Conférence

Conception universelle

9 décembre 2011 - Paris

Les actes

Liberté • Égalité • Fraternité
RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

PREMIER MINISTRE

MINISTÈRE DE L'ÉCOLOGIE, DU DÉVELOPPEMENT DURABLE, DES TRANSPORTS ET DU LOGEMENT

MINISTÈRE DES SOLIDARITÉS ET DE LA COHÉSION SOCIALE

OBSERVATOIRE INTERMINISTÉRIEL DE L'ACCESSIBILITÉ ET DE LA CONCEPTION UNIVERSELLE

Table des matières

Ouverture 4

I. Jean-François Monteils, Secrétaire général du MEDDTL (Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable, des Transports et du Logement) 4

II. Entretien croisé entre Marie-Anne Montchamp, Secrétaire d'Etat, et Philippe Bas, Président de l'Observatoire interministériel de l'Accessibilité et de la Conception universelle 6

La notion de conception universelle 8

I. La conception universelle à l'aulne du XXI^{ème} siècle 8
1. Valeurs et modernité 9
2. La conception universelle dans la modernité 10

II. Définition et principes de la conception universelle 12
1. Définition et principes de la conception universelle 12
2. Relations entre accessibilité et universal design 13
3. Conclusion 15

III. L'approche épistémologique de la conception universelle 16

IV. Conception universelle et urbanisme 17
1. L'interaction entre l'environnement et les usagers 18
2. Quatre fondamentaux méthodologiques 19
3. Conclusion 20

V. Echanges avec la salle 20

La conception universelle dans le monde et en Europe 26

I. Amérique du Nord et Japon 26
1. Cas des Etats-Unis et du Canada 26
2. Cas du Japon 28

II. Espagne et Europe 29
1. Les bases historiques de la conception universelle en Europe 29
2. La conception universelle en Europe 29
3. L'évolution de la conception universelle 30

III. La conception universelle, un catalyseur pour le changement 31

De l'accessibilité à la conception universelle 34

I. De l'ergonomie à la conception universelle 34

II. Le design universel 35

III. Echanges avec la salle 37

Applications industrielles du concept 41

I. Grand orateur, Jean-Marc Michel, Directeur général de l'aménagement du logement et de la nature (MEDDTL) 41

II. Déplacements 43

1. La recherche dans les transports 43

1. Un rapide constat 43
2. Définition de la conception universelle 43
3. Mise en place d'un mode de conception universelle 43
4. Intérêt de la conception universelle 44
5. Limites de la conception universelle 45

2. Exemples ferroviaires 45

1. Les principes de la conception universelle 45
2. Application au transport de voyageurs 46
3. Exemples de conception universelle appliqués au domaine ferroviaire 46

3. Exemples du secteur automobile 48

1. Introduction 48
2. Diversité des clients 49
3. Impacts sur la conception d'un véhicule 49
4. Conclusion 50

4. Echanges avec la salle 51

III. Vie quotidienne 53

1. Des exemples dans le cadre bâti 53

1. L'accessibilité aujourd'hui 53
2. La démarche *design for all* 53
3. Une démarche continue pendant le projet 54
4. Du concept à la solution : interprétations 54

2. Application par les designers 55

1. Exemples d'expérimentation 55
2. Mise en pratique dans le quotidien des professionnels 56
3. Politiques de sensibilisation 56

3. Echanges avec la salle 57

L'appropriation de la notion de conception universelle par la société française 59

I. Etat des lieux 59

II. Les pistes de progrès 64

III. Echanges avec la salle 67

Synthèse de la journée 69

Clôture 70

Annexe : Présentations des intervenants 71

Ouverture

I. Jean-François Monteils, Secrétaire général du MEDDTL (Ministère de l'Ecologie, du Développement Durable, des Transports et du Logement)

Mesdames, Messieurs les élus,

Mesdames, Messieurs les Présidents d'association,

Mesdames, Messieurs,

Le 8 juin 2011, à l'occasion de la seconde conférence nationale sur le handicap, le gouvernement a souhaité l'organisation d'une journée consacrée à la conception universelle. Il a logiquement demandé à l'Observatoire interministériel de l'Accessibilité et de la Conception Universelle de bien vouloir veiller à mettre en œuvre cet engagement dans les meilleurs délais.

La France est l'un des 157 pays signataires de la Convention relative aux droits des personnes handicapées de l'ONU en date du 13 décembre 2006. Elle se doit de faire émerger ce concept afin de promouvoir les principes qui sous-tendent la loi du 11 février 2005 et permettre leur pleine mise en œuvre dans notre société.

Le concept de conception universelle promeut la conception pour tous les hommes qui composent notre société et s'inscrit dans la volonté du MEDDTL de favoriser une politique globale de la ville durable. Cette ville doit prendre en compte conjointement les enjeux sociaux, économiques, environnementaux et culturels, et les intégrer dans la conception des projets d'aménagement et de construction.

Il importe que nous soyons en mesure aujourd'hui de faire évoluer nos modes de fonctionnement, nos approches, nos références pour concevoir et réaliser le cadre de vie de tous et de chacun, dans une perspective démographique de plus en plus importante en France et en Europe.

J'attends de cette journée qu'elle nous éclaire sur les différentes facettes apportées par cette approche nouvelle. Il nous faut prendre le temps de comprendre comment et pourquoi ce concept émerge et découvrir toutes ses

potentialités grâce au partage des connaissances avec les autres pays signataires de la Convention de l'ONU.

Jean-François Monteils s'adresse ensuite aux intervenants anglophones en anglais.

Je suis heureux de vous accueillir en France à l'occasion de cette journée. Soyez assurés que nous sommes très attentifs aux paroles et enseignements que vous pourrez nous délivrer. Nous avons besoin de vos expériences et de vos savoirs pour améliorer nos projets et les réussir.

Jean-François Monteils reprend son intervention en français.

Cette journée permettra d'éclairer certaines approches françaises fondées sur ce concept ou s'en approchant. Nous donnerons ensuite la parole à ceux qui, par leur fonction, sont porteurs de sa diffusion auprès des jeunes, des professionnels et des élus.

Il était donc logique que nos services, en partenariat avec ceux du Ministère des Solidarités, aient participé activement à l'organisation de cette journée.

Je suis heureux de vous accueillir dans ces magnifiques locaux de la Direction Générale de l'Aviation Civile, si bien équipés pour l'accueil de conférences internationales. Je vous souhaite une journée de travaux des plus fructueuses.

II. Entretien croisé entre Marie-Anne Montchamp, Secrétaire d'Etat, et Philippe Bas, Président de l'Observatoire interministériel de l'Accessibilité et de la Conception universelle

Marie-Anne Montchamp

Mesdames, Messieurs, chers amis, je regrette de ne pas être des vôtres aujourd'hui. Cependant, j'ai le plaisir de vous adresser ce message pour souligner à quel point cette conférence est importante. L'accessibilité est en effet un des piliers de la loi du 11 février 2005, qui structure la participation des handicapés à la vie de la société. Nous pouvons à présent mettre en lumière les bienfaits comme les points d'amélioration des dispositifs créés à la suite de cette loi.

Cette conférence nous aidera en montrant en quoi les notions d'accessibilité et de conception universelle peuvent orienter les débats. Nous avons constaté, par exemple dans le domaine de l'audiovisuel, que l'initiative du législateur avait été dépassée par les innovations, notamment en terme de sous-titrage. Ainsi, le 12 décembre, je signe une charte avec Monsieur Mitterrand sur la qualité du sous-titrage, afin d'assurer une transcription fidèle et intéressante sur le plan stylistique. La conception universelle est aujourd'hui prise en tenaille entre une vision intégriste, très exigeante, qui peut conduire à des impasses, et une autre, plus restrictive qui souhaite revenir sur l'esprit de la loi du 11 février 2005.

C'est pourquoi, mon cher Philippe, je me suis personnellement réjouie quand vous avez accepté la présidence de l'Observatoire. Nous avons en effet besoin de toutes les ressources pour dépasser les blocages actuels.

Philippe Bas

Je vous remercie pour vos propos. Je tiens à vous faire part de mon plaisir à prolonger mon engagement en faveur des personnes handicapées au sein de l'Observatoire, institution nouvelle permettant de favoriser les expériences réussies. Un des enjeux de la loi de 2005 était la mise en conformité des bâtiments pour les personnes handicapées et dépendantes dans un délai de dix ans. L'échéance arrive rapidement. La notion de conception universelle progresse rapidement car elle permet de comprendre que l'on sert l'ensemble de nos concitoyens en s'occupant des personnes handicapées. L'exemple de la télécommande est le plus connu, mais dans bien des

domaines, la conception universelle est la clé pour améliorer le confort de tous.

Marie-Anne Montchamp

C’est bien l’enjeu de cette conférence et de l’Observatoire : ne pas proposer de chemins séparés mais viser le confort d’usage grâce à l’innovation et dépasser ce qui semble complexe et inatteignable. En juin dernier lors de la conférence nationale sur le handicap, le Président de la République a rappelé que l’accessibilité était un objectif intangible pour 2015. Notre société doit s’y préparer activement comme vous le faites, Mesdames et Messieurs, par votre participation à cette journée très importante.

La notion de conception universelle

Michel Puech, Philosophe, maître de conférences Université Paris Sorbonne

Valérie Fletcher, Directrice executive, Institute for Human Centered Design

Franck Bodin, Maître de conférence de l'Université Lille I

Florent Orsoni, Directeur exécutif Tuttimobi

Les débats sont animés par Marie Prost-Coletta, déléguée ministérielle à l'accessibilité (MEDDTL/SG)

Marie Prost-Coletta

Nos travaux vont pouvoir commencer. J'appelle Michel Puech à la tribune. Monsieur, vous êtes philosophe et maître de conférences à l'Université Paris Sorbonne. Vous avez beaucoup travaillé sur le développement durable, en particulier. Nous avons pensé qu'au début de cette journée, vous pouviez recadrer les éléments sur lesquels nous travaillerons. L'Observatoire souhaitait un temps d'analyse et de réflexion. Nous nous sommes naturellement tournés vers vous. Monsieur, selon vous, quelles sont les raisons, les tendances qui expliquent la montée en puissance de la notion de conception universelle ?

