MAISON DU DÉPARTEMENT

PARTIE 5 : SCÉNARISATION DU PLAN DES USAGES

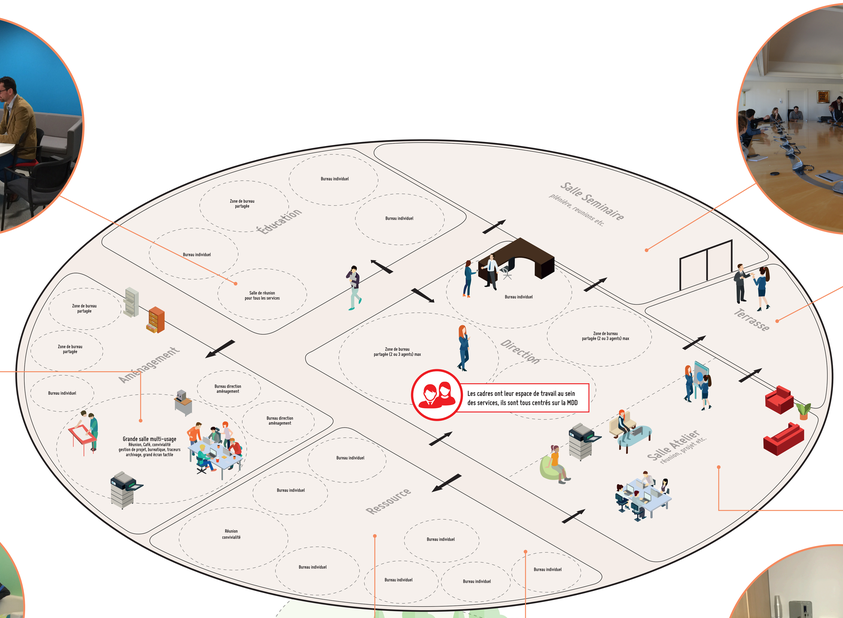
SCÉNARIO 1 : JUXTAPOSITION DES SERVICES ET MOINDRE OUVERTURE SUR LE TERRITOIRE

Une petite salle de réunions est disponible par étage.

Salle multi-usage

Pour optimiser son travail en équipe le service aménagement se dote d'une grande salle multifonction :

- Convivialité, réunion d'équipe quotidienne (café, point d'eau, micro-ondes)
- Gestion de projet et de Crise (écran TV tactile + économie des plans, tables de réunion + pilier les plans, espace de réunion avec les partenaire, les équipes et les entreprises)
- Archivage : mutualisation de l'espace, le besoin d'un gros volume 2 armoire + en cours et archiver (mutualisable)
- Bureautique : traceur et stockage papier (mutualisable avec l'archivage)



Une salle de séminaire classique a été installée, elle est principalement utilisée pour des réunions, notamment avec les élus

Une terrasse simple mais efficace pour accueillir du public, un espace vide sans aménagement spécifique.

Salle atelier

La salle atelier est conservée et garde les mêmes usages d'aujourd'hui à l'aide d'un planning.

Bureau de médiation

Pour gagner de l'espace et avoir de meilleur cadre de réception du public, les assistantes sociales partagent un espace d'entretiens. Cet espace, beaucoup plus grand que leur bureau actuel, est propice à la discussion dans un cadre plus apaisant. Elles ont toujours accès à leur bureau depuis cette salle et peuvent facilement solliciter une collègue en cas de problème.

Les cafétérias improvisées subsitent toujours dans les services

Plusieurs espaces de convivialité type tisanerie sont aménagés par service

Un parc pour enfants a été aménagé par la municipalité pour faire rester le public sur le site et l'inciter à y passer.

Parking agents et usagers

Parking

le parking est partagé avec les usagers devant le bâtiment. Un chemin pour aller à l'entrée arrière est présent pour les agents.

Entrée et sortie

Les espaces d'attente ressemblent à l'existant avec des petites évolutions

Maison du département

Centre médico-social

Bureau individuel pour tous le monde

Les bureaux sont toujours individualisés malgrés la perte d'espace et la complexité de la circulation dans le bâtiment. Certains bureaux ressemblent en tous point aux espaces actuels, d'autres ont diminué en espace. Certains ont même du opter pour des bureaux placards car la place se fait rares.

LÉGENDE

Comment lire le plan des usages ?

- Le plan des usages est un outil singulier qui n'a bien sûr pas vocation à remplacer un plan d'architecte. Il ne propose donc pas de visualiser l'architecture du lieu mais uniquement les usages qui pourront être faits à l'intérieur du bâtiment. Les usages comprennent les différentes utilisations possibles du lieu – qu'est-ce qu'on y fait ? – ainsi que les flux – comment on peut y circuler ? – et les proximités entre services – comment on s'y retrouve ?
- Il est à noter que tous les principes d'aménagement que l'on retrouve dans la MDD peuvent être appliqués à Froges. Aussi, afin de faciliter la lecture de l'ensemble, le plan des usages le concernant est plus réduit.
- Les différents disques ne représentent pas forcément des étages.
- Les zones de couleur crème représentent les zones sécurisées non-accessibles aux publics et aux partenaires

CMS : point d'attention pour les lecteurs

- Le site du CMS a volontairement été moins détaillé car la réflexion sur la répartition des équipes est en cours, ce qui ne permet pas d'assembler les services et leurs usages.
- Tous les principes et concepts privilégiés dans les scénarios 1, 2, 3 peuvent être valable pour le CMS

