

UN TIERS DES ÉLÈVES CRAIGNENT DE S'Y RENDRE

Au Département, une démarche pour réinventer les sanitaires des collèges

PAR POMME MONFORT, DESIGNER DE SERVICE AU SERVICE INNOVATION DU DÉPARTEMENT DE LOIRE-ATLANTIQUE

Un élève sur trois craint de se rendre aux toilettes dans son école ou son collège. Ce qui peut avoir des effets négatifs sur leur santé et leur hygiène, en particulier des mains. Alors que la Loire-Atlantique compte 84 collèges publics accueillant un peu plus de 44 000 élèves, le Département a décidé de s'attaquer à cet enjeu de santé publique en 2019. Il a mobilisé la démarche dite du « design de service », consistant à faire appel à l'expertise des usagers et de toutes les parties prenantes pour réinventer les sanitaires.

Au département de Loire-Atlantique, les constructions des collèges sont encadrées par un référentiel, approuvé par l'assemblée départementale, qui évolue en fonction des attentes pédagogiques ou du changement des normes de construction, notamment environnementales. La concertation sur les espaces scolaires est plutôt conduite avec les services centraux de l'Éducation nationale. Sur les espaces de vie collective, hors salles de classe, il est apparu nécessaire de travailler différemment. Il s'agit de se montrer plus attentif aux usages, dans un cadre de concertation avec la communauté éducative au sens large et avec les collégiens, en recourant au design de service.

Le design de service est une démarche visant à concevoir un service plus utile, utilisable et pertinent pour les usagers. Ainsi, les utilisateurs et l'ensemble des parties prenantes sont associés à la démarche, de la définition des enjeux par des temps d'immersion, jusqu'à la production de réponses. Le designer assure le rôle d'assistant à « la maîtrise d'usage » en mettant l'utilisateur au centre des propositions. Il mobilise ses compétences en conception pour préfigurer les futurs usages et expériences qu'auront les occupants des lieux (collégiens, professeurs, agents d'accueil et d'entretien...).

DES SANITAIRES ANXIOGÈNES POUR LES ÉLÈVES

Les sanitaires sont des espaces sensibles, parmi les plus anxiogènes pour les élèves. Un tiers craint de se rendre dans les toilettes de son école ou de son collège. Les interpellations d'élèves, de parents et du personnel portent avant tout sur les dégradations dans les locaux sanitaires et sur l'approvisionnement en produits hygiéniques et 16 % des interpellations des établissements sont liées aux problèmes de sécurité dans les sanitaires, selon le Centre national d'étude des systèmes scolaires.

Le Département de Loire-Atlantique a saisi le sujet à bras le corps en 2019. Objectif : permettre aux élèves de se rendre aux sanitaires en toute confiance et en toute sécurité et proposer des sanitaires qui répondent aux besoins des usagers et aux problématiques de toutes les parties impliquées dans le fonctionnement du lieu. Ce projet a été réalisé de manière transversale car, outre les utilisateurs, de nombreux personnels sont impliqués dans la construction, le fonctionnement, l'organisation,

l'entretien et la maintenance des sanitaires. Tous ces protagonistes ont été sollicités et ont participé aux différentes phases du projet. Ainsi des acteurs externes (direction et vie scolaire des collèges, professeurs, élèves, personnels infirmiers, anthropologue) et diverses directions du département ont été mobilisés.

IMMERSION DANS TROIS COLLÈGES

La première phase de la démarche est une phase d'immersion sur le terrain. Elle permet de dresser un diagnostic du fonctionnement actuel, des usages des espaces par les différents acteurs, les éventuels points de tension ou de difficultés. Cette immersion est l'occasion d'échanges formels ou informels avec l'établissement qui enrichissent le diagnostic des usages. Cette étape permet d'identifier les axes de travail prioritaires des ateliers de la phase suivante. L'immersion a été réalisée avec la designer Agathe Chiron et l'anthropologue Marie Stutzmann dans trois collèges (Jean-Mounès à Pornic, Les Sables-d'or à Thouaré-sur-Loire et Pays-Blanc à Guérande). Trois grands enseignements sont à en retirer.

