je veux commander un extrait d'acte civil (déjà maintenant c'est possible de le faire au niveau du site internet de la ville) mais en fait, le soucis que rencontre le citoyen c'est qu'il doit verser sur un compte de la ville avec un numéro, etc… On est entrain de réfléchir avec une société que le citoyen puisse par exemple payer en ligne sa demande. Dès que sa demande est payée en ligne, on lui envoie le document chez lui et ne devra donc plus se déplacer à l'administration. Nouveauté aussi, c'est qu'on veut permettre aux gens de se connecter avec leur carte d'identité

électronique. Actuellement, les gens doivent remplir un formulaire, ce qui n'est pas toujours évident et parfois long. Ici, la personne ne devra plus que se connecter avec sa carte d'identité électronique et toutes ses informations seront connectées sur le site internet de la ville. Cela sera donc plus facile de traiter toutes ces demandes et tout sera sécurisé. Actuellement, on peut remplir sa déclaration d'impôts en ligne donc je ne vois pas pourquoi la ville ne pourrait pas le faire ! Cela se pratique déjà dans d'autres communes comme Binche.

Ce qu'on va mettre aussi en ligne, c'est la possibilité au citoyen de non seulement commander des documents état civil/ population mais peut être également d'autres documents : demande de renseignement urbanisme, demander une occupation de voiries, … Ce qu'on va permettre aussi aux gens, c'est de signaler des problèmes de voiries comme on le fait actuellement au 0800 à la gestion des demandes. C'est-à-dire que si j'ai un problème d'avaloir, je peux aller sur le site de la ville, cela va arriver au service technique et les services techniques vont intervenir. Plus besoin de téléphoner et se rendre à la cité administrative. C'est donc vraiment une gestion des demandes, des flux mais également une gestion d'un guichet unique de gestion et d'accueil qui fait que le citoyen qui se dirige vers ce centre, on pourra lui donner toute une série d'information.

En fait, le citoyen il peut soit aller vers les plateaux s'il a une demande particulière mais il peut aussi s'adresser au centre d'accueil et de gestion qui va pouvoir lui livrer une série de renseignements. On veut vraiment avoir un système pas figé mais polyvalent où on peut envisager tous les cas de figures.

Et donc à ce centre d'accueil et de gestion, cela sera des personnes plus compétentes qu'une simple personne d'accueil ?

C'est vrai que c'est un nouveau métier dans le sens où on n'est pas dans le métier classique d'un agent d'accueil qu'on peut retrouver dans les entreprises. La personne d'accueil n'est là que pour informer et diriger la personne. Ici, elle est là pour gérer la première demande du citoyen. On a donc mis au point des profils de fonction pour les employés de l'accueil et le responsable de l'accueil qui est aussi le responsable des plateaux. Il va falloir gérer toute une série de plateaux où il va se trouver 21 guichets. Dans ces 21 guichets, il y aura parfois des agents qui ne seront pas là. Le chef de l'accueil va gérer l'ensemble des plateaux mais également l'équipe de l'accueil. Donc effectivement, nous avons mis des profils de fonction. Nous sommes dans une situation budgétaire un peu difficile au niveau des communes donc il y a toute une réflexion en interne de se dire qu'on va devoir prendre les moyens chez nous donc dans l'administration. Ce qui implique et qui relève de l'administration et des secrétaires communaux, de trouver des moyens en interne. On va devoir trouver du personnel qui va être capable d'apprendre plus d'une centaine de procédures, capable de travailler de manière continue parce qu'il faudra se remettre en question vis-à-vis des horaires d'accueil du citoyen, pouvoir accueillir le citoyen le samedi matin ce qui se fait déjà au service population et état civil qui reçoivent le samedi matin. Demain, il y aura des agents du centre de gestion et d'accueil qui seront là le samedi matin car il faudra bien recevoir les citoyens qui se présenteront ce jour là.

L'idée également c'est qu'il y ait des gros représentants des départements. On peut imaginer que demain, il y aura un représentant du cadre de vie et de l'environnement. Je ne dis pas qu'il y en aura un car c'est partie de négociation au sein de l'administration mais il serait logique qu'on est un représentant de gros département comme le cadre de vie et de l'environnement. Ce qui sera plus facile pour l'équipe car si quelqu'un se présente pour un souci de plantation, les agents d'accueil seront formés à appliquer des procédures mais de bases ! Si on a un agent qui connait un peu plus la matière, il ira un peu plus loin et donnera un enseignement plus précis. Ce qui évitera à l'agent d'accueil de téléphoner dans les services à l'étage de demander à un agent plus spécialisé de descendre alors qu'on va pouvoir lui donner la réponse. Mais tout ça fait partie des négociations avec les départements.

A l'heure actuelle, le service population et état civil gère quasi toutes les demandes. Il faut savoir que par an, on traite 80.000 personnes. Ce qui représente la totalité de la population ! Par jour à l'hôtel de ville, nous recevons à peu près entre 250 et 300 personnes (chiffres repris de la borne). Il arrive qu'on ait des pics avant les vacances d'été ou autre de 450 personnes par jour. Dans la cité administrative, on a évalué qu'on recevrait entre 700 et 800 personnes par jour. Ce qui veut dire que le service population/ état civil va recevoir à peu près 60 à 70% de la population. Naturellement, le service population et état civil vont donc occuper le rez-de-chaussée de manière importante. Moi, je suis responsable du service population et état civil mais on n'a pas voulu faire un mélange de gens. Parce qu'actuellement le service accueil est rattaché à l'état civil. La mission de l'état civil et population c'est de rendre un service à la population, livrer des documents administratifs mais dans les missions qui lui sont conférées c'est-à-dire des documents, des actes ou des extraits d'acte civil ou de population. Ce sont des services qui font l'accueil indirectement mais ce n'est pas lui qui va faire l'accueil de toute la cité administrative. Donc on a décidé de rendre autonome le service accueil qui s'occupera de donner le premier renseignement au citoyen mais va également gérer tous les plateaux.

On a voulu aussi éviter également des tensions au niveau de la gestion parce que le responsable de l'accueil et du plateau va travailler à un moment donné avec l'ensemble des fonctionnaires de l'administration car il y aura des agents de l'urbanisme, du cadre de vie, population, état civil, occupations de voiries, …Cela aurait été délicat que le responsable de l'état civil et population donne des instructions à des agents qui ne sont pas de son département. Il était donc plus simple d'avoir comme responsable de l'accueil et des plateaux, une personne neutre. Cela n'empêche pas que lorsque ce responsable ne sera pas là que naturellement le chef de l'état civil et population assumera le rôle on va dire de gestion des plateaux. Il faut aussi dire que la charge de travail du responsable d'accueil et des plateaux ne sera pas mince ! Il va devoir aussi gérer la gestion des plateaux mais également la centrale téléphonique.

La centrale téléphonique aura la même fonction que le centre de gestion et d'accueil puisqu'il s'agit du même personnel. Les téléphonistes du centre d'accueil auront un numéro d'appel unique ! C'est également un grand changement car actuellement, il suffit d'ouvrir le bottin ou prendre un de nos répertoires, il y a 40.000 numéros et on ne sait pas à qui téléphoner. Demain, la personne appellera la centrale téléphonique. La personne au centre téléphonique appliquera donc la même procédure que la personne au centre d'accueil et de gestion. C'est-à-dire la personne va dire qu'elle a un problème d'égouttage, l'agent prendra note et va envoyer directement la demande au service technique. Plus question de dire comme maintenant « Ah ben je vais vous passer le service travaux » où 10 min après l'appel revient car cela ne répond pas. Ce qui énerve le citoyen. Maintenant, c'est de dire, si on doit passer par le fonctionnaire car l'agent téléphonique n'a pas su répondre et que cela ne répond pas. On stoppe tout et on prend les coordonnées de la personne (numéro de téléphone, numéro de fax, courriel, le problème) qu'on revoit ensuite au fonctionnaire. Et le fonctionnaire recontactera la personne pour traiter son dossier.

On va donc effacer tous les numéros qu'on a actuellement sinon les citoyens se baladent de téléphone en téléphone.

Dans la cité, les agents de l'étage seront libres de donner leur numéro de téléphone aux personnes ou pas. Mais s'il le donne c'est un peu aller contre le nouveau principe car ce qu'il va se passer c'est que les gens au lieu de passer par la centrale téléphonique vont directement contacter le fonctionnaire.

Depuis à la cité, les fonctionnaires ne recevront que des appels en interne c'est-à-dire qu'ils ne pourront recevoir que des appels de leur collègue parce qu'on s'est rendu compte qu'il était difficile de faire son travail de manière concentré et en même temps être dérangé au téléphone. Le principe est qu'on vous accorde toute l'attention nécessaire. On ne répond pas au téléphone sauf si éventuellement un collègue a besoin de quelque chose, on peut contacter soit le centre de gestion ou un collègue qui se trouve dans les étages. Mais pas d'appels intempestifs car il n'y a rien de plus désagréable de faire son travail et d'être déranger par un appel téléphonique à ne plus savoir ce qu'on était entrain de faire et savoir quoi répondre.

Penses-tu que ce projet soit bien perçu par le citoyen ?

Tout le challenge de la cité administrative en dehors de la construction, cela va être de communiquer un maximum par rapport à la population.

Actuellement, il y a tout un processus de communication autour du personnel communal.

Moi, je verrais ça en 2 étapes :

Première étape, c'est qu'il va y avoir une série d'informations qui vont aller vers le public en disant qu'on construit cette cité administrative déjà annoncée par la presse et qu'il y a eu des présentations mais dire à la population que d'abord on centralise tous les services communaux sur un seul site. On va leur donner à disposition toute une série d'outils.

La seconde étape, les outils ne sont que des outils. Derrière ces outils, il y a des êtres humains. Non seulement le personnel communal va devoir utiliser et gérer tout ces nouveaux outils mais la population aussi ! Je donne l'exemple qu'il y a des bornes à l'entrée où on va pouvoir distribuer des tickets, si ces gens ne prennent pas ces tickets et vont directement au centre d'accueil et de gestion pour leur donner un premier renseignement ou leur délivrer un ticket, fatalement les bornes ne vont pas fonctionner ou si les gens ne passent pas par le site internet de la ville. Je pense qu'on doit aller beaucoup plus avant et quand on sera dans la cité administrative, il faut en tant que communication vendre le produit. On est entrain de glisser vers une administration plus performante qui se fixe des objectifs en termes d'accueil du citoyen, de qualité d'accueil du citoyen. L'objectif est de dire « voilà toutes les possibilités que vous avez ». Evidemment, le premier facteur de succès est que les gens soient au courant qu'ils peuvent aller sur le site internet de la ville, mettre leur carte d'identité électronique et commander

un extrait d'acte civil. Il faut qu'ils soient au courant qu'ils peuvent signaler un problème de voiries sur le site internet. Il faut aussi qu'un moment donné, il sache que s' ils se rendent à la cité administrative, on peut leur délivrer un certain type de renseignement, prendre en charge un certain nombre de demandes.

Je pense que par rapport à l'administration que l'on connait : éclatée en plusieurs bâtiments, des horaires différents, des numéros de téléphones partout, avec des renseignements qui ne sont pas toujours les mêmes en fonction des sites (exemple : sur un site on va lui dire qu'elle doit faire ça et sur un autre site, on va lui dire que ce n'était pas ici qu'elle devait venir). De plus, combien de gens ne se perdent pas dans l'administration ou se baladent entre les bâtiments.

Le citoyen va voir qu'il y a des bornes, un bâtiment, des plateaux mais il ne va pas percevoir le changement tout de suite. Par contre, il va mieux être pris en charge et donc naturellement, il va être beaucoup plus satisfait qu'avant. Je dirai qu'on évalue notre succès, la qualité de notre travail par le nombre de plaintes que l'on reçoit. En fait, l'administration ne fait jamais d'enquête de satisfaction. On reçoit 450 personnes à l'hôtel de ville et on va en recevoir 800 à la cité administrative. Nous, on va être satisfait si à un moment donné le citoyen vient et ne dit pas « C'est quoi ce machin que vous avez mis en place. On ne comprend pas ».

L'échec sera quand le citoyen ne sera pas utilisé les bornes. Les citoyens seront perdus dans la cité administrative, la centrale téléphonique ou les fonctionnaires vont donner leur numéro de téléphone et du coup les gens ne passeront plus par la centrale téléphonique, …

Par contre la réussite, c'est quand les gens viendront à la citée administrative et ne se plaindront pas. Parce que combien de fois on n'entend pas « Ouais l'administration, ils sont tout le temps fermé ! ». Alors qu'en général, on est tout le temps ouvert. Ou alors « A l'administration, ils ne font rien ! », « Ils ne répondent pas ! ».

Demain, on va essayer d'être ouvert de 8h30 à 16h. On pourra dire que c'est des horaires classiques, d'accord mais on aura dans le centre de gestion qui est un projet, on va essayer d'être l'horaire d'ouverture jusque 17h. Il y aura donc une permanence des agents du centre de gestion où on veut l'étendre jusque 17h, ce qui est déjà pas mal. Maintenant, il y a toujours des gens qui travaillent à Bruxelles la semaine ou sont dans l'impossibilité de venir nous voir. Donc ici, une autre manière de voir les choses est que demain le centre d'accueil et gestion dans la cité administrative, fonctionnera le samedi matin. On pourra délivrer des documents état civil et population qui auront été commandés de la semaine. Le centre d'accueil et de gestion pourra recevoir les gens le samedi matin mais on ne sait pas si on fera fonctionner tout les plateaux.

Cela veut dire qu'il y a un fonctionnement non stop de l'administration toute la semaine et le samedi matin. La semaine de 8h30 à 17h pour le centre de gestion. En tout cas, c'est un projet. Et le samedi matin, il y aura aussi une ouverture de l'administration. Chose important, actuellement quand on téléphone à l'administration le samedi matin, il y a personne qui répond. C'est les agents de la population qui répondent. Ici, il y aura déjà le central téléphonique qui répondra qui permettra de donner une première réponse voire de transmettre des rendez-vous au fonctionnaire qui sera là le lundi.

Autre chose importante, c'est que la personne qui ne sait vraiment pas venir en semaine à la cité administrative et qu'elle veut vraiment rencontrer le fonctionnaire et non le centre d'accueil et de gestion, il y aura la possibilité à ce moment là d'avoir un rendez-vous le samedi matin avec un agent de la population, état civil et de voir la personne sur rendez-vous. Par exemple : « Je travaille de la semaine à Bruxelles, je ne sais pas venir et j'ai besoin de faire une déclaration d'acte de naissance ». La personne téléphone donc au central téléphonique, l'agent encode la demande et transmet l'information au fonctionnaire disant que la personne ne sait pas venir de la semaine. Le fonctionnaire recontactera la personne et fixera un rendez-vous.

Actuellement, le service public c'est le tout venant. On prend un ticket comme chez le boucher pour recevoir son colis de viande. Maintenant, on offre au citoyen une multiplicité de services via l'e-administration. Le deuxième dispositif est la cité administrative. Ensuite les antennes et la possibilité en dehors de ce tout venant d'avoir rendez-vous avec le fonctionnaire. C'est aussi une révolution pour le personnel. On veut avoir un fonctionnement classique de l'administration ou on reçoit le public qui sera traité en fonction de son numéro de ticket et en parallèle avoir ce système plus personnalisé.

Et donc quel est le but que l'on veut donner à l'administration communale ? Une meilleure image, une meilleure communication de la ville au citoyen ?

C'est surtout l'image dépoussiérée de l'administration. On veut donner une image performante de l'administration qui vient rompre la caricature qu'on a souvent à juste titre. Nous, on a vraiment la volonté de rompre avec cette image et d'avoir une administration performante centralisée mais qui donne toujours un

service au niveau des antennes. Tout en sachant qu'on va de plus en plus vers une administration avec des services informatisés. On se rend bien compte que la demande et l'exigence des citoyens c'est qu'ils veulent être servis rapidement, avoir des réponses tout de suite. De plus, on est dans une société de plus en plus complexe ou il y a des flux migratoires de plus en plus importants qu'il faut gérer. Il faut savoir qu'un agent de l'état civil ne gère pas uniquement que de l'état civil classique de la population mais qu'il y a aussi l'état civil d'origine étrangère. Ce qui complique les choses car cela devient des dossiers très complexes qui relèvent du droit international. Donc demain, on veut avoir cette administration compétente mais en même temps avec de moins en moins de personnel. Parce qu'il y a des gens qui font partir à la pension. Il y a des moyens financiers qui font qu'à un moment donné on ne va pas remplacer donc l'administration doit aussi se remettre en cause et adhérer à l'évolution de la société, à l'informatisation. C'est une révolution copernicienne de l'administration. Il n'y a pas que la cité administrative, c'est aussi toute l'organisation interne qui va bouger. La première communication à faire c'est à l'égard des agents communaux parce que c'est aussi une révolution pour eux.

Chose importante que j'ai oublié de parler, c'est que va devenir l'hôtel de ville ? L'hôtel de ville va rassembler toutes les fonctions échevinales et du cabinet du bourgmestre. Donc dans la cité administrative va se retrouver l'administration avec les secrétaires communaux ainsi que le secrétariat communal. Dans l'hôtel de ville cela sera plus un bâtiment protocolaire et politique. L'idée est de mettre les services de première ligne au public dans la cité administrative.

Symboliquement, il va y avoir une passerelle au second étage qui va réunir l'administration et le politique. Au niveau de la circulation des signataires étant donné que les échevins doivent signer toute une série de documents, on fera circuler les documents entre les deux ailes.

Là aussi c'est un changement car beaucoup d'échevins étaient au sein de leur personnel et c'est une évolution par rapport à ça. On a voulu vraiment centraliser le service au citoyen dans un bâtiment. C'est aussi une question de sécurité car c'est très facile actuellement d'accéder à des étages. Actuellement, le bâtiment de l'hôtel de ville n'est pas très sécurisé. Donc, on remet un peu toutes les choses en place.

Ok. Merci nous avons fait le tour des questions sur l'accueil du citoyen. Avez-vous d'autres choses à rajouter ?

Non mais n'hésites pas à venir me revoir.

Interview 7

Nous allons commencer par le premier thème qui est la communale et le citoyen. Etant donné qu'il y a différents bâtiments pour différents services, est-ce que ce n'est pas trop compliqué à l'heure actuelle pour le citoyen ?

Bien sur c'est très compliqué et cette situation ne favorise pas le contact avec l'administration. Le citoyen, pour effectuer certaines démarches, doit se rendre dans différents bâtiments, à des localisations différentes à La Louvière il y a parfois des kms de distance à parcourir soit à pied soit dans des endroits qui ne sont pas facile d'accès en voiture avec des parkings pas évident à côté pour qu'un citoyen puisse faire des démarches assez simples comme obtenir des documents, des renseignements de la part de l'administration il faut savoir que le départ du projet a été notamment la nécessité de regrouper les différents services actuellement éparpillés dans un seul bâtiment également situé sur la place communale ce qui est important pour renforcer le pole administratif et politique de la ville, de ce point de vue là je crois que actuellement de par la taille du bâtiment de par la diversité des services et l'éventail de réponses qui peuvent être apportées à l'administration dans une seule localisation le projet réussi à satisfaire aux exigences de toute la vie administrative par rapport aux citoyens en une seule localisation, c'est un des points positifs du projet.

Actuellement la ville de La Louvière effectue énormément de travaux, est-ce que cela ne repousse pas le citoyen ou donne une image négative de la ville ?

Effectivement je crois que c'est une des problématiques qui se pose actuellement à La Louvière et il est évident que de par la taille des différents travaux qui sont en cours actuellement, il devient difficile de vivre d'une manière normale et de pouvoir accéder à tous les services d'une manière optimale à La Louvière. Ce qu'il faut savoir c'est que cette situation est un petit peu la résultante de plusieurs facteurs. Le premier grand facteur est l'opportunité qu'a été constitué par le départ du complexe industriel Boch, la fermeture des usines Boch a dégagé une immense parcelle de terrain au centre-ville, cette opportunité a été fructifiée par une grande étude qui a été lancée sur l'ensemble du site et ça témoigne du dynamisme qui évolue à La Louvière. le fait de pouvoir intervenir sur une si grande parcelle a déclenché toute une série de projets de grandes ampleurs ce qui est peut-être à prendre comme une opportunité pour la ville qui a réussi à fédérer différents subsides d'un peu partout aussi bien des fonds européens que des fonds régionaux pour pouvoir lancer une dynamique différente pour la ville de La Louvière, comme on dit toujours, on ne fait pas d'omelette sans casser d'œufs je crois qu'ici c'est peut être un mal passager à traverser tout simplement pour avoir une ville meilleure avec meilleurs services. Je sais aussi que du point de vue des désagréments, le service des travaux ainsi que les politiques mettent en place pas mal de solutions qui sont temporairement disponibles comme par exemple des parkings de délestage en contrepartie des parkings qui sont perdus sur la place communale, parking rue nothon, parking sur le site Boch et un troisième parking qui est en construction juste à côté de la gare autour du site on a des emplacements de parking qui peuvent répondre à une demande qui se faisait pressante par rapport à la suppression d'un certain nombre de parkings en voirie toujours en attente des parkings qui seront réalisés sur le site Bock même. Ca c'est pour l'accessibilité en voiture, d'un autre côté je sais que le nombre de phasage des travaux des voiries dont je ne m'occupe pas mais on a toujours contact avec les autorités on a toujours essayé de tenir compte d'une accessibilité qui restait tant bien que mal, le mieux possible par rapport à la place communale et aux endroits qui sont difficile d'accès actuellement à cause des travaux. C'était un peu faire au mieux possible par rapport à ce qui était disponible.

Quelle place occupe le citoyen dans les politiques de la ville ?

Notre aperçu en tant qu'architectes du projet de la cité administrative de la rénovation de l'hôtel de ville nous a permis d'avoir un contact avec le monde politique et surtout d'obtenir de sa part des directives assez claires concernant la place du citoyen . l'idée, le projet l'avenir concernant le citoyen à La Louvière . Ce que je peux dire c'est que nous avons reçu de la part du monde politique à La Louvière un signal assez clair concernant l'amélioration du contact avec le citoyen qui est souhaité. C'est ce qui était souhaité du point de vue de l'administration en tout cas. Sachant que le monde politique actuellement est constitué par une majorité suite aux élections communales, situation restée pratiquement inchangée par rapport aux précédentes élections, il a été assez facile de porter un projet de continuité par rapport à ce qui avait été démarré à l'époque et nous avons eu lors des discussions avec le politique une impression assez claire, la priorité c'était de mettre au service du citoyen tous les fonds possibles qui pouvaient être récoltés de la part des différents acteurs comme la région, la communauté européenne et un petit apport communal propre comme fond et l'investissement de ceux-ci qui pourraient profiter au mieux au citoyens avec la création de nouvelles infrastructures pour le centre-ville, création d'une dynamique sur un site qui a été laissé à l'abandon pendant de nombreuses années. Tout ça pour redonner une autre image aussi bien aux citoyens qu'aux services communaux.

Dans combien de temps est prévu cette cité administrative ?

Alors en tout cas d'après les dernières estimations de planning qui a été un peu adapté suite aux nombreuses intempéries de cet hiver qui ne sont pas seulement pour La Louvière mais bien pour toute la Belgique, le déménagement de l'ensemble des services dans la cité administrative est prévu pour juin 2014. Bien sur les chantiers sont parfois un peu tributaires de la météo mais nous espérons respecter ces délais.9.07

Pourquoi créer une cité administrative ?

En tout cas, l'idée de départ est venue de 4 facteurs qui ont été décelés par l'analyse qui avait été menée par un organisme mandaté par la ville de La Louvière avant de lancer un appel d'offres. Les 4 facteurs les plus importants qui ont générés le projet sont : la dispersion des services administratifs de La Louvière dans plusieurs localisations. La croissance démographique prévue pour la ville de La Louvière dans un futur à moyen terme. La nouvelle place que la ville de La Louvière va occuper dans le réseau des villes de Wallonie grâce à l'opportunité qu'a été en fait la revalorisation du site industriel des anciennes usines Boch qui a été fermé récemment. Cette opportunité s'est créée il y a quelques années et en 4ème facteur ça été l'opportunité d'obtenir des subsides européens et régionaux pour pouvoir démarrer ces projets de réalisation des travaux sur le site Boch.

On parle d'un bâtiment écologique. En quoi va-t-il l'être et quelle image veut donner la ville en construisant celui-ci ?

