



## De friction à cohabitation : améliorer le vivre ensemble grâce au design de service

Le Rendez-vous des bibliothèques publiques  
du Québec, 7 mai 2026

Solen Roth, Anthropologue en design

# Meilleur Monde

Notre coopérative est un regroupement de designers de services convaincues que le design a un rôle clé à jouer pour offrir des services pertinents, durables, et faciles à comprendre et à utiliser.



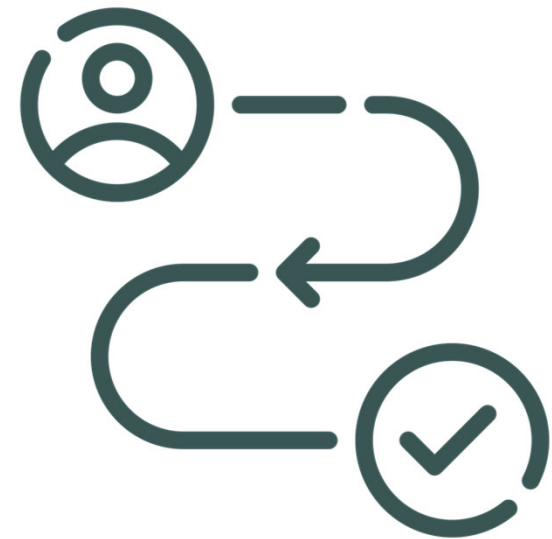
Entreprise  
fondée et gérée  
par des femmes



