

Français

**Conférence du 3 décembre 2001 à Bruxelles
" Discrimination par le design"**

DOCUMENT D'INFORMATION

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	2
La notion de Design pour tous	4
Le problème de la "discrimination par le design"	5
Actions et initiatives de l'UE dans le domaine du design pour tous	8
Législation antidiscriminatoire	10
Normes de Design pour tous	12
Marchés publics et Design pour tous	14
Arguments économiques en faveur du design pour tous	16
Questions	
Liens	19

Introduction

Dans leur résolution 47/3 du 14 octobre 1992, les Nations unies ont désigné le 3 décembre comme "Journée internationale des personnes handicapées".

Depuis 1993, les institutions européennes et le Forum européen des personnes handicapées (FEPH) contribuent à cet événement en célébrant la Journée européenne des personnes handicapées. La Journée européenne offre une occasion de sensibiliser le public et de promouvoir la coopération européenne dans le domaine du handicap.

Le thème retenu pour la Journée européenne des personnes handicapées 2001 est "**Non-discrimination: le principe du design pour tous**"; il marque la deuxième année d'une campagne de communication intégrée de trois ans qui devrait déboucher sur l'Année européenne des personnes handicapées en 2003, proposée par la Commission européenne dans son projet de décision du Conseil du 30 mai 2001¹.

La Journée européenne sera utilisée pour dénoncer les multiples barrières qui, trop souvent, empêchent les personnes handicapées de participer pleinement à la société, et, corollairement, pour souligner l'urgente nécessité d'intégrer l'approche de la "Design pour tous" dans la législation ainsi que dans les normes, les procédures de passation de marchés publics et d'autres mécanismes, de manière à ce que la société devienne pleinement accessible à tous les usagers, handicapés ou non handicapés.

Le thème de cette année répond aux priorités de la coordination des politiques européennes en vue de lutter contre la discrimination et améliorer l'accessibilité, telles que présentées dans la communication de la Commission "Vers une Europe sans entraves" ainsi que dans la résolution correspondante du Parlement européen².

La Journée attirera l'attention sur le fait que les pratiques passées et présentes en matière de design sont, sous bien des aspects, discriminatoires à l'égard des personnes handicapées. Un design inadapté leur barre l'accès à des biens et des services ainsi qu'à des domaines clés de l'activité sociale tels que les déplacements, le travail et la participation pleine et entière à la vie civile, sociale et culturelle. Elle réduit en outre leur autonomie et leur autodétermination, ce qui alimente le préjugé selon lequel les personnes handicapées seraient incapables de vivre seules ou de prendre leur propre destin en main. La sensibilisation au

¹ Le texte intégral de cette proposition de décision est disponible sur Internet à l'adresse: http://www.europa.eu.int/comm/employment_social/disability/year_en.html

² Voir "Vers une Europe sans entraves pour les personnes handicapées" (COM (2000) 284).

Journée internationale des personnes handicapées 2001

Design pour tous et la promotion de cette approche sont sans doute utiles pour apporter le changement souhaité dans les pratiques du design. Mais, plus encore, c'est d'une nouvelle législation dont on a besoin pour créer une société où tous les biens et services sont conçus pour tous les utilisateurs.

Alors que nous approchons du 8^e anniversaire des Règles des Nations unies pour l'égalisation des chances des personnes handicapés³, dont la règle 5, notamment, traite de l'accès, une écrasante majorité de personnes handicapées sont toujours empêchées d'accéder à des biens et des services en raison d'un design inadapté. Et ce bien que pratiquement tous les pays du monde se soient engagés à respecter ces Règles.

La conférence de cette année prendra la forme d'une table ronde où des responsables politiques, des chefs d'entreprise et des acteurs de la société civile issus de toute l'Europe se réuniront avec des représentants majeurs de l'école du "Design pour tous", en vue d'améliorer le cadre législatif européen dans le domaine du design universel.

Dans le cadre des activités prévues au cours de la Journée européenne, le prix "Brisons les barrières" récompensera les exemples de bonnes pratiques chez les entreprises et les designers européens attachés à promouvoir la mise en œuvre pratique du design pour tous.

Les conclusions de la Journée européenne se traduiront par des plans et des actions qui seront développés par le FEPH en collaboration avec la Commission et des partenaires publics et privés, dans le but de parvenir à une amélioration sensible des politiques d'ici 2003, Année européenne des personnes handicapées.

Le présent document vise à fournir des informations générales en prévision de la Conférence. D'autres documents, plus spécifiquement axés sur les questions à débattre ou sur tel ou tel aspect du design pour tous, seront également mis à la disposition des participants. On peut les considérer comme étant à l'usage des ateliers nationaux qui doivent mener à la Journée européenne, ou comme du matériel préparatoire aux activités nationales qui se dérouleront au cours de cette même Journée.

³ Résolution de l'Assemblée générale du 20 décembre 1993 (A/RES/48/96), 85^e session plénière.

La notion de "Design pour tous"

La Design pour tous vise à concevoir, développer et mettre sur le marché des produits, des services, des systèmes ou des environnements courants qui soient accessibles et utilisables par le plus large éventail possible d'utilisateurs.

Cette approche peut revêtir trois formes:

- Le design de produits, de services et d'applications qui soient directement utilisables, sans modification, par l'ensemble des utilisateurs potentiels;
- Le design de produits qui soient facilement adaptables à différents types d'utilisateurs (par exemple, moyennant une adaptation de l'interface utilisateur);
- la normalisation des interfaces de produits en vue de garantir leur compatibilité avec des équipements spécialisés (tels que les aides techniques pour les personnes handicapées).

