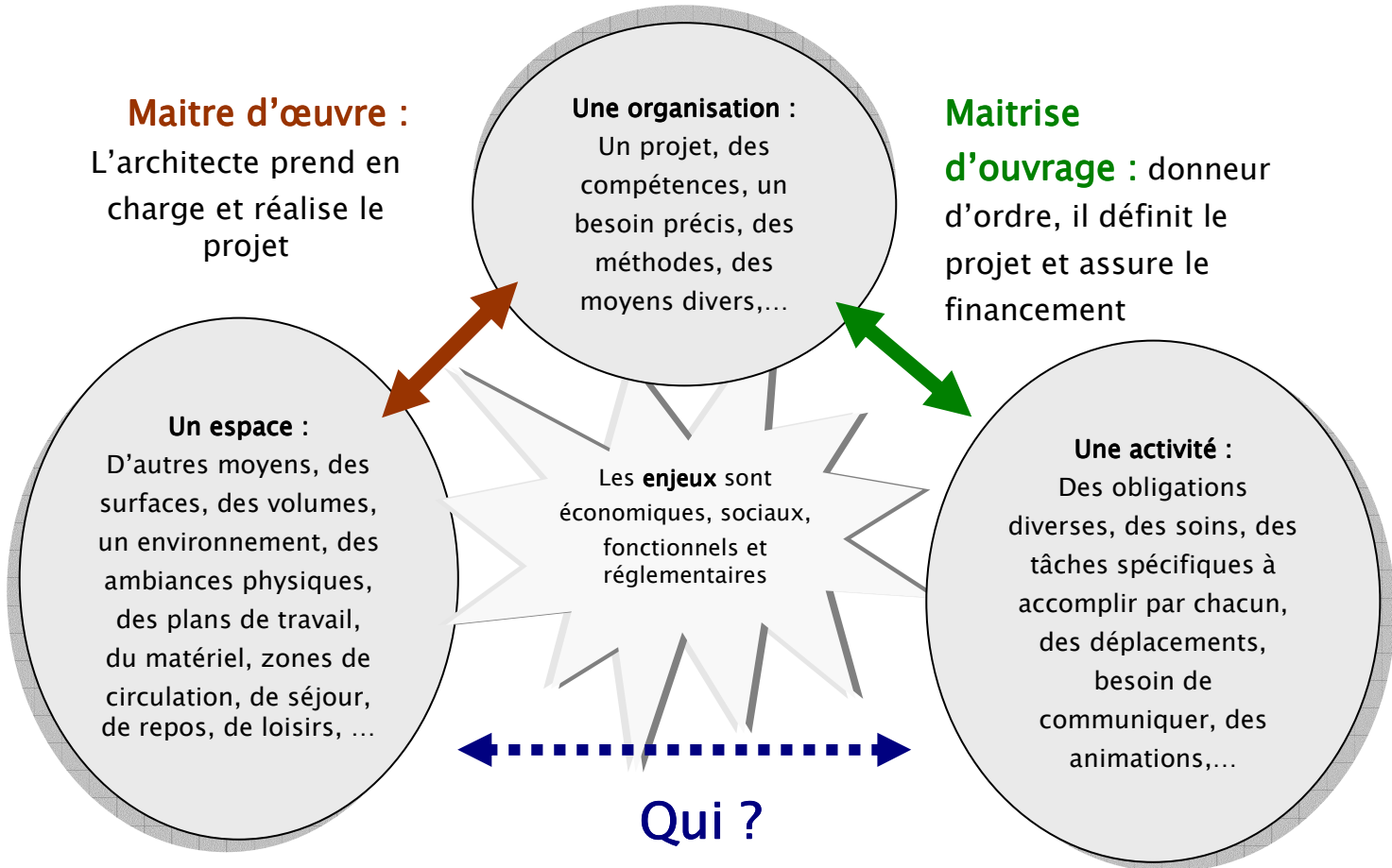


ERGONOMIE EN ETABLISSEMENTS DE SOINS

Un projet de conception, d'aménagement, une nouvelle implantation réussie, c'est la parfaite adéquation entre 3 composantes indissociables liées par des compétences complémentaires :



Dans un projet,
cette place est celle des utilisateurs : ils vont produire une activité dans un espace proposé.
« L'espace n'existe que par ce qui s'y passe »

Dos Majeur vous aide à identifier, définir et préciser le besoin des utilisateurs.

