

Faire communauté grâce au design inclusif

 Lire 4 minutes

« Mère d'une fille porteuse de handicap, Claudia, j'ai toujours défendu ses intérêts en son nom, raconte Jen VanSkiver, chief officer chargée de la croissance stratégique pour le Special Olympics Michigan (SOMI). Mais lorsqu'elle a été invitée à notre session de design inclusif, pour notre nouvel Inclusion Center, elle a exprimé des besoins et des envies auxquels je n'avais jamais songé. Je lui avais rendu un mauvais service en parlant à sa place. »

Le design inclusif tient compte de tous les aspects de l'expérience humaine (handicaps, langue, culture, genre, âge...). Au cœur de cette approche, il y a la conviction que les personnes riches d'une expérience de vie différente doivent être intégrées au processus de conception, celle que le design se crée avec elles, et pas seulement pour elles. Une manière d'offrir à chacun considération, responsabilité et sécurité psychologique.

Le design communautaire, approche développée par Steelcase pour concevoir des espaces de travail vivants, découle de cette même conviction. L'inclusion d'individus dans le processus de conception renforce le sentiment d'appartenance, la confiance et l'implication, qui à leur tour boostent la productivité. Le design inclusif rassemble des personnes aux parcours variés pour enrichir la démarche du design communautaire. L'idée : créer des espaces de travail où chacun puisse s'épanouir.

Concevoir avec et pour la communauté

Certaines méthodes de design prennent pour référence l'employé moyen, d'autres cherchent à concilier les besoins. Des approches qui, au mieux, aboutissent à une expérience moyenne. Au contraire, tenir compte de toute la palette des besoins et encourager chacun à s'exprimer selon son point de vue profite à tout le monde : l'installation de portes automatiques rend les espaces plus accessibles aux personnes en fauteuil roulant, mais aussi aux personnes souffrant d'une invalidité provisoire ou qui, tout simplement, portent une pile de livres.

« Les individus n'ont pas toujours la possibilité d'exprimer leurs ressentis, ce qui peut être un frein. Nous avons tendance à interpréter à leur place, observe Jen VanSkiver. Mais lorsque nous proposons à des personnes habituellement exclues de vivre et de ressentir un environnement, elles n'hésitent pas à faire entendre leur voix. »

« Lorsque le design sert à créer une communauté inclusive, il permet une conception qui embrasse la diversité, toute la palette de la condition et des expériences humaines, analyse Kamara Sudberry, en charge du Design inclusif chez Steelcase. En intégrant les futurs utilisateurs de l'espace concerné dans le processus, la conception devient co-création. »

Le design inclusif est une boucle continue, qui tient compte d'individus aux points de vue divers et les invite dans le processus, et s'enrichit ainsi de facteurs sensoriels, spatiaux, émotionnels, physiques, cognitifs et socioculturels. Ensemble, communauté et designers définissent les besoins, co-créent des solutions, les valident et les adaptent à l'évolution des besoins.

Des communautés conçues pour être inclusives

Le design communautaire adapte les espaces à l'évolution des besoins, ceux des individus comme des entreprises. De même, la boucle continue du design inclusif permet aux designers et à des personnes aux expériences de vie très diverses d'apprendre les uns des autres, en reconnaissant que la vision de l'existence est modelée par de nombreux facteurs identitaires (ethnie, statut socio-économique, handicap, taille, orientation sexuelle, âge, statut parental, langue, etc.).

Pensez à l'évolution démographique de vos employés.

Aujourd'hui, on vit plus longtemps – **un individu sur six** aura 60 ans et plus en 2030 (OMS).

27 % des citoyens de l'UE âgés de plus de 16 ans souffrent d'un handicap (Eurostat).

46% des Européens ont rencontré un problème de santé mentale au cours des 12 derniers mois (Enquête baromètre).

Plusieurs études européennes et nord-américaines recensent 60 à 70 cas de troubles du spectre autistique pour 10 000 personnes, soit 1 personne sur 150 environ.

Mieux comprendre ces expériences, c'est donner aux designers la possibilité de créer des espaces adaptés aux personnes ayant besoin de contrôler leur environnement.

Un design traditionnel répond aux besoins de l'employé moyen, tandis qu'un design tenant compte des perspectives habituellement ignorées permet de répondre aux besoins de tous.

Le design communautaire s'appuie sur les piliers du design inclusif pour offrir à tous plus de choix et de contrôle, et la possibilité de faire de son mieux.

Implication de la communauté

Le design communautaire commence par une phase de compréhension qui implique un groupe diversifié d'employés et de dirigeants, pour mieux comprendre le fonctionnement de chacun.

Infrastructure sociale

Les villes ont autant besoin d'une infrastructure matérielle, pour les transports et les services, que d'une infrastructure sociale (des endroits qui modèlent les interactions) pour permettre l'émergence d'une communauté.

Design résilient

La flexibilité des bureaux permet de satisfaire de nouveaux besoins et favorise l'épanouissement en cette époque de mutation du travail.

Espaces à usage mixte

Créez des « quartiers » privilégiant un mode de travail (collaboration, socialisation, etc), tout en prévoyant à proximité d'autres manières de travailler. Exemple : un centre-ville conçu pour la sociabilité, mais où l'on peut aussi se concentrer.

Mesures holistiques

Élaborez une solution de recueil continu des avis des personnes utilisant l'espace : cela favorise la résilience de la communauté, capable de s'adapter au fil du temps.

« Enraciner les pratiques du design inclusif dans le design communautaire crée une boucle de feedback qui permettra à l'espace de travail d'évoluer avec les besoins des individus et leur travail. »

KAMARA SUDBERRY | Steelcase Global Inclusive Design Leader