



Stonehenge monument - Royaume-Uni

## L'énigme de la Conception Universelle en France

Par Anne Serin-Reyl, Jean-Yves Prodel - le 01/03/2018

Bien que le handicap ait été annoncé comme étant une priorité du nouveau quinquennat, la France reste inexorablement à la traîne. En 2017, la rapporteuse spéciale de l'ONU sur les droits des personnes handicapées rappelle que l'article 55 de la constitution française consacre la primauté des conventions internationales et notamment de la Convention sur les Droits des Personnes Handicapées (CDPH). Pour autant, la conception universelle et l'aménagement raisonnable présents dans cette convention, ratifiée par la France le 18 février 2010, ne sont toujours pas retranscrits dans le droit Français. Elle rappelle également que la France est liée par la stratégie du Conseil de l'Europe sur le handicap 2017-2023 dans laquelle nous retrouvons la conception universelle. Il y est précisé que les défis concernant l'accessibilité peuvent être évités ou fortement diminués à travers les applications intelligentes, et pas

nécessairement onéreuses, du principe de conception universelle. Applications d'autant plus intéressantes qu'elles profitent à tout le monde et pas uniquement aux personnes en situation de handicap.

**« Les défis concernant l'accessibilité peuvent être évités (... ) à travers les applications intelligentes du principe de conception universelle »**

Ainsi le conseil de l'Europe préconise de :

- promouvoir l'accessibilité et la conception universelle, en plus des aides techniques, en particulier en ce qui concerne l'accès aux biens, aux services et à l'information.
- recenser, recueillir et diffuser les solutions et les bonnes pratiques d'un coût abordable en matière d'accessibilité ;

- inclure les critères d'accessibilité induits par la conception universelle dans toutes les procédures d'appel d'offres.

Le Comité Interministériel du Handicap, organe rattaché au 1er ministre, a défini dans sa feuille de route du 20 septembre 2017 la mise en place « d'une politique volontariste d'action en faveur de l'inclusion et de l'amélioration des conditions de vie des personnes en situation de handicap » et pour ce faire « investir l'ensemble des champs de l'école, de l'emploi, du logement, de la santé, de l'accessibilité de la ville et des transports, de l'accès aux sports, à la culture et aux loisirs ». Le CIH souhaite, entre autres, garantir l'exemplarité des bâtiments de l'État et améliorer la mobilité par des infrastructures et des services adaptés. S'agit-il d'appliquer la loi de 2005 ? Les principes de la conception universelle vont-ils être adoptés au sein de l'administration ?

**L'hexagone se limite aux seules normes sur l'accessibilités imposées par la loi alors que la conception universelle dépasse largement les questions d'accessibilité.**

Les principes de la conception universelle et la nécessité de leur mise en œuvre pour le bien être du plus grand nombre sont mondialement reconnus. Toutes les instances européennes et internationales les préconisent depuis près d'une vingtaine d'années dans les politiques publiques et pourtant rien n'apparaît dans les faits en France. L'hexagone se limite aux seules normes



Berlin le Reichstag.



Automatisation du contrôle de porte.

sur l'accessibilités imposées par la loi alors que la conception universelle dépasse largement les questions d'accessibilité.

En effet, sous prétexte d'être aux normes en vigueur, nous trouvons des lieux neufs, ouverts au public dont les portes trop lourdes ne sont pas manipulables par les personnes âgées, les enfants ou les personnes en situation de handicap. Essayez de tirer une porte d'entrée tout en restant assis sur un fauteuil, en manipulant une poussette, ou encombrés de sacs de courses... Quand vous parvenez à l'ouvrir, soit vous restez coincé derrière la porte, soit vous êtes valide et il faut la maintenir tout en la contournant... résultat vous ne vous en sortez pas sans aide ! Des solutions existent pourtant dans le monde entier avec des boutons permettant l'ouverture automatique de la porte et ce depuis près de 40 ans. Pourquoi ne parvenons-nous pas à mettre en place ces dispositifs en France ? Pire encore, bon nombre d'appartements actuellement livrés permettent d'accéder au séjour avec cuisine ouverte, à une salle de bain et bien souvent à une seule chambre... Et la liste est loin d'être exhaustive !