En promouvant l'application du principe du design pour tous dans tous les domaines de la vie privée et sociale – domicile, éducation, travail, loisir, transports, etc. –, il est possible d'accomplir des progrès significatifs dans l'élimination des barrières qui empêchent aujourd'hui les citoyens affectés d'un handicap de participer pleinement, sur un pied d'égalité avec les personnes non handicapées, à la vie de la collectivité.

Fondamentalement, cette approche prend en compte les critères d'accessibilité de personnes de toutes capacités, de manière à ce que le plus grand nombre d'individus puissent utiliser des produits et des services courants sans devoir recourir à des adaptations ou des interfaces spéciales. Elle implique également que les produits et services courants s'appuient sur des normes d'interface compatibles avec celles des aides techniques, afin que les personnes handicapées puissent avoir accès aux équipements courants et les utiliser en toute indépendance.

Développé dans les dernières années du 20^e siècle, le principe du Design pour tous se définit comme une approche essentiellement *inclusive* des besoins des hommes, par opposition à la conception d'un "design pour l'utilisateur moyen".

Ce sont les activités de recherche-développement dans les domaines de l'architecture et de l'environnement bâti (par exemple, le logement adaptable), du dessin industriel de produits de consommation courante pour les personnes âgées et, plus récemment, des technologies de l'information et de la communication (TIC)

pour les personnes âgées et les handicapés qui se trouvent à l'origine du développement et de la promotion de l'approche du design pour tous en Europe⁴.

La question de la "discrimination par le design"

Longtemps, la société a considéré comme une fatalité et non pas comme une question de son ressort le fait que de nombreuses personnes handicapées ne peuvent pas accéder aux immeubles et structures conçus pour la vie courante, utiliser les moyens de transport dont disposent les autres usagers pour se déplacer, utiliser les outils de communication dont se servent les autres pour leurs échanges, ni être acceptés dans les locaux où les autres travaillent, s'adonnent à des activités de loisirs, achètent de la nourriture ou recherchent des services. La vision traditionnelle ne voit pas dans un mauvais design (des espaces, des équipements, etc.) une violation du principe d'égalité. Pour elle, ce sont les caractéristiques de l'individu et non les problèmes de design qui sont responsables de son exclusion. La nouvelle approche des questions de discrimination des personnes handicapées remet en cause ces présupposés en posant comme principe que les biens et les services doivent s'adapter aux besoins des personnes handicapées, et non l'inverse⁵.

Dans le cadre de la Journée européenne 2001 la Commission et les organisations de et pour personnes handicapées se proposent d'engager une réflexion sur le "Design pour tous" comme moyen d'éliminer les "entraves à l'accès" des personnes affectées d'un handicap. Ce thème attire l'attention sur le fait que le design de nos espaces publics, de nos produits et de nos services contribue à la discrimination en négligeant les besoins des personnes handicapées. D'où le titre de la conférence: "*discrimination par le design*."

La société a coutume de penser que ses structures matérielles et ses pratiques sociales existent de manière spontanée, comme si elles représentaient l'ordre naturel des choses. Les gens ont tendance à croire que les entrées, les escaliers, les autobus ou les trains, et les pratiques sociales elles-mêmes, ont pris la forme qui est la leur aujourd'hui parce que cela correspond aux besoins de la population en général. Or, si l'on y regarde de plus près, force est de constater que les immeubles, les services ou les pratiques sociales n'ont rien de naturel ni

⁴ Certaines initiatives soutenues par des programmes ou des actions au niveau de l'UE sont incluses dans la liste de liens Internet qui figure en fin de document.

⁵ Voir la Classification internationale des fonctionnalités et des capacités publiée par l'Organisation mondiale de la santé (OMS), qui, dans sa dernière version révisée (2001), comprend une liste des facteurs environnementaux ayant une incidence sur le handicap et la santé (<http://www.who.int/icidh/>).

de prédéterminé. Ils ont évolué pour répondre aux besoins de certains groupes, à l'exclusion des autres. En particulier, les concepteurs mais aussi les fabricants, les services du marketing et les vendeurs ont longtemps fait implicitement l'hypothèse que les produits conçus pour l'utilisateur "moyen" satisfont aux besoins de la majorité des gens et permettent de viser le plus vaste marché possible.

Jusqu'à ces 20 dernières années, cette façon de voir n'était guère contestée par les consommateurs, et l'on n'accordait que fort peu d'attention aux plaintes des personnes handicapées.

Aujourd'hui toutefois, de très nombreuses personnes ont pris conscience que les objets dont elles se servent et les environnements où elles évoluent ne leur sont pas vraiment adaptés.

Prenons l'exemple des 7 % de la population qui sont gauchers⁶. Certains ont commencé depuis peu à faire part de leurs difficultés et à chercher des solutions à travers leurs organisations et leurs propres pages web. Et l'on voit bien que leur problème est celui d'une discrimination par le design:

"Le fait d'être gaucher ... me donne une perception très fine de ce que signifie faire partie d'une minorité. En tant que gaucher, je suis perpétuellement en butte à des pratiques discriminatoires. Pas pour des choses sérieuses: on ne me refuse pas un logement, des soins médicaux, un emploi, une place assise dans le bus. Mais je suis victime d'un parti pris anti-gaucher sous forme de pupitres d'école inutilisables, d'épluche-légumes dont je ne peux pas me servir, d'appareils (comme les scies électriques) qui peuvent être dangereux voire mortels pour moi, de stylos qui bavent et rendent mon écriture illisible, de souris d'ordinateur qui me donnent des crampes à la main. En Angleterre, les professeurs essayaient de me forcer à écrire de la main droite quand j'étais petit; je bégayais, et c'était peut-être à cause de cela".

