

Conception et
Ergonomie :
un fonctionnement
projeté – une place
aux usagers

RETOUR SUR LE FUTUR

10 Mars 2021

➔ **TEMOIGNAGE SUR UN RETOUR D'EXPERIENCES** avec un accompagnement de l'ergonome au stade TRAVAUX d'un projet de construction d'une MAISON DU DEPARTEMENT : RETOUR SUR LE FUTUR

**Missions des Ergonomes
au Département de
l'Isère**

**De réelles avancées pour
intégrer l'usage en amont
des projets**

CEPENDANT.... Une réalité de terrain avec des sollicitations au stade avancé des projets

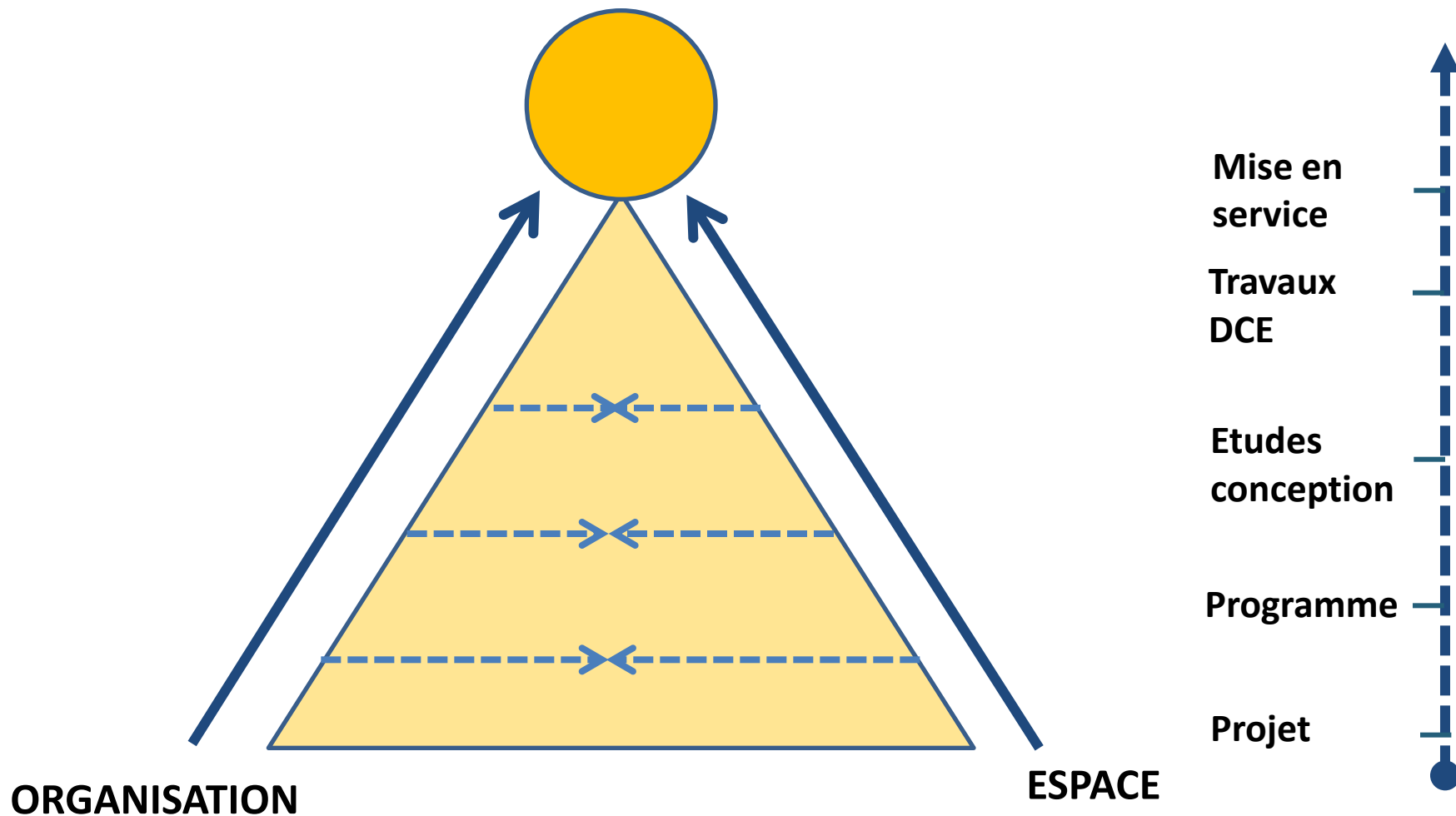
- **place de l'usage ?**
- **pertinence de l'intervention ?**

→ OUI plus on avance dans le projet plus les marges de manœuvres s'amenuisent, et plus il est difficile d'intégrer l'usage et de créer des espaces adaptés au fonctionnement souhaité