Individualisation des espaces — Mutualisation des espaces

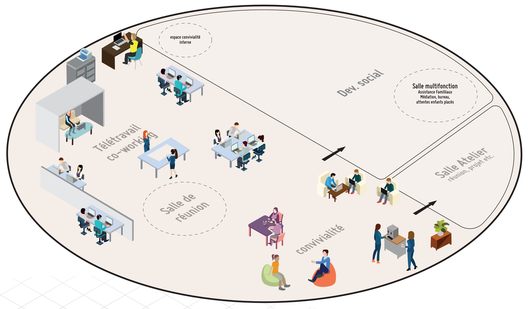
Espace figé — Espace modulable

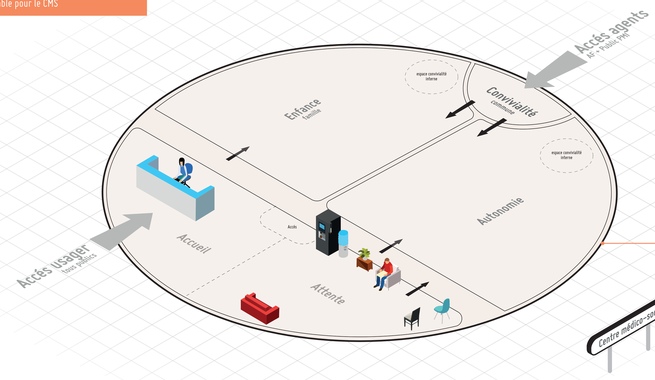
Fermé sur l'extérieur — Ouvert sur l'extérieur

LA PETITE HISTOIRE

Vous voici dans des bâtiments qui sont une actualisation de l'existant. Les services sont juxtaposés les uns à côté des autres. Ils cohabitent sans vraiment interagir ensemble. Peu de synergie donc. La culture du travail en silo prédomine. Les usages au travail sont globalement les mêmes. Les publics sont toujours séparés. Les agents des deux pôles ne se croisent que très rarement et ne travaillent que très peu ensemble.

Chacun a gardé un bureau à deux, plus petit que précédemment. Le bâtiment est cloisonné de partout, on y trouve des couloirs, des petits bureaux vacants (certains sont sur le terrain) et presque aucun grand espace ouvert et partagé. Les espaces de convivialité sont avant tout sectorisés par service. L'ouverture sur le territoire consiste à maintenir les actions collectives existantes sans que les espaces invitent particulièrement à développer cet axe.





le site du CMS

- Le site du CMS est autonome, il n'est pas ouvert aux partenaires. Le télétravail est permis grâce à l'espace de co-working agents qui peuvent venir y travailler quelques jours durant la semaine. Son accueil et son attente sont calqués sur ceux de la MDD.

ZOOM ANALYSE

Comment améliorer la sécurité dans la MDD et le CMS de Froges?

La sécurité à l'accueil :

- Le revoir en face à l'usager : confronté à sa propre image, l'usager pourra plus facilement se réguler car il peut se voir en train de s'énerver.
- *« la plus grande sécurité c'est de savoir que l'on est entouré et que des collègues peuvent nous voir ou nous entendre si c'est nécessaire »* – **Cas d'usage** : la présence de la photosynpose est utilisée comme prétexte dans le cas des permanences. Elle permet au collègue de l'agent d'accueil de vérifier que tout se passe bien avec l'usager sans le montrer à l'usager (débordement de la cousinse, ici un outil de travail, dans la scène)
- Il faut que la personne à l'accueil puisse s'enfuir facilement si un usager devient agressif. De plus il est aussi nécessaire qu'il y ait la présence de collègues à proximité pour pouvoir entendre ce qu'il se passe et intervenir si nécessaire. *« La sécurité c'est ne pas être seule »*

La sécurité dans la réception des publics :

- Pour les publics pour lesquels les agents savent qu'ils peuvent rencontrer des difficultés, il est possible d'aller dans des salles dédiées à la réception sécurisées des publics et équipées de deux portes.

Comment travailler sur la lisibilité de l'offre du département ?

L'offre du département n'est pas lisible par l'ensemble des habitants. Même les usagers qui s'y rendent n'ont qu'une vision partielle de ce que propose le département.

- **La façade lisible et communicante** : On peut imaginer que la façade soit lisible et communique dans des mots-clés simples ce qui se passe à l'intérieur.
- **Une signalétique communicante** : L'accueil du publics multiples donne l'occasion de leur dire ce qu'il se passe à la MDD, il est possible d'imaginer une signalétique qui permet de trouver son chemin par rapport à ses besoins mais aussi de découvrir l'ensemble des services proposés à la MDD.

Comment rendre plus accessible la MDD ?

- Organiser un flâchage à pied depuis la gare
- Proposer un arrêt de bus
- Permettre l'accès avec d'autres moyens de transports (notamment le vélo)

Le grand espace de convivialité

Créer un grand espace de convivialité présente l'avantage de permettre à chacun de se retrouver et de se croiser au moins fois dans la journée.

Cependant ces grands espaces sont délaissés lorsqu'ils ne sont pas facilement proches ou quand ils ne sont pas assez repissant, trop bruyants ou peu confortables.

La grande salle multi-fonctions du pôle médico-social

L'espace peut être pensé avec une logique circulaire pour qu'il y ait des croisement entre les publics. On rentre et on ressort par la même porte afin d'avoir le maximum d'occasion d'échanger entre usagers.

La salle d'action collective doit être modulable pour être utilisable le reste du temps quand il n'y a pas d'usager. Attention à ce que les conditions d'hygiène soient respectées.