La conception universelle fait appel au bon sens et s'applique à tous les secteurs d'activité incluant la conception de produits et de services. Pour l'instant, on en parle en France, elle apparaît dans les rapports, elle est citée dans 2 des conférences mais reste à l'état de théorie



des conférences mais reste à l'état de théorie quand le monde entier la met en pratique !

## **Les entreprises françaises et la conception universelle**

Nous aurions pu penser que le secteur privé serait plus enclin à intégrer ces principes en prenant exemple sur les grandes entreprises du nord de l'Europe, des Etats Unies et du Japon. Mais là aussi les avancées semblent bien lentes. Les grandes entreprises françaises n'ont toujours pas mis en place de services de recherche et développement utilisant les principes de conception universelle dans la création de leurs produits et services. Alors que ces départements R&D universal design existent depuis près de 20 ans chez les japonais Hitachi, Samsung, Toyota, Sekisui House et Toto, fabricant de sanitaires et possédant un centre dédié comprenant 200 experts.

### **Steve Jobs lui-même était convaincu de l'intérêt d'appliquer l'Universal Design à ses propres produits et au design des espaces de travail de ses collaborateurs ?**

Dans les pays nordiques et en Allemagne, la conception universelle est intégrée dans différents secteurs d'activités comme l'aménagement urbain ou les biens d'équipement. Miele a notamment obtenu le prix Universal design et consumer favorite en 2011. HEWI, spécialisé dans l'équipement de salle de bain, l'obtient en 2014. Aux USA, Apple adopte les principes de la conception universelle pour la conception de l'Ipad, de l'Ipod Touch et de l'iphone, permettant à un public élargi de bénéficier de ces produits. Leur succès n'est pas à démontrer !

Que reste-t-il donc à prouver pour que les décisions soient prises au sein des comités directeurs de nos entreprises françaises quand Steve Jobs lui-même était convaincu de l'intérêt d'appliquer l'Universal Design à ses propres produits et au design des espaces de travail de ses collaborateurs ? Mystère...

## **L'expérience réussie de Scandic Hotels**

Dans l'industrie hôtelière, certains ont parfaitement compris la force de la conception universelle et ce depuis longtemps. C'est le cas de Scandic Hotels, leader de l'hôtellerie dans les pays d'Europe du Nord, qui a reçu le prix des pratiques les plus innovantes décerné par le prestigieux Zero Project. Cette instance dépendante de l'Organisation des Nations Unies est une plateforme permettant de centraliser les bonnes pratiques et les solutions innovantes apportées aux problèmes rencontrés par les personnes en situation de handicap dans le monde entier. L'objectif est de lever les blocages à l'inclusion et d'arriver ainsi à « zéro barrière » d'où le nom de projet Zéro. Chaque année, les



Scandic hôtel à Skelleftea en Suède

initiatives et pratiques sont examinées par un réseau de 3000 experts présents dans 150 pays et un prix est remis aux meilleures innovations.

Les hôtels Scandic ont créé un service dédié et mis en place une checklist de 135 points qu'ils appliquent dans tous les hôtels de la chaîne. De plus, les 16000 collaborateurs suivent une formation en ligne incluant des tests et des vidéos montrant comment apporter le meilleur service aux personnes en situation de handicap. L'objectif de Scandic est d'offrir la meilleure expérience client possible au plus grand nombre et ainsi de créer un vrai changement dans l'industrie de l'hôtellerie internationale. « *C'est une grande fierté pour nous lorsqu'un client nous dit qu'il aime venir chez nous car il est accueilli comme un hôte à part entière et non comme une personne handicapée* » précise Magnus Berglund, directeur de l'Accessibilité.

Et cette stratégie porte indéniablement ses fruits, le groupe a racheté son concurrent Rica en 2014 et a poursuivi son développement en faisant l'acquisition de huit nouveaux hôtels, dont le Grand Hôtel à Oslo. Ces derniers viennent s'ajouter aux 225 autres déjà présents dans son portefeuille.

Souhaitons que Scandic finisse par inspirer les leaders de l'industrie hôtelière française !

Offres formation et conseil :

[www.jyp-conseils.fr](http://www.jyp-conseils.fr)



L'homme Sculpture