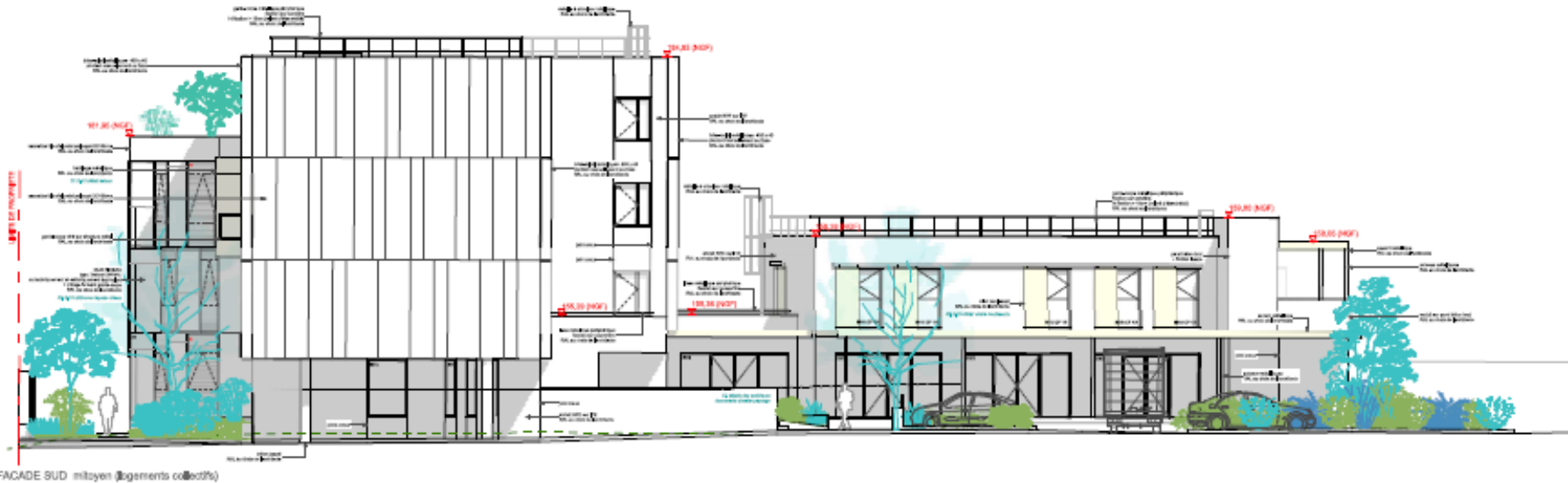
Trop souvent les murs dictent l'organisation du travail

→ L'objectif dans un projet neuf est de concevoir des espaces adaptés à l'organisation et au fonctionnement imaginés.

→ Tout projet : une opportunité pour repenser l'organisation du travail, pour améliorer la performance, les conditions d'usage et les conditions de travail



Vérifier à chaque étape la compatibilité entre l'espace et l'organisation imaginée : une garantie de prise en compte de l'usage et de réussite du projet



Caractéristiques du projet

- ➔ 100 personnes
- ➔ Services sociaux et techniques
- ➔ Regroupement dans un seul bâtiment
- ➔ ...

