

# Comment co-concevoir des espaces pour publics fragilisés ?

## La méthode du co-design

Le co-design est une démarche de conception collaborative à mettre en place à différentes étapes de **développement de votre projet d'espace**, qu'il s'agisse d'un centre de soin, d'un centre d'accueil, d'hébergements ou d'espaces extérieurs.

Dans le cas d'un centre de soin, vous pouvez **réunir les professionnels du secteur** de la santé et du social – dont les métiers seront potentiellement inclus dans le futur espace – ainsi que des bénéficiaires, afin **d'analyser la situation actuelle** ou **de tirer des enseignements de l'expérience de montage de projets similaires**.

À une étape ultérieure, le co-design vous aidera à **définir la composition idéale de votre centre**, **identifier les besoins** spécifiques des utilisateurs pour chaque pièce (accueil, salle d'attente, cabinet, etc.), ainsi que **les circulations des usagers** à travers les locaux.

À un stade plus avancé, vous pourrez enrichir le processus de conception **en explorant collectivement les ambiances désirées** et le mobilier nécessaire pour chaque espace, ainsi que le rapport de la façade vers l'extérieur. Vous pourrez ainsi définir des **principes à intégrer dans la conception et la gestion de votre espace**. Enfin, une fois le centre ouvert, le co-design permet de réinterroger sa gestion, son organisation interne, les points de tension et son ancrage local.



### Objectifs

- Réfléchir collectivement à **des scénarios pour les aménagements intérieurs**.
- Identifier avec les usagers **les besoins liés à chaque pièce et leur disposition**.
- S'appuyer sur les **savoirs et expériences des professionnels/usagers**.
- Etudier **les circulations des usagers** entre une diversité de professionnels.
- S'appuyer sur l'expérience de montage d'**autres infrastructures similaires**.
- Définir des **principes d'aménagement et de gestion** ajustés aux besoins.



### Temps par atelier

1/2 journée



### Participants

Usagers de l'espace : professionnels du secteur et/ou bénéficiaires (max. 30)