Du point de vue de l'impact sur l'environnement il faut dire en premier lieu que le bâtiment de la cité administrative sera est classé du point de vue de perdition de chaleur en bâtiment basse énergie, c'est un label qui est obtenu suite aux différentes études d'épaisseur d'isolants, du type de techniques employées etc .. et en fait c'était aussi un des critères qui avait été retenu et une demande du maître d'ouvrage. Nous, en tant que bureau d'études, nous nous sommes efforcés à pousser encore plus loin cet objectif étant donné que la ville a obtenu des fonds européens qui contribue à pouvoir mieux isoler le bâtiment et avoir un impact sur l'environnement encore moindre. On a pu utiliser justement ces fonds pour pouvoir améliorer encore les objectifs, actuellement qu'est-ce qui est écologique dans le bâtiment ou qu'est-ce qui a un bon impact sur l'environnement, il y a plusieurs dispositifs mis en place ; premièrement le bâtiment est très écologique parce qu'il est très bien isolé, on essaie de limiter des déperditions de chaleur et d'énergie par l'enveloppe du bâtiment parce qu' il va de soi que moins il y a de perte moins on doit dépenser de l'énergie pour chauffer ou refroidir celui-ci, ce qu'il faut savoir aussi c'est qu'il y a un dispositif technique qui est assez avancé assez poussé qui est une première ici dans la région qui est mise en place dans le projet de la cité administrative c'est l'activation des noyaux de structures en béton afin d'améliorer l'inertie du bâtiment, cette technique là suppose en fait le refroidissement ou le réchauffement des dalles de béton du bâtiment afin de pouvoir garantir un meilleur climat intérieur avec moins de frais de chauffage ou de refroidissement du bâtiment parce qu' il s'agit de grande surfaces donc c'est une technique qui permet beaucoup d'économie d'énergie. Cette technique là est combinée avec un chauffage et refroidissement qui est en grande partie basée sur une pompe à chaleur avec un très bon rendement du point de vue de la transformation de l'énergie. En cas de surchauffe du bâtiment ou froid très grand ce qui est prévu ce sont des dispositifs d'appoint qui vont fonctionner dans les cas extrême qui sont des climatisations plutôt traditionnelles de l'intérieur du bâtiment mais toujours à travers cette spirale d'activation des noyaux de béton et également un chauffage qui est aussi plutôt traditionnel avec un bonne qualité dont des chaudières à haut rendement et à condensation qui sont prévue pour alimenter des radiateurs d'appoint, en fait sur la plage d'utilisation du bâtiment sur l'année, on a peut-être couvert 90% du temps d'exploitation du bâtiment avec des techniques à très haut rendement écologique et les 10% restant qui sont les extrêmes, sont des appointement réalisés avec des techniques plus traditionnelles mais qui ont aussi été optimisé afin de diminuer l'impact énergétique . il faut savoir aussi qu'on a étudié le bâtiment pour que l'utilisation en tant qu'espaces de bureau, l'inertie thermique était de l'intérieur du bâtiment soit optimale c'est à dire qu'on a les bâtiments qui restent frais en matinée grâce à cette activation des noyaux de béton et qui tout au long de la journée monte graduellement. On parle de la surchauffe qui est plus probablement pour les bureaux , la courbe d'inertie du bâtiment fait que l'impact d'une journée très chaude se sentira vers 4-5h de l'après-midi quand l'administration quitte les bureaux, ça permet de ne pas dépenser trop d'argent pour l'énergie du bâtiment . En soirée on met à profit simplement le refroidissement qui est gratuit, qui est de faire passer l'air du soir dans les bureaux de manière à pouvoir la nuit, refroidir ceux- ci. Du point de vue luminaires, ils sont à basse énergie. L'impact de la manière de disposer ceux- ci sont en fait centralisés sur une gestion centralisée qui fonctionne également pour le chauffage du bâtiment pour toutes les autres techniques qui permet d'optimiser la consommation pour l'entièreté du bâtiment et suivre sont évolution et l'un des principes aussi c'est d'apporter de la lumière uniquement dans les espaces qui ont besoin de luminosité naturelle , il y a un dimage qui se fait sur l'éclairage de manière à permettre que, s'il est suffisant, ce qui sera le cas vu les nombreuses fenêtres prévues, on ne soit pas obligé de

tout éclairer. Et pour une gestion des eaux pluviales optimisées, on a choisi de recycler les eaux de pluie pour les chasses d'eau, l'arrosage et l'entretien des jardins, il y a aussi des toitures vertes prévues afin de limiter l'impact d'un orage sur les égouts publics et en aval, i l ya 2 citernes d'orage prévues à l'intérieur du bâtiment pour absorber les pics éventuels. Effectivement l'image que la ville veut se donner c'est une image écologique d'autant plus que dans le cadre du site Boch le dialogue a été assez intéressant avec le promoteur qui va faire les autres travaux sur le site, qui s'est fixé des objectifs écologiques par un label préalable qui est un label cherchant à évaluer l'impact sur l'environnement des différents bâtiments et qui lui, s'est fixé des standards assez élevés que la ville a totalement respecté dans le cadre de la cité administrative. Je dirai qu'il s'agit d'une bonne dynamique où les objectifs sont assez élevés.

Est-ce que ce projet existe déjà dans d'autres communes ?

D'après ce que nous avons pris comme référence pour le projet ici, il y a d'autres initiatives qui ont été réalisées et notamment à Namur mais je dirai que l'échelle du bâtiment est assez exceptionnelle. La taille du bâtiment ici n'est pas commune pour le reste des villes en Wallonie. Nous avons donc pris des exemples sur des autres villes mais qui ne sont pas de cette taille ci.

Comment sera aménagée cette cité administrative ?

La superficie du bâtiment est de 8.500 m² brut pour les bureaux et espaces d'accueil hors sols qui sont répartis sur un volume qui fait un rez de chaussée plus trois étages. Le nombre d'étages est donné par le schéma d'implantation de la cité boch et en bordure de la place communale. On a souhaité respecter les gabarits des autres bâtiments sur la place communale notamment l'hôtel de ville.

L'aménagement des locaux est une répartition en un rez-de-chaussée pour améliorer et faciliter l'accès des services qui sont en contact direct avec le citoyen. On a le hall d'accueil, la salle des guichets, etc…

En fait le bâtiment forme la moitié d'un îlot fermé. La partie arrière du bâtiment en jardin verduré sur une dalle de sol qui recouvre l'entièreté du sous sol dédié au parking et espaces techniques sur 3.200 m² de parking et d'espaces techniques. Il y a également un jardin en toiture du côté du futur boulevard de fidèle mangal.

Du côté place communale, l'aménagement des voiries est plutôt un aménagement urbain minéral avec des trottoirs et la place communale qui est déjà réalisée.

Par contre du côté arrière du bâtiment, je dirai la rue, est au bord d'un parc qui est réalisé près du futur musée de la céramique boch. Cela doit suivre la réalisation du projet qui a été réalisé bien avant que nous puissions démarrer notre étude.

Les flux de mobilité avaient été également étudiés lors de l'aménagement de toutes ces voiries du centre-ville. Nous avons également tenus compte pour la cité administrative des différents critères de mobilité. Il y a plusieurs éléments qui sont mis en place pour facilité l'accès au bâtiment dont notamment le parking qui est en sous sol, un parking vélo pour les citoyens et le personnel qui va venir travailler dans la cité administrative qui est prévu en sous sol de la cité administrative avec des vestiaires qui sont aménagés pour ce personnel à proximité du parking des vélos. Il y a également un arrêt de bus qui est prévu devant la cité administrative sur le nouveau boulevard fidèle mengale. Dans le choix de l'implantation de la cité administrative qui était très importante et qui a joué, il y a la proximité de la gare, les nouvelles voiries qui va relier la gare assez directement avec la nouvelle cité administrative. Il y a également ce qui a été pris en compte l'accès automobiles au travers de la futur implantation de la galerie commerciale qui va disposer de plus ou moins 1300 places de parking donc une partie va être destinée à la cité administrative.

L'entré principale de la cité administrative est fait de telle manière à ce que le bâtiment puisse être accéder tant de la place communale qu'également la sortie plus proche du futur parking du centre commercial avec une promenade piétonne mais couverte le long de la nouvelle façade de la cité administrative. On a essayé de mettre en place et de facilité l'accès par rapport à tous ces paramètres qui sont autour de la cité administrative.

Ce que je peux rajouter aussi c'est qu'il y a quelques places de stationnement qui réservées aux personnes à mobilité réduite aussi bien dans le sous sol de la cité administrative pour le personnel ou pour les citoyens que devant la façade principale de la cité administrative. Je dirai que c'est un emplacement qui permet un accès facile et proche de l'entrée principale.

Quelles seront les forces et les faiblesses de ce projet d'un point de vue marketing ?

La force principale de ce projet est de regrouper tous les services de la ville administrative en une seule localisation. Toute façon je pense que cela sortira tout de suite comme un grand impact.

La faiblesse du projet c'est un peu la faiblesse de l'entièreté de la cité boch, c'est que tous les travaux se font en même temps. C'est un peu aussi une nécessité, ca été créé aussi indépendamment des facteurs du choix aussi bien politique qu'administratif.

D'un autre côté du point de vue des contraintes, c'est de réaliser un bâtiment qui puisse être une référence d'un point de vue d'accroche aussi bien dans l'entité louvièroise que dans l'esprit citoyen. C'est une contrainte que nous avons essayé de transformer en une opportunité avec cette implantation de la cité administrative dans le cadre de la place communale et des autres éléments publics qui se retrouvent au centre-ville ici bien localisés.

L'opportunité c'est de pouvoir redynamiser la ville de La Louvière par la réaffectation de ce site industrielle qui était devenu un champ urbain après de nombreuses années de réduction des activités industrielles sur le site. Maintenant on se rend compte que c'est une opportunité pour la ville de La Louvière de pouvoir disposer d'un site aussi bien implanté, facile d'accès et aussi grand pour pouvoir mener un projet important avec un grand impact auprès de la population. Je crois que c'est une opportunité donc la ville de La Louvière se sert bien actuellement.

Nous allons donc passer au thème suivant qui est la cité administrative et l'accueil du citoyen. Qu'avez-vous mis en place dans cette cité administrative concernant l'accueil du citoyen ?

L'aménagement de la cité administrative a été longuement discuté avec les services travaux et le politique de la ville de La Louvière afin de l'optimiser afin que l'accueil du citoyen soit fait d'une manière confortable. Mais aussi avec un certain esprit d'ouverture et de transparence de l'administration par rapport aux citoyens.

Concrètement ce qui est mis en place, c'est qu'au rez-de-chaussée, la cité administrative du côté de l'angle place communale il y a l'entrée principale qui est localisée qui donne directement accès à un hall des guichets qui est réalisé de telle manière à ce qu'il puisse regrouper les services qui vont répondre à 99% des différentes questions ou besoins du citoyen. Pour le 1% restant c'est parce que le citoyen devra se rendre dans les étages mais c'est très ponctuel étant donné que tout a été fait pour le citoyen puisse être accueilli et qu'on puisse répondre à ses questions, ses demandes à partir des différents dispositifs mis en place au rez-de-chaussée.

En fait, ce hall des guichets longent la façade de la cité administrative sur la nouvelle voirie qui va relier la place communale avec le parc sur le site boch. Et le long de cette voirie, on a le hall qui se développe sur deux niveaux de manière à ce que quand le citoyen arrive dans la cité administrative, il puisse voir un grand hall avec une perception d'un espace assez vaste, assez accueillante avec une échelle je dirai des ambitions que la ville se propose pour le futur proche que lointain.

Dans ce cadre là, le grand hall d'accueil est également vitré de tous côtés de manière à permettre la transparence et la pénétration du regard depuis l'extérieur jusqu'aux premiers services qui sont les guichets, l'accueil au citoyen. Et au travers de ces services, ils sont aussi cloisonnés par des parois vitrées jusqu'à l'arrière du bâtiment qui est en fait occupé par un jardin sur le patio en intérieur d'îlot. Donc depuis l'extérieur, ce qu'on va avoir comme visualisation cela va être une façade assez vitrée au rez-de-chaussée et première étage qui donne sur le hall d'accueil et par transparence laisse entrevoir le jardin qui se trouve à l'arrière. C'est une perspective assez intéressante qui invite le citoyen à se rendre aussi à la cité administrative pour aussi bien prendre des renseignements administratifs que pour participer aux différentes activités qui vont être organisées probablement dans le hall d'accueil. Il est prévu qu'il y ait en dehors des heures d'ouvertures des guichets des autres activités notamment cela peut servir de foyers, cela peut servir de hall ou on peut exposer des œuvres d'art, … Il y a plusieurs activités qui sont prévues pouvant s'alterner avec les horaires des guichets.

Pensez-vous que ce projet est bien perçu par le citoyen et quelle place occupera-t-il ?

Je pense que le projet est assez bien perçu par le citoyen de par les retours que j'en ai eu notamment lorsqu'on a présenté le projet au conseil communal. Evidemment comme tout projet de cette taille ci étant donné que cela s'inscrit dans le cadre de la revalorisation du site boch, il y avait des inquiétudes au départ qui étaient bien sur légitimes. Je pense que nous avons pu ensemble avec l'équipe de La Louvière bien répondre à ses inquiétudes, aller dans le bon sens du projet en aménagement d'une manière assez correcte et surtout en ayant une grande transparence par rapport aux options qui ont été prises qui ont aussi été communiquées en temps utile et opportun non seulement à la population mais également aux différents services et acteurs concernés. Il y a eu beaucoup de discussions avec l'administration et notre maitre de l'ouvrage mais aussi avec le monde politique et associatif qui nous a aussi fait par de certaines remarques que nous avons pu intégrer donc je crois que la

démarche a été faite ensemble en consultant les différents intervenants pour un projet pouvant aboutir à une implantation de là où il est et qui réponde à tout ces désidératas.

Le citoyen va donc pouvoir vraiment bien si retrouver aussi dans le centre-ville que de la place que l'administration va prendre dans le centre-ville mais également le bâtiment a été fait également pour donner la place la plus importante au citoyen à l'accueil du citoyen, contact facile, …

De notre point de vue architecturale, ca été mis en évidence de mettre en transparence cette administration aussi bien dans les démarches d'élaboration du projet que dans l'aperçu de bâtiment par le cite du citoyen. C'est très important pour nous. On a pu profiter une implantation de choix et cela nous a permis de faire un tel élément architectural. Je crois que l'image que le bâtiment souhaite communiquer au citoyen, c'est une image de progrès et de transparence.

Nous allons passer au dernier thème qui est la cité administrative et le bien-être du personnel. Comment seront aménagés les bureaux des agents ?

L'aménagement des bureaux des agents a été réglé en fonction des implantations des différents services. D'un point de vue de l'aménagement intérieur des bureaux, ce qui a été retenu c'est que pour série hiérarchique, des bureaux individuels ont été mis en place pour optimiser le confort d'utilisation pour les fonctions qui avaient besoin d'une série de critères : isolement, calme pour le travail qu'on leur demande de faire et également pour des fonctions plus de direction qui ont besoin de pouvoir accueillir des membres du personnel que des citoyens ou des personnes de l'extérieur.

Pour les autres membres du personnel, l'optique a été de mettre en place des bureaux paysagés avec un nombre de personnel qui est en fonction de l'organigramme ébauché par ces services et puis concrétisés par nos soins et validés par chacun des services.

Les cellules travaillant ensemble, on a essayé de les regrouper pour travailler avec l'ensemble des agents dans un bureau paysager pour faciliter la communication entre ses agents. On sait de par les différentes études qui ont été portées sur l'efficacité au travail, c'est que dans un bureau paysager on a plus de faciliter d'intégrer les remarques des autres agents et travailler ensemble. On a réservé un quota de 10m²/personne. Il faut dire que dans l'espace là on a non seulement l'espace de travail destiné au poste de travail de chacun également de la place pour les rangements pour les dossiers qui doivent servir directement au travail quotidien des agents. Mais on a également la possibilité de réserver des coins ou salle de réunion ou coin de travail en commun qui va également servir à optimiser le travail qu'on peut réaliser.

L'objectif de départ en regroupant les personnes ayant les mêmes fonctions ou travail, d'optimiser les espaces de travail. Comme nous proposons 10m²/personne, cela va permettre d'avoir un confort de travail dans les espaces paysagés. Cela n'a pas été fait à n'importe quel prix !

Maintenant ce qui est important dans nos études que nous avons réalisés pour l'emplacement des agents, en discutant avec les différents services, nous nous sommes rendus compte qu'il y avait moyen de mutualiser certains espaces intérieurs comme par exemple les salles de réunions pouvant être destinées à différents services moyennant réservation. Cela contribuer à une diminution des salles de réunions mais aussi à pouvoir donner des espaces plus grand à ces salles de réunions étant donner qu'elles serviront à plusieurs services plutôt qu'un seul service.

Dans l'enveloppe budgétaire disponible, on a essayé de regrouper les intérêts sachant que nous avons également tenu en compte une utilisation de ses salles de réunion suivant les critères qu'ils nous avaient remis (fréquence d'utilisation, horaire, …). On a tous intégré de manière à avoir une synergie entre les différents services et de pouvoir mutualiser certaines infrastructures pour permettre le gain de place mais aussi le confort optimal le dimensionnement optimal de ces espaces là. C'est donc un atout permettant des économies d'échelle en regroupant tous les services ensemble. On peut faire plus compact et mieux agencé.

Comment la hiérarchie sera disposée ? Y a-t-il une certaine stratégie ?

Bien sur ! La stratégie de base c'est de regrouper au sein d'un même service les agents du paysager avec leur chef de bureau ou service. Nous avons privilégié une proximité immédiate. Si un bureau paysagé est disposé d'un côté du couloir, on a soit de l'autre côté en face le bureau du chef de service ou le bureau du chef de bureau ou soit carrément dans un espace paysagé, on a accès aux deux bureaux des chefs de service.

Bien sur ceci a été validé par l'ensemble des services en partie. Il y a parfois dans un service où on doit traverser le paysager pour rentrer dans le bureau du chef de service. Ce qui est intéressant pour la manière de pouvoir optimiser le travail en sachant très bien que s'il y a une personne de référence supérieure hiérarchique, il peut toujours être joignable et à côté des différents agents et on ne perd pas de temps avec des trajets très grand au sein d'un même service.

D'un autre côté, on peut aussi voir ça d'un autre sens où le chef de service/bureau, à tout moment un visuel sur la manière dont le travail est réalisé et peut à tout moment intervenir. Ce qui est intéressant car il peut intervenir dans la réorganisation du travail qu'il a demandé de la part de son personnel. C'est une stratégie aussi intéressante parce que cela crée aussi des liens. Un des buts dans le cahier des charges a été de créer une synergie entre les différents services. La proximité crée des liens et de par les différentes infrastructures que nous avons mis en place kitchenette, les différents coins photocopies en commun, on va réussir à faire des interactions entre les différents services mais ce qui était surtout plus important ici à la ville, parce que ce n'est pas le cas actuellement, c'était de créer une synergie entre les différents services mais également un lien qui n'est pas évident avec la proximité immédiate des différents services qui ont des contacts entre eux. Ce qui est souhaité par la direction de la commune, c'est de pouvoir créer des interactions qui vont permettre à court terme d'améliorer le service au citoyen. Parce qu'on sait bien que quand les gens sont amenés à travailler ensemble et qu'ils ont peut être à partager un coin cafétéria, un coin café, etc…cela crée des liens entre les personnes, ils commencent à se parler même s'ils travaillent dans différents services et qu'ils partagent des tâches un petit peu différente, il y a toujours par le regroupement de la cité administrative à différents endroits par plateau , ailes de la cité administrative on a essayé de regrouper des personnes et services qui avaient des facteurs en commun et travail en commun. On espère pouvoir optimiser ainsi le fonctionnement de l'administration. C'est également un des facteurs qui était souhaité par le maitre de l'ouvrage.

Comment ce projet est perçu par le personnel ?

Je crois que d'après ce que j'ai vu jusqu'à maintenant par des dialogues entre les différents services, chefs de bureau également, la direction de l'administration, les chefs de départements, certains membres du personnel directe, d'après ce que j'ai compris le projet est perçu positivement par le personnel parce que cela va permettre une optimisation du travail, des espaces de travail plus confortable. Il y a même eu des réactions des commissions de l'hygiène de part un bâtiment neuf et conforme aux normes d'aujourd'hui, ce qui n'est pas toujours le cas pour les implantations actuelles. Mais il va même plus loin que les normes d'aujourd'hui du point de vue du confort. Donc je crois que cela va être un plaisir de travailler dans ce bâtiment là et on essaie de le rendre très agréable aussi bien du point de vue confort que des interactions entre les différentes personnes. On a essayé de tout mettre en place pour essayer d'optimiser justement ce type d'interaction. Je crois que de ce fait il y a une bonne perception du personnel, ce qui a été conformé lors de notre dernière réunion avec les représentants syndicaux et le SIPP qui prend un petit peu le pool des différents feedback du personnel.

Est-ce que vous pensez que cela va jouer un rôle sur la motivation du personnel ?

Clairement oui ! Le fait de pouvoir disposer d'une meilleure infrastructure, d'un meilleur travail, on le voit comme un outil de travail aussi bien du point de vue architectural que du point de vue technique. Cet outil architectural va de paire avec quelques modifications dans la technique, dans l'approche du travail pour l'administration de la ville. Il y a également des modifications de point de vue architecture informatique qui sont importantes qui font dans le sens de faciliter l'accès au serveur, aux données intégrées, les données de différents services. Une grande infrastructure qui va être nettement optimisé de par l'interaction immédiate avec les différents services. Cette centralisation va permettre également d'avoir une différente approche du contact avec le citoyen. Il y a toute une mise en place de l'accueil du citoyen par le service état civil population et qui est très impressionnante qui est une systématisation de l'accueil du citoyen qui va faire non seulement que le personnel va avoir un travail plus agréable car moins stressé, moins de contrainte. Cela va permettre aussi d'avoir des réponses plus rapides pour le citoyen.

Il y a tout un projet qui n'est pas que sur le bâtiment, c'est aussi une convergence de différents projets à différentes échelles qui vont permettre d'optimiser le travail de l'administration, du personnel, augmenter la qualité du travail et permettre d'avoir une qualité d'approche du travail par le personnel plus grande et accueil du citoyen.

En quoi l'organisation va-t-elle jouer un rôle sur l'organisation du personnel ?

Et bien, il y a plusieurs facteurs qui vont augmenter le bien-être du personnel. Tout d'abord, c'est le confort d'un bâtiment neuf où on a été obligé de respecter des normes strictes. Mais la volonté du maitre de l'ouvrage a été

d'aller même au-delà des normes pour certains aspects. Et ensemble avec le SIPP, on a été plus loin dans l'ambition qui était là. On a essayé pour toute une série de facteurs qui améliorent le bien être comme les facteurs acoustiques, l'optimisation des différents impacts des rayonnements. On a décidé par exemple de ne pas avoir des réseaux wifi à l'intérieur du bâtiment. C'est un choix qu'on a décidé avec le sipp, on a décidé que c'était une bonne solution pour améliorer le bien-être du personnel qui va travailler dans la cité administrative. Etant donné que le réseau internet sera câblé avec des câbles en grande partie optiques, la vitesse va être tellement augmentée que c'est plus confortable de travailler sur câble branché plutôt que de le faire par un réseau wifi. Ce sont donc des choix qui ont été faits dans les moindres détails concernant le bien-être du personnel. Il y a également toute une série d'approches de l'assainissement de l'air , le choix des matériaux, le choix des techniques, … cela été assez loin dans les objectifs fixés pour le bien-être du personnel.

Du point de vue climatique, on a fait des études très poussées sur l'impact du milieu extérieur sur le bâtiment. On a fait des simulations d'une situation réelle en cas de surchauffe extérieure. Le bâtiment est calibré pour pouvoir tenir à ce genre de situation et permettre d'offrir un climat rafraichi à l'intérieur pour que les conditions climats soient respectées afin que le personnel puisse travailler d'une manière correcte.

En ce qui concerne les flux de communications ?

Je dirai que le bâtiment a été optimisé de ce point de vue là. On a reçu dès le départ une réponse du service travaux qui en fait demandait à tous les services de manière assez cadrée : quels sont les besoins en matière de bureaux ?... cela allait de manière très détaillée à définir le nombre de chaises que chacun avait besoin, nombre de tables, … Ce tableau faisait également état du besoin d'interactivité entre chaque service. Chaque service a dû en fait répondre avec quel service il travaillait et à quelle fréquence. En ayant ce projet, nous auteur de projet, nous avons établi un organigramme sur base de ces tableaux d'exigences. Cette organigramme reprenait les demandes en terme d'espaces, de bureaux, espaces d'archives, espaces de rangements, techniques, …

Chaque service était représenté par une couleur et on a fait une sorte de graphique où on reprenait les différentes interactions entre les services. Ce tableau nous a permis de déceler la fréquence des interactions et de pouvoir organiser ses liens. On a donc regroupé les départements qui avaient le plus de liens sur un seul plateau au même étage, ceux qui étaient souvent en contact les uns avec les autres à proximité immédiate. Par exemple l'emplacement du service recette, finance, patrimoine, communication, salaires ont été regroupés ensemble afin d'optimiser les circulations à l'intérieur ainsi que les synergies pour obtenir une synergie totale entre les services. Mais également partager les mêmes espaces pour les services qui sont liés au même type de travail. Cadre de vie et travaux sont sur le même étage et peuvent communiquer et partager un même espace de travail.

Rassembler les services mais également tenir compte des différentes interactions entre les services afin d'avoir une meilleur organisation. Nous modifions encore à leur actuelle en fonction des remarques que nous réservons mais à l'heure actuelle nous sommes optimales.

Ok. Merci j'ai fini avec mes questions. Merci d'avoir consacré du temps !

Interview 8

Peux tu me parler de toi, de ton parcours professionnel ?

Je suis sorti de la Faculté Polytechnique de Mons en 1982 comme ingénieur civil architecte Puis je suis rentré dans un bureau d'architecture, j'ai fait mon stage d'architecte pendant un an un an et demi, puis encore un mois chez un autre et je suis rentré à la Ville le premier janvier 1985. J'ai progressé comme ingénieur civil jusqu'en 1989 et je suis directeur des services techniques depuis 1989.

On va passer au premier thème qui est l'administration communale et le citoyen. Actuellement les services sont répartis dans plusieurs bâtiments, à l'heure actuelle n'est ce pas trop compliqué pour le citoyen dans le sens où pour payer une taxe immondices il doit aller au Gazomètre, pour son permis ou son passeport, il doit aller à l'Hôtel de Ville.

C'est vrai que c'est difficile. Il est certain que quelqu'un qui ne connaît pas et qui débarque en bus par exemple, il va aller à l'Hôtel de Ville par exemple et même si il y a un accueil on va lui dire : « non ce n'est pas ici que vous devez venir »Il faut bien connaître la Ville et il n'y a pas d'accueil dans tous les bâtiments. Donc l'idée de la nouvelle cité Administrative est de tout réunir, d'avoir un accueil, envisager un accueil à guichet unique où la personne va pouvoir déjà être dirigée avec des systèmes différents. Quand tout le monde est recentré dans le même bâtiment, le contact social, humain est plus favorable que si tu es dans des endroits différents. Au niveau du personnel , les problèmes avec le citoyen seront réglés plus rapidement. Il y a une meilleure communication lorsque tu es face à la personne.Le fait d'avoir des services dispersés est source de problème pour le citoyen qui ne connaît pas forcément les rouages de l'Administration.Ce qu'on doit essayer de faire dans la nouvelle Cité c'est de faire la préparation pour le citoyen afin qu'il s'y retrouve mieux. Elle sera fait e de deux façons : d'abord il y aura des bornes et puis il y aura toujours un accueil avec des mission de base qui seront réalisées. Les citoyens n'auront donc plus à monter dans les étages ce qui favorisera également la sécurité du bâtiment.

Penses-tu que le nombre de travaux réalisés en même temps dans le Centre ne donne pas une mauvaise image de la Ville ?

