

# Comment garantir la maintenance et la pérennisation d'une chaîne d'usages et d'un bâtiment ?

## De quoi s'agit-il ?

Il s'agit de **l'ensemble des actions humaines à mettre en œuvre pour assurer, à toute personne, l'accès et l'utilisation permanente et en continu de l'espace, l'équipement ou l'objet.**

La maintenance consiste à l'entretien physique des espaces (construits ou aménagés), des équipements et des objets.

Il s'agit également de veiller à leur disponibilité et leur qualité (à tout moment) ainsi qu'aux actions humaines développées pour que l'utilisateur puisse toujours en avoir l'usage et avec le plus d'autonomie possible.

Dans le cas de dysfonctionnements ou de travaux (maintenance, rénovation, etc.) le personnel doit pouvoir apporter une compensation pour maintenir le service et ce quelle que soit la durée d'indisponibilité.

## Pour quels résultats attendus ?










### Pour le personnel de maintenance :

- **Disposer de Protocoles d'entretien et de maintenance** pour l'ensemble des espaces de vie et équipements spécifiques.
- **Utiliser et entretenir facilement** un bâtiment, les équipements et le mobilier.
- **Disposer d'un accès aisé aux espaces et équipements** pour en faciliter l'entretien et la maintenance.
- **Intervenir rapidement pour remplacer ou réparer** un équipement ou du mobilier.
- **Pouvoir adapter les pratiques aux évolutions des usages et besoins.**
- **Connaître les impacts potentiels liés aux interventions** sur les utilisateurs à besoins spécifiques.

### Pour les usagers :

- **Être accueilli et accompagné avec empathie** et avec des procédures adaptées, constantes et prévisibles.
- **Disposer d'espaces de vie, d'équipements et de mobilier faciles d'utilisation** et résistants à l'usage extrême.
- **Être informé à tout moment, des changements et/ou modifications** lors de procédure de maintenance ou d'une panne, pour anticiper et se préparer en amont.
- **Pouvoir être accompagné pour contourner les barrières et obstacles** générés par des problèmes de maintenance.
- **Disposer d'espaces de vie, de mobilier et d'équipements évolutifs et adaptables** aux spécificités de l'utilisateur.

## Quelles nuisances sur les groupes d'utilisateurs ?

Niveau d'impact par groupe d'utilisateurs selon : • leurs limites d'usages et d'autonomie ; • leurs capacités de compensation.									
	1	2	2	3	3	3	4	4	4

**Impacts** récurrents, générateurs de situations de handicap (physique, sensoriel ou psychique) ou de mal être, générés par le manque ou l'absence de prise en compte de la qualité de la maintenance et de la pérennisation des usages :

- **Dégradation anticipée et un surcoût** (réparation ou remplacement) si mauvais entretien ou usage.
- **Sensation d'insécurité et d'angoisse** générées par des espaces dégradés ou des équipements dysfonctionnants.

# Les faiblesses de la législation

La législation n’aborde pas ces thématiques qui sont principalement traitées par les normes en lien avec l’économie d’énergie ou la qualité environnementale.

Seule l’accessibilité des espaces qui accueillent du public est traitée et non celle des locaux techniques (faciliter l’accueil du personnel quelles que soient leurs spécificités : code du travail qui fait référence à l’adaptation de poste).

## Manques législatifs :

- Précisions sur les besoins de maintenance, d’entretien et de pérennisation des espaces et des équipements qui le composent.
- Prise en compte des locaux techniques, et de leur accessibilité, nécessaires à ces usages.

# Ce que les professionnels intègrent dans leur pratique

Les professionnels concernés par ces thématiques sont principalement les techniciens, ingénieurs, fournisseurs qui ont pour rôle de veiller au respect des seuils règlementaires.

Peu de professionnels ont connaissance des pathologies des espaces (la manière dont vieillit un équipement, etc.). Les contraintes et besoins (autres que techniques) de l’exploitant ne sont pas suffisamment précisés dans le programme. Or, il est primordial de penser la manière dont le bâtiment sera entretenu pour prévoir une accessibilité des espaces nécessaires à cette action.

La séparation des budgets de fonctionnement et des budgets d’investissement ne favorise pas le dialogue entre les acteurs concernés.

# Propositions pour favoriser l’autonomie de tous

## Généralités conceptuelles :

La qualité d’usage d’un espace de vie dépend des ambiances architecturales, de la dimension multi-sensorielle, de la qualité d’accueil et de la prévenance envers l’utilisateur.

• **Choisir des matériaux qui ne se déforment pas dans le temps et selon le climat** pour assurer une pérennité de la qualité des circulations et éviter des surcoûts liés à leur maintenance.

• **Garantir une maintenance préventive des espaces, équipements et du mobilier** pour éviter toute gêne ou impact sur les usagers. Disposer des moyens nécessaires pour vérifier les équipements (notice, outil, etc.).

• **Entretenir régulièrement les espaces et équipements** (sols, systèmes d’ouverture et de fermeture des portes, ambiances lumineuses, messages audio, etc.) pour en assurer un usage à long terme.

• **Garantir de bonnes conditions d’hygiène et de propreté** des espaces ou équipements.

