

Rapport préliminaire et extraits de la retranscription de la table ronde #3 (2024) du site UdeM

Dans le cadre du partenariat CRSH « La qualité dans l'environnement construit au Canada : Feuilles de route vers l'équité, la valeur sociale et la durabilité », et du projet de recherche « Protocole d'enquête et d'évaluation qualitative de la valeur sociale des édifices publics par le recueil d'expériences vécues par les usagers » mandaté par la Ville de Montréal, le site de recherche de l'Université de Montréal a organisé une table ronde sur invitation le mercredi 20 mars 2024 14h00 à 17h00.

Cette rencontre s'inscrivait dans le thème du site de recherche coordonné par l'Université de Montréal : « **La problématique de la qualité dans les espaces du vieillissement et pour personnes aux besoins spécifiques** ».

Les questions générales qui ont été traitées pendant cette rencontre de 3h furent les suivantes :

1. **Quelles méthodes et quelles approches permettraient de collecter une riche variété d'expériences vécues de la qualité dans les édifices publics (en fonction de différents profils d'usagers)?**
2. **Jusqu'à quel point la programmation et la conception des espaces publics devraient-elles considérer l'expérience diversifiée des besoins particuliers?**
3. **Quelles études de cas conseillerez-vous et quels édifices vous sembleraient les plus propices à des expériences représentatives de collecte des expériences vécues?**

La rencontre s'est articulée autour de brèves présentations par des étudiant.e.s chercheur.e.s, qui ont présenté des méthodes de recherche axées sur la collecte de l'expérience vécue des usagers dans les édifices publics à Montréal. La discussion a été structurée par des questions spécifiques adressées aux partenaires invité.e.s. Les personnes ci-dessous étaient présentes :

Chercheures et chercheurs de l'Université de Montréal, membres du partenariat CRSH sur la qualité :

- Virginie LaSalle, École de design
- Bechara Helal, École d'architecture
- Anne Cormier, École d'architecture + Atelier Big City
- Olivier Vallerand, École de design
- Jean-Pierre Chupin, École d'architecture

Partenaires institutionnels représentant la commande publique :

- Patrick Marmen (Bureau du design, Ville de Montréal)
- Jeanne Leblanc-Trudeau (Bureau du design, Ville de Montréal)

Partenaires associatifs représentant les usagers ayant des besoins spécifiques :

- Sarah Huxley (Fondation Véro et Louis)
- Isabelle Cardinal (Société Logique)
- Coralie Saliba (Institut universitaire en santé mentale de Montréal)
- Brejnel Jean (Institut universitaire en santé mentale de Montréal)

Partenaires professionnels représentant l'architecture et le design :

- Sonia Gagné, Provencher Roy et Associés
- Gilles Prud'homme, EVOQ
- Joëlle Tétreault, Chevalier Morales architectes

Observatrice externe :

- Sonia Daly, École de santé publique de l'Université de Montréal

Étudiant·e·s chercheur·e·s :

- Shantanu Biswas-Linkon, Doctorant Arch.
- Paloma Castonguay-Rufino, Doctorante Arch.
- Yolene Handabaka, Doctorante Arch.
- Cyrille Jérôme Tchango Ngamaleu, Doctorant Arch.
- Firdous Nizar, Doctorante Arch.
- Laurène Smith, Baccalauréat Arch.
- Victorian Thibault-Malo, Maîtrise Théories en design

Liens utiles :

- Bureau du design de Montréal : <https://designmontreal.com/appels/developper-ensemble-une-plus-forte-culture-du-design-edition-2?section=3948>
- Institut universitaire en santé mentale de Montréal : <https://ciusss-estmtl.gouv.qc.ca/recherche-et-enseignement/iusmm>
- Société Logique : <https://societelogique.org/publications/#@guides-et-criteres>
- Fondation Véro & Louis : <https://fondationverolouis.com/la-fondation/premiere-maison>

Principaux enseignements, informations et pistes de recherche retenus de la table ronde #3

Questions adressées aux partenaires lors de la présentation des méthodes de recherche axées sur la collecte de l'expérience vécue

