



Les espaces Part'Hg

Concept global & architecture intérieure



Hospice général

*Mieux vivre
ensemble à Genève*

*Le travail n'est pas
un lieu où on se rend
chaque jour, mais ce
qu'on y fait.*

SOMMAIRE

Introduction	4
Le concept	5
Une démarche participative	6
Typologie des espaces	8
Ambiance et couleurs	18
Technologie	19
Ergonomie	20
Acoustique	21

Dans ce document, le genre masculin est utilisé sans aucune intention discriminatoire, dans le seul but d'alléger le texte.



Introduction

Un environnement de travail au service de notre mission

Depuis près d'un demi-siècle, l'Hospice général s'engage au quotidien pour le bien de la collectivité et s'efforce de favoriser le retour des bénéficiaires à une autonomie durable. Notre mission commence par la qualité de l'accueil que nous offrons aux personnes que nous accompagnons. Selon un sondage effectué en mars 2019, 84 % d'entre elles sont satisfaites de l'accueil au sein de nos espaces.

Les prochains lieux de l'Hospice général sont ouverts et organisés en espaces partagés. Ils ont pour but de favoriser les synergies, la collaboration et l'esprit d'équipe. L'institution désire focaliser l'environnement de travail sur l'humain pour améliorer l'engagement et l'épanouissement des collaborateurs. Les espaces sont donc désormais au service de nos bénéficiaires et de nos employés. Ainsi le travail ne se définit plus par le lieu où on se rend chaque jour, mais par les tâches à effectuer. La nature des activités étant amenée à changer au cours d'une même journée, le lieu de travail traditionnel doit être repensé et s'adapter aux besoins des collaborateurs. « Dans le monde du travail moderne, l'enjeu consiste à présent à encourager les collaborateurs, à leur donner plus de responsabilité individuelle et à apprécier leur valeur même sans qu'ils soient présents ». (Source: work smart)

Une responsabilité sociale et environnementale

L'Hospice général s'engage en faveur du développement durable. A ce titre, le choix a été fait de ne travailler qu'avec des prestataires soucieux du respect de l'environnement, des normes sociales et de l'insertion sociale.

we#worksmart



L'Institution encourage les formes de travail flexible et a signé la charte Work Smart. L'Hospice général rejoint ainsi plus de 200 entreprises en Suisse.

Cette initiative vise à promouvoir les différentes formes de travail flexible dans le temps mais aussi dans l'espace. Ce qui profite à tous; aux employés, aux employeurs, à l'écologie et donc à la société dans son ensemble.

Un document de référence pour une identité commune

Ce concept d'aménagement constitue le document de référence décrivant l'identité commune aux nouveaux sites de l'Hospice général. Il s'inscrit dans le cadre du processus global d'optimisation des sites et concerne toutes les fonctions de l'institution.

Il s'adresse également aux différents acteurs du projet (managers, pôle immobilier, architectes, service de santé, ...) ainsi qu'aux partenaires de l'institution, aux médias ou encore aux entreprises intéressées par cette démarche.

Le concept

Part'Hg : un programme ambitieux et novateur

Le programme institutionnel Part'Hg s'inscrit dans le nouvel état d'esprit du **Faire autrement** instauré en 2016 et permet d'offrir aux collaborateurs et aux bénéficiaires un cadre de travail plus adapté aux enjeux de demain.

Le monde change, les technologies évoluent constamment et proposer un environnement de travail moderne, permettant de favoriser l'autonomie, la collaboration et la confiance constitue un formidable défi.

Il s'agit ainsi de créer ensemble un environnement de travail propice à la conciliation du bien-être et de l'efficacité des actions effectuées au quotidien.

Les nouveaux lieux de travail de l'Hospice général sont conçus de manière à proposer aux équipes une variété d'espaces permettant à chacun de choisir le poste qui lui convient le mieux **selon la tâche à réaliser**.

La logique du bureau personnel et nominatif fait donc place à une logique plus dynamique.



Collaboration

- Accueil adapté
- Esprit d'équipe
- Intelligence collective
- Résolution rapide des problèmes
- Partage & convivialité
- Décloisonnement



Mobilité

- Espaces basés sur les activités
- Télétravail
- Proximité



Modularité

- Evolutivité
- Optimisation de l'espace
- Ergonomie
- Autonomie
- Respect de la confidentialité
- Accueil adapté (interne / externe)
- Environnement stimulant



Image

- Attractivité de l'Hospice général
- Usagers satisfaits
- Modernité
- Pérennité



Une démarche participative

Un projet co-construit avec les équipes

L'Hospice général accompagne et intègre les collaborateurs dans le processus d'aménagement.