Entreprise  
d'économie  
sociale

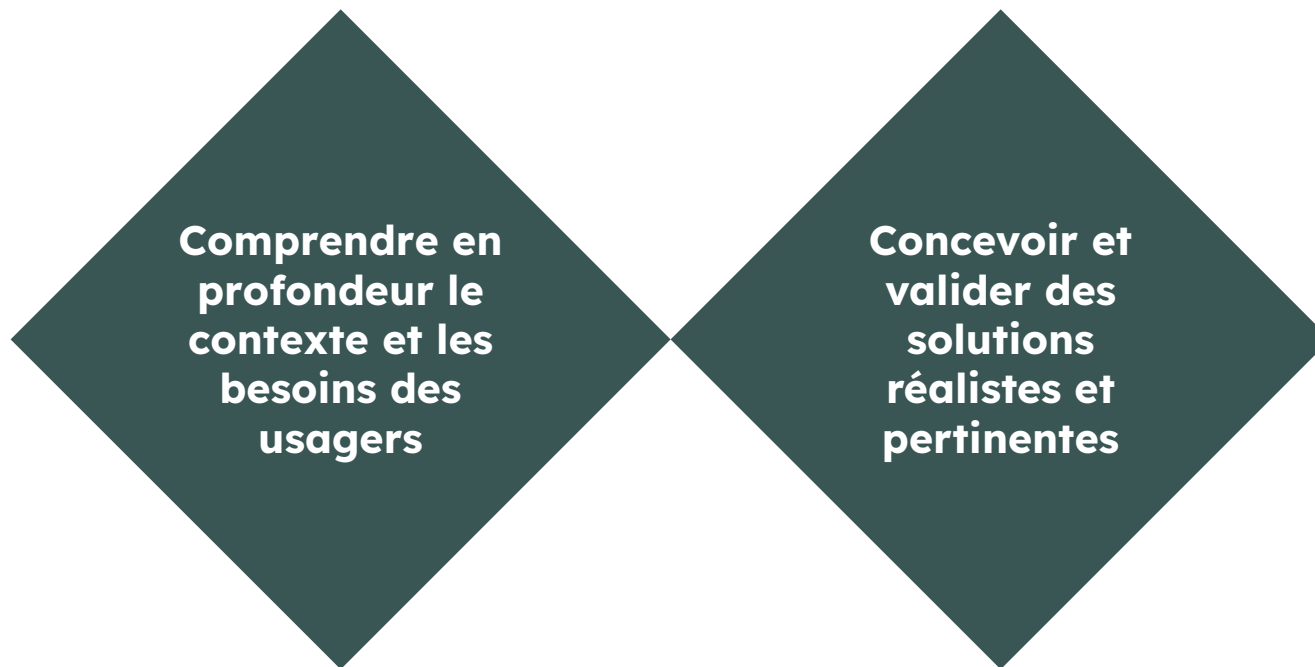
# Le design de service

Une expertise propre



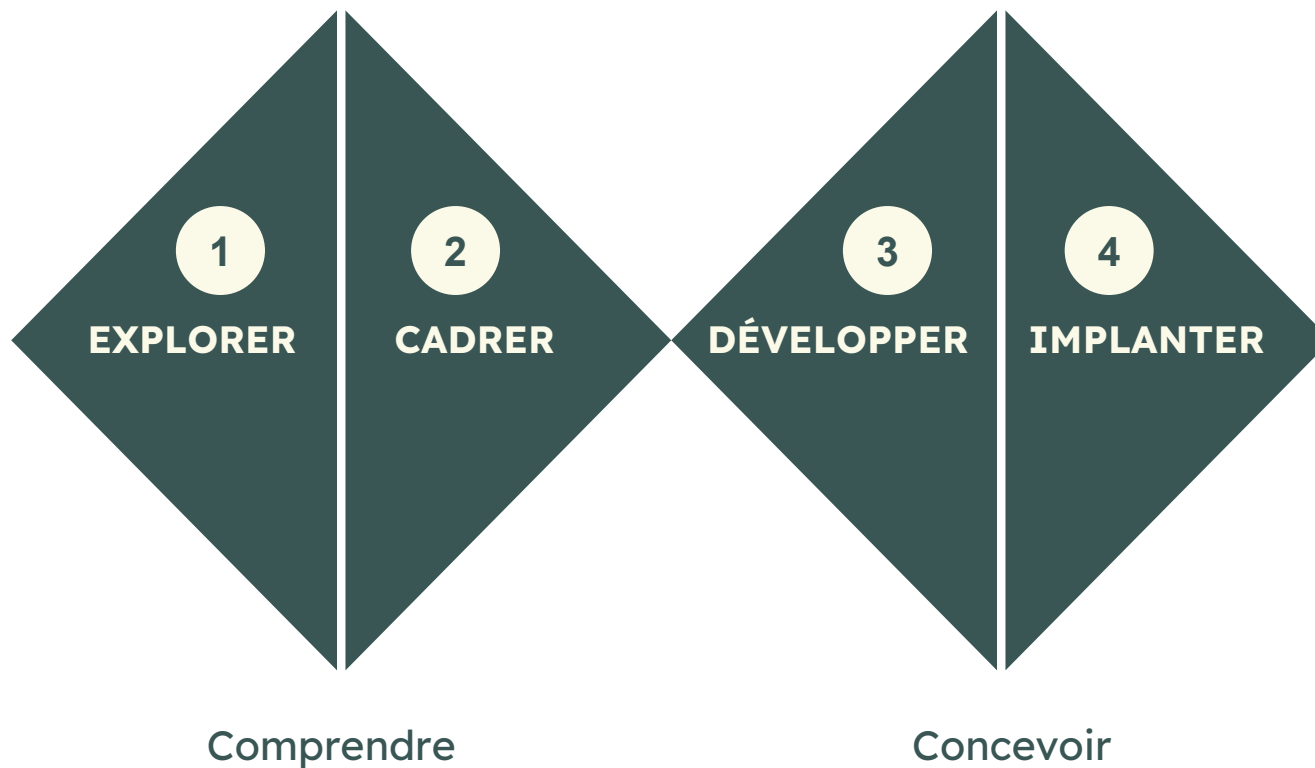
# Processus de design centré sur l'humain

Le « double diamant »



# Processus de design centré sur l'humain

Le « double diamant »



# Une démarche en design de services

## COMPRENDRE



### Enquête de terrain

Aller à la rencontre des gens pour mieux comprendre les enjeux auxquels ils font face.