### Recrutement

Invitations ciblées

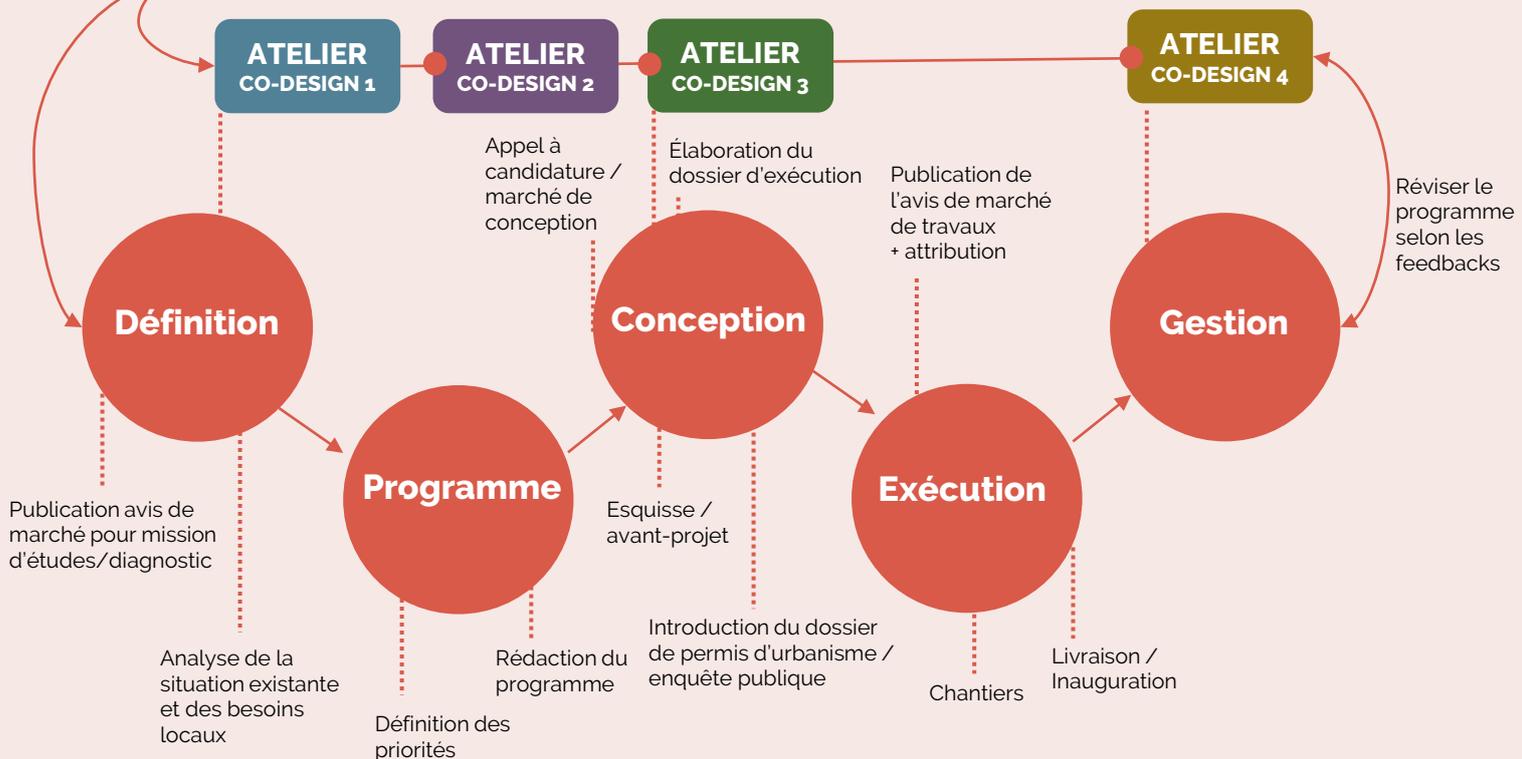


### Matériel à prévoir

Feuilles A3, vignettes «+» et «-», marqueurs, post-it, photographies des salles, des ambiances et du mobilier.

## Étapes

À quelles étapes de notre projet pouvons-nous élargir la réflexion ?



## Analyser les situations existantes

1. Rassemblez un groupe de professionnels et/ou de bénéficiaires. Organisez une visite dans votre centre ou dans un centre existant similaire à votre projet. Donnez aux participants un **carnet à compléter** par groupe de deux. Ce carnet de notes est **structuré par des questions sur l'organisation et l'agencement de l'espace, les circulations, les ambiances des locaux**.
2. Après la visite, divisez les participants en sous-groupes (5-6 personnes). Demandez à chacun de **présenter ses observations et réflexions** aux autres membres du groupe afin d'alimenter un croquis collectif du centre visité (sur une feuille A3). Demandez-leur d'identifier ce qu'ils jugent positif (les **bonnes pratiques** à retenir) et négatif (les **points problématiques** observés), avec des vignettes portant les signes «+» et «-». Faites-les discuter sur les choix qu'ils font et leurs points de vue. Faites la **synthèse des enjeux** du secteur, des besoins identifiés et définissez les scénarios possibles pour y répondre.



## Imaginer l'espace idéal

1. Demandez à chaque participant de **réaliser un croquis de son centre idéal** en plaçant des photographies des types de salle (à compléter si nécessaire) sur une feuille A3. Invitez-les à décrire et qualifier les espaces (convivialité, discrétion, séparé, calme, ...) à tracer les parcours des usagers et les espaces d'attente et d'arrêt. Demandez-leur de **choisir 3 mots pour définir l'espace** final, puis de présenter leur croquis aux autres participants par petits groupes.
2. Demandez à chaque groupe de **construire un plan commun d'aménagement des locaux**, avec le même matériel et le même processus que l'étape 1. Le groupe choisit un mot commun pour qualifier son plan et place des points d'attention positifs et négatifs. Demandez aux différents groupes de mettre en commun leur réflexion et de discuter des différents plans réalisés en sous-groupes, en y plaçant les vignettes «+» et «-». Formulez les priorités pour préciser le programme.