Si mais même nous on se passerait bien d'avoir tous les travaux en même temps. La Ville paie 10% de tous les travaux entrepris, le reste est pris en charge. Juste les travaux en centre-ville représente une somme qui tourne autour de 16 et 18 millions d'euros. C'est un fameux investissement. Avec deux millions d'euros on refait tout le centre-ville, on assainit toute une friche industrielle qui était polluée. Cet investissement c'est l'Europe qui met 40%, la Région 50% et la Ville les 10% restants.

Si on n'avait pas pris cette manne maintenant, on ne l'aurait plus eu étant donné le contexte économique actuel. Le Bourgmestre essaie de sauver la Ville en faisant les travaux selon le temps et l'argent qu'il a. Il faut utiliser cet argent donné par l'Europe dans un temps imparti. Si les travaux n'étaient pas finis à temps nous aurions donc perdu l'argent. Economiquement, on est situé entre Charleroi et Mons donc on doit se défendre en utilisant notre énorme potentiel industriel. Il n'y a pas beaucoup de Ville de 80 000 habitants qui puissent se dire : j'ai un potentiel de 10 hectares en plein Centre. Dans les années 90 on a eu toute une réflexion avec notre intercommunale, notamment l'Idea et la Ville : on avait comme option d'exporter nos commerces et nos activités de loisir sur l'extérieur comme Charleroi et Mons (piscine au Grand Large, Grands Prés,...)et je fais tout à l'intérieur ou on prend le défi de tout garder au centre-ville comme nous (cinémas, piscine,...) près des écoles, près des gares et des arrêts de bus.. On veut que les gens qui vont à la piscine soient tout près du Centre-ville. Points positifs : on garde tout au Centre-ville. Points négatifs : les moyens de mobilité. Ex : aux grands prés on sort de l'autoroute, on sort de l'autoroute et on prend une bretelle et on y est.

Chez nous toutes les activités culturelles, sportives et commerciales restent au Centre-ville. Il faut que le centre commercial soit transparent et pouvoir l'utiliser comme un pôle attractif pour le Centre-ville et pas l'inverse sinon on a perdu. Nous devons préparer l'attractivité de notre Ville si on ne veut pas que celui ci meure aux dépends des activités que nous avons faites. Il faut que les commerces restent sinon la Ville meurt. La nouvelle surface commerciale fera 25 000m², 550 logements seront construits, le musée de la céramique, le centre artistique du design aussi et le théâtre est maintenu. Il faut que le Centre continue à vivre.Il faut reconnaître que certains magasins ont du souffrir des travaux mais il faut qu'on ait envie d'aller au centre-ville, attirer les gens d'où la nécessité d' effectuer les travaux sur 6 ans.

Dans combien de temps est prévue la Cité Administrative ?

Vers le premier semestre 2014. Les intempéries ont été un gros problème. J'espère réceptionner le bâtiment pour mai juin 2014. Le déménagement aura lieu vers octobre 2014. Les travaux autour comme par exemple le parc qui sera en liaison avec la Cité Administrative pour la fin de l'année.

Pourquoi avoir crée la Cité Administrative ?Quel est le but ou l'objectif recherché ?

L'Hôtel de Ville a été conçu fin des années 60 début des années 70, à cette époque il y avait 25 000 habitants à La Louvière. Ensuite, il y a eu la fusion des communes et on passe à 80 000 habitants et donc l'Hôtel de Ville devient trop petit. Ensuite, il y a une évolution des technologies, la mission des communes a également évolué. Quand j'arrive en 1985, je suis le premier universitaire à la Ville. Il n'y a pas de faxs, pas d'ordinateurs ni de gsm. Le Secrétaire communal avait commencé comme commis, il y a donc eu une forte évolution du système. Des services et des besoins nouveaux se créent, la population a de nouvelles exigences en terme d'éducation, de propreté,.. Les services grandissent ou rétrécissent. Il y avait 400 ouvriers à la Ville maintenant ils sont 150. Par contre l'urbanisme c'était 6 ou 7 personnes et maintenant ils sont peut être 25 ou 30. Il y avait une personne au service juridique, maintenant avec la CMP ils sont trente. La mobilité et le service informatique apparaissent aussi. Donc il n'y avait plus assez de places à l'Hôtel de Ville. On a donc fait une première extension dans les années 90. Les bâtiments ne sont pas spécialement économe en énergie, besoin d'une estafette pour porter le courrier, problèmes relationnels, de sécurisations et d'accueil. Les charges pour gérer tout cela sont très coûteuses en terme de bâtiments, d'énergie de fonctionnement et d'organisation. Donc nous avons fait un bilan afin de faire des économies d'énergie. Nous avons décidé de construire un bâtiment plus économique en énergie. Tous nos vieux bâtiments seront vendus. Le financement de la Cité Administrative est lié à la ventre d'autres bâtiments. Au départ on a eu 9 millions de la Région et 1,5 million de l'Europe parce qu'on met des techniques d'économie d'énergie dans le bâtiment.

En quoi le bâtiment va t'il être écologique et quelle image veut se donner la Ville en faisant ce type de bâtiment ?

On a des niveaux d'isolation importants, des systèmes de pare soleil en bois, des châssis en bois, des double vitrages performants, poutres en bois, volets en bois amovibles, chaudière à condensation, pompe à chaleur. On a mis un minimum de panneaux solaires qui fournit une production de 25kw. On est également parti sur un système de régulation électronique, informatique qui n'est pas dédicacé par une marque.Régulation de chauffage, sécurité incendie, sécurité bâtiments et caméras. On veut être maître de notre gestion informatique. On n'est pas lié à des grandes marques. La régulation dans bâtiment peut faire gagner 15 à 20% d'économie. Il y a trois systèmes de chauffage mis en place : des radiateurs, la ventilation pour l'hygiène du bâtiment et on a également fait le choix des dalles actives, c'est un chauffage par rayonnement qui ressemble au chauffage par le sol.

Comment sera aménagée la Cité Administrative au niveau de l'aménagement des locaux et le flux de mobilité ?

On est arrivé à l'aménagement des locaux en travaillant sur un système de paysager ce qui fait peur aux gens car ils sont actuellement dans des paysagers qui ne sont pas adaptés. On s'est rendu compte qu'en travaillant avec une dalle active, on ne peut pas mettre de faux plafond car elle travaille sur le dessus. On a travaillé avec un acousticien et on a tout un système pour travailler sur la réverbération dans tout ce qui est bureau paysager. Pour les bureaux de plus de trois personnes, une étude d'acoustique a été faite avec des systèmes de baffles pour éviter le bruit. Maintenant il y a un gros travail qui va devoir être fait pour le choix du mobilier afin qu'il permette à la fois le contact et le travail personnel correct et une certaine intimité de travail. On a aussi un peu revu les systèmes de circulation en retirant des portes et en les remplaçant par des cloisons afin d'éviter de perturber le travail. Le choix fondamental qui a été fait au départ c'est que le public doit rester au rez de chaussée, il monte un minimum. Ce n'est pas évident car il y a des services qui font de la résistance mais nous sommes arrivés à un système mixte en plaçant deux cages d'ascenseur : une qui partira du sous sol au au troisième étage uniquement pour le personnel et une autre qui amènera du public mais uniquement si le personnel lui en donne l'accès. Cet ascenseur ne débouchera pas dans des services mais toujours dans une zone d'accueil. Au premier étage il y aura le cadre de vie, deuxième étage le bureau du Secrétaire et les finances et au dessus on arrive à la cafétaria.

Est-ce que la Cité Administrative jouera un rôle sur la motivation du personnel ?

On est en train de mettre tout en place pour motiver le personnel. Je m'aperçois qu'un gros effort est fait pour que le personnel rentre du jour au lendemain. Ce qui est inquiétant c'est que l'organisation va changer. Il y aura un réfectoire pour manger, le système de parking ne sera plus le même, plus de cafetière, on ne pourra plus recevoir qui on veut dans son bureau,.....mais cette réorganisation est nécessaire. Il faut juste bien préparer les agents grâce à des groupes de travail.

Quelles seront les forces et les faiblesses de la Cité Administrative ?

Le problème de parkings va être difficile à gérer car on n'a pas su travailler sur deux niveaux pour des problèmes de terrain et de coût donc on se retrouve avec 100 places et quand on aura mis les véhicules de service, des échevins, de la direction, des personnes handicapées et de la sécurisation du site, on ne saura pas mettre tout le monde...Il y aura des contacts avec le centre commercial qui doit arriver derrière mais qui ne sera pas encore là quand on va arriver. On a prévu des vestiaires pour les vélos dans les sous sol de la Cité Administrative. Ce qu'on va gagner, ce sont les contacts. Le fait de pouvoir descendre voir quelqu'un c'est important, le fait d'avoir tout sous la main, réorganiser tous nos moyens de communication c'est import. Pouvoir mieux gérer les relations employés/publics/citoyens c'est très important aussi. Le fait d'être dans des locaux mieux adaptés, neufs c'est un atout aussi.

Que va devenir l'Hôtel de Ville ?

Je ne suis pas le gestionnaire de l'espace. Pour l'instant, l'idée de départ est de faire une Cité Administrative pour l'administration et l'Hôtel de Ville devient plus protocolaire : mariages, Conseils, Collèges et tout ce qui est politique. On conserve également les 3 salles de réunions.et on a également envie de faire une salle de formation pour l'informatique. Certains services comme le protocole et informatique ne veulent pas déménager. Le Bourgmestre et les Echevins restent à l'Hôtel de Ville aussi. L'imprimerie viendrait là aussi. Mais il y a des travaux de conformité assez conséquents à effectuer : toitures, châssis, toiture,... Nous verrons en fonction du budget mais il faut de toutes façons évoluer puisque la Commune évolue. Cette évolution n'est pas du tout prévisible. Comment va être la vie à La Louvière après le départ de Duferco ? Quelles sont les services qu'il faudra encore rendre à la population en fonction des 900 ouvriers qui partent ? En fonction de ces paramètres, faire un programme maintenant serait trop dangereux. On a un potentiel de construction de 500 logements sur le site, 200 logements derrière la piscine et d'autres logements du côté de la Malogne.. En tout on pourrait construire 1000 logements. Il faut donc garder une certaine souplesse dans l'évolution du bâtiment. La centralisation que l'on fait pour le moment sera t'elle toujours dans l'esprit du travail dans 10 ou 15 ans ? On ne sait pas répondre à cette question actuellement. Autre exemple : quel est l'intérêt de mettre le wifi partout si le 4G arrive ? On est encore dans l'inconnue et il faut donc garder une certaine polyvalence pour s'adapter, ne pas s'emprisonner et que ton bâtiment ne devienne pas obsolète.

Interview 9

Pouvez vous me parler un peu de vous : parcours professionnel, au niveau politique..

Il faut savoir qu'au départ j'ai un graduat en construction et en assurances et dès que j'ai terminé mes études je suis devenu indépendant, j'ai crée mon propre bureau en assurances et immobilier et dès l'âge de 27 ans, je me suis présenté pour la première sur la liste communale ; j'ai été élu conseiller communal pour la Ville de La Louvière pendant 12 ans donc deux mandatures comme conseiller communal. En l'an 2000 je suis devenu Président du CPAS et depuis 2006 je suis Bourgmestre de la ville de La Louvière. J'ai toujours privilégié mon action politique au niveau de la commune en considérant que c'est là qu'on peut le plus et le mieux influer sur le quotidien des gens vu que c'est le premier pouvoir de proximité. Je suis quelqu'un qui est dans la gestion concrète d'une ville comme celle de La Louvière et c'est là que je crois le plus m'épanouir et me déployer au bénéfice du citoyen de manière concrète.

Combien de personnes travaillent au sein de la Ville de La Louvière ?

Il y a 950 personnes auxquelles il faut ajouter les enseignants, il y a plus de 600 enseignants. Il y a également la police, au sein de laquelle travaillent 300 personnes. Il y a le CPAS avec 450 personnes et les ASBL qui représentent une petite centaine de personnes donc je dirais que la Ville de La Louvière et tous ses satellites est le principal employeur de La Ville de La Louvière, malheureusement puisqu'il y a encore quelques années les employeurs comme Boel et ensuite Duferco étaient le principal employeur puisqu'il y avait là bas 4 voire 5000 personnes qui y travaillaient il y a quelques années de cela. Maintenant le pouvoir public est le principal employeur et il y a également les hôpitaux qui sont fort importants en terme d'offres d'emplois mais effectivement il n'y a plus de grosses entreprises qui occupent des milliers de travailleurs à la Ville de La Louvière.

Actuellement la Commune est répartie en plusieurs services et bâtiments : où sont répartis les différents services ? Combien de bâtiments à la Commune ?

Il faut savoir qu'actuellement les services communaux sont implantés principalement dans le Centre-ville. Il y a bien sûr l'Hôtel de Ville qui est le lieu le plus symbolique où se trouvent le Bourgmestre, le Secrétaire communal, différents services de La Ville, la salle du Conseil communal où s'exerce la démocratie locale, toute la symbolique de ce lieu est assez importante. A côté de cela, il y a toute une série d'implantations un peu dispersées dans le Centre-ville, que ce soit la rue du Gazomètre où il y a les services finances, recettes, Apc, services de la Police, la rue Albert 1er avec le DEF, le service de l'enseignement où ce sont aussi implantés les assurances, le service juridique, la cellule marché public. Il y a la rue Kéramis là où sont le Cadre de Vie et les travaux. Nous avons également d'autres bâtiments à la rue de la Loi, à la rue Chavée où se trouvent des ASBL, donc des plus petits services de la Ville, c'est d'ailleurs un constant qu'on a dressé très vite en début de mandature en 2006 et qui a nourri notre réflexion quant à un regroupement des services communaux. A cela il faut ajouter les antennes administratives : dans certaines anciennes communes on a voulu géographiquement les maintenir et on veut les développer en offres de service beaucoup plus diversifiées et complètes pour renforcer leur rôle de proximité mais aussi pour éviter au citoyen de venir systématiquement au Centre-ville inutilement et encombrer plus encore la mobilité du Centre.

Selon vous, quelles sont les forces et les faiblesses de l'Administration Communale actuelle et ses facteurs internes ?

Nous avons fait une étude sur ce sujet là : force, faiblesses, opportunités et menaces et je pense que au niveau des forces il y a pas mal de choses. Au niveau de nos atout économiques, nous avons des infrastructures industrielles, des zonings notamment qui sont aménagés, viabilisés et qui peuvent, dès à présent, accueillir pas mal d'entreprises. Nous avons pas moins de 60 ha, plus ce qui reste à viabiliser dans le zoning de Garocentre et Magnapark donc on n'est pas loin des 100 ha qui sont aujourd'hui disponibles pour accueillir des entreprises. Au

niveau des faiblesses, nous avons une situation économique qui dépasse évidemment La Louvière et qui plombe un peu le redémarrage de l'économie ici à La Louvière mais nous avons aussi comme atouts au delà de ces terrains qui sont en vente via l'IDEA qui est notre « bras armé » dans le domaine économique nous avons des opérateurs de formation en grand nombre et je pense notamment au Forem qui a des centres de compétence en lien avec l'orientation stratégique que l'on veut donner au zoning. Je pense notamment à la logistique qui permet de mettre en valeur la trimodalité que nous avons à La Louvière : l'eau, le rail et la route. Le Forem a effectivement un centre de compétences dans le domaine, il en dispose également d'un autre dans la peinture industrielle. En terme de faiblesses par rapport à cela, il persiste malgré tout encore une inadéquation entre l'offre et la demande en matière d'emploi, il y a pas mal d'entrepreneurs qui viennent me voir en me disant qu'ils ont des difficultés à recruter du personnel alors que vu le taux de chômage nous avons beaucoup de main d'oeuvre disponible. Dans des régions beaucoup plus riches comme par exemple en Flandres, ils n'ont plus de terrains disponibles, plus de chômage et ils sont donc obligés parfois de s'expatrier chez nous pour pouvoir à la fois trouver des terrains et de la main d'oeuvre disponible. Donc ça peut paraître bizarre mais c'est un atout d'avoir de la main d'oeuvre disponible mais encore une fois il faut que cela puisse être valorisé dans le cadre de la mise à l'emploi. Je pense aussi que nous avons en termes d'atout un projet de Ville fort que nous avons voulu déjà déployer depuis quelques années et je crois que l'illustration la plus concrète est la rénovation du Centre-ville. Nous voulons renforcer l'attractivité régionale de la Ville de La Louvière qui est une Ville à vocation régionale qui rayonne sur une zone d'environ 250 000 habitants et le fait que nous ayons demain ce projet sur le Site Boch, le centre commercial notamment, va renforcer l'attractivité de notre Ville mais aussi et surtout renforcer son Centre-ville. Nous avons voulu ce projet en Centre-ville et non en périphérie car nous refusons de développer le commerce en périphérie, nous voulons renforcer l'attractivité du Centre-ville puisque nous avions objectivé les choses et commandé une étude qui arrivait à la conclusion que si nous ne faisions rien pour le Centre-ville, dans un horizon de 10 à 15 ans, il allait mourir. Nous sommes entourés de pôles commerciaux forts, je pense à Mons, Charleroi, Nivelles, le nord de la France, donc l'objectif c'est se dire : comment renforcer l'attractivité de notre Centre-ville ? Et c'est ainsi que nous avons pu déterminer la surface commerciale que nous étions en capacité d'accueillir en Centre-ville. C'est une surface de maximum, 35000 m², c'est le projet qu'il y a sur Boch mais qui est en extension directe du Centre-ville plutôt que de faire comme dans certaines villes, des pôles commerciaux périphériques mais qui risquent de vider le Centre de sa substance donc c'est la raison pour laquelle que nous avons voulut travailler en priorité sur la rénovation du Centre-ville pour ne pas que l'on se retrouve avec un Site tout neuf sur Boch et d'avoir un Centre-ville en plein chantier au moment où l'autre ouvrait. Ce sont des opportunités que nous avons pu saisir grâce aux subsides européens car tout ce qui a été fait a été fait grâce à des subsides à 90% issus à la fois de la Région et de l'Europe.

Nous avons également la chance en terme potentiel de nos zonings pour l'avenir d'avoir un tissu associatif et entreprenariat important. Nous n'avons plus de grosses entreprises mais c'est peut être le prix à payer pour une reconversion sur la durée de la Ville et sa région puisque nous avons la sidérurgie. Historiquement, les deux mamelles de la Ville, c'était le site Boch et la sidérurgie.et ce sont des secteurs qui étaient porteurs de beaucoup d'emplois mais avec un développement cyclique en fonction de la situation économique. On est beaucoup plus réceptif aux difficultés économiques quand on a des secteurs comme celui là qui porte des milliers d'emploi et donc dès qu'il y avait une situation économique difficile, les emplois se perdaient par centaine voire par milliers. Le fait que nous ayons des zonings qui pourront accueillir des petites et moyennes entreprises fait que ce maillage peut nous aider à mieux résister aux crises à venir puisqu'elles sont dans des activités beaucoup plus diversifiées et si malheureusement on doit en perdre l'une ou l'autre cela a beaucoup moins d'impact que quand on a une entreprise qui a des centaines voire des milliers de travailleurs. Donc c'est un atout d'avoir cette possibilité de reconversion beaucoup plus diversifiée que ce nous que nous avions auparavant. Bien évidemment j'aurais préféré que Duferco reste là et se développe mais il faut faire un atout de cette faiblesse et se reconvertir de manière beaucoup plus diversifié et beaucoup moins axée sur un seul secteur en particulier parce que si ce secteur là en particulier connait des soucis au niveau de sa viabilité, c'est toute région qui en subit les conséquences. Comme atout nous avons donc aussi des centaines d'associations à La Louvière, je pense que l'on est une des villes en Wallonie où l'on peut compter sur le plus d'associations, tous secteurs confondus que ce soit dans le domaine culturel, sportif,... en terme de solidarité également. C'est un réseau qui est peut être lié à nos valeurs, des valeurs d'engagement, de bénévolat, de solidarité... et je vois que lorsque l'on veut mobiliser les associations pour des projets qui peuvent les stimuler, ils répondent présents très rapidement et en grand nombre

donc ça c'est une force importante. Nous avons également un atout important qui est la vocation culturelle de la Ville. On ne peut pas imaginer une ville dans un redéploiement sans une dimension culturelle et nous avons été très attentifs à cela. C'est ainsi qu'on s'est battus pour que La Louvière soit métropole culture en 2012 et qui nous a permis d'avoir un rayonnement qui dépasse et de loin la région du Centre. Nous avons également pas mal d'infrastructures importantes qui peuvent mettre en valeur les atouts culturels en valeur. Nous avons également les infrastructures polarisantes puisque la Ville a une zone d'attractivé assez importante et nous avons des infrastructures qui peuvent accueillir des personnes et des organisations qui dépassent largement le périmètre d'une ville et c'est ce qui perment à une Ville d'avoir un rayonnement régional. Prenons l'exemple du Point d'Eau qui draine 400 000 nageurs chaque année, donc plus de 1000 nageurs chaque jour, scolaires compris. Quand on voit l'attractivité du Point d'Eau, où il y a une population qui vient principalement de la Région du Centre mais également venant du Nord de la France, de la région de Charleroi, du Brabant Wallon. On a également depuis peu le Louvexpo et demain il y aura le théâtre et d'autres infrastructures qui permettront d'avoir à la Ville d'avoir une d'avoir une dimension et une vocation régionales affirmées.

Au niveau des menaces, c'est la fragilité des grands entreprises. On voit bien l'onde de choc qu'à crée la femeture de Duferco et la restructuration de NLMK. On perd un peu de notre âme avec la fermeture de ces entreprises. J'ai pris ça comme une déchirure intérieure très forte surtout par rapport à Boch parce qu'il faut savoir que la Ville s'est construite autour de Boch. La Louvière n'existait pas et Boch est arrivée et la Ville s'est construite autour et quand on perd ce qui est à l'origine de la création de la Ville, on perd un peu de son âme. La Ville porte un projet important pour l'avenir du site Boch et au delà de l'aspect commercial, on a voulu garder l'âme du site. Je crois que l'on va pouvoir y arriver ; d'une part parce que nous avons pu obtenir des subsides de l'Europe pour créer le Centre de la céramique qui est en cours de construction et qui va venir se greffer sur les fours bouteilles qui sont classés et qui sont sur le site actuellement. Et sur le bâtiment qui reste encore sur le pied le long du Boulevard des Droits de l'Homme, on va créer un centre du design et de la création d'art. Donc on va réaliser à cet endroit là un centr de résidence et d'accueil d'artistes qui vont venir créer sur place des modèles de vaisselle et on va refabriquer de la vaisselle d'une manière artisanale, en petit nombre et en série limitée. On n'aura plus une production industrielle mais on va apporter une plus value en terme de qualité de création, de modèles. Les travaux vont commencer dans les prochains mois, avant la fin de l'année et ce qui me tient très à coeur c'est que l'on va pouvoir engager quelques travailleurs de Boch qui ont perdu leur emploi et qui seront là, à la fabrication en soutien aux artistes qui vont venir en résidence à La Louvière. C'est un projet qui a beaucoup de sens et qui nous permettra de retrouver un peu de ce que l'on a perdu et nous avons un bel avenir avec cela du moins en terme symbolique. On est dans l'économie culturelle, et c'est à mon avis, un des axes de la reconversion de notre Ville et donc un exemple de force qui pourra être valorisé demain. On n'a pas encore communiqué beaucoup à ce sujet avec le citoyen car ces projets prennent beaucoup de temps et si on annonce un peu trop fort ce projet, dont on verra peut etre la finalité dans deux ans, les citoyens risquent d'être frustrés vu le temps d'attente pour la réalisation.

Nous avons également des atouts patrimoniaux avec deux sites classés à l'Unesco : le Canal du Centre et le site de Bois du Luc et qui sont d'une très grande qualité. Donc au niveau du tourisme, c'est un grand atout pour la Ville et la maison du tourisme se déploie d'ailleurs pour valoriser tout cela.

La Ville de La Louvière s'est également investie dans un projet à l'échelle de la zone IDEA qui couvre la zone toute la région Mons Borinage Centre et nous travaillons dans le cadre de ce qu'on appelle « coeur de Hainaut », le partenariat stratégique local qui est un lieu de réflexion sur l'avenir de ce qu'on peut imaginer être un bassin de vie et donc avec une population de plus de 500 000 habitants, ce qui au niveau Européen est la masse critique qu'il faut avoir pour intégrer la notion de Région. On est naturellement plus attiré, sociologiquement parlant, par la région de Mons Borinage que par la région de Charleroi et puis il y a déjà la structure IDEA à laquelle nous sommes associés et donc un encadrement de personnes qui peuvent travailler dans ce cadre là.

Nous avons également enfin l'achèvement du contournement Ouest. Le gros problème de notre Ville est la mobilité surtout en Centre-ville car beaucoup de gens s'y trouvent alors qu'ils n'ont rien à y faire : quand on sort de l'autoroute à La Louvière, le trafic se déverse dans le Centre-ville et donc il y a des tas d'automobilistes qui ne

font que passer pour aller d'un bout à l'autre de la ville, engluant la circulation alors qu'ils n'ont rien à y faire. Il n'y a pas de plus value commerciale, au contraire. Avec le contournement Ouest, on va pouvoir contourner le Centre-ville et se retrouver au Point d'Eau pour partir vers Houdeng, Haine Saint Pierre et ainsi désengorger le Centre. On a également fait des voiries relativement étroites afin de dissuader l'automobiliste de simplement y passer mais aussi pour renforcer l'importance du piéton et d'avoir des trottoirs larges afin que le commerce puisse s'y déployer sur l'espace public.

Outre la mobilité, il y a également une autre menace qui pèse sur la Ville de La Louvière, ce sont l'état des Finances. Il faut savoir que nous avons des difficultés de budget. Celui-ci est en équilibre mais nous savons très bien que si nous n'agissons pas, à court terme, le budget de la Ville sera, d'une manière assez significative, en déficit. La raison en est très simple, c'est que nous avons des dépenses qui augmentent plus vite que les recettes mais il faut savoir que les recettes n'ont pas tendance à augmenter ni à diminuer... mais quand on voit la fermeture de Duferco, c'est 6 ou 700 000 euros de perdu pour les recettes communales. Quand on voit le transfert des responsabilités des autres niveaux de pouvoir et surtout le fédéral vers les communes sans en transférer les moyens comme par exemple la politique de l'activation des chômeurs qui engendrent des sanctions qui doivent être pris en charge par le revenu d'intégration et donc le CPAS : Il faut donc travailler sur un plan de gestion d'au moins six ans pour objectiver la situation et voir dans quelles mesures on peut faire des économies dans notre propre fonctionnement, c'est la priorité afin d'envisager d'autres pistes.

