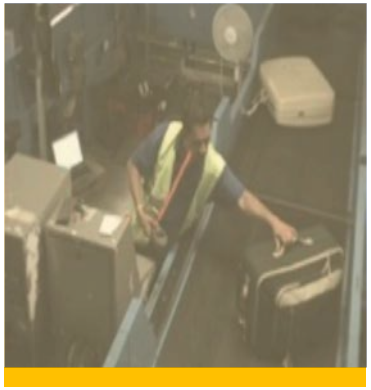
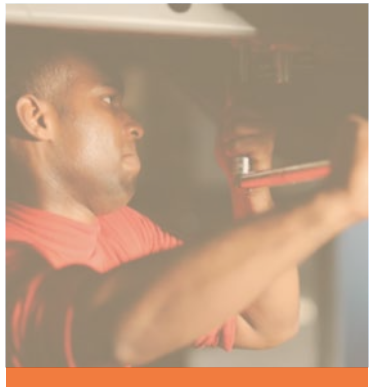
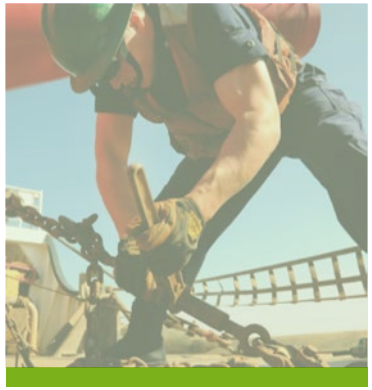
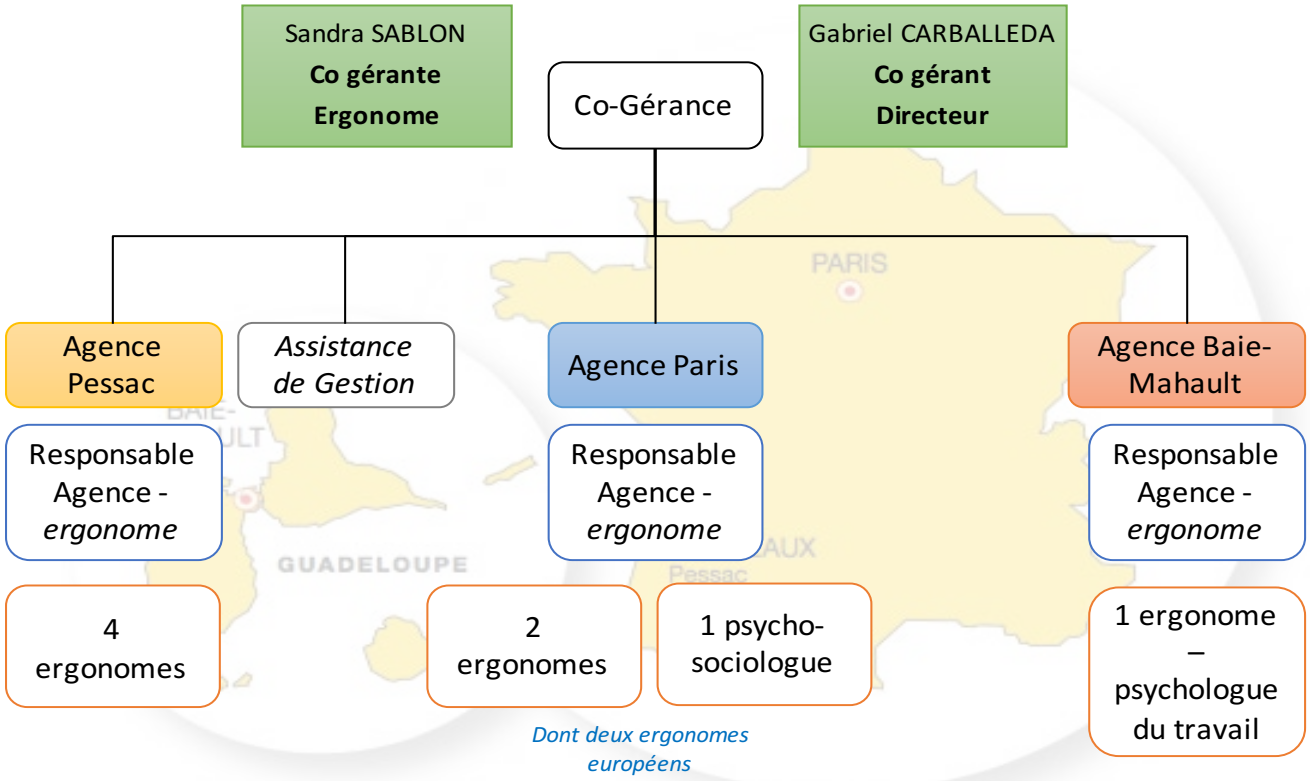
Intervention ergonomique pour le réaménagement de l'accueil du CFIP Paganini