3^{ème} étage

Service Education

Service Aménagement

2^{ème} étage

Service Développement Social

Chefs de service

Direction

1^{er} étage

CMS

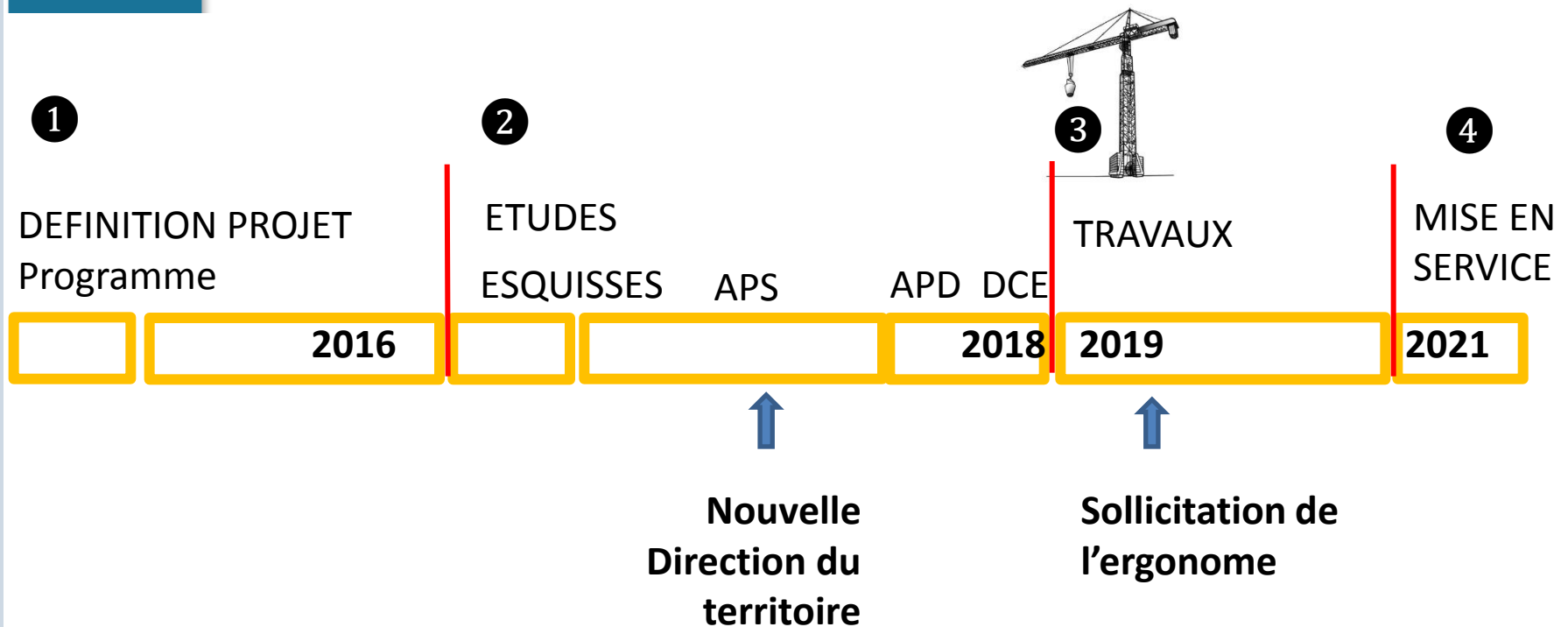
Service Enfance Famille ASE PMI

RDC

Accueil

Service Autonomie

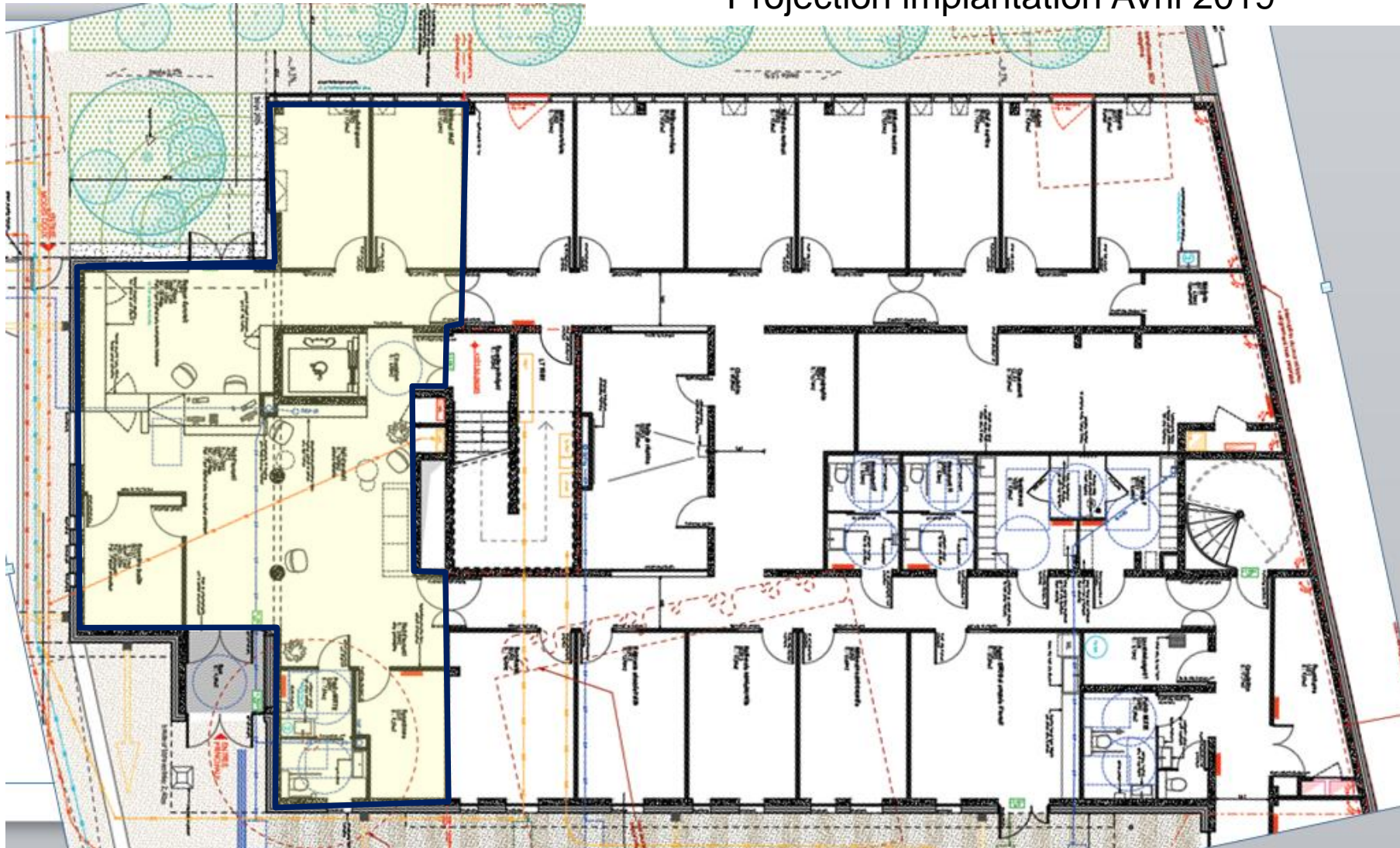
Salles de réunion



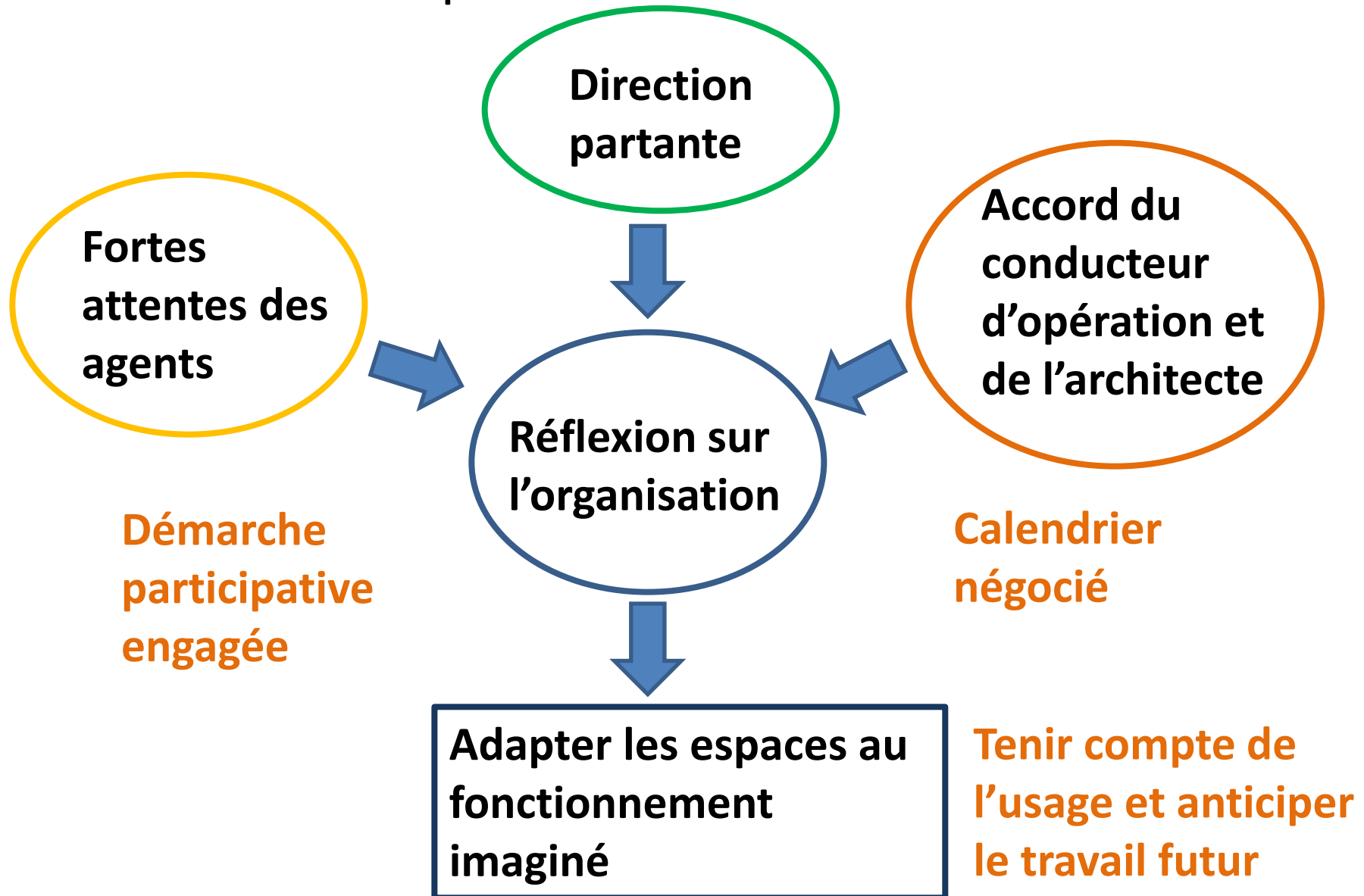
« Au départ, une incompréhension et une inquiétude de notre part sur ce que nous voyons sur les plans (travaillés avant notre arrivée) mais surtout personne en interne pour nous rassurer sur le sens de ces choix. » La Direction

- ➔ **AVRIL 2019 A la lecture des plans au stade DCE travaux, la nouvelle direction s'interroge sur**
- Le fonctionnement du bâtiment, notamment des zones accueils au RDC et aux étages
 - Le positionnement des postes d'accueil, les cheminements, les espaces
 - Les synergies entre les accueils, la configuration des espaces à l'accueil général
 - La prise en compte de l'évolution de la relation usager du département