Une autre faiblesse est la mobilité vers l'extérieur. On constate que lorsque des Louvièrois doivent ou veulent aller travailler à l'extérieur, ex Bruxelles, nous n'avons pas une offre suffisante au travers de l'offre des transports publics et du rail notamment. Je vois que beaucoup de Louviérois vont prendre le train à Braine le Comte ou ailleurs. Les lignes, la fréquence au départ de La Louvière sont insuffisantes et les temps sont trop longs donc, c'est une menace.

Un atout est que l'on commence maintenant à percevoir la vague venant de Bruxelles qui arrive chez nous.et qui achète chez nous et ça, c'est nouveau. Donc notre Ville n'a plus l'image négative qu'elle pouvait avoir avant et cela tout d'abord grâce à des actions comme métropole culture contribue à cela parce qu'on a beaucoup parlé de La Louvière de manière positive en 2012 et cela contribue à redorer l'image de la Ville à l'extérieur et ensuite grâce au marché immobilier qui reste abordable même si l'augmentation qui a été fort important. Donc c'est une nouvelle population qui arrive sur La Louvière. Une population qui arrive peut être avec d'autres moyens et donc des recettes aussi au travers de l'IPP car forcément on a un revenu moyen qui n'est pas l'un des plus élevé à La Louvière et cette population peut apporter des revenus supplémentaires à la ville.

Au niveau faiblesse, une inquiétude c'est la situation du commerce à La Louvière. On voit qu'indépendamment de Boch, il y a quand même une certaine difficulté des commerçants du centre-ville. Biensur, ils ont subis les frais des travaux. Mais si on aurait rien fait, on nous aurait reproché de laisser mourir le centre-ville car on aurait fait des travaux partout ailleurs et nous ont aurait rien fait. Ca, je crois qu'ils l'ont compris mais après les travaux, il y a eu la crise financière dans un premier temps et maintenant on a la crise économique. Elle se traduit clairement dans le portefeuille des gens et dans le mode et rythme de vie des gens. Ce sont donc les commerçants qui sont en première ligne par rapport à ces difficultés rencontrées par le citoyen. Et donc, on sent bien peut être plus ici par rapport à ailleurs étant donné que le revenu moyen n'est pas très élevé que les commerçants ont du mal. C'est donc une menace et une faiblesse que l'on doit avoir à l'esprit.

Une autre force que je voudrai souligner c'est l'amour des Louvièrois pour leur ville. C'est quelque chose de très fort, il y a un attachement des Louvièrois à la ville. Et je rencontre souvent des gens qui se sont expatriés et qui souffrent de ne plus vivre à la ville. Il y a de la convivialité, c'est une ville qui a une âme. C'est vrai qu'on n'a pas d'îlot sacré en termes de bâti mais les gens sont attachés à leur ville. Oui, c'est une ville industrielle, très hétéroclite, une ville ou le bâti n'est peut être pas des plus beaux. Ce n'est pas une ville historique mais il y a un attachement à la ville qui est très fort. Une fierté d'être Louvièrois et si on touche à La Louvière, cela ne se perçoit pas toujours mais je sais impertinemment bien et l'expression sur moi se marque bien qu'il ne voudrait pas beaucoup pour que la population se mobilise si La Louvière, entité en tant que telle était menacée sous une forme ou une autre pour que la population se mobilise.

Et un autre atout que je voudrai noter qui est le dernier, c'est notre multi culturalité. Nous avons plus de 90 nationalités représentées sur notre territoire. Et ça, c'est une force car cela a permis au fil du temps de vivre avec les autres et globalement la cohabitation ne se passe pas trop mal. Je ne dis pas que tout est parfait, loin de là. Mais globalement, les gens ont appris à vivre les uns avec les autres, il y a encore du travail mais il y a cette dynamique que la population a apporté aussi. Dans notre commerce, beaucoup sont exploités par des personnes qui ne sont pas d'origine belge. C'était les italiens dans un premier temps. Ensuite, les turcs et maintenant on voit d'autres nationalités qui s'investissent commercialement. Donc je crois que c'est une plus value pou la ville.

Nous allons passer au thème suivant qui est l'administration communale et le citoyen. En parlant du réaménagement du territoire, est ce que le fait que l'administration soit répartie en plusieurs bâtiments n'est pas une difficulté pour le citoyen ?

C'est une grande faiblesse. C'est la raison pour laquelle quand j'ai participé à mon premier collège en tant que Bourgmestre en décembre 2006. Collège qui s'est tenu au CPAS pendant 12 heures d'affilées. Je suis venu avec une proposition pour tenter de contrer cette problématique mais elle n'est pas problématique que pour le citoyen, elle l'est aussi pour l'administration. Tout d'abord pour le citoyen, il faut être fort pour savoir à quelle porte aller frappée quand on a un problème ! Il faut se retrouver déjà dans les différentes implantations, qui on veut toucher. Deuxième élément, ce sont les horaires qui sont une catastrophe : 22 horaires recensés ! La cité administrative va uniformiser tout ça ! Pour moi, c'est incontournable. Et troisième élément, c'est vis-à-vis du personnel. En terme de cohésion de l'administration, le fait d'avoir ces différents sites éparpillés ne contribuent pas à une cohésion de l'administration. Bien au contraire, c'est un cloisonnement parfois très lourd et parfois très difficile à percer que générer cette multiplicité des implantations. Et donc je crois que la cohésion de l'administration ne sera que renforcer. Demain, grâce à la cité administrative et la décision a été prise lors de ce fameux collège, je me suis un peu inspiré de ce que j'avais lancé au CPAS où celui-ci se trouve sur le site de la Concorde. C'était aussi la même problématique quand je suis arrivé au CPAS en 2000. Il y avait aussi une multitude de maison autour du site du Laëtaré ou se trouvait le service social, patrimoine dans des baraques ! Enfin, c'était apocalyptique ! On ne pouvait pas laisser les travailleurs continuer à travailler dans des conditions pareilles. Donc, il y a eu ce projet même si techniquement, il y a eu des soucis aujourd'hui mais c'est un projet qui a du sens pour le bénéficiaire. Qui lui n'a plus qu'une seule porte à pousser ou il a presque tous les services. On n'a pas voulu tout regrouper là comme la médiation de dettes que j'ai voulu volontairement décentraliser. Pace que la médiation de dettes ne concerne pas que les bénéficiaires du CPAS mais il y a de plus en plus de travailleurs pauvres et qui rencontrent des problèmes de surendettements. Le fait de franchir la porte d'un CPAS est parfois difficile pour certaines personnes. Et donc, j'ai souhaité volontairement que la médiation de dettes soit implantée ailleurs, à la maison de la solidarité.

Donc même schéma pour l'administration ou je suis venu avec une proposition de la création d'une cité administrative. Tout le monde m'a regardé avec des yeux grands comme ça en me demandant mais on va payer ça comment ? Moi, je pars toujours du principe qu'il faut se préparer aux appels à projet. On était prêt pour les appels européens dans le centre-ville parce que nous avions des projets. On était prêt quand la région wallonne à lancer un appel à projet dans le cadre du financement alternatif pour financer des infrastructures telles qu'une cité administrative. Nos étions prêts en décembre 2012. Donc personne ne le savait à ce moment là qu'il y allait avoir un appel à projet. Nous avons obtenus 9.500.000,00 euros sur les 14 à 15.000.000 euros pour la cité administrative mais avec le produit de vente des autres bâtiments, ce bâtiment, je vais pas dire qu'il va s'autofinancer mais on ne sera pas loin étant donné que nous vendons les autres bâtiments ou sont implantés actuellement les autres services de la ville. Donc il fallait être prêt et on a été prêt. Demain un citoyen comme au CPAS n'aura plus qu'une seule porte à franchir et il aura tous les services de la ville à porter de main avec une uniformisation des horaires. Et une administration qui je l'espère sera renforcée dans sa cohésion et transversalité, ce qui nous semble fort important mais aussi une nouvelle organisation de l'administration. Il est clair que l'on doit fondamentalement se remettre en question et je veux que cela ne soit pas que des briques cette cité administrative. Je veux que cela soit une opportunité de nous remettre en question fondamentalement dans notre fonctionnement qualitativement tant pour l'interne. On passe beaucoup trop de temps à régler les problèmes si on était beaucoup mieux encore même si globalement les choses vont bien mais on sait tous qu'il y a des soucis. Je refuse à ce qu'on fasse un copier-coller parce qu'on a des problèmes et des dysfonctionnements

comme dans toute administration. Il faut profiter de ce déménagement pour nous remettre en question, c'est un enjeu important.

Ok. Actuellement la ville de La Louvière effectue énormément de travaux depuis quelques années. Est-ce que le fait de faire tout en même temps ne va pas donner une image négative de la ville au citoyen ou le repousser ?

En fait, il y avait plusieurs options dans l'organisation du chantier du centre-ville. Il faut savoir qu'on avait une contrainte. Cette contrainte s'est les fonds européens ou il y a des délais. On ne peut pas se permettre d'étaler les travaux sur 3-4-5 ans. On a des contraintes très fortes en terme de finalisation au risque de perdre les budgets. C'est une première contrainte qui est écrite dans les frontons de tout ce que l'on fait parce que sans ça, on perd des subsides. Deuxième élément, on a organisé le chantier qui c'est vrai cela a refoulé la clientèle pendant un certain temps mais partons du postulat que les travaux, il fallait les faire. On a joué mal chance ! On a eu une faillite d'entreprise pendant le chantier. Entreprise ayant obtenue le chantier pendant le marché. Ce qui nous a fait perdre pas mal de temps car on doit régler avec le curateur et puis le temps qu'il soit désigné…Ensuite nous avons eu deux hivers catastrophiques mais bon ce sont les impondérables sur lesquels on n'a pas de prises. Donc c'est vrai que nous avons eu ces soucis là et qu'on a organisé le chantier qui a peut être paru trop long parce que nous avons le réaliser par phase. On aurait pu être beaucoup plus court si on avait éventré et ouvert tout le centre-ville en même temps et qu'on travaillait l'ensemble en même temps. Cela aurait duré moins longtemps mais les commerces auraient souffert encore plus qu'ils n'ont souffert. Donc ce ressenti de durer est lié au phasage des travaux. Nous avons donc travaillé par tronçon et globalement, je dirai que l'accessibilité a toujours été réalisée parfois difficilement. Je dois avouer que j'ai une crainte que d'autres aient pris leur habitude de faire leurs courses ailleurs. A nous maintenant de récupérer cette clientèle, c'est ça tout le défi qui est devant nous. Mais n'allons pas imaginer que c'est parce que nous avons effectué des travaux qu'il y a des difficultés dans le commerce à La Louvière. Cela n'a certainement pas aidé mais je crois qu'à côté de ça, il y a une plus value des aménagements qui a été faits, on a voulu un aménagement de qualité aussi. On voit bien que lorsqu'il y a un peu de soleil, les gens envahissent les espaces publics, les places (le plus belle exemple étant la place mansart). Moi, je suis optimiste pour l'avenir toute chose restant égale. La situation économique, je ne sais pas ce que cela va donner mais par rapport à notre potentiel, je suis relativement optimiste pour notre avenir.

Nous allons passer au thème suivant : la construction de la cité administrative. dans combien de temps est prévu la cité administrative ?

Il faut compter mi 2014. Là aussi cela dépendra des conditions climatiques mais le chantier avance bien. Mais on peut estimer que soit avant ou après les vacances d'été, l'ensemble des services vont déménager.

Quel est le but recherché ?

On l'a évoqué un peu tantôt donc c'est pour le citoyen, l'administration. Il y a aussi un autre élément qui est important. Il existe déjà mais c'est une affirmation. C'est un peu dans le même esprit que le CPAS, c'est aussi un public pour les commerces du centre-ville. La cité administrative on ne la pas faite à l'extérieur du centre-ville. On la fait au cœur du centre-ville comme pour le CPAS. Donc je dirai que tout qui voudra venir demain à l'administration, c'est au centre-ville qu'il viendra. C'est aussi pour le commerce une clientèle potentielle. Ne serait ce que pour les agents qui travaillent à la cité administrative et c'est une raison pour laquelle j'ai aussi un peu bousculé certains commerçants il y a quelques mois dans un article qui a secoué un peu. Je crois qu'on doit au niveau des commerces aussi se remettre en question sur leur mode de fonctionnement. Il n'est pas normal aujourd'hui que plus de la moitié des commerçants ferment sur le temps de midi en semaine. Nous essayons de ramener du public au centre-ville. Je vois bien qu'ici, il y a des agents qui vont faire leur course le midi. Mais les commerçants doivent intégrer le fait qu'ailleurs les plages horaires soient nettement plus larges et plus importantes. Ils doivent aussi s'inspirer de ça aussi. Et donc nous avons voulu ramener du public par la cité administrative comme le CPAS dans le centre-ville mais il est important que les commerçants se remettent en question ne serait ce que pour leur offre et dans leur horaire.

Nous savons que la cité administrative sera un bâtiment écologique et elle se dit plus verte. Quelle est l'image ou le but recherché en faisant un tel projet ?

En termes d'image, il y a une plus value et un signal que nous voulons donner. Le signal d'une ville moderne avec une architecture relativement contemporaine. C'est un peu l'image qui va se dégager à travers notre architecture du bâtiment. Et nous avons voulu en faire un bâtiment passif en grande partie avec du photovoltaïque, …Je pense que l'administration de notre ville doit montrer l'exemple dans le domaine. C'est la raison pour laquelle nous avons voulu poser cette dimension complémentaire à simplement accueillir et héberger des travailleurs et du citoyen. On a voulu donner cette image nouvelle à travers la cité administrative.

Est-ce que ce projet existe dans d'autres communes ?

Oui nous avons d'ailleurs été voir les projets dans d'autres grandes villes en nous en inspirant.

Quelles seront les forces et les faiblesses de ce projet ?

Les forces ont les a évoqués tout à l'heure. Les faiblesses, le risque c'est peut être qu'il y ait une perception pour le citoyen d'anonymat je dirai. Les gens viennent et se sentent perdus dans un grand bâtiment. Cela risque de déshumaniser la relation. Parce qu'on est peut être plus en confiance dans un petit bâtiment avec moins de personne qui y travaille. Donc je pense que le risque principal est celui-là. A nous de tout faire pour que cela ne soit pas comme ça mais nous devons être attentif à la déshumanisation de l'administration.

Quelles seront ses contraintes et ses opportunités ?

Les opportunités nous les avons listées tout à l'heure. Les contraintes c'est un objectif très fort de nous amélioré dans l'offre de service aux citoyens. Moi, je l'impose comme une contrainte. Nous devons nous améliorer dans le service au citoyen. C'est une contrainte et une volonté politique pour l'administration.

Nous allons passer au dernier thème : la cité administrative et le bien être du personnel. Dans cette cité, est ce que les agents hiérarchiques auront un pouvoir de contrôle ?

Ce point je dirai relève plus de l'autorité du secrétaire communal. Mais contrôle, oui forcément il y a toujours du contrôle. La philosophie et l'aménagement a été de faire le bâtiment sous forme de bureaux paysagers et bureaux individuels en fonction des responsabilités spécifique mais il y a une mixité dans l'organisation. C'est le secrétaire communale qui a prévu cet aménagement.

Comment ce projet est perçu par le personnel ?

Je pense que comme tout changement, il doit y avoir une appréhension pour le personnel. Lorsqu'on impulse un changement, l'inconnu génère de l'inquiétude. On a et on continue d'associer le personnel par des réunions organisées par les différents services, il y a un comité de pilotage avec des responsables de tous les services, un blog qui a été créé, … afin que progressivement les agents s'approprient le bâtiment et leur futur cadre de travail. C'est très important. Symboliquement, on avait invité le personnel à venir à la pose de la première pierre.

Pensez vous qu'un tel projet favorise ou joue un rôle sur la motivation du personnel ?

Oui je ne peux pas imaginer le contraire car aujourd'hui certains agents travaillent dans des bâtiments plus que corrects et d'autres le sont beaucoup moins. Donc globalement, je dirai que le fait d'apporter un cadre de travail adapté et pensé, neuf et conviviale peut améliorer le bien être au travail. C'est aussi un objectif globalement de la cité administrative, le bien être au travail. On ne peut imaginer que cela soit positif à 100% pour tout le monde. Il y en a toujours bien l'un ou l'autre qui trouvera que c'était toujours mieux avant mais bon on ne sait pas y échapper.

En quoi l'organisation va-t-elle jouer un rôle sur le bien être du personnel et quelle est la place du bien être du personnel dans la cité administrative ?

Nous avons une attention particulière par rapport à ça. La première préoccupation a été le service du citoyen pour être honnête mais la deuxième a été le bien être du personnel dans la cité administrative. Je crois que quand on parle de cohésion dans cette cité administrative, cadre de travail agréable, dans un environnement neuf, … tout cela montre quelle importance nous avons voulu donner au bien être du personnel. On s'est donné les moyens pour bien faire les choses et que chacun puisse évoluer professionnellement dans le bien être des choses.

Et donc pour vous, le bien être du personnel passe par un beau cadre de vie, … ?

Pas que. Ce n'est pas parce qu'on a un cadre agréable que cela veut dire = bien être. On peut passer à coté. Maintenant, je pense que c'est un atout et un ingrédient pouvant contribuer au bien être au travail. Derrière tout cela, il y a une politique de gestion des ressources humaines qui doit être accompagné.

Et que pensez vous faire pour le personnel qui se sentirait mal face à ce changement d'organisation, bâtiment,… ?

Un des objectifs est qu'il s'approprie le bâtiment. Ce qui est un préalable important. Pour la suite, il faudra être attentif dès le début et écouter, constater le personnel pour voir les autres orientations que nous devrons peut être prendre en fonction des constats dressés. Mais c'est clair que ces plans ont été imaginés par des professionnels qui connaissent bien le fonctionnement des administrations communales. Cela n'a donc pas été imaginé par hasard en fait. Il y a eu une réflexion qui intègre la notion de bien être au travail. Mais il y a une attention toute particulière que nous devrons avoir dès le début à ce que les gens vont exprimer par rapport à ce bâtiment et au besoin se repositionner, se réorienter en fonction des constats.

J'ai fait le tour de mes questions. Je ne sais pas si vous avez quelque chose d'autre à ajouter ?

Non du tout.

Merci d'avoir consacré du temps.

Annexe 3 : La grille d'analyse

Grille d'analyse reprenant les diverses interviews réalisées

Relevé des rubriques, sous-rubriques et des thèmes			
Thèmes	Sous-thèmes	interviewé	Extraits
Structure de l'administration communale de La Louvière : contexte actuel	nombre d'effectifs	Morisot.D	900 agents communaux et plus ou moins 600 au C.P.A.S.
		Gobert.J	950 personnes auxquelles il faut ajouter les enseignants, il y a plus de 600 enseignants. Il y a également la police, au sein de laquelle travaillent 300 personnes. Il y a le CPAS avec 450 personnes et les ASBL qui représentent une petite centaine de personnes
	Nombre de services	Morisot.D	7 grandes directions où il y a toute une série de service + le CPAS + la zone de Police.
	Nombre de bâtiments communaux	Morisot.D	4 principaux dans le centre-ville : - Le gazomètre, - La rue Albert Ier, - La rue Kéramis, - L'hôtel de ville + le bâtiment du CPAS à la rue de la Concorde + 4 antennes administratives dans les quartiers + le S.I.P.P situé à Houdeng.
Contexte actuel de l'administration communale de La Louvière : analyse marketing stratégique	Les forces	Morisot.D	- nombre important de compétences en interne ; - véritable ressource humaine au sens propre - personnel avec une grande expérience du territoire - grosse administration avec plus de moyens.
		Defourny.P	- Dynamique ; - Multidisciplinaires.
		Tobie.N	- très proactif dans de nombreux domaines ; - relativement jeune ; - dynamique ; - capacité à vouloir évoluer et aller de l'avant ; - être pilote dans pas mal de domaine.

			- politique d'animation relativement dynamique. - professionnelle avec des agents intégrant les soucis du citoyen ; - volonté des autorités pour avoir une meilleure meilleure cohésion de tous les services.
	Les faiblesses	Morisot.D	- problèmes de communication ; - difficulté d'adaptation au changement car plus de lourdeur ; - difficulté budgétaire avec des budgets serrés.
		Defourny.P	- pas l'habitude de bouger mais faiblesses en train de diminuer.
		Tobie.N	- la communication interne entre l'autorité, les mandataires politiques et les agents - problèmes d'accessibilité du citoyen - horaires différents d'un service à l'autre - Enormément de services de proximité dans les maisons de quartiers non identifiables par le citoyen.
		Gobert.J	- Les contraintes budgétaires
Contexte actuel de l'administration communale de La Louvière : analyse marketing stratégique	Les opportunités	Morisot.D	-mouvement de transformation des pouvoirs locaux avec l'introduction des plans stratégiques transversaux par la Région Wallonne. - Inscrite dans un mouvement au niveau de l'intercommunale IDEA appelé « cœur de Hainaut » -nouvelle mandature : nouveau projet politique et nouvelle relance.
		Defourny.P	- réaménagement du centre-ville - ville culturelle avec métropole culture
		Tobie.N	-Année 2012 : ville connue par son angle de la culture, du patrimoine.
		Gobert.J	- infrastructures industrielles, des zonings notamment qui sont aménagés, viabilisés et qui peuvent, dès à présent, accueillir pas mal d'entreprises. - centaines d'associations à La Louvière tous secteurs confondus - un projet à l'échelle de la zone IDEA qui couvre la zone toute la région Mons Borinage Centre et nous travaillons dans le cadre de ce qu'on appelle « coeur de Hainaut »

			- multi culturalité
Contexte actuel de l'administration communale de La Louvière : analyse marketing stratégique	Les contraintes	Morisot.D	- Pas de remplacement des départs à la retraite. - Règles propres au domaine public en termes de budget, comptabilité,… - Difficulté à stabiliser/fidéliser/pérenniser les emplois ; - Un fonctionnement conservateur. - La réforme des grades légaux au niveau des fonctions
		Defourny.P	- la dispersion ; - la difficulté de communication ; - les pertes de temps ; - la difficulté d'avoir des bâtiments, des installations et des services corrects.
		Tobie.N	- le respect de la législation, les budgets, les moyens en général financiers
		Gobert.J	-la mobilité surtout en Centre-ville - difficulté des commerçants du centre-ville.
L'administration communale de La Louvière et le citoyen	Place du citoyen dans les politiques de la ville	Morisot.D	- En théorie : citoyen au centre de nos priorités, de la préoccupation.
		Defourny.P	- priorité fondamentale pour les politiciens.
		Vanhende.F	- en tant qu'Administration publique, on est au service du citoyen
	Participation du citoyen dans les activités louvièroises	Tobie.N	Participer à : - des commissions sur des thématiques diverses : commissions d'aménagement du territoire, - aux conseils communaux ouverts au public ; - à la vie de sa ville via différentes plateformes et conseils consultatifs que la ville met en place : plateforme de la personne handicapée, l'intégration de la personne handicapée, plateforme femme, conseil consultatif Louvièrois des citoyens du monde, des seniors, … - Participation du citoyen en tant que spectateur et acteur : l'opéra urbain « Décrochez la lune », activités organisées dans le cadre de métropole culture 2012

			-Consultation à des projets d'aménagement d'une nouvelle place
	Un citoyen perdu dans l'administration : complexité d'accès	Morisot.D	-Géographiquement, il ne sait pas trop bien où il doit se rendre. - 22 horaires différents actuellement ; - perte de temps entre les différents bâtiments.
		Vanhende.F	-très difficile, pas toujours évident pour les personnes âgées, les personnes qui n'ont pas de véhicule. Donc, actuellement, ce n'est pas l'idéal pour le citoyen. - C'est vrai que cela repousse beaucoup de gens, et puis il y a aussi la mentalité des gens qui ne veulent pas marcher et qui veulent se garer juste en face de l'endroit où ils veulent aller, ç'est un problème aussi.
		Chartier.P	- beaucoup de bâtiments communaux et services communaux étaient répartis sur l'entité. Ce qui fait que les citoyens ont du mal à s'y retrouver. Cela pose beaucoup de problèmes de déplacements pour les gens et de visibilité de l'administration. - actuellement, les citoyens doivent se rendre dans les différents bâtiments communaux. - il y a également la problématique des horaires :une vingtaine d'horaires d'ouverture au public
		Bunis.A	- cette situation ne favorise pas le contact avec l'administration. - Le citoyen, pour effectuer certaines démarches, doit se rendre dans différents bâtiments, à des localisations différentes à La Louvière il y a parfois des kms de distance à parcourir soit à pied soit dans des endroits qui ne sont pas faciles d'accès en voiture
		Gobert.J	- cette problématique pour le citoyen et pour l'administration -Il faut se retrouver déjà dans les différentes implantations ; - horaires catastrophes : 22 horaires recensés.
		Lhote.T	Le fait d'avoir des services dispersés est source de problèmes pour le citoyen qui ne connaît pas forcément les rouages de l'Administration

L'administration communale de La Louvière et son environnement : réaménagement du centre-ville	Problème d'une ville vieillissante	Morisot.D	- Des études montraient que si on ne faisait rien, le commerce était de toute façon condamné en centre-ville parce qu'il y avait des désaffections. - Le centre-ville perçu comme pas agréable pour venir s'y promener.
		Gobert.J	Condamnation du centre-ville dans les années à venir.
	Objectif	Morisot.D	- Le but, c'est de changer car les villes sont un peu toutes en concurrence territoriale par rapport à leur projet de développement.
	Réactions de la population	Morisot.D	concernant les commerces du centre-ville : - Sentiment de mécontentement des commerçants car les travaux d'aménagements sont arrivés en période de crise économique. - Mais dans les résultats éléctoraux, la population est relativement satisfaite du travail accompli.
	Image positive ou négative ?	Morisot.D	Deux choses, soit : - Si tu es automobiliste et tu te dis « zut je ne sais plus me garer ici alors qu'avant je pouvais me garer et je dois aller me garer un peu plus loin ». Là, tu as une image négative du projet ; - Si tu vois quand il fait beau tous les enfants jouer sur la place, tu te dis « Ah ben je suis content car on m'a donné un espace au centre-ville pour pouvoir jouer avec mes enfants … »
		Defourny.P	- Ca l'a donné mais je dirai qu'à l'heure actuelle, on est plus tôt en train de repasser dans le creux que l'image est remontée. « Décrocher la lune » participe, le palais des expositions y participe, etc… Donc à la longue, La Louvière 2012 a donné un bel impact.
		Tobie.N	- les désagréments causés par les travaux donnent une image temporairement négative de l'administration et de la ville dans le chef de certains citoyens et notamment des commerçants du centre-ville qui ont souffert des désagréments. - Mais à l'extérieur, les échos sont positifs. Les gens qui viennent ici et qui voient l'évolution ou qui voient ce qui est envtrain de se faire sont agréablement surpris. Et cela ne peut être que positif pour la ville.

