

DOS MAJEUR : ERGONOMIE ET MAITRISE D'USAGE EN ETABLISSEMENTS DE SOINS

Un projet d'aménagement, d'agrandissement, ou une nouvelle implantation réussie d'EHPAD ou de Cantou est une opération importante pour beaucoup. Le projet d'établissement qui l'accompagne est la réponse réglementaire et un préalable au conventionnement, mais aussi le fruit d'un travail en amont centré sur la qualité de prise en charge des résidents.

Dos Majeur vous accompagne, vous aide à définir vos besoins, prend en compte vos exigences, et assure un suivi qualitatif à toutes les étapes de votre projet : esquisse, APS, APD.

POURQUOI S'APPUYER SUR UNE EXPERTISE EXTERIEURE ?

Les bénéfices d'une étude préalable sont nombreux, transverses et concernent les aspects économiques, techniques, organisationnels, sociaux mais intègrent également le volet « santé et sécurité des personnes » : Cf. article L.230-2 du Code du Travail.

Plus précisément, outre le respect du cadre réglementaire, l'intervention va permettre de :

- ❖ Maîtriser le cout global par une meilleure définition des besoins et des attentes
- ❖ Contrôler la pertinence des choix de la maîtrise d'œuvre dans la continuité
- ❖ Impliquer les utilisateurs dans un projet qui devient aussi le leur.
- ❖ Optimiser l'espace et la fonctionnalité du projet en :
 - Facilitant les circulations, la communication, la transmission des informations, l'utilisation des équipements.
 - Réduisant les déplacements, les manutentions, les dysfonctionnements divers.
- ❖ Favoriser la satisfaction des utilisateurs. Cela se traduit :
 - Pour le Personnel soignant en terme de : climat social, motivation, présentisme
 - Pour les Résidents, en terme de qualité de vie et de soins, préserver l'autonomie et réduire la dépendance.
 - Pour le Maître d'Ouvrage en termes de respect des engagements
- ❖ Diminuer la prévalence des accidents du travail et des maladies professionnelles.
- ❖ Anticiper les évolutions futures en flexibilisant le projet de conception.

Remarque : l'activité diffère toujours des prescriptions et des représentations que l'on s'en fait. Elle résulte, le plus souvent, d'un compromis entre les objectifs, les moyens fournis, l'environnement et les caractéristiques individuelles.

Une étude ergonomique préalable permet d'atteindre un certain niveau d'efficience et d'efficacité (s'appréciant en terme de fonctionnalité, opérationnalité, réactivité d'un service) mais impacte toujours la satisfaction et la santé des personnes en préservant notamment leur autonomie.

COMMENT INTERVENIR ?

Dos Majeur vous accompagne tout au long du projet de conception :

- ❖ **Assistance à la maîtrise d'ouvrage** dès le stade de la programmation:
 - Phase de diagnostique : analyse rétrospective, actuelle et prospective de l'activité (fonctionnement et organisation des pratiques) et son environnement (points forts, points faibles) puis intégration des nouvelles exigences.
 - Formulation des besoins et des orientations stratégiques. C'est l'occasion de s'interroger sur les choix fondamentaux qui conditionnent l'accession au statut d'EHPAD et nous engageant pour de nombreuses années. Il constitue la charpente de la charte qualité des établissements et un des éléments importants de **la convention tripartite**.
 - Finalisation du projet : Il s'agit de travailler avec vous sur **le projet institutionnel** (projets de vie, de soins, d'animation, social et architectural) et son **cahier des charges** qui est une véritable courroie de transmission du projet, présente l'ambition de développer la qualité à travers une philosophie globale de prise en charge et d'aménagement centrée sur les besoins des personnes accueillies. Il motive l'équipe médico sociale autour de projets partagés.
Le projet de vie est un moyen de favoriser (ou de préservation) de l'autonomie, même partielle.

❖ Assistance à la maîtrise d'œuvre :

- c'est l'assistance **en Maîtrise d'Usage** tout au long du projet, jusqu'à sa réalisation définitive à travers un Comité de pilotage ou Comité technique d'établissement et liaison permanente avec les décideurs et porteurs du projet
- c'est aussi la mise en œuvre du projet :
 - Aide à l'implantation et distribution des locaux.
 - Elaboration de scénarios d'activité et d'organisation en s'appuyant sur l'existant
 - Aménagements, réaménagements et définitions précises de chaque espace de vie ou de travail
 - Aide aux choix des équipements et du mobilier

QU'EST-CE QUE LA MAITRISE D'USAGE ?

- ❖ Définition : c'est prendre une part des attentes de chacun pour bâtir un projet commun. C'est aussi répondre à la question légitime : « Comment allons-nous travailler, comment allons nous vivre, dans les nouveaux locaux ? »
- ❖ La maîtrise d'usage s'inscrit dans une démarche participative et itérative et demande en préalable au maître d'ouvrage la mise en place d'un groupe de travail fondé sur la motivation et la disponibilité.
- ❖ La maîtrise d'usage légitimée s'organise selon :
 - une démarche participative qui tend à rapprocher les différents acteurs du projet. La participation se différencie de la concertation par sa méthodologie, mais aussi par les objectifs et les effets attendus
 - une démarche itérative qui cherche à vérifier la cohérence avec les choix retenus et s'autorise des retours en arrière afin de réaxer si nécessaire les objectifs prédéfinis
- ❖ Il n'appartient pas à ce groupe de travail de dessiner le projet, prendre les décisions, énoncer les choix ou se substituer aux autres acteurs, mais de formuler, formaliser, concrétiser, sur un temps long, leurs attentes, leurs rêves ou leurs refus. Il ne s'agit pas de se substituer aux autres acteurs du projet mais de situer l'usager, « expert en quotidien », à sa juste place dans le débat ou dans le projet.
- ❖ Sa méthodologie s'applique à élaborer un « cahier de préconisations » : le groupe précise, complète et enrichit par son « expertise du quotidien », le cahier des charges du projet.
- ❖ Pour mener à bien une démarche participative, depuis l'expression de la parole brute et individuelle des Personnels jusqu'à la rédaction d'un cahier de préconisations collectives, la présence d'un « animateur » s'avère nécessaire. C'est aussi cette expertise que Dos Majeur vous propose.

QUAND INTERVENIR ?

Il est possible d'intervenir à tous les stades du projet : de la programmation à la mise en service en passant par les phases de conception et réalisation.

Toutefois plus on avance dans le projet plus le niveau de connaissance augmente mais plus les marges de manœuvre diminuent (plus les possibilités d'apporter des modifications s'amenuisent) et plus l'impact financier des changements opérés s'amplifie.

A type d'information, la pyramide des coûts met en évidence que :

1. 1 € d'investissement au moment de la programmation coûtera :
2. 10 € à la conception,
3. 100 € à la construction,
4. 1000 € à l'exploitation....ou ne se fera plus jamais !

Aussi l'idéal est d'intervenir le plus tôt possible, lors de l'élaboration du programme en assistance à la maîtrise d'ouvrage.

Un projet d'aménagement doit être la parfaite adéquation entre 3 composantes indissociables liées par des compétences complémentaires