- E. Stephen Mack⁷

Les personnes âgées, qui sont souvent plus frêles, plus lentes à agir, dont la vue et l'audition sont plus faibles que celle de l'utilisateur "moyen", supportent elles aussi les conséquences de la mauvaise conception des produits et des services. Quelque 20 % des citoyens européens sont âgés de plus de 65 ans aujourd'hui, et cette proportion devrait passer à 25 % d'ici 2020. Cette situation soulève indéniablement des problèmes potentiels d'accès aux biens, aux services et aux environnements pour un très grand nombre de citoyens européens.

⁶ Coren, S. et Porac, C., "Fifty centuries of right-handedness: the historic record", *Science* 198, p. 631-632, 1977. PubMed ID: [335510](#)

⁷ Consulter la page web de E. Stephen Mack et ses liens sur les gauchers à l'adresse: <http://www.emf.net/~estephen/facts/lefthand.html>

Journée internationale des personnes handicapées 2001

Les promoteurs du design pour tous ont créé le slogan "*Good design enables, bad design disables*", autrement dit: un bon design libère les capacités de chacun, tandis qu'un mauvais design les entrave. Cela vaut tout particulièrement pour les personnes âgées, qui peuvent devenir fonctionnellement handicapées à mesure qu'elles subissent une perte graduelle de leurs capacités sensorielles et motrices. Le point à partir duquel elles peuvent avoir besoin d'aides techniques et d'une adaptation de leur logement dépend beaucoup de la conception de leur environnement et des produits qu'elles utilisent. Lorsque la conception, moyennant un petit effort de réflexion, intègre toutes les solutions, les aides spécialisées sont moins nécessaires ou deviennent même sans objet.

La plupart des personnes handicapées peuvent citer d'innombrables exemples de discrimination causée par un design paresseux ou inapproprié. Dans l'environnement bâti, les utilisateurs de fauteuils roulants sont fréquemment exclus par des barrières environnementales dressées au stade de la conception: trains non équipés d'ascenseurs, entrées de banques ou de magasins munies de portes tambour, voies publiques sans bordures de trottoir surbaissées... Ces mêmes défauts de conception constituent également une gêne évidente pour les parents qui promènent leurs enfants en poussette ou en landau, pour les personnes qui font leurs courses et sont embarrassées de sacs ou de paniers à provisions, ou encore pour les voyageurs chargés de bagages.

Dans le domaine des technologies de l'information et de la communication, dont on imaginait pourtant qu'elles valorisaient fortement l'innovation, le conformisme qui veut que l'on conçoive pour l'utilisateur "moyen" et que l'on néglige la personne handicapée a malheureusement prévalu dans les produits courants aujourd'hui disponibles. Il n'est pas jusqu'aux technologies associées à Internet qui n'interposent des barrières, alors que, dans l'idéal, elles devraient permettre d'améliorer l'accès de tous les citoyens à l'information et aux services. Les personnes affectées d'une déficience motrice ou sensorielle sont exclues de fait si les pages web et leur contenu sont inaccessibles aux navigateurs et aux autres dispositifs d'interaction qu'elles utilisent.

En Australie, la législation antidiscriminatoire protège les personnes handicapées contre de telles exclusions dues à un design inadapté. Bruce Maguire, qui est aveugle et utilise un lecteur d'écran, a découvert qu'il ne pouvait pas commander de billets pour les manifestations sportives sur le site officiel des Jeux olympiques de Sydney⁸. Il a porté plainte pour discrimination contre le comité organisateur des JO, et les propriétaires du site web ont été condamnés à lui verser 20 000 dollars australiens de dommages-intérêts. Cette affaire était une première dans le monde, et le résultat prouve clairement que la législation antidiscriminatoire a un rôle à jouer pour garantir l'accès des personnes handicapées aux biens et aux services. Si le site web en question avait été conçu conformément aux orientations de l'initiative "Accessibilité du Web"

⁸ Voir <http://www.rnib.org.uk/wesupply/publicat/campaign/win01.htm#2>

(WAI)⁹, il aurait été accessible aussi bien aux utilisateurs handicapés munis de lecteurs d'écrans qu'aux non-handicapés utilisant des ordinateurs standards.

Actions et initiatives de l'UE dans le domaine du design pour tous

L'approche du design pour tous est aujourd'hui prise en considération dans un certain nombre de domaines d'action par la Commission européenne ainsi que par différents acteurs dans l'ensemble de l'Union. La communication de la Commission "Vers une Europe sans entraves pour les personnes handicapées" (2000) propose un itinéraire pour la promotion de l'accessibilité par le déploiement de politiques intégratrices dans des domaines tels que la société de l'information, l'ouverture du marché intérieur dans le secteur des aides techniques et la protection des consommateurs handicapés¹⁰. La législation ainsi que la démarche du "design universel" ou "Design pour tous" sont considérés comme des instruments essentiels au service de l'égalisation des chances des handicapés. Le Forum européen des personnes handicapées souscrit sans réserves à ce point de vue.