		Bunis.A	c'est une des problématiques qui se pose actuellement à La Louvière et il est évident que de par la taille des différents travaux qui sont en cours actuellement, il devient difficile de vivre d'une manière normale et de pouvoir accéder à tous les services d'une manière optimale à La Louvière.
La construction de la cité administrative	Pour quand ?	Morisot.D	En théorie, on devrait rentrer dedans en septembre 2014.
		Defourny.P	Moitié 2014 quelques chose ainsi.
		Bunis.A	juin 2014
		Gobert.J	mi 2014
	Pourquoi ?	Morisot.D	- idée dans l'air du temps ; - Le CPAS s'est rassemblé dans un bâtiment. Les régies communales ont été rassemblées à Bastenier. L'administration communale, tous les anciens bâtiments qu'on a vendus au fur et à mesure. - La cité était donc l'esprit des décideurs politiques et administratifs. Ensuite, on a eu l'opportunité d'un programme de financement subsidié par la Région wallonne : le financement alternatif . - Et dans le cadre de la politique 2006-2012, l'idée était inscrite en terme de centralisation, efficacité et du meilleur accueil du citoyen. Et donc tout s'est enclenché on va dire…
		Defourny.P	- permettre de rassembler des gens dispersés aujourd'hui et améliorer l'efficacité à tous les niveaux ; - diminuer le nombre d'endroits pour le citoyen ; - Améliorer la communication dans tous les services.
		Tobie.N	- améliorer l'accessibilité des citoyens au service de la ville ; - améliorer le cadre de travail des agents et la communication entre les agents ; - le fonctionnement de l'administration.
		Bunis.A	Les 4 facteurs ont générés le projet sont : - la dispersion des services administratifs de La Louvière dans plusieurs localisations ; - La croissance démographique prévue pour la ville de La Louvière dans un futur à moyen terme ; - La nouvelle place que la ville de La Louvière va occuper dans le réseau des villes de Wallonie ;

			-l'obtention des subsides européens et régionaux pour pouvoir démarrer ces projets de réalisation des travaux sur le site Boch.
		Gobert.J	-centralisation des services en centre-ville ; - uniformisation d'un horaire unique - le personnel est une clientèle pour le commerce en centre-ville
		Lhote.T	-hôtel de ville devenu trop petit - centralisation des services
	Coût ?	Morisot.D	Financement alternatif apporte plus de 8.500.000€ sur le financement de la cité. Donc actuellement, on est à +/- 14.000.000-15.000.000€ + quelques subsides du Fédère, le fonds développement européen régional pour les panneaux photovoltaïques et les investissements écologiques. Les bâtiments actuels seront prévus à une revente de 5.000.000€ dans le plan de financement.
	Objectif recherché ?	D.M	- l'accueil du citoyen et l'efficacité -une centralisation de tous les services afin de leur donner une meilleure visibilité et efficacité. -Améliorer le sentiment d'appartenance et de cohésion de transversalité du personnel en créant une économie d'échelle.
		Tobie.N	- centraliser les services - développer les services en ligne et les services de -faire une ville numérique et qui reste proche du citoyen.
		Lhote.T	- Centralisation des services - Efficacité et performances -Accueil du citoyen optimisé - Améliorer la communication et les interactivités

	Bâtiment écologique	D.M	- l'isolation du bâtiment supérieure aux normes de la Région wallonne. - une ventilation efficace à double ; - des pompes à chaleurs ; - un éclairage optimisé ; - récupération de l'eau de pluie ; - des panneaux photovoltaïques ; - des bois labélisés en façade ; -une partie toiture verte ;
		Defourny.P	- la manière dont il sera chauffé et refroidi ; - bâtiment qui va être fait avec une très forte isolation ; - des panneaux solaires ; - la récolte des eaux usées, …
		Tobie.N	- donner l'exemple par un bâtiment écologique
		Bunis.A	- perdition de chaleur en bâtiment basse énergie - luminaires, ils sont à basse énergie - recycler les eaux de pluie pour les chasses d'eau, l'arrosage et l'entretien des jardins ; - des toitures vertes prévues afin de limiter l'impact d'un orage sur les égouts publics ; …
	Emplacement véhicule	D.M	- centaine de places pour les autorités politiques, les membres du collège, les conseillers,… - On réfléchit à mettre en œuvre peut-être des places pour les femmes enceintes, les personnes qui ont des problèmes de déplacement ou pour les membres du personnel qui entrent et sortent toute la journée… - On est entrain de définir une politique d'affection de ce parking et en parallèle, on va devoir définir un plan de mobilité de stationnement pour les autres agents. Il faudra leur proposer une alternative dans les environs immédiats dans le quartier qui ait des alternatives de

			stationnement pour eux et pour les citoyens également.
	Structure/ Aménagement	Morisot.D	-Pour chaque étage : - des blocs sanitaires. - des kitchenettes ; - des salles de réunions ; - des espaces pour la photocopieuse ; - des machines à café ; - des points d'eau ; - un espace spatial ; - un logement pour le concierge ; - un grand parc public. Il y aura une passerelle vers l'hôtel de ville au deuxième étage. Au 3ème étage, tu n'as plus qu'un demi niveau parce qu'on doit s'aligner sur les futures maisons qui vont être construites dans le prolongement et pour la future cafétéria.
		Defourny.P	- près de 350 personnes dans la cité administration ; - 4 étages avec un jardin au milieu. - l'aménagement c'est un peu une succession ou une alternance d'espaces de plusieurs bureaux et bureaux individuels, bureaux avec un peu moins de personnes un peu suivant les services. - pas des grands espaces communs, 20 personnes sur un espace.
	Flux de mobilité	Morisot.D	- Inciter au covoiturage, aux transports en commun, … - essayer aussi de trouver des solutions d'alternatives de stationnement pour le personnel. - Pour le citoyen il y aura tous les quartiers autour qui seront des zones bleu. Le projet a voulu réduire la place de la voiture.

		Defourny.P	- chaque service remis dans un coin à lui : au lieu qu'ils soient distants de 100-200 ou 800 mètres, ils ne seront plus distants que d'un couloir. - des aspects de convivialité par des couloirs rectilignes bien longs avec des endroits de variation, de sections, de clarté avec des endroits ou on allait pouvoir mettre une plante ou l'autre, ouvrir quelques petits endroits pour varier un peu les choses. - le point central du bâtiment n'est pas un endroit de rencontre. - la disposition des salles de réunions dans le bâtiment, le rez de chaussée, l'éclairage, leur convivialité, …
		Bunis.A	- le parking en sous sol, -un parking vélo pour les citoyens et le personnel en sous sol -un arrêt de bus -la proximité de la gare -quelques places de stationnement réservées aux personnes à mobilité réduite
	Projet similaire dans d'autres entités	Morisot.D	- Mouscron, Herstal et Serein par exemple et la région liégeoise qui ont un projet et Namur. - Mais rassemblement allant de 50-80 personnes car plus petites villes. Nous, projet beaucoup plus grand.
		D.P	- oui peut être pas cité administrative mais maison du citoyen.
		Bunis.A	D'autres initiatives qui ont été réalisées et notamment à Namur mais je dirai que l'échelle du bâtiment est assez exceptionnelle. La taille du bâtiment ici n'est pas commune pour le reste des villes en Wallonie.
	Les forces	Morisot.D	- la centralisation : tout le monde présent sur place et sur le même lieu. - bâtiment fonctionnel à la norme en terme d'équipement collectif. -Tout le monde soumis à la même règle, au même fonctionnement. - l'accueil centralisé pour le citoyen.
		Defourny.P	-avoir mis tous ces gens qui sont séparés en un seul lieu - changer et s'approprier des choses qu'on n'avait jamais fait.

		Tobie.N	- Le service sera rendu au rez de chaussée et il ne devra plus aller dans les bureaux. - l'accueil du citoyen
		Bunis.A	regrouper tous les services de la ville administrative en une seule localisation.
		Gobert.J	-Regroupement des services en un seul endroit avec un horaire unique - Accueil du citoyen optimisé - performance et réorganisation interne
		Lhote.T	Gagner en communication et performance
	Changements d'habitudes pour tous : faiblesse ?	Morisot.D	- le citoyen donnant l'impression d'être dépersonnalisé parce qu'il arrive dans un grand bâtiment. - Le fonctionnaire peut avoir l'impression de se retrouver perdu. Dans chacun des services, chacun avait construit une petite partie de son intimité, son petit cocon.
	Les faiblesses	D.M	- pas pensé initialement pour le bien-être des travailleurs. Au départ, il a été lancé dans un souci de service au citoyen et d'efficacité à l'administration. mais c'est venu en parallèle très rapidement et on le sent maintenant dans la manière dont parfois on doit travailler le projet qu'il y a ce truc qui a manqué au projet.
		Defourny.P	- pas l'habitude de prévoir avant et donc le fait qui change de bâtiment, même dans certains services, cela va changer leurs services - la reproduction de la situation actuelle - le bâtiment n'a pas été conçu pour finalement permettre des rencontres de manière naturelle.
		Bunis.A	tous les travaux se font en même temps
		Gobert.J	perception pour le citoyen d'anonymat
		Lhote.T	Le problème de parkings va être difficile à gérer

	Les contraintes	Morisot.D	- s'habituer au bâtiment. - La situation budgétaire : pas certain d'avoir tous les moyens nécessaires en terme d'accueil du citoyen. Ce ne sont des simples personnes qui seront mises à l'accueil.
		Defourny.P	- vivre ensemble. - mobilité. Par exemple, à l'étage au milieu ce sont les archives. C'est le centre de gravité du bâtiment. Alors que ça devait être un point de rencontre. - tout est devenu long et carré. - pas assez d'endroits perdus dans le bâtiment pour la convivialité. - la proximité avec les autres services.
		Tobie.N	- l'inconnu par rapport à notre réorganisation interne et la réaction du public à notre manière de s'organiser.
		Bunis.A	réaliser un bâtiment qui puisse être une référence d'un point de vue d'accroche aussi bien dans l'entité louvièroise que dans l'esprit citoyen
		Gobert.J	améliorer l'offre dans le service au citoyen
	Les opportunités	Morisot.D	- revoir nos procédures de fonctionnement : éviter des dysfonctionnements, les doubles emplois. - changer le fonctionnement de l'administration.
		D.P	- opportunité de changer. - gagner en polyvalence, en cohésion ; - changer son travail en interne avec les autres services. - gagner en temps de communication - changer sa manière de travail dans la cité.
		Tobie.N	- réfléchir à une nouvelle réorganisation de la ville et de l'administration. On ne veut pas faire un copier coller de ce qui existe pour le reproduire là-bas ; - remettre en question et améliorer tout le service au citoyen et la communication interservices ; - réfléchir à la politique d'accueil en général

		Bunis.A	pouvoir redynamiser la ville de La Louvière par la réaffectation de ce site industriel
La cité administrative et l'accueil du citoyen	Mise en place et organisation de l'accueil	Morisot.D	- améliorer le site internet de la ville ; - développer un guichet virtuel au citoyen pour être au courant de ses données en temps réel. - prévoir l'accueil avec ce guichet, ses bornes, les salles d'attentes, le centre d'accueil, les salles de réunions réutilisables, …
		Chartier.P	- offrir un maximum de services regroupés pour le citoyen au rez-de-chaussée - offrir un service centralisé au citoyen de l'entité - Le but est donc que les gens qui se présentent à la cité administrative soient pris en charge sur le plateau. - Il n'y aura plus qu'un horaire global unique donc tout le plateau sera ouvert aux mêmes heures. - plusieurs dispositifs mis en place : des bornes, un centre de coordination et gestion de l'accueil et le central téléphonique. L'accueil nécessitera des personnes compétentes ayant pour rôle de fournir le premier renseignement au citoyen.
		Bunis.A	-optimiser afin que l'accueil du citoyen soit fait d'une manière confortable. Mais aussi avec un certain esprit d'ouverture et de transparence de l'administration par rapport aux citoyens.
	Citoyen centralisé	Morisot.D	- Au delà de la sécurité, cela évite aussi qu'il y ait des citoyens qui èrent dans les couloirs
		Defourny.P	- supprimer les guichets et plutôt accueillir le citoyen sur un bureau. - recevoir le citoyen d'une manière plus proche plutôt que derrière un guichet. - Pour accueillir le citoyen, il faut des personnes plus compétentes ; - le citoyen doit pouvoir tout avoir au rez-de-chaussée.
		Chartier.P	- Accueillir le citoyen au rez-de-chaussée et ne plus permettre de monter dans les étages ; - L'accueil nécessitera des agents d'accueil aux profils spécifiques.
	Le citoyen au cœur du projet	Morisot.D	- L'image est donc de rendre un meilleur service au citoyen pour leur montrer que la ville de La Louvière est plus efficace, moderne et on est

			là pour vous rendre ce service.
		Defourny.P	A priori ce qui devrait être déjà bien perçu, c'est que quand il arrive là, il a tout sur place en théorie. Et l'aspect bureau convivial, c'est plus sympathique.
		Chartier.P	- On veut donner une image performante de l'administration au citoyen - On se rend bien compte que la demande et l'exigence des citoyens estd'être servis rapidement, d'avoir des réponses tout de suite. - on veut dépoussiérer l'image de l'administration.
	Meilleure communication	Morisot.D	- Le citoyen sache ce qu'on fait, ou il peut trouver une réponse, une information, qui soit bien orienté, bien centralisé… c'est important mais on le fait au-delà de la cité administrative. -On a des objectifs que certains veulent qui est l'accessibilité du site internet aux personnes âgées et handicapées. C'est une autre stratégie pour atteindre une meilleure communication. - Le message qu'on veut lui faire passer, c'est que ca sera sa maison, qu'il est le bienvenu, qu'il aura là la réponse à toutes ses demandes et qu'il n'aura pas à courir dans plusieurs bâtiments.
		Defourny.P	- administration plus accueillante et plus performante mais il faut améliorer peut êtrel'organisation ou la technologie.
		Chartier.P	- Le principe est donc que c'est le fonctionnaire qui se déplace pour le citoyen et non l'inverse ; - on veut offrir un service le plus important possible au citoyen et qu'il soit pris en charge dans la cité administrative ; - cela facilitera la communication entre l'agent et le citoyen ; - l'accueil du citoyen est très important dans le projet.

La cité administrative et le bien-être du personnel	Disposition des bureaux de la hiérarchie et des subalternes	Morisot.D	-, la hiérarchie n'est jamais à la même place. On n'a pas voulu un bâtiment ou l'agent rentre dans le contrôle de sa hiérarchie. - un bureau de chef de 15m²/personne car ils ont besoin d'un peu plus de place. Ensuite, les grades légaux,eux, seront encore un peu plus grands car on prévoit qu'il y ait une table pour faire une réunion. La hiérarchie sera dans des bureaux individuels. - Pour les travailleurs, certains seront seuls, d'autres à 2-3 et quelques bureaux qui sont 15 ou 20 personnes. - On a regroupé aussi des personnes qui ont des finalités de travail identiques.
		Vanhende.F	- beaucoup en plateaux et les chefs de service auront un bureau individuel. - je pense que ça ne perturbera pas le bon fonctionnement des services. On travaille pratiquement tous en plateaux. Ce qu'il faut surtout c'est ne pas répéter les erreurs du C.P.A.S où ça n'a pas été pensé avant
		Bunis.A	- Les cellules travaillant ensemble, on a essayé de les regrouper pour travailler avec l'ensemble des agents dans un bureau paysager pour faciliter la communication entre ses agents. - des bureaux individuels ont été mis en place pour optimiser le confort d'utilisation pour les fonctions, qui avaient besoin d'une série de critères : isolement, calme pour le travail qu'on leur demande de faire et également pour des fonctions plus de direction qui ont besoin de pouvoir accueillir des membres du personnel que des citoyens ou des personnes de l'extérieur. - Pour les autres membres du personnel, l'optique a été de mettre en place des bureaux paysagés
	Rôle de la hiérarchie	Defourny.P	- le fait que ça soit un plateau et que son bureau sera mis à un certain endroit, oui il y aura une certaine surveillance - Si les agents veulent dire bonjour tous les matins ou pas, ils font ce qu'ils veulent à l'heure actuelle. Si certains ne sont pas là, ils ne le savent même pas. A la cité, cela sera justement une opportunité qui est plus de contrôle. - le boss pourra voir ses gens et vise versa. Ce qui peut favoriser la communication.

		Bunis.A	-La stratégie de base c'est de regrouper au sein d'un même service les agents du paysager avec leur chef de bureau ou service. Nous avons privilégié une proximité immédiate. -le chef de service/bureau, à tout moment un visuel sur la manière dont le travail est réalisé et peut à tout moment intervenir. -Ce qui est intéressant car il peut intervenir dans la réorganisation du travail qu'il a demandé de la part de son personnel.
	La cité jouera-t-elle un rôle sur la motivation du personnel ?	Morisot.D	- l'hypothèse est qu'on aura un travail plus homogène, harmonisé, plus moderne, plus propre et que les conditions de travail seront plus agréables. Donc ca aidera et renforcera la motivation du personnel. Mais à contrario on crée un risque de résistance au changement, risque de dépersonnalisation, risque d'inquiétudes pour certaines personnes qui se sentiraient moins à l'aise dans une grande structure. Si maintenant des choses vont mal, on va devoir évaluer le projet et les corriger. Le but n'est pas de brusquer les travailleurs.
		Defourny.P	- être dans un cadre plus agréable, cela peut être positif. Je ne crois pas que la motivation des gens dépend de l'endroit mais par contre de l'entourage. Dans une certaine mesure, l'entourage va changer et via ce biais là, peut-être que cela va motiver le personnel. - Le fait d'être rassemblé, c'est une opportunité d'augmenter la motivation globale comme il y a plus moyen de se voir et interagir, de construire des buts, des objectifs, …
		Tobie.N	- Il y a une réelle volonté de fédérer les gens autour d'un même projet, d'améliorer la transversalité dans les projets. - C'est vrai qu'il y a quelques inconnues notamment au niveau de la cafétéria dans le sens où ça reste une cafétéria donc actuellement on n'a pas encore de solutions pour faire vivre cet endroit et offrir aux agents plus qu'un endroit où venir s'asseoir et manger leurs tartines. Je trouve cela un peu dommage car ça motive vraiment tout ce qui à trait au temps de table.

		Francken.V	- cela ne va être que ça qui va jouer un rôle. Mais cela peut jouer un rôle car si on se sent bien dans son environnement, c'est déjà plus confortable pour travailler.
		Bunis.A	- Le fait de pouvoir disposer d'une meilleure infrastructure, d'un meilleur travail, on le voit comme un outil de travail aussi bien du point de vue architectural que du point de vue technique. - Cette centralisation va permettre également d'avoir une différente approche du contact avec le citoyen - le personnel va avoir un travail plus agréable car moins stressé, moins de contrainte. Cela va permettre aussi d'avoir des réponses plus rapides pour le citoyen.
	Communiquer avec le personnel afin de rendre le changement plus facile notamment le travail en plateau	Morisot.D	- Il faudra que les gens acceptent un certain niveau de changement. - Il y aura des conséquences à gérer au quotidien ; - Il faudra que le management gère bien ces questions là afin rassurer les gens, pour rappeler un peu l'ordre au niveau des équipes par exemple, pour ceux qui crient tout le temps,…il faudra parler aux gens. Le management c'est aussi du dialogue. - Il faut savoir vivre ensemble au niveau professionnel. - certains amélioreront leur travail car ils se sentiront plus performant dans leur condition de travail. D'autres qui vont identifiés le changement comme négatif. - On s'est rendu compte que dans la configuration des guichets à l'accueil du citoyen, la personne avait constamment le regard des citoyens vers elle. Ce qui est assez désagréable. Parce qui si tu as envie de souffler deux minutes entre deux citoyens car c'est ton vingtième de la journée. Cela met une pression énorme sur les personnes qui travaillent à l'accueil. Donc on va mettre les bornes dans l'autre sens et mettre des panneaux plus hauts pour que les personnes ne voient pas le travailleur. - Dans les plateaux, on va pouvoir recréer des espaces de travail avec le mobilier mais il faudra s'adapter. On va devoir communiquer et orienter la communication vers le personnel.

		Defourny.P	- Je suis quelqu'un qui pousse à être en plateau car il y a un déficit relationnel. Ils aimeront ou pas mais on ne meurt pas d'être avec plusieurs ! - les problèmes dans un plateau, ce sont les gens qui parlent trop forts. -Mais être sur un plateau, je pense que cela peut être positif si tout est bien prévu. - Je pense que cela permet beaucoup de contacts, d'entraide, … - La génération actuelle ne sait plus travailler sans les autres et sans l'aspect réseau. Le plateau et réseau, cela vous parait normal et le même.
	Participation du personnel au projet	Morisot.D	-rencontrer le personnel pour expliquer le projet ; - organiser des visites du chantier pour que les gens puissent le découvrir donc il y a une appropriation du bâtiment - mise à disposition d'un blog cité administrative actualisé afin d'avoir des informations régulières sur la cité.
		Tobie.N	- la sortie du journal interne qui explique les grandes lignes du projet, - des ateliers bien-être ou les agents ont donc leur mot à dire dans le projet. - le blog cité administrative.
		Vanhende.F	- le fait que les agents soient concertés c'est quand même déjà pas mal. - Le fait d'avoir constitué des groupes de travail où on associe toutes les personnes qui sont intéressées, c'est une démarche constructive et intéressante.
		Francken.V	- le fait qu'ils puissent donner leur avis sur une partie de la décoration, de l'aménagement, cela les rend un petit peu acteur d'un déménagement. Cela leur permet de s'approprier aussi le bâtiment parce que ce n'est pas neutre un espace de travail ; - le blog de la cité administrative.

	Place du bien-être dans l'organisation	Morisot.D	- Le projet en lui-même n'a pas été pensé pour faire du bien être mais le projet a été pensé pour que les gens soient dans un cadre de travail correct. - On a travaillé sur l'éclairage, sur la ventilation, sur le chauffage,sur les surfaces de travail nécessaires pour tout le monde, sur la luminosité, sur le mobilier pour qu'il soit adapté, sur une cafétéria même si ce n'est pas un restaurant mais c'est un espace où les gens pourront venir s'asseoir. Donc on a travaillé sur toute une série d'aspect dans le bâtiment qui je pense pourront améliorer la motivation et le bien-être du personnel, cela ne sera pas suffisant mais ce sont des choses qui viendront s'ajouter. - On va identifier des facteurs de risques (parking, inquiétudes,…) et on devra apporter des réponses.
		Defourny.P	- Toute une série de choses ont été faites dans le bâtiment : la sonorisation, la luminosité a été fortement étudiée, disposition des m², le mobilier,… donc tout cela ce sont des choses qu'à la limite le personnel ne va pas voir. Ce sont donc toutes des choses techniques de bien-être. - L'aspect esthétique et global du lieu, là je trouve qu'on a un peu raboté toutes les possibilités qu'il y avait de mettre des variétés et qui ne sont pas là. Mais après le reste du bien-être, c'est moins technique mais c'est l'aspect organisationnel, social, socioculturel,…
		Tobie.N	- Le bien-être à sa place dans la Cité à partir du moment où dès le départ on a associé les services à la réflexion par rapport à l'aménagement des bureaux avant même que l'auteur du projet ne dessine les plans. Après il y a l'intervention des services spécialisés dans le bien-être comme le S.I.P.P. Et puis il y a ce travail en parallèle avec les agents pour la vie interne.

		Francken.V	-Le fait que les gens puissent s'approprier un espace, cela peut leur donner l'impression d'avoir un peu de pouvoir sur l'environnement. - Le bien-être, évidemment quand on est dans quelque chose de propre où il y a de l'espace, qu'on peut ranger ses affaires. Il y a des meubles dans lesquels on peut restructurer son travail, ranger ses fardes et ses documents, dans lequel on peut avoir un espace intime et non intime dans l'organisation, cela participe au bien-être
		Bunis.A	- On a essayé pour toute une série de facteurs qui améliorent le bien-être comme les facteurs acoustiques, l'optimisation des différents impacts des rayonnements. - Il y a également toute une série d'approche de l'assainissement de l'air , le choix des matériaux, le choix des techniques, … cela a été assez loin dans les objectifs fixés pour le bien-être du personnel.

