

L'espace au service de l'inclusion

Steelcase et l'organisation Special Olympics Michigan ont noué un partenariat pour créer des espaces au sein d'un centre inclusif unique en son genre.

🕒 Lire 9 minutes

« L'objectif de ce centre consiste à promouvoir les aptitudes de chacun », indique Jen VanSkiver, responsable de la croissance stratégique pour l'organisation Special Olympics Michigan (SOMI), qui propose un entraînement sportif tout au long de l'année à des enfants et des adultes porteurs de handicap mental. Jen est également maman d'une athlète des Special Olympics. Elle dirige une équipe chargée de faire d'un ancien lycée le plus vaste centre sportif Special Olympics au monde. Le SOMI Unified Sports & Inclusion Center est un centre unique en son genre. Il s'appuie sur un modèle collaboratif qui lui a permis de rassembler neuf organisations à but non lucratif œuvrant en faveur de l'inclusion des personnes en situation de handicap.

« Chaque organisation dispose de son propre espace. Mais la magie de la collaboration opère au sein des zones communes, lorsque nous nous croisons dans les espaces de réunion, de repos ou de restauration. Nous créons une place centrale où les personnes souffrant de handicap mental peuvent accéder à toutes les ressources dont elles ont besoin pour travailler, apprendre, jouer et apporter leur contribution à la communauté », explique Jen. Pour concevoir ces espaces communautaires de manière innovante, Steelcase s'est associée à la SOMI, au cabinet d'architecture Mathison & Mathison, à son concessionnaire Custer et à d'autres organisations partenaires de la SOMI.

RIEN SUR NOUS SANS NOUS !

« Lorsque nous avons lancé ce projet, nous avons souhaité impliquer le plus grand nombre possible de futurs utilisateurs des espaces partagés. Nous ne voulions pas simplement concevoir un centre pour cette communauté. Nous voulions concevoir le centre avec elle », souligne Kamara Sudberry, responsable du design inclusif chez Steelcase.

« Pour nous, le design inclusif est un processus, et l'inclusion en est le résultat. »

KAMARA SADBERRY | Responsable Design inclusif, Steelcase

La fille de Jen, Claudia VanSkiver, une basketteuse de 22 ans participant aux Special Olympics, est l'une des nombreuses personnes à qui le centre est destiné. Claudia souffre d'un handicap cognitif qui n'a pu faire l'objet d'aucun diagnostic. Elle a besoin de plus de temps que la moyenne pour apprendre et traiter de nouvelles informations, et elle a du mal à planifier des tâches. « J'ai tellement de choses à offrir. Je vois le meilleur dans chaque individu, et je suis convaincue que si l'on fait l'effort de me connaître, on peut voir ce que j'ai de meilleur, moi aussi. »

Sa passion pour le basket s'est révélée lorsqu'elle avait 13 ans. Lors de son premier match, elle s'est retrouvée au centre du terrain, le ballon dans les mains, devant des centaines de spectateurs en délire. « J'ai cru qu'elle allait se fermer complètement. J'avais envie de me précipiter sur le terrain pour voler à son secours », se souvient Jen. Mais loin de paniquer, Claudia a effectué deux dribbles et a marqué un panier. « Elle a eu un véritable déclic. Claudia a toujours été avenante et gentille. Mais le sport lui a apporté l'assurance et la volonté nécessaires pour non seulement vivre sa passion, mais aussi pour mener une vie riche et épanouissante. »

« Ce que je préfère dans le basket, ce sont les acclamations du public, raconte Claudia. Grâce à ces encouragements, je me sens toute-puissante. Je n'ai pas de pensées négatives. Avec le basket, j'ai l'impression d'être douée pour quelque chose. Et j'aide mes coéquipières à ressentir les mêmes émotions. »

ÉQUITÉ VS. ÉGALITÉ

Pour la SOMI, les nouveaux espaces doivent mettre en avant la diversité des aptitudes et contribuer à la fierté que peuvent ressentir les personnes en situation de handicap à travers le sport. Ainsi, l'équipe Steelcase Applied Research and Consulting et l'Interiors Exploration + Marketing Design Studio ont organisé et animé des exercices et des ateliers de conception, et ont mené des enquêtes et des entretiens afin de connaître le point de vue des utilisateurs. Au-delà des dirigeants et des professionnels de la conception, ils ont interrogé des athlètes, des bénévoles, des familles, des membres de la communauté, etc.