COSUI de lancement

Paul Chotin
Céline Uguen

Indigo ergonomie - organisation



Indigo ergonomie – domaines d'intervention

- Des intervenants **expérimentés** afin d'intervenir sur des projets et sujets variés, avec des compétences en :
  - analyse du travail
  - organisation du travail
  - prévention des risques professionnels, dont les risques psychosociaux

Projet Techniques

Industriels
Architecturaux
Informatique et IHM
Produits

Prévention

Risques Professionnels
Pénibilité
RPS, TMS
DUER

Projet Organisationnels

Stratégie
Réglementation
Performance

Maintien - Insertion

Situations de Handicap

Expertises

CHSCT

Rappel du contour de la prestation

- L'intervention ergonomique comporte deux objectifs complémentaires :
  - d'une part, réaliser un **diagnostic** des usages et des flux à l'accueil du CFIP Paganini, intégrant à la fois les questions de santé au travail des agents et de performance du service rendu aux usagers;
  - d'autre part, proposer un ensemble de **recommandations** permettant d'améliorer les conditions de travail et d'utilisation des espaces par les agents du CFIP, les visiteurs et bénéficiaires des services du CFIP, ainsi que des agents externes pouvant s'y rendre (formations, ...).

- Cette intervention sera réalisée sous la coordination du pôle ergonomie du Secrétariat général.

Rappel du contour de la prestation

- Concernant le périmètre de l'intervention, les analyses et recommandations effectuées porteront notamment sur :
  - Les flux et circulations au sein de l'accueil, par les agents et les usagers, en fonction des différents services hébergés au sein du CFIP, intégrant les éléments d'accessibilité mais aussi de sécurité et de sûreté au sein de l'établissement
  - L'utilisation globale des espaces – zones d'attentes, zone de travail, ...
  - La signalétique associée aux différents flux et espaces
  - Les conditions physiques de travail – ambiances sonores, thermiques, ...
  - L'usage des matériels et mobiliers

- Une réflexion concernant l'organisation globale des activités pourra également être menée, les espaces devant être idéalement définis par les organisations de travail et non l'inverse.

Équipe proposée

Statut des membres de l'équipe	Compétences-clés mutualisées
Pilote de l'intervention : **Paul CHOTIN (>10 ans de pratique)**	▪ Diagnostic et amélioration des conditions de travail ▪ Gestion de projets ▪ Prévention des risques professionnels ▪ Assistance projets de conception en ingénierie ▪ Formations en ergonomie et analyses de postes de travail ▪ Elaboration, passation et analyse de tests utilisateurs
Ergonome référent : **Céline UGUEN (>10 ans de pratique)**	