Annexe 4 : L'organigramme de la Ville de La Louvière

CONSEIL COMMUNAL - COLLEGE COMMUNAL

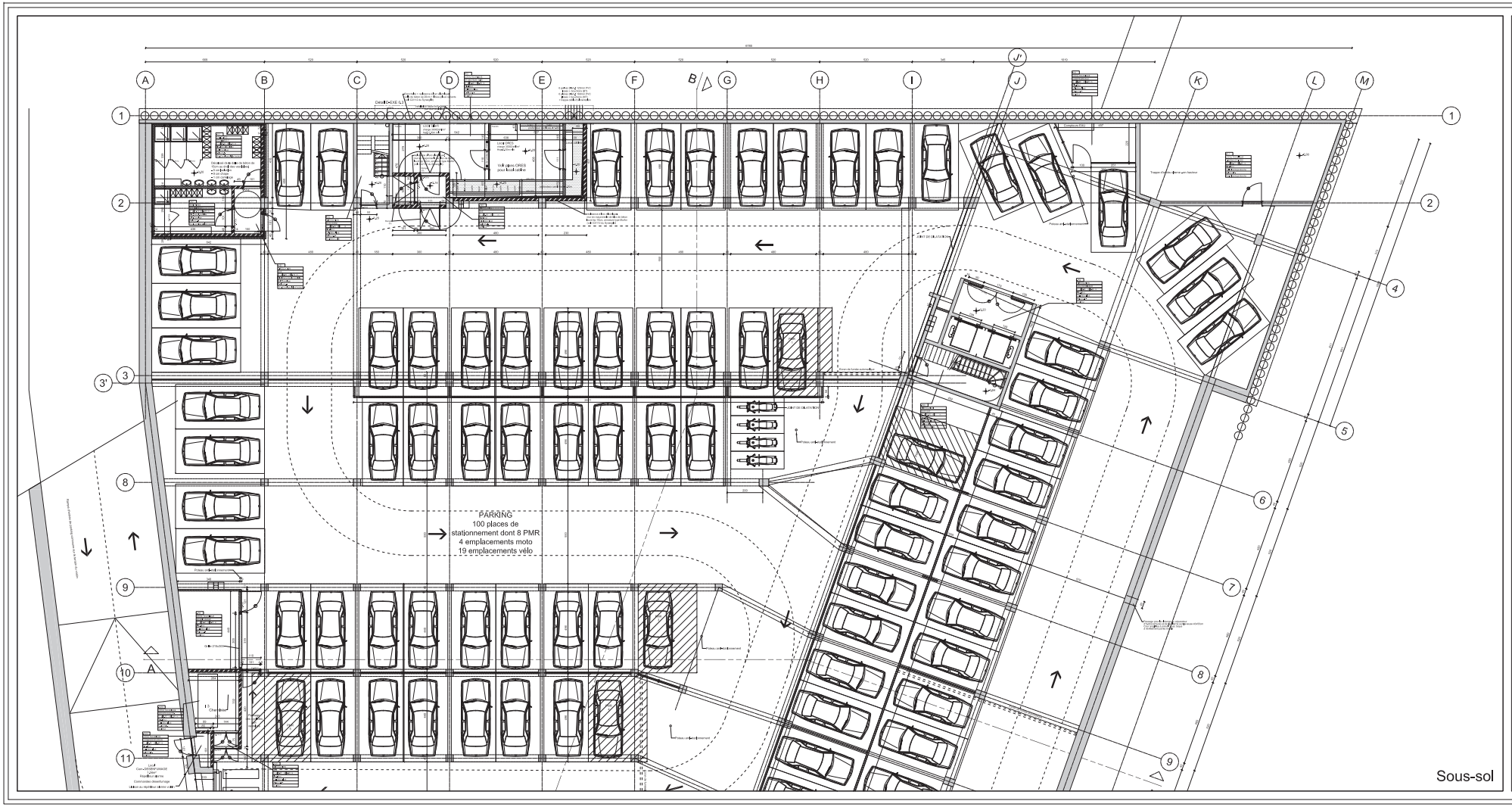
1 SECRETAIRE COMMUNAL (R.ANKAERT - 064/27.79.12) **et 1 SECRETAIRE COMMUNAL ADJOINT** (D.MORISOT – 064/27.79.71)

Receveur
(V.DESSALLES – 064/27.78.15)

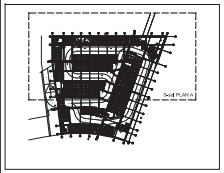
Direction des Services techniques et Ouvriers
1 Directeur en chef A7sp en extinction
(T.LHOTE - 064/27.78.80)

Direction/division Services généraux	Département de l'Education et de la Formation	Division Accueil du citoyen	Division Cohésion sociale et solidarité	Direction Cadre de vie et dvpt local	Infrastructure	Etudes techniques	Direction Services Financiers et Recette	Direction du développement et de la Stratégie de la Ville
1 Chef de division adm A3 (P.DEPREE – 064/27.78.68)	*1* Directeur général (M.MINNE – 064/27.81.13)	*1 chef de division adm A3 (X)*	*1 chef de division adm A3 (X)*	*1 Premier Directeur A6sp (S.RUSSO – 064/27.80.10)*	*1 Chef de division technique A3 FF (D. DEBAUQUE – 064/23.88.70)*	*Soit 1 Chef de divis techn A3 Soit 1 Directeur techn A5 Soit 1 Premier attaché A4 sp*	*1 Directeur (X) Soit Chef de division A3*	*1 Directeur (D.Nervenne 064/27.80.45*
GRH/salaires 1 chef de bureau adm GRH (M. CAMMISULI - 064/27.79.14) 1 chef de bureau adm Salaires (F. BREPOLS - 064/27.81.62) 1 chef de service adm Salaires (B. NICAISE)	**Ressources humaines** 1 chef de bureau adm (V.ARNONE – 064/27.81.01)	**Population – Pension** 1 chef de bureau adm (P.CHARTIER – 064/27.78.28) 1 chef de service adm (A.VAN IMPE)	**Action de Prévention et de Citoyenneté** 1 Chef de bureau (M. MOLLE - 064/27.81.66) Citoyenneté : S. DAVY Prévention Sécurité Justice : C. PONCIAU)	**Environnement – écon énergie** 1 chef de bureau adm (B.WIAUX – 064/27.80.03)	**Cellule administrative** 1 chef de bureau adm (L. CAPIAU – 064/23.88.67)	**Cellule administrative** 1 chef de bureau adm (A. MARSIN – 064/27.78.84)	**Comptabilité** 1 chef de bureau adm (C. Pierart – 064/27.79.18)	**Informatique** 1 chef de bureau adm (D.BOUCQUEAU – 064/27.78.64)
Secrétariat communal: Gestion des assemblées, des mandataires et représentants & service expédition 1 chef de bureau adm (M. ROYAUX– 064/27.80.48)	**Ressources matérielles et financières** 1 chef de bureau adm (C.HEYMANS)	**Etat Civil** 1 chef de bureau adm (P.CHARTIER – 064/27.78.28) 1 chef de service (J.VANDENITTE)	Tourisme, Jeunesse, Culture (ASBL)	**Amén. Opérat. Logement** 1 chef de bureau adm (N. VAN HERPE – 064/27.80.24)	**Planification et organisation des régies** 2 chefs de bureau technique (X) 1 Technicien en chef (B. PHILIPPE – 064/23.88.72)	**Bâtiments** 1 chef de bureau technique (F. PETROLILLO – 064/27.78.75)	**Recettes - Taxes** 1 chef de bureau adm (M.DEFOSSE – 064/27.79.29)	**Communication – Imprimerie** 1 Responsable de service (N.TOBIE - 064/27.80.53) 1 Responsable imprimerie (064/27.87.60)
Service Juridique (y compris assurance) 1 chef de bureau adm (O. COUVREUR - 064/27.81.20)	**Périscolaire 1 chef de bureau adm (C. HEYMANS)**	**Animation de la Cité/Protocole** 1 chef de bureau adm (P.NEUS 064/27.79.03)		**Amén. Norm. urbanisme** 1 chef de bureau adm. (D. SERVADIO – 064/27.80.17)	**Nettoyage** 1 Responsable de service (B.DARTHE – 064/27.80.43)	**Cellule Impétrants** 1 chef de bureau technique (J-M.MAES – 064/27.78.89)	**Dépenses** 1 chef de bureau adm. (M.OLIVIERO - 064/27.78.23)	
Cellule Marchés Publics 1 chef de bureau adm (J.NISET – 064/27.81.35)	**Académie**			**Plantations** 1 chef de bureau technique ???? – 064/27.80.12)		**Techniques spéciales** 1 chef de bureau technique (B. WAROQUIER - 064/27.78.78)	**Analyste budgétaire** (M.DESTREE – 064/27.79.20)	
Archives 1 Attaché sp. Archiviste (T. DELPLANCQ – 064/31.24.93)	**Bibliothèques 1 directeur (G. VANDE VIJVER)**			**Mobilité et régl. Routière** 1 chef de bureau technique (W. LEROY – 064/27.78.87)		**Voiries** 1 chef de bureau technique (P.RENAUD – 064/27.78.93)	**Analyste financier** ??? pas de recrutement prévu 064/27.79.20)	
	Musée Ianchelevici 1 Attaché sp.conservateur (V.FORMERY – 064/28.25.30)			**Dév. Économique** attaché spécifique en sciences économiques (C. DELHAYE et LOUVIEAUX S – 064/27.80.11)				
	Crèches et petite enfance 1 Directrice A1 (F.VERGAUWEN – 064/22.25.58)			**Patrimoine** 1 chef de bureau adm (A.DUSEWOIR – 064/27.81.19)				
	La Louvière Ville-Santé 1 coordinateur (H.BAUWENS – 064/27.80.59)	**SIPP** 1 responsable de service (P.DEFOURNY – 064/23.82.71)	**Département Police** L.DEMOL (064/27.10.00)		**PUIC** 1 planificateur (D.MARZILI – 064/23.98.92)	**Département Incendie** .STAQUET (064/23.98.90)		

Annexe 5 : Plans relatifs à la cité administrative de La Louvière



Sous-sol



LEGENDE

- Structures existantes
- Démolitions
- Nouvelles cloisons légères ordinaires épaisseur 100mm
- Nouvelles cloisons légères acoustiques épaisseur 125mm
- Nouvelles cloisons légères RF 1H
- Nouvelles cloisons légères RF 2H
- Nouvelles maçonneries
- Nouvelles maçonneries RF 1H
- Nouvelles maçonneries RF 2H
- Nouvelles structures en béton armé
- Nouvelles structures en blocs de béton cellulaire
- Porte coupe-feux 1h/2h
- Isolation rigide pour sols, toitures, façade
- Isolation souple pour façades
- Porte RF 30' sollicitée à la fermeture
- Porte RF 60' sollicitée à la fermeture
- Porte double RF 30' sollicitée à la fermeture avec ferme-porte magnétique
- Châssis fixe

N

Toutes les maçonneries sont dessinées à nu/ en apparentes sauf lorsque les obliquantes des locaux mentionnent une finition de mur différente.

Les cotes sont données à titre indicatif et doivent être vérifiées sur place par l'entrepreneur, sous sa propre responsabilité.

LISTE DES PLANS :

0,1	Plan A du sous-sol	0,11	Plan B du 3e étage
0,2	Plan B du sous-sol	0,12	Plan A du 4e étage / toitures
0,3	Plan A du rez-de-chaussée	0,13	Plan B du 4e étage / toitures
0,4	Plan B du rez-de-chaussée	0,14	Coupe AA
0,5	Plan A du 1er étage	0,15	Coupe BB
0,6	Plan B du 1er étage	0,16	Coupe CC
0,7	Plan A du 2e étage	0,17	Elévation Sud
0,8	Plan B du 2e étage	0,18	Elévation Est
0,9	Plan passerelle	0,19	Elévation Nord
0,10	Plan A du 3e étage	0,20	Elévation HDV - accord passerelle

REGION WALLONNE — **VILLE DE LA LOUVIERE**

DEMANDE DE PERMIS UNIQUE
CITE ADMINISTRATIVE DE LA VILLE DE LA LOUVIERE

Maître de l'ouvrage	Ville de La Louvière	
Architectes	ARTER Johan Vaerman Patrick Vlerick	
Ing. Stabilité	Trisoire	
Ing. Techniques spéciales	Polyvalent Engineering	
Architectes paysagistes	Polyvert	
Coord. Sécurité Santé	PS2	

Echelle 1/50 — Date: 27/02/2015

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

DOSSIER D'EXECUTION	459_0209-A	
Plan A du sous-sol	EXE	0.1

Sous-sol

LEGENDE

- Structures existantes
- Démolitions
- Nouvelles cloisons vitrées à cadre métallique et double vitrage
- Nouvelles cloisons légères ordinaires épaisseur 100mm
- Nouvelles cloisons légères acoustiques épaisseur 125mm
- Nouvelles cloisons légères RF 1H
- Nouvelles cloisons légères RF 2H
- Nouvelles maçonneries
- Nouvelles maçonneries RF 1H
- Nouvelles maçonneries RF 2H
- Nouvelles structures en béton armé
- Nouvelles structures en blocs de béton cellulaire
- Partie supérieure vitrée
- Isolation rigide pour sols, toitures, façade
- Isolation souple pour façades
- Porte Rf 30' sollicitée à la fermeture
- Porte Rf 60' sollicitée à la fermeture
- Porte double Rf 30' sollicitée à la fermeture avec rétenteur magnétique

Étiquette local:
- N° local
- Nom département
- Nom local
- Nbre de personnes y travaillant / Aire / Hauteur libre
- Finition plafond
- Finition sol
- Type de faux-plancher
- Finition murale
  En: Enduit
  Cca: Contre-cloison acoustique
  Pt: Peinture sur maçonnerie / béton

N

Nota Bene:

Toutes les maçonneries sont destinées à rester apparentes sauf lorsque les étiquettes des locaux mentionnent une finition de mur différente.

Les cotes sont données à titre indicatif et doivent être vérifiées sur place par l'entrepreneur, sous sa propre responsabilité.

LISTE DES PLANS:

0,1	Plan A du sous-sol	0,11	Plan B du 3e étage
0,2	Plan B du sous-sol	0,12	Plan A du 4e étage / toitures
0,3	Plan A du rez-de-chaussée	0,13	Plan B du 4e étage / toitures
0,4	Plan B du rez-de-chaussée	0,14	Coupe AA'
0,5	Plan A du 1er étage	0,15	Coupe BB'
0,6	Plan B du 1er étage	0,16	Coupe CC'
0,7	Plan A du 2e étage	0,17	Élévation Sud
0,8	Plan B du 2e étage	0,18	Élévation Est
0,9	Plan passerelle	0,19	Élévation Nord
0,10	Plan A du 3e étage	0,20	Élévation HDV - raccord passerelle

1er PLAN B

IND	DATE	MODIFICATION
A	14/03/12	- agrandissement de l'épaisseur du mur contre terre côté nord et en partie côté est de 13 cm vers l'intérieur. - modifications pour accès PMR / modification nombre et dimensions emplacements parking - modifications cabine HT
B	07/06/12	Modifications selon plans IS du 23/05/2012: - Suppression du local technique et du SAS. - Modification du mur extérieur en béton. - Modification des dimensions de colonnes. - Changement du mur en maçonnerie de l'escalier axe J5 en béton.
	08/10/12	Adaptation Cabine HT selon exécution de la baie de la cage d'escalier axe C.
C	27/02/13	Intégration des plans de préfabrication escalier. Prévu 4 prises de courant 220V supplémentaire au niveau du parking vélo Fermeture du parking vélo par grille et porte sur badgeuse Fourniture d'une station de recharge rapide et 6 stations de recharge lente pour véhicules électriques Supprimer 2 poteaux anti-stationnement dans le parking vélo Rajouter des murs en maçonnerie 9cm en complément et refend des murs du parking dans le: - Axe 9 entre axe K et le mur longitudinal - Axe 10 entre axe J et le mur longitudinal - Axe 3': rajouter des liaisons avec les colonnes - Axe entre J et K : rajouter de petits callages de refend, de 40 cm de part et d'autre du mur, au droit de chaque axe. Adaptation CABINE Compteur GAZ suivant remarques d'ORES

REGION WALLONNE	VILLE DE LA LOUVIERE

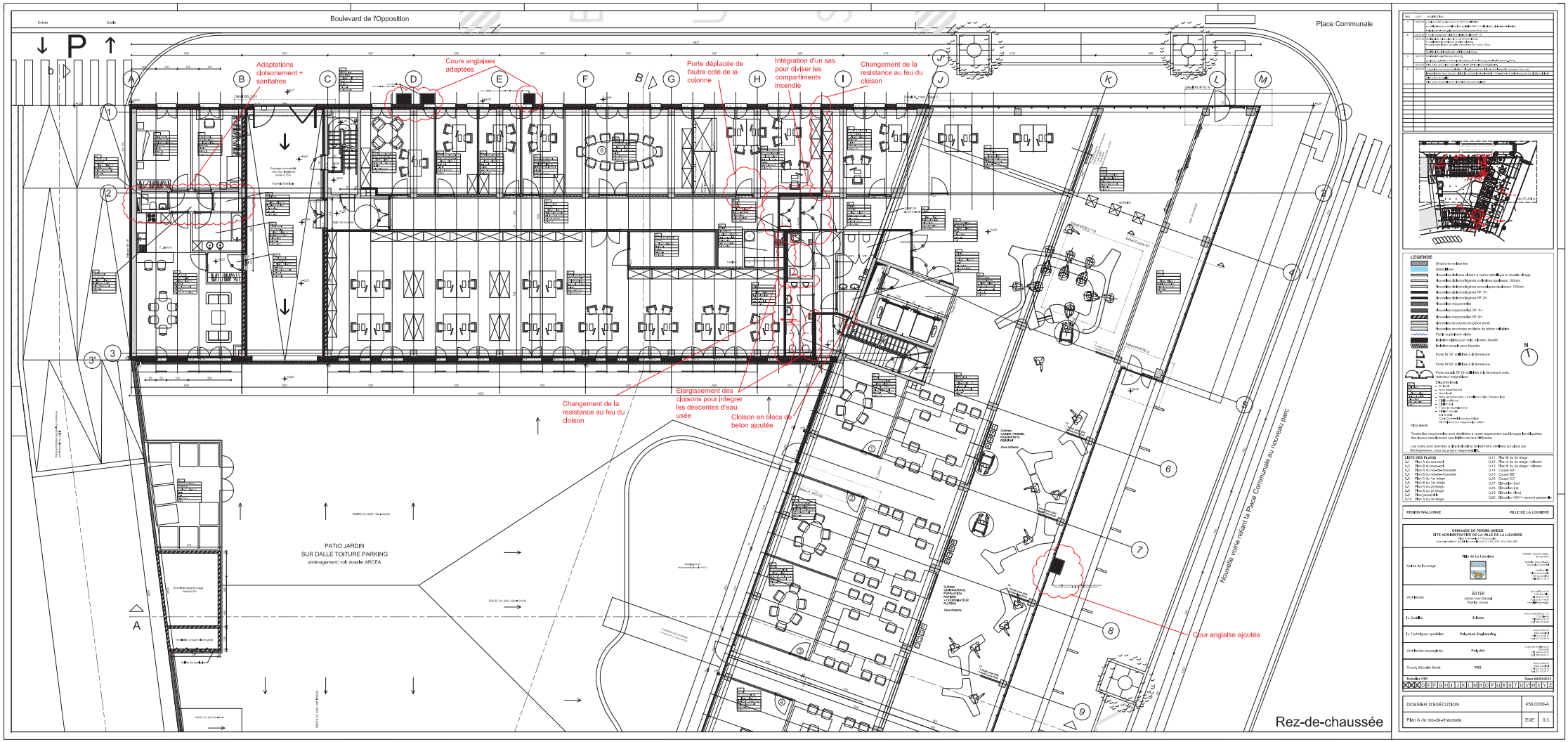
DEMANDE DE PERMIS UNIQUE
CITE ADMINISTRATIVE DE LA VILLE DE LA LOUVIERE
Place Communale à 7100 La Louvière
Cadastre: Section D, 2e Division, parcelles 23G10, 2339, 2779, 3274, 29E8, 29R7

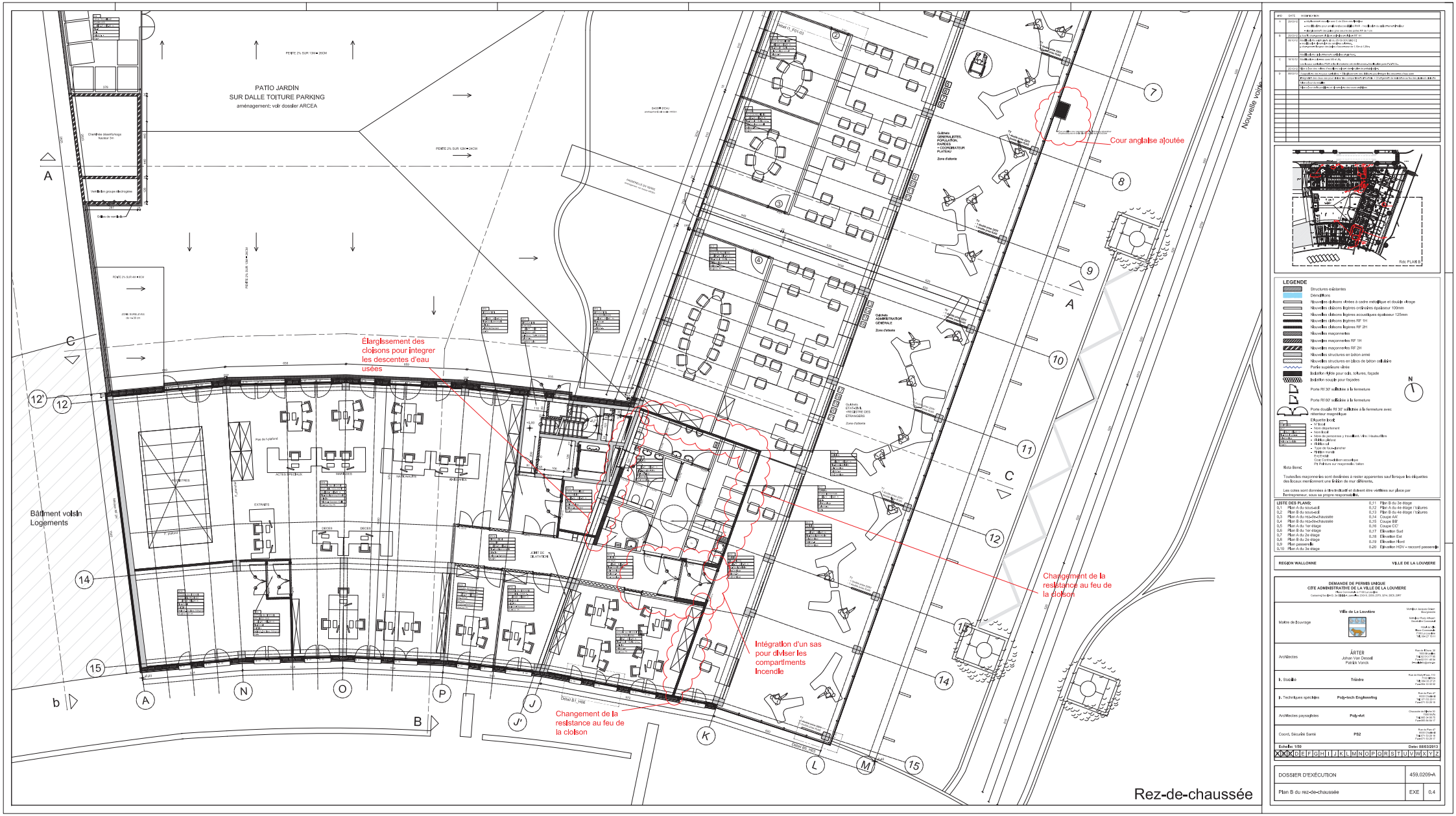
Maître de l'ouvrage	**Ville de La Louvière**	Monsieur Jacques Gobert, Bourgmestre Monsieur Rudy Anriaert, Secrétaire Communal Hôtel de Ville, Place Communale, 7100 La Louvière, Tél:064 27 78 11
Architectes	ÅRTER Johan Van Dessel Patrick Vonck	Rue de l'Étuve, 30, 1000 Bruxelles, Tél:02 513 77 95, Fax:02 511 46 04, E-mail: info@arter.be
Ir. Stabilité	**Triédre**	Rue de Maître-Faux, 110, 7133 Binche, Tél:064 33 27 21, Fax:064 33 02 02
Ir. Techniques spéciales	**Poly-tech Engineering**	Rue du Parc 47, 6000 Charleroi, Tél:071 53 29 11, Fax:071 53 29 19
Architectes paysagistes	**Poly-Art**	Chaussée de Binche 30, 7000 Mons, Tél:065 34 60 75, Fax:065 84 64 17
Coord. Sécurité Santé	**PS2**	Rue du Parc 47, 6000 Charleroi, Tél:071 53 29 18, Fax:071 53 29 17

Echelle: 1/50 — Date: 27/02/2013

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

DOSSIER D'EXÉCUTION		459.0209-A
Plan B du sous-sol	EXE	0.2


Boulevard de l'Opposition
Place Communale
Adaptations
doisonement +
sanitaires
Cours anglaises
adaptées
Porte déplacée de
l'autre coté de la
colonne
Intégration d'un sas
pour diviser les
compartiments
Incendie
Changement de la
resistance au feu du
cloison
Changement de la
resistance au feu du
cloison
Elargissement des
cloisons pour integrer
les descentes d'eau
usée
Cloison en blocs de
beton ajoutée
Nouvelle voirie reliant la Place Communale au nouveau parc
Cour anglaise ajoutée
PATIO JARDIN
SUR DALLE TOITURE PARKING
aménagement: voir dossier ARCEA
Rez-de-chaussée
LEGENDE
REGION WALLONNE
VILLE DE LA LOUVIERE
DEMANDE DE PERMIS UNIQUE
CITE ADMINISTRATIVE DE LA VILLE DE LA LOUVIERE
Ville de La Louvière
ARTER
Tribaire
Poly-tech Engineering
Poly-Art
PS2
DOSSIER D'EXECUTION
459.A/2009-A
Plan A du rez-de-chaussée
EXE
0.3



LEGENDE

- Structures existantes
- Démolitions
- Nouvelles cloisons vitrées à cadre métallique et double vitrage
- Nouvelles cloisons légères ordinaires épaisseur 100mm
- Nouvelles cloisons légères acoustiques épaisseur 125mm
- Nouvelles cloisons légères RF 1H
- Nouvelles cloisons légères RF 2H
- Nouvelles maçonneries
- Nouvelles maçonneries RF 1H
- Nouvelles maçonneries RF 2H
- Nouvelles structures en béton armé
- Nouvelles structures en blocs de béton cellulaire
- Parois supérieures vitrée
- Isolation Alpha pour toits, toitures, façade
- Isolation souple pour façades
- Porte RI 30' solidaire à la fermeture
- Porte RI 60' solidaire à la fermeture
- Porte double RI 30' solidaire à la fermeture avec retenteur magnétique

Etiquette local
- Numéro local
- Nom du département
- Nom local
- Nbre de personnes y travaillant/ Nbre Heures/Hre
- Chauffage/local
- Refroidissement
- Type de fonctionnement
- Prévu ou non-lié
- Cloisonnement
- Coup Coupe-feu/Non sensible
- PS Pollution sur maçonnerie / béton

Nota Bene:

Toutes les maçonneries sont destinées à rester apparentes sauf lorsque les étiquettes des locaux mentionnent une finition de mur différente.

Les cotes sont données à titre indicatif et doivent être vérifiées sur place par l'entrepreneur, sous sa propre responsabilité.

