

ESPACE CITOYEN : LE SERVICE PUBLIC SANS RUPTURE

“ Une équipe, un territoire, une ambition : offrir à chaque habitant un service public plus simple, plus humain et sans rupture ”

Ensemble
&
UNIQUE



**e espace
citoyen**

CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE
ET SON AGGLOMÉRATION

📍 Hôtel de Ville
☎ 03 26 69 38 38
🌐 citoyen.chalons-agglo.fr

LE PROJET EN UN COUP D'ŒIL

10 ans de transformation au service des habitants



10/2015

Portail Espace Citoyen
et GRC



12/2017

Label OR Territoire
Innovant
Interconnectés



03/2020

Service commun
Ville/Agglomération



03/2025

Ouverture des portes de
l'Espace Citoyen
Administration unique

D'une logique d'outils à une transformation complète de l'organisation

UN DÉFI MAJEUR

Comment simplifier la vie des habitants ?

AVANT

5 points accueil physiques

7 numéros de téléphone

Plusieurs interlocuteurs

Parcours complexes

Organisation en silos

DU MORCELÉ
AU COORDONNÉ

AUJOURD'HUI

Une entrée unique : 1 lieu, 1 numéro, 1 plateforme

Relation usager harmonisée

Réponse coordonnée

GRC : suivi et qualité de réponse

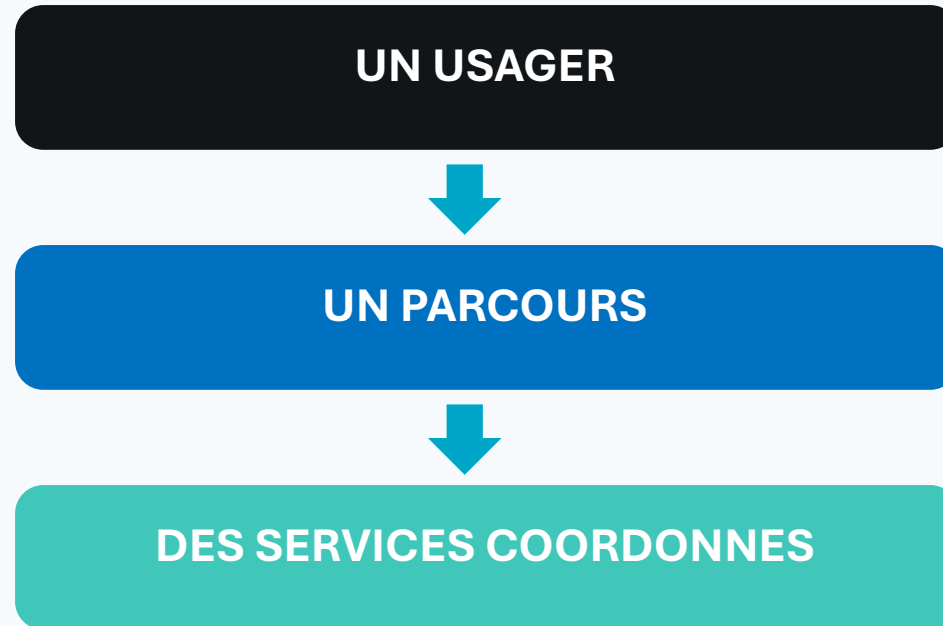
 **espace
citoyen**

CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE
ET SON AGGLOMÉRATION

 **Hôtel de Ville**
 **03 26 69 38 38**
 **citoyen.chalons-agglo.fr**

UNE VISION SIMPLE

Passer d'une logique de service à une logique de parcours



Parcours de vie

Besoins réels

Expérience usager

**Plus de frontières
administratives**

L'ESPACE CITOYEN

Une relation usager sans rupture



Accueil physique et
accompagnement numérique



Place du Maréchal Foch
51022 Châlons-en-Champagne Cedex France
03 26 69 38 38
Lundi au vendredi de 9h à 17h

 [poser une question](#)  [effectuer un signalement](#)