## Travailler sur les ambiances

1. Divisez les participants en sous-groupes. Chaque groupe travaille sur trois pièces. Demandez-leur de **sélectionner des ambiances** représentées à l'aide d'un jeu de photographies, puis de **les attribuer aux espaces et à la façade**.
2. Demandez aux participants de travailler collectivement sur **l'organisation interne des pièces** et de faire **l'inventaire du mobilier nécessaire**. Chaque élément à retrouver dans les pièces ou sur la façade est positionné à l'aide de post-it de couleur.
3. Demandez aux groupes de mettre en commun leurs réalisations. Demandez à chaque participant de placer deux vignettes «+» et «-» dans chaque espace afin de signifier ce qu'il trouve intéressant ou non dans les conceptions des autres groupes. Faites la **synthèse des recommandations et principes d'aménagement** à transmettre aux auteurs de projet.



## Réviser la gestion et l'usage

1. Une fois que le centre aura été construit et rentrera dans sa phase d'occupation, rassemblez les professionnels du centre et/ou un groupe de bénéficiaires pour évaluer l'impact réel de la conception de l'espace sur les pratiques. Divisez les participants en sous-groupes. Sur un plan du centre, demandez-leur de **tracer les parcours-types d'usagers**, de **positionner les zones de travail et leurs interactions**, d'identifier **les espaces de co-usage, les zones de tensions**.
2. Avec les vignettes portant les signes «+» et «-», demandez-leur d'identifier ce qu'ils jugent positif et négatif dans le fonctionnement actuel du centre et de dégager des propositions pour **en améliorer la gestion et le fonctionnement**. Révisez votre programme en fonction des feedbacks.



## Le cas du CSSI de Médecins du Monde

**Le projet :** Construction d'un centre Social-Santé Intégré (CSSI) offrant des consultations médicales, psychologiques, des services sociaux ou de gestion de dettes, des cours de citoyenneté et de nutrition pour des publics vulnérables. Le centre occupe le rez-de-chaussée d'un immeuble composé de 35 logements conventionnés (réalisés par Citydev) et d'un centre communautaire.

**Financement :** FEDER

**Porteurs :** Médecins du Monde et Solidarimmo

**Timing :** 2016-2020

**Localisation :** Anderlecht, Cureghem

**Taille :** 1500 m<sup>2</sup>

**Budget :** 3 720 000€

**Enjeux :** Améliorer et faciliter l'accès aux soins de santé et à l'aide sociale, à travers l'intégration de différents services dans un centre de soin de type «güichet unique».

### Objectifs des ateliers de co-design :

- Identifier les meilleures pratiques et attentes des professionnels et patients en lien avec les services intégrés au sein d'un site unique ;
- Co-concevoir des locaux accueillants et hospitaliers pour les futurs utilisateurs.

**Type de collaboration :** Analyse du contexte social, co-conception du centre avec les professionnels du secteur (vus comme usagers futurs et représentants des patients) et les chercheurs du Metrolab.brussels.

**Nombre de participants :** 26 participants dont infirmier.e.s, médecins, travailleurs sociaux, représentants de patients, réceptionniste, assistant médical, psychiatres, médiateurs interculturels dont certains spécialisés dans l'usage des drogues, les problèmes de santé mentale, et la petite enfance.

**Étapes :** 3 ateliers successifs réalisés entre 2016-2018 durant la phase de conception.

**Méthode :** La réalisation de plans et dessins individuels et collectifs ont aidé les participants à projeter leurs activités dans l'espace. Ils servent de supports à la discussion et permettent d'exprimer comment l'organisation des espaces influence les collaborations professionnelles et l'accessibilité du lieu pour le public-cible.

### Résultats :

- Créer des synergies entre acteurs de terrain, d'étudier les réalités qu'ils vivent et de désamorcer les tensions.
- Les participants ont identifié les besoins pour chaque pièce, leur disposition et la circulation des usagers du centre: la forme du bâtiment et son organisation doivent offrir une certaine intimité aux usagers, la salle d'attente doit permettre la cohabitation de différents publics; la façade doit être visible et identifiable tout en s'intégrant à son environnement urbain; l'entrée doit combiner accessibilité et sécurité; la réception doit combiner les fonctions d'accueil, d'écoute et de gestion.
- Les participants ont identifié les équipements nécessaires et les atmosphères souhaitées.
- Les résultats ont été inclus dans le cahier des charges à transmettre à CityDev (promoteur du bâtiment) pour réaliser l'appel d'offre pour la réalisation des travaux.