

# Promouvoir une conception intuitive en instaurant un dialogue avec le consommateur

Par Tom Doust, la Fondation Sorrell, Royaume-Uni

*Au cours des dix dernières années, la Fondation Sorrell – une association caritative britannique dédiée à l'éducation – a démontré, dans le cadre de projets de conception pratiques, les avantages liés au fait d'impliquer les enfants et les jeunes en tant que principaux consommateurs de leur école. L'alliance d'une bonne conception et de l'implication du consommateur permet à l'utilisateur d'acquérir une meilleure compréhension des installations dans lesquelles il évolue et en définitive renforce l'utilité de la nouvelle création.*

Lorsque Apple Inc. a publié les résultats de son troisième trimestre en 2010, son résultat net de 3,25 milliards USD<sup>1</sup> a clairement démontré le succès constant de ses produits et l'importance d'une bonne conception pour répondre aux besoins des consommateurs. La réussite de l'entreprise repose sur la simplicité d'utilisation de ses appareils, qui élimine pour ainsi dire la nécessité d'un manuel d'instruction : les utilisateurs comprennent facilement leur fonctionnement et en tirent une certaine satisfaction.

Cette approche n'est pas fondée sur les méthodes traditionnelles d'étude de marché, mais exploite l'intuition humaine. Les forums dédiés sont parfois d'un meilleur secours que le propre forum de l'entreprise. Le succès réside dans l'utilisation d'une bonne conception qui tient compte avant tout des besoins du client. Grâce à ces modèles conceptuels, les consommateurs deviennent des clients mieux informés et cernent mieux les retombées positives qu'une bonne conception peut avoir sur leurs vies.

Bien que les écoles ne soient pas des produits, la conception joue un rôle important dans leur fonctionnement. La conception architecturale et spatiale, ainsi que la conception dans les domaines de la communication et de l'aménagement des sites, pour n'en nommer que certaines, sont autant d'ingrédients essentiels pour la rénovation ou le réaménagement des écoles. Le succès de leurs bâtiments et espaces dépend de la manière dont ils répondent aux besoins des utilisateurs : élèves et enseignants. Une bonne éducation n'est pas exclusivement liée à une bonne conception. L'encadrement et l'enseignement sont essentiels pour la culture scolaire de l'établissement, cependant l'environnement scolaire peut avoir un impact significatif sur la manière dont les élèves vivent leur éducation.

---

1. BBC News, 20 juillet 2010.

Au cours des dix dernières années, la Fondation Sorrell, une association caritative britannique dédiée à l'éducation, a démontré, dans le cadre de projets de conception pratiques, les avantages liés au fait d'impliquer les enfants et les jeunes en tant que principaux consommateurs de l'école. Cependant, comme Apple, elle a demandé aux consommateurs de se positionner en tant que clients dans le processus conceptuel. La conception réelle a donc été confiée à des professionnels encouragés par leurs clients à innover et à développer de meilleurs environnements pour apprendre. Les résultats des projets de la Fondation Sorrell ont non seulement été extrêmement positifs, mais également très créatifs.

Le processus est tout à fait semblable aux processus de conception professionnels utilisés par les entreprises à travers le monde. Une équipe cliente composée d'élèves est formée au sein d'une école avec l'aide d'un enseignement principal et de la direction. L'équipe de clients entreprend ensuite de se familiariser avec les implications conceptuelles, afin d'être en mesure d'en faire la synthèse à leur concepteur. Elle identifie les domaines au sein de l'école qui pourraient être améliorés avant de découvrir, dans le cadre de visites, des exemples inspirants d'environnements bâtis dans lesquels la conception a permis de développer des espaces innovants. L'idée est que le client observe des espaces, qui lui fourniront des idées et l'inciteront à remettre en cause les approches conceptuelles traditionnelles voire, dans certains cas, lui inspireront des idées véritablement originales.

Si, par exemple, les clients souhaitent transformer un espace pédagogique, la visite de bibliothèques publiques bien conçues ou de centres pédagogiques flexibles et créatifs au sein de bâtiments culturels peut leur être utile. S'ils souhaitent modifier leur cantine scolaire, il peut s'avérer utile d'explorer les espaces de restauration des rues commerçantes où le service est rapide, les plats variés et l'environnement adapté aux différents types de restauration, rapides ou non, sur place ou non.