- Quelle est votre appréciation du lien entre saisie de l'expérience vécue et qualité de l'environnement bâti?
- Quelle importance revêt la collecte et la prise en compte de l'expérience vécue dans votre expertise?
- Avez-vous des méthodes privilégiées et pourriez-vous partager ces méthodes?
- Prenez-vous en compte l'expérience vécue dans votre pratique professionnelle?
- Si oui, ou si vous pensez que c'est possible et souhaitable, à quelles étapes du projet sollicitez-vous ou solliciteriez-vous des expériences vécues ?
- Si peu ou pas du tout, et si vous n'envisagez pas la sollicitation d'expériences vécues dans votre pratique professionnelle, pouvez-vous en expliquer les raisons ?
- Comment voyez-vous la tension entre besoins génériques et besoins diversifiés dans les espaces et édifices publics ?
- Les espaces et édifices publics pourraient-ils être en mesure de répondre à la diversité des besoins spécifiques des usagers ?
- La collecte des expériences vécues fait-elle partie des pratiques à mettre en place dans les services municipaux?

Tensions entre qualité architecturale, diversité des besoins et cycle de vie des édifices publics

- Limites de la prise en compte de l'expérience vécue dans la pratique privée en architecture, malgré l'intérêt grandissant pour ces méthodes, elles demeurent peu répandues
- Contradictions entre les besoins génériques et les besoins spécifiques dans la conception architecturale, notamment ceux des personnes qui vivent avec des troubles neurodéveloppementaux et psychiatriques
- Tensions entre exigences normatives (ex. budget, programme, codes et normes, etc.) et approches conceptuelles dans la réalisation d'un projet public de qualité
- Tensions dans l'évaluation et la transformation des édifices publics existants, qui peuvent être perçus comme des obstacles à l'atteinte d'un environnement bâti de qualité

Apports au partenariat de recherche souhaités par les partenaires non académiques :

- Problématique du manque de connaissance des besoins spécifiques
- Intégration des méthodes diversifiées de saisie et de prise en compte de l'expérience vécue dans la conception architecturale ainsi que dans la transformation des édifices existants
- Importance de la représentativité des personnes qui vivent avec des besoins spécifiques au sein des partenaires
- Intégration des questions d'accessibilité dans les concours d'architecture
- Intégration d'une gradation d'espaces dans les édifices publics pour répondre à la diversité des besoins spécifiques (ex. accès temporaire ou occasionnel)
- Actualisation de la définition de l'«usager» (considérer toutes les personnes impliquées dans l'usage d'un édifice public, incluant par exemple les personnes accompagnatrices des personnes qui vivent avec des besoins spécifiques)

Extraits significatifs de la retranscription de l'enregistrement sonore

NB; dans les extraits présentés ci-dessous, les méthodes de recherche présentées par les étudiant.e.s sont surlignées en bleu. Les éléments qui portent spécifiquement sur les méthodes ont été mis en évidence en gras.

PREMIÈRE PARTIE Méthodes présentées (méthodes simples)

- Méthodes d'entretien
- Méthodes d'observation directe
- Photo voix
- Essai photographique

[00:04:29] Quand j'ai présenté cette recherche à un grand colloque sur l'accessibilité universelle l'an dernier, j'ai fait un petit calcul sur le nombre de prix qui traitent correctement d'accessibilité universelle. Et j'arrivais à moins de 1%, en fait j'étais à 0,2%.

[00:05:14] Si on veut vraiment changer les choses, il faut convaincre le politique. Il faut arriver avec de la **mesure**, il faut arriver avec des **études de cas**, il faut arriver avec du concret et ça ne peut pas être malheureusement, même si je suis théoricien, ça ne peut pas être des discours. Alors comment faire le projet qu'on a mis en place avec de nombreux collègues au travers du Canada ?

[00:27:04] Pour la question de l'importance de la collecte et la prise en compte de l'expérience vécue. Chez société Logique, notre mandat c'est de faire la promotion du design universel et de s'assurer que l'ensemble des usagers vivent une expérience positive dans les environnements. C'est l'essence même de mon travail et de la mission de notre organisme. Des stratégies qui requièrent ou qui s'adressent à des gens qui vont mieux fonctionner à l'oral, à l'écrit, avec des méthodes plus dynamiques ou créatives. Tout le monde n'a pas la même aisance dans toutes ces méthodes. Donc l'idéal ça serait vraiment de **diversifier les méthodes**.