Les flux : se déplacer dans le bâtiment

- Faut-t-empêcher les croisements entre les parents et les assistants familiaux ? Une controverse a été mise à jour sur cette question. D'un côté, par commodité, il est plus simple de ne pas rencontrer les parents avant le rendez-vous. La situation est plus facilement gérable. D'un autre côté, cela va à l'encontre d'une interprétation de l'objet de mission : *« Ils demande aux enfants de rester du lieu avec les parents. Mais si les assistants familiaux cherche à ne pas croiser les parents avec le rendez-vous, et donc, si le temps d'attente consiste à s'enfiler, ça veut dire que tout le reste consiste à s'éviter »*

Accompagnement en design de service du projet de conception de la maison du Département et du Centre médicosocial du Grésivaudan | étrangeOrdinaire indivisible | Réalisé en mai 2017 pour le compte du Département d'Isère

MAISON DU DÉPARTEMENT

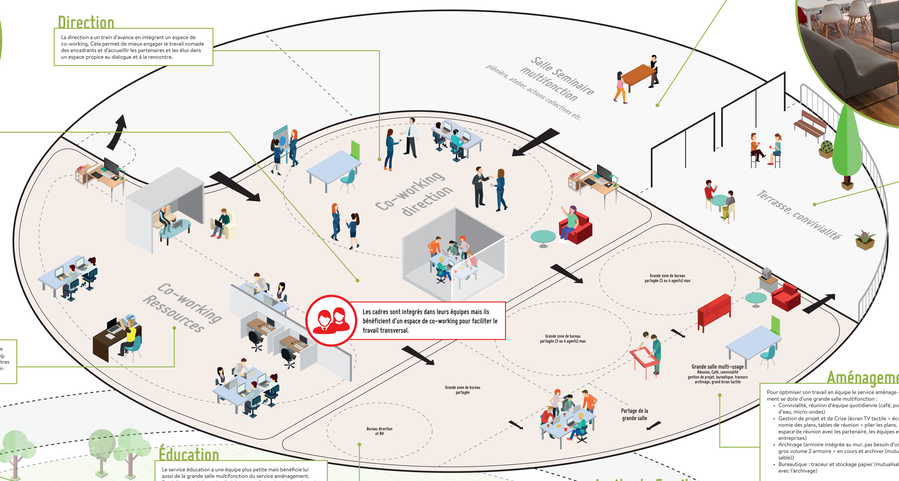
PARTIE 5 : SCÉNARISATION DU PLAN DES USAGES

SCÉNARIO 2 : NOUVEAUX USAGES AU TRAVAIL ET OUVERTURE AUX PARTENAIRES

Individualisation des espaces — Mutualisation des espaces

Espace figé — Espace modulable

Fermé sur l'extérieur — Ouvert sur l'extérieur



Direction

La direction a un train d'avance en intégrant un espace de co-working. Cela permet de mieux engager le travail nomade des encadrants et d'accueillir les partenaires et les élus dans un espace propice au dialogue et à la rencontre.

Ressource

Le service ressource est toujours centralisé mais il s'ouvre en intégrant un espace multi-fonction de type co-working. Cela permet de mieux appréhender les demandes des autres services et d'augmenter leurs collaborations en les accueillant dans des espaces adaptées à la coopération.

La grande salle

La grande salle est accessible aux partenaires, elle est ouverte sur une terrasse permettant d'agrandir sa capacité d'accueil tout en conservant un espace convivial en extérieur. Ces aménagements sont grandement modulables et permettent de s'adapter à tous les besoins. Plusieurs réunions y sont parfois organisés simultanément lorsque les salles conventionnelles sont saturées. Chaque rencontre peut prendre une forme différente grâce à son mobilier.

Espace de convivialité

Les espaces de convivialité sont complètement ouverts vers l'extérieur. Ils combinent de façon ouverte des espaces de restauration, des espaces type salon et des espaces extérieurs propices à l'échange et à la convivialité.

Aménagement

Pour optimiser son travail en équipe le service aménagement se dote d'une grande salle multifonction :

- Convivialité, réunion d'équipe quotidienne (café, point d'eau, micro-ondes)
- Gestion de projet et de Crise (écran TV tactile + économie des plans, tables de réunion + pilier les plans, espace de réunion avec les partenaire, les équipes et les entreprises)
- Archivage (armoire intégrée au mur, pas besoin d'un gros volume 2 armoire + en cours et archiver (mutualisable))
- Bureautique : traceur et stockage papier (mutualisable avec l'archivage)

Stockage

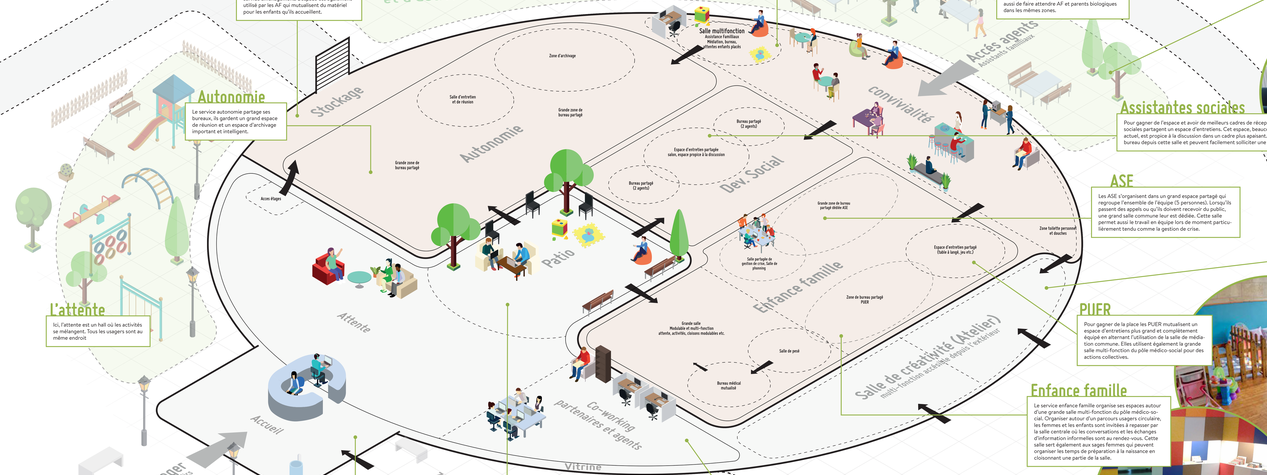
Un espace de stockage accessible en camion permet de stocker correctement le matériel notamment lors de l'affluence en hivers pour le service aménagement. L'espace est également utilisé par les AF qui mutualisent du matériel pour les enfants qu'ils accueillent.

