



IMPLICATION DES CITOYENS DANS LE PROJET DE RENOVATION DE LA MAISON COMMUNALE ET DU CPAS

COMPTE RENDU DE LA 2^e ASSEMBLEE DES HABITANTS

Date : 28 avril 2021

Heure : Entre 19h et 20h30

Participants :

- Environ 20 citoyens, membres de l'Assemblée des Habitants
- L'animateur de Particitiz, Martin Germeau
- La coordinatrice de la participation citoyenne, Marine Vande Pitte
- Le responsable de la communication, Stéphane Aglave
- La coordinatrice des grands projets communaux, Chloé Absalon

Objectif :

Amener les citoyens à partager leur expérience en tant qu'usager de la maison communale et/ou du CPAS et formuler des propositions par rapport au projet de rénovation du bâtiment de la maison communale et du CPAS.

Cela s'est fait sous la forme d'un 'Babblekot' pour réfléchir et proposer ensemble des points d'amélioration possibles pour rendre la maison communale, véritablement la « Maison de habitants.e.s. d'Auderghem ».

Plateforme digitale : ZOOM.us

Vidéo de la réunion en plénière disponible sur : <https://youtu.be/GgjX-7vmcqY>

Soutien numérique :

Certains participants ont eu recours à une assistance technique de la part de l'équipe de Particitiz afin de pallier certains problèmes de connexion (utilisation de la plateforme, fonctionnement du micro ou de la caméra).

Suite à un problème technique de connexion Internet à la Maison communale, les 2 citoyens sans PC ou accès à internet (fracture numérique) n'ont exceptionnellement pas pu être invités à participer depuis un ordinateur à la commune.

Déroulé de la soirée :

19h – 19h10 – en Plénière : La soirée a débuté avec l'arrivée des participants sur la plateforme de réunion virtuelle « zoom ». L'animateur de Particitiz s'est occupé de l'accueil. Après une petite vérification technique nous avons démarré.

19h10 : Le cadre de la soirée et le contexte dans lequel ces rencontres se déroulent a été donné et un rappel de la première rencontre a été fait (cf. présentation en annexe 1). Nous avons réinsisté sur les types de propositions d'amélioration qui pourraient être faites.

19h10 – 19h25 : Un échange de questions – réponses a alors eu lieu sur base des informations données qui a permis de re-clarifier certains points. Ensuite les 4 thématiques sur lesquelles donner son avis et proposer des améliorations ont été présentées aux participants :

1. Accueil

Comment améliorer la qualité de l'accueil à la maison communale pour tous les habitants d'Auderghem ?

2. Embellissement et aménagement intérieur & extérieur

Pour rendre la maison communale plus conviviale, comment imaginez-vous aménager les espaces intérieurs et extérieurs ?

3. Digitalisation

Quels sont les services qui selon vous pourraient être totalement digitalisés ? Quels sont ceux pour lesquels une présence physique reste importante ?

4. Autres services

Quels autres services que ceux existants seraient utiles de trouver ?

19h25 – 20h05 – en 4 sous-groupes : Suite à cette base de rappel les participants ont été répartis en 4 sous-groupes modérés par Chloé, Marine, Stéphane et Martin. Dans ces sous-groupes, les habitants ont été amenés à partager leur expérience d'usager de la commune (points positifs et négatifs) et ensuite à donner des idées d'amélioration sur les 4 thématiques.

20h05-20h30 – retour en plénière : un représentant de chaque groupe a partagé les propositions de son groupe aux autres participants, afin d'avoir une vue d'ensemble de toutes les suggestions sur les 4 thématiques (cf. annexe 2).

La soirée s'est clôturée par une invitation à envoyer par mail les idées qui n'auraient pas eu l'occasion d'être partagées par manque de temps. Et à se retrouver le 19 mai pour la 3^e et dernière réunion citoyenne : un moment d'échange avec le personnel communal, pour évaluer la faisabilité des propositions d'améliorations mises en évidence pendant cette réunion.



ADH du 28 avril 2021

Rénovation de la Maison communale
et du CPAS :

Propositions d'amélioration

A l'époque



Aujourd'hui



Et pour la suite ??