Le plan d'action eEurope, adopté lors du Conseil européen de Feira en juin 2000, revêt une importance particulière au regard du thème du design pour tous, car il présente une série de mesures en vue d'assurer l'accessibilité de la société de la connaissance aux personnes handicapées. Parmi les actions prévues figurent l'adoption des orientations de l'initiative "Accessibilité du Web" par les sites web publics, la publication de normes de Design pour tous, la création de centres nationaux d'excellence dans le domaine du design pour tous ainsi que l'élaboration d'un programme européen de formation aux principes de Design pour tous, à l'intention des concepteurs et des ingénieurs travaillant dans les technologies de l'information et de la communication¹¹.

Dans le cadre de la présidence suédoise de l'Union européenne, une réunion d'experts sur l'accessibilité s'est tenue les 25 et 26 avril à Linköping (Suède). La réunion de Linköping a constitué un véritable tournant, dans la mesure où un large ensemble d'acteurs ont apporté leur soutien à la stratégie européenne en matière d'accessibilité. La Journée européenne des personnes handicapées offre

⁹ Voir <http://www.w3c.org/WAI/>

¹⁰ "Vers une Europe sans entraves pour les personnes handicapées" (COM (2000) 284).

¹¹ Le texte intégral du plan d'action eEurope 2002 est disponible à l'adresse:
http://www.europa.eu.int/information_society/eeurope/action_plan/index_en.htm

Journée internationale des personnes handicapées 2001

une occasion de confirmer ce mouvement et de donner une nouvelle impulsion à sa mise en œuvre.

Les conclusions et recommandations de la réunion traduisent la volonté ferme d'éliminer, où qu'elles apparaissent, les entraves à l'accès des personnes handicapées en Europe et d'adopter une attitude proactive en vue de prévenir l'apparition de nouvelles entraves à l'avenir. La liberté de circulation, l'accès à l'information et la participation pleine et entière à la société sont réaffirmés comme des droits fondamentaux de tous les citoyens, que les politiques et les actions européennes doivent promouvoir et protéger. Dans leurs conclusions, les participants à la réunion de Linköping ont déclaré:

"La Charte sociale européenne reconnaît et respecte le droit des personnes handicapées à bénéficier de mesures visant à assurer leur autonomie, leur intégration sociale et professionnelle et leur participation à la vie de la communauté. Dans la société contemporaine, l'accès aux produits, aux systèmes et aux services est une condition nécessaire à une participation complète et active à la vie de la communauté. De bons critères de conception représentent un moyen important de lutter contre la discrimination.

Recommandations de la réunion:

- *encourager les parties prenantes, y inclus les acteurs industriels, à faire en sorte que leurs produits et leurs services répondent aux besoins du plus vaste public possible;*
- *introduire les principes de Design pour tous dans les programmes de formation;*
- *élaborer des normes et des instruments législatifs assortis de dispositifs de contrôle et de sanctions en cas de non-respect;*
- *promouvoir les activités de recherche-développement visant à enrichir les connaissances dans le domaine du design pour tous (par exemple, dans le cadre du sixième programme-cadre de RDT);*
- *définir des politiques qui intègrent l'accessibilité parmi les conditions d'octroi de marchés publics."*

La communication de la Commission "Vers une Europe sans entraves pour les personnes handicapées" ainsi que les conclusions de la réunion de Linköping soulignent que les principaux instruments politiques au service de la promotion du design pour tous sont:

- la législation antidiscriminatoire,
- la normalisation,

Journée internationale des personnes handicapées 2001

- des politiques des marchés publics qui garantissent l'égalité d'accès;
- la sensibilisation aux intérêts des consommateurs et la promotion de la responsabilité sociale des entreprises.

Législation antidiscriminatoire

Avec l'insertion de la clause de non-discrimination dans le traité d'Amsterdam, l'Union européenne a fait un pas décisif vers la reconnaissance de la discrimination à l'égard des personnes handicapées comme une atteinte fondamentale aux droits de l'homme, qui doit être combattue par la prévention et l'élimination des barrières qui empêchent les personnes handicapées d'accéder à la mobilité, aux biens et aux services sur un pied d'égalité avec les non-handicapés. Les politiques européennes doivent s'appuyer sur une plate-forme antidiscriminatoire garantissant une véritable égalité aux personnes handicapées. Les réglementations futures devront imposer aux organismes publics et privés l'obligation de fournir des services conçus pour tous les citoyens.

Les États membres sont unanimes à reconnaître les droits des personnes handicapées (y compris le droit de ne pas subir de discrimination). En conséquence de ces droits, il est nécessaire d'adopter une approche entièrement nouvelle du handicap, fondée sur l'élimination des entraves à la participation pleine et entière à la société, et non pas sur le "traitement du problème de l'individu" comme c'était le cas dans le "modèle médical" du handicap.

L'une des voies vers l'établissement d'une législation antidiscriminatoire consiste à s'appuyer sur l'action individuelle des États membres. À ce jour, rares sont les pays de l'UE qui disposent d'une législation spécifique interdisant toute discrimination à l'égard des personnes handicapées. Il s'agit de l'Irlande¹², de la Suède¹³ et du Royaume-Uni¹⁴, encore que la portée des lois en question soit limitée. Par ailleurs, les constitutions allemande, finlandaise et grecque font référence à la discrimination à l'égard des personnes handicapées et, en France, la loi interdisant toute discrimination fondée sur la race ou la religion a été

¹² Employment Equality Act 1999 (Loi de 1999 sur l'égalité au regard de l'emploi).