I. La conception universelle à l'aulne du XXI^{ème} siècle

Michel Puech

Mesdames et Messieurs, je vous remercie pour votre invitation et la riche documentation que vous m'avez adressée. Je suis un philosophe, mais rassurez-vous, ce que je vais dire est accessible à tous. Je suis déjà dans l'esprit de la conférence. Mon domaine de réflexion couvre la définition de nos systèmes de valeurs réelles, non pas ceux que nous professons, mais ceux que nous pratiquons en fait. Je m'interroge sur les systèmes qui ont de l'avenir, qui sont soutenables. Ces problèmes sont regroupés au sein d'une discipline, l'éthique appliquée, que je vais essayer de promouvoir aujourd'hui. En éthique appliquée, que peut nous apporter la conception universelle, à nous, philosophes généralistes ? Quel est son lien avec les valeurs de la modernité ?

1. Valeurs et modernité

Les valeurs de fond de la modernité sont ambivalentes. La modernité n'est ni bien ni mal. Son ambivalence nous interdit de voir le changement comme un risque ou une fatalité que nous devons subir. Il est plus intelligent de le comprendre comme un potentiel. Je ne prendrai qu'un exemple, celui de l'Internet. Sa puissance constitue un potentiel. Qu'allons-nous en faire ?

Le premier mot qui caractérise le système de valeurs de la modernité est la « puissance ». La puissance ne nous rend pas forcément fiers, mais elle nous obsède. Elle représente la valeur implicite centrale de notre développement jusqu'aujourd'hui. Depuis l'invention de la bombe atomique, nous sommes en train de comprendre que la puissance, devenue surpuissance, nous menace, à tous les niveaux : économique (puissance de la domination), politique (domination intérieure), écologique, éthique.

Le second mot qui qualifie notre modernité est « accès ». La logique de l'accès diffère de la puissance. Cet accès existe sous la forme d'un réseau ; il ne ressemble pas à une autoroute. Nous avons des liens faibles, il n'existe pas de grand canal de communication. Certains d'entre vous connaissent certains auteurs qui ont travaillé sur ces sujets, comme Jeremy Rifkin et Mark Granovetter. Peu importe les références livresques : tout ce système de valeurs et le mouvement de fonds autour de l'accès portent la conception universelle.

Réfléchissons donc pour commencer cette journée à l'accès en tant que valeur. D'un point de vue philosophique et d'éthique appliquée, comment l'accès devient-il une valeur ? Tout d'abord, l'accès se distingue de la possession. Souhaitons-nous réellement posséder une voiture ? Nous voulons avant tout circuler, nous transporter. Nous ne voulons pas posséder de voiture, de vélo et peut-être même pas de réfrigérateur. Nous voulons avoir accès à un certain service, ce qui change l'économie et la structure juridique. Le second sens du terme « accès » intéressant pour un philosophe est l'accès aux autres. Le dernier livre de Rifkin, que beaucoup d'entre vous ont certainement lu, porte sur l'empathie. Les réseaux nous donnent accès à tous les autres, y compris les malentendants, les malvoyants, grâce aux technologies dont nous disposons. L'empathie se distingue de la logique de compétition. La planète n'est plus divisée entre nations, civilisations, entreprises rivales. La modernité permet de développer l'empathie.

Cependant, ces accès sont largement immatériels. Quand nous parlons des logiques de l'accès, nous parlons beaucoup de l'Internet, de l'accès à la peinture, aux textes classiques, à la visioconférence. L'accès est une valeur

pour chacun, sous un angle immatériel. Les voitures et les ordinateurs sont des entités matérielles, mais transparentes, pour un accès immatériel, valorisé aujourd'hui. Nous avons tendance à oublier le support matériel pour l'accès immatériel. Or un ordinateur ne sert à rien si la typologie utilisée est trop petite. Nous négligeons l'aspect matériel. J'ai travaillé sur les premiers sites web, élaborés par des férus d'informatique. Il y a eu un vrai travail pour que « Madame Michu » puisse acheter sur Amazon, réserver des billets de train, payer ses impôts en ligne. Cette accessibilité a une dimension matérielle.

2. La conception universelle dans la modernité

C'est pourquoi la conception universelle est pertinente dans ce système de valeurs. Elle permet de faire en sorte que la conception du monde matériel ne soit pas oubliée au profit du seul monde immatériel de la communication. Nous avons tendance à l'oublier face au développement frénétique du monde immatériel. L'interface personnelle d'accès est bloquée pour accéder à ce que nous valorisons. L'argument de la conception universelle est imparable : elle souligne que tous les humains ne sont pas de jeunes adultes, mâles, en bonne santé, anglophones et cultivés. Je me rends compte que mes étudiants n'en ont pas conscience. Tout le monde le sait, mais quand on regarde autour de soi, on se rend compte que cela n'est que rarement pris en compte. Des expériences menées par des associations ou des voyages dans des pays comme la Chine montrent que le monde est fait pour une part étroite des possibles humains. Quand je l'ai compris, j'ai eu honte : pourquoi ne pas avoir accordé plus tôt d'importance à ces données, qui sont évidentes ?

La conception universelle peut se résumer en une expression : « réincarner nos valeurs », non pas au sens religieux mais pour donner de la consistance, de la chair, comme celle des personnes humaines. Le système de valeurs humanistes et technologiques que nous avons développé doit être incarné dans la chair des personnes physiques, chair qui a parfois souffert. Il faut redonner du contact physique et concret à l'accès matériel.

J'aimerais terminer avec trois notions qui caractérisent la modernité et me demander rapidement comment elles s'appliquent à la conception universelle.

- **la facilitation, incarnation principale de la puissance**
  Elle est irrésistible. Je passerai sur l'utilisation des armes à feu, qui ont détruit des civilisations. Je prendrai un exemple moins tragique : le micro-

ondes ne fait pas de meilleure cuisine mais tout le monde reconnaît qu'il la rend plus facile. Le plat réchauffé est correct ; personne ne dit qu'il est meilleur. Un autre exemple fonctionnant déjà sur les téléphones pourrait équiper les ordinateurs : la reconnaissance de la parole moins précise que le clavier mais plus facile. Je pense qu'elle s'imposera.

- **la transparence, nouvelle frontière de la puissance**
  Vous vous souvenez peut-être des premiers ordinateurs et de leur langage incompréhensible. Aujourd'hui, il suffit de prendre sa souris et de cliquer. Les gens ne connaissent pas la différence entre un système d'exploitation, un logiciel ou des données mais ils n'en ont pas besoin : tout devient transparent. Auparavant, il fallait impérativement lire un très gros manuel pour pouvoir utiliser des logiciels. A présent, personne n'utilise les manuels en ligne et les logiciels graphiques en 3D sont tellement pratiques qu'ils sont directement utilisables, y compris par les professionnels. Grâce à la conception universelle, cette idée de transparence s'applique à l'architecture : pourquoi ne pas prévoir des entrées en plan incliné pour tout le monde, ce qui éviterait de chercher la rampe prévue spécialement à côté des escaliers ?

- **le collaboratif, une réussite d'Internet**
  Les exemples de base sont bien sûr les forums de discussion en ligne ou Wikipédia. En revanche, je n'ai pas trouvé d'exemples dans la conception universelle de collaboratif. Il n'est pas présent dans les sept principes. Ce serait cependant un progrès, inspiré par l'évolution globale des systèmes de valeur. J'ai eu l'impression en lisant la littérature sur la conception universelle que la personne était prise dans un flux de sollicitude bienveillante, mais sans réelle émergence de collaboratif. Si l'on ne donne pas suffisamment de pouvoir aux personnes, sans *empowerment* collaboratif, on prend le risque de mettre en place une technocratie.

Nous devons réfléchir sur ce qui est réellement important c'est-à-dire soutenable. La conception universelle rentre dans cette dimension. En un sens, elle enrichit ce qui intéresse les philosophes de l'éthique appliquée pour inspirer encore plus les valeurs de fond auxquelles elle participe.

Je vous remercie de votre attention.

Marie Prost-Coletta

Je vous remercie pour cet exposé qui nous a éclairés sur la notion de conception universelle. Nous voulions vous poser des questions mais vous

avez déjà quitté la scène. Je demande à madame Fletcher de venir me rejoindre.

Marie Prost-Coletta s'adresse à Madame Fletcher en anglais.

Madame, vous êtes la directrice exécutive de l'*Institute for Human Centered Design*. Nous sommes extrêmement honorés de votre présence et nous vous remercions vivement d'être venus parmi nous nous parler de votre expérience et de vos projets. Pouvez-vous nous parler du concept de conception universelle et de son évolution ? Je vous passe la parole. Auparavant, je souhaiterais proposer à Franck Bodin et Florent Orsoni de nous rejoindre et de s'asseoir auprès de nous.

II. Définition et principes de la conception universelle

Valérie Fletcher

(Valérie Fletcher s'exprime en anglais)

Bonjour, j'ai le grand honneur de m'exprimer dans cette conférence internationale. La France est le premier pays à avoir invité un philosophe pour parler de la conception universelle. Nous devons en effet réfléchir à cette notion. Je travaille pour ma part dans l'éthique appliquée et suis heureuse de voir que la France s'y intéresse.

Je représente une ONG internationale basée à Boston. Depuis de nombreuses années, nous cherchons à valoriser dans nos travaux le travail des personnes de tous âges et ayant toutes sortes d'aptitude. Nous travaillons sur les trois types de diversité en visant l'excellence de la conception.

1. Définition et principes de la conception universelle

Quelle est la portée de nos travaux ? Elle est assez difficile à cerner, compte tenu de leur champ très large. Nous exerçons d'abord une activité de conseil en matière d'accessibilité et de conception universelle. Nous comprenons les relations entre les uns et les autres et les différences entre les personnes. Nous faisons de la conception dans le domaine de l'environnement, des

produits, des technologies de l'information et des services. Nous apportons également une assistance technique avec parfois des financements publics.

Notre assistance se fonde également sur une loi américaine qui date de 1990. Depuis vingt et un ans, il est en effet obligatoire d'assurer l'accessibilité. Deux autres domaines de notre ONG portent sur l'éducation et la formation sur l'accessibilité et la conception universelle, ainsi que sur la recherche tant qualitative que quantitative.

Le design a une influence forte et profonde sur notre confiance en nous, notre confort et notre assurance. L'idée centrale de l'accessibilité n'est pas la spécificité de la personne mais la diversité des individus. Les différences fonctionnelles vont tous nous toucher si nous vivons vieux. Il faut en prendre conscience. Bien sûr il s'agira d'un processus évolutif qui prendra du temps pour résoudre les problèmes existants.

2. Relations entre accessibilité et *universal design*

J'aimerais vous faire part de quelques idées concernant les relations entre l'accessibilité et la conception universelle.