Les enjeux techniques :

Les enjeux techniques et les logiques de construction de l'espace sont les premiers points à prendre en compte et à analyser. L'architecture, la symbolique des formes, l'organisation du lieu, la gestion des circulations, l'équilibre entre intimité et surveillance sont importants au même titre que l'utilisation de matériaux résistants, d'équipements adaptés faciles à entretenir. Ainsi insonorisation, esthétique, circulation, lumière, odeur... Ces questions techniques ne permettent pas de répondre à l'ensemble des problématiques mais elles restent un élément important pour améliorer l'usage des sanitaires.

La plupart de ces derniers sont conçus comme des « boîtes à chaussures », avec une même entrée et sortie. Cette disposition engendre des goulots d'étranglement d'autant plus importants que le point d'eau et les miroirs sont généralement disposés à proximité de l'entrée et que tous les élèves se rendent aux toilettes en même temps, au moment des pauses.

La question de l'intimité est essentielle dans les sanitaires et les attentes sont différentes entre les garçons et les filles. Pour les garçons, par exemple, l'intimité passe par le fait de laisser un espace dans les urinoirs. Il y a systématiquement

Si un tiers des élèves craint de se rendre aux toilettes, les autres s'y déplacent pour discuter, se ressourcer, se comparer... © Agathe Chiron





Un des multiples usages des sanitaires : boire de l'eau. © Agathe Chiron

un urinoir de libre entre deux jeunes. Pour les filles, la question va davantage être celle de se sentir en sécurité. Par exemple, pour elles c'est rassurant de voir le pied de la copine sous la porte et qui en « garde » ainsi l'entrée. La très grande majorité des jeunes rencontrés s'est montrée très sensible aux enjeux esthétiques : « Est-ce que vous accepteriez d'avoir ça chez vous ? », « C'est moche »... Paradoxalement, d'autres aspects potentiellement plus sensibles, comme les odeurs, ont moins été cités par les jeunes, que ce besoin d'un cadre agréable.

Les enjeux d'usage :

Les questions techniques sont importantes mais ne répondent pas à l'ensemble des enjeux. De nombreux usages parasitent ce que devrait être l'usage premier des sanitaires. Si de très nombreux élèves ne se rendent jamais aux toilettes, un certain nombre d'entre eux y vont très régulièrement pour d'autres motifs : se ressourcer, échanger, socialiser, se comparer, s'échapper de la masse. Toutes

ces activités parasitent l'espace et empêchent l'usage premier. Il est important de les relocaliser dans des espaces autres du collège.

Un des rares – voire unique – accès à un point d'eau se trouve dans les sanitaires. Beaucoup de collégiens s'y rendent uniquement pour cela (ce qui participe ainsi à créer le goulot d'étranglement qui peut être décourageant, surtout pour les plus jeunes). Par ailleurs, le fait de boire dans les sanitaires entraîne des éclaboussures qui vont participer à cette impression de saleté permanente – moins réelle que ressentie dans les faits.

Dans les sanitaires, les jeunes viennent pour discuter, pleurer, danser, chanter, jouer... Ils sont le lieu sans les adultes et offrent un certain espace de liberté. Certains collégiens peuvent donc s'y rendre très régulièrement pour profiter de cette liberté, au risque de nuire à l'intimité des autres. Une solution est de leur offrir des espaces adaptés pour boire, s'asseoir ou se retrouver dans la cour, au foyer, au CDI...

La qualité du bâti n'a pas de lien direct. Toilettes très délabrées ou en parfait état, cette réalité a été observée dans tous les collèges qui n'offraient pas, ailleurs, la possibilité de se retrouver. « C'est vraiment sale mais on y vient quand il pleut ou s'il fait froid pour se parler. »

Les enjeux de dialogue :

Autour des sanitaires, les parties prenantes sont multiples. Leurs enjeux et leurs problématiques sont rarement partagés. La valeur d'un usage partagé du lieu est une notion importante à créer.