✉ Une réponse à chaque demande

GRC

gestion relation citoyen

Un suivi de bout en bout

 **espace
citoyen**

CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE
ET SON AGGLOMÉRATION



Un accès unique aux démarches

CONNECTE
CHÂLONS
CHÂLONS AGGLO · FAGNIÈRES
SAINT-MARTIN-SUR-LE-PRÉ
Notre territoire se transforme avec vous

Les services du territoire en un
clic

 03 26 69 38 38

Un numéro unique pour nous
joindre

**France
services**

Un relais territorial
au plus près des habitants

UNE TRANSFORMATION ORGANISATIONNELLE

Dépasser les silos

47

prestations Front
Office

62

prestations Back
Office

1

accueil
téléphonique

1

point d'entrée
unique

Les 8 directions conservent leur expertise métier et leurs missions d'instruction.

 **espace
citoyen**

CHÂLONS-EN-CHAMPAGNE
ET SON AGGLOMÉRATION

 Hôtel de Ville

 03 26 69 38 38

 citoyen.chalons-agglo.fr

UNE TRANSFORMATION HUMAINE

Création du métier de Conseiller Usager



Construire le métier

- Coconstruction de l'organigramme
- Création du service Appui et Coordination des Ressources
- Travail en transversalité

Sécuriser la progression

- Tutorat terrain
- Référents GRC et métiers
- Coaching DISC (tous niveaux hiérarchiques confondus)

Développer les compétences

- Parcours d'intégration et formation sur mesure
- Livret de montée en compétences
- Matrice de polyvalence

Ancrer la transformation

- Accompagnement continu au changement
- Planification de l'activité
- Continuité et qualité de service

LES HÉROÏNES ET HÉROS DE L'ESPACE CITOYEN

Une aventure collective

[CLIQUEZ ICI](#)



Équipe projet

Référents métiers

Managers

Direction des Systèmes
d'Information

Comité de Pilotage

Groupes de travail

Ambassadeurs projet

Conseillers usagers

Mission Modernisation de l'Action
Publique

Direction des Ressources et du
développement humain

Groupe miroir

Comité technique

140+
AGENTS
MOBILISÉS

CONSTRUIRE AVEC LES USAGERS

Une démarche participative



« Nous n'avons pas seulement conçu les parcours pour les usagers. Nous les avons conçus avec eux. »

Groupe miroir usagers

Design de services

Immersion terrain

Enquêtes

Parcours de vie

Expérience utilisateur

FAIRE TERRITOIRE

Un écosystème de relation usager

Ville

Agglomération

Centre Communal d'Action
Sociale

Espaces France Services

Réseau secrétaires de
mairie

Mutuelle Just

Architecte des Bâtiments de
France

Architecte conseil



Futurs partenariats
institutionnels

Acteurs du logement

Opérateurs publics

Services de l'État

APPUI AUX COMMUNES

Une innovation territoriale

Garantir le même niveau de qualité de service sur tout le territoire.

**QUALITÉ
DE SERVICE**



**Réseau des secrétaires
de mairie**

**Immersions
professionnelles**

Échanges de pratiques

**Mutualisation des
compétences**

**Accompagnement des
communes**

**Accompagnement aux
démarches en ligne**

L'INCLUSION NUMÉRIQUE

Ne laisser personne de côté

1 102

DÉMARCHES ACCOMPAGNÉES
EN 8 MOIS

Accompagnement humain

Médiation numérique

Bornes libre-service

Accompagnement aux téléservices



Une expérimentation au service du
futur Kiosque d'inclusion numérique

DES RÉSULTATS CONCRETS

Une organisation qui monte en puissance

+30%

d'appels reçus

Continuité de service
maintenue

+20 %

de réponses rédigées

Professionalisation
renforcée

+30%

d'activité globale

Coopération renforcée

UNE DÉMARCHE D'AMÉLIORATION CONTINUE

Évaluer pour progresser

PLAN

Héritage Qualivilles
Base de connaissances GRC
Evaluation du projet

Mission
Modernisation
de l'Action
Publique
au cœur du
pilotage

DO

Modes opératoires
Professionnalisation

ACT

Audit interne sur la base du label Service Public +
Espace Citoyen et accueils décentralisés
Amélioration continue