Une fois informé, le client est alors en mesure d'entreprendre des recherches au sein de son école en vue d'élaborer une synthèse créative et visuelle destinée au concepteur ou à l'architecte. Cette synthèse peut se présenter sous diverses formes, y compris sous la forme de films, de pièces de théâtre, d'exposés, ou même de chansons. La plupart élabore une synthèse visuelle ou « rapport des élèves », qui souligne comment l'espace est actuellement utilisé et propose des solutions pour l'améliorer, en se fondant sur leurs connaissances et des exemples.

Le concepteur ou l'architecte travaille ensuite avec l'équipe cliente pour approfondir leurs expériences et leurs recherches. Une relation client/concepteur productive est fondée sur un échange d'idées et permet l'élaboration d'un concept qui est soumis aux élèves clients. Cette étape essentielle dans le processus permet aux élèves clients de donner leur avis sincère sur le concept. S'il s'avère que celui-ci ne correspond pas à leurs attentes, alors le concepteur ou l'architecte devra revoir sa copie et développer l'idée en vue de son approbation finale.

Cette méthode s'est avérée être une réussite dans l'ensemble des écoles participantes au Royaume-Uni et a entraîné la création de programmes d'investissements plus vastes. Certains des projets originaux ont reçu des financements de l'administration locale (English Local Authority), afin de mettre en œuvre leurs idées et de continuer à démontrer l'importance d'impliquer les élèves en tant que clients.

À l'Acland Burghley School à Londres, un établissement d'enseignement secondaire mixte, le programme « Joinedupdesignforschools » de la Fondation Sorrell a réuni une équipe d'élèves clients et SHH Architects, des experts en restauration rapide et en conception de cantines. L'équipe cliente a fait visiter à SHH sa cantine existante qui, selon elle, souffrait d'une mauvaise hygiène, d'espaces exigus, de meubles dégradés et d'un manque d'espace à l'extérieur pour manger. Elle a ensuite présenté une « synthèse » visuelle à SHH et défini les problèmes liés à la cantine existante. SHH a fait visiter à

l'équipe cliente un restaurant qu'il avait conçu, avant d'engager une discussion sur la manière dont une bonne conception, élaborée à partir des idées des élèves, pourrait avoir un impact positif sur l'espace. Un concept a été développé et l'école a reçu le soutien de l'administration locale pour créer une nouvelle cantine. Celle-ci inclut des espaces extérieurs, des espaces de restauration pour les déjeuners rapides ou professionnels (dans leur rapport, les élèves avaient demandé un café Internet) et un mobilier confortable. Le nouvel espace a véritablement transformé l'expérience des élèves à l'heure du déjeuner – un moment essentiel dans leur journée.



Capsules de restauration aménagées en extérieur à l'école Acland Burghley

À la Westminster Academy, également à Londres, la construction d'un nouveau bâtiment s'est achevée en 2007 dans le cadre du programme « city academy » du précédent gouvernement britannique. Les architectes, Allford Hall Monaghan Morris, ont travaillé en collaboration avec les élèves, considérés comme des clients, afin d'identifier les éléments à prendre en compte pour le nouveau bâtiment. Les toilettes, souvent cités comme un problème par les enfants et les jeunes dans les écoles, constituaient une source d'inquiétudes pour les clients, qui avaient fait état d'un manque de respect qui se traduisait par des actes de vandalisme et une mauvaise hygiène. Ils ont également identifié les toilettes comme un espace propice aux brimades. Avec la collaboration de l'équipe cliente, les architectes ont développé un concept qui proposait l'aménagement de cabines privées équipées de lavabos individuels, ainsi qu'une entrée et une sortie à chaque extrémité des toilettes, afin d'éviter que les élèves puissent être piégés à une extrémité. Les nouvelles toilettes se sont révélés être une réussite et, associés à un changement de mentalité au sein de l'école, ont permis d'éliminer le problème des brimades.

À la Milton Keynes Academy à Buckinghamshire, une équipe d'élèves clients, qui a participé au programme « Joinedupdesignforschools » de la Fondation, a travaillé avec le cabinet d'architectes BDP et l'équipe de cadres supérieurs du programme, en vue de développer un modèle conceptuel pour un bâtiment accueillant. L'un des principaux éléments pris en compte lors de la conception de la nouvelle école était le désir des élèves clients de disposer d'une aire d'accueil conçue comme un espace lumineux et ouvert. Conformément au rapport soumis par les élèves, les architectes ont également fait preuve d'innovation en développant des salles de tailles diverses adaptées aux cours personnalisés, en groupes et traditionnels (jusqu'à 30 élèves). Au sein du nouveau bâtiment, les élèves sont basés dans des villages pédagogiques, et se déplacent dans les autres parties du bâtiment pour les matières pratiques, telles que l'éducation physique.