Pour chaque partie prenante dans la gestion, la maintenance, le nettoyage, le sentiment est d'être isolé. Aucune personne rencontrée ne se satisfait de la situation. Pour les agents d'entretien ou de maintenance, l'insatisfaction est quotidienne, avec un sentiment d'usure devant les réparations ou le nettoyage incessant : « Ça fait sale même si c'est propre », « S'il y a de la casse, on ôte ». Pour les surveillants, la difficulté principale est de ne pas seulement être dans la sanction ou « d'arriver trop tard »... Pour les élèves, des équipements défectueux ou le manque de consommables résonnent comme un manque de respect. Le minimum est souvent absent : papier, savon, portes qui ferment, poubelles. Pour autant, les difficultés des uns et des autres sont peu partagées et souvent les solutions trouvées se limitent au seul champ d'intervention de l'agent sans une vision plus large.

Exemple : l'installation des dévidoirs de papier hygiénique pour éviter que les jeunes ne gaspillent du papier. Nous



Plus aérés, ouverts, tout en respectant l'intimité : la proposition de conception des toilettes après avoir écouté l'ensemble des usagers. Il ne s'agit pas de copier ce « plan d'usage », mais de s'en inspirer. © Pomme Monfort

avons constaté qu'il a été décidé d'installer cette solution qui semble idéale pour répondre au problème. Rapidement, le dévidoir se bouche et les jeunes finissent par le dégrader. Las de le réparer, l'agent de maintenance décide de le positionner en hauteur à un endroit où il n'est plus possible de le dégrader... mais plus vraiment pratique pour l'utiliser. À moyen terme, le risque est de voir des jeunes ne plus s'en servir mais utiliser des mouchoirs qui eux-mêmes finiront par boucher les canalisations.

LE POINT DE VUE DE TOUS

La deuxième phase de la démarche est une phase de co-conception et de conceptualisation. Il s'agit de travailler ensemble pour proposer des solutions innovantes. Ces temps de travail collectif viennent nourrir la réflexion du designer qui conceptualise et concrétise les innovations dans un plan d'usage universel qui agglomère toutes les notions qui ont de l'importance et de la valeur aux yeux des élèves et des personnes impliquées dans le fonctionnement du lieu. Ce concept synthétise les idées et n'a pas

vocation à être appliqué tel quel dans chaque collège. Il est une illustration des multiples voies possibles d'amélioration.

L'équipe projet a mené divers ateliers dans deux collèges. Par exemple, tous les acteurs ont travaillé sur l'implantation idéale des sanitaires sur le territoire du collège en gardant en tête les contraintes de chacun. Voici les questions auxquelles chaque groupe a dû répondre pour trouver le bon compromis : où les sanitaires sont-ils les plus pratiques pour les élèves ? ; où sont-ils facilement accessibles et pratiques à nettoyer pour les agents d'entretien ? ; où sont-ils centraux pour être correctement surveillés ?

Un autre atelier a consisté à repenser l'organisation spatiale des nouveaux sanitaires, à réfléchir aux circulations, l'aération, l'intimité. Les groupes ont proposé des urinoirs en marguerite ou en face à face ; une grande façade permettant de nombreuses ouvertures et une aération naturelle, plusieurs circulations possibles, des points d'eau centraux et mixtes...

Toute cette réflexion est venue enrichir le travail de conception. Le concept de sanitaires « claire-voie » combine les points importants pour les usagers. Ce sont des

sanitaires très ouverts sur la cour, facilement accessibles. L'organisation permet de fluidifier les circulations, de préserver l'intimité, de faciliter la gestion des odeurs et l'aération, de proposer des équipements faciles à entretenir pour garantir le sentiment de propreté.

