

Résumé

La conception universelle est une stratégie visant à rendre des environnements, des produits, des technologies et des services d'information et de communication accessibles et utilisables par tous, y compris les personnes handicapées, dans toute la mesure du possible. L'application des principes de conception universelle aux mesures et solutions générales dès les premières étapes de leur élaboration en optimise la réalisation.

Le présent rapport montre que, si beaucoup de pays européens ont fait des expériences très concluantes en menant à bien des initiatives de conception universelle/conception pour tous, ils n'ont pas encore tiré pleinement profit des possibilités qu'elles offraient.

Pour remédier à cette situation, un certain nombre de recommandations aux gouvernements sont présentées sous les rubriques suivantes: 1. Adoption et décision de principe; 2. Coordination; 3. Mise en œuvre et 4. Evaluation, l'accent étant mis sur le processus de planification.

Divers exemples de bonnes pratiques sont présentés et sont mis en rapport avec un certain nombre de grandes lignes du plan d'action du Conseil de l'Europe pour la promotion des droits et de la pleine participation des personnes handicapées à la société: améliorer la qualité de vie des personnes handicapées en Europe 2006-2015 (Recommandation Rec(2006)5).

1. Introduction

Beaucoup d'Européens, des personnes handicapées en particulier, ne peuvent aujourd'hui participer sur un pied d'égalité à des activités et aspects importants de la vie en société, simplement parce que la politique, la société et l'environnement ne sont pas conçus pour répondre à leurs besoins. A l'avenir, étant donné l'augmentation rapide du nombre de personnes âgées, les sociétés d'Europe seront de plus en plus confrontées au défi de faire face comme il convient aux exigences particulières de ces groupes de personnes handicapées. Le présent rapport invite les Etats membres:

- à promouvoir la pleine participation à la vie au sein de la société, en assurant l'accès et la facilité d'utilisation de tout ce qu'offre la société, notamment l'environnement bâti, les transports, les biens et les produits, l'information, les services publics, l'éducation, l'emploi et les soins de santé;
- à mettre en œuvre la conception universelle en tant que stratégie permettant d'assurer les mêmes droits démocratiques à tous les membres de la société, y compris les personnes handicapées, sans distinction d'âge, de capacités ou d'origine culturelle.

1.1. Définition de la conception universelle/ conception pour tous

Partant de la Résolution de Tomar¹, adoptée en 2001:

- la «conception universelle» (*Universal Design*) est une stratégie qui vise à concevoir et à élaborer différents environnements, produits, technologies et services de l'information et de la communication qui soient accessibles, compréhensibles et utilisables par tous autant que faire se peut et de la manière la plus indépendante et naturelle possible, sans devoir recourir à des solutions nécessitant une adaptation ou une conception spéciale;
- l'idée de conception universelle vise à simplifier la vie de toute personne en rendant également accessibles, utilisables et compréhensibles l'environnement bâti, la communication, les produits et les services;
- elle incite à mettre l'accent sur une conception privilégiant les utilisateurs en suivant une approche globale et en cherchant à satisfaire les besoins des personnes handicapées, tout autant que ceux des personnes vieillissantes;
- en conséquence, c'est une idée qui va au-delà des questions de simple accessibilité des bâtiments pour les personnes handicapées et qui devrait devenir partie intégrante des politiques et de la planification de tous les aspects de la vie en société.

Aux fins du présent rapport, les expressions «conception pour tous», «accessibilité intégrale», «conception accessible», «conception inclusive», «conception sans obstacle», «conception transgénérationnelle» et «accessibilité pour tous» rejoignent l'expression «conception universelle» employée dans le texte.

1. Résolution ResAP (2001) 1 du Conseil de l'Europe, sur l'introduction des principes de conception universelle dans les programmes de formation de l'ensemble des professions travaillant dans le domaine de l'environnement bâti («Résolution de Tomar»).

L'idée générale est que la planification et les mesures d'aménagement, les environnements bâtis, les produits et services d'information doivent correspondre aux divers besoins de personnes aux capacités diverses.