- Observation participante
- Entretiens
- Interceptions
- Installations participatives

## CO-CRÉER

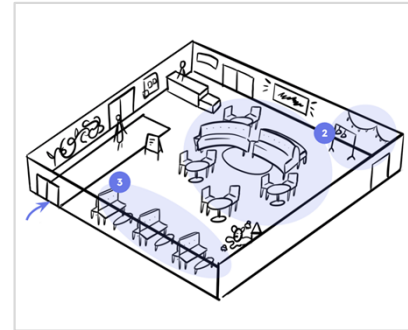


### Idéation

Explorer plusieurs solutions pour trouver le meilleur moyen de répondre aux enjeux.

- Ateliers de co-design
- Sessions d'idéation interne
- Sessions de priorisation

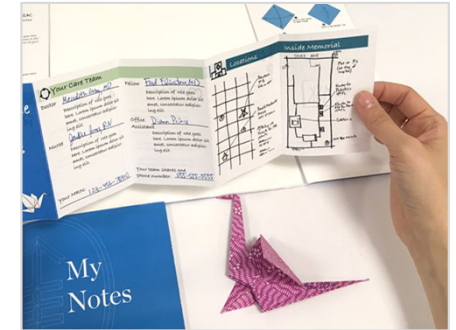
## MATÉRIALISER



### Conception

Détailler le fonctionnement pour assurer une expérience cohérente.

- Scénarios d'usage
- *Service blueprints*
- Aménagements dans l'espace



### Preuve de concept

Mettre les idées à l'épreuve du réel pour éviter les mauvaises surprises.

- Prototypage rapide
- Tests d'usages
- Simulations

The background is a solid yellow color. In the center, there is a decorative graphic consisting of several overlapping, semi-transparent circles of varying shades of yellow. Above the circles, there is a small, dark grey symbol that resembles a stylized '1' or a similar character, with two short diagonal lines extending from its top corners.

D'accord, mais... que peut faire le design de services pour améliorer la cohabitation en bibliothèque?

# Enjeux de cohabitation

Des situations souvent complexes

- De frictions superficielles jusqu'à des enjeux de sécurité
- Différents types de publics vulnérables avec des besoins spécifiques
- Des conflits de valeurs, de génération ou de culture entre usagers
- Des visions divergentes de la bibliothèque en tant qu'espace public
- Des questions sociales plus larges qui dépassent les bibliothèques

# Enjeux de cohabitation

## Recadrage

DE

Il y a des personnes qui se comportent “mal” et d’autres “bien”

→ Agir pour réduire les mauvais comportements, séparer voire exclure certain.e.s pour le bien de la majorité

À

Les conflits d’usages émanent de différences entre plusieurs besoins légitimes

→ Répondre à ces besoins dans leur diversité pour mieux vivre ensemble

# Pour faire face à la complexité



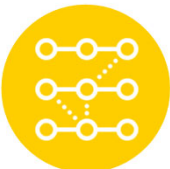
## Une démarche centrée sur les humains

Il s'agit d'approcher les gens pour comprendre en profondeur leurs besoins, afin de proposer des solutions pertinentes et adaptées à différents publics.