La façade est composée d'une succession de claires-voies qui permettent une surveillance tout en conservant l'intimité. L'espace tout en longueur propose plusieurs points d'entrées et sorties pour faciliter la circulation. Les sanitaires sont composés de deux espaces distincts (sanitaires filles, sanitaires garçons) rassemblés par des points d'eau centraux, semi-mixtes.

L'idée de ce plan d'usage est de concentrer les innovations sur lesquelles les concepteurs et les architectes en charge des constructions et des rénovations doivent impérativement se questionner au moment où ils proposent un espace. En fonction des contraintes spatiales, tout ou partie des six axes du plan d'usage sont intégrés aux différents projets.

L'emplacement et les circulations :

- une réflexion importante sur l'emplacement des sanitaires sur le territoire collège ;
- plusieurs entrées, pas de sas pour faciliter l'accès et éviter les attroupements.

L'intimité :

- des cabines avec cloisons carrelées sur toute la hauteur ;

- la volonté du Département de supprimer les urinoirs pour préserver l'intimité des garçons et proposer une égalité dans les réponses ;
- des jeux de paravents, de chicanes, de pare-vues.

La maintenance et nettoyage des équipements et des espaces :

- une qualité des matériels et matériaux pour permettre une maintenance facile et propre ;
- des équipements sans piétement, des rigoles centrales et des plinthes à gorge pour permettre le lavage à grandes eaux ;
- des centrales de nettoyage bien disposées dans les espaces.

Du beau, de la qualité :

- des équipements comme des casiers, des porte-manteaux, des miroirs extérieurs (toute hauteur) facilitent l'usage du lieu ;
- des couleurs et des beaux matériaux ;
- des travaux bien terminés, le soin apporté aux finitions.

L'aération et la lumière naturelle :

- multiplier les solutions pour éclairer et ventiler (pas de sas, grilles, tôles perforées en partie haute, bardage ouvert...).

Les accès à l'eau :

- des points d'eau en extérieur pour boire et se laver les mains sans encombrer l'espace.

Les points d'eau sont installés en extérieur pour éviter l'encombrement des toilettes. © Pomme Monfort



Parmi les premiers établissements de Loire-Atlantique à s'inspirer de la réflexion menée au service innovation du Département, le collège Aristide-Briand à Nantes, où les toilettes étaient régulièrement dégradées. © Pomme Monfort

APRÈS LES SANITAIRES, LES COURS

Une troisième étape du projet consiste à accompagner la traduction opérationnelle de cette démarche. Cette phase permet à la fois d'expérimenter les solutions mais aussi d'expliquer et de promouvoir la démarche auprès des acteurs qui construisent ou rénovent les collèges (agents et maîtres d'œuvre). Plusieurs collèges sont retenus et accompagnés pour conduire ce travail. Les données qui en ressortent ont vocation à servir de lignes conductrices aux interventions dans les autres établissements et à enrichir le référentiel collège du Département.

Le collège du Pays-blanc à Guérande est le premier à bénéficier de travaux. La rénovation des sanitaires existants permet d'installer fontaines extérieures, équipements en inox, carrelages d'ambiance... pour tester leur utilisation et leur maintenance. Parallèlement la conception des nouveaux sanitaires est menée pour répondre

notamment aux problématiques de praticabilité, de maintenance et de respect de l'intimité. En poursuivant cette réflexion, les équipes du service aménagement de la délégation de Saint-Nazaire continuent d'insuffler des points structurants de la démarche dans les projets de rénovation en cours (collège Tabarly à la Baule). D'autres collèges de la délégation de Nantes (collège Aristide-Briand) et des futurs collèges sont également inclus dans la démarche pour proposer à terme des sanitaires qui répondent aux besoins des élèves.

À la suite de cette première démarche, un nouveau processus de design de service a débuté en janvier 2021 sur les cours de collège. L'objectif est de proposer des cours apaisées, plus vertes, plus égalitaires dans lesquelles chacun trouve une place pour se reposer, s'extraire du groupe, lire, discuter ou se défouler. À suivre! ■