LISTE DES PLANS:

0,1	Plan A du sous-sol	0,11	Plan B du 3e étage
0,2	Plan B du sous-sol	0,12	Plan A du 4e étage / toitures
0,3	Plan A du rez-de-chaussée	0,13	Plan B du 4e étage / toitures
0,4	Plan B du rez-de-chaussée	0,14	Coupe AA'
0,5	Plan A du 1er étage	0,15	Coupe BB'
0,6	Plan B du 1er étage	0,16	Coupe CC'
0,7	Plan A du 2e étage	0,17	Elévation Sud
0,8	Plan B du 2e étage	0,18	Elévation Est
0,9	Plan passerelle	0,19	Elévation Nord
0,10	Plan A du 3e étage	0,20	Elévation HDV - raccord passerelle

REGION WALLONNE — VILLE DE LA LOUVIERE

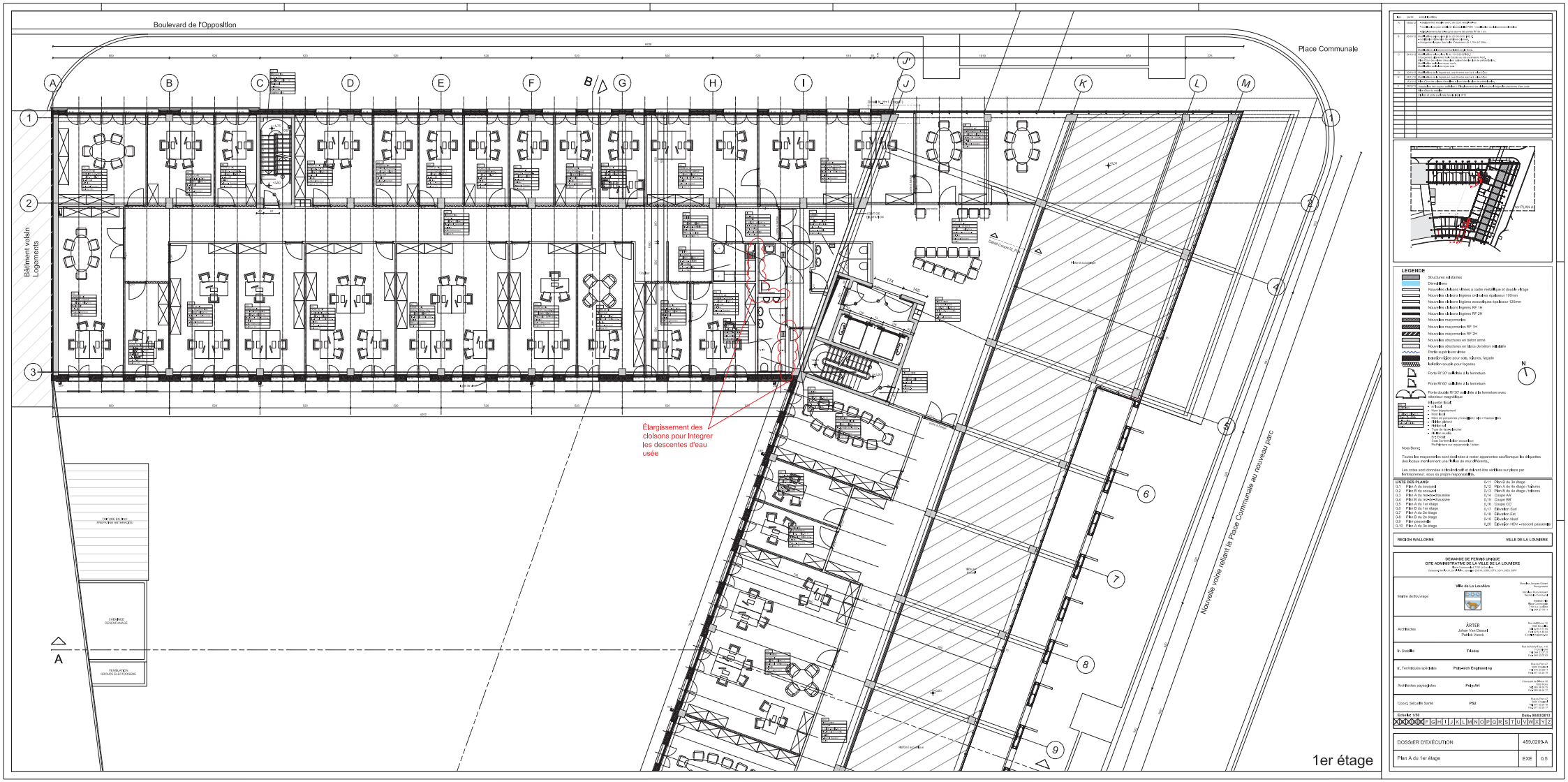
DEMANDE DE PERMIS UNIQUE
CITE ADMINISTRATIVE DE LA VILLE DE LA LOUVIERE

Maître de l'ouvrage	Ville de La Louvière	Monsieur Jacques Gobert, Bourgmestre; Monsieur Rudy Allegri, Echevin de l'Urbanisme; Madame Nicole Corbisier, Directrice générale; Rue Sylvain Guyot 1 7100 La Louvière; 064 28 21 11
Architectes	ÁRTER Johan Van Dessel Patrick Vanck	Rue du Rivage 38 1000 Bruxelles; Tel 02 513 27 86; Fax 02 513 27 87; Dessel@artfer.com
I. Stabilité	Trisdre	Rue du Stade 44 7011 Ghlin; Tel 065 31 27 77; Fax 065 33 50 32
I. Techniques spéciales	Poly-tech Engineering	Rue du Pont 42 7000 Mons; Tel 065 31 23 11; Fax 065 31 23 19
Architectes paysagistes	Poly-Art	Chaussée de Binche 31 7000 Mons; Tel 065 34 35 70; Fax 065 84 84 17
Coord. Sécurité Santé	PS2	Rue du Pont 42 7000 Mons; Tel 065 31 23 11; Fax 065 31 23 19

Echelle: 1/50 — Date: 08/03/2013

X X X D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

DOSSIER D'EXÉCUTION	459.0209-A	
Plan B du rez-de-chaussée	EXE	0,4



LEGENDE

- Structures existantes
- Démolitions
- Nouvelles cloisons sèches à coche métallique et double vitrage
- Nouvelles cloisons légères ordinaires épaisseur 100mm
- Nouvelles cloisons légères acoustiques épaisseur 125mm
- Nouvelles cloisons légères RF 1H
- Nouvelles cloisons légères RF 2H
- Nouvelles maçonneries
- Nouvelles maçonneries RF 1H
- Nouvelles maçonneries RF 2H
- Nouvelles structures en béton armé
- Nouvelles structures en blocs de béton cellulaire
- Parois squelettes vitrées
- Isolation rigide pour sols, toitures, façade
- Isolation souple pour toitures
- Porte RF 30' sa face de la fermeture
- Porte RF 60' sa face de la fermeture
- Porte double RF 30' sa face de la fermeture avec relecteur magnétique

Nota Bene:

Toutes les maçonneries sont dessinées à nester apparentes sauf lorsque les étiquettes des façades mentionnent une finition de mur différente.

Les cotes sont données à titre indicatif et doivent être vérifiées sur place par l'entrepreneur, sous sa propre responsabilité.

LISTE DES PLANS

0,1	Plan A du sous-sol	0,11	Plan B du 3e étage
0,2	Plan B du sous-sol	0,12	Plan A du 4e étage / toitures
0,3	Plan A du rez-de-chaussée	0,13	Plan B du 4e étage / toitures
0,4	Plan B du rez-de-chaussée	0,14	Coupe AA'
0,5	Plan A du 1er étage	0,15	Coupe BB'
0,6	Plan B du 1er étage	0,16	Coupe CC'
0,7	Plan A du 2e étage	0,17	Elévation Sud
0,8	Plan B du 2e étage	0,18	Elévation Est
0,9	Plan passerelle	0,19	Elévation Nord
0,10	Plan A du 3e étage	0,20	Elévation HDV + accord passerelle

REGION WALLONNE — VILLE DE LA LOUVIERE

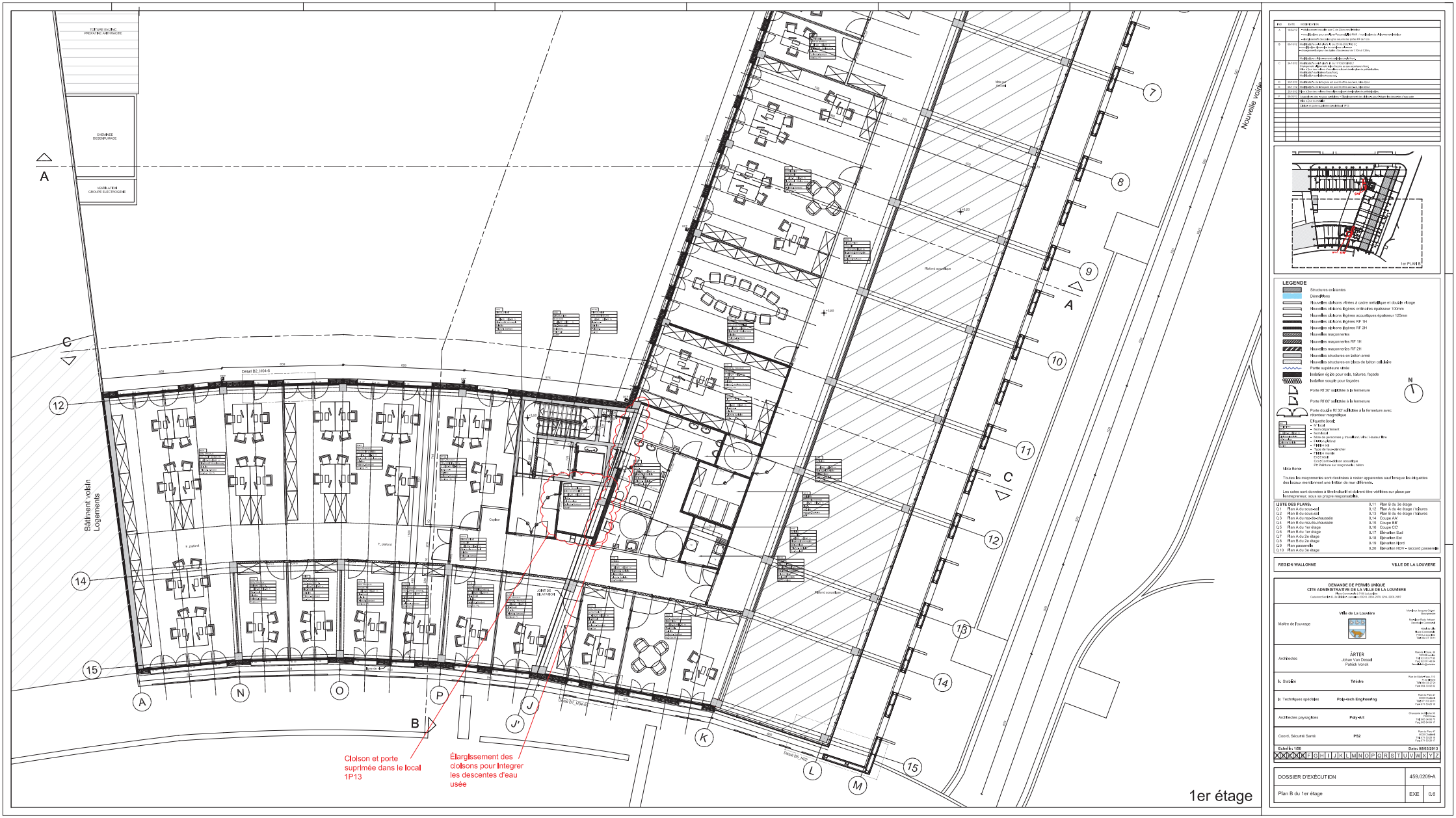
DEMANDE DE PERMIS UNIQUE
CITE ADMINISTRATIVE DE LA VILLE DE LOUVIERE

Maître de l'ouvrage	Ville de La Louvière	Mandataire Jacques Gobert Boulevard Mandataire Michel Jean Rudy Arnould Boulevard Mandataire Mandataire Rue Mandataire Tél.
Architectes	ARTER Johan Van Dessel Patrick Vanck	Rue de Flandre 46 1000 Bruxelles Tél. 02 511 37 00 Fax 02 511 37 01 www.arter.be
Ingénieur Stabilité	Tribelec	Rue de Mons Leroy, 116 7110 Haine Tél. 064 31 03 03 Fax 064 31 03 02
Ingénieur Techniques spéciales	Poly-Mech Engineering	Route de Chimay 6 6060 Charleroi Tél. 071 53 21 77 Fax 071 53 21 78
Architectes paysagistes	Poly-Art	Chaussée de Mons 43 7000 Mons Tél. 065 84 84 70 Fax 065 84 84 71
Coord. Sécurité Santé	PS2	Route de Chimay 6 6060 Charleroi Tél. 071 53 21 77 Fax 071 53 21 78

Echelle: 1/50 — Date: 26/03/2013

X X X X F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

DOSSIER D'EXÉCUTION	459.0209-A	
Plan A du 1er étage	EXE	0,5



IND	DATE	MODIFICATION
A	19/04/12	• modifications suite réunion avec Cie Ouvrages Publics • mise à jour des plans suite à la réunion du 19/04/12
B	04/10/12	• modifications suite réunion avec Cie Ouvrages Publics • mise à jour des plans suite à la réunion du 04/10/12
C	24/10/12	• modifications suite réunion avec Cie Ouvrages Publics • mise à jour des plans suite à la réunion du 24/10/12
D	29/10/12	• modifications suite réunion avec Cie Ouvrages Publics
E	05/11/12	• modifications suite réunion avec Cie Ouvrages Publics
F	22/11/12	• mise à jour des plans suite à la réunion du 22/11/12
G	03/12/12	• mise à jour des plans suite à la réunion du 03/12/12

1er PLAN B

LEGENDE

- Structures existantes
- Démolitions
- Nouvelles cloisons vitrées à cadre métallique et double vitrage
- Nouvelles cloisons légères ordinaires épaisseur 100mm
- Nouvelles cloisons légères acoustiques épaisseur 125mm
- Nouvelles cloisons légères RF 1H
- Nouvelles cloisons légères RF 2H
- Nouvelles maçonneries
- Nouvelles maçonneries RF 1H
- Nouvelles maçonneries RF 2H
- Nouvelles structures en béton armé
- Nouvelles structures en blocs de béton cellulaire
- Partie supérieure vitrée
- Isolation rigide pour sols, toitures, façade
- Isolation souple pour façades
- Porte RF 30' sollicitée à la fermeture
- Porte RF 60' sollicitée à la fermeture
- Porte double RF 30' sollicitée à la fermeture avec rétenteur magnétique

Etiquette local:
- N° local
- Nom département
- Nom local
- Nbre de personnes y travaillant / Nbr / Hauteur libre
- Format cadre
- Plinthe rond
- Plinthe à chanfreiner
- Plinthe inox
- Encloisonné
- Cloisons acoustique
- Pf= Parlure sur maçonnerie / béton

Nota Bene:

Toutes les maçonneries sont destinées à rester apparentes sauf lorsque les étiquettes des locaux mentionnent une finition de mur différente.

Les cotes sont données à titre indicatif et doivent être vérifiées sur place par l'entrepreneur, sous sa propre responsabilité.

LISTE DES PLANS:

0,1	Plan A du sous-sol	0,11	Plan B du 3e étage
0,2	Plan B du sous-sol	0,12	Plan A du 4e étage / toitures
0,3	Plan A du rez-de-chaussée	0,13	Plan B du 4e étage / toitures
0,4	Plan B du rez-de-chaussée	0,14	Coupe AA'
0,5	Plan A du 1er étage	0,15	Coupe BB'
0,6	Plan B du 1er étage	0,16	Coupe CC'
0,7	Plan A du 2e étage	0,17	Elévation Sud
0,8	Plan B du 2e étage	0,18	Elévation Est
0,9	Plan passerelle	0,19	Elévation Nord
0,10	Plan A du 3e étage	0,20	Elévation RDV + raccord passerelle

REGION WALLONNE — **VILLE DE LA LOUVIERE**

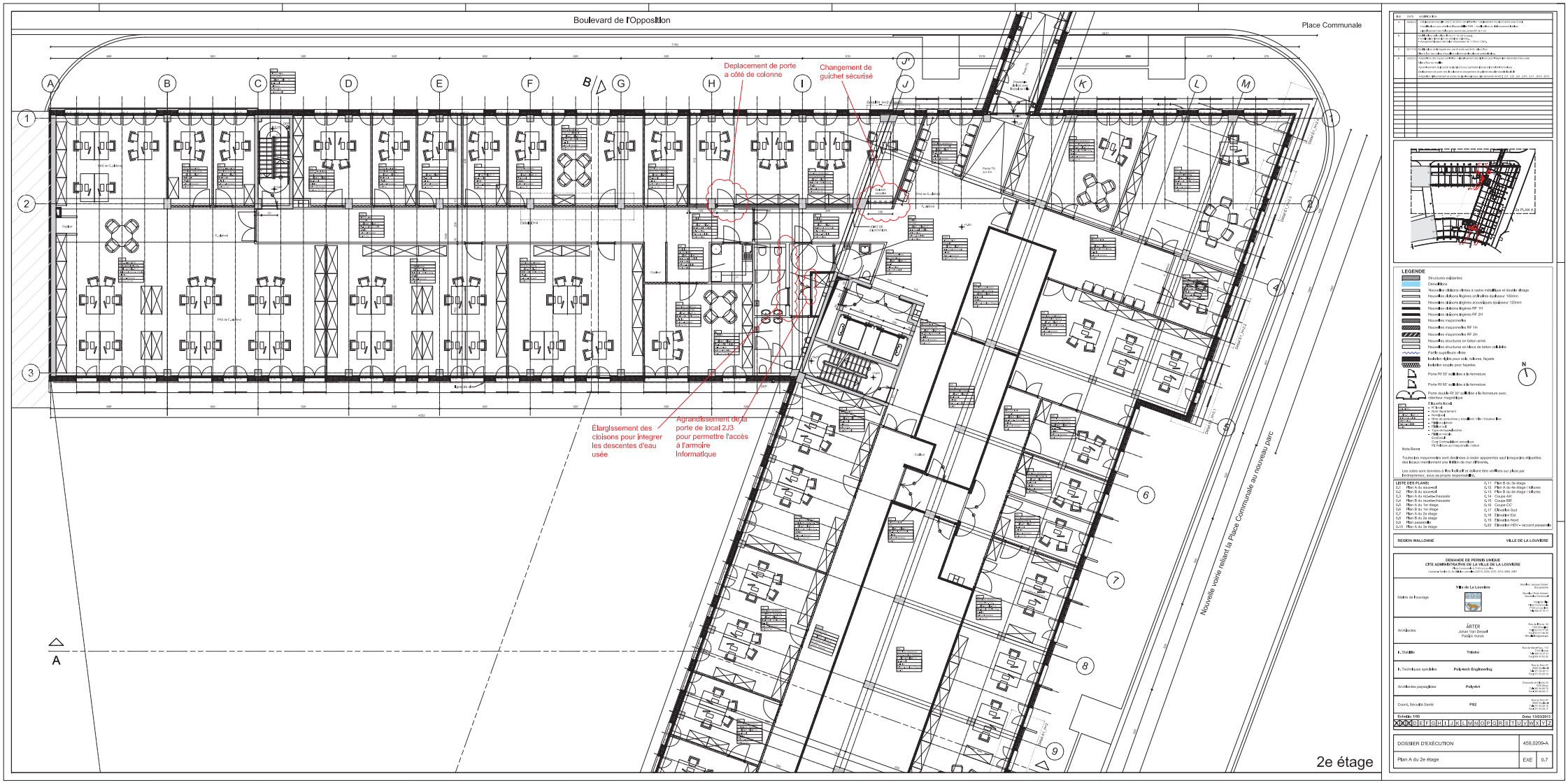
DEMANDE DE PERMIS UNIQUE
CITE ADMINISTRATIVE DE LA VILLE DE LA LOUVIERE

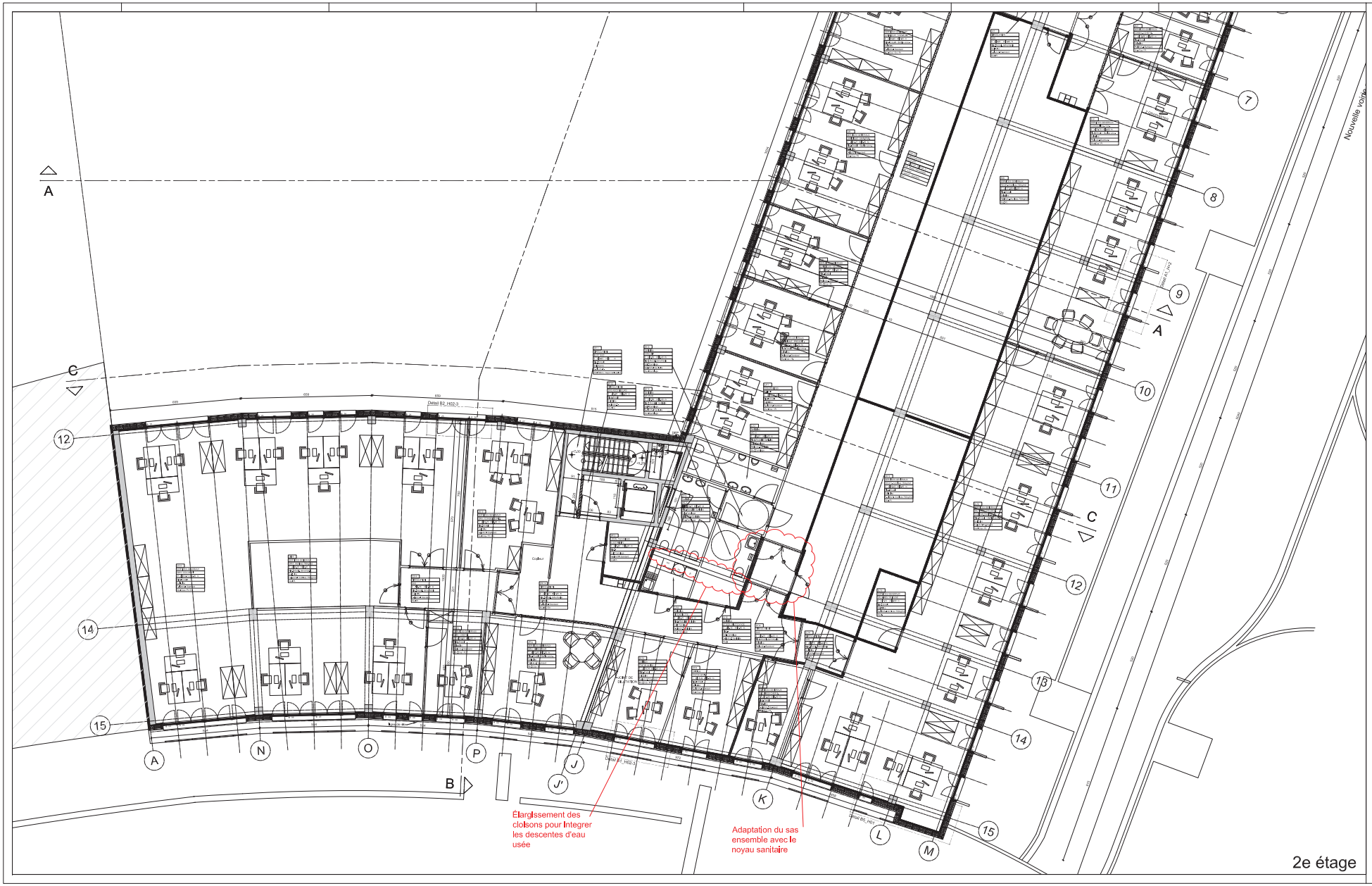
Maître de l'ouvrage	Ville de La Louvière	Monsieur Jacques Gobert, Bourgmestre Monsieur Rony Attard, Echevin de l'Urbanisme
Architectes	ÄRTER Johan Van Dessel Patrick Vonck	Rue de l'Ecluse, 35 7000 Mons Tél.(+32) 65 31 77 80 Fax.(+32) 65 31 48 39 Email: info@aerter.be
Stabilité	Tridim	Rue du Pont d'Love, 113 7110 Haulchin Tél. (+32) 64 31 27 20 Fax (+32) 64 31 52 31
Techniques spéciales	Poly-tech Engineering	Rue du Parc 27 6000 Charleroi Tél.(+32) 71 32 01 0 Fax.(+32) 71 32 29 19
Architectes paysagistes	Poly-Art	Chaussée de Binche 31 7100 Haine Tél.(+32) 64 31 75 Fax.(+32) 64 31 0
Coord. Sécurité Santé	PS2	Rue du Parc 27 6000 Charleroi Tél.(+32) 71 32 01 0 Fax.(+32) 71 32 29 19

Echelle: 1/50 — Date: 08/03/2013

X X X X X F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

DOSSIER D'EXÉCUTION	459.0209-A	
Plan B du 1er étage	EXE	0.6


Boulevard de l'Opposition
Place Communale
Deplacement de porte a côté de colonne
Changement de guichet sécurisé
Élarglssement des cloisons pour integrer les descentes d'eau usée
Agrandissement de la porte de local 2J3 pour permettre l'accès à l'armoire Informatique
Nouvelle voirie reliant la Place Communale au nouveau parc
2e étage
LÉGENDE
REGION WALLONNE
VILLE DE LA LOUVIERE
DEMANDE DE PERMIS UNIQUE
CITE ADMINISTRATIVE DE LA VILLE DE LA LOUVIERE
Ville de La Louvière
ARTER
Tridono
Poly-tech Engineering
Poly-Art
PB2
Echelle: 1/50
Date: 15/03/2013
DOSSIER D'EXÉCUTION
459,0209-A
Plan A du 2e étage
EXE
0,7



LEGENDE

- Structures existantes
- Démolitions
- Nouvelles cloisons vitrées à cadre métallique et double vitrage
- Nouvelles cloisons légères ordinaires épaisseur 100mm
- Nouvelles cloisons légères acoustiques épaisseur 125mm
- Nouvelles cloisons légères RF 1H
- Nouvelles cloisons légères RF 2H
- Nouvelles maçonneries
- Nouvelles maçonneries RF 1H
- Nouvelles maçonneries RF 2H
- Nouvelles structures en béton armé
- Nouvelles structures en blocs de béton cellulaire
- Porte supérieure vitrée
- Isolation rigide pour sols, toitures, façade
- Isolation souple pour façades
- Porte RI 30' sollicitée à la fermeture
- Porte RF 60' sollicitée à la fermeture
- Porte double RI 30' sollicitée à la fermeture avec retenteur magnétique
- Etiquette local
  - N° local
  - Nom département
  - Nom local
  - Nbre de personnes y travaillant / Nbre maximum
  - Hauteur suivant
  - Matériaux
  - Remarque
  - Nbre de prises à prévoir
  - Hauteur variable
  - Eco Conso
  - Coul Contrast
  - Acoustique
  - PS Peinture sur magnésite / béton

Nota Bene:

Toutes les maçonneries sont destinées à rester apparentes sauf lorsque les étiquettes des locaux mentionnent une finition de mur différente.