Concept initial : l'agencement du mobilier laisse suffisamment de place aux individus en fauteuil ou utilisant des appareils d'aide à la mobilité. Les assises en demi-cercle avec dossier haut en option améliorent la visibilité et créent un cadre propice à la communication (par exemple en langue des signes) et à l'intimité, tandis que les éléments lounge mobiles offrent une grande flexibilité.

C'est la première fois qu'un projet de ce type est mis en œuvre. Toutes les parties prenantes l'abordent avec beaucoup d'humilité. L'implication d'un grand nombre d'acteurs dans le processus de conception permet d'accélérer l'apprentissage. Beaucoup d'espaces de travail recherchent l'égalité en offrant à chacun la même expérience, mais cette approche n'est pas inclusive car les individus sont tous différents. À l'inverse, les designers qui se concentrent sur l'équité créent des expériences spécifiques offrant aux utilisateurs les équipements dont ils ont besoin, et renforcent ainsi l'inclusion.

« Le design inclusif change complètement la donne, explique Jen. Pendant très longtemps, on a demandé à notre communauté de s'adapter au reste de la société, qui n'a jamais vraiment tenu compte de ses besoins. Notre environnement montrera comment des espaces bien pensés peuvent mettre en valeur toutes les aptitudes. »

« Cet espace établira une nouvelle norme qui ne s'appliquera pas uniquement aux Special Olympics, ni même à la communauté des personnes porteuses de handicap, mais à tout un chacun. »

JEN VANSKIVER | Special Olympics Michigan

Le projet a intégré un large éventail de points de vue, d'expériences et de types de handicap. L'équipe a demandé à chaque organisation d'identifier des représentants au sein des communautés soutenues afin de les inclure dans le processus. Ces représentants ont envoyé des documents et des visuels avant chaque session pour laisser le temps à tous les participants d'en prendre connaissance et de les évaluer. Ils ont ajouté un texte alternatif à chaque image (c'est-à-dire une description de l'image destinée à être lue à voix haute), fait appel à un interprète en langue des signes, proposé des sessions virtuelles et en face à face, et, au fil du temps, ils ont réussi à créer un climat de confiance afin que les participants se sentent suffisamment à l'aise pour s'exprimer librement.

Concept des espaces de pause : les carreaux acoustiques sur le mur aident à atténuer le bruit, ce qui est essentiel pour les personnes sensibles aux stimuli extérieurs et pour celles qui ont du mal à isoler les voix. Les assises lounge servent de point de repère, tandis que les sièges et les tables individuelles peuvent être déplacés au gré des besoins. Les espaces fermés ou semi-fermés offrent de l'intimité aux individus ou aux petits groupes.

« Parfois, ce sont les prises de parole ou les messages dans le chat qui ont produit le plus d'impact durant les sessions, indique Meg Bennett, responsable Global Design chez Steelcase. Mais d'autres fois, c'est plutôt ce que nous avons observé. Souvent, les individus trouvent des moyens de contourner les obstacles. En les voyant évoluer au sein de l'espace, nous pouvons identifier les problèmes qui limitent leur participation et tâcher de les résoudre. »

FACTEURS D'INCLUSION

Tous les espaces partagés sont différents et aucun environnement de travail ni aucun produit ne peut être inclusif sans passer par plusieurs étapes visant à favoriser l'inclusion de manière intentionnelle. Cependant, le processus de design inclusif a permis de faire émerger plusieurs conditions essentielles à l'atteinte de cet objectif.

1. Créer un espace favorisant la convivialité, le confort et le sentiment de fierté. (« Nous aidons les visiteurs à comprendre que nous avons des aptitudes uniques », précise Claudia.)
2. Créer différentes manières d'expliquer l'usage de l'espace (par exemple à l'aide de repères permanents, d'un emplacement défini pour les prises, d'équipements pour délimiter l'espace, et d'une palette d'éléments d'orientation).
3. Proposer des éléments de mobilier flexibles facilitant une grande variété d'activités et favorisant

l'inclusion.

4. Utiliser des outils qui améliorent la visibilité, l'acoustique et la mobilité.

Concept de café collaboratif : les petites enclaves offrent un repos visuel et acoustique à ceux qui en ont besoin. Les tables dotées d'une base piédestal sont plus faciles d'accès. Les éléments acoustiques utilisés comme séparations peuvent être reconfigurés ou retirés.

Les designers ont mentionné des éléments additionnels et développé des espaces communautaires.

Acoustique et intimité

Les espaces ouverts bruyants sont fatigants pour tout le monde, mais surtout pour les personnes sensibles aux stimuli extérieurs et pour celles qui ont du mal à isoler les voix. Les écrans acoustiques et les carreaux muraux permettent d'absorber les sons et de réduire l'écho.