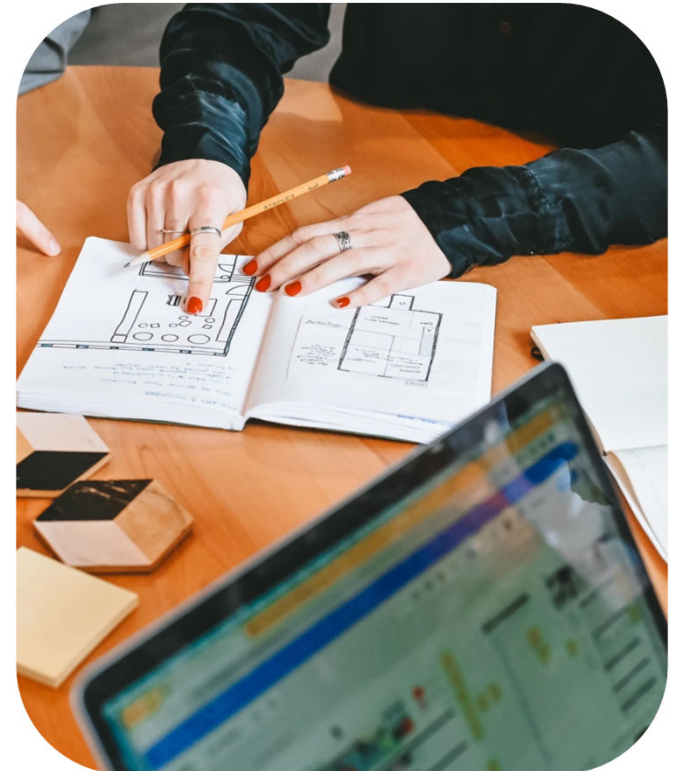
## Une réflexion multidimensionnelle

C'est une réflexion qui se base sur toutes les interactions avec les espaces, les objets physiques et numériques, les employés, les informations et les visuels pour penser les expériences de A à Z.



## Une approche stratégique

Cette approche prend en compte la faisabilité, l'impact et le potentiel d'évolution des solutions proposées, ainsi que les ressources disponibles pour recommander des stratégies qui peuvent fonctionner dans le contexte considéré.





Et si je n'ai pas de designer de  
service sous la main...?

# Faire dans l'esprit du design de services

Le « double diamant » version légère



# Faire dans l'esprit du design de services

Le « double diamant » version légère



# Faire dans l'esprit du design de services



Aller à la rencontre de vos usagères et usagers

## Posture à adopter

**1** Les usagèr.e.s connaissent leurs besoins et **ont des idées** intéressantes

... et ce qu'ils disent demande de **l'interprétation**

**2** La plupart sont de **bonne volonté** et ne veulent pas déranger les autres

... et se comportent au moins en partie comment l'environnement leur dicte de se comporter (**affordance**)

# Faire dans l'esprit du design de services



Aller à la rencontre de vos usagères et usagers

## Méthodes

Préférer des méthodes interactives accessibles :

- Observations
- Installations participatives
- Interceptions et entrevues conversationnelles

# Observations

- Observer à partir de son poste
- S'installer pour travailler au coeur de l'action
- Participer aux activités

→ Documenter : prendre des notes, photographier ou dessiner, cartographier...



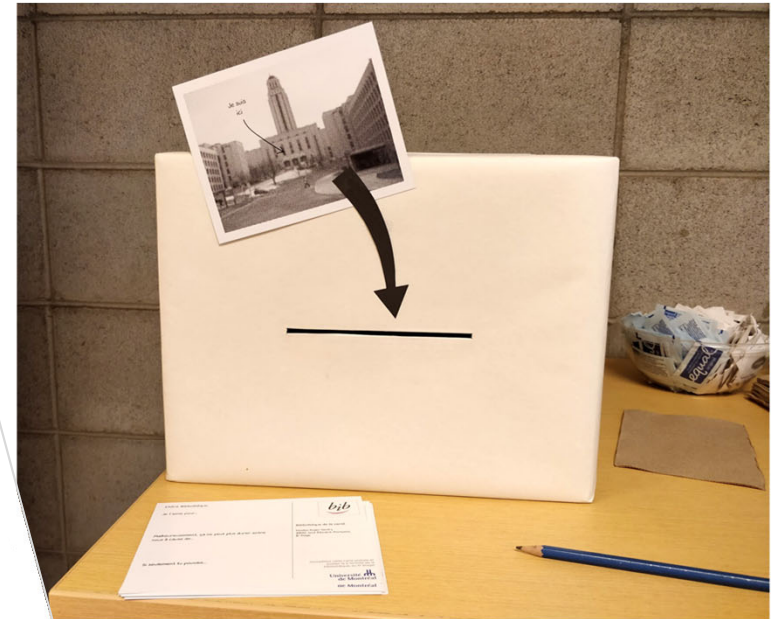
# Installations participatives

- Proposer une activité simple
- Écouter et échanger
- Animation partagée entre plusieurs employé.e.s



# Installations participatives

- Proposer une activité simple
- Écouter et échanger
- Animation partagée entre plusieurs employé.e.s



# Interceptions et entrevues conversationnelles

- Préparer quelques questions simples et ouvertes
- Demander “pourquoi”
- Laisser la conversation aller là où vous ne vous y attendiez pas



# Faire dans l'esprit du design de services

Le « double diamant » version légère



## Faire dans l'esprit du design de services



Tester des solutions inspirées des pratiques connues

### Sources d'inspiration

Chercher de l'inspiration aussi en dehors des bibliothèques, dans la vie quotidienne :