RENOVATION du bâtiment Maison Communale/CPAS

TROIS REUNIONS

1. Mercredi 21 avril (19h – 21h) : le Pourquoi du projet de rénovation
2. **Mercredi 28 avril** (19h – 20h30) : 'Babblekot' pour réfléchir et proposer des **points d'amélioration** possibles pour rendre la maison communale, véritablement la « **Maison de habitants.e.s. d'Auderghem** ».
3. Mercredi 19 mai (19h – 20h45) : Echange avec le personnel communal : **retour sur la faisabilité** de vos propositions d'amélioration



RENOVATION du bâtiment Maison Communale/CPAS

RESUME

- Rénovation du bâtiment et non reconstruction
- Grand projet – à long terme – 5 à 10 ans
- Pas d'agrandissement mais meilleure utilisation des 8.000m² disponibles
- **Maison des Habitants** : maison communale, CPAS, maison de l'emploi et ludothèque seront réunis
- Votre implication = expert en tant que citoyens/usagers
- Pas encore de plans – on vous embarque dès le début
- Sur base des questions de la semaine passée, 4 thématiques ont été identifiées

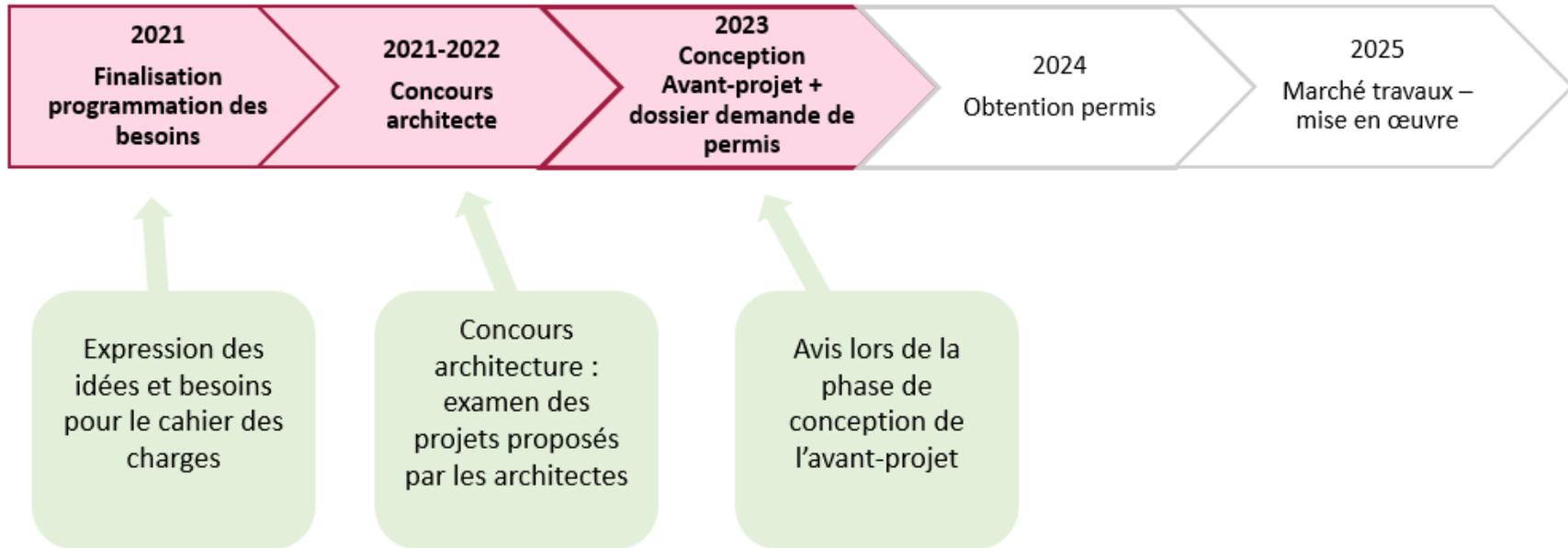


RENOVATION du bâtiment Maison Communale/CPAS

THEMATIQUES

1. Accueil
2. Embellissement et aménagement intérieur et extérieur
3. Digitalisation
4. Autres services

Planning estimatif du projet & implication de l'ADH



MERCI à tous
Prochain RDV : mercredi 19 mai 😊

Annexe 2 : Centralisation des suggestions d'amélioration des 4 sous-groupes

Les membres de l'ADH identifient les points d'amélioration par rapport aux guichets et l'accueil de la maison communale et du CPAS, mais aussi plus globalement sur les aspects permettant de rendre la maison communale, la maison des habitants d'Auderghem.

Les membres de l'ADH ont été répartis en quatre sous-groupes afin d'aborder 4 thématiques : Accueil, embellissement et aménagement intérieur & extérieur, digitalisation, autres services : voici **le regroupement de toutes les idées récoltées.**

1. Accueil

Comment améliorer la qualité de l'accueil à la maison communale pour tous les habitants d'Auderghem ?