Éducation

Le service éducation a une équipe plus petite mais bénéficie lui aussi de la grande salle multifonction du service aménagement. Partiellement cloisonnée elle lui permet d'organiser des petites réunions d'équipe ou de recevoir du public avec un vidéo projecteur. Son service est organisé en 2 grands espaces, des bureaux partagés pour les agents et un bureau dédié pour la direction et pour traiter les questions RH à l'écart.

Assitants Familaux

Les assistant familiaux bénéficient d'un espace multi-fonction. À la fois espace d'attente lorsqu'un enfants est en rendez-vous, il leur permet d'avoir un espace propice au travail. Cet espace permet aussi de faire attendre AF et parents biologiques dans les mêmes zones.



Autonomie

Le service autonomie partage ses bureaux, ils gardent un grand espace de réunion et un espace d'archivage important et intelligent.

L'attente

Ici, l'attente est un hall où les activités se mélangent. Tous les usagers sont au même endroit.

Assistantes sociales

Pour gagner de l'espace et avoir de meilleurs cadres de réception du public, les assistantes sociales partagent un espace d'entretiens. Cet espace, beaucoup plus grand que leur bureau actuel, est propice à la discussion dans un cadre plus apaisant. Elles ont toujours accès à leur bureau depuis cette salle et peuvent facilement solliciter une collègue en cas de problème

ASE

Les ASE s'organisent dans un grand espace partagé qui regroupe l'ensemble de l'équipe (5 personnes). Lorsqu'ils passent des appels ou qu'ils doivent recevoir du public, une grand salle commune leur est dédiée. Cette salle permet aussi le travail en équipe lors de moment particulièrement tendu comme la gestion de crise.

Salle de créativité

Accessible depuis l'extérieur les salles de créativité peuvent être empruntées par les partenaires du territoire. Elles favorisent le travail en coopération et la créativité autour d'un espace qui amène à changer de posture

PUIER

Pour gagner de la place les PUIER mutualisent un espace d'entretiens plus grand et complétement équipé en alternant l'utilisation de la salle de médiation commune. Elles utilisent également la grande salle multi-fonction du pôle médico-social pour des actions collectives.

Enfance famille

Le service enfance famille organise ses espaces autour d'une grande salle multi-fonction du pôle médico-social. Organiser autour d'un parcours usagers circulaire, les femmes et les enfants sont invitées à repasser par cette salle pour rencontrer des partenaires, prendre d'information informelles sont au rendez-vous. Cette salle sert également aux sages femmes qui peuvent organiser les temps de préparation à la naissance en cloisonnant une partie de la salle.

Parking

Un sens de circulation communs avec un parking avant pour les usagers et un parking arrière pour les agents.

L'accueil 360°

Le poste d'accueil à 360° intégré dans un espace de convivialité permet aux agents travaillant pour les agents d'accueil ne soient jamais seuls. La position de l'accueil lui permet de redriger facilement les usagers et d'avoir un œil sur ceux qui attendent.

Le patio

Le patio a un rôle d'espace d'attente, d'espace de convivialité. Il permet de redriger les usagers vers les différents services de ce plateau grâce à une signalétique intelligente.

co-working partenaire

Un espace ouvert sur l'espace d'attente invite les partenaires mais aussi les usagers à se poser dans un espace propice au travail. Les agents qui les rencontres peuvent adapter leur travail à l'espace et y organiser des petites rencontres lorsqu'il n'y a pas trop d'affluence.

LA PETITE HISTOIRE

Les bâtiments s'orientent vers des espaces de travail plus ouverts et plus en accord avec l'évolution des pratiques de travail. Le numérique et les outils nomades se sont développés. Un esprit de collaboration remplace peu à peu la culture par silo sans toutefois s'exprimer totalement.

Des bureaux sont toujours dédiés. Les agents sont majoritairement partagés en 2, 3 ou 4 par bureau. L'accueil a été mutualisé, les publics du social et des autres services se croisent. La salle d'attente séparée du hall subsiste toujours. Dans le hall d'accueil on trouve des petits espaces de travail en libre service où parfois des partenaires rencontrent des usagers ou échanges sur des sujets divers.

L'organisation du travail a légèrement évolué. Quand elle n'est pas avec ses équipes, la direction a la possibilité de s'installer dans un espace de travail coworking complètement ouvert où il est possible d'organiser des réunions, de travailler sur des projets, d'exposer des résultats de réflexion créative et de se poser pour traiter les mails et travailler sur des dossiers spécifiques.

Quelques bureaux isolés et des espaces de phoning ont était prévu pour bénéficier des usages du travail en mobilité. L'accueil des partenaires, notamment dans le cadre du développement des actions collectives est un axe fort. Toutefois les partenaires ne peuvent pas librement accéder aux espaces. L'utilisation des lieux est conditionné par le fait que le projet est porté par au moins un des services.

LÉGENDE

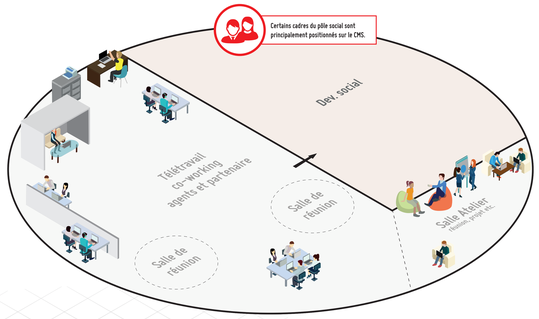
Comment lire le plan des usages ?