- D'autres lieux publics
- D'autres services (publics et privés)

# Faire dans l'esprit du design de services



Tester des solutions inspirées des pratiques connues

## Quelques strategies

- 1 Un coup de pouce comportemental
- 2 Une réorganisation rusée
- 3 Un recadrage cognitif
- 4 Un partage ingénieux

# 1. Un coup de pouce comportemental

Ralentir les déplacements en créant de l'intérêt



Source : TTS Group



Source : Lake House Life Creations



Source : Musashino Kindergarten



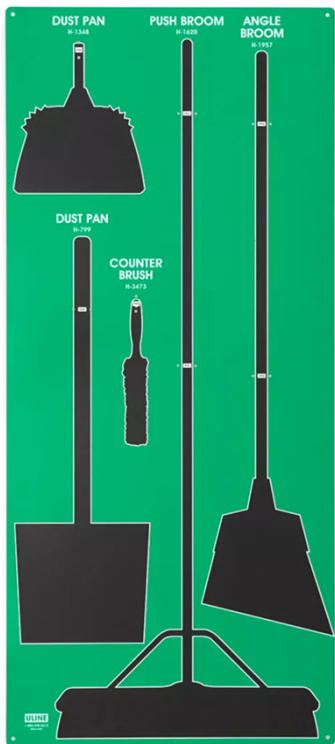
Source : Shrink Wrapping Express



Source : The Sensory Path

# 1. Un coup de pouce comportemental

Identifier des zones sans fermer les espaces



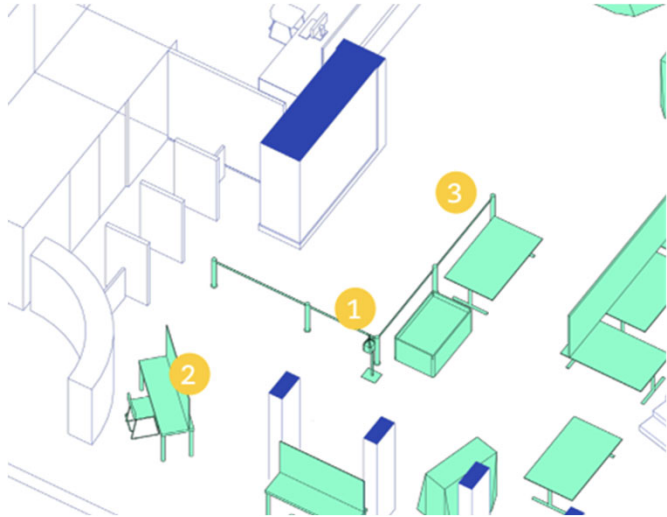
Source : ULINE



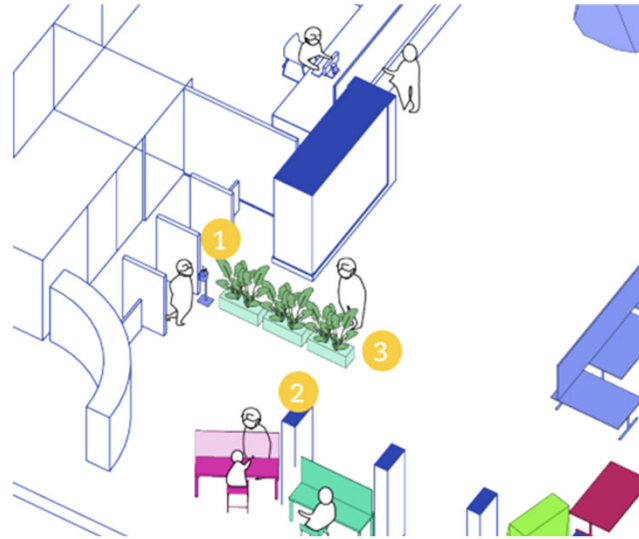
Crédit photo : Ruggero Vanni, Plainsboro Public Library