Handicapé

Capacité réduite

Capacité totale

L'enjeu est d'élaborer des solutions générales adaptables et compatibles qui conviennent à autant de personnes que possible, y compris les personnes handicapées. Pour ceux qui ont des besoins particuliers, les technologies d'assistance et les services personnels font partie d'une solution globale qui intéressera davantage de personnes si par exemple des interfaces standardisées sont incorporées dès la conception.

La conception universelle traduit ces principes en pratique, dans une philosophie et une stratégie qui encouragent une pleine citoyenneté, une vie indépendante et une intégration réussie. L'approche intégrée de l'égalité est le mot clé de ce processus: elle implique que toutes les mesures et solutions doivent être élaborées avec soin pour satisfaire l'ensemble des utilisateurs. Il faut tendre le plus possible vers ce but en réduisant la nécessité de solutions distinctes et de services spéciaux.

La conception universelle est une méthodologie de «conception à temps» et contribue ainsi à la prévention et à l'élimination des obstacles à l'intégration, que ceux-ci soient de nature psychologique, éducative, familiale, culturelle, sociale, professionnelle, urbaine ou architecturale. Elle s'inscrit donc dans une politique européenne cohérente d'intégration des personnes handicapées en s'attachant, à l'échelle communautaire, à un renforcement de leur autonomie dans une véritable indépendance financière.

Dans cette perspective, les droits de l'homme, la participation et l'inclusion sont aux fondements du plan d'action du Conseil de l'Europe pour les personnes handicapées 2006-2015, et la conception universelle est la pierre angulaire des objectifs définis dans ce plan.

Dans une optique industrielle, l'Organisation internationale de normalisation (ISO) a élaboré des guides sur la conception universelle et la conception accessible précisant les besoins des catégories de personnes handicapées. Ces guides aident l'industrie à traduire ces besoins en produits et en environnements utilisables par une plus grande part de la population, quel que soit son âge ou son handicap.

La directive de la Commission européenne sur les marchés publics et les règles retenues pour de futures législations communautaires s'appuient également sur la conception universelle afin d'atteindre les buts à long terme de pleine participation et d'inclusion.

1.2. Accessibilité

L'ensemble des bâtiments, sites web, services, etc., répondant aux normes de la conception universelle doit être accessible. Il importe que l'accessibilité soit une qualité intrinsèque des solutions retenues de façon qu'elle permette non seulement le règlement d'un problème technique, mais qu'elle favorise aussi et surtout l'intégration.

On peut dire que la conception universelle rajoute à la notion d'accessibilité des principes comme «une même entrée pour tous» ou «les mêmes chances pour tous» afin d'assurer la participation et l'intégration sur une base plus égalitaire.

C'est pourquoi il est nécessaire de préciser les exigences d'accessibilité des principales catégories d'utilisateurs, qui donnent aux planificateurs et aux concepteurs une idée des objectifs spécifiques de la conception universelle. De même, il sera important que des consultants spécialistes de la conception universelle et des représentants des utilisateurs finaux soient associés dès le début au processus de planification.



Les catégories d'utilisateurs qui devraient participer à la définition de directives sur l'accessibilité et de mesures et solutions d'approche intégrée sont les usagers en

fauteuil roulant et les personnes ayant une mobilité réduite, une déficience visuelle ou auditive, ou un handicap mental, ou celles qui souffrent d'asthme et d'allergies. Dans la plupart des cas, les besoins de ces groupes reflètent bien ceux des autres catégories.

1.3. Conception universelle et technologies d'assistance

La conception universelle rend un environnement, un système de communication ou un service facile à utiliser par tous et par les personnes handicapées en particulier, sans toutefois rendre obsolètes les technologies d'assistance; les personnes handicapées qui ont besoin d'un certain soutien auront toujours à recourir à ces technologies. La conception universelle doit donc pouvoir les prendre en compte.