Les écrans et les séparations contribuent à limiter les distractions visuelles et offrent un arrière-plan et de l'intimité pour les conversations personnelles (en langue parlée ou en langue des signes). Choisissez des couleurs et des finitions qui créent un arrière-plan optimal et s'accordent avec différentes carnations. Assurez-vous que chacun se sente mis en valeur et pris en compte.

Configurations circulaires

Agencez le mobilier de manière à maximiser les contacts visuels. Trouvez le moyen de « garder de la place » pour les personnes en fauteuil ou utilisant un dispositif d'aide à la mobilité afin de les intégrer totalement à l'expérience proposée. Les tables avec base piédestal sont plus faciles d'accès et favorisent la mobilité au sein de l'espace.

Mobilier fixe et flexible

Les gros éléments de mobilier peuvent servir de repère spatial aux personnes malvoyantes. Cependant, leur poids limite le mouvement lorsqu'un changement est nécessaire. Il est essentiel de trouver le juste équilibre entre flexibilité et permanence afin de satisfaire tous les besoins et de répondre aux exigences de l'espace.

Away from the Desk d'Orangebox offre une grande configuration lounge qui permet d'ancrer l'espace. Un écran haut sépare cette configuration d'une zone plus petite pouvant être plus facilement réagencée en fonction des besoins.

Palette d'assises

Une large plage de hauteurs d'assise permet à des individus très divers de partager un même espace. La variété des largeurs d'assise offre du choix aux utilisateurs. Il faut également tenir compte de la densité des mousses et des accoudoirs, dans la mesure où une assise ferme facilite le passage de la position assise à la position debout, de même que les accoudoirs, qui sont en outre utiles aux utilisateurs de fauteuils roulants ou d'appareils d'aide à la mobilité. Les roulettes offrent plus de flexibilité mais limitent la stabilité et la capacité des individus à garder l'équilibre.

Gamme de tables

La plupart des tables hautes sont inaccessibles aux personnes à mobilité réduite. Cependant, les tables standard peuvent s'avérer trop basses pour les individus en fauteuil. D'où la nécessité de proposer une palette de hauteurs et/ou des tables réglables en hauteur au sein d'un même espace. Les bases piédestal peuvent également faciliter la circulation, et les formes arrondies rendent tous les côtés de la table accessibles.

Surfaces écrites

Les surfaces écrites encouragent les échanges au sein de la communauté et offrent des repères facilitant l'orientation. Les tableaux verticaux sont plus faciles d'accès pour les personnes à mobilité réduite et pour l'ensemble des utilisateurs, quelle que soit leur taille. Les tableaux noirs offrent un contraste favorisant la visibilité et la lisibilité des contenus. Les tableaux magnétiques permettent quant à eux d'utiliser des aimants braille (lettres ou chiffres).

Accès à l'électricité

Pensons à présent à l'accessibilité de l'électricité au sein de l'espace. Les individus doivent-ils faire un effort pour attraper un câble hors d'atteinte sous une table ? Les solutions intégrées ou mobiles, très accessibles, sont beaucoup plus confortables.

INVESTIR DANS L'HUMAIN

« L'espace est un vecteur d'autonomie, estime Jen. Il aide à mettre en avant le potentiel des individus. Steelcase nous aide à révéler le potentiel de chacun. Et si nous y parvenons ici, imaginez ce que nous pouvons réaliser à plus grande échelle. »

Le processus de design inclusif a eu un impact sur Steelcase aussi. « L'empathie ne se désapprend pas, insiste Meg. Lorsqu'une personne vous apprend quelque chose et souhaite partager son expérience avec vous, cet enseignement influence l'ensemble de votre travail. »

L'impact de ce projet se fera sentir bien au-delà de l'enceinte du centre. Non seulement il changera le quotidien des utilisateurs de l'espace et de la communauté dans son ensemble, mais les leçons tirées de cette expérience profiteront à toutes les organisations qui travailleront avec Steelcase ou avec les partenaires du centre.

« Cet espace a été conçu pour des personnes qui souffrent d'un manque de visibilité ou de considération, précise Jen. Les entreprises et les institutions se privent souvent d'un vaste groupe d'individus dont la contribution peut s'avérer essentielle. Au départ, nous ne savions pas dans quelle mesure ce processus serait transformateur. Nous avons besoin de l'expertise des utilisateurs pour obtenir des réponses à des questions que nous ne pensions pas à leur poser. »

IMAGINER LES ESPACES DE TRAVAIL INCLUSIFS DE DEMAIN

Comment créer des destinations inspirantes où chacun peut s'épanouir