Projection implantation Avril 2019



→ Un contexte favorable pour intervenir tardivement au stade travaux

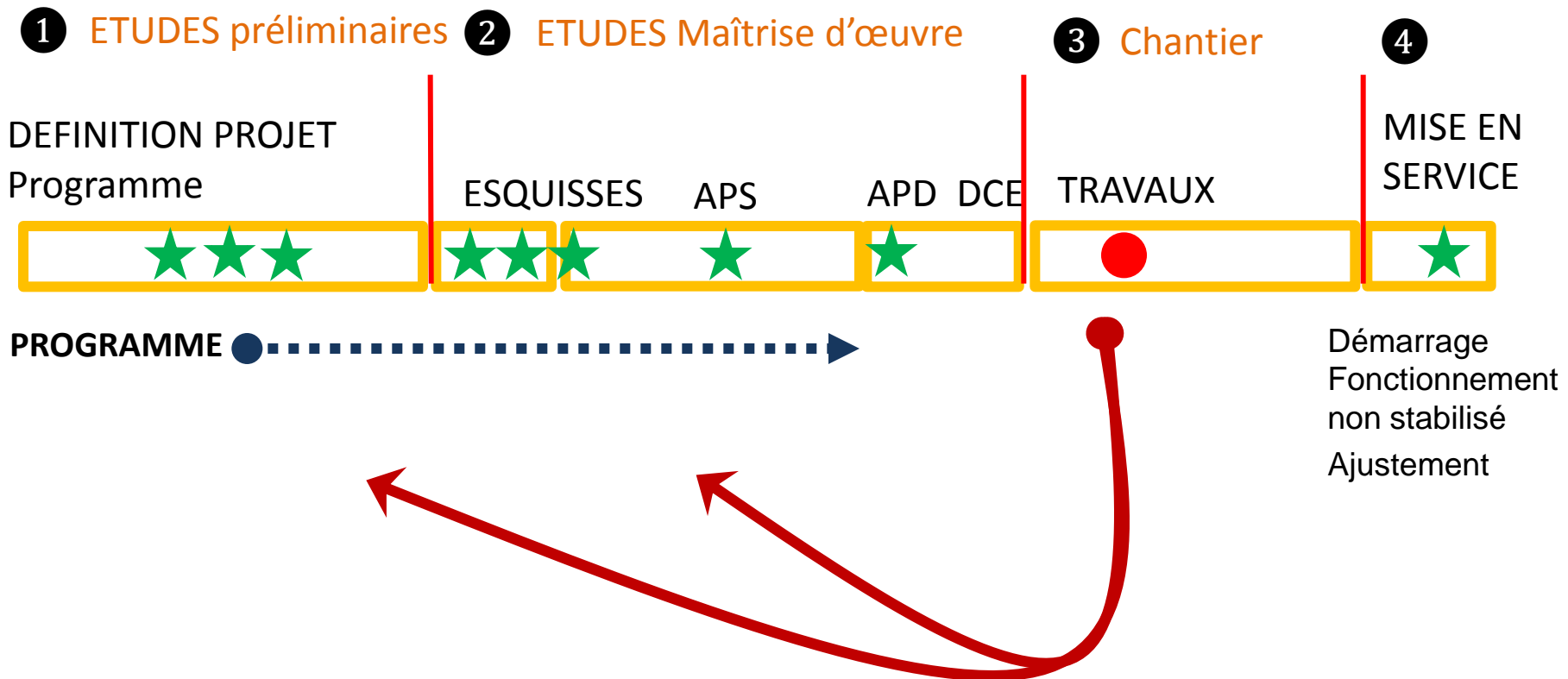


→ Dés le départ lors du 1^{er} groupe projet : des enjeux plus larges

- De qualité du service à l'utilisateur
- De cohérence dans l'organisation de l'accueil à la MDD
- De prise en compte des conditions de travail dans le projet
- De cohérence avec le projet départemental de Gestion Relation Usager

→ Un élargissement du périmètre au fil des séances de travail

- Au début le rez-de-chaussée et les accueils secondaires
- Retravailler la taille de tous les bureaux du social
- Redessiner tous les bureaux



- Un retour arrière collectif s'est imposé pour projeter le futur, s'appropriier le projet : l'organisation, l'usage et le travail futur
- Une structuration du projet décisive : a permis la co-construction des compromis, les prises de décisions rapides, la démarche de co-conception

**ETAPE 1 - Connaissance
fonctionnement actuel +
identification des usages à partir
du plan DCE + projection du
traitement des demandes de
l'utilisateur**

- Observations sur 2 sites
- Rédaction des principes de fonctionnement
- Travail sur les besoins, les typologies d'accueil, les logigrammes d'accueil
- Lecture plan actuel du point de vue des activités/usages



**ETAPE 2 - Elaboration d'un schéma
fonctionnel + projection des espaces sur
plan**

- Projection du fonctionnement futur et modélisation de l'accueil + définition des proximités et liaisons + exigences fonctionnelles
- Travail de projection des activités par espace - projection plan 3D



**ETAPE 3 - Elaboration des éléments du
cahier des charges fonctionnel**

- Projeter en 3D les espaces accueil
- Rédaction éléments cdc fonctionnel

L'état d'esprit du travail engagé a été primordial et chacun avait son rôle à jouer.

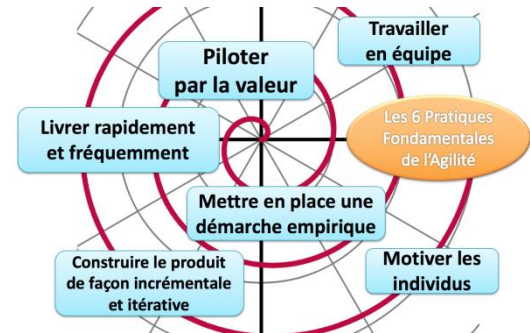
→ *une méthode agile*

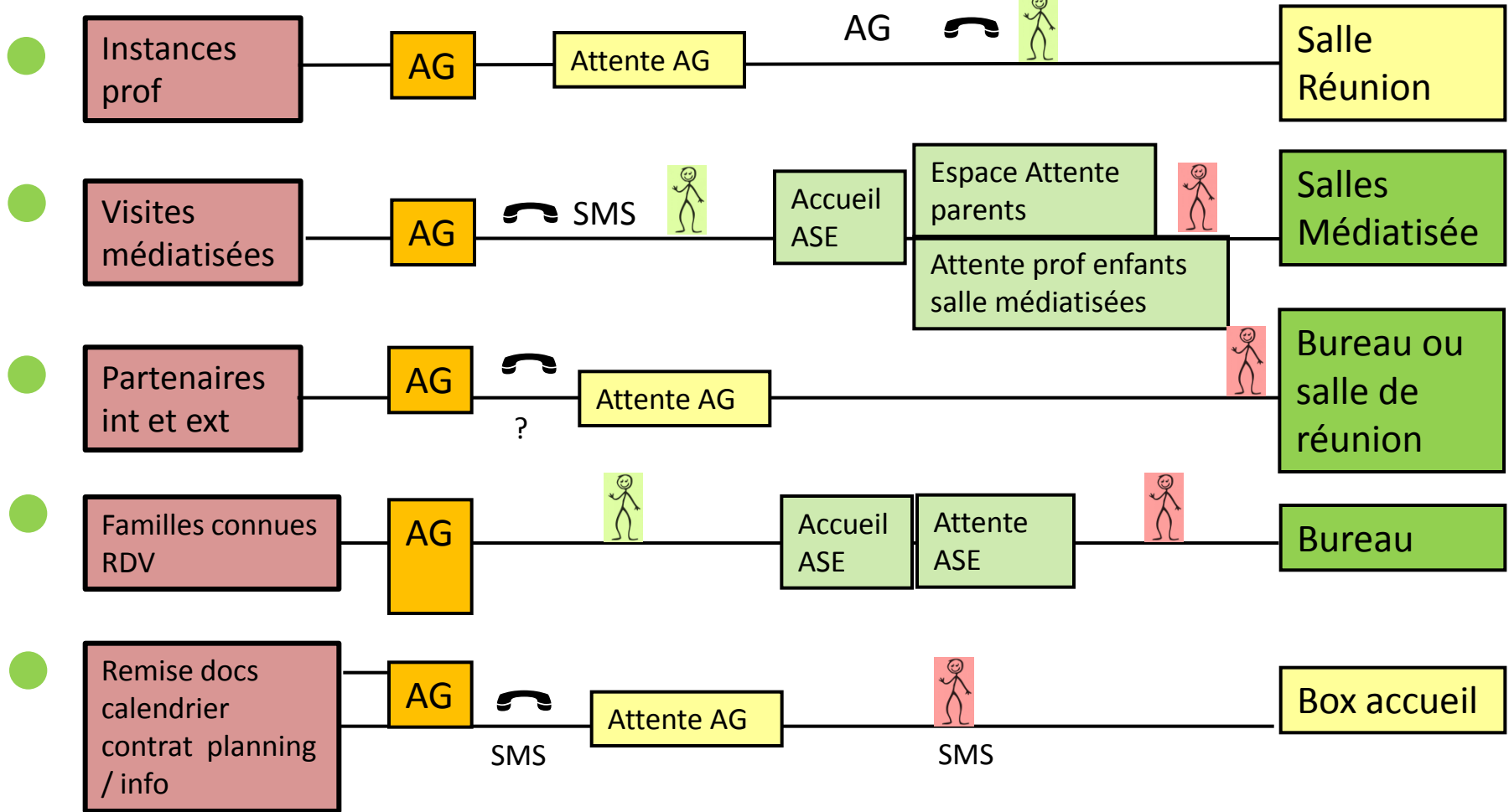
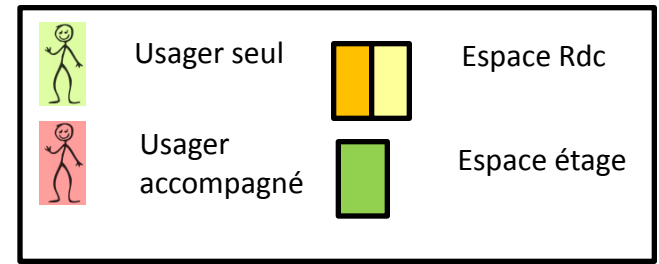
au démarrage, des peurs, des non-dits, des idées préconçues

