

Diminuer les files d'attente

Un grand pôle rénové de services à la population va prochainement s'ouvrir. Le chantier devrait démarrer en novembre et durer trois mois

CLAUDE GARNIER



Les travaux sont prévus pour durer trois mois (Photo Philippe Tariot)

Courant novembre, la mairie lance le chantier de la refonte des services de l'état civil. Prévu pour durer trois mois, impliquant des changements substantiels de la disposition des lieux, la rénovation du mobilier et un programme de formation des agents, l'opération est considérée comme une étape décisive de l'amélioration de ses prestations. A bien des égards, si l'on compare avec ce qui se fait dans les grandes villes comparables (Lyon, Toulouse, Montpellier et autres), les services municipaux bordelais sont logés à l'étrénil, les locaux sont vétustes, et l'accueil du public en souffre, pour ne rien dire des conditions de travail des agents eux-mêmes. Encore une portion de l'héritage, qu'Alain Juppé aura dû négocier en douceur pour que la ville se dote enfin d'un service de formalités administratives et d'état civil plus conforme à son rang.

Il faut d'ailleurs se rappeler avec le morcellement des lieux, sources d'éparpillement pour les administrés, « On a voulu regrouper en un même endroit des services actuellement dispersés entre l'accueil formalités (services porte à droite) et l'état civil (en face de l'autre côté de la cour d'honneur), en misant sur la polyvalence des agents pour accélérer les prestations », souligne Veronique Delannoy, secrétaire générale adjointe et responsable de la Direction vie sociale et citoyenneté. L'architecte de la ville, M. Bernhardt, produit une première esquisse — le Palais-Rohan est classé — et le cabinet ESI Concept fait ses premières propositions d'aménagement intérieur. Les personnels concernés ont en tout lieu lieu de discuter le détail au cours de réu-

nions de concertation, toujours en cours (notamment sur l'ergonomie des postes). Mais, dans ses grandes lignes, le projet est arrêté. « Nous avons voulu un préaccueil qui soit véritablement identifié "mairie de Bordeaux" pour accueillir tout public », explique M^{me} Delannoy.

PERPÉTUE

Dans une première phase, les services actuellement logés porte 5 (à droite, après la grande entrée) devront déménager de l'autre côté de la cour, là où est l'état civil (porte 1), le temps de restructurer le pôle d'accueil, qui aura une entrée entièrement de plain-pied et comportera des facilités d'accès pour les handicapés; ceux-ci pourront se rendre sans difficulté dans la salle du Conseil municipal ou dans les salons. L'usager Lambda du nouvel espace — ouverture prévisible en mars 2001 — aura l'impression de choisir pour être renseigné (panneau électronique, messager d'accueil). « Ce sera beaucoup plus clair et rapide », assure Veronique Delannoy, qui compte beaucoup sur cet accueil « intelligent », la qualité de la signalétique, et sur un système « dynamique » de gestion des files

d'attente, pour améliorer les performances d'ensemble. Ajoutons que l'on trouvera sur place une mini-antenne du Crédit municipal (avec distributeur de billets).

SURFACE TRIPLÉE

Du préaccueil, on entrera dans la zone des « services à la population » (formalités), auquel sera accolé un pôle seniors destiné aux personnes âgées. Les cellules d'accueil offriront un maximum de confidentialité, grâce à des cloisonnements étudiés pour protéger les sons. Les usagers en attente d'être reçus prendront place sur une batterie de soixante-cinq sièges « en escargot » (non en raison de leur forme, mais de leur disposition circulaire et concentrique), et ils auront sous les yeux des moniteurs diffusant en boucle des infos municipales. Pour les prestations, treize cellules en front-office, disposées entre les piliers du hall. Au total, avec quelque 900 mètres carrés, les services d'accueil et d'état civil de la mairie verront leur superficie triplée, pour trente-quatre agents. Plus de confort pour eux et pour le public, personne ne devrait avoir à s'en plaindre.



Jean-Claude Bendreil, inspiré par les jardins des moines bouddhistes. (Photo: Dominique Brette)

Des jardins bouddhistes aux espaces de travail

NANSOUTY Jean-Claude Bendreil conjugué architecture et environnement sensoriel

Le jardin japonais de Nansouty fait désormais partie des curiosités bordelaises. Peu savent cependant qu'il abrite l'agence d'architectes écologiques ESI Concept et qu'il est le fruit de longues années de réflexion étudiant l'influence de la nature sur le comportement humain.