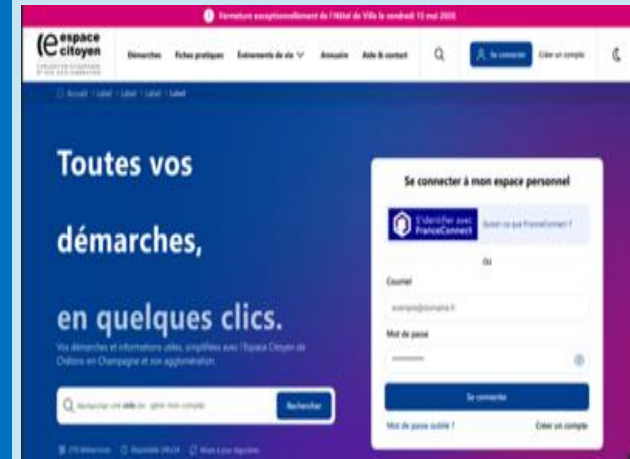
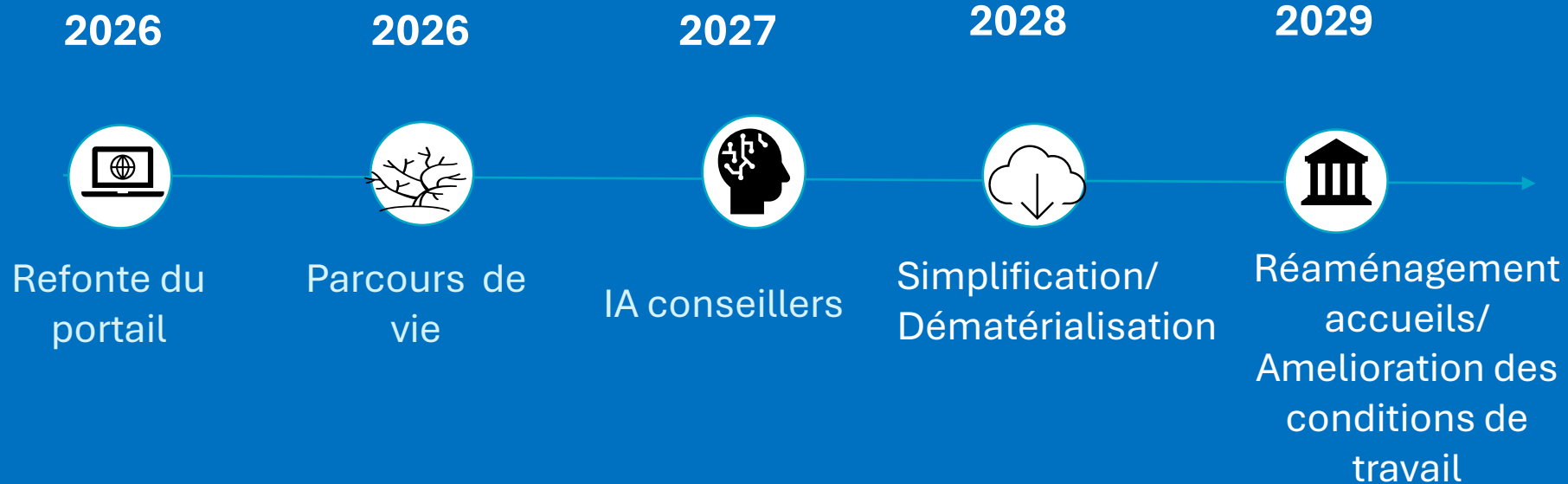


CHECK

Enquêtes usagers
Enquêtes agents

LE FUTUR EST DÉJÀ EN MARCHÉ

Les prochaines étapes



Maquette du portail



Maquette bâtimentaire

ESPACE CITOYEN

« Les héroïnes et héros de l'Espace Citoyen »

Les ambassadeurs projet



Les élus



L'équipe projet