Il existe des critères légaux, très précieux, pour définir les impératifs minimaux prévus pour les environnements dédiés aux besoins de certains usagers, comme les personnes en fauteuil. La conception universelle consiste à revoir tous les environnements, pas seulement physiques, mais incluant la dimension sociale des individus. En effet, il faut toucher un spectre large d'utilisateurs potentiels. Ce concept est évolutif et nécessite un benchmark des pratiques. Il n'existe pas de normes figées de conception universelle. Dans le domaine du développement durable, apparaissent continuellement de nouvelles idées. Grâce à l'innovation, ce que nous savons aujourd'hui devient moins important que ce que nous saurons la semaine prochaine. Il en va de même pour la conception universelle. Il n'existe pas de différence entre les notions de « conception universelle », de « design inclusif » ou encore de « design pour tous ». Toutes donnent un cadre de réflexion pour concevoir des lieux, des produits, des informations et des politiques qui mettent l'accent sur l'utilisateur et prennent en compte la palette la plus vaste de personnes et de situations. Nous sommes centrés sur l'humain. Parfois on peut confondre les notions de « conception universelle » et d'« accessibilité » alors qu'elles ne sont pas semblables.

Le graphique que je vous projette montre que la conception universelle met l'accent sur des fonctions humaines différentes. Il faut penser à nos organismes, à nos sens, à notre corps, à notre cerveau. Il existe bien sûr un arrière-plan culturel. Pourquoi la France m'intéresse-t-elle ? Ce pays représente pour moi un modèle en raison de la richesse de sa culture. Votre

devise souligne que vos préoccupations sont proches de nos sujets liés à la diversité et l'égalité. Aucun autre endroit au monde n'incarne autant l'esthétique. Je pense que vous êtes de mon avis. Très souvent l'esthétisme est négligé. Les Français nous rappellent ce devoir. Les Indiens travaillent également sur la définition de conception universelle. Ils mettent l'accent sur l'esthétisme et les disparités économiques. La conception universelle doit être pertinente sur le plan culturel.

Par ailleurs, vous avez fait travailler votre communauté pour définir la conception universelle. Tous ces experts doivent garder des liens car ils savent ce qui fonctionne. Nous demandons que cette rencontre ne s'arrête pas aux salles de conférence mais se poursuive sur le terrain, par exemple dans le domaine du bâtiment ou des télécommunications. Il ne faut pas commettre l'erreur habituelle de croire que les personnes en fauteuil roulant connaissent toutes des déficiences auditives ou visuelles.

Il existe trois catalyseurs en matière de conception universelle :

- **le vieillissement de la population**
  Il provoque une anxiété, résultante de l'évolution démographique. En prendre conscience implique de prendre ses responsabilités. Cette situation se retrouve dans les pays développés comme en voie de développement. L'âge et le handicap sont proches. Les personnes ont des limitations fonctionnelles au fur et à mesure qu'elles vieillissent, à partir de cinquante ans ou plus tard. Il faut être attentif à leurs besoins.

- **le handicap**
  Des travaux menés par la Banque mondiale et l'OMS ont montré que plus d'un milliard de personnes ont des limitations fonctionnelles, dont 80 % dans les pays en voie de développement. Cependant, un handicap peut être lié au vieillissement : l'arthrite par exemple. Mes genoux et mes mains me rappellent tous les jours que j'ai soixante ans. Je suis sûre que beaucoup de personnes dans cette salle comprennent ce dont je parle. Mais il existe d'autres problèmes, de dos, cardiaques, respiratoires, qui ne sont pas forcément visibles. Aux Etats-Unis, 60 millions de personnes ont des limitations fonctionnelles mais ne sont pas forcément handicapées. Beaucoup sont des baby-boomers, nées entre 1946 et 1964. Seulement 3,3 millions d'Américains utilisent des fauteuils. 27 millions font état de difficulté à marcher. Les enfants également sont concernés. Des demandes spéciales essaient constamment d'orienter la conception des écoles. Près de 13,8 % des jeunes de 3 à 21 ans ont des handicaps à des degrés divers, qui touchent la capacité d'apprentissage, le langage, le comportement émotionnel…

- **les politiques internationales**
  La plus importante est celle des Nations Unies. L'ICF [classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé], datant de 2001, est le premier engagement soulignant que la limitation fonctionnelle constitue une expérience humaine universelle, contextuelle, à l'intersection de la personne et de son environnement. Comme les concepteurs créent ce contexte, le texte les invite à changer la façon de le concevoir. La deuxième politique concerne le vieillissement avec la déclaration de Madrid en 2002. Enfin, la convention des Nations Unies sur les droits des personnes handicapées en 2008 est essentielle. J'ai eu le privilège d'y participer pendant six mois. Ce travail était très enrichissant pour moi. Il est difficile de donner du contenu à ce stade si cette convention n'a pas de valeur.

Le gouvernement français a réfléchi à la notion de pérennité. La commission des architectes sur l'environnement envisage la prospérité de toutes choses vivantes, ce qui inclut selon moi les êtres humains. La conception universelle est au cœur de cette approche socialement durable. Cette idée souvent vague est pourtant concrète. Des valeurs peuvent se chevaucher. L'engagement à la diversité et à l'interdépendance implique de prendre conscience de l'impact à long terme de tout ce que nous faisons, qui doit être pérenne sur le plan environnemental et social.

3. Conclusion

Je terminerai mes propos en soulignant que nous devons nous unir pour faire prévaloir la thèse de la conception universelle pour parler de ses réussites. Les faits du vingt et unième siècle exigent que nous mettions en place une conception universelle socialement durable. Dans notre environnement, il faut utiliser notre expertise pour créer des espaces qui répondent aux besoins humains mais aussi transforment l'expérience humaine.

Je reviens au logo de la conférence. Je ne sais pas qui l'a conçu. J'aimerais le féliciter. La brochure mentionne un engagement pris par la ville de Sao Paulo au Brésil, en 2002, pour mettre en place la conception universelle. Le logo montre une personne penchée sur un parapluie, une femme enceinte, etc. La conception universelle est un mouvement qui ne les concerne pas, « eux ». Il n'y a pas d'« eux », seulement de « nous ».

Je vous remercie.

Marie Prost-Coletta

Merci beaucoup, Valérie Fletcher. Nous prévoyons un temps d'échange plus tard avec les intervenants, mais vous pouvez poser une question.

Jean-Luc Simon

Bonjour. Je représente l'ANPIHM (Association nationale pour l'intégration des handicapés moteurs), qui a fait annuler un certain nombre d'exemptions devant le Conseil d'Etat. Dans le principe de la conception universelle, comment sont envisagées les exemptions ? Qui définit ce qu'il est possible de faire ou non ?

Valérie Fletcher

L'accessibilité a des exemptions, pas la conception universelle. Dans notre pays, les conditions d'exemptions sont assez bien codifiées dans le droit et interprétées par le Ministère de la Justice. Des lieux ne sont pas entièrement compatibles. C'est pourquoi il faut encourager les mises en conformité.

Marie Prost-Coletta

Je vous propose de poser les questions plus tard. Monsieur Bodin, Monsieur Orsoni, vous continuez à approfondir ce concept de conception universelle. Est-il devenu un objet de connaissance ? Quel est le rôle des normes pour favoriser l'adoption de cette approche ?

III. L'approche épistémologique de la conception universelle

Florent Orsoni

La notion de conception universelle est complexe. Comment la cerner ? Trois définitions sont transmises dans les documents de la conférence. Mais elles sont toutes problématiques. La définition avancée par l'article 2 de la Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées évoque « la conception de produits, d'équipements, de programmes et de services qui puissent être utilisés par tous, dans la mesure du possible, sans nécessiter ni adaptation ni conception spéciale ». Celle du Conseil de l'Europe définit la conception universelle comme « une stratégie qui vise à concevoir et à composer différents produits et environnements qui soient,

autant que faire se peut et de la manière la plus indépendante et naturelle possible, accessibles, compréhensibles et utilisables par tous, sans devoir recourir à des solutions nécessitant une adaptation ou une conception spéciales. » Ces définitions renvoient à la notion de stratégie, différente de la recherche de résultats. Il existerait donc une différence entre l'accessibilité et le but recherché. Mais que signifie l'expression « de manière la plus indépendante » ? Une troisième définition est proposée par la fondation Design for all : « *Design for all* est la conception d'environnements, produits et services afin que toutes les personnes, futures générations incluses, sans distinction d'âge, de genre, de capacité ou d'origine culturelle, puissent avoir les mêmes opportunités de comprendre, d'accéder et de participer pleinement aux activités économiques, sociales, culturelles et de loisirs, de manière la plus indépendante possible ». Cette définition est plus large, puisqu'elle inclut les notions de jouissance et de bonheur en plus de la profitabilité.

J'ai posé des questions à Franck Bodin et à son équipe du laboratoire TVES (Territoires Villes Environnement et Sociétés). Peut-on réellement concevoir pour tous ? Comment répondre à cette diversité ? Je me demande comment assouvir des besoins aussi complexes. J'insiste également sur les limites du concept de conception universelle. En effet, son application me semble trop générale. Il est difficile de passer de ce concept à une réalité plus concrète. Notre ambition est très haute alors que la date butoir est très proche. C'est pourquoi j'éprouve une réelle attente vis-à-vis de ce séminaire afin de comprendre quels savoirs déployer et quels champs investiguer. Selon moi, il faut approfondir cette complexité. A présent, je laisse la parole à Franck Bodin pour qu'il évoque la façon dont il aborde ces questions dans son métier d'urbaniste.

IV. Conception universelle et urbanisme

Franck Bodin

Bonjour à toutes et à tous. Je vous remercie pour votre invitation. J'ai un grand plaisir à me retrouver ici.

Nous avons une date butoir en 2015 et certainement beaucoup d'entre vous souhaitent des réponses non pas théoriques mais concrètes pour mettre en œuvre la conception universelle. S'agit-il d'un nouveau concept ? Je vais d'abord vous présenter brièvement notre laboratoire TVES. Constitué d'un panel varié d'experts, des géographes, des chercheurs spécialistes en

environnement, en aménagement, des urbanistes, etc., il regroupe toutes les disciplines concernées par la conception universelle.

