

Démarche pour intégrer les conditions de travail dans les phases de conception des espaces et des bâtiments



Préambule

- Ville de la Rochelle:
 - 1600 agents
 - 4 directions
 - 46 services
 - 1 service Prévention et sécurité au travail, rattaché à la DRH, composé:
 - 1 ingénieur
 - 1 technicien
 - 1 rédacteur
 - 1 médecin du travail, 1 CHS
 - 1 assistante sociale

LES ENJEUX

La prévention des risques est plus efficace et plus économique lorsqu'elle est intégrée en amont du processus

LES ENJEUX

La non prise en compte de la prévention peut engendrer:

- Des surcoûts ultérieurs : plus l'intégration de la prévention dans le projet est tardive, plus son coût est élevé,
- Des accidents et des maladies professionnelles,
- Une détérioration de l'image de marque (crédibilité), de l'accueil des usagers...
- Une dégradation du climat social et une insatisfaction des agents
- Une organisation du travail non adaptée
- Une situation irréversible : L'organisation des flux, les implantations, un carrelage glissant, un escalier mal conçu, l'éclairage naturel insuffisant en constituent des exemples courants...

CONSTATS 2008

- Service PST et à fortiori le CHS non informés de projet concernant les conditions de travail des agents ou interventions tardives
- Sollicitation du service PST par la direction des bâtiments (une fois le programme réalisé)
- Demandes de visites CHS sur des problématiques d'aménagement de locaux (exple: police municipale)
- Décembre 2008: rumeurs sur un projet d'aménagement à l'État civil

DEMARCHE ENGAGEE

- Intervention de l'ARACT et du FNP
- Objectifs:
 - Transférer des outils, méthodologies au service PST pour réaliser un diagnostic fonctionnel basée sur l'analyse du travail réel
 - Co-réaliser un diagnostic du service État civil
 - Participer au comité de pilotage et groupe de travail du projet de réorganisation et réimplantation du service État civil
 - Accompagner le service dans le projet « Repères pour concevoir ensemble »

Présentation de la démarche

- Objectifs visés:

Le projet d'aménagement du service Etat Civil (1^{ère} étape de la démarche), moteur pour :

- engager un réel partenariat avec les services donneurs d'ordre
- travailler sur une procédure interne pour que demain les conditions de travail soient prises en compte dans tout projet de conception des espaces et des bâtiments (2^{ème} étape de la démarche)

- Valeurs ajoutées attendues

- Au niveau social
- Au niveau organisationnel
- Au niveau financier

- **L'organisation et les moyens mobilisés**

Accompagnement par un ergonome de l'ARACT: aide au diagnostic et transfert de compétence

Présentation de la démarche

PHASE 1

1. Observations et analyses du travail du service Etat Civil
2. Création du comité de pilotage « réimplantation du service Etat Civil »
3. Définition de l'organisation du travail et l'implantation future des différentes activités (groupe de travail)
4. Enseignements issus de l'étape 3

PHASE 2

5. Création du comité de pilotage « repères pour concevoir ensemble»
6. Mise en place de « repères pour concevoir ensemble» (Groupe de travail)
7. Concevoir des outils pour les différents acteurs de la conception: « Guide pour agir sur les projets de conception d'espaces de travail »
8. Communication sur la démarche
9. Bilan de la phase 2

POUR TOUS LES PROJETS

Comment améliorer demain la prise en compte des conditions de travail quelque soit le type de projet?

Clarification des modalités existantes

- Rencontre individuelle des différents acteurs:
 - Maintenance Energies Sécurité (chef de service + adjoint)
 - Construction et architecture (directeur, chef de service, conducteur d'opération, architecte)
 - Représentants du personnel, élus CHS
 - Chef du service État civil

Clarification des modalités existantes

- Plus les besoins sont correctement définis, plus l'intervention du service MES/construction architecture est facilitée
- Plusieurs acteurs en fonction du type de projet (exple: État civil: MES; DSI: C/A) avec des modalités différentes (durée des phases, sollicitation des agents...)
- Information du CHS aléatoire et quand elle existe, à des étapes différentes
- Programme fonctionnel non établi systématiquement par le chef de service
- Rôle non clarifié pour l'ensemble des acteurs
- Les différentes étapes d'un projet d'aménagement sont peu connus des services

Proposition de méthodologie

- Mise en place d'un comité de pilotage
- Constitution d'un groupe de travail
 - Partager les modalités existantes de conception et les outils de chacun
 - Co-concevoir de nouvelles modalités de collaboration
 - Co-définir les rôles des différents acteurs
 - Formaliser les différentes étapes indispensables de la conception à la réalisation pour s'assurer de la prise en compte des conditions de travail tout au long du projet pour les utilisateurs et les maintenances ultérieures
 - Généraliser le fonctionnement des groupes de travail et de maîtrise d'usage

Repères pour co-concevoir ensemble

Phase 2 du projet

- Objectif:

Co-concevoir de nouvelles modalités de collaboration pour améliorer les projets de conception et d'aménagement de bâtiment

- Démarche:

- Groupe de travail constitué:

- Architecte, conducteur d'opération, ingénieur maintenance des bâtiments
 - Directeur système d'information
 - Responsable du service Etat civil
 - Médecin du travail
 - Responsable service Prévention et sécurité du travail
 - Ergonome (ARACT)

Repères pour co-concevoir ensemble

Phase 2 du projet

- Rétro-planning:

Janvier 2010 : Mise en place du comité de pilotage

Avril à novembre 2010 : organisation de 5 groupes de travail

Janvier 2011 à février 2012 : réalisation du guide

janvier à septembre 2011 : rédaction des contenus : guide + documents cadres + fiches outils)

octobre 2011 à janvier 2012 : mise en forme du guide pour le rendre accessible à tout public

février 2012 : relecture du guide et phase test

Présentation du « Guide pour agir sur les projets de conception d'espaces de travail »

- Le guide:
 - [guide](#)
- Les documents cadres
 - [DC 1](#)
 - [DC 2](#)
 - [DC 3](#)
 - [DC 4](#)
 - [DC 5.2](#)
 - [DC 7](#)
 - [DC 8.1](#)

Présentation du « Guide pour agir sur les projets de conception d'espaces de travail »

- Les fiches outils
 - [FO Grille de questionnement à l'attention du chef de service](#)
 - [FO Le diagnostic fonctionnel](#)
 - [FO Fiche locaux](#)
 - [FO Plans - Repères pour la lecture d'un plan](#)

Bilan du projet

- ***Durée du projet: 3 ans***
- ***Les résultats obtenus et les points forts :***
 - Plus value pour le service Etat civil, d'un point de vue amélioration des conditions de travail mais aussi qualité d'accueil des administrés.
 - Véritable tremplin pour travailler en collaboration avec les services techniques qui a trouvé un réel intérêt de participer à la démarche : besoins clairement définis et programme plus détaillé.
 - La formalisation des étapes d'une démarche de conception en espaces de travail a permis d'avoir un vocabulaire commun.
- ***Les difficultés rencontrées :***
 - Phase1:
 - ***Mobilisation constante des services techniques***
 - ***Thème non repris: situations de handicap***
 - Phase 2: durée importante de la réalisation du guide, mobilisation et motivation des acteurs à maintenir

Suite de la démarche

- Service PST associé à toutes les démarches d'aménagement: de l'analyse des besoins à l'installation au poste de travail
- Guide en attente relecture/validation du directeur patrimoine public bâti, de la direction générale...
- Officialisation du guide au sein des services par passage en CHSCT puis CTP