→ installer la **confiance réciproque**

- L'ergonome a amené les outils, l'expertise, la méthode, des exemples issus d'autres expériences
- Les agents ont pris en charge la description du travail et la recherche de solution (en autonomie grâce aux outils et à la méthode)
- L'encadrement a piloté, arbitré et tranché entre les solutions et posé le cadre de travail (des limites et des invariants) et s'est aussi engagé (création d'un poste d'accueil, réexamen des contraintes)

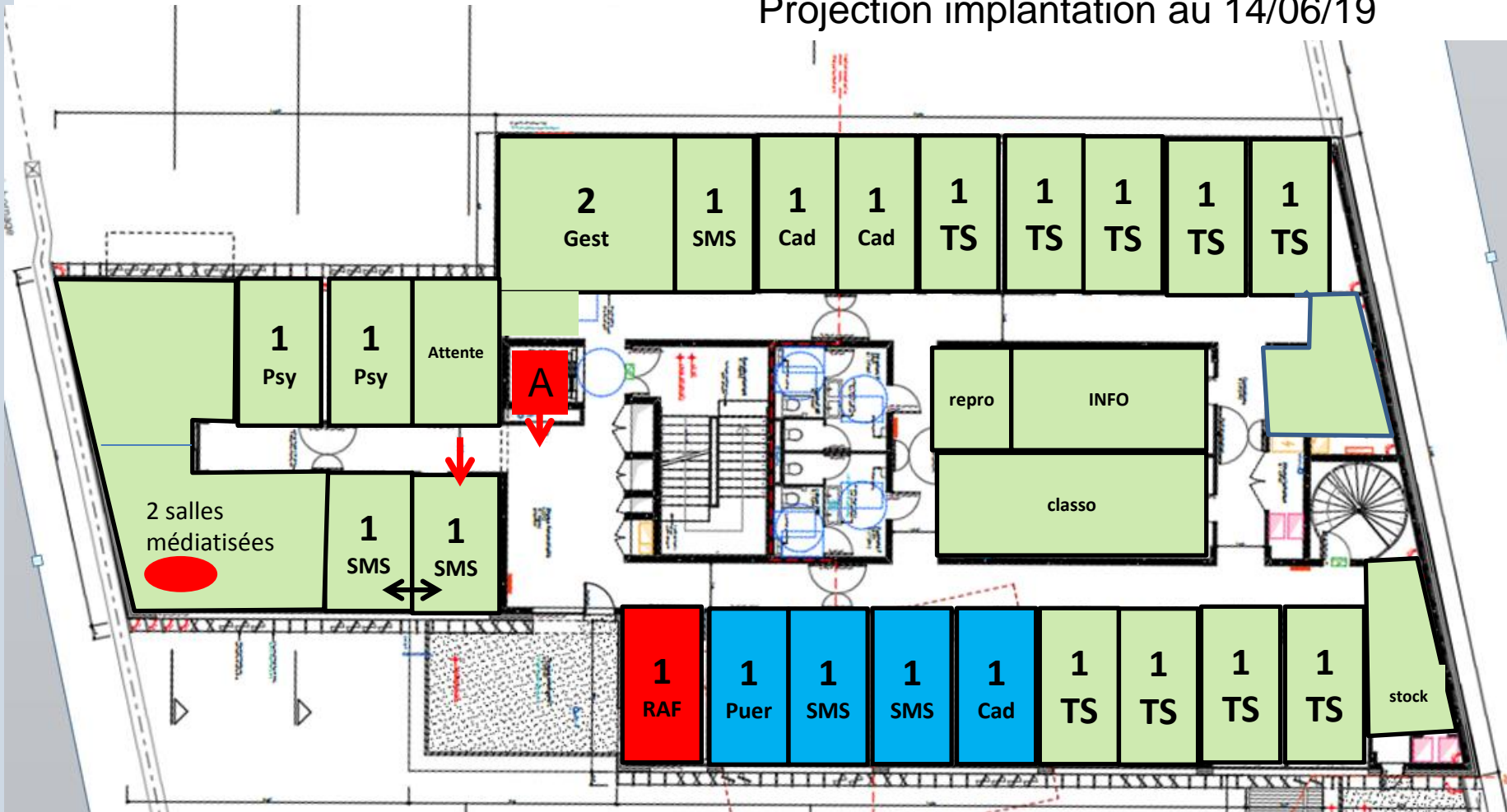
2 mois après la mise en service → des rappels à faire et des adaptations à envisager