> Le plan des usages est un outil singulier qui n'a bien sûr pas vocation à remplacer un plan d'architecte. Il ne propose donc pas de visualiser l'architecture du lieu mais uniquement les usages qui pourront être faits à l'intérieur du bâtiment. Les usages comprennent les différentes utilisations possibles du lieu – qu'est-ce qu'on y fait ? – ainsi que les flux — comment on peut y circuler ? — et les proximités entre services — comment on s'y retrouve ?

> Il est à noter que tous les principes d'aménagement que l'on retrouve dans la MDD peuvent être appliqués à Froges. Aussi, afin de faciliter la lecture de l'ensemble, le plan des usages le concernant est plus réduit.

> Les différents disques ne représentent pas forcément des étages.

> Les zones de couleur crème représentent les zones sécurisées non-accessibles aux publics et aux partenaires



le site du CMS

> Le site du CMS est plus propice au travail en nomadisme. Il y est même encouragé avec un plus large choix d'espaces de travail pour les télétravailleurs qui peuvent y organiser facilement des réunions et accueillir des partenaires. Le site est partiellement ouvert pour inviter les partenaires à utiliser les lieux. Son accueil et son attente sont calqués sur ceux de la MDD.

CMS : point d'attention pour les lecteurs

> Le site du CMS a volontairement été moins détaillé car la réflexion sur la répartition des équipes est en cours, ce qui ne permet pas d'assembler les services et leurs usages.

> Tous les principes et concepts privilégiés dans les scénarios 1, 2, 3 peuvent être valable pour le CMS

ZOOM ANALYSE

Les flux : favoriser le croisement

> **Inducer et échanger sur ces pratiques pour les collègues utilisateurs temporaires du bâtiment** : certains partenaires ou collègues agents peuvent ressentir une forme d'isolement. Soit parce qu'ils sont sur plusieurs sections, soit parce qu'ils travaillent sur le terrain. Le fait d'avoir un espace de travail en libre accès et de développer des espaces de croisements permet de lutter contre le sentiment d'isolement. *« J'déjeune avec le service autonomie, je peux faire le lien avec des situations que j'ai rencontré , j'ai pu rencontrer des situations compliquées, je m'a touché, je peux en parler et l'évacuer et partager mon point de vue »*

> **Les coopérations les plus improbables émergent des croisements les plus improbables** : *"Chaque élé ses a des animateurs vacataires pour aider à la rencontre du public sur les sites. Ils ne passent pas longtemps au bureau pour préparer leurs interventions. J'ai toujours été au 1er étage alors que je suis rattaché au service de l'aménagement du 2 #me. Mais c'est grâce à cela qu'on a pu faire des liens avec le service social et ça nous a permis de monter des beaux projets comme cmk+ ci. La transversalité ya encourage les actions collectives"* Par exemple on a fait des expos photos du parc du Bréhouvain, il y a beaucoup de photos qui tournent dans les bureaux.

Imaginer la place de l'archivage et son évolution au fil de la GED

> Plusieurs services ont des besoins très variables d'archivages. De la classothèque au simple tiroir pour classer les quelques documents en cours de traitement, les modalités d'archivage varient d'un service à un autre. Néanmoins, le numérique va amener des transformations à ce niveau-là. Dès aujourd'hui, il s'agit d'imaginer ces transformations, avec le développement de la gestion électronique des documents. Les classothèques laisseront la place aux serveurs, les grandes armoires aux tiroirs à disques durs, et les tiroirs aux clés USB ?

Les managers doivent-ils être à proximité de leurs équipes ou/et intégrés physiquement dans les services ?

Un vrai débat sur cette question : Certains considèrent qu'ils doivent être au plus près de leur équipe, souvent pour régler les conflits, prendre des décisions. Être plus à l'écoute ou dédiquer des difficultés techniques. D'autres au contraire pensent qu'une certaine distance physique c'est aussi l'occasion de donner de l'autonomie aux équipes et de permettre au manager d'exercer au mieux l'ensemble des actions ou missions qui lui incombent, en lien aussi avec d'autres acteurs et cadres. Certaines équipes sont actuellement regroupées en un seul site ce qui facilite la proximité physique avec l'encadrement, d'autres sont déjà réparties actuellement sur plusieurs sites, ce qui questionne de fait la notion même de proximité avec le cadre et la manière de l'organiser. Qu'est ce qui fait équipe ? qu'est ce qui fonde la proximité ? comment favoriser la proximité des cadres avec des équipes réparties sur plusieurs sites ?

Comment l'informatique impacte les usages du bâtiment ?

> **un logiciel uniquement** utilisable dans le bâtiment pour une salarié de l'APPH qui coupée avec le service autonome : le personne ne peut donc pas l'utiliser quand elle est sur un autre secteur ou le voir quand elle a quitté le bâtiment.

> **deux logiciels différents** sont utilisés entre le service autonome et le développement social : ils ne peuvent donc pas partager par ces logiciels des informations facilement. La coopération doit dans la plupart des cas se dérouler en face-à-face.

> **les règles de sécurité informatique** ne permettent pas des accès simplifiés à des postes informatiques pour des personnes extérieures. Comment dès lors permettre à des partenaires ou des usagers d'utiliser des postes de travail ?

Des espaces de coworking pour les usagers temporaires

Certains agents ne se rendent que rarement dans les locaux. Ils pourraient avoir un espace facilement accessibles pour y travailler sur un temps donné. *« Un espace de travail ouvert aux Assistants Familiaux ?(je nous imfiterait de sortir durant la pause de midi pour se distraire chez Bifi. »*

Quelle place pour d'autres êtres vivants dans le bâtiment ?