La Milton Keynes Académie

© Andy Borzyskowski

4

Ces projets ont tous bénéficié de l'approche qui consiste à élaborer une synthèse et un concept en tenant compte des besoins et des requêtes des utilisateurs. L'alliance d'une bonne conception et de l'implication des consommateurs permet à l'utilisateur d'acquérir une meilleure compréhension des installations dans lesquelles il évolue et, en définitive, renforce l'utilité de la nouvelle création, qu'il s'agisse d'un iPhone ou d'un nouvel environnement scolaire. En investissant dans nos bâtiments scolaires, et en impliquant les élèves et les enseignants dans le processus, nous investissons dans l'éducation. Cet investissement pourrait avoir des retombées extrêmement positives sur le plan social pour les sociétés à travers le monde.

*Pour en savoir plus, contacter :*

*Tom Doust*

*Conseiller projets spéciaux*

*La Fondation Sorrell*

*Somerset House*

*Strand*

*Londres WC2R 1LA*

*Royaume Uni*

*tom@thesorrellfoundation.com*

*www.thesorrellfoundation.com*

*Pour en savoir plus sur les activités de SHH Architects, voir :*

*www.shh.co.uk/casestudies/bars/the\_hub/the\_hub.php*

*Pour en savoir plus sur les activités de Allford Hall Monaghan Morris Architects, voir :*

*www.ahmm.co.uk/projects/done/done\_westminster\_academy.php*

*Pour en savoir plus sur les activités de BDP Architects, voir : [www.bdp.com](http://www.bdp.com)*

## ORGANISATION DE COOPÉRATION ET DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUES

L'OCDE est un forum unique en son genre où les gouvernements de 33 démocraties œuvrent ensemble pour relever les défis économiques, sociaux et environnementaux que pose la mondialisation. L'OCDE est aussi à l'avant-garde des efforts entrepris pour comprendre les évolutions du monde actuel et les préoccupations qu'elles font naître. Elle aide les gouvernements à faire face à des situations nouvelles en examinant des thèmes tels que le gouvernement d'entreprise, l'économie de l'information et les défis posés par le vieillissement de la population. L'Organisation offre aux gouvernements un cadre leur permettant de comparer leurs expériences en matière de politiques, de chercher des réponses à des problèmes communs, d'identifier les bonnes pratiques et de travailler à la coordination des politiques nationales et internationales.

Les pays membres de l'OCDE sont : l'Allemagne, l'Australie, l'Autriche, la Belgique, le Canada, le Chili, la Corée, le Danemark, l'Espagne, les États-Unis, la Finlande, la France, la Grèce, la Hongrie, l'Irlande, l'Islande, Israël, l'Italie, le Japon, le Luxembourg, le Mexique, la Norvège, la Nouvelle-Zélande, les Pays-Bas, la Pologne, le Portugal, la République slovaque, la République tchèque, le Royaume-Uni, la Slovénie, la Suède, la Suisse et la Turquie. La Commission des Communautés européennes participe aux travaux de l'OCDE.

Les Éditions OCDE assurent une large diffusion aux travaux de l'Organisation. Ces derniers comprennent les résultats de l'activité de collecte de statistiques, les travaux de recherche menés sur des questions économiques, sociales et environnementales, ainsi que les conventions, les principes directeurs et les modèles développés par les pays membres.

*Cet ouvrage est publié sous la responsabilité du Secrétaire général de l'OCDE. Les opinions et les interprétations exprimées ne reflètent pas nécessairement les vues de l'OCDE ou des gouvernements de ses pays membres.*

ISSN : **2072-7933**

Les corrigenda des publications de l'OCDE sont disponibles sur : [www.oecd.org/editions/corrigenda](http://www.oecd.org/editions/corrigenda).

© OCDE 2010

Vous êtes autorisés à copier, télécharger ou imprimer du contenu OCDE pour votre utilisation personnelle. Vous pouvez inclure des extraits des publications, des bases de données et produits multimédia de l'OCDE dans vos documents, présentations, blogs, sites Internet et matériel d'enseignement, sous réserve de faire mention de la source OCDE et du copyright. Les demandes pour usage public ou commercial ou de traduction devront être adressées à [rights@oecd.org](mailto:rights@oecd.org). Les demandes d'autorisation de photocopier une partie de ce contenu à des fins publiques ou commerciales peuvent être obtenues auprès du Copyright Clearance Center (CCC) [info@copyright.com](mailto:info@copyright.com) ou du Centre français d'exploitation du droit de copie (CFC) [contact@cfcopies.com](mailto:contact@cfcopies.com).