Les cotes sont données à titre indicatif et doivent être vérifiées sur place par l'entrepreneur, sous sa propre responsabilité.

LISTE DES PLANS:

0,1	Plan A du sous-sol	0,11	Plan B du 3e étage
0,2	Plan B du sous-sol	0,12	Plan A du 4e étage / toitures
0,3	Plan A du rez-de-chaussée	0,13	Plan B du 4e étage / toitures
0,4	Plan B du rez-de-chaussée	0,14	Coupe AA'
0,5	Plan A du 1er étage	0,15	Coupe BB'
0,6	Plan B du 1er étage	0,16	Coupe CC'
0,7	Plan A du 2e étage	0,17	Elevation Sud
0,8	Plan B du 2e étage	0,18	Elevation Est
0,9	Plan passerelle	0,19	Elevation Nord
0,10	Plan A du 3e étage	0,20	Elevation HGV + raccord passerelle

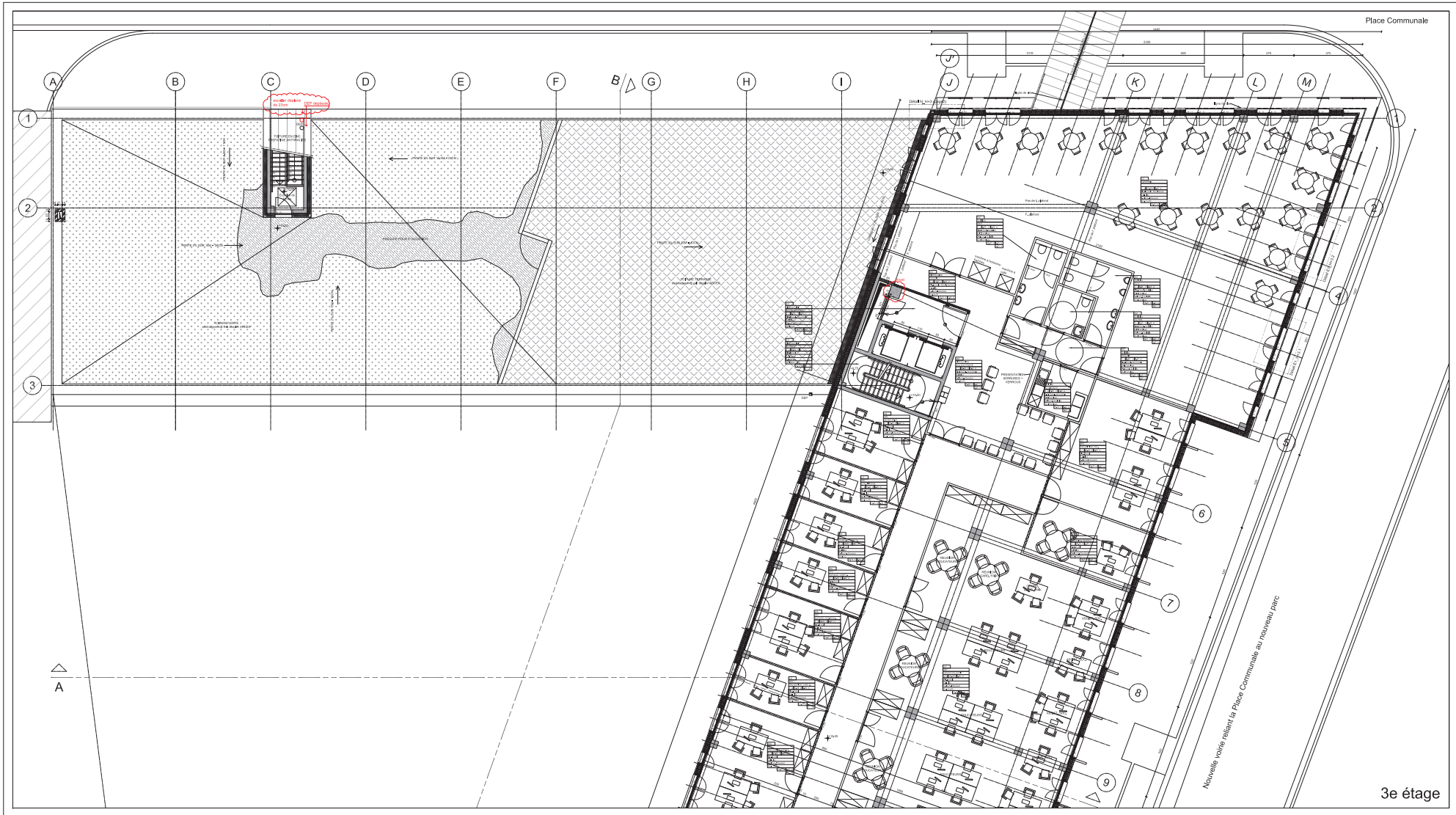
REGION WALLONNE — VILLE DE LA LOUVIERE

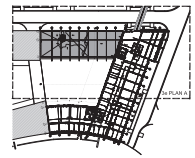
DEMANDE DE PERMIS UNIQUE
CITE ADMINISTRATIVE DE LA VILLE DE LOUVIERE

Maître de l'ouvrage	Ville de La Louvière	Monsieur Jacques Gobert, Bourgmestre Monsieur Rudy Alfredo, Echevin de l'Urbanisme Rue Sylvain Guyaux 1 7100 La Louvière Tel 064 21 81 11
Architectes	ÄRTER Johan Van Dessel Patrick Vanoli	Rue de l'Epeule 30 7000 Mons Tel 065 31 07 00 Fax 065 31 07 01 mons@arter.be
Ir. Stabilité	Tricdre	Rue de Wasmuel 111 7012 Mons Tel 065 33 87 87 Fax 065 33 93 33
Ir. Techniques spéciales	Poly-tech Engineering	Rue des Pierres 31 4000 Liège Tel 04 221 22 11 Fax 04 221 29 12
Architectes paysagistes	Poly-urt	Chaussée de Mons 24 7033 Mons Tel 065 34 34 77 Fax 065 84 84 12
Coord. Sécurité Santé	PS2	Rue des Pierres 31 4000 Liège Tel 04 221 22 11 Fax 04 221 29 12

Echelle: 1/50 — Date: 13/03/2019

DOSSIER D'EXÉCUTION	459.0209-A
Plan B du 2e étage	EXE 0,8





LEGENDE

- Structures existantes
- Démolitions
- Nouvelles cloisons vitrées à cadre métallique et double vitrage
- Nouvelles cloisons légères architectures épaisseur 100mm
- Nouvelles cloisons légères acoustiques épaisseur 125mm
- Nouvelles cloisons légères RF 1H
- Nouvelles cloisons légères RF 2H
- Nouvelles maçonneries
- Nouvelles maçonneries RF 1H
- Nouvelles maçonneries RF 2H
- Nouvelles structures en béton armé
- Nouvelles structures en blocs de béton cellulaire
- Parois supérieures vitrées
- Isolation rigide pour sols, toitures, façade
- Isolation souple pour façades
- Porte RF 30' se fermant à la fermeture
- Porte RF 60' se fermant à la fermeture
- Porte double RF 30' se fermant à la fermeture avec ferme-porte magnétique

Etiquettes locaux :
- N° local
- Nom département
- Nom local
- Surface finie accessoires / travaux / sols / plinthes / murs
- HAB de passer
- HAB sol
- Type de revêtement
- Sol fini local
- Sol brut
- Coeff. Correction bruit acoustique
- Pt. Référence sur maçonnerie / béton

Nota Bene :

Toutes les maçonneries sont destinées à rester apparentes sauf lorsque les détentes des lignes mentionnent une finition de mur différente.

Les cotes sont données à titre indicatif et doivent être vérifiées sur place par l'entrepreneur, sous sa propre responsabilité.

LISTE DES PLANS:

LV1	Plan A du sous-sol	LV11	Plan B du 3e étage
LV2	Plan A du rez-de-c	LV12	Plan A du 4e étage / toitures
LV3	Plan B du rez-de-chaussée	LV13	Plan B du 4e étage / toitures
LV4	Plan A du rez-de-chaussée	LV14	Coupe AA'
LV5	Plan A du 1er étage	LV15	Coupe BB'
LV6	Plan B du 1er étage	LV16	Coupe CC'
LV7	Plan A du 2e étage	LV17	Elévation Sud
LV8	Plan B du 2e étage	LV18	Elévation Est
LV9	Plan passerelle	LV19	Elévation Nord
LV10	Plan A du 3e étage	LV20	Elévation HDT + accord passerelle

REGION WALLONNE — **VILLE DE LA LOUVIERE**

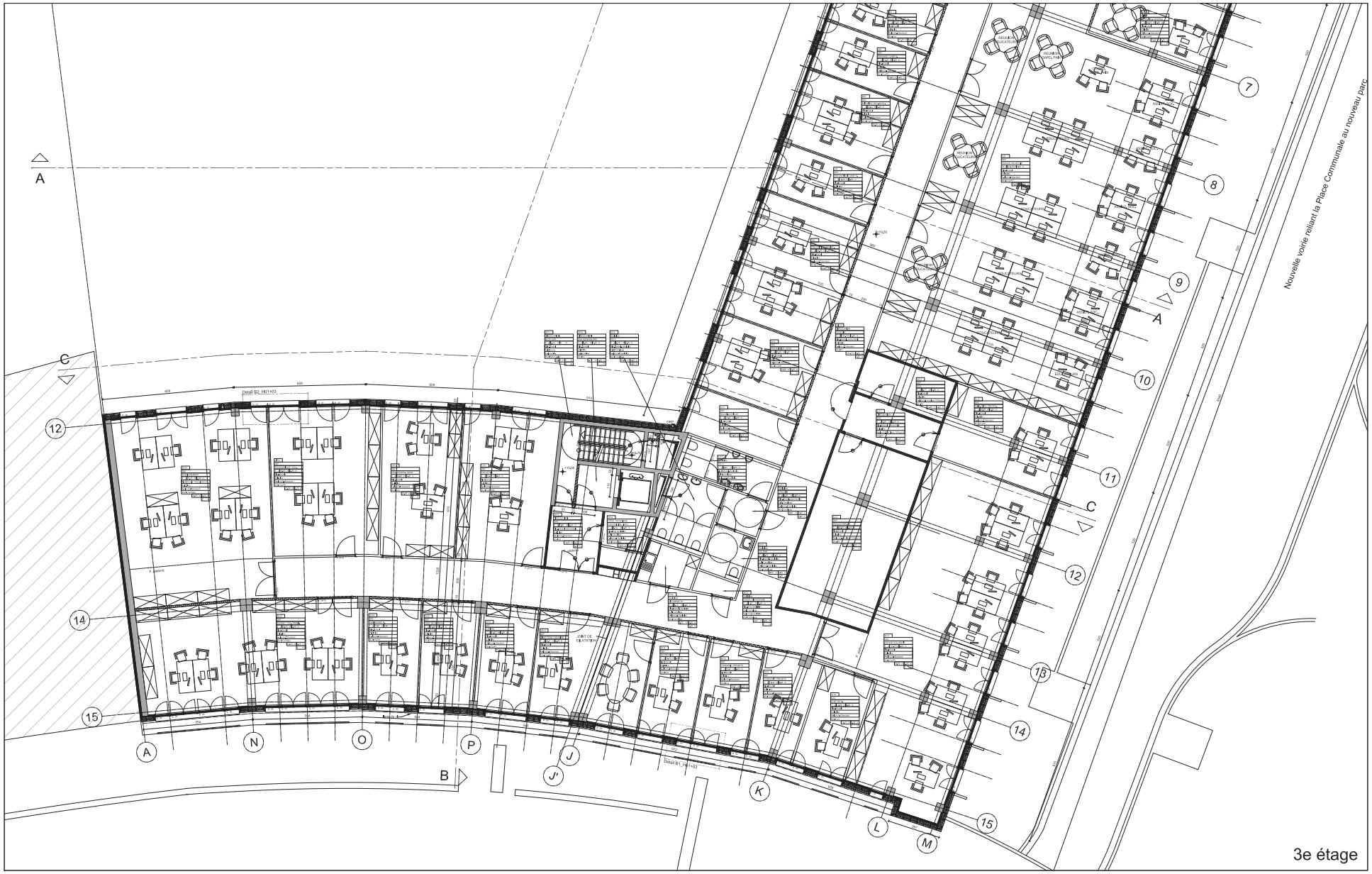
DEMANDE DE PERMIS UNIQUE
CITE ADMINISTRATIVE DE LA VILLE DE LA LOUVIERE

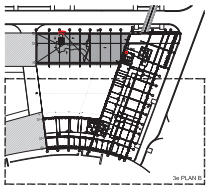
Maître de l'ouvrage	Ville de La Louvière	Monsieur Jacques Gobert, Bourgmestre Monsieur Rudy Demotte, Echevin de l'urbanisme Grand-Place 1 7100 La Louvière Tél. 064 27 75 11
Architectes	ARTER Johan Van Dessel Patrick Vonck	Rue de Flandre 20 1000 Bruxelles Tel 02 217 44 44 Mail@arter.eu
Ing. Stabilité	Trideria	Rue de Stalle 67 1180 Bruxelles Tel 02 344 97 73
Techniques spéciales	Poly-tech Engineering	Rue du Parc 4 1420 Braine-l'Alleud Tel 067 77 19 44
Architectes paysagistes	Poly-Art	Chaussée de Wavre 1850 1160 Bruxelles Tel 02 660 66 77
Coord. Sécurité Santé	PS2	Rue du Parc 4 1420 Braine-l'Alleud Tel 067 77 19 44

Echelle: 1/50 **Date: 24/05/2012**

A | B | C | D | E | F | G | H | I | J | K | L | M | N | O | P | Q | R | S | T | U | V | W | X | Y | Z

DOSSIER D'EXECUTION	459,0209-A	
Plan A du 3e étage	EXE	0,10





LEGENDE

- Structures existantes
- Démolitions
- Nouvelles cloisons vitrées à cadre métallique et double vitrage
- Nouvelles cloisons légères ordinaires épaisseur 100mm
- Nouvelles cloisons légères acoustiques épaisseur 125mm
- Nouvelles cloisons légères RF 1H
- Nouvelles cloisons légères RF 2H
- Nouvelles maçonneries
- Nouvelles maçonneries RF 1H
- Nouvelles maçonneries RF 2H
- Nouvelles structures en béton armé
- Nouvelles structures en blocs de béton cellulaire
- Porte supérieure 4m
- Isolation rigide pour sols, toitures, façade
- Isolation souple pour façades
- Porte RF 30' solidaire à la fermeture
- Porte RF 60' solidaire à la fermeture
- Porte double RF 30' solidaire à la fermeture avec retenteur magnétique

Etiquette local:
- n° local
- Nom département
- Nom local
- Nbre de personnes y travaillant / Nbr / Hauteur libre
- Finition sol
- Finition sol
- Type de faux-plancher
- Finition murale
- Finition plafond
- Coul Cuisine=Meuble acoustique
- PS Peinture sur maçonnerie / béton

Nota Bene:

Toutes les maçonneries sont destinées à rester apparentes sauf lorsque les étiquettes des locaux mentionnent une finition de mur différente.

Les cotes sont données à titre indicatif et doivent être vérifiées sur place par l'entrepreneur, sous sa propre responsabilité.

LISTE DES PLANS:

0,1	Plan A du sous-sol	0,11	Plan B du 3e étage
0,2	Plan B du sous-sol	0,12	Plan A du 4e étage / toitures
0,3	Plan A du rez-de-chaussée	0,13	Plan B du 4e étage / toitures
0,4	Plan B du rez-de-chaussée	0,14	Coupe AA'
0,5	Plan A du 1er étage	0,15	Coupe BB'
0,6	Plan B du 1er étage	0,16	Coupe CC'
0,7	Plan A du 2e étage	0,17	Elévation Sud
0,8	Plan B du 2e étage	0,18	Elévation Est
0,9	Plan passerelle	0,19	Elévation Nord
0,10	Plan A du 3e étage	0,20	Elévation HDV - raccord passerelle

REGION WALLONNE — **VILLE DE LA LOUVIERE**

DEMANDE DE PERMIS UNIQUE
CITE ADMINISTRATIVE DE LA VILLE DE LA LOUVIERE

Maître de l'ouvrage	Ville de La Louvière	Monsieur Jacques Gobert, Bourgmestre Monsieur Rudy Aelbert, Secrétaire Communal Hôtel de Ville, Place Communale 1, 7100 La Louvière, Tél. 064 21 21 11
Architectes	ÂRTER Johan Van Dessel Patrick Vonck	Rue de Bonne 39, 1000 Bruxelles, Tél. 02 513 88 88, Fax 02 511 66 00, Gsm 0475 66 66 66
Ir. Stabilité	Trideo	Rue de Mellemont 170, 1410 Waterloo, Tél. 02 352 27 27, Fax 02 354 33 50
Ir. Techniques spéciales	Poly-tech Engineering	Rue du Parc 47, 1050 Ixelles, Tél. 071 33 29 11, Fax 071 33 29 10
Architectes paysagistes	Poly-Art	Chaussée de Mons 20, 7800 Ath, Tél. 068 28 50 70, Fax 068 28 64 17
Coord. Sécurité Santé	PS2	Rue du Parc 47, 1050 Ixelles, Tél. 071 33 29 10, Fax 071 33 29 17

Echelle: 1/50 — **Date: 24/05/2012**

A B C D E F G H I J K L M N O P Q R S T U V W X Y Z

DOSSIER D'EXÉCUTION	459.0209-A	
Plan B du 3e étage	EXE	0.11

Annexe 6 : Présentation de la cité administrative sur base d'images en 3D

ÁRTER

ÅRTER

ÅRTER

ÁRTER

ÁRTER

Annexe 7 : Analyse du projet par un ingénieur architecte professeur à l'UCL Olivier Masson

Analyse Edifice *Nouvelle cité administrative* de La Louvière
Olivier Masson, le 31 mars 2013

Il s'agit d'une analyse que l'on pourrait appeler 'Analyse hiérarchique'.
Elle essaye de retracer l'ordre des différentes décisions (ou hypothèses) prises en partant de celles qui ont le plus d'importance hiérarchique pour aller vers des décisions plus particulières.
Une décision est jugée d'autant plus importante qu'elle engage plus de matière sous son fait.
Quelques interprétations sur l'effet de ces décisions sont aussi rapportées. Ces interprétations seront indiquées en *italique*.

Analyse de l'architecture de la ville

La cité administrative est inscrite dans un nouvel îlot construit entre la place communale et une nouvelle place elliptique à tracer sur l'ancien site de Boch Keramis.

- Le nouvel édifice s'inscrit dans cette logique urbaine. Il respecte les alignements et les incurvations demandées par les places et les rues.
- L'édifice se déploie dans des épaisseurs équivalentes à celles des deux bâtiments mitoyens.
- Le respect des règles urbaines et la configuration du site, impliquent un développement du bâti en trois ailes. Il s'agit d'une forme de U ouvert sur l'intérieur de l'îlot.

La perspective donne à voir la hiérarchie des ailes à travers leur volumétrie :

- L'aile qui donne sur la rue (ancienne Impasse Opposition) est plus basse.
- L'aile qui vient de l'hôtel communal (pour la suite nous l'appellerons l'aile communale) et l'aile qui accompagne l'ellipse (l'aile elliptique) semblent, en volume du moins, de la même importance et pourraient conduire à penser qu'elles ont la même importance, qu'il s'agit même en réalité d'une seule aile pliée en forme de L.
- Pourtant l'épaisseur de l'aile communale (plus large que les autres) ainsi que le décrochement du volume dans le coin de la place communale, défont cette égalité et indiquent déjà l'importance accrue de cette aile.

A ce stade, nous pouvons risquer l'interprétation suivante : l'édifice fait silence dans la constitution de la ville, il ne fait pas de concurrence à l'hôtel de ville mais signale sa dimension publique au coin de la place par le décrochage de volume.

L’image construite depuis un point de vue piéton sur la place confirme cette interprétation du signal volumétrique.

Elle indique aussi que le décrochage de volume se réalise par-dessus ce qui semble être une double hauteur publique ménagée par l’entrée de l’édifice.
(L’absence du jeu complet des élévations dans la documentation prive cette analyse d’un ressort important).

Analyse de l’architecture de l’édifice

Le plan du rez-de-chaussée confirme l’importance de l’aile communale : l’entrée s’y trouve mise en évidence par un double décrochage : celui du volume en porte-à-faux déjà évoqué et celui de la clôture de verre.

L’entrée donne accès à la salle des guichets qui possède une double hauteur et s’étend dans toute cette aile de l’édifice.

La géométrie atteste enfin de la primauté de cette aile. C'est sa géométrie qui s'impose aux deux autres ailes qui sont coupées par elle. Si la distribution orangée (qui n'est qu'un surlignage graphique) se plie, il n'en est pas de même pour la structure et la géométrie (l'hypothèse du L doit donc bien être oubliée même si pour certains éléments de définition comme la volumétrie une égalité des deux branches est affirmée).

Le projet semble donc avant tout chercher à lier les deux espaces publics de la ville par un trait de liaison (on pourrait dire un trait d'union). Elle tend la puissance publique entre le centre de référence (la place communale) et la nouvelle place. Ce trait possède une espèce de tête du côté de la place communale. Il ne s'agit pas d'établir une symétrie dans la rue qui relie les deux places. L'équilibre est déplacé vers la place ancienne et cherche une connivence plus appuyée avec l'hôtel de ville.

L'aile majeure, reçoit l'entrée, les services à la population, le double volume, la géométrie.
Les deux autres ailes sont secondaires. L'entrée du parking (élément technique) dans la petite rue et contre la mitoyenneté atteste de cette infériorité.

Analyse de l'architecture des ailes

Les ailes sont organisées intérieurement par des parallèles à leurs bords. Cette organisation est à la fois spatiale et structurelle.

Spatialement, les couloirs sont forcément parallèles au bord. Ils partagent les deux ailes secondaires en deux parties inégales : des bureaux individuels sur l'extérieur, des bureaux plus collectifs ou des salles de réunion du côté intérieur.

L'aile communale déroge à ce principe (ce qui confirme encore sa différence) : elle dispose la plus grande salle (celle des guichets) du côté extérieur soit le côté public ce qui est normal. Et au troisième étage ce sont des petits bureaux qui donnent sur la cour.

A cette exception près on peut convenir que toutes les salles moyennes (de réunion) se trouvent du côté du patio intérieur ce qui confère une forme d'unité à l'édifice autour de sa cour. On peut aussi en tirer l'idée que les personnes qui travaillent seules ne sont pas sous le regard de collègue (on peut faire cette hypothèse puisqu'on ne connaît pas la nature des cloisons qui donnent sur le couloir.)

A propos de la structure la ligne de points porteurs intérieurs (souhaitée au vu de la largeur de ce type d'édifice pour limiter les portées) se trouve au bord du petit côté.
Un positionnement de cette ligne du côté intérieur du couloir aurait placé les colonnes plus au milieu de l'édifice et assurer une égalité des portées. Dans l'absence d'informations techniques (sur la structure mais aussi sur les distributions des flux) et des coupes ce fait est difficilement interprétable sinon pour soutenir l'inégalité du petit bord extérieur de petits bureaux et des salles intérieures plus importantes.

Nous avons parlé de la partition latérale des ailes, les autres éléments qui organisent l'architecture des ailes sont :

- Le rythme de la structure (dans la longueur),
- La position des éléments qui appellent à des continuités verticales (escaliers, sanitaires, gaines techniques,…)
- Le cloisonnement (celui est toujours considéré comme moins important que la structure porteuse puisqu'il peut être modifié du jour au lendemain).

Nous ne voyons pas de valeur de sens particulier au rythme de la structure, nous pouvons seulement constater le positionnement non-quelconque mais aussi non constant qu'il propose dans les bureaux (une fois absent, une fois au milieu, une fois au quart, rarement au droit de la cloison.

Les escaliers sont au nombre de trois. Deux sont logiquement placés aux intersections entre les trois ailes (avec la même logique mais inversion des positions pour les sanitaires. Un escalier supplémentaire (de secours) est requis au vu de sa longueur dans l'aile de la petite rue.

L'organisation des ailes est très habituelle. La recherche de valeur particulière s'exprime généralement dans les élévations qui sont ici indisponibles.

Eléments singuliers

La régularité des règles précédentes connaît encore quelques événements particuliers :

- Le parking en sous-sol occupe toute la parcelle. Dès lors, il n'y a pas vraiment de jardin mais un patio, une cour qui s'apparente plutôt à un vide qui sépare les ailes plutôt qu'a une cour dans laquelle on peut s'installer ou se réunir.
- Au premier étage des bureaux dans la géométrie de la rue s'imposent des deux côtés dans l'aile communale.
- Le deuxième étage propose une liaison par une passerelle avec l'hôtel de ville.
- La tête de l'aile communale accueille une cafétéria au troisième étage. Celle-ci profite d'une partie de la toiture de l'aile dans la rue. Il est à noter que si la cafétéria occupe une position singulière (dans le décrochement qui signale l'angle de l'édifice et de la place communale), elle ne s'exprime pas en tant que telle à l'extérieur. En effet, elle présente à l'extérieur, la même modénature, la même organisation des façades que le second étage avec laquelle elle forme le décrochement. *On peut ainsi lire que le signal du décrochement et de l'entrée, priment sur l'affichage du lieu de détente commun.*