Agents et usagers ont plébiscité la présence de nature aux abords du bâtiment et en son sein. Il est donc question de faire de la place aux :

> Plantes en végétalisant les intérieurs

> Pollagers ouvriers pour pouvoir faire du jardinage pendant le temps de pause

> Insectes pollinisateurs et boss pour le compost

> Animaux : pourquoi ne pas mettre un poulailler ou des chèvres ?

Cette question est intimement lié avec celle de la luminosité. En effet, beaucoup de personnes nous ont indiqué être particulièrement sensible au soleil. Le nouveau bâtiment mérite d'être réfléchi en ayant ce besoin en tête.

La position de corps dans le bâtiment

Position du corps contre pro de posture : un mobilier favorisant une position du corps plus relâchée permet de ne pas être dans les jeux de posture, de sortir des apparences pour pouvoir aller plus facilement sur le sens

Position du corps, lâcher prise et bien-être : une partenaire de l'ASE nous fait part de son expérience : « s'installer plus confortablement, dans un canapé, par exemple, laisse la place à l'émotion, ça rappelle moins le jugé, moins la commande et on est plus dans l'empathie. Et la personne se trouve dans une autre posture, ça fait appel à d'autres situations plus proches de l'intimité du quotidien plutôt que le côté régide de l'institution ».

Position du corps et image renvoyée à l'autre : les élus rencontrés privilégient des espaces plus conviviaux pour leur rdv avec les publics : « en essaye d'être proche, comme eux »« on essaye de rencontrer les personnes en étant plus d'égal à égal »

La salle de médiation (non-dédiée)

Les agents et les managers souhaitent que les conflits soient gérés dans des espaces moins formels pour sortir des jeux de posture

Pour ne pas être associée à cette action la salle ne doit pas être dédiée

Comment pouvoir se concentrer au travail ?

Le service « *ressource* » est un service de prestation interne. Il nous a fait remonter sa difficulté à se ménager des temps pour rester concentré. En effet, les autres agents viennent « *à l'improviste* » trouver des informations, chercher tel ou tel document, etc. Fait-il leur aménager une salle pour la concentration ?

une salle pourrait être dédiée à la concentration.Dans cette salle, il ne serait pas autorisé d'intermettre quelqu'un sauf en cas d'urgence. Cette salle ne doit pas pour autant devenir un refuge pour éviter la coopération.

Accompagnement en design de service du projet de conception de la maison du Département et du Centre médicosocial du Grésivaudan | étrangeOrdinaire indivisible | Réalisé en mai 2017 pour le compte du Département d'Isère

MAISON DU DÉPARTEMENT

PARTIE 5 : SCÉNARISATION DU PLAN DES USAGES

SCÉNARIO 3 : ORGANISATION PLUS HORIZONTALE ET OUVERTURE SUR LE TERRITOIRE

Individualisation des espaces — Mutualisation des espaces

Espace figé — Espace modulable

Fermé sur l'extérieur — Ouvert sur l'extérieur

Parking

Deux accès séparés et deux parkings séparés pour les agents et les usagers

LA PETITE HISTOIRE

Les bâtiments traduisent l'adoption d'une culture plus horizontale et plus transversale... Adieu la culture par silo.

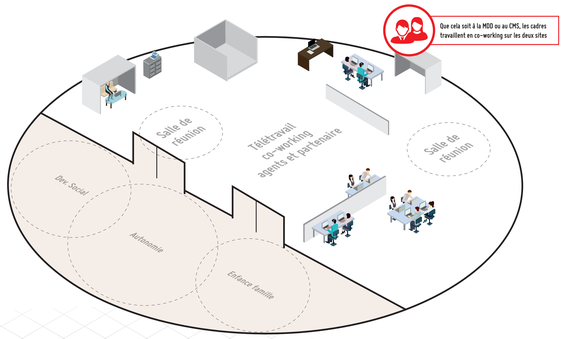
Les agents peuvent aisément pratiquer le télétravail. Le bien-être au travail s'est significativement développé et représente un axe majeur du développement personnel des individus. Les relations entre les personnes travaillant ensemble ont changé. Les modes de faire et les modes d'être ont simultanément évolué. Chacun veut désormais sortir des jeux de posture qui polluent le travail collectif et sapent l'esprit d'équipe. On expérimente une relation plus sincère à l'autre, on se dit les choses qui comptent pour se sentir mieux et être plus efficace dans son travail. Les conflits se règlent dans une médiation douce.

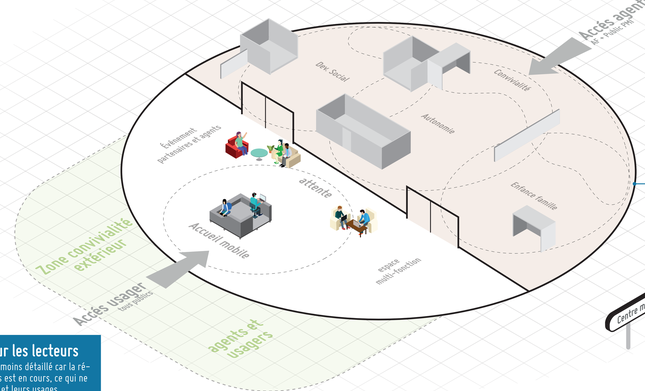
La transversalité entre les services est une source d'innovation et d'efficacité. Le bâti rend hommage à ce fonctionnement en permettant de se retrouver au sein de l'équipe de service tout en restant ouvert aux autres services. Des salles mutualisées permettent de se retrouver entre services pour pratiquer des "sprints" sur des projets communs ou des recherches communes. La MDD est ouverte sur le territoire. Véritable lieu de vie qui s'intègre dans son environnement, elle symbolise une collectivité proche du territoire. Le hall est un lieu ouvert, accessible de façon autonome. Des salles permettent à des collectifs, via un système de réservation autonome, de les utiliser librement en fonction des disponibilités. Des touristes s'arrêtent pour profiter du panorama sur le Fort.

LÉGENDE

Comment lire le plan des usages ?

- Le plan des usages est un outil singulier qui n'a bien sûr pas vocation à remplacer un plan d'architecte. Il ne propose donc pas de visualiser l'architecture du lieu mais uniquement les usages qui pourront être faits à l'intérieur du bâtiment. Les usages comprennent les différentes utilisations possibles du lieu – qu'est-ce qu'on y fait ? – ainsi que les flux — comment on peut y circuler ? – et les proximités entre services — comment on s'y retrouve ?
- Il est à noter que tous les principes d'aménagement que l'on retrouve dans la MDD peuvent être appliqués à Froges. Aussi, afin de faciliter la lecture de l'ensemble, le plan des usages le concernant est plus réduit.
- Les différents disques ne représentent pas forcément des étages.
- Les zones de couleur crème représentent les zones sécurisées non-accessibles aux publics et aux partenaires





le site du cms

- Le site du CMS est pensé en synergie avec celui de la MDD. Les agents travaillent de la même façon sur les deux sites. Ils peuvent y organiser des manifestations collectives, des réunions, etc. Peu importe le site, les agents en mobilité ont accès aux mêmes infrastructures de travail. L'accueil est lui aussi modulable pour accueillir des rencontres à une cinquantaine de personnes.

CMS : point d'attention pour les lecteurs

- Le site du CMS a volontairement été moins détaillé car la réflexion sur la répartition des équipes est en cours, ce qui ne permet pas d'assembler les services et leurs usages.
- Tous les principes et concepts privilégiés dans les scénarios 1, 2, 3 peuvent être valable pour le CMS

ZOOM ANALYSE

Comment anticiper le développement du télétravail ?

les années à venir vont voir le développement du télétravail : afin de l'anticiper la MDD doit se doter dès aujourd'hui d'espaces de travail en mode coworking capables d'accueillir les agents en fonction de leurs besoins. Ils vont venir au bureau pour « *recevoir quelqu'un* », « *faire une réunion* », ou pouvoir s'enfermer dans une bulle pour pouvoir se concentrer plusieurs heures d'affilée, chose qu'ils ne pourraient pas faire chez eux peut-être, etc.

Différencier le flex desk (sans bureau fixe) du coworking

Les espaces de coworking sont malléables. En fonction des besoins, notamment si le pôle de travail est utilisé très régulièrement, il peut y avoir un espace attitré. Cela peut générer une angoisse chez les personnes qui viennent au bureau tous les jours :

> *« Moi ca me va qu'il y ait plein d'espaces partagés, mais il y a une chose dont je ne veux pas. Je ne veux pas avoir l'angoisse de savoir où je vais m'installer le matin... je veux un bureau, même petit parce que je n'ai pas besoin de grand chose... j'ai pas besoin des photos perso, mon bureau c'est mon ordinateur, un gros classeur et un casier de fournitures et documents. C'est pas grand chose mais ne pas savoir où je vais être le matin ça serait une angoisse avant d'aller au boulot. On n'est pas sûr d'avoir un bureau bien placé ou de qui va être à côté de nous... je pense que ça peut être même une source de conflit* ».

- Seules les poches sous-utilisés peuvent dès lors être mis en « *flex desk* » c'est-à-dire sans place attribuée.

La scène et la coulisse : que faut-il cacher au regard de l'usager-bénéficiaire, que faut-il montrer ?

Les participants à la démarche nous amènent à nous questionner sur une lecture scène / coulisse du futur lieu.

- **les espaces de travail moins conventionnels** : il y a une controverse à mettre des espaces de travail moins conventionnels telle qu'une salle de convivialité ou un espace aménagé pour faire des réunions dehors. Derrière cette controverse, la peur d'amputer « *l'image du fonctionnaire fainéant* », ou « *celui qui ne veut pas donner satisfaction à la demande de l'usager* ». « *Vous savez, c'est important de prendre ça en compte, imaginez que vous veniez ici, en colère, parce que votre dossier a eu un problème... vous avez tous une image des fonctionnaires... et là vous les voyez en train de rigoler en mangeant et on vous dit que vous pouvez pas être reçu de suite... vous allez, comment dire, vous allez encore plus détester les fonctionnaires...* » D'un autre côté, montrer les choses, c'est aussi les assumer. « *Nous sommes comme vous, à la recherche d'un peu de bien-être et on n'a pas à s'en cacher* ». Cette option permet aussi d'humaniser l'administration en valorisant l'humain qui y travaille.
- **la douche** : il est possible de la mutualiser en donnant un accès à certains usagers

La scène et la coulisse : que faut-il cacher au regard de l'usager-bénéficiaire, que faut-il montrer ?

Les participants à la démarche nous amènent à nous questionner sur une lecture scène / coulisse du futur lieu.

- **La cuisine : lieu secret de la coulisse ?** « *On nous a dit que les assistants familiaux sont des collègues mais je trouve ça bizarre qu'ils aillent dans la cuisine, c'est quand même l'espace réservé au personnel... mettre ce pan je veux dire c'est qu'ailleurs y sont souvent avec les enfants et pour nous c'est gênant puisque ça reste un endroit où on fait des bêtises et ça pose problème parce qu'on doit faire attention à ce qu'on dit et on ne devrait pas* « *= En cuisine on s'interdit de parler de travail... d'ailleurs il y a un page pour celle qui en parle, elle doit ramener du chocolat... ma j'ai pris le pôle maintenant. Je trouve ça bien, c'est un endroit où on se détke* » On voit ici le conflit d'usage là à la mauvaise gestion de ce qui est réservé à la cuisine et de ce qui peut être la scène : la cuisine est un espace "*hors travail*" et venir avec des enfants usagers ou ses enfants c'est ramener de la vie personnelle ou professionnelle dans cette espace qui est en dehors un lieu en dehors du travail et du domicile.
- **Les toilettes** : la séparation entre les toilettes usagers et les toilettes agents est demandée par les agents (peut-être qu'il ne faut pas mettre qu'il s'agit de toilettes pour les professionnels pour ne pas faire violence aux usagers ?)

Travail et Loisir : quel arbitrage et quelle régulation ?

Dans le jeunl, les espaces de travail étaient souvent conçus comme des espaces où l'on ne s'amusait pas. Des espaces dans lesquels le bien-être n'est pas une question prioritaire. Ce qui compte avant tout c'est la production, et le développement de la productivité.

Puis les entreprises start up du numérique sont arrivées et ont développé avec elles une nouvelle idée de ce que doit être le travail. La passion. Au cœur de leur approche managériale, en retrouve chez des entreprises comme Google par exemple, un engagement passionné des salariés pour ses services, ses produits et sa vision du monde. Ce rapport au travail se répercute sur les espaces qui assument désormais une fonction de bien-être et de développement personnel.

Un agent nous dit qu'il se verrait bien « *faire de la musique à la pause de midi* », une autre nous dit que le cours de yoga un midi dans la semaine lui fait beaucoup de bien. Des agents viennent en groupe pour faire part de leur envie d'avoir des jardins ouvriers dont ils pourraient s'occuper sur leur temps de pause.

Un de leur collègue pose une question très importante « *si l'endroit de travail est trop agréable, comment se cadrer pour arrêter la pause et reprendre le travail ?* »

Comment imaginer son lieu de travail comme un poste de travail multi-lieux en fonction de ses besoins ?

- **la projection dans un poste de travail « multi-lieux »** : tous les agents ne sont pas équipés d'ordinateurs portables et de téléphones sans fil. Comment dès lors se projeter facilement dans un espace où des salles fonctionnelles, comme des cuisines d'agents, des salles créatives, ou des salles de rendez-vous, sont mutualisées ? Néanmoins, il est nécessaire d'anticiper le développement de ces outils. Entretien où on désant qu'à l'avenir il sera possible d'avoir un poste de travail éclaté sur plusieurs lieux pour mieux correspondre à nos besoins. Par exemple je pourrais rédiger un texte en ne concentrant dans une salle dédiée, avoir un entretien par voiso dans une autre salle, revenir quelqu'un dans un espace de réception, puis faire une sieste dans l'espace de relaxation, etc.

Un agent nous dit qu'il se verrait bien « *faire de la musique à la pause de midi* », une autre nous dit que le cours de yoga un midi dans la semaine lui fait beaucoup de bien. Des agents viennent en groupe pour faire part de leur envie d'avoir des jardins ouvriers dont ils pourraient s'occuper sur leur temps de pause.

Un de leur collègue pose une question très importante « *si l'endroit de travail est trop agréable, comment se cadrer pour arrêter la pause et reprendre le travail ?* »

La place des partenaires et des projets dans le bâtiment

Comment la réception d'élus ou d'entreprises doit-elle être intégrée dans les usages du bâtiment ? Plusieurs services accueillent des élus ou des entreprises (aménagement, éducation). Il s'agit donc de les recevoir. Pour ne pas perdre des mêmes carrés inutilement, on permettrait à chaque bureau de recevoir ces publics alors que ce n'est pas tout le temps nécessaire, il s'avère utile de mettre en place des bureaux que l'on peut réserver facilement. Des postes de travail en accès libre peuvent être aussi utilisés si besoin.

Utiliser une salle pour réunir, travailler ou faire des activités : une salle multi-fonction permettant d'accueillir du public est elle d'après les partenaires non-mêmes. Idéalement, elle pourrait aussi avoir des cloisons modulables pour accueillir plusieurs groupes en même temps. Elle pourrait aussi être accessible de façon autonome.

Dynamiser les actions collectives : la future MDD doit avoir des atouts pour dynamiser les actions collectives. Rien ne remplacera l'énergie humaine qui sera insertée. Toutefois les lieux peuvent rendre plus accueillantes ce type d'actions. Aussi, l'aménagement du Hall ou des salles mutualisées avec les partenaires sont vélos décisives.

Des partenaires prêts à animer de temps à autre le Hall : Afin de donner vie au Hall, dans le scénario proposant le maximum d'ouverture, l'animation pourrait être confiée à un pôleinnové qui peut faire usage du lieu. On trouverait alors un certain esprit « *Maison de projet* » au sein de la MDD.

Quelle place pour les usagers dans certains espaces de convivialité ?

Faire des espaces de convivialité avec ou sans vue ? Comment faire quelque chose en commun ? Laisser ces espaces accessibles ouverts de temps en temps ou tout le temps ? Aujourd'hui il y a des espaces qui ne sont pas partageables, mais il y a une volonté de faire des espaces partageables.

Piste : Utilisation de l'espace extérieur qui peut aussi être un espace de travail (avec les familles, entre agents) et un espace de jeux.

Comment favoriser la réhumanisation et l'appropriation des espaces institutionnels ?

Créer une histoire de l'aménagement intérieur. « *on a imaginé les choses ensemble* », « *on a récupéré/fabriqué des meubles* », « *on a choisi certains meubles en allant chez Ikea, puis on les a monté en équipe* », etc.?

Développer la récupération de meuble pour les espaces d'attentes usagers pour éviter le sentiment de voisinage symbolique.

Accompagnement en design de service du projet de conception de la maison du Département et du Centre médicosocial du Grésivaudan | étrangeOrdinaire indivisible | Réalisé en mai 2017 pour le compte du Département d'Isère