Service	RDC Accueil général	Service ou Etage
Autonomie	Espace numérique Espace plan d'écriture Bureau entretien Bureau PAAT Attente	2 Bureaux accueil
Transport	Espace numérique Espace plan d'écriture	Espace attente 3 ^{ème} (1 à 3) Bureau secrétariat
DSO CMS	Salle réunion	Salle Attente 1 Bureau d'entretien
DSO Territoire	Salle réunion 2x/mois Bureau banalisé RSA 3 ½ j/mois + psy 1x/mois + Control 4x/mois BOX RSA FSL 30rdv/semaine	Salle réunion instances 1 Bureau entretien 12 rdv/semaine Bureau ou salle réunion partenaires (rdc ?)
EF ASE	Salle de réunion instances BOX remise de doc, question SMS Attente (4)	2 Salles médiatisées Espace attente 1 1 bureau accueil à proximité bureau SMS 1 salle réunion 5 personnes

Projection implantation au 14/06/19



Besoins ENF-ASE :

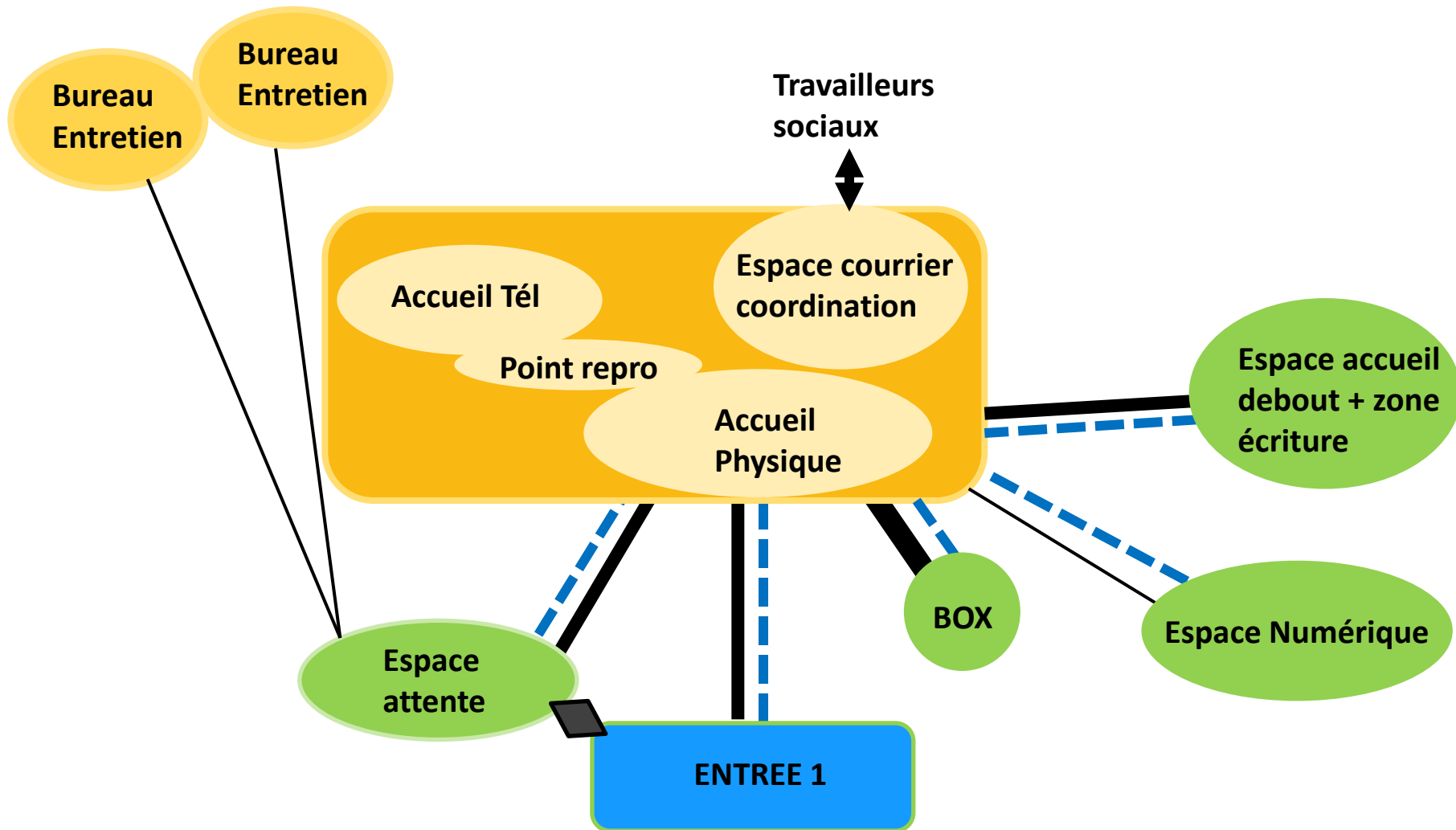
- 2 cadres
- 3 SMS
- 2 gestionnaires
- 9 travailleurs sociaux
- 2 psycho