# 1. Un coup de pouce comportemental

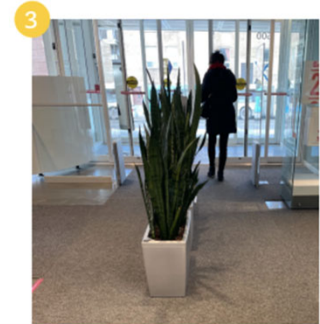
Faire respecter un sens de circulation de manière intuitive



AVANT



APRÈS



## 2. Une réorganisation rusée

Repenser un espace plutôt que de le condamner



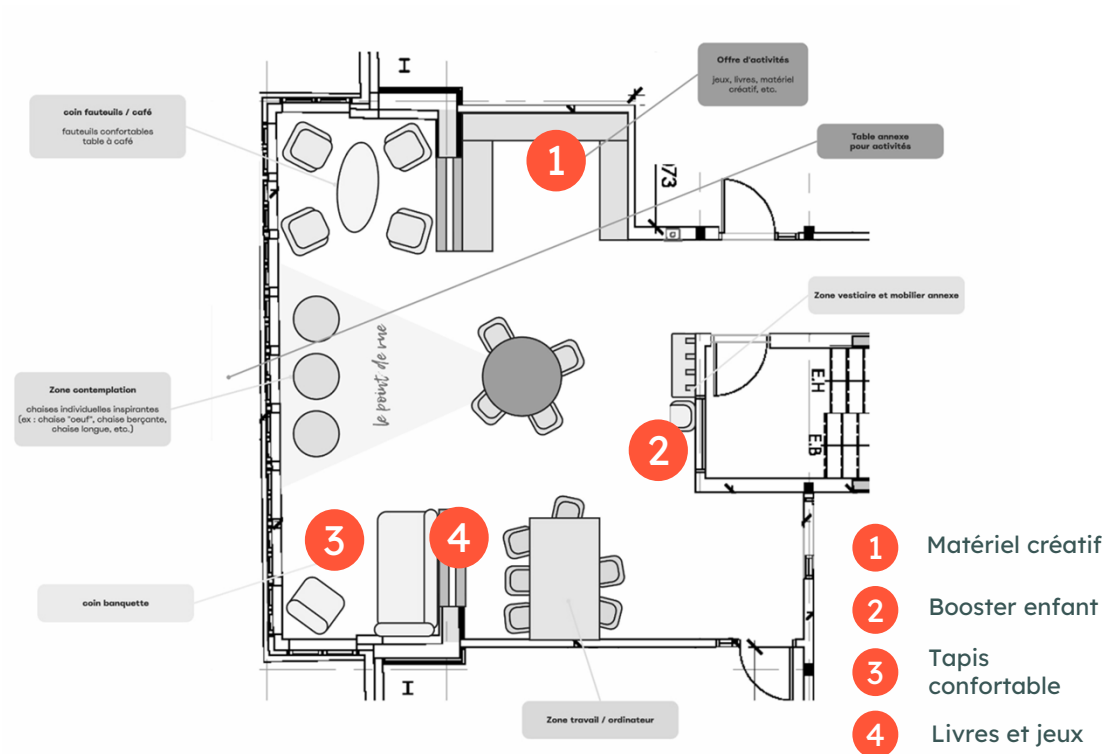
AVANT



APRÈS

## 2. Une réorganisation rusée

Redistribuer l'offre dans l'espace quand les pieds carrés sont limités



### 3. Un recadrage cognitif

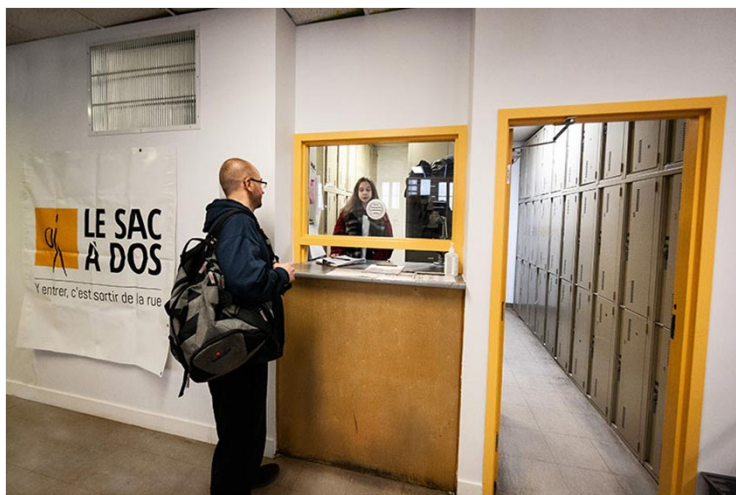
Utiliser les codes de l'événementiel pour signaler des usages ponctuels