Idées :

- Accueil personnalisé (humain) : espace comptoir ou une personne avec une tablette qui oriente les gens au bon endroit/ borne ticketing pour les tours de passage avec un accueil humain (garder un contact humain est très important)
- Une personne pour accueillir les personnes handicapées – entrée facile d'accès pour les PMR
- Espace accueil unique : aussi aéré que le penthouse, spacieux, coloré et éclairé tourné vers l'extérieur avec une hauteur de plafond – lieu où l'on se retrouve avant de se disperser dans le bâtiment
- Reconnecter les deux entrées (idières et souverain)
- Séparation entre le back office et l'espace guichet : prévoir plus de place pour les visiteurs
- Prévoir un espace convivial à l'accueil que les guichets : une table pour s'asseoir et discuter avec l'employé communal
- Ligne d'attente rapide pour les gens qui ont pré-demandé leurs documents
- Pouvoir payer au même guichet par bancontact (ne pas avoir un comptoir séparé pour payer)
- Prévoir une salle informatique à l'entrée
- Prévoir des zones privatives pour respecter la confidentialité
- Avoir un accueil en plusieurs langues : langage des signes, anglais, allemand, japonais,...
- Espace de jeux intérieur pour les enfants (comme dans les pharmacies)
- Faire une verrière où les différents services sont bien visibles

2. Embellissement et aménagement intérieur & extérieur

Pour rendre la maison communale plus conviviale, comment imaginez-vous aménager les espaces intérieurs et extérieurs ?

Idées :

Intérieur :

- Plantes et verdure à l'intérieur/ mur végétalisé
- Musique de fond douce pour alléger l'ambiance au guichet
- Expositions d'artiste (valoriser l'art d'Auderghem) : exposition d'artiste d'école en période de Noël
- Prévoir une carte globale du bâtiment à l'entrée
- Salle d'attente avec des sièges, fauteuils (plus convivial) avec de la lecture
- Télévision avec des vidéos explicatives
- Espace café/thé et eau
- Signalétique : code couleur/pictogramme ou autre système au sol et sur les murs
- Lumière/éclairage à l'intérieur : des lampes qui rendent les couleurs reconnaissables (un couloir = une couleur)
- Prévoir des structures souples, modulables, ajustables aux besoins futurs (permet la réalisation d'autres affectations et organisations de l'espace)
- Salle d'attente avec un sas avec une vue vers l'extérieur pour pallier au manque de lumière naturelle (poche lumineuse)
- Ascenseur plus grand et plus sécurisé : avec miroir et vision vers l'extérieur
- Des portes qui s'ouvrent facilement

Extérieur :

- Prévoir un espace convivial à l'extérieur pour les adolescents : installer des bancs/espace de rencontre
- Petite place accessible à tous (calme) avec un bar/foodtruck
- Verdure/arbres fruitiers à l'extérieur
- Façade du bâtiment entièrement verdurisée (biodiversité, anti-surchauffe)
- Mini-forêt avec de vrais arbres entre les bâtiments ou même sur le toit (cf. Forêt de Soignes) – jardin suspendu
- Fontaine à eau dehors
- Un carillon
- Parking vélo couvert y compris pour cargo
- Prévoir des bornes électriques pour les voitures dans la parking
- Parking avec un agent de sécurité
- Installer des panneaux photovoltaïques, des chauffe-eaux solaires
- Prévoir un arrêt tram 'commune d'Auderghem'

3. Digitalisation

Quels sont les services qui selon vous pourraient être totalement digitalisés ? Quels sont ceux pour lesquels une présence physique reste importante ?

Idées :

- Tout digitaliser mais offrir une alternative avec un système d'accueil
- proposer des procédures claires et complètes pour les démarches administratives sur le site internet (côté préparatif avec des supports) et ensuite permettre de rencontrer un employé pour discuter
- Proposer des formations sur la manière d'utiliser les outils digitaux de la commune et le site internet
- Bureau accessible pour les gens qui ne manipulent pas bien les ordinateurs

4. Autres services

Quels autres services que ceux existants seraient utiles de trouver ?

Idées :

- Salle polyvalente accessible au public – à disposition d'évènements ponctuels
- Lieu de rencontre intergénérationnel et/ou lieu d'études ou de télétravail pour personnes n'ayant pas l'occasion de la faire à la maison
- Cafétéria avec des prix populaires
- Service de crèche urbaine permettant de laisser son enfant un temps limité le temps d'avoir son rendez-vous
- Marché plus accueillant, plus moderne, mieux agencé
- Prévoir un office de relations avec le public : un endroit où on peut aller si on est dans une situation d'impasse pour trouver une solution
- Prévoir un point réparation vélo
- Centre médical