[00:31:57] Quand on fait des **visites de lieux** aussi avec des groupes, on passe par des associations. Mais ces associations-là représentent des membres qui sont Monsieur, Madame tout le monde, qui vont accepter de venir visiter un lieu puis faire leurs commentaires. Puis nous on bonifie notre expérience aussi au fur et à mesure en entendant les commentaires.

[00:34:32] Que ce soit en utilisant une **grille** ou que ce soit juste une **observation libre**, une mise en situation, voir la personne faire, c'est ça qui nous donne le plus de détails sur non seulement ses capacités, mais comment elle s'adapte à son environnement. Je ne sais pas exactement que sont les limites de l'étude à ce

niveau-là, mais d'aller puis d'observer, **regarder comment est-ce que les usagers utilisent les infrastructures en place**, que ce soit public ou pas, c'est quelque chose qui donne beaucoup d'informations et qui aide vraiment à mieux planifier, puis à mieux comprendre le quotidien d'une personne avec des limitations.

[00:40:37] Sarah Huxley Au niveau de mon appréciation du lien entre l'expérience vécue de l'environnement bâti, je vous en redonnerai des nouvelles dans 2 ans. En ce moment on est dans ce processus. Nous travaillons sur les maisons Véro et Louis qui sont des maisons adaptées pour les adultes autistes.

On a une première maison qui est ouverte sur la rive sud à Varennes. On a fait une **évaluation post occupationnelle** avec Virginie dans les 2 dernières années. Donc on est à l'analyse de tout ça. Puis on est à la conception d'une prochaine maison dans une autre région du Québec. Dans l'évaluation post occupationnelle que Virginie a réalisée, il y avait des **photos voix** comme on a mentionné, il y avait aussi des **parcours commentés**, des **promenades**.

[00:41:51] Sarah Huxley **L'expérience vécue des résidents malades ou à besoins spéciaux est super importante, mais aussi des personnes qui y travaillent.** Il faut que l'environnement soit pratique pour l'éducateur spécialisé, pour l'infirmier. Il faut que ce soit un environnement propice pour pouvoir aider les personnes qui évoluent dans ces milieux-là. On verra si toute cette expérience, toute cette réflexion sera utile dans la conception de la prochaine maison.

[00:46:16] Brejnel Jean Je m'en allais aborder plus ou moins dans le même sens quand j'ai mentionné au début que cette clientèle-là avec des problèmes de développement mental est un peu négligée. Par exemple, on en a plein pour qui c'est un besoin d'aller à la bibliothèque. Mais nos bibliothèques municipales ne sont pas adaptées à cette clientèle-là. Comment les accompagner à y aller, pour qu'ils puissent profiter d'une expérience agréable sans nuire à tout le monde ou encore à l'environnement, c'est là l'enjeu. Puis on se questionne tout le temps si même les nouveaux hôpitaux qu'on vient de construire au Québec négligent cet aspect-là pour cette clientèle. Je pense que **le point de vue des experts** serait très important à considérer là-dedans.

[00:49:59] Bechara Helal En tant qu'observateur chercheur, si on va **sur le terrain** et qu'on essaie de prendre l'expérience vécue, **on risque de rater certaines populations** qui ne sont juste pas là parce que l'espace n'est pas conçu de façon à leur permettre d'y accéder.

[00:57:26] Pour répondre aux concepteurs qui disent « *est ce que c'est notre travail de répondre à tous ces besoins-là ?* », il y a une grande majorité de personnes qui ont des besoins spéciaux et qui sont très bien capables de fréquenter des lieux de façon autonome, mais il faut que l'architecture puis l'aménagement le permettent.

[00:59:07] Je pense que les concepteurs ont un rôle crucial à jouer pour plus ou moins résoudre ce problème. Je pense que pour revoir les plans ou les aménagements, on peut inviter des citoyens pour avoir leurs points de vue. Mais je pense qu'une bibliothèque qui se dit « *tout public* », qui exclut d'emblée une partie du public, c'est un non-sens. Un hôpital qui se dit tout public qui exclut une partie du public, c'est encore un non-sens.