Il y a 30 ans, Jean-Claude Bendreil, architecte d'intérieur, part en Asie du Sud-Est avec un ami journaliste effectue un reportage sur les religions. Ils visitent des temples hindouistes et bouddhistes possédant tous des jardins. Jean-Claude Bendreil y fait alors une découverte qui va réorienter sa vie. « Dans ces jardins, raconte-t-il, je ressentais une impression de détente immédiate inhabituelle. J'ai eu l'idée de prendre mon pouls et j'ai constaté que celui-ci revenait très vite à la normale, dès l'arrivée dans le jardin, même après une marche difficile ».

Moines jardiniers

Intrigué, il se penche sur des textes du Vif et du VIII^e siècles et s'aperçoit que ces moines jardiniers ne laissent rien au hasard. Les pierres et les végétaux étaient choisis et dirigés pour arriver plus rapidement possible à l'esprit prière. « On parle de jardins japonais, résume-t-il, mais ce sont en réalité les chinois qui sont à la genèse de ce concept ».

De retour en France, il suspend sa vie professionnelle pour reprendre des études et découvre que le corps physiologique réagit de façon instantanée aux produits qui l'entourent.

« Il y a un lien entre les stimuli sensoriels tels, la luminosité, les couleurs, l'air et ce qui se passe dans notre corps ». Comme terrain d'expérience, il va donc agencer ce jar-

din avec la volonté de le reproduire selon la méthodologie chinoise. Huit années de travail pour arriver à créer un lieu qui induit une baisse du rythme cardiaque.

Jean-Claude Bendreil approfondit ses études en éthologie, comportementale, ergonomie, psychosociologie, sociologie et psychologie et rédige sa thèse: l'environnement influence-t-il le comportement ? Il travaille alors sur des missions d'évaluation dans le travail au niveau national.

Sensibiliser les PME

De plus en plus sa méthodologie influence et il se réinvestit dans une conférence à la CRAMA. Il forme des architectes à un nouveau métier qui il nomme « architecte écologique ». Et les résultats sont là: « Nous suivons l'entreprise pendant 5 ans et constatons une réelle évolution du travail. Modifier l'environnement provoque très vite des changements de comportement, une réelle diminution du stress ».

Jean-Claude Bendreil voudrait sensibiliser les petites et moyennes entreprises (90 % des entreprises françaises) qui sont en plus en difficulté face à ces problèmes. « Améliorer leur vie et leurs conditions de travail, c'est ça résoudre le vrai problème. Souvent, il suffit de changer peu de chose pour réduire l'impact des nuisances environnementales et faire que le lieu participe activement à l'épanouissement des individus et donc à l'amélioration du fonctionnement de la structure ».

Véronique Bergo

ESI Concept - 2 bis rue de Marmande - 0 556 928 241 - www.esiconcept.fr

BORDEAUX RIVE GAUCHE

SOUDS

Conseils de quartiers
Utile ou pas, l'avis d'une sociologue
 Sandrine Ruffi croit à ces rencontres malgré leurs imperfections. Page 38 et 18

Feux tricolores
Des radars contestés
 L'Automobile Club de l'Ouest a déjà reçu nombre de doléances de conducteurs. Page 6

CHOISIR LA FERME ROUGE

15 DÉCEMBRE 2009 0900

WIMMSOUDS.EST.COM

CONCILIATEUR DE JUSTICE

- **4° CANTON.** Georges Beaulieu, secrétaire général honoraire de la Communauté de Bordeaux, conciliateur de justice assermenté, reçoit tous les mercredis, de 15 heures à 17 heures, 21, rue de Cursol, à Bordeaux, tél. 06.56.51.93.85 (avec répondeur). La correspondance est à adresser à M. Beaulieu, conciliateur de justice, mairie de Bordeaux, 33077 Bordeaux Cedex.
- **3° CANTON.** Marc Péricat, conciliateur de justice assermenté (centrations gratuits), reçoit aujourd'hui mardi, comme tous les mardis, au 14 h 30 à 17 heures, au 33, rue Monthaban, à Bordeaux. Téléphonez au 05.56.52.99.42 ou au 05.50.30.03.14 pour rendez-vous. Toute correspondance est à adresser à Marc Péricat, conciliateur, mairie de Bordeaux, 33077 Bordeaux Cedex.
- **2° et 1° CANTONS.** Jacques Rhodés, conciliateur de justice, recevra demain, comme tous les mercredis, de 14 h 30 à 17 heures, au 33, rue Monthaban, à Bordeaux. Téléphonez au 05.56.52.07.18, ou au dimanche 05.56.44.17.36. Toutes les démarches sont gratuites. La correspondance est à adresser à M. Rhodés, conciliateur de justice, mairie de Bordeaux, 33077 Bordeaux Cedex.

MARDI 12 SEPTEMBRE 2000