1. L'interaction entre l'environnement et les usagers

Aujourd'hui, nous vivons une révolution technique, technologique et sociale, qui favorise l'apparition de nouveaux modes de construction et modifie la façon dont on implique les populations. Nous sommes allés par exemple en Indonésie après le tsunami. Nous participions à la reconstruction d'une ville venant de perdre 250 000 habitants. Le défi était de permettre l'accessibilité. Nous avons reconstruit la ville avec des Américains et des Canadiens, avec l'objectif de protéger les populations et d'en permettre l'usage. Nous avons connu d'autres aventures en Ethiopie où nous devions résoudre certains problèmes pour rendre accessibles quatorze écoles, deux centres de soins et des puits. Ces demandes urgentes devaient répondre immédiatement aux besoins des populations : accès à l'eau, à l'éducation, aux transports, aux soins. Nous avons répondu à d'autres études avec l'OMS sur le rôle du piéton dans l'accidentologie. Notre point de départ est toujours l'environnement et sa confrontation avec les usagers. Notre laboratoire a donc investigué, à la fois dans des terres lointaines et en France, des environnements qui jouent avec les différences culturelles. Je vous recommande à ce sujet le livre de Camillo Sitte, « L'art de bâtir les villes », à lire impérativement par toute personne intéressée par le sujet, élu, architecte, urbaniste, usager. Il faut revenir aux bases.

Selon Aristote, « une cité doit offrir à ses habitants la sécurité et le bonheur ». Comment atteindre le bonheur ? L'environnement est utilisé par des usagers différents, sur des terres africaines, françaises ou autres. Le problème est complexe car l'environnement ne répond pas aux attentes de tous les usagers. Il faut donc mettre en place des adaptations spécifiques, en permettant à une personne souffrant d'une déficience visuelle, cognitive, motrice ou auditive d'utiliser des prothèses. Mais ce choix ne répond qu'à l'urgence et adapte l'environnement aux usagers. Des supports technologiques, comme la domotique, l'audio guide, permettent également de compenser ce qui a mal été conçu au départ. L'adaptation multi-usagers existe par exemple dans les universités américaines, qui ont toutes recours au plan incliné. Il ne s'agit pas encore de conception universelle. Il existe des inadaptations, des lacunes persistantes dans un environnement connu. Se créée alors un système de compensation pour améliorer les points de rencontre entre l'environnement et les usagers. En plus de la conception de nos espaces bâtis, il concerne les objets. Par exemple, des ciseaux, des

couteaux ont été créés spécialement pour les gauchers. Cela ne concerne pas la conception universelle. Le débat se pose bien sûr pour la production industrielle. La conception universelle entraîne bien une révolution dans notre façon de percevoir les choses, de construire, de bâtir et de produire.

Nous recherchons donc un nouveau modèle, dont la base est toujours l'environnement. L'idéal semble impossible. Pourtant des auteurs comme Jules Verne ont déjà imaginé le monde d'aujourd'hui et rêvé d'aller sur la Lune, sous les mers ou sous les terres. On les prenait alors pour des fous. La conception universelle ne permettrait-elle pas de se prendre pour des fous et se projeter vers un idéal, en se donnant les moyens techniques et financiers pour y parvenir ? Ce nouveau modèle conçoit l'inclusion immédiate de différents usagers évoluant eux-mêmes dans des environnements différents. Il intègre dès la conception l'interaction entre les usagers et l'environnement dans toute sa diversité.

Aujourd'hui, avec le soutien des ministères américains, le laboratoire TVES met en place des outils pour établir un diagnostic des bâtiments ou de la voirie pour progresser avec ses différents partenaires.

2. Quatre fondamentaux méthodologiques

Sur un plan méthodologique, que permet de faire la conception universelle ? Comment changer de modèle et passer d'un modèle universel à un modèle perpétuel ? Si l'on admet que l'homme doit être au centre de la conception, le modèle doit donc constamment évoluer. Je prendrai l'exemple de la voiture : on parle avec elle, elle nous aide à nous garer et à prévoir notre parcours. Nous sommes obligés de créer de nouvelles technologies pour répondre à la demande des usagers. Le processus itératif permet une amélioration continue : nous nous inspirons des bons côtés de nos cultures actuelles pour tendre vers un idéal correspondant aux demandes des usagers.

C'est pourquoi notre premier postulat méthodologique met en avant la complexité. Celle-ci génère nécessairement un dialogue entre les différentes catégories d'usagers. Par exemple, nos travaux dans le département du Val-de-Marne ou à Trouville-sur-Mer nous ont conduits à réunir les différents types d'usagers afin de retravailler le cadre réglementaire et élaborer des critères d'aménagement.

Le deuxième postulat est la diversité des environnements. C'est pourquoi nous utilisons la norme pour mettre en valeur une base minimale, indispensable pour garantir l'égalité.

De plus, nous cherchons à produire des objets ou des espaces simples, fonctionnels, intuitifs et flexibles.

Enfin, nous voulons modeler l'environnement et optimiser le rapport des usagers à son égard.

3. Conclusion

Depuis la fin des années 1990, nous avons développé une nouvelle approche de l'environnement et compris les différentes façons d'y avoir accès. La conception universelle permet une meilleure connaissance des usages et des usagers afin de construire des objets ou des lieux centrés sur eux. Certes, nous devons encore construire toute cette discipline, grâce aux apports conjoints du design, de l'ergonomie, de la philosophie éthique et des sciences humaines. Mais la conception universelle permettra de reconquérir les espaces bâtis pour créer un nouveau projet de société. Je rappelle que les Norvégiens intègrent dans leurs constructions la conception universelle en l'absence de norme contraignante. Par exemple, l'opéra d'Oslo intègre une grande partie de la population.

Marie Prost-Coletta

Je vous remercie vivement pour votre présentation, au nom de nous tous. Nous allons donner la parole à la salle. Michel Puech peut-il venir nous rejoindre ?

V. Echanges avec la salle

Jean-Luc Simon

Le centre de nos intérêts rejoint justement ce que vous venez d'évoquer. Pouvez-vous préciser quelles sont les procédures auxquelles vous avez recours pour impliquer les usagers ? J'aimerais en savoir davantage sur vos méthodes.

De la salle

Bonjour, je travaille chez Sémaphores. Dans une famille, quand un bébé arrive, la vie lui est rendue accessible grâce à l'aide humaine. Manger, boire, se déplacer lui sont possibles parce que son entourage l'aide. C'est pourquoi je m'interroge sur le sens que vous donnez au terme d'« accessibilité ». En effet, même si nous travaillons sur le plan technique pour créer de nouvelles médiations, nous ne devons pas négliger la dimension humaine. Quelles solutions pourrions-nous envisager dans une société qui l'aurait oubliée ? Nous assisterions au développement d'une « techno gériatrie » dans laquelle on donne des médicaments pour calmer les gens et crée des outils pour accéder à la baignoire. Dans vos propos, vous mentionnez beaucoup de techniques ; vous appelez de vos vœux l'émergence de nouvelles technologies. Les mécanismes du marché sont puissants. Je vous rappelle que l'une des cent plus grosses fortunes de France gagne 600 millions d'euros par an grâce aux maisons de retraite. Souhaitons-nous l'avènement de techniques portées par les industriels ou le maintien d'un lien humain ?

Edouard Pastor

Je souhaite parler du rôle important des architectes, à l'origine des conceptions prenant en compte les usagers. Vous avez évoqué les notions de « diversité » et de « pluralité ». Nous manquons de modèles pour concevoir concrètement les objets et les lieux. Je travaille pour un organisme chargé de la formation des architectes. Je m'aperçois que l'intervention des usagers intervient souvent trop tard dans le processus de conception. Quelles politiques les ministères prévoient-ils pour favoriser la formation des architectes en conception universelle, en dehors des sanctions pénales ?

De la salle

Nous aimerions comprendre comment répondre à des normes quand nous soutenons des personnes en situation de handicap.

De la salle

Notre action doit répondre aux besoins des personnes. Réfléchir à de nouveaux modèles ou concepts n'a de sens que si les usagers peuvent profiter de ce qui leur est proposé. J'aimerais rappeler le très bel exemple de la bibliothèque de Caen. Un assistant à maîtrise d'ouvrage est intervenu dès la conception. Aujourd'hui cette bibliothèque se classe parmi les dix premières réalisations de conception universelle en Europe. Travailler avec

les personnes handicapées semblait tout simplement nécessaire. Quand on a fait appel à elles, qu'elles appartiennent au milieu étudiant, professoral, qu'elles soient membres du personnel ou viennent de l'extérieur, on a trouvé des solutions extraordinaires, à propos de l'éclairage, des voies d'accès ou encore des revêtements des sols. C'est pourquoi je vous conseille de faire appel à une assistance à maîtrise d'ouvrage dès la conception d'objets ou de lieux.

Marcus Weisen

J'aimerais tout d'abord remercier tous les conférenciers pour leur intervention très intéressante. J'adopte pour ma part l'expression de « design universel ». J'aimerais savoir si la notion de personnalisation enrichit la conception. Par exemple, les guides multimédias du Louvre contiennent des sous-titrages et des audio-descriptions qui ne s'opposent pas au concept de design universel.

Florent Orsoni

Je salue la pertinence des questions. Comme certaines d'entre elles en témoignent, la notion de conception universelle doit trouver des limites et ne permettre que certains usages spécifiques. Je trouve intéressant d'explorer ce problème de limite. Par ailleurs, vous vous interrogez beaucoup sur les usagers : comment les mettre au centre des processus de création ? Je distingue deux réponses. La première concerne l'éducation. J'enseigne beaucoup à l'université et suis sensible à l'idée d'apprentissage. Durant mon dernier voyage aux Etats-Unis, j'ai rencontré de nombreux experts eux-mêmes en situation de handicap. Les expertises étaient croisées. Il est important de prendre en compte ce mouvement de fond. Il nous reste un long chemin à parcourir mais vos remarques sont au cœur de mes préoccupations quotidiennes.

Franck Bodin

Comment faire pour appliquer la conception universelle sur le terrain en prenant en compte les besoins des usagers et les impératifs financiers ? Les architectes rencontrent de gros problèmes pour maîtriser la conception universelle. C'est pourquoi j'aimerais qu'ils soient davantage incités à suivre des formations à l'accessibilité. Il est en effet paradoxal qu'aucune école d'architecture n'oblige ses élèves à maîtriser les normes alors qu'elles sont les garantes à la fois d'une grande qualité et d'un confort d'usage. Il faut

faire en sorte que les architectes maîtrisent les normes. Cette question nous ramène à l'éducation. Les enfants, handicapés et non handicapés, partagent l'espace. Nous devons les habituer à vivre ensemble. Il existe des outils qui favorisent la concertation. Dans cette perspective, l'exemple de la bibliothèque de Caen est excellent.