Donc même si on donne l'accompagnement humain, même si on donne d'autres formes d'accompagnement, ils n'y arriveront pas parce que l'environnement physique n'est pas adapté en tant que tel.

DEUXIÈME Méthodes présentées (méthodes complexes)

PARTIE

- Cartographie émotionnelle
 - Évaluation Post-Occupation (EPO)
 - Collage
-

[01:09:27] Pour la question de savoir si à Chevalier Morales Architectes ils prennent en compte l'expérience vécue dans leurs pratiques professionnelles. J'ai compris que oui, quand l'expérience venait à eux, c'est-à-dire qu'ils ne vont pas nécessairement la chercher. S'il y a eu des **exercices de consultation** avant un programme public, ils vont en tenir compte. Mais il y a aussi comme une disparition de l'usager après la consultation. C'est-à-dire qu'une fois que la consultation a été faite, quand ils commencent à concevoir, ils ressentent comme une **perte du contact avec les personnes** qui vont vraiment utiliser le bâtiment après.

Mais je pense qu'ils souhaiteraient que pendant la conception qu'il y ait des usagers qui soient plus directement impliqués mais ils ne savent pas comment s'y prendre.

[01:12:20] On a fait une école où il n'y avait pas de programme. C'est une école pour autistes et **on a rencontré des parents**. Le commentaire que vous avez fait tantôt en disant que chaque individu est différent est un élément important. Les parents avaient chacun un enfant qui a une difficulté ou une façon spéciale d'agir dans un environnement. Mais on a fait l'école avec ces informations-là. Il y a des résultats fantastiques, mais il y a des éléments qui ne correspondent pas à certains

individus. Alors on essaie de répondre à tous. Mais je pense avoir eu de la chance d'avoir l'information directement des gens qui vivent avec les enfants.

Prendre en compte l'expérience vécue nous a permis de créer des lieux sans peut-être pas répondre à 100%. C'est dommage mais ce n'est pas une volonté. Ce n'est pas que l'architecte dit « on va répondre à 99% », ce n'est pas ça du tout. C'est juste qu'il y a tellement de situations différentes. Il y a le jour où il y a la nuit, il y a l'hiver, il y a l'été... On vit dans un système qui est caractérisé par des situations tellement différentes. Et souvent je crois que **faire des visites avec l'architecte** pour qu'il explique un peu ses intentions, changerait aussi la vision des gens sur les projets. Ça permettra aussi de faire des prises de données ou avoir de l'information des usagers ou des occupants.

<p>[01:16:07] Gilles Prud'homme</p>	<p>Il y a une chose qui n'est quand même pas mal, c'est le processus de conception intégrée avant la conception, alors qu'à Montréal on fait des concours, puis on fait le processus après avoir fait le concours, ce qui a un non-sens. On a aussi effectué un exercice de co-design ici en architecture avec l'école Sophie Barrat, dans laquelle les jeunes venaient avec les architectes prendre connaissance, puis même parfois, les jeunes de l'école présentaient le projet.</p>
<p>[01:16:07] Gilles Prud'homme</p>	<p>La prise en compte de l'expérience vécue est un thème ouvert, mais c'est très difficile pour un architecte de prendre en compte tous ces paramètres. C'est plus facile d'intervenir après pour voir les gaffes qu'on a fait et voir même les questions d'accessibilité aussi.</p>
<p>[01:19:22] Anne Cormier</p>	<p>Par rapport à ma pratique avec l'atelier Big City, quelque chose qui est vraiment important pour nous, c'est de retourner sur les lieux du crime et puis de voir finalement comment ça se passe? On le fait de façon absolument pas scientifique, donc il y a pas de prise de notes, de relevés de données. Là ce sont plutôt des commentaires après coup. Le cas échéant, on aimerait bien participer à certaines décisions qui sont prises pour aider, pas pour diriger et faire en sorte que les choses soient transformées de la façon dont on souhaite qu'elle soit transformée, mais peut-être pour aider dans certaines décisions.</p>
<p>[01:20:23] Anne Cormier</p>	<p>Dans l'éventail des besoins dans les édifices, je rebondirais sur la question de la programmation qui a été évoquée là d'une certaine façon depuis le début de cet échange, je pense que c'est vraiment important et que ça doit aller plus loin qu'une espèce d'injonction dans le programme. Est-ce que l'on doit viser cette adaptation à absolument tout le monde ou est ce qu'il faudrait peut-être commencer à intégrer des espaces, différents espaces où des personnes qui ont des besoins particuliers vont être plus confortables ?</p>

