



Co-design de services publics : comment penser le CCAS de Roubaix de demain ? Illustration avec un co-design de projet innovant « Maison des femmes » - CCAS de Roubaix

La thématique :

Démarche de design thinking et co-design de services publics « intelligence collective et outils participatifs »

Le contexte :

La Ville de Roubaix et le CCAS de Roubaix mènent une politique volontariste dans l'accompagnement des femmes, de la lutte contre les discriminations et l'égalité hommes-femmes. Au 31 décembre 2018, le CCAS comptait 125 domiciliation administrative de femmes, 95 femmes isolées avec enfants et 30 isolées sans enfant, et représentaient 12% du public accueilli à l'accueil de jour l'Etape, géré par le CCAS. Il est constaté une sous-représentation des femmes (seules ou mères de famille) en accueil de jour, seulement 10% de femmes prises en charge au Centre d'accueil et d'accompagnement à la réduction des risques pour usagers de drogues ; une prise en charge plus tardive que les hommes, en partie liée à la stigmatisation des portes d'entrée (pathologie, précarité...) et un besoin d'accompagnement globalisé pour permettre l'accès aux droits et aux soins. L'accueil actuel des différentes structures qui proposent un accueil « hommes/femmes » simultanément constatent que cela constitue est un frein majeur pour la venue des femmes et notamment pour celles avec des enfants. De plus, ces lieux restent très stigmatisant.

Par ailleurs, le diagnostic du territoire et l'étude de Pauvreté a permis de repérer une problématique de pauvreté affectant particulièrement les femmes en situation de monoparentalité (38,1% des mères sont en situation monoparentales sur Roubaix et 38% en emploi à temps partiel – source INSEE, recensement 2014, traitement ADULM). De nombreuses études démontrent également la vulnérabilité des femmes précarisées, des femmes marginalisées en termes d'accès au logement, à l'emploi, à la santé avec un risque accru de troubles psychologiques et affections psychiatriques, de maladies cardiovasculaires et un manque de suivi gynécologique et cancérologique. Certaines femmes ont, depuis leur plus jeune âge, connu un parcours familial complexe, comme certaines femmes arrivées en France dans des conditions dramatiques sans maîtrise de la langue française, ou encore des femmes en situation administrative instable et sans ressource, en situation d'extrême vulnérabilité.

Le projet

Au regard de ces éléments, le besoin d'accompagnement et de bienveillance de ces femmes et de leurs enfants est donc très prégnant sur la ville de Roubaix et le besoin de créer un lieu ouvert à toutes les femmes avec ou sans enfant, moins stigmatisant, quel que soit leur milieu social, a émergé collectivement.

Ainsi, l'idée d'un tiers lieu, dédié aux femmes a émergé entre le CCAS et plusieurs partenaires locaux dans le cadre d'une réflexion sur l'accompagnement et la prise en charge des femmes sur le territoire de Roubaix et notamment des femmes les plus précaires en matière d'accès aux droits et aux soins. Ce nouveau lieu d'accueil, de remobilisation, de soutien et d'écoute permettra d'offrir à toutes les femmes, un temps de répit, la possibilité de rompre l'isolement, recevoir **une écoute** et **un accompagnement**, un accompagnement qu'il soit social, psychologique, médical et juridique, en toute confidentialité, sans condition, personnalisé et adapté à la situation.

Ce lieu ressource, unique en son genre sur le territoire, est une création et un nouveau service pour les professionnels du CCAS de Roubaix, mais également pour les usagers et les partenaires du territoire, parties-prenantes du projet qui assureront des permanences.

La maison des femmes se veut une structure qui accueille les femmes isolées avec ou sans enfant à charge, en difficulté sociale, rencontrant des problèmes de santé physique et/ou psychologique, en errance, sans logement stable, hébergées ou locataires, victimes de violence.

Les enjeux et défis à relever

Pour créer les conditions d'engagement futur de ce projet, il est apparu nécessaire d'organiser en amont des temps d'échanges privilégiés et de travail collaboratif entre les professionnels du CCAS, l'ensemble des partenaires, tout en associant les futurs usagers femmes autour de la démarche de design de projet et processus de design thinking : « *Le design thinking est une discipline qui utilise la sensibilité, les outils et les méthodes des designers pour permettre à des équipes multidisciplinaires d'innover en mettant en correspondance attentes des utilisateurs, faisabilité et viabilité économique.* »

Tim Brown, CEO et Président de l'agence IDEO

La démarche de co-design « maison des femmes »

La démarche de co-design est animée par un designer de service qui associe les professionnels du CCAS, l'ensemble des parties-prenantes (partenaires et usagers) autour d'une approche pluridisciplinaire, collaborative et créative : exploration, idéation, conceptualisation, prototypage, expérimentation co-design « Maison des Femmes » **penser ensemble les parcours d'utilisateurs et les scénarios d'usage en pensant les possibles (Et si...) et en pensant la cohérence globale (espaces, services, organisation)**

INFOS PRATIQUES

Ouverture de la Maison des Femmes – Octobre 2019

CONTACT

Séverine Soétaert

Directrice générale du Centre Communal d'Action Sociale de Roubaix

ssoetaert@ccas-roubaix.fr

03 20 81 56 84