¹³ Loi de 1999 interdisant toute discrimination dans la vie professionnelle des personnes handicapées.

¹⁴ Disability Discrimination Act 1995 (Loi de 1995 contre la discrimination à l'égard des personnes handicapées).

Journée internationale des personnes handicapées 2001

modifiée pour inclure le handicap. Toutefois, les contraintes constitutionnelles ou autres font que cette législation ne couvre pas toujours l'ensemble des aspects que peut revêtir la discrimination. Elle ne prévoit pas non plus la mise en œuvre d'actions positives spécifiques en vue de promouvoir la fourniture de biens et de services aux personnes handicapées sur un pied d'égalité avec les autres.

Les législations suédoise et britannique sont les seules à mentionner la discrimination due à l'absence d'aménagement (ou d'adaptation) raisonnable. La notion d'"aménagement raisonnable" reconnaît le fait que, pour certaines personnes handicapées, l'égalité de traitement peut s'avérer discriminatoire et que l'égalité ne peut devenir une réalité que si des aménagements sont faits pour aider ces personnes à surmonter les obstacles – par exemple, par des adaptations du lieu de travail, des équipements ou des méthodes de travail.

Au Royaume-Uni, le *Disability Discrimination Act (1995) Part III Access to Goods and Services* (Loi de 1995 contre la discrimination à l'égard des personnes handicapées – Troisième partie: Accès aux biens et services) déclare illégale toute discrimination commise par des fournisseurs de biens et de services à l'égard de clients handicapés, par exemple en ne leur permettant pas d'accéder à leurs services ou aux locaux où les biens peuvent être achetés. Les entreprises et les commerces se préparent d'ores et déjà à effectuer les changements nécessaires, car des délais ont été fixés pour la mise en place de services et de locaux accessibles (à compter de 2004)¹⁵. Les normes d'accessibilité et la démarche du Design pour tous jouent un rôle essentiel dans ces changements. Comme la loi s'applique uniformément à l'ensemble des entreprises, aucun secteur ne se trouve désavantagé par rapport à un autre. Les mêmes conditions et les mêmes règles s'imposent ainsi à tous pour l'adoption de normes d'accessibilité, ce qui est à l'avantage des entreprises aussi bien que des consommateurs.

Une étude réalisée récemment pour le compte de la Commission européenne parvient à la conclusion que les mesures et les dispositions législatives de lutte contre la discrimination "contribuent de façon importante à 'donner le ton' en matière de handicap et de politique de l'emploi"¹⁶. Parmi les pays tiers qui ont déjà adopté une législation antidiscriminatoire dans le cadre de leur stratégie pour l'amélioration des conditions de vie des personnes handicapées figurent les États-Unis, le Canada, l'Australie, la Nouvelle-Zélande et l'Afrique du Sud.

Actuellement, les personnes handicapées ne bénéficient pas d'un accès équitable aux biens et aux services par rapport aux non-handicapés, et, dans la plupart des États membres, le droit d'exiger l'égalité de traitement ne leur est pas

¹⁵ Disability Discrimination Act 1995. Voir <http://www.disability.gov.uk>

¹⁶ "Benchmarking Employment Policies for Disabled People", ECOTEC, 2000. Un résumé de l'étude est disponible en français ("L'étalonnage des performances des politiques de l'emploi pour les personnes handicapées").

Journée internationale des personnes handicapées 2001

reconnu. Le Forum européen des personnes handicapées s'emploie à engendrer une culture de droits civils soutenue par la loi en Europe. Les dispositions législatives contre la discrimination des handicapés en constituent la clé de voûte. C'est pourquoi le FEPH milite pour l'élaboration d'une directive spécifique relative au handicap, qui couvrirait l'accès aux biens et aux services, y compris l'accès à l'information et aux nouvelles technologies, aux immeubles, aux transports, etc.

Normes de Design pour tous

Les normes peuvent jouer un rôle crucial dans le développement de produits et d'environnement accessibles d'une manière générale. Il est admis qu'il ne saurait être possible de concevoir tous les produits ou services de manière à ce qu'ils soient utilisables par tous les individus sans exception. Il y aura toujours des usagers ou des consommateurs atteints de troubles moteurs, sensoriels ou cognitifs graves, et qui ne sont pas en mesure de se servir d'un produit ou d'un service. Cela dit, il n'est pas raisonnable de renvoyer systématiquement les consommateurs qui ont des besoins spécifiques à des conceptions spéciales pour chaque produit ou service de consommation courante; une telle attitude revient à les exclure des avantages de prix liés aux économies d'échelle et constitue une discrimination de fait.

L'expérience des États-Unis montre abondamment que la mise en œuvre de normes législatives:

- claires et précises,
- définies après consultation des fabricants, des prestataires de services et des personnes handicapées, et
- mises en application après une période d'introduction progressive durant laquelle des services de conseil technique et juridique sont disponibles

a permis d'accomplir des progrès significatifs dans la diffusion du design pour tous et l'élimination des entraves à l'accès.

Au niveau communautaire, les activités de normalisation européenne représentent un instrument privilégié pour identifier et mettre en œuvre les moyens d'éliminer les barrières, de promouvoir l'accessibilité et d'améliorer l'intégration sociale des personnes handicapées. Un certain nombre de programmes et d'activités ont été lancés en Europe en vue de développer un design "sans entraves" des produits et des environnements.