[01:22:22] **Prévoir un endroit, un espace pour cette clientèle aux besoins spéciaux c'est déjà une partie de la solution.** Ils ont besoin à peu près comme tout le monde, d'un endroit calme qui peut être insonorisé. Comme ça s'il y a du bruit, ça ne dérangera pas l'autre personne qui est en train de se concentrer ailleurs. Bien éclairé avec des tables, des chaises, mais genre fixées au sol.

[01:24:17] **Il faut être réaliste sur le fait que les situations vont être paradoxales. Une résolution va marcher pour quelqu'un, et ne marchera pas pour quelqu'un d'autre.** Donc c'est sûr qu'on ne pourra jamais nécessairement répondre aux besoins de tout le monde. Mais une salle à part, juste donner à la personne l'opportunité d'avoir un endroit d'autorégulation, ça permet déjà de mieux gérer.

[01:27:17] Joël a fait un très beau travail d'analyse sur le sentiment d'insécurité dans l'espace public par les femmes. Pendant longtemps, même à la Ville de Montréal, le guide ne traitait de ces questions que sous l'angle de la répression policière. C'était vraiment une criminalisation de ce sentiment. On considérait que derrière chacun de ces sentiments, il y avait des criminels. Donc il fallait s'occuper des criminels et pas des femmes. Vous voyez donc là il y a un point de vue étrange qu'il faut retourner et qu'il faut vraiment comprendre. Alors moi je me dis, si on laisse de côté les dimensions répressives et les dimensions palliatives, qu'est-ce qu'il nous reste?

[01:27:17] L'expérience vécue donne des outils, des armes aux architectes pour pouvoir convaincre les professionnels de la médecine par exemple. Leur **montrer des exemples** est notre façon d'arriver à convaincre les gens et de faire évoluer un peu l'architecture en face de n'importe quel projet. C'est vrai que quelques fois ça devient hyper contraignant pour l'architecture.

[01:40:16] Prenons en compte le fait que **l'utilisateur peut avoir des peurs sur les retours de son commentaire sur un espace.** Si on me demande mon opinion sur un espace, puis que je dise que ce n'est pas un bon espace, est-ce que par la suite je vais avoir encore accès à celui-ci ? Donc comment on fait parler ce type de personnes? Et comment prendre en compte le fait que ce type de situation peut l'amener à modifier sa façon de passer l'information au chercheur?

[01:51:07] Chez Société Logique, vous avez fait des guides pour penser l'espace pour des besoins très spéciaux et des guides sur l'architecture pour les personnes autistes, pour les personnes malvoyantes. Je crois qu'il y a il y a **une base d'informations qui existe et qui n'est peut-être pas toujours utilisée ou sollicitée** dans le cadre de tous les projets.

TROISIÈME Méthodes présentées (méthodes complexes)

PARTIE

- Promenade commentée
- Intertexting
- Photomontage
- Cartopartie

[01:58:27] On est partis de **méthodes très simples**, les entretiens qui peuvent se faire presque sur le lieu par hasard en parlant à des gens qui passent par là pour prendre leur avis. Et là on arrive dans des **processus beaucoup plus complexes** pour récupérer l'information.

Bechara Helal

[02:01:30] Les espaces publics pourraient-ils être en mesure de répondre à la diversité des besoins? Évidemment, il faudrait qu'ils soient en mesure de répondre à la diversité des besoins spécifiques des usagers. Mais en écoutant les discussions, j'étais en train de me demander si un bâtiment peut réellement répondre à tous les besoins. Peut-être que dans un monde idéal. Et puis on a comme une espèce d'intelligence de ce qui se passe dans notre ville. Et si on a besoin d'un lieu plus calme, on traverse la rue, puis on se rend dans le prochain édifice public ou sous le pont.