# 3. Un recadrage cognitif

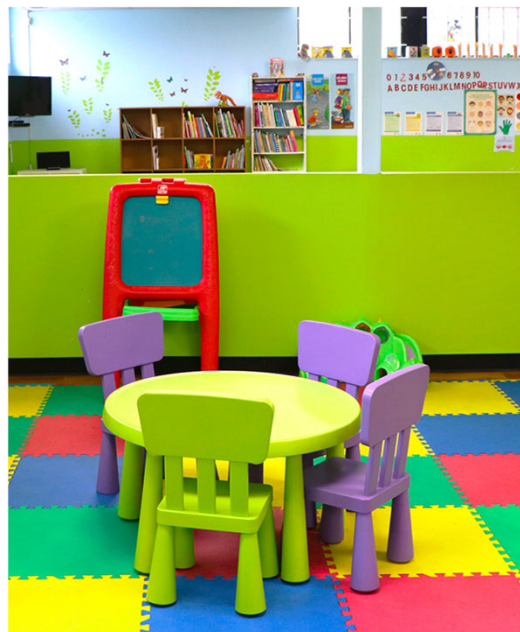
Reconnaître le besoin en réorientant vers d'autres services

Service d'entreposage pour personne en situation d'itinérance



Crédit photo : Le Sac à dos

Service de halte-garderie



Crédit photo : AIEM

## 4. Un partage ingénieux

Partager le temps au lieu de partager les espaces



**Télétravailleurs**  
OKAY  
du lundi  
au vendredi  
JUSQU'À 17H

**Week-end**  
RÉSERVÉ  
à la gourmandise  
et au partage



## 4. Un partage ingénieux

Identifier des points de convergence entre publics a priori différents



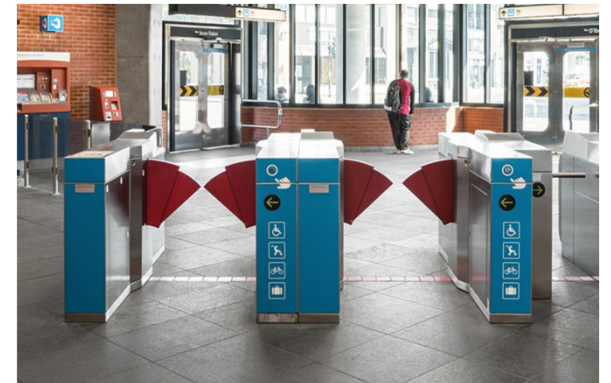
Crédit photo : Musée d'histoire naturelle de Fribourg



Personnes  
allaitantes



Personnes  
sur le spectre  
de l'autisme



The background is a solid yellow color. It features a decorative pattern of large, overlapping, light-yellow wavy lines that resemble a stylized 'S' or a series of connected loops. In the center of the page, there is a small icon consisting of three short, dark blue lines arranged in a V-shape, with a small vertical line above the center of the V. Below this icon, the text 'Quoi retenir?' is written in a dark blue, sans-serif font.

Quoi retenir?



Le design de services, c'est **mettre en place de bonnes conditions** pour une meilleure cohabitation



Pour trouver de bons compromis, il faut prendre le temps de **comprendre les besoins** à l'origine des conflits



Une bonne pratique, ça peut émerger d'une **source d'inspiration inattendue**



Oser faire des tests, c'est se donner une chance de voir du changement **sans attendre la solution parfaite**



Solen Roth  
[sroth@meilleurmonde.org](mailto:sroth@meilleurmonde.org)

[www.meilleurmonde.org](http://www.meilleurmonde.org)

Envie de poursuivre la discussion? Inscrivez-vous à notre atelier gratuit!

