



L'administration municipale, Gand

“Un lieu de travail inspirant et des prestations de services contemporaines”

Entre la Woodrow Wilsonplein et le Koning Albertpark verdoyant se trouve l'administration municipale de Gand. Le site, moderne et durable, facilite les prestations de services contemporaines et abrite 1.450 employés. Il constitue la base du nouveau concept Wijs Werken de la Ville de Gand, d'après la project leader Anneleen De Bock du département Facility Management.

D'une superficie de plus de 29.000 mètres carrés, l'administration municipale est le cœur battant de la Ville de Gand. Le site de qualité accueille 1.450 employés, est intelligent, facile d'accès et central près de la nouvelle bibliothèque De Krook. « Il se compose de deux bâtiments reliés par une passerelle. Une connexion logistique est prévue en sous-sol », explique Anneleen De Bock. Le long de la Graaf van Vlaanderenplein, l'ancien bâtiment EGW avec son architecture monumentale des années '60 a retrouvé sa splendeur d'antan. Sur la Franklin Rooseveltlaan se trouve l'ancien centre administratif AC Zuid, construit dans les années '90. La nouvelle administration centrale et la bibliothèque De Krook donnent un nouvel élan au quartier. Le Zuidpark à l'arrière du bâtiment est mieux intégré et plus accessible.

Un employeur attrayant

Plus de 2.000 employés travaillent sur le site avec l'immeuble de bureaux De Stroom. « Le projet de construction a été le point de départ de la réorganisation de la prestation des services et de l'introduction de concepts et de procédures de travail. Ils sont aujourd'hui largement

déployés. La vision de développement reflète la culture organisationnelle de la Ville de Gand et montre l'ambition d'être et de rester un employeur attrayant avec des postes de travail inspirants et pérennes. Il n'y a pas de bureaux paysagers mais les espaces sont disposés en damier. Les espaces fermés et ouverts de bureaux, les cockpits, les salles de réunion et les salons alternent. L'environnement de travail est basé sur l'activité. Les employés n'ont plus de bureau, ils choisissent un poste en fonction de l'activité planifiée. Nous visons le partage, l'utilisation multifonctionnelle des espaces et l'ergonomie. » Le télétravail est possible deux jours par semaine en moyenne, et il y a assez d'espace pour la rencontre et le travail collaboratif. Un tiers du back-office est aménagé en espaces communs et de support avec des salles de réunion hybrides, des espaces de projet, des zones pour se rencontrer et diner. « Le back-office (employés) et le front-office (guichets) étaient auparavant dispersés dans des dizaines de bâtiments vétustes ou loués », signale Anneleen De Bock. L'administration municipale abrite d'autres installations dédiées notamment à la logistique et un immense hangar à vélos.



Anneleen De Bock (project leading global et hébergement), Lieselotte Goens (project leader Construction), Wendy De Groot (project leader Logistique).

« Il peut accueillir 950 vélos : la moitié est destinée aux employés et l'autre moitié aux résidents. Nous stimulons les Gantois et les employés à se déplacer autant que possible de manière durable. »

L'utilisateur final est central

Car l'administration centrale est naturellement dédiée aux Gantois. « Chaque jour, nous accueillons plus de mille citoyens.

Nous voulons les servir de manière fluide et efficiente. Depuis février 2023, c'est chose faite avec le nouvel espace public qui fait la fierté du bâtiment. Grâce au concept mûrement réfléchi, l'agencement est focalisé sur la logique du citoyen. L'utilisateur final est central. Tant l'agencement intérieur, la signalétique que la communication intègrent l'expérience client. Le concept prévoit en principe une séparation nette entre le back et le front-office. Les prestations de services, l'organisation et les procédures sont adaptées. Tant le front que le back-office sont agencés selon un modèle générique et non en fonction d'un service en particulier. Cela permet de répondre en souplesse aux besoins actuels et futurs, sans intervenir au niveau structurel. »

Durable et économe en énergie

Le nouveau centre d'administration illustre l'évolution des bureaux et souligne la durabilité et l'innovation en facility management. Le choix de convertir un bâtiment monumental vétuste est un défi supplémentaire. Une attention particulière a été accordée à l'agencement intérieur. « Nous avons utilisé au maximum le mobilier récupéré. Le bois des guichets temporaires, lors de la rénovation, a par exemple été réutilisé pour en faire des tables et des enceintes de casiers. »

Une organisation externe contrôle la durabilité pendant les phases de conception et d'implémentation. La Ville de Gand veut obtenir le certificat Breeam externe et le score 'very good'. Parmi les mesures, on peut citer une isolation thermique de qualité, l'isolation des façades et des toits, la récupération d'énergie de l'air de ventilation, le triple vitrage, les façades et les toits verts, les panneaux solaires et la réutilisation de l'eau de pluie. La chaleur produite par les serveurs du centre de données est réutilisée pour l'eau chaude et le chauffage. « Le bâtiment abrite un centre de données performant, stable et écologique de plus de 200 mètres carrés qui gère le fonctionnement de la ville. » Le projet s'inscrit dans le contexte gantois du 'maximum numérique', tant en termes de processus de fonctionnement que d'archivage. La surveillance numérique du parking à vélos permet par exemple de signaler les places libres. « Dans l'un des centres de réunion, le système mesure l'occupation, bien utile pour ceux qui souhaitent le réserver. L'innovation se situe donc à plusieurs niveaux : l'organisation et la construction, la durabilité et la numérisation », souligne Anneleen De Bock.

Meilleures pratiques

La centralisation du back et du front-office a permis de réduire la superficie et

d'améliorer la qualité en termes d'ergonomie, de confort et d'infrastructure diversifiée et évolutive. « Le bâtiment offre des possibilités d'adaptation aux changements organisationnels et aux nouvelles interprétations. L'agencement conduit également à une large collaboration et des gains de synergie entre les services. » La nouvelle administration municipale est le fruit du travail d'une équipe multidisciplinaire, sous la houlette du département de Facility Management. « C'est le résultat d'une collaboration intense et étendue avec les services impliqués », souligne Anneleen De Bock.

Pour implémenter correctement la nouvelle structure organisationnelle et le concept Wijs Werken dans les autres services de la ville, l'équipe de projet a développé un guide de l'intérieur et de la signalisation ainsi qu'un catalogue des postes de travail. « Les expériences de ce projet forment une base solide pour poursuivre le déploiement. Nous en récoltons les fruits et nous avons des outils que nous pouvons largement utiliser au sein de l'organisation. C'est une grande valeur ajoutée de la réalisation de ce centre d'administration. »

Par Elke Lamens

Photos © Stad Gent