Trois programmes communautaires de recherche et de développement technologique – l'Initiative technologique en faveur des personnes âgées et des personnes handicapées (TIDE), le programme "Applications télématiques" ainsi que l'action "Applications pour les handicapés et les personnes âgées" du programme sur les technologies de la société de l'information (au sein du cinquième programme-cadre de RDT) – soutiennent plus de 20 projets directement liés à ce domaine¹⁷.

Dans le cadre de la COST (Coopération européenne dans le domaine de la recherche scientifique et technique), plusieurs groupes de travail ont amélioré la base de connaissances destinée à alimenter la définition de normes de Design pour tous. Il s'agit des actions COST 219 et 219bis (télécommunications pour les personnes handicapées), COST 322 (autobus à plancher surbaissé), COST 335 (accessibilité des trains de passagers) et COST 342 (gestion des parkings et incidences sur la mobilité et l'économie).

C'est dans le domaine des TIC que les progrès dans l'élaboration de normes de Design pour tous sont les plus significatifs. En juin 1999, la Commission européenne a adressé un mandat (M/273) aux organismes européens de normalisation, à savoir le CEN, le CENELEC et l'ETSI, afin qu'ils élaborent un *document d'orientation dans le domaine de la sécurité des produits et de leur utilisabilité par les personnes ayant des besoins spécifiques* (notamment les personnes handicapées et les personnes âgées). Les travaux devraient aboutir à des orientations pratiques applicables par tous les comités de normalisation concernés.

Le mandat "Design pour tous" a donné lieu à la rédaction d'un rapport qui présente plusieurs options pour la mise en œuvre de normes génériques dans ce domaine et qui explique les paramètres de la prise en compte des besoins spécifiques des personnes âgées et des handicapés dans l'élaboration de normes de produits. Ce rapport couvre de nombreux domaines des TIC et de l'accessibilité physique. La deuxième phase du mandat (mise en œuvre) est en cours d'exécution¹⁸. Elle comprend la création d'un organe de coordination chargé de piloter et de contrôler les travaux sur les normes de Design pour tous dans l'ensemble des organismes de normalisation¹⁹.

Il ressort de l'expérience de pays tels que les États-Unis et l'Australie que les normes qui prescrivent clairement les moyens de mise en conformité (*normes prescriptives*) sont celles que l'on peut faire appliquer le plus aisément, dans la mesure où la marge d'interprétation est réduite au minimum. Les débats autour

¹⁷ Voir http://www.cordis.lu/ist/ka1/special_needs/home.html (rubrique "Projects")

¹⁸ Voir http://www.ict.etsi.org/activities/Design_for_All/INDEX.htm

¹⁹ La promotion des travaux de normalisation est assurée par un groupe de travail au sein du CEN/ISSS, qui anime un atelier sur la conception pour tous et les technologies d'assistance; voir <http://www.cenorm.be/iss/Workshop/dfa/default.htm>

Journée internationale des personnes handicapées 2001

des normes prescriptives s'interrogent sur leur éventuelle insuffisance (vont-elles assez loin dans l'élimination des barrières) ainsi que sur leur rigidité (il existe des technologies nouvelles et meilleures, mais elles ne sont pas prescrites).

Pour éviter le risque de rigidité tout en assurant l'accessibilité, les Américains sont passés à des *normes descriptives* qui s'attachent à décrire les résultats à obtenir pour être en conformité. On exigera ainsi de telle technologie qu'elle soit "accessible et utilisable" par les personnes handicapées, sans prescrire les spécifications techniques de cette technologie. Cette approche permet la prise en compte des évolutions technologiques. Des questions peuvent se poser toutefois sur la manière dont il faut interpréter la norme dans telle ou telle circonstance. Une autre innovation introduite par les Américains consiste dans la *norme conditionnelle*. L'entreprise est tenue de satisfaire à la norme sous réserve que celle-ci ne lui impose pas une "charge disproportionnée" ou qu'elle soit "facile à respecter". Cette condition ajoute une nouvelle couche interprétative, problématique dans la mesure où elle dépend des circonstances subjectives de l'entreprise, dont on ne saurait attendre qu'une personne handicapée en ait connaissance. La clarté de la norme elle-même ne laisse cependant aucun doute sur son applicabilité en temps normal. L'entreprise doit apporter la preuve de circonstances exceptionnelles (et sans doute provisoires) qui la dispensent de respecter une norme de portée générale.

Marchés publics et Design pour tous

Les administrations publiques ont un rôle important à jouer dans la promotion du design pour tous, en leur triple qualité d'acteurs du marché susceptibles de faire pression sur les fournisseurs, d'employeurs de personnes handicapées, et de prestataires de services pour l'ensemble des citoyens et des entreprises. La politique des marchés publics peut ainsi venir à l'appui non seulement de la politique sociale, qui inclut la promotion de l'accessibilité, mais aussi de la politique industrielle de l'UE, dans la mesure où la concurrence mondiale impose d'accorder une attention accrue aux exigences et aux normes d'accessibilité applicables aux marchés publics.

Les États-Unis veillent particulièrement à garantir l'accessibilité dans les marchés passés par les organismes publics. L'article 508 de la loi de 1998 sur l'investissement dans les ressources humaines (Workforce Investment Act 1998) définit des critères d'accessibilité pour toutes les technologies électroniques ou informatiques développées, maintenues en état, achetées ou utilisées par le gouvernement fédéral. Entrée en vigueur en juin 2001, cette disposition a largement contribué à réorienter l'industrie américaine des TIC ainsi que les fournisseurs de services d'information vers la démarche du design universel (ou "Design pour tous").