Valérie Fletcher

(Valérie Fletcher s'exprime en anglais)

Je vous remercie pour vos questions. Il est évident que le plus important est de tenir compte des usages et des préférences des utilisateurs. Je peux vous donner des exemples de processus les incluant dès le début. Ils sont cependant en anglais, y compris ceux qui traitent du Japon. Je peux en faire une compilation et la faire parvenir aux organisateurs du colloque. Vous avez soulevé la question du lien humain. Les Japonais ont la civilisation la plus ancienne sur Terre. Peut-être est-ce la raison pour laquelle la conception universelle est plus avancée là-bas que chez nous. En Amérique du Nord, ce sont les immigrants qui s'occupent des personnes âgées. Par ailleurs, l'intervention soulignant le besoin de formation des architectes a soulevé deux questions. Le principal défi à la conception universelle aux Etats-Unis est de se moderniser. Il existe cinquante ans de réglementation dans ce domaine. Les architectes se demandent à quelles obligations minimales ils doivent obéir. En revanche, si nous n'affirmons pas que la conception universelle représente un défi majeur à la créativité, nous risquons de perdre les meilleurs talents. Il faut convaincre les architectes, les designers, les philosophes, etc. d'enraciner la notion dans leurs projets d'infrastructures. Notre institut suit le développement de la conception universelle. J'ai assisté à une conférence à Berkeley il y a quinze jours, dont le slogan était « tout le monde est différent ».

Marie Prost-Coletta

Je vous remercie pour votre réponse. Nous transmettrons donc les éléments fournis par Valérie Fletcher à toute la salle, même s'ils sont en anglais. Monsieur Puech, nous pouvons faire un point concernant les interventions que nous venons d'entendre. Que vous inspirent ces questions ? Développons-nous une aide humaine, une « chimiocamisole » ou une aide technique dans cette société qui se veut inclusive ?

Michel Puech

Je suis le moins qualifié pour en parler. La pire entreprise prétend toujours créer du lien social et mettre l'humain au centre de ses préoccupations. Il semble que nous pointons du doigt deux « méchants » : le premier, le tout technologique, et le second, le secteur marchand, financier et industriel. Cependant, la personne assistée par un système qui devrait être remplacé par un humain pourra se sentir encore plus dépendante. Il n'y a pas de gentils ou de méchants dans cette histoire à trois. Le secteur marchand ne s'oppose pas forcément à l'humain. Nous devons concevoir la collaboration, de tous et de chacun.

Marie Prost-Coletta

Souhaitez-vous poser encore quelques questions ?

De la salle

Bonjour à tous. Je travaille au sein de Signes de sens, qui favorise l'accessibilité culturelle pour les personnes sourdes. J'aimerais souligner combien les notions de conception universelle et de handicap vont nécessairement de pair. Les personnes handicapées peuvent comprendre les images et les sons d'une façon constructive pour le reste de la société. L'accès n'est pas l'accessibilité : créer des technologies spécifiques n'a pas d'incidence sur la compréhension des contenus.

De la salle

Un débat agite actuellement les milieux du design. La tendance est en effet à spécialiser les objets pour les seniors, les enfants, etc. Nous nous demandons si elle constitue une étape obligée ou un obstacle à l'adoption de la conception universelle.

Marie Prost-Coletta

C'est une vraie question. La conception universelle est-elle un design « marketing » ?

Florent Orsoni

Je souligne la confusion fréquente sur le terme de handicap. Il existe une grande différence entre une personne handicapée et une personne déficiente. Nous sommes tous potentiellement handicapés mais être déficient est reconnu médicalement. Cette différence fonde notre travail. La loi de 2005 concerne les personnes handicapées. Mais j'ai l'impression au quotidien de travailler pour l'ensemble de la société.

Valérie Fletcher

(en anglais)

Merci pour vos précisions. Nous souhaitons engager des économistes pour approfondir ces questions. Je fais partie des personnes frustrées par l'emploi de ces termes. Nous devons prévoir des écoles pour les enfants souffrant de différents types de handicaps. Nous partageons tous certains défis : créer des trottoirs, des systèmes de transport, des magasins que les enfants n'ayant aucun handicap et ceux souffrant d'un handicap léger peuvent fréquenter ensemble. Nous ne devons pas oublier que certains environnements doivent cependant être spécifiques. J'ai conscience de ne pas vous donner de réponse complète mais nous partageons vos préoccupations.

Marie Prost-Coletta

Je vous remercie pour vos questions. J'adresse tous mes remerciements également aux intervenants. Je vous propose de faire une très petite pause. Je vous signale que les fiches descriptives des réalisations des quatorze lauréats de l'appel à candidature lancé par le Ministère dans le cadre de la constitution d'un recueil de « belles pratiques et de bons usage en matière d'accessibilité dans la Cité » sont affichées en haut de l'amphithéâtre.

La conception universelle dans le monde et en Europe

Valérie Fletcher, Directrice exécutive, Institute for Human Centered Design

Francesc Aragall, Président de la Design for All Foundation

Gerald Craddock, Responsable du Centre for Excellence in Universal Design

Les débats sont animés par Florent Orsoni, Directeur exécutif de Tuttimobi

Florent Orsoni

Nous entamons la seconde partie de notre matinée en retard. C'est pourquoi mon introduction sera courte. Nous avons compris que le concept de conception universelle est riche et porteur. Nous allons à présent étudier la manière dont il pourra s'implanter dans le monde et en Europe. Nos intervenants se demanderont s'il se répand différemment selon les cultures. J'ai le plaisir de recevoir Madame Fletcher, directrice exécutive de l'*Institute for Human Centered Design*, Monsieur Aragall, président de la *Design for all Foundation* et Monsieur Craddock, responsable du *Centre for Excellence in Universal design*.

I. Amérique du Nord et Japon

Valérie Fletcher

(Valérie Fletcher s'exprime en anglais)

J'ai la chance de pouvoir travailler avec l'Amérique du Nord et le Japon sur la conception universelle. Des travaux rapides ont permis au Japon de devenir une référence en dix ans sur ce sujet.

1. Cas des Etats-Unis et du Canada

Aux Etats-Unis, les normes en matière d'accessibilité existent depuis cinquante ans, avec trois niveaux de réglementation : les lois, votées par le Congrès, les règles de régulation, développées par les agences, et les standards, des critères techniques.

La première loi est la « Loi pour les barrières architecturales » votée en 1968, qui ne prévoyait pas de sanctions. D'autres lois se sont succédé en 1978 et 1988. Elles ciblaient en priorité les personnes ayant une mobilité réduite du corps. C'est pourquoi la loi de 1990 mentionne les personnes en situation de handicap en posant des critères précis de construction des bâtiments anciens et nouveaux.

Les Etats-Unis appartiennent aux quelques nations ayant réfléchi à la notion du *universal design* dans les années 1990. Cinq organisations américaines en ont développé les principes en 1997. La première conférence sur le sujet a été organisée à New York en 1998.

Le Canada n'a pas de législation nationale concernant les droits à l'accessibilité ou les équipements obligatoires. Les premières réglementations ont été instituées par la province d'Ontario, en 2001, sur l'impulsion d'un maire visionnaire, lui-même designer, en prévision des Jeux Olympiques (*Ontorio Disability Act*). Une autre loi est prévue en 2012 (*the Ontarians with disabilities Act*).

Les populations américaine et canadienne s'accroissent : aux Etats-Unis, elle passera de 307 millions d'habitants aujourd'hui à 438 millions en 2050 et au Canada, de 33 millions à 43 millions dans la même période. Mais cette population est vieillissante : environ 30 % de la population aura plus de soixante ans vers 2050. Elle se rajeunit seulement grâce à l'immigration. L'Ontario a accueilli des personnes refusées aux Etats-Unis.

La conception universelle est habituellement considérée comme un vernis aux Etats-Unis. En effet, les initiatives sont surtout prises au niveau local, et non national. Certains progrès ont été réalisés dans le domaine résidentiel mais beaucoup reste à faire dans le domaine public. Selon moi, la conception universelle est prometteuse car elle permet de recruter les meilleurs designers, architectes d'intérieur et paysagistes. Je remarque que les plus âgés sont les plus difficiles à convaincre.

Nous avons listé les habitudes de pensée typiques de la culture nord-américaine. Certes, l'individualisme et l'autonomie nous font croire que nous sommes indépendants alors que nous vivons tous en interdépendance. De plus, nous nous focalisons toujours sur les moins de trente ans. Mais ce jeunisme nous berce d'illusions. Nous oublions que nous sommes aussi mortels.

2. Cas du Japon

Le Japon présente moins d'activités. Cependant, il a prévu un grand nombre de réglementations, qui ne sont pas assorties de sanctions si elles ne sont pas respectées. Le premier plan date de 1993 (« Plan d'action pour l'action prioritaire et le droit fondamental pour les personnes handicapées »). Un deuxième plan prévu pour durer dix ans, de 2002 à 2012, a été abandonné lors de la récession économique. Néanmoins, de grands progrès ont vu le jour. En effet, la population du pays connaît un vieillissement rapide, considérée à la fois comme une priorité nationale et une opportunité économique. Les avancées ne viennent pas du gouvernement mais des entreprises, qui investissent beaucoup sur ce sujet. Le changement est donc très rapide et efficace. La priorité est de soutenir l'indépendance des personnes. Les Japonais sont très organisés ; ils sont devenus des experts en matière de conception universelle. L'expression de « conception universelle » est d'ailleurs connue par 68 % des Japonais, grâce au succès d'une campagne de publicité.

Les analyses culturelles soulignent que la conception universelle au Japon se focalise sur l'âge et non le handicap : une société vieillissante doit être solidaire. De même, l'accent est mis non sur la diversité mais sur l'interdépendance. Le mouvement est venu des chefs d'entreprise qui favorisent le design industriel dans le secteur du logement. Quatre millions de maisons sont construites selon les principes de la conception universelle.

Merci de votre attention.

Florent Orsoni

Je vous remercie pour votre intervention, qui nous a montré deux approches très différentes avec des catalyseurs culturels spécifiques. Monsieur Aragall nous éclairera sur la conception universelle en Europe.

II. Espagne et Europe

Francesc Aragall

Je remercie l'Observatoire pour son invitation. Ma langue maternelle est le catalan et je suis plus à l'aise en anglais. Mais puisque nous parlons de conception universelle, je vais essayer de parler en français.

1. Les bases historiques de la conception universelle en Europe

Nous sommes en France. Les bases de la République française sont celles de l'Europe humaniste, comme celles de la conception universelle.