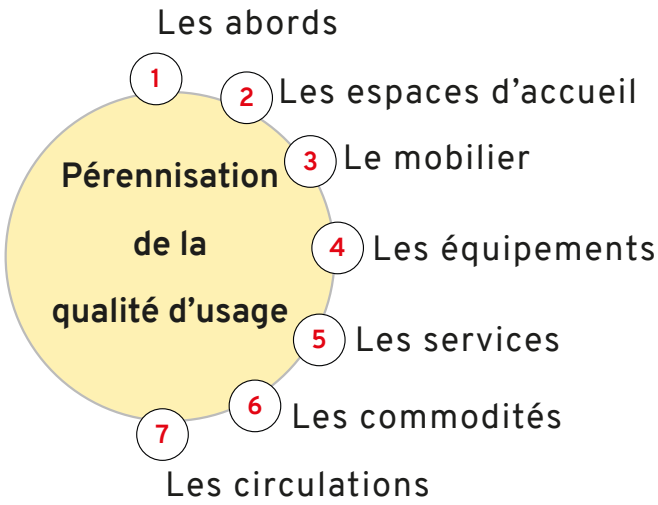
• **Formaliser des protocoles d’entretien et de maintenance préventive** pour veiller à la qualité des espaces et au bon fonctionnement des équipements.

• **Proposer des systèmes de compensation à l’usage en cas de travaux ou de dysfonctionnement** d’un équipement pour garantir une continuité de l’usage. Veiller à l’accessibilité et la faisabilité des « modes dégradés ».

• **Garantir la réactivité des interventions de remise en état des équipements mécaniques** participant à la continuité de la chaîne de déplacement : ascenseur, tapis roulant, etc.

• **Assurer une formation continue et de qualité des personnes en charge de l’entretien** des espaces et équipements. Les agents doivent avoir la compétence nécessaire pour comprendre et utiliser les interfaces mises à disposition.

• **Favoriser la communication entre les différents services** pour partager les bonnes pratiques et retours d’expérience afin d’assurer la satisfaction des usagers.



Ci-dessus, illustration des entités spatiales à intégrer au protocole d’entretien et de maintenance pour garantir la pérennisation de la qualité d’usage d’un établissement.

**Point 1 : Abords.** Il s’agit des aires de parking, des cheminements piétons, de la propreté du mobilier urbain, de la taille des éléments végétaux proches des aires de cheminement, etc.

**Point 2 : Espaces d’accueil.** Il s’agit de la disponibilité réelle de la banque d’accueil, du bon fonctionnement des équipements d’accueil spécifiques, de l’accessibilité des documents d’information, de la convivialité des zones d’attente et d’accueil spécifiques, de l’état d’usure, d’encrassement et d’humidité des tapis d’entrée, de la non glissance des sols, etc.

**Point 3 : Mobilier.** Il s’agit du respect du positionnement des meubles, de la propreté et l’hygiène, des dégradations pouvant présenter des risques avec des éléments contendants tels que des décollements ou matières ébréchées, de la répartition et de la disponibilité des assises et de leur variété typologique, etc.

**Point 4 : Équipements.** Il s’agit de l’approvisionnement des distributeurs et automates, des équipements de la signalétique multi sensorielle, des automatismes, des contrôles d’accès, de la clarté et de la mise à jour des messages des bornes audio, des niveaux de charge des alimentations par batterie, etc.

**Point 5 : Services.** Il s’agit du maintien du dégagement des aires d’accueil, d’attente et de réception, de la disponibilité d’assises adaptées aux différentes spécificités, du niveau sonore et lumineux des locaux, de la qualité de l’air, de l’hygiène des locaux, meubles et équipements mis à disposition de l’usager par le service, de la convivialité et de l’efficacité du service, etc.

**Point 6 : Commodités.** Il s’agit du niveau de propreté et d’hygiène, du bon positionnement des équipements mobiles, de l’approvisionnement des consommables, du réglage des températures, du bon écoulement des équipements de plomberie, de la solidité des fixations des équipements de maintien ou de transfert, de la souplesse des condamnations et fermetures de porte, de l’absence d’humidité au sol, du respect des gabarits de passage et de leur encombrement par des objets mobiles et « temporaires », etc.

**Point 7 : Circulations.** Il s’agit du maintien de la continuité du balisage signalétique et des éléments de guidage, du bon fonctionnement des équipements mécaniques (tels qu’ascenseurs, escaliers et tapis roulants,...), de l’intensité, continuité et complémentarité des niveaux d’éclairage naturel et artificiel, du repérage et de l’identification des services, activités et commodités qu’elles desservent, de la perception, du repérage et du bon fonctionnement des systèmes de sécurité et d’évacuation, etc.



## Points de vigilance particuliers à anticiper



- Choisir des matériaux en adéquation avec les futurs usages.
- Concerter les agents de gestion et de maintenance pour intégrer leurs usages et besoins dans le programme.



- Prévoir un accès simple et aisé aux espaces et équipements pour leur maintenance et entretien.
- Anticiper le positionnement du futur mobilier ou petit équipement.



- Fournir des cahiers et plannings de maintenance pour assurer le suivi et l'entretien des différents équipements techniques.



- Disposer et mettre en place un protocole de maintenance et d'entretien.
- Définir des gammes de maintenance, fréquence d'intervention et de vérification avec les prestataires.
- Veiller à l'approvisionnement des équipements en fonction des usages (dévidoir, papier, savon, etc.).