Journée internationale des personnes handicapées 2001

Destinées à satisfaire aux exigences des personnes handicapées et du public en général, les normes TIC définies par l'Access Board (commission américaine de l'accessibilité) doivent être respectées dans tous les cas, sauf circonstances particulières où elles feraient peser une "charge disproportionnée".

L'importance de l'article 508 réside dans le fait que des produits technologiques courants tels que les ordinateurs personnels, les téléphones, les magnétophones ou les photocopieuses doivent désormais, pour être achetés ou utilisés par les agences fédérales américaines, satisfaire à des normes d'accessibilité pour les personnes handicapées. Comme les marchés publics représentent plus d'un quart des achats d'équipements TIC aux États-Unis, les fabricants de matériels, les concepteurs de logiciels, les formateurs et une kyrielle de services auxiliaires ont rapidement pris conscience que la séparation du marché en produits ou services "courants" et "pour handicapés" n'était plus tenable sur le plan économique. Les normes de Design pour tous constituent la passerelle qui permettra la transition entre des produits courants de type "insulaire" et des équipements et services accessibles à tous, y compris aux citoyens handicapés. Des sociétés telles qu'IBM, Microsoft, Sun Microsystems, XEROX et Motorola disposent toutes de services spécialisés chargés de développer et de maintenir des outils assurant l'accessibilité de leurs produits, de leurs systèmes et de leurs applications.

Cette évolution de la législation américaine aura une incidence considérable sur toutes les formes de services tributaires des technologies de l'information: les services en ligne des administrations, l'univers du commerce électronique, la formation et l'enseignement sur Internet, le télétravail, etc.

Si l'Europe n'a pas actuellement de dispositions législatives comparables à l'article 508 et à l'ADA (Americans with Disabilities Act), cela ne doit pas empêcher les pouvoirs publics d'exiger des produits accessibles lors de leurs passations de marchés. Les organisations de et pour personnes handicapées n'ont pas manqué d'attirer l'attention sur le fait que les handicapés, en leur qualité de contribuables, subissent une discrimination de la part des pouvoirs publics qui construisent des espaces publics non accessibles (bâtiments publics, cabines téléphoniques, etc.), et fournissent des services d'information n'offrant aucune accessibilité. Le respect des normes de Design pour tous dans le cadre de la passation de marchés devrait être une obligation pour tous les pouvoirs publics, à tous les niveaux. C'est seulement ainsi que les citoyens handicapés au sein de la communauté pourront jouir des mêmes droits que les citoyens non handicapés.

Un exemple intéressant, qui peut faire référence sur la manière de promouvoir l'accessibilité dans les pratiques de passation de marchés publics, est fourni par Industrie Canada, qui a développé des "boîtes à outils pour un approvisionnement accessible" à l'intention des employeurs et des responsables

des achats gouvernementaux²⁰. La boîte à outils comprend des descriptions, critères et exigences en matière d'accessibilité applicables aux technologies et services courants dans l'environnement bureautique général, conformément à l'approche du design pour tous, ainsi que des produits de technologie d'assistance à l'usage des travailleurs handicapés. Elle est également assortie d'un tutoriel.

L'adaptation des pratiques actuelles en matière de passation de marchés aux nouvelles réglementations ou lignes directrices exige un effort de sensibilisation ainsi qu'une bonne connaissance des groupes d'intérêts concernés pour "faire passer le message". L'article 508 a créé une impulsion sans précédent en faveur de la sensibilisation aux normes de Design pour tous, de la diffusion de l'information dans ce domaine et de la formation des salariés des secteurs publics et privés.

La Commission européenne étudie actuellement une révision de la directive sur les marchés publics. Une attention particulière est accordée à la nécessité de mettre en place des systèmes de passation de marchés électroniques qui soient équitables, efficaces et fiables. Le FEPH estime que les exigences en matière d'accessibilité et de Design pour tous doivent figurer en priorité à l'ordre du jour de cette révision. Il ne faut pas seulement que les nouveaux systèmes de passation de marchés soient accessibles aux personnes affectées d'un handicap, mais qu'ils répondent à des normes de Design pour tous.

Arguments économiques en faveur du design pour tous

De nombreux signes montrent que les entreprises américaines ont changé d'attitude et ne s'opposent plus à la législation dans ce domaine, mais au contraire la soutiennent. Ainsi, la majorité des organisations professionnelles ont travaillé de concert pour faciliter la mise en œuvre de la loi sur les Américains atteints d'un handicap (Americans with Disabilities Act, ADA), au lieu, comme on aurait pu s'y attendre, de militer en faveur de son abrogation ou de son remplacement par un texte édulcoré. Les dirigeants d'entreprise ont massivement exprimé leur soutien à l'ADA, se prononçant en majorité pour un durcissement des dispositions plutôt que pour un affaiblissement (Louis Harris, 1995). Aux États-Unis, mais aussi en Europe, les entreprises prennent plus que jamais conscience qu'elles ont une responsabilité envers les communautés au sein desquelles elles réalisent leurs profits. Mieux encore, elles découvrent que la prise en compte des intérêts de la communauté peut leur conférer un réel avantage concurrentiel. Il ne s'agit pas de charité ni de philanthropie d'entreprise. Il s'agit de reconnaître les avantages qui découlent de l'adoption d'une démarche

²⁰ Voir <http://disability.org/toolkit/IndexE.asp>

Journée internationale des personnes handicapées 2001

de pleine intégration des personnes handicapées en leur qualité de clients ou d'usagers.