Votre devise, Liberté, Egalité et Fraternité, peut être adaptée à la conception universelle. La liberté suppose de respecter les choix de vie et la différence. L'égalité exige les opportunités et les mêmes droits. Historiquement nous avons inclus les femmes, puis les personnes handicapées, ayant des limitations mentales ou sensorielles, enfin, les personnes âgées. La conception universelle permet de penser à tous ceux qui sont encore exclus en exigeant l'égalité de tous. Il est sage de penser à la diversité des personnes pour ne pas oublier celles qui sont de grande taille ou allergiques. L'égalité suppose également que les personnes sourdes ou malentendantes aient accès à l'information. Le sous-titrage est beaucoup utilisé en Catalogne pour les personnes qui ne comprennent pas le catalan. Pour moi, la conception universelle permet à quelqu'un de profiter de quelque chose en améliorant la vie de tous les autres. La fraternité implique l'inclusion sociale, y compris des générations à venir. La conception universelle permet de voir le monde avec les yeux de notre voisin.

2. La conception universelle en Europe

Beaucoup de personnes travaillent sur ces notions en Europe. Si vous cherchez *design for all* sur Internet, vous trouverez plus d'un million de sites, et pour *universal design*, deux millions de sites. Il existe de nombreux réseaux différents en Europe.

J'ai retenu les réseaux suivants – veuillez m'excuser si j'en ai oubliés :

- Eucan : concept européen pour l'accessibilité ;
- Enat : réseau européen du tourisme accessible ;

- Eurocities : réseau d'échange de bonnes pratiques entre les grandes villes d'Europe, dont font partie Lille, Paris et Toulouse ;

- *European Observatory cities and Towns for all* : initiative de la ville de Barcelone à partir de la Déclaration *the city and people with disabilities* ;

- EIDD-Design for all Europe : plate-forme de professionnels pour transformer la société ;

- Réseau d'excellence des villes pour tous : premier réseau mis en place par la *Design for All Foundation* pour promouvoir la connaissance entre les différents agents sociaux.

3. L'évolution de la conception universelle

Certes, les différents Etats européens ont connu de grands progrès par rapport à l'accessibilité mais ils doivent orienter leurs efforts futurs vers l'harmonisation. Ils peuvent s'inspirer des travaux accomplis aux Etats-Unis, qui ont créé différentes solutions respectant les différences culturelles. Ils pourraient élaborer des standards européens pour les ascenseurs, des autobus à plancher surbaissé, créer des droits pour les passagers aériens ou prévoir l'interopérabilité du système ferroviaire et l'inclusion de la notion *Design for all* dans les marchés publics.

Les Européens pourraient également s'inspirer du modèle japonais, en se concentrant davantage sur les besoins et les exigences des utilisateurs et en prenant en compte les tendances démographiques et les changements de mode de vie. En Allemagne, en France et en Espagne, de plus en plus de personnes vivent seules. La majorité est constituée de personnes âgées. Nous devons leur fournir les services dont ils ont besoin en recourant à des humains, et non à des robots. Ces personnes âgées pourront alors vivre toute la vie avec décence et indépendance.

Ces concepts, *inclusive design*, *design for all*, *universal design* ont des noms différents mais recouvrent la même réalité. C'est pourquoi l'Europe doit contribuer au mouvement mondial pour élaborer des environnements, produits et services durables du point de vue social et écologique et permettre à chacun d'exercer ses droits humains dans le respect des différences.

Je vous remercie beaucoup pour votre attention.

Florent Orsoni

Merci pour votre intervention. Gerald Craddock nous présente maintenant des exemples de conception universelle au *Centre for Excellence in Universal Design*.

III. La conception universelle, un catalyseur pour le changement

Gerald Craddock

(Gerald Craddock s'exprime en anglais)

Je vous prie de m'excuser, je m'exprimerai en anglais.

Selon Jean-Paul Sartre, « la recherche sans action est stérile et l'action sans recherche se fourvoie. » La recherche est bien l'élément indispensable à la conception universelle. Nous ne parlons aujourd'hui que de changement. J'étais auparavant chercheur en électronique. J'ai rapidement constaté que la recherche en soi ne nous satisfaisait pas. Nous avions besoin d'une vision pour donner un sens à nos travaux. Nous devons faire passer la conception universelle à l'étape suivante en nous focalisant sur les applications pratiques.

D'importantes publications émanent d'organisations internationales : l'OMS en 2011, le Conseil de l'Europe en 2009 et les Nations Unies en 2006. Ils ont établi des feuilles de route pour faire adopter l'accessibilité dans tous les secteurs couverts par les organisations internationales. La Convention des Nations Unies de juin 2011 porte spécifiquement sur les personnes handicapées. Cependant nous pouvons utiliser la notion de conception universelle sans faire référence à l'accessibilité. En effet, les efforts initiaux ont cherché à introduire une culture de l'accessibilité en mettant l'accent sur l'environnement des usagers. Ce concept est maintenant compris. Aussi est-il plus facile d'élever les standards et d'atteindre un haut niveau de *universal design*.

La France commence à réfléchir sur la conception universelle. En Irlande un rapport *Strategy for Equality* élaboré en 1996 regroupe 402 recommandations. Elaboré à partir d'une trentaine de consultations publiques tenues dans le pays, il rassemble des données utiles aux parents et aux personnes handicapées, qui pourront transmettre à leur communauté les obstacles et les bonnes idées.

Dans les années 1990, le gouvernement a publié beaucoup de lois qui n'ont pas toujours été mises en œuvre. Ensuite, un « Agenda pour le changement » a élaboré une stratégie nationale en faveur du handicap, en mélangeant des décrets d'application et des lois impliquant le ministère de la Justice. Les initiatives précédentes provenaient du Ministère de la Santé ou des Affaires sociales. Ce plan implique les six ministères principaux : communications, marine et ressources naturelles ; environnement et gouvernement local ; transport ; entreprise et emplois ; santé et enfants ; affaires sociales et familiales. De plus, le débat national a inclus la population. Cette stratégie doit élaborer six plans sectoriels (justice, transport, santé...) d'ici janvier 2012. J'ai dirigé l'organisation publique chargée de récompenser les conceptions exemplaires.

Notre législation définit la conception universelle comme la création et la construction d'un environnement pouvant être accessible, compris et utilisé par le plus grand nombre possible de personnes, sans critères d'âge, de taille, d'aptitude ou de handicap. Aujourd'hui, le *Centre for Excellence in Universal Design* dépend du Ministère de la Justice et fait partie de l'Autorité nationale pour le handicap. Notre cœur de métier se trouve dans le secteur du bâti, des télécoms, des produits et des services. Nos activités multisectorielles nous permettent d'entretenir des liens étroits avec tout un ensemble d'acteurs : le Ministère de l'Education, les agences gouvernementales, les corps professionnels et les industriels. Nos actions principales concernent la sensibilisation et les services aux consommateurs. Grâce à notre partenariat avec les distributeurs de gaz et électricité, nous publierons en janvier 2012 dix livrets totalisant 1 000 pages. Nos programmes de formation touchent des jeunes de quinze à dix-neuf ans. Ce sont eux les plus enthousiastes car nous leur parlons de personnes qu'ils connaissent. Les jeunes ont besoin d'entrer dans une communauté plus large que celle de leurs pairs.

De grands progrès ont lieu : en janvier 2012 entrera en vigueur une directive européenne pour l'adoption de règles communes sur le marché de l'électricité. Selon l'article 37, « les distributeurs devront veiller à assurer des standards élevés d'accès et de service universel pour protéger notamment les clients les plus vulnérables ». Notre centre a souhaité définir ce que signifiait « vulnérable ». Nous y avons finalement inclus tous les utilisateurs. Nous avons travaillé ensuite avec l'Autorité nationale pour le handicap (NDA) pour élaborer les normes que devront respecter les entreprises énergétiques à partir de 2012. La loi a été discutée en avril 2011 et entrera en application dès 2012, ce qui témoigne de l'engagement du gouvernement. Enfin, notre centre a élaboré une boîte à outils favorisant la mise en œuvre de ces

pratiques. Les dix fournisseurs d'énergie d'Irlande y ont également contribué. Ce texte sera distribué sur Internet à partir de janvier 2012.

En conclusion, je rapporterai une petite histoire. Pourquoi a-t-il fallu attendre 30 000 ans avant d'inventer la roue ? Peut-être qu'elle existait déjà mais n'intéressait personne?

Je vous remercie de votre attention.

Florent Orsoni

Je vous remercie pour votre intervention. Je vous propose de passer à la section suivante, consacrée aux valeurs sous-entendues par la conception universelle. Nous poserons nos questions aux intervenants ultérieurement. J'invite Mesdames Isabella Steffan et Isabelle Verilhac à la tribune.

De l’accessibilité à la conception universelle

Isabella Steffan, Architecte italienne

Isabelle Verilhac, Directrice du Pôle Développement économique de la Cité du Design

Les débats sont animés par Florent Orsoni, Directeur exécutif de Tuttimobi.

I. De l’ergonomie à la conception universelle

Isabella Steffan

(Isabella Steffan s’exprime en anglais)

La conception universelle peut nous aider à penser une cité plus vivable, plus sûre, qui prend en compte les handicaps temporaires. Nous pouvons tous à un moment ou un autre nous retrouver avec un pied dans le plâtre ou être gênés par de lourdes valises. Or, les réflexions se limitent souvent au handicap moteur. Les solutions sont créées par des techniciens, ce qui limite la créativité. Les rampes d’accès ont été créées uniquement pour les personnes handicapées. En effet, l’accessibilité est uniquement réduite à une ouverture sur l’environnement pour les personnes handicapées. Or, elle peut être esthétique, afin de relier la construction à son environnement et permettre à tous de profiter du patrimoine, ancien ou nouveau.

L’accessibilité urbaine prend en compte la mobilité de tous les habitants. Le piéton, et non plus la voiture, devient un élément central dans la scène urbaine. Il souhaite pouvoir parcourir de longues distances en gardant tout son confort. Les normes peuvent donc concerner des personnes très différentes. Une conception élaborée pour répondre aux besoins d’une seule catégorie de personnes ne relève pas de la conception universelle, qui permet de jouir de son environnement. En tant qu’architecte ergonome, je tiens compte des besoins des usagers finaux. Les usagers sont différents et changent au fil du temps. Nous devons nous soucier des caractéristiques physiques et culturelles. L’absence d’aptitudes devient un handicap quand la conception même d’un produit n’en tient pas compte. De ce point de vue, toute personne est une handicapée en puissance.

Cependant, la conception universelle, prévue réellement pour tous, ne se résume pas à l’accessibilité. La clé pour résoudre les problèmes architecturaux réside en la révision de nos propres désirs, de la beauté, de

l'esthétique. L'italien a un mot signifiant à la fois « accessibilité » et « capacité d'utiliser » pour désigner l'usage convivial d'un objet ou d'un bâtiment. L'ergonomie est centrée sur l'individu. C'est pourquoi il faut associer l'usager dès la conception.

