

Le réseau ResPECT a présenté deux expériences de prise en compte du travail réel dans des projets architecturaux de collectivités territoriales.

L'objectif de cette conférence était de faire découvrir au public les apports de l'ergonomie dans la conception architecturale.

La première expérience a concerné une grande ville qui est organisée en mairies d'arrondissement. Dans l'une d'elles, il est envisagé de mieux recevoir les usagers en remplaçant le mobilier désuet et en intégrant un nouveau matériel de numérisation imposant.

Les résultats attendus portent sur :

- Une meilleure qualité de service en termes d'accueil du public (confidentialité des échanges) ;
- L'augmentation de la fréquentation des administrés avec l'arrivée de la numérisation des documents administratifs délivrés au citoyen ;
- Une amélioration des conditions de travail.

Le travail est effectué dans un contexte spécifique :

- L'Arrondissement compte peu d'administrés sur le plan de l'état civil :
  - ❖ quelques rares naissances et quelques décès par an
  - ❖ plusieurs mariages par an
- Effectif total du service : 7 personnes
- Activité spécifique du service pour maintenir l'effectif :
  - ❖ recherche généalogique des actes sur l'ensemble des mairies d'arrondissement
- Une organisation du travail dite «polyvalente» mais cloisonnée
- Une ambiance de travail relativement tendue.

### **Phase 1 : Le Diagnostic**

**Il permet de:**

- Comprendre le fonctionnement actuel du service
- Repérer les impacts dans la future implantation,
- Intégrer les besoins techniques et organisationnels ainsi que les critères en matière d'hygiène et de sécurité des agents.

**Il est élaboré au travers de:**

- Données générales sur le fonctionnement d'un état civil
- Observations mettant en évidence le type d'échanges, les outils de travail utilisés, les prises d'informations, les circulations et accès, les difficultés rencontrées,...;
- Entretiens individuels pour valider les observations

### **Phase 2 : Elaboration des plans**

Il est possible de **traduire** et de **visualiser** de façon spatiale les différentes possibilités d'aménagement.

- La maquette permet de :
  - ❖ matérialiser les aspects importants à respecter dans le projet
  - ❖ faire discuter les agents sur la façon de réaliser leur travail.

*Le support en 3 dimensions devient un outil de dialogue entre les différents acteurs du projet.*

## **Travail en groupe d'utilisateurs**

La réflexion de l'équipe s'est construite autour sur deux scénarii proposés par les ergonomes. Avec des critères définis, les agents ont exposé leur point de vue à partir de leurs mises en situation des opérations réalisées, sur la maquette représentée au 1/15.

### **Phase 3 : Suivi du projet**

Nécessité d'analyser a posteriori, l'impact de la scanérisation sur l'organisation du service et d'apporter des aménagements complémentaires.

Par ailleurs, l'équipe a mené une réflexion sur l'organisation du travail au sein du service comme :

- les modes d'archivage,
- leur durée
- la mise en commun des zones de stockage.

En conclusion, il ressort que la maquette est un outil utile pour se représenter les conditions de réalisation du travail futur. Tant pour les concepteurs que pour les organisateurs du travail que pour les agents.

Dans la deuxième expérience, on va s'intéresser à :

## **L'INTEGRATION DE L'ERGONOMIE DANS LES PROJETS ARCHITECTURAUX A LA VILLE DE LYON :**

### **DES CAHIERS DE PRECONISATIONS ERGONOMIQUES A L'ELABORATION DES PROGRAMMES DE REFERENCE.**

#### **1 – Les constats à l'origine de la démarche**

- *des projets à caractère récurrent*
- *des problèmes de fonctionnement également récurrents*
- *des difficultés des services opérationnels à faire entendre leur point de vue auprès des conducteurs d'opérations et de la moe*
- *des difficultés pour les conducteurs d'opérations en l'absence de programme suffisamment précis.*

#### **2 – Une première réponse : les cahiers de préconisations ergonomiques**

- *les cahiers de préconisations généraux :*
  - ❖ *Réglementation issue du code du travail et normes*
  - ❖ *Prescriptions applicables aux locaux communs (entretien)*
  - ❖ *Prescriptions générales (accessibilité aux locaux)*
- *Les cahiers de préconisations par domaines d'activités*
  - ❖ *préconisations générales en termes de proximité fonctionnelle entre locaux*
  - ❖ *préconisations détaillées par type de locaux*

#### **3 – L'élaboration des programmes de référence, l'exemple des structures d'accueil petite enfance**

- *un programme issu de la convergence de demandes*

- *une démarche co-construite impliquant les différents acteurs engagés dans la conduite de projets.*

#### **4 – Intérêt de la démarche : un référentiel commun**

*Pour*

*> la maîtrise d'ouvrage*

- ❖ *une aide à la prise de décision en amont*

- ❖ *une meilleure adéquation entre les ouvrages réalisés et les besoins fonctionnels*

- ❖ *Une qualité d'usage intégrant usagers et personnels*

- *Pour la maîtrise d'œuvre*

- ❖ *Une orientation facilitant la recherche solutions aux différentes phases de projet*
- ❖ *un gain en efficacité dans le processus de conception*

#### **5. Limites de la démarche**

- *La difficulté à sortir des approches cloisonnées*
- *Un programme ajusté à des opérations de conception et de rénovation singulières*
- *Un référentiel qui doit vivre*
- *Des utilisateurs à intégrer dans la conduite du projet.*