Jeanne Leblanc-Trudeau

[02:06:44] Les maisons de la culture à Montréal entament un processus de transformation, de modernisation. Pour cela ils ont fait des **ateliers rencontres avec les citoyens qui fréquentent la maison de la culture actuelle** pour récolter justement ce qu'ils apprécient, ce qui fonctionne bien, puis ce qu'ils souhaiteraient pour la future maison de la culture. Ils ont fait **plus d'une rencontre justement, à différents moments de la journée pour faire rejoindre plus de gens**. Ils se sont rendu compte qu'il n'y avait pas beaucoup de personnes en situation de handicap qui s'étaient inscrites ou qui étaient là pour participer. Donc il a fallu **solliciter ces personnes-là** pour qu'elles viennent donner leurs points de vue. Ce sont des données qui sont disponibles et qui vont servir aussi par la suite aux concepteurs.

Isabelle Cardinal

[02:08:59] Les espaces publics pourraient-ils être mesure de répondre à la diversité? C'est la vision exprimée de la ville. L'aspiration de la ville c'est que tous les bâtiments publics offrent une expérience universellement accessible, que l'expérience soit équivalente pour tous les usagers.

Patrick Marmen

[02:09:33] Cette vision d'accessibilité universelle est difficile à mettre en œuvre. D'une part parce que cette notion **de l'équivalence dans l'expérience** n'est pas tout à fait bien comprise par tout le monde, et peut-être même aussi dans le milieu des professionnels architectes. Tous les architectes n'ont pas cette vision-là. **La vision de l'accessibilité universelle est encore une approche très normative**

Patrick Marmen

basée sur la mesure de la marche, la contremarche et pas nécessairement sur l'expérience.

On rencontre aussi une difficulté particulièrement liée au concours dans la transmission de cette vision-là, puis du retour qu'on a chez les professionnels. Notamment parce que le concours est rigide dans sa forme, c'est à dire qu'on ne peut pas revenir en arrière. Si les architectes ont exprimé un geste architectural comme élément moteur du concept, et que le jury a choisi ce geste-là, on peut se rendre compte après que ce geste n'offre pas une expérience universellement accessible.

[02:27:30] Je pense qu'on a un devoir de **former des architectes pour qu'ils soient des ambassadeurs, ambassadrices de cette question d'accessibilité universelle**. Les architectes sont capables de communiquer ou de présenter des choses. Et je pense qu'il y a un côté visionnaire qui doit venir de la relève.

Gilles Prud'homme

[02:27:30] Il existe des comités techniques qui revoient le projet, qui l'évaluent du point de vue de la performance. **Ne devrait-on pas avoir aussi un comité qui va regarder ces questions d'inclusion, d'accessibilité?**

Bechara Helal

[02:27:30] Et si on instituait une sorte de prix. Justement ce sera compliqué parce que ce prix fonctionnerait avec de la collecte d'expérience vécue. Par exemple, on prend les projets de Sonia et de Gilles, on visite, on fait l'expérience et après on dit oui, ils ont gagné ces prix.

Jean-Pierre Chupin

[02:42:54] Dans la diversité d'usage, je pense qu'on pourrait aller plus loin. Puis, comme quelqu'un l'a mentionné aussi tantôt, je pense ça serait intéressant de **mesurer des expériences vécues dans des lieux plus anciens**, parce qu'on est vraiment dans le contemporain dans les lieux choisis jusqu'ici.

Isabelle Cardinal

[02:44:24] Je complète sur la question de la diversité. Je pense qu'on couvre toute l'île, mais ça serait intéressant de voir ces exemples sur une carte, puis voir est-ce qu'on va chercher vraiment une **diversité de points de vue ou une diversité de population**.

Jeanne Leblanc-Trudeau

[02:49:50] Ce n'est pas simplement de juger la qualité d'un lieu puis de dire oui, ça marche, ça ne marche pas, mais c'est de dire qu'est-ce qu'on peut faire? Pourquoi après ça marche? Se dire, ça ce sont des choses à éviter dans la conception, dans le projet. On essaie de catégoriser tout ça pour voir lesquels sont plus faciles à mettre en œuvre ou plus complexes, quels genres d'informations superficielles

ou plus profondes, quel genre de données est-ce qu'elles sont positives ou négatives?