La conception universelle s'avère donc être un outil stratégique pour alimenter toutes les phases de la conception et permettre aux usagers d'utiliser leur environnement. L'architecte ergonome apporte des outils issus du marketing et de la psychologie pour mettre en place des analyses et des études ciblées, enquêter sur les besoins des usagers et connaître les tendances. La conception universelle repose sur plusieurs bases fondamentales : l'accessibilité, la sécurité, les possibilités d'utilisation, le fait d'être agréable.

En conclusion, le recours à la conception universelle permet d'inclure beaucoup de disciplines pour garantir l'utilisation effective des objets et des lieux, tout en conservant leur esthétisme.

Florent Orsoni

Merci de nous avoir montré comment l'ergonomie permet de comprendre la conception universelle. Nous comprenons à présent la distinction entre « accessibilité » et « conception universelle ». Je donne à présent la parole à Isabelle Verilhac pour illustrer des démarches exemplaires de design universel.

II. Le design universel

Isabelle Verilhac

Je vous projette rapidement quelques images de nos réalisations à Saint-Etienne, où nous développons une Cité du Design. Notre laboratoire défend l'idée de design pour tous en nous appuyant sur trois entités : notre agence, une école d'art et de design et une biennale, existant depuis 1998 et reconnue internationalement. Cet ensemble permet de valoriser l'ensemble des acteurs du design.

Dans la Cité du Design, nous travaillons avec des ingénieurs et des designers pour inventer les modes de vie de demain. Nous voulons toujours impliquer les usagers et nous nous inspirons fortement d'expériences menées en France ou d'autres pays. Nous travaillons souvent avec l'Institut

Design for all. Notre *Living lab* est un lieu de vie inclus dans un réseau européen.

Toutes ces expérimentations ont valu à la ville de Saint-Etienne la reconnaissance de l'Unesco, qui l'a nommée « ville créative de design ». Une exposition internationale organisée à Tallinn nous a permis d'exposer les travaux des étudiants de l'ESAD. Vous pouvez télécharger le catalogue de cette exposition sur notre site internet. Les étudiants ont réalisé des triangles pour les aveugles.

Par ailleurs, nous travaillons également avec des entreprises de textile reconverties dans les technologies médicales pour le sport ou la prévention. Afin de permettre aux petites entreprises d'accéder à ces technologies, nous avons créé le LUPI, rassemblant des méthodologies de développement innovantes.

De plus, des appels à projets sont lancés pour créer des programmes dédiés aux seniors ou à l'environnement urbain. Des programmes de recherche sur la précarité énergétique et l'isolation d'urgence permettent de renouveler le parc immobilier. Nous avons lancé récemment un appel à projet pour favoriser le design dans le logement.

De même, des réalisations avec les usagers ont concerné les écoles, des foyers ou encore le stade de football Geoffroy Guichard afin de rendre les espaces confortables et accessibles à tous. Nous avons également travaillé sur une charte de design applicable aux transports pour rendre les visuels et la signalétique accessibles.

Enfin, notre dernière expérimentation a concerné les habitants d'un quartier « Saint-Etienne Cœur de ville ».

La réussite de ces expériences repose sur le « design manager », une personne dédiée aux relations entre les usagers et les équipes municipales. Saint-Etienne est la première ville à avoir créé ce poste.

Je vous remercie pour votre attention.

III. Echanges avec la salle

Florent Orsoni

Cette dernière présentation nous a permis de comprendre pleinement les enjeux de la conception universelle. J'adresserai ma première question à Nathalie Arnould, « design manager » de la ville de Saint-Etienne. Pouvez-vous nous expliquer quel est votre rôle ?

Nathalie Arnould

Plusieurs villes font déjà appel à des architectes designer. Dans la ville de Saint-Etienne, nous avons une notion de design assez large. Etymologiquement, le terme « design » vient du latin « designare », se projeter. Mon rôle est de concevoir nos modes de vie futurs en coordonnant le travail de toute une équipe, constituée d'experts environnement, d'architectes, d'urbanistes, de paysagistes etc. pour répondre aux attentes des utilisateurs. Nous concevons nos expériences avec les usagers et le laboratoire. Nous ne sommes pas sûrs que les normes soient encore viables dans dix ans. De plus, se contenter d'y répondre anéantirait tout effort créatif. Ce constat est valable en architecture comme en design. Je précise que la nomination d'un « design manager » est en discussion dans de nombreuses villes.

De la salle

J'interviens comme expert au sein de l'Union Européenne. J'appartiens au groupe de réflexion sur l'inclusion des personnes âgées dans les services européens. Nos travaux ont mis en évidence le problème de la propriété industrielle. En effet, à qui appartient l'innovation si l'on applique les principes de la conception universelle tout en amont du processus de création ? Ce problème est important notamment dans les PME, économiquement fragiles.

Jean-Luc Simon

La conception universelle s'applique-t-elle à l'Observatoire ? Où sont dans cette conférence les personnes handicapées, les usagers du *design for all* ? J'aurais aimé entendre les personnes intéressées par ces questions. Les intervenants ne cessent, à juste titre, de souligner combien il est important de favoriser la participation des usagers dans l'élaboration des produits qui

les concernent. De plus, je m'interroge sur les discours prônant l'adaptation des lieux aux handicaps des personnes. Je trouverais plus judicieux et plus utile de répondre plutôt à leurs « capacités », à ce qu'elles savent ou peuvent faire. Je recherche donc des informations à sujet, un référentiel des « capacités » humaines que je ne trouve pas. Je vous lance un appel, au cas où l'un d'entre vous en aurait connaissance.

De la salle

Je voudrais revenir sur un point. Vous avez distingué les notions d'« accessibilité » et de *universal design*. Vous avez défini la première comme la création d'un environnement utilisable et la seconde comme la réponse à la diversité. Ne faudrait-il pas mieux insister sur l'ensemble des spécificités ?

Jean-Paul Legrand

Je suis le maire adjoint à l'urbanisme de Creil. L'accessibilité ne relève pas seulement de la technique et de l'accès aux espaces communs. Elle soulève un enjeu de société. En effet, elle pose le problème de la participation des citoyens pour définir des concepts et des pratiques. De plus, si nous choisissons d'appliquer pleinement les principes de la conception universelle, je crois que les industries et notamment les entreprises qui vivent du handicap connaîtront de gros problèmes de rentabilité. Pensez-vous que la conception universelle puisse être économiquement rentable ?

Florent Orsoni

Ce dernier point sera abordé cet après-midi. Valérie Fletcher pourra vous répondre sur les problèmes de compromis et de personnalisation.

Valérie Fletcher

(en anglais)

Merci. Je souhaiterais transmettre au collaborateur d'Orange l'enthousiasme de mon collègue, que votre présentation a impressionné. Vous avez placé la barre très haute. Pour revenir à la question, nous devons définir la conception universelle en conservant la flexibilité, ce que nous appelons « personnalisation ». La souplesse est possible, notamment pour les NTIC.

Si nous ne catalysons pas ces tendances, nous ne pourrons pas résoudre le problème.

Florent Orsoni

Nous devons également changer de vocabulaire et parler plutôt de « capacité ». Quelles références pouvons-nous créer ?

Francesc Aragall

Un ami travaille au Royal College. Il m'a expliqué qu'une personne ayant de l'arthrite aux mains était la mieux placée pour dessiner le design d'une boîte ; un aveugle, un objet dont les qualités tactiles sont les plus importantes. Nous devons d'abord penser à ce que les personnes peuvent faire, et non à leurs handicaps. Nous envoyons dans l'espace des personnes obligées de pratiquer du sport pendant huit heures par jour pour prévenir l'ostéoporose. Si le premier critère de leur recrutement était qu'elles soient paraplégiques, le programme aéronautique serait beaucoup plus efficace. Pour ma part, il me semble n'avoir jamais eu recours à mauvais escient aux usagers. Cependant, les conditions de leur implication doivent être très claires. Il ne faut pas seulement interroger les personnes sourdes ou malvoyantes mais aussi toutes les personnes potentiellement handicapées.

Florent Orsoni

J'aimerais avoir une dernière réaction sur la notion d'éducation. Comment est-elle prise en compte en Irlande, Monsieur Craddock ?

Gerald Craddock

(en anglais)

Le projet européen que je mentionnais visait à former les utilisateurs à utiliser les NTIC. Cependant des groupes de personnes virulentes réclamaient que les prestations soient strictement semblables, quel que soit le public. Nous avons agi en tant qu'intermédiaire. Les standards internationaux ont une durée de vie de dix ans. En Europe, la moyenne est de cinq ans, en Irlande, de trois ans. Les normes ne sont pas éternelles. C'est pourquoi il est nécessaire de faire participer les utilisateurs pour qu'ils deviennent des experts.

Marie Prost-Coletta

Merci à tous les intervenants de ce matin. Nous prévoyons une heure pour déjeuner et nous vous donnons rendez-vous à 14 heures 30. Nous aurons le plaisir d'accueillir Jean-Marc Michel, le directeur général de la Direction Générale de l'aménagement, du logement et de la nature au MEDDTL.

Applications industrielles du concept

Jean-Marc Michel, Directeur général DGALN/MEDDTL

Céline Grange-Faivre et Elodie Chateauroux, ERGOPTIM

Claude Pujol, Alstom

Lisa Denninger, PSA

Xavier Berthet, Urbaniste, consultant associé cabinet Handigo

Bernard Laroche, Président du collectif Designers +

Les débats sont animés par Thierry Dieuleveux, Secrétaire général du Comité interministériel du Handicap

Thierry Dieuleveux

Ce matin, nous avons consacré nos travaux aux principes philosophiques et épistémologiques de la notion de « conception universelle ». Cette partie théorique était indispensable pour mieux comprendre ce qu'elle recouvre. Mais elle n'était pas suffisante. Aussi évoquerons-nous l'application concrète, voire industrielle, du concept. La première partie de l'après-midi sera inaugurée par Monsieur Jean-Marc Michel, directeur général de la Direction Générale de l'aménagement, du logement et de la nature. Il nous expliquera comment intégrer cette notion dans l'environnement de la ville durable.

I. Grand orateur, Jean-Marc Michel, Directeur général de l'aménagement du logement et de la nature (MEDDTL)

J'ai envie de vous raconter une belle histoire survenue à Bourges dans un EPHAD. A l'origine, ses gestionnaires ont l'idée d'utiliser la vaisselle des résidents pour augmenter leur qualité de vie. Le directeur de l'EPHAD s'associe avec un fabriquant de porcelaine pour créer une vaisselle facile à utiliser. Après ce premier essai réussi, ils confectionnent de nouveaux couverts. Ensuite, ils sont rejoints par un industriel italien et retravaillent la conception des produits, leur adaptation, leur poids, leur équilibre et leur accessibilité. Ils appliquent cette démarche aux portes et aux fenêtres puis finissent par réaliser un appartement prototype. Le groupe de travail s'élargit : la SA HLM de Bourges et du Cher les rejoint. Ensemble ils

refondent un groupement de logements sociaux à Bourges. La mairie de Bourges était associée à cette aventure depuis le début et commence à travailler sur des logiques de quartier.

Notre Direction générale accomplit le même travail au quotidien sur la qualité, par exemple pour les écoquartiers. Nous avons réussi à fonder un club regroupant environ 500 collectivités. L'esprit de Grenelle entoure ces écoquartiers, notamment au travers de la recherche d'économies énergétiques.

Nous avons également mobilisé des établissements publics sous tutelle pour que leurs programmes adoptent la conception universelle. Par exemple, un refuge dans un parc naturel ou un programme « design pour tous », soutenu par Madame la Ministre Christine Boutin permettront à l'innovation de profiter à tous.

L'utilisation finale du produit permet de qualifier l'action publique. Que ce soit pour le produit, l'objet, le quartier, la ville, nous avons besoin de regrouper nos forces. Le travail de Grenelle a montré qu'en invitant le maximum de personnes autour de la table, les travaux devenaient beaucoup plus riches. Si la conférence attise vos désirs de ville et d'innovation, elle constituera un succès. Je vous souhaite un bon travail cet après-midi afin de rendre accessible un concept encore méconnu.

Thierry Dieuleveux

Je vous remercie d'avoir évoqué cette démarche de conception universelle. Notre séminaire se poursuit à présent avec deux sous-séquences. La première sera consacrée au déplacement, la seconde à la ville et au cadre bâti. Céline Grange-Faivre et Elodie Chateauroux nous exposeront d'abord les effets de la recherche en amont de la conception d'un produit. Elles travaillent toutes les deux dans le laboratoire ERGOPTIM, associé à l'IFSTTAR, qu'elles vous présenteront. Ensuite, Claude Pujol et Lisa Denninger évoqueront l'innovation sur des biens d'usage : les trains et les automobiles. Monsieur Puech nous a rappelé ce matin la différence entre la possession et l'usage. Les automobiles appartiennent de plus en plus à d'autres que nous. Nous passons de l'usage particulier d'un bien à un usage multiple. Comment deux entreprises nationales d'origine mais internationales de métier conçoivent-elles leurs produits à l'échelle mondiale en s'adaptant à toutes sortes de clients ?

II. Déplacements

1. La recherche dans les transports

Céline Grange-Faivre / Elodie Chateauroux (ERGOPTIM)

ERGOPTIM et IFSTTAR sont deux laboratoires différents, spécialisés dans l'ergonomie et les sciences cognitives. L'IFSTTAR travaille sur les réseaux à l'interface de la recherche et des industriels pour concevoir des transports adaptés aux utilisateurs.

1. Un rapide constat

L'innovation doit faciliter les usages et améliorer le quotidien. Les photographies que je vous projette montrent que l'idéal et la réalité ne sont pas toujours en lien. Cependant, dans le domaine des transports (réseaux, infrastructures…), la recherche se focalise majoritairement sur la technologie et néglige les facteurs humains. Le risque est de concevoir un produit pour les besoins d'un client lambda.

Or le client lambda est plutôt jeune, de taille moyenne et en bonne santé. Il a une bonne vue et une bonne audition. Il n'a pas de problèmes pour franchir une marche ou se lever d'un siège. En réalité, il ne représente qu'une part infime des futurs usagers ou des conducteurs de transports !

2. Définition de la conception universelle

Selon nous, Design for all désigne la conception d'environnements, de produits et de services telle que toutes les personnes, futures générations incluses, sans distinction d'âges, de genre, de capacité ou d'origine culturelle, peuvent avoir les mêmes opportunités de comprendre, d'accéder et de participer pleinement aux activités économiques, sociales, culturelles et de loisirs, de manière la plus indépendante possible.

3. Mise en place d'un mode de conception universelle

Nous vous proposons une approche pragmatique, non pas pour demander aux industriels de modifier tout leur processus de production mais pour prendre en compte les facteurs humains aux différentes étapes du cycle de conception.

- **expression des besoins et état des lieux**
  Cela concerne la capacité d'utilisation, la sécurité, le confort des populations cibles qui vont utiliser le futur produit. Il faudra résoudre les problèmes d'anthropométrie (personnes jeunes/âgées ; personnes en fauteuil roulant, avec des enfants en poussette ou bagages encombrants, avec une déficience visuelle ou ne parlant pas la langue). Ces études de besoins définissent les spécifications fonctionnelles et les contraintes ergonomiques à prendre en compte dès la conception. Par exemple, comment une personne âgée va-t-elle tirer sur un frein à main ?

- **conception et spécifications fonctionnelles**
  Les règles doivent être définies dans le cahier des charges en plus des normes actuelles.

- **conception détaillée et spécifications techniques**

- **réalisation du produit ou construction du service**

- **phase de validation**
  Elle ne provoque pas de mauvaise surprise si le travail en amont était bien mené. Elle permet plutôt d'optimiser le produit ou le service.

- **organisation de tests et recrutement d'un panel de personnes représentatif des populations cibles**
  Analyse qualitative, échelle visuelle analogique, tests du produit ou du service en condition contrôlée (en laboratoire) ; en environnement réaliste « contrôlé », ou en situation réelle.

4. Intérêt de la conception universelle

L'intérêt est multiple :

- les produits et les services sont mieux adaptés aux besoins des utilisateurs ;

- nous gagnons du temps dans le processus de conception en anticipant les problèmes et en réduisant les phases de tests, très coûteuses ;

- nous partons des besoins et non de la technologie, ce qui favorise la conception de produits ou de services adaptés, adaptatifs et adaptables.

5. Limites de la conception universelle

Au niveau opérationnel, la conception universelle connaît certaines limites. Les besoins apparents des usagers sont divers et parfois antinomiques. La recherche de solutions identiques pour tous risques de ne pas couvrir tous les besoins « pointus ».

Thierry Dieuleveux

Je vous remercie pour votre présentation et votre respect du temps imparti. A présent, Monsieur Pujol, architecte chez Alstom, nous présente des exemples de conception universelle dans le domaine ferroviaire.

2. Exemples ferroviaires

Claude Pujol

Alstom s'occupe de la production et de la distribution d'électricité, du transport et de l'énergie renouvelable. Je travaille dans le secteur des transports qui emploie environ 27 000 personnes dans le monde et propose une large gamme de produits et services (tramways, TGV, tram trains, locomotives, véhicules pendulaires). Notre travail doit tenir compte des réglementations différentes selon les continents, les types d'ergonomie et les problèmes culturels en répondant aux besoins des usagers. Nos clients sont très divers : ce sont des opérateurs, des institutions publiques, des voyageurs seuls…

1. Les principes de la conception universelle

Les principes sont au nombre de sept :

- usage équitable ;
- flexibilité ou souplesse d'usage ;
- usage simple et intuitif ;
- information perceptible immédiatement donnée sur le produit ;
- tolérance à l'erreur, accidentelle ou involontaire ;
- faible niveau d'effort physique ;

- dimension et espace prévus pour les utilisateurs.

2. Application au transport de voyageurs

L'objectif est de transporter toutes les populations d'un point A à un point B dans une sécurité maximale et un confort d'utilisation équitable, si possible sans assistance spécifique.

Les utilisateurs doivent successivement :

- avoir accès à un mode de transport qui permet de rejoindre la gare de départ ;
- dans la gare, pouvoir accéder au quai concerné et reconnaître son train ;
- sur le quai concerné, pouvoir, avec ou sans assistance, monter à bord de la voiture répondant à l'ensemble des exigences des utilisateurs ;
- à l'intérieur de la voiture, trouver sa place et s'installer en toute sécurité ;
- voyager avec le niveau de confort et de service attendu et rejoindre le point final.

Selon les modes de transport, un cahier des charges permet de connaître les besoins des clients techniquement avancés. De plus, des documents nous aident pour choisir des solutions convenant au plus grand nombre. En effet, une décision de la Commission européenne du 21 décembre 2007 concerne la spécification technique d'interopérabilité relative aux personnes à mobilité réduite dans le système ferroviaire transeuropéen conventionnel et à grande vitesse. Un arrêté du 13 juillet 2009 concerne la mise en accessibilité des véhicules de transport public guidé urbain aux personnes handicapées et à mobilité réduite.

Par ailleurs, des études soulignent les préoccupations des personnes ayant des déficiences auditives ou visuelles.

3. Exemples de conception universelle appliqués au domaine ferroviaire

Nous avons listé certains cas concrets déjà mis en place.

- **les sièges**
  Les réglementations européennes précisent le volume que nous devons laisser autour d'eux. Les sièges prioritaires sont identifiés par des pictogrammes et n'ont pas d'assise relevable. En Italie, leur numérotation

doit être également écrite en braille. Sur Coradia Meridian, les sièges à assise relevable peuvent dégager des zones pour fauteuils roulant et servir d'appui ischiatique.

- **les portes**
  Les efforts requis concernent certains types d'ouverture et de fermeture de portes : bouton-poussoir et identification tactile sur BP ; signaux audio spécifiques ; face externe avec peinture ou marquage spéciaux ; portes vitrées. Coradia Continental demande des portes contrastantes.

- **les WC universels**
  Les exigences des clients concernent notamment des caractéristiques de résistance et de structure, avec la présence de barre de maintien et des spécifications concernant la porte d'accès, la largeur de porte et la hauteur de siège. Ces espaces sont conçus pour tous les voyageurs sur Coradia Polyvalent et New Pendolino.

- **les couloirs**
  Leurs normes évoluent sans cesse. Nous devons prévoir plus d'espace pour les usagers afin de gommer les variations de charge survenant dans la journée.

- **les mains courantes**
  Les pré-requis concernent les dimensions, l'esthétique et le contraste par rapport à l'environnement. Par exemple dans le TGV duplex, nous avons installé une double main courante.

- **l'accessibilité à bord, point le plus difficile**
  Nous devons en effet réduire les lacunes entre le quai et le nez de marche. Les règles ne sont pas satisfaisantes. Les quais ont une certaine tolérance mais le matériel roulant repