

## Prendre en compte les besoins de tous

Co-construire les sanitaires en Seine-Saint-Denis

Entretien réalisé le 22/04/2022

Anne GRUNSTEIN

Anne GRUNSTEIN est ingénieur ergonomiste au Conseil départemental de Seine-Saint-Denis, elle est responsable d'une équipe sur l'ergonomie et les conditions de travail.

### Un projet co-construit sur deux ans

Compte tenu des importantes dégradations des sanitaires du collège Fabien à Saint-Denis et des enjeux de santé, le département a décidé de les rénover dans une démarche de co-construction avec l'ensemble des acteurs de l'établissement afin de sensibiliser les élèves au respect des lieux. Achevé en 2020, le projet a été mené sur 2 ans, en considérant les **dimensions sanitaires, sociales et économiques ainsi que les conditions de travail.**

*« On essaie de comprendre en amont les grandes orientations politiques du département pour tout concilier. »*

Des premiers travaux ont été rapidement réalisés après avoir analysé les besoins essentiels afin d'affirmer l'engagement du département dans le projet. Suite à cela s'est déroulée la démarche de co-construction avec les élèves. L'ergonome a ainsi accompagné la démarche jusqu'à la réalisation des transformations.

### Etudier les besoins de chacun

L'un des points importants dans la démarche menée par le département de Seine-Saint-Denis est de **recueillir les besoins de l'ensemble des acteurs** : des élèves, des personnes qui s'occupent de l'entretien, de la maintenance, de la surveillance, etc.

Cela peut se faire grâce à des boîtes à idées, des Conseils de la Vie des Collégiens (CVC), des entretiens avec les agents et des observations. Par exemple, **il est important de comprendre les besoins des agents d'entretien, notamment sur les risques physiques mais aussi psychiques liés aux conditions de travail.**

Ce métier demande des efforts physiques : nombreux déplacements, porter des charges lourdes, racler les surfaces. **Mais également ce qui est de l'ordre du vécu** : des désagréments comme les odeurs, l'image que cela renvoie sur leur travail, ainsi que le relationnel des agents avec les élèves.

Toute cette analyse a également été réalisée pour les usagers, les surveillants, les personnes de la maintenance, et celles qui mènent les travaux importants.

### Co-transformer sur le long terme

Un pilier du projet est de co-transformer avec tous les acteurs, **ce qui permet innovation et richesse dans le projet.**

*« C'est un projet permanent, les sanitaires, ce n'est jamais fini et absolument pas limité aux travaux. La co-transformation permet et est permise grâce à l'engagement des personnes. »*

**Une forte implication de tous les acteurs a été constatée.** Les agents d'entretien ont écrit et chanté un rap, diffusé dans les sanitaires grâce à l'installation de haut-parleurs, donnant ainsi une autre image de leur métier. Cela a permis de créer un "collectif" avec les élèves qui n'aurait pas existé dans un autre contexte. Les infirmières et professeurs se sont également largement impliqués.

L'objectif était que **les élèves s'approprient ces espaces afin qu'ils le respectent et le maintiennent en bon état.** Pour cela, un travail a été mené en classe d'arts plastiques pour imaginer la décoration des sanitaires. Une classe de section d'enseignement général et professionnel adapté (Segpa) a aussi travaillé sur l'installation des points d'eau en extérieur. **Jusqu'à présent, les résultats sont positifs et il y a peu de dégradations pour un coût très limité des travaux.**

La réflexion portait également sur le design du mobilier. **Un meuble a été fabriqué sur mesure par un menuisier afin d'éviter le gaspillage de papier ou l'abus de consommable.** Le club manga peut y afficher ses dessins. **Chaque installation élaborée avec et grâce à l'expérience de l'ouvrier professionnel du collège amène à réfléchir aux matériaux, donc l'entretien, l'esthétique et la pérennité.**

La réalisation d'un film a permis de rendre visible ce travail, de le valoriser et de remercier l'ensemble des acteurs. Il est également un outil de présentation et un moyen d'ouvrir le débat avec les prochains collègues.

## Engager la confiance

*« La conception de l'équipement, c'est un mélange de la compréhension de son usage, de ses mésusages, de son entretien, de la partie fonctionnelle mais aussi la partie esthétique. »*

En amont, il faut s'assurer d'avoir les moyens de cette transformation organisationnelle et financière. Le département s'est aussi entouré d'experts pour accompagner la partie formation et les enjeux écologiques.

*« Il est nécessaire de convaincre que des changements vont naître de cette consultation. »*

## Sensibiliser les élèves au fonctionnement

La mise en visibilité partagée des besoins de chacun ne sert pas uniquement pour la transformation des espaces, mais aussi pour que **les élèves comprennent en quoi consiste le travail des agents et ce que coûtent les travaux.**

Pour cela, il était nécessaire de rendre visible, auprès de tous, les corps de métiers qui interviennent dans les sanitaires et le coût de l'opération.

Par exemple, un affichage précisant l'ensemble des montants de chaque intervention a été réalisé dans les blocs sanitaires. Cela permet une forme de respect du lieu et des personnes.

## Reconcevoir le travail d'entretien

*« La transformation est une amélioration aussi bien pour les gens qui y travaillent que pour les gens qui en ont l'usage. »*

**Les conditions de travail ont des répercussions sur la santé des agents d'entretiens**, tant physiques que psychiques. De mauvaises conditions engendrent de l'absentéisme, qui a des répercussions économiques par exemple.

Les agents prennent parfois des risques avec certains produits, pour satisfaire la représentation de ce qu'est "un travail bien fait". De ce fait, des formateurs et les agents d'entretien ont travaillé ensemble sur les produits à utiliser, les odeurs, comment désinfecter...

**L'ergonome a analysé en amont le travail des agents afin de trouver des solutions techniques pour des produits pré-dosés, afin d'en réduire la consommation et les risques inhérent à leur utilisation "abusive".**

## S'appuyer sur un référentiel

L'objectif à terme est de réaliser un référentiel bâtimentaire. Il en existe un pour les collèges, qui a été intégré dans le référentiel architectural. **Par exemple, sortir les points d'eau est désormais complètement intégré**, afin de permettre aux élèves de boire de l'eau à tout moment et se laver les mains, sans forcément aller aux toilettes.

Le département a également questionné le nombre de sanitaires. Le projet étant une restructuration, il y avait peu de cabines à l'origine, soit **moitié moins que le nombre préconisé dans le référentiel. Il a pourtant été décidé de transformer une cabine existante en local pour les agents d'entretiens, dans chacun des blocs sanitaires. Cela semble aujourd'hui bien fonctionner et les conditions de travail des agents ont ainsi été améliorées.**

### À retenir

- Analyser les besoins de chacun : travailleurs et usagers.
- Impliquer tous les acteurs de l'établissement et valoriser le travail de chacun et le coût.
- Améliorer les conditions de travail des agents et d'accueil des usagers.
- Questionner et s'appuyer sur un référentiel.