En effet, la question légitime qu'ils se posent et à laquelle il faut répondre est :
« Comment allons-nous travailler, comment allons nous vivre, dans les nouveaux locaux ? »

La plus value de l'ergonomie est d'intégrer l'activité des usagers dans les projets de conception et de proposer ainsi, un projet d'implantation, des aménagements, un espace de travail, qui répondent de façon concordante aux besoins des utilisateurs, qu'ils soient :

- Employés : Personnel soignant et non soignant... etc.
- Clients : résidents... etc.
- Visiteurs : familles... etc.

En effet, 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.

L'ergonomie permet d'atteindre un certain niveau d'efficacité et d'efficacités (s'appréciant en terme de fonctionnalité, opérationnalité, réactivité d'un service) mais impacte également la satisfaction et la santé des personnes. Elle comporte toujours une dimension individuelle.

Elle permet ainsi de prendre en compte cette diversité des modalités d'usage et d'utilisation des locaux et équipements dans les projets de conception

S'appuyant sur une démarche globale, elle intègre les composantes organisationnelles et sociales comme facteurs constitutifs du projet enrichissant ainsi la vision technico-économique.

Outre l'approche systémique, l'ergonomie s'appuie également sur deux autres concepts qui vont tramer l'intervention tout au long de son avancement :

- La conception participative : l'objectif est de mettre en synergie les compétences complémentaires des différents acteurs du projet (maîtrise d'ouvrage, maîtrise d'œuvre, programmeurs, bureaux d'études, entreprises prestataires). En effet, ces derniers sont les mieux à même d'identifier les contraintes de l'existant et de définir les besoins futurs. De ce fait, intégrer leur connaissance et leur savoir est primordial dans la réussite du projet.
- La démarche itérative : l'itération pratiquée tout au long de l'intervention va permettre de :
 - Valider les décisions prises.
 - Vérifier leur cohérence avec les choix retenus précédemment.
 - S'autoriser des retours en arrière afin de réaxer si nécessaire les objectifs prédéfinis.
 - Et ainsi faciliter une prise de décisions éclairée.

Pourquoi intervenir ?

Les bénéficiaires susceptibles d'être retirés d'une intervention sont nombreux, transverses et concernent les aspects économiques, techniques, organisationnels, sociaux mais intègrent également le volet « santé et sécurité des personnes ». En effet la prévention des risques fait partie des obligations du maître d'ouvrage qui est sur ce sujet davantage soumis à des objectifs de résultats plus que moyen. (Cf. article L.230-2 du Code du Travail).

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

- faciliter l'appropriation des lieux par les usagers.
- Optimiser la fonctionnalité du service 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, diminution du Turn Over
 - Pour les résidents, en terme de qualité de soins, qualité de vie et d'image véhiculée.
- Diminuer la prévalence des accidents du travail et des maladies professionnelles.
- Anticiper les évolutions futures en flexibilisant le projet de conception.

Quand intervenir ?

Intervenir au moment des « esquisses » est l'idéal, avant l'APS. Mais, avec moins de pertinence, 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.

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.

Comment intervenir:

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

❖ **Assistance à la maîtrise d'ouvrage** au stade de la programmation:

- analyser l'existant afin d'identifier l'activité de travail réel, et déterminer les points forts (ce qui est à préserver) et les points faibles (ce qui est à améliorer) de l'espace de travail actuel.
- s'appuyer sur des situations de référence (établissements ayant des projets similaires).

L'objectif visé est de définir les contraintes, enrichir et préciser les besoins afin d'étayer le programme ou le cahier des charges à l'attention de la maîtrise d'œuvre.

❖ **Assistance à la maîtrise d'œuvre** pour les phases esquisses, APS, APD, etc.

- Aide à l'implantation des locaux.
- Elaboration de scénarios d'activité et d'organisation en s'appuyant sur l'existant
- Aménagements / réaménagements d'espace de travail
- Aide aux choix des équipements et du mobiliers (afin qu'ils concordent au mieux avec l'activité de travail et les besoins des utilisateurs)