Environnement

*Technologie
d'assistance*

La compatibilité et l'adaptabilité aux dispositifs technologiques d'assistance les plus courants sont ainsi primordiales. Une connaissance approfondie des besoins des utilisateurs et des technologies d'assistance est alors indispensable pour façonner les services et environnements sociétaux, faute de quoi, il sera nécessaire de procéder à des adaptations coûteuses et des mises aux normes, ou de se résigner à une moindre facilité d'utilisation.

Exemples d'interaction entre conception universelle et technologies d'assistance:

- Un environnement bâti conçu pour tous les types et tailles de fauteuils roulants, de déambulateurs, etc. est un environnement efficace pour tous les utilisateurs de ce type de technologies d'assistance, et, dans le même temps, il est plus commode à utiliser pour les parents qui poussent une voiture d'enfant, les voyageurs tirant une valise à roues, etc.

- Une salle de cinéma équipée d'une boucle à induction magnétique compatible permet à beaucoup de personnes appareillées d'entendre la bande sonore.
- Un site web conforme aux critères d'accessibilité du web est utile aux personnes malvoyantes et dyslexiques disposant d'un lecteur d'écran qui leur fait connaître la page par synthèse vocale; ces systèmes deviennent de plus en plus des caractéristiques standard des logiciels courants.
- Les tables à hauteur adaptable électriquement, compatibles avec les fauteuils roulants, si elles sont bien conçues, permettent à toute personne de trouver une position de travail confortable.

1.4. La conception universelle, une méthode

La méthode la plus répandue de recours à la conception universelle à l'échelle nationale consiste à définir des critères d'accessibilité reposant sur les principes «une même entrée pour tous» et «les mêmes chances pour tous». Si les sept principes ci-après² sont énumérés traditionnellement dans les présentations de la conception universelle, il convient de relever qu'ils ont été établis dans le domaine de l'environnement bâti et de la conception de produits, et qu'ils gagneraient donc à présent à être élargis dans leur acception. S'agissant de garantir l'égalité en droit, l'accessibilité et la démocratie par la conception universelle, il convient en général que la réflexion, la planification et les méthodes employées s'inspirent de ces sept principes, dans tous les domaines de la société:



- utilisation équitable: peut servir et être vendu à toute personne handicapée;
- souplesse d'utilisation: adapté à un large éventail de préférences et de capacités individuelles;

2. Université de Caroline du Nord, Centre de conception universelle, 1995.



- utilisation simple et intuitive: facile à comprendre quels que soient l'expérience de l'utilisateur, ses connaissances, ses compétences linguistiques ou son degré de concentration du moment;



- information perceptible: transmet effectivement les informations nécessaires quelles que soient la situation ambiante ou les capacités sensorielles de l'utilisateur;



- tolérance à l'erreur: comporte moins de risques d'actions accidentelles ou involontaires et minore les conséquences fâcheuses;



- effort physique limité: peut être utilisé effectivement et confortablement avec un minimum de fatigue;

Outre ces principes, les étapes du processus de conception universelle sont à repenser, ne serait-ce que dans les projets nationaux ou locaux, qui doivent être résistants, durables et peu coûteux. Pour de bons résultats pratiques, l'accent sera mis sur les points suivants:



- adoption et décision;
- coordination entre les principaux intervenants;
- mise en œuvre effective;
- évaluation et suivi efficace.

Adopter et décider
Coordonner
Mettre en œuvre
Évaluer

En ce sens, les projets liés à la conception universelle ne diffèrent pas d'autres projets ou mesures.

Dans les organisations axées sur les produits et les services, il est essentiel de disposer de stratégies pour soutenir les planificateurs et les concepteurs au cours du processus d'élaboration. A cet égard, il sera nécessaire de leur fournir des outils, des compétences et des formations appropriés, et de leur assigner des responsabilités de conception universelle aux différents niveaux de management, depuis la recherche jusqu'au développement et depuis la fabrication jusqu'à la commercialisation du produit.