Les grandes étapes de l'intervention

	Objet de la phase	*Étapes clés*	*Acteurs clés*
1	Préparation et mise en place de la démarche	• Cadrage de la démarche • Présentation de la démarche	• Pôle ergonomie • Comité de Suivi • CFIP Paganini
2	Construction du diagnostic	• Compréhension de l'organisation et du fonctionnement • Observations, entretiens • Formalisation du diagnostic • Présentation aux instances	• Comité de suivi • CFIP Paganini
3	Construction des recommandations	• Groupes de travail • Élaboration des recommandations techniques et organisationnelles	• Comité de suivi • CFIP Paganini
4	Synthèse de la démarche	• Élaboration du document final • Présentations au Comité de Suivi, CHSCT-75, CFIP	• Comité de suivi • Pôle ergonomie • CHSCT 75 • CFIP Paganini

Les données à collecter

- Afin de réaliser notre diagnostic, puis proposer les recommandations ad hoc, nous collectons différentes natures d'informations, par différents canaux

- Données sur l'organisation
  - Présentation des services, des missions associées
  - Organigramme, fiches de postes,
  - Affluence et variation des flux selon les plages d'activité
  - Note d'organisation du ministère cadrant l'accueil sur rendez-vous (SIP, SIE, Foncier, Caisse…)
  - Note précisant la sécurité des CFP en lien avec les différents lieux d'accueil (hall d'accueil, guichet, étages)
  - …

- Données techniques
  - Plans et schémas nécessaires aux simulations architecturales
  - Mesures d'ambiance
  - …

- Données sur l'activité
  - Observations en situation de travail, avec recueil photo et vidéo le cas échéant (soumis à accord des agents observé)
  - Entretiens à différents niveaux
  - Groupes de travail pluridisciplinaires
  - …

Planification visée

		Points d'arrêt		Livrables
1	Préparation et mise en place de la démarche	• Rencontre avec les acteurs du projet	Septembre 2018	• Calendrier
		• Présentation aux Comité de Suivi, Personnels…	Septembre 2018	• Note d'info • Supports de présentation
2	Constructio n du diagnostic	• Entretiens, Observations sur site • Validation du recueil en local	Mi -Septembre 2018 → Octobre 2018	
		• Présentation du Diagnostic au Comité de Suivi	Fin octobre 2018	• Support de présentation • Document de synthèse
3	Constructio n des recommand ations	• 1ere session GT / recommandations	Novembre 2018	
		• 2ème session GT / recommandations	Fin Novembre 2018 Début Décembre 2018	• Synthèses des recommandations
4	Synthèse de la démarche	• Présentation au Comité de Suivi	Mi décembre 2018	• Support de présentation
		• Présentation au CHSCT-75 • Présentation au site	Fin Décembre 2018 – Début janvier 2019	• Support de synthèse final

Planning envisagé : détail de la phase 2 « construction du diagnostic »

- Entretiens managériaux et premiers entretiens techniques ou Santé au Travail
  - du mardi 11 septembre après-midi au 24 septembre
  - Entretiens individuels = encadrement de l'accueil ; responsable SIP Charonne ; médecin de prévention, ISST,
  - Entretiens collectifs = Responsable BIL et son équipe ; responsables des SIE ; responsables des services Fonciers

- Observations
  - Observer des pics d'affluence et période plus calme pour accéder aux différentes situations d'usage des espaces
  - Première campagne d'observation sur site :
    - seconde quinzaine de septembre (du 12 au 24 septembre) – intégration des activités liées notamment à l'impôt sur le revenu (PRECISER)
  - Seconde campagne d'observation sur site :
    - Première quinzaine d'octobre (du 1er au 10 octobre) – intégration des activités liées aux taxes foncières et d'habitation

- Validation du recueil : entretien collectif auprès d'un échantillon d'agents représentatifs – critères à affiner avec le management avant proposition de participation aux agents
  - Jeudi 11 octobre à confirmer

- Présentation du diagnostic en Comité de suivi
  - Envisagée le **23 octobre de 9h30 à 12h30**
  - Sinon, semaine 45 (du 5 au 9 novembre) ?

Merci de votre attention