



VINCENT
ERGONOMIE

Pour travailler mieux

Secteur municipal : revoir la salle d'audience à l'ère du numérique

Ville de Montréal

De la conception d'espace au retour au travail en passant par la formation, Vincent Ergonomie s'engage à offrir à ses clients un service de la plus haute qualité. Cet engagement est supporté par une volonté d'amélioration continue de nos procédés et de nos services.

Résumé

- La ville ayant prévu à son plan triennal d'immobilisation un programme de développement visant à outiller l'organisation pour passer à une cour de justice numérique, la réfection du 5^e étage de la cour s'avérait une occasion unique d'y intégrer les technologies : vidéo comparution, vidéo témoignage, enregistrements des débats, présentation numérique des documents, etc.
- Le mandat consistait donc à faire une analyse ergonomique des postes de travail des différentes fonctions constituant les salles d'audience, la principale étude étant dédiée aux postes de travail des greffiers-audienceurs. En effet, ce sont eux qui ont à manipuler le plus grand nombre d'outils technologiques et d'équipements.

Créée le 30 août 1851, la Cour municipale de la Ville de Montréal demeure depuis lors parmi les plus importantes cour de justice au Canada. Chaque année, plus de 2 000 000 dossiers sont traités par l'administration de la justice municipale montréalaise. La Cour municipale dispose de 22 salles d'audience au total et elle porte aux rôles d'audiences environ 250 000 dossiers, dont plus de 70,000 en matière criminelle.



Étude de cas

Ergonomie
de bureau

« Le défi était d'autant plus grand qu'il fallait développer un mobilier ergonomique pour l'utilisation de la nouvelle technologie tout en assurant une bonne ergonomie pendant la transition vers le sans-papier. En effet, ce passage au numérique ne peut se faire sans une période où le papier et la technologie se côtoient. Ne pas considérer ce fait aurait résulté en une augmentation des contraintes ergonomiques durant la transition. La solution, un mobilier évolutif.»
Patrick Vincent, ergonomiste certifié,
Vincent Ergonomie Inc.



«Notre défi était de repenser le mobilier en fonction d'un changement technologique majeur, et ce, sans affecter le décorum.»

Patrick Vincent, ergonomiste certifié, Vincent Ergonomie Inc.

Secteur municipal : revoir la salle d'audience à l'ère du numérique

Le défi

Plusieurs postes et fonctions interagissent dans les salles d'audience dont le juge, les greffiers, les avocats, les détenus, les témoins, etc. Tout un protocole régit l'aménagement des salles d'audience et la circulation des individus, ce qui amène plusieurs contraintes dans l'aménagement de cet espace. Par exemple, le juge doit être surélevé, les greffiers doivent faire face à l'assistance, les détenus doivent être à proximité de leurs avocats et doivent voir le juge, le témoin doit faire face au juge, un des greffiers doit aussi pouvoir déposer des documents pour le commis de cour, etc. Une étude ergonomique s'imposait donc pour comprendre le travail et élaborer les critères d'aménagement de la salle d'audience du futur.

La solution

Après avoir participé à une réunion de démarrage et présenté la méthodologie poursuivie, plusieurs heures d'observation du travail et d'analyse de plan ont été nécessaires. Puisqu'il n'existait aucune norme pour la conception du mobilier d'une salle d'audience, nous avons procédé à des relevés dans plusieurs salles d'audience de la cour municipale et à la cour du Québec. Nous avons aussi fait des entrevues auprès de greffier-audiencier et consulté plus largement le personnel grâce à un sondage en ligne. L'ensemble de ses activités nous a permis de confirmer la justesse de nos hypothèses de travail.

Après analyse, une réunion de travail a été organisée avec des représentants de toutes les parties, et ce, en présence du juge président. Cette réunion a permis de réaliser des simulations grandeur réelles afin de statuer sur nos concepts de mobilier. Une de nos ergonomistes, ayant un profil en design, a produit une maquette des aménagements. La maquette a permis à tous et toutes de comprendre et de voir, concrètement, à quoi ressemblerait l'aménagement proposé. Chacun a donc pu avoir une meilleure idée des solutions proposées. À la suite des commentaires obtenus lors de la présentation, un rapport final intégrant les commentaires des différents intervenants(es) a été remis.

Les résultats

L'introduction de nouvelles technologies dans le fonctionnement d'une cour de justice offrait la possibilité de réinventer le mobilier et d'éliminer de nombreuses contraintes ergonomiques. Nos travaux ont permis de développer des principes et des spécifications ergonomiques pour l'aménagement d'une cour de justice avec comme point central le poste de greffier-audiencier. Le défi était d'autant plus grand qu'il fallait développer un mobilier ergonomique pour l'utilisation de la nouvelle technologie tout en assurant une bonne ergonomie pendant la transition vers le sans papier. En effet, ce passage au numérique ne peut se faire sans une période où le papier et la technologie se côtoient. Ne pas considérer ce fait aurait résulté en une augmentation des contraintes ergonomiques durant la transition. La solution, un mobilier évolutif. La démarche préconisée, notamment par simulation en grandeur réelle, nous a permis d'obtenir une approbation de toutes les parties et de recevoir une lettre d'appréciation et de remerciement du juge président. Notre approche participative a certainement contribué à la gestion du changement lors de ce projet majeur.



VINCENT
ERGONOMIE

Pour travailler mieux

Visitez le www.vincentergonomie.com ou composez le 1-877-622-3746