Les activités et spécificités de chaque équipe sont recueillies afin que l'architecte puisse proposer une première ébauche de plan. Dès que les plans sont acceptés et validés par l'ensemble des parties prenantes, l'équipe concernée est invitée à réfléchir aux futurs principes et règles de vie communs ainsi qu'à l'organisation que ce nouveau mode de fonctionnement implique.

Ces principes sont définis en amont afin de faciliter la projection des collaborateurs dans les futurs locaux. Ils seront ajustés à la suite de l'emménagement et selon les expériences et remarques des équipes concernées. Voici le déroulé du projet :

- 1 Séance préparatoire avec le management
- 2 Séance de lancement et présentation du concept à l'équipe
- 3 Séance de co-construction et validation du plan
- 4 Atelier "workplace game" autour des règles de vie
- 5 Questionnaire pré-déménagement (1 mois avant)
- 6 Déménagement
- 7 Suivi "SAV" - contact privilégié pour d'éventuels ajustements
- 8 Questionnaire post-déménagement (3 mois après)

Suite au déménagement, une marge de manœuvre est donnée aux équipes pour adapter et modifier les espaces de travail. Durant 3 mois, les collaborateurs bénéficient d'un contact privilégié afin de de s'approprier au mieux les nouveaux lieux.

Un nouveau mode de travail qui reflète nos valeurs

La philosophie à l'origine des espaces partagés est intrinsèquement liée aux valeurs institutionnelles : le respect, la collaboration, l'engagement et la bienveillance.

En effet, la mise en place des espaces de travail partagés permet aux collaborateurs de :

- accueillir dignement les bénéficiaires dans des locaux conviviaux et adaptés à la mission de l'Hospice général
- favoriser les synergies et l'esprit d'équipe pour tirer le meilleur parti de l'intelligence collective
- instaurer une relation de confiance avec les bénéficiaires
- travailler avec davantage de plaisir en permettant l'autonomie et la flexibilité dans la réalisation de ses activités
- optimiser l'utilisation des locaux et faciliter l'arrivée de nouveaux collègues et/ou collaborateurs nomades
- bénéficier d'un environnement et d'outils de travail modernes



**L'ESPACE INFLUENCE
LE COMPORTEMENT.**

**LE COMPORTEMENT
FAÇONNE LA CULTURE.**

Source : Steelcase "Le pouvoir de l'espace"

Typologie des espaces

Zones

Pour plus de confort et dans l'objectif d'optimiser la circulation, la diversité des lieux proposée s'inscrit dans une logique d'espaces internes / d'accueil :

→ Zone d'accueil

Cette zone permet de recevoir des personnes externes à l'Hospice général, qu'il s'agisse de bénéficiaires, de partenaires, de fournisseurs ou autres.

Dédiée au public, elle se doit d'être accueillante et chaleureuse mais aussi de garantir la confidentialité. Quant à la décoration, elle suit une ligne institutionnelle : les collaborateurs peuvent choisir des images dans une photothèque commune sur le thème du "Mieux vivre ensemble à Genève".

→ Zone interne

La partie interne des locaux est dédiée aux collaborateurs. Ils choisissent en équipe comment ils désirent les décorer.

Un environnement de travail adapté

L'Hospice général a souhaité remanier tous ses lieux pour améliorer la collaboration, l'efficacité et le bien-être des collaborateurs. Chaque site, suivant ses besoins et ses activités, est conçu selon une palette d'espaces spécifiques.

Un ensemble de pictogrammes a été créé spécialement pour les nouveaux espaces de travail. Cette signalétique ludique et attractive permet d'unifier les sites et de faciliter l'orientation au sein des différents lieux.

Bien que cette signalétique définisse une fonction pour chacun des espaces, il est important de les considérer de manière polyvalente. Par exemple, l'espace ressourcement prévu pour se déconnecter ou lire un article, permet également de faire des séances d'équipe avec une dynamique différente. Dorénavant, ce sont les espaces qui s'adaptent aux besoins des collaborateurs et non le contraire.