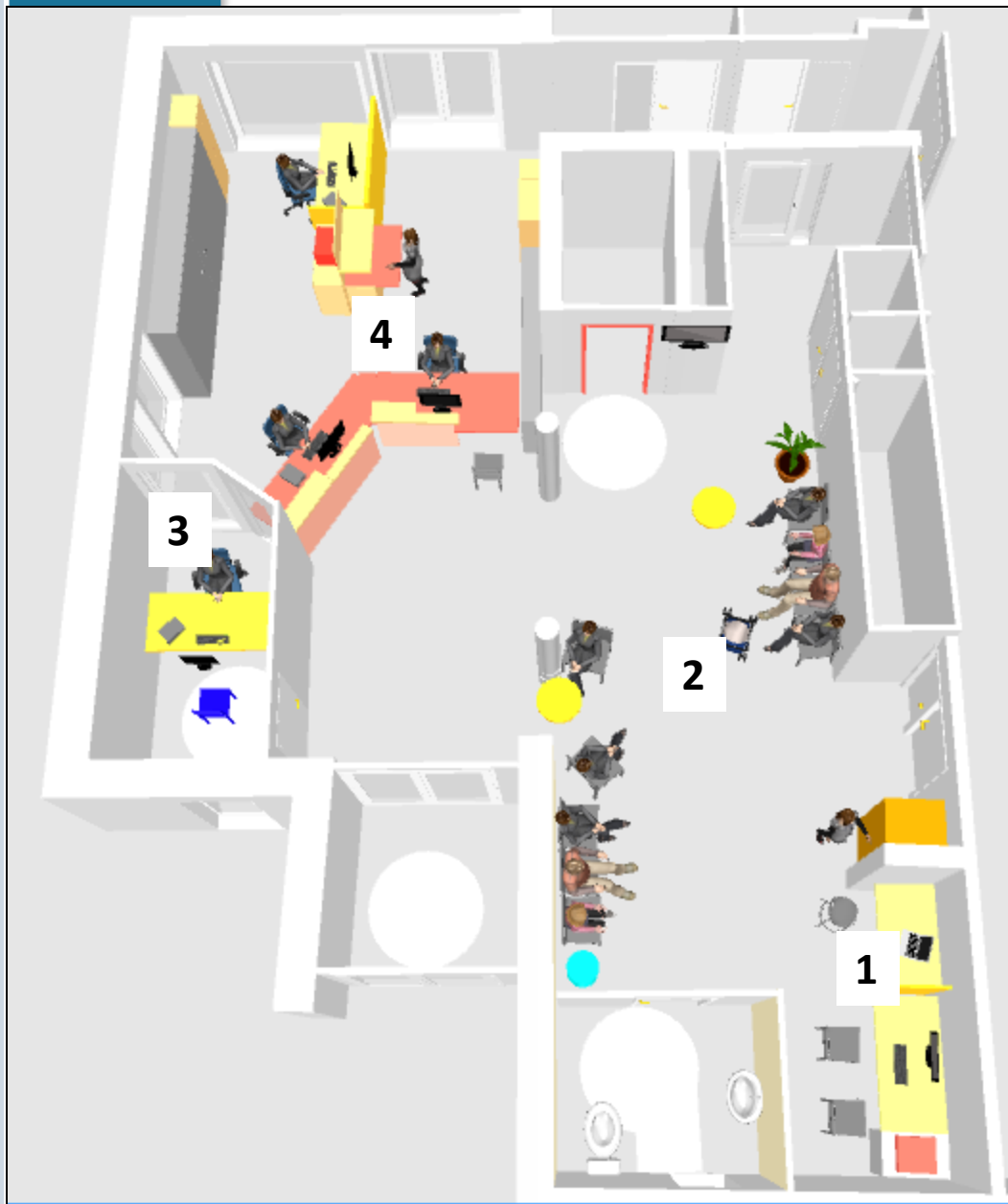
Besoins ENF-PMI :

- 1 cadre
- 2 SMS
- 1 Puer

Besoins Sce Hébergés :

- 1 RAF
- 1 local Ass Fam





IMPLANTATION RETENUE - Projection schématique - 01/07/19

Service EF - R+1 Vue d'ensemble



En phase de conception, le travail avec les futurs usagers sur le programme par un architecte/ programmiste reste de fait pour eux :

- théorique, conceptuel et sans doute trop macro**
- éloigné dans le temps de l'entrée dans les lieux**

L'ergonome a ce savoir-faire d'aider les professionnels à se projeter dans le projet en comprenant ce qui présente un enjeu et se reposant la question du sens de ce qu'on fait, comment, pour qui, ...

Mais aussi à imaginer et proposer des solutions différentes et des variantes en amenant des réponses concrètes, détaillées, adaptées.

Sa connaissance et sa compréhension du métier des agents (fonctions, tâches, interactions...) est primordiale

MERCI

Qu'avez-vous pensé de ce webinar ?



Très satisfait



Satisfait



Insatisfait



MERCI POUR VOTRE ATTENTION!

À bientôt pour la suite de la
Rencontre de la Prévention!

CIG petite couronne