L'établissement de relations avec les consommateurs est considéré comme essentiel pour qu'une entreprise puisse développer une stratégie de responsabilité sociale. Le Design pour tous constitue un instrument privilégié à cet effet. C'est ce que souligne le récent livre vert de la Commission sur le sujet:

*"Dans le cadre de leur responsabilité sociale, les entreprises sont censées fournir, avec efficacité et dans le respect de critères éthiques et écologiques, des produits et des services dont les consommateurs ont besoin et qu'ils désirent. Les entreprises qui nouent des relations durables avec les consommateurs en concentrant l'ensemble de leur organisation sur la compréhension des besoins et des attentes de leur clientèle et en assurant à celle-ci un niveau de qualité, de fiabilité et de service supérieur ont toutes les chances d'être plus rentables que les autres. L'application du principe du design pour tous (à savoir le développement de produits et de services utilisables par le plus grand nombre, y compris les consommateurs handicapés) constitue un exemple important de la manière dont une entreprise peut exercer sa responsabilité sociale."*²¹

La Commission européenne encourage ainsi l'adoption d'une démarche de Design pour tous et l'établissement de relations plus étroites avec les consommateurs ou usagers comme moyens de promouvoir la responsabilité sociale des entreprises. En Espagne, un label d'engagement en faveur des principes de Design pour tous ("Design for All Commitment Label") a été créé pour permettre aux entreprises de prouver leur attachement à servir les intérêts de tous leurs clients, y compris les personnes handicapées, dans toutes leurs activités commerciales. Réunies sous une bannière commune, les entreprises gagnent en visibilité et ont l'occasion de procéder à des échanges de "bonnes pratiques". Elles peuvent en outre se recommander les unes les autres auprès des clients et des consommateurs, et multiplier ainsi les opportunités d'affaires.

²¹ COM(2001) 366 final. Livre vert – Promouvoir un cadre européen pour la responsabilité sociale des entreprises (point 51). Voir http://www.europa.eu.int/comm/employment_social/social/csr/greenpaper.htm

Questions

- Avez-vous déjà rencontré des difficultés ou des obstacles dus à un mauvais design? – Dans quelle mesure cela vous a affecté?
- Faut-il faire du design pour tous une obligation légale? – Pour quels types de produits ou de services?
- Les pouvoirs publics (organes du gouvernement central, collectivités locales, etc.) devraient-ils avoir l'obligation d'acheter UNIQUEMENT des produits et des services qui répondent à des normes de Design pour tous? – Dans l'affirmative, quels sont les secteurs d'achats que vous souhaiteriez voir couverts en priorité?
- Comment le Design pour tous peut-il servir à réduire les pratiques discriminatoires à l'égard des personnes handicapées, du point de vue de l'accès aux produits et aux services? – Pouvez-vous citer des exemples concrets de situations où vous avez senti que vous faisiez l'objet d'un traitement discriminatoire?
- Achèteriez-vous des produits émanant d'entreprises qui défendent les principes du Design pour tous?
- Comment inciter davantage d'entreprises à assumer leur "responsabilité sociale" et que pourraient-elles faire pour promouvoir le Design pour tous?
- Aimerez-vous que des normes de Design pour tous soient appliqués en Europe? – De quels types de normes a-t-on besoin? – Comment les personnes handicapées pourraient-elles faire part de leurs expériences pour qu'elles soient mises à profit dans l'élaboration de normes?

Liens

Americans with Disabilities Act (ADA)

<http://http://www.usdoj.gov/crt/ada/adahom1.htm>

Bureau of European Designers Associations <http://www.beda.org>

Centre danois pour l'accessibilité <http://www.centil.dk>

Centre norvégien pour l'accessibilité <http://www.delta.oslo.no>

Consortium World Wide Web <http://www.w3.org>

Eurolink Age – Réseau européen concerné par les personnes âgées et les questions de vieillissement <http://www.eurolinkage.org>

European Concept for Accessibility <http://www.eca.lu>

European Institute for Design and Disability <http://www.design-for-all.org>

Forum européen des personnes handicapées <http://www.edf-feph.org>

Helen Hamlyn Research Centre and Design Age Research Centre
<http://www.hrc.rca.ac.uk/index.html>

HELIOS II (1993-1996) - Intégration sociale et vie autonome
http://europa.autonomia.org/helios/a_def.htm

Initiative technologique communautaire en faveur des personnes handicapées et des personnes âgées (TIDE)
http://www.cordis.lu/ist/ka1/special_needs/library_tide_communication.htm

Institute on Independent Living <http://www.independentliving.org>

International Centre for Disability Resources
<http://www.icdri.org/index.html>

OMS - Classification internationale des fonctionnalités et des capacités
<http://www.who.int/icidh/>

Plate-forme "Design for All" aux Pays-Bas <http://www.designforall.nl>

Projet DASDA <http://www.dasda.org>

Projet INCLUDE <http://www.stakes.fi/include/>

Résolution 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 (15 février 2001)

<http://cm.coe.int/ta/res/resAP/2001/2001xp1.htm>

The Architectural Barriers Act (ABA) <http://www.access-board.gov>

The Center for Universal Design <http://www.design.ncsu.edu/cud/index.html>

The Centre for Accessible Environments <http://www.cae.org.uk>