Espace accueil

→ Zone d'accueil



L'espace d'accueil se veut à la fois fonctionnel et convivial. Fonctionnel afin que les bénéficiaires puissent y effectuer des démarches administratives. Convivial pour encourager à échanger et à tisser des liens sociaux. Ce lieu, plus ouvert, chaleureux et modulable, est un espace de travail supplémentaire où bénéficiaires et collaborateurs peuvent se rencontrer différemment.

Lorsque l'activité du site le requiert (exemple d'un centre d'action sociale), l'accueil comprend une réception, un espace d'attente ainsi qu'un espace dédié au public.

→ L'espace d'attente possède un coin enfant, une zone informatique ainsi qu'un écran d'affichage d'informations diverses à l'attention du public.



Espace permanence

→ Zone d'accueil



A proximité de l'accueil, l'espace permanence permet de recevoir des personnes de manière spontanée (nouveaux bénéficiaires par exemple).

- Ce lieu clos et confidentiel est dédié à l'accueil de nouvelles personnes principalement.
- Il est équipé d'un poste informatique et de chaises visiteurs dans le but d'accueillir plusieurs personnes à la fois.

Espace d'entretien

→ Zone d'accueil



Cet espace est aménagé pour des entretiens ou des séances à caractère confidentiel. Si besoin, il peut servir de poste de travail standard.

- Son ameublement est diversifié (table mi-haute, canapés, table ronde) mais il est en général équipé d'un poste informatique sur bras afin de conserver le lien visuel entre le bénéficiaire et le collaborateur.

Espace partagé collaboratif

→ Zone interne



L'espace partagé collaboratif est dédié aux collaborateurs et peut être aménagé de diverses manières. Il est composé d'un maximum de 8 postes de travail. Dans cette zone, les échanges spontanés, les téléphones et les discussions sont admis ; la collaboration et le partage d'idées sont encouragés.

- L'isolation acoustique des espaces (cloisons entre les bureaux par exemple) permet aux collaborateurs de travailler dans un environnement agréable.
- Selon la surface disponible, des « points de rencontre » sont aménagés pour personnaliser davantage les zones d'échange (table ronde, alcôve avec hauts dossiers, table mi-hauteur, etc.)



Espace partagé silence

→ Zone interne



L'espace partagé silence, au sein duquel le silence est de mise, propose au maximum 8 postes de travail. Les téléphones et les échanges oraux y sont limités et doivent de préférence se faire à voix basse. Dans l'idéal, il s'agit d'un espace totalement silencieux.

→ L'isolation acoustique doit permettre aux collaborateurs de travailler dans un environnement propice à la concentration.



Espace individuel

→ Zone interne



L'espace individuel est situé dans la zone dédiée aux collaborateurs. Il dispose d'un seul poste de travail. Dévolu aux tâches requérant de la concentration, il permet aussi de s'entretenir avec un collègue ou de passer un appel téléphonique.

Espace polyvalent

→ Zone interne



En fonction des besoins de chaque site, un ou plusieurs espaces polyvalent/s sont envisageables (réunion, espace de créativité etc.) Ceux-ci sont susceptibles d'être aménagés de différentes manières mais sont dans tous le cas adaptés à l'organisation de séances et à la projection de présentations.

- Cet espace clos est équipé d'un poste informatique et d'un écran de projection de taille variable.
- Le mobilier est léger et simple à adapter à l'activité souhaitée et peut varier en fonction de l'espace à disposition : table ronde, table de conférence, table pliable et modulable, table mi-hauteur, etc.
- Selon la configuration du lieu, il est également possible d'écrire sur certaines parois et ainsi dynamiser les séances ou entretiens.



Espace cafétéria

→ Zone interne



L'espace cafétéria a pour fonction principale de réunir une équipe pendant les moments de pause. Il est convivial et modulable selon les périodes de la journée. Il peut ainsi se transformer en lieu de réunion ou de créativité lorsque cela s'avère nécessaire.

- L'espace cafétéria dispose au minimum d'un évier, de meubles de rangement et d'un réfrigérateur.
- L'aménagement favorise les interactions, le ressourcement et la convivialité entre les collaborateurs.
- Le mobilier est modulable afin de s'adapter aux différentes réunions d'équipe.



Espace de ressourcement

→ Zone interne



L'espace ressourcement est dédié à la déconnexion et à la détente. Il s'agit d'un espace où le collaborateur doit pouvoir s'extraire du quotidien pour se recentrer, lire un article ou encore écouter de la musique.

→ L'espace est équipé de mobilier propice à la détente : canapés, poufs, plantes vertes, etc.



Espace casiers /vestiaire

→ Zone interne



Afin de changer facilement de postes de travail en fonction du type d'activité, les affaires et effets personnels sont déposés dans l'espace vestiaire. La politique "cleandesk" est de rigueur pour s'approprier rapidement un lieu.

→ Casiers nominatifs dans un lieu dédié et sécurisé.



Ambiances et couleurs

A travers ce projet, l'Hospice général vise à se moderniser et à se détacher de son image d'administration publique imposante. Dans cette optique, les nouveaux espaces de travail sont aménagés de sorte à créer une ambiance chaleureuse, accueillante et professionnelle.

Afin que les collaborateurs et usagers puissent identifier les différents espaces et s'y orienter, nous avons pris le parti d'attribuer une couleur à chaque type de lieu.

Espaces d'accueil

(public, collaborateurs, bénéficiaires)

Dans les espaces d'accueil où l'image et la mission de l'Hospice général doivent être reconnaissables immédiatement, les couleurs de la charte graphique sont privilégiées. Une déclinaison de teintes chaudes est favorisée pour les espaces collaboratifs, plus froides pour les environnements calmes (espace individuel, silence, ressourcement).

Espaces dynamiques

(public, collaborateurs, bénéficiaires)

Par ailleurs, les équipes sont invitées à s'appropriier les locaux et à les agrémenter de quelques décorations. Que ce soit une plante, une affiche, une fresque ou un panneau vitré de couleur, chaque détail compte pour que toutes et tous se sentent à leur aise et prennent plaisir à venir travailler.

Espaces calmes

(collaborateurs)



Technologie

Les outils informatiques se modernisent afin de favoriser la mobilité au sein des sites de l'Hospice général :

- Les dossiers numérisés des bénéficiaires sont accessibles depuis n'importe quel poste de travail grâce à la gestion électronique des documents (GED).
- Les tours informatiques sont remplacées par de petits boîtiers permettant, depuis n'importe quel poste, une connexion ultra rapide à son environnement de travail virtualisé.
- La téléphonie est mise au goût du jour : le téléphone fixe est remplacé par une solution internet (Skype for Business). Ce système permet non seulement de passer des appels mais propose également des fonctionnalités collaboratives telles que la messagerie instantanée, le partage d'écran ou encore l'audioconférence.
- Les mopieurs sont équipés de la technologie « follow me printing », permettant de lancer et de récupérer une impression depuis n'importe quel poste de l'institution grâce à un code personnel. Ce système a l'avantage de réduire les coûts d'impression et de diminuer drastiquement l'impact écologique y relatif.



Ergonomie

Une attention particulière est portée à l'aménagement ergonomique des postes et des espaces de travail. Il s'agit d'optimiser le confort et les conditions de travail des utilisateurs, mais aussi de prévenir les éventuelles atteintes à la santé.

Durant la phase de création des plans, c'est-à-dire en amont de l'installation, des experts tels que des acousticiens, éclairagistes, ergonomes ainsi que le service santé du personnel interviennent de manière systématique. Plusieurs aspects importants sont ainsi pris en compte dès la conception des plans : dimensionnement des espaces, accès et circulation, nuisances physiques, modes de collaboration et de communication, éclairage, acoustique, aération, sécurité des personnes pour n'en citer que quelques uns.

Si des besoins spécifiques au niveau du poste sont requis, il est possible de prévoir un espace dédié.



Acoustique

L'acoustique dépend principalement de la configuration du lieu (type de plafonds, façades, cloisons, etc.)

Pour un confort optimal, il est essentiel d'utiliser dans les bureaux des matériaux phono-absorbants tels que :

- des plafonds, faux-plafonds et revêtements absorbants,
- des cloisons verticales pleines ou en verre équipées de panneaux acoustiques.

Dès la conception, l'architecte porte une attention toute particulière à cette question. De plus, chaque site fait l'objet d'une évaluation par un acousticien afin d'identifier les potentiels ajustements avant l'emménagement.





Mieux vivre ensemble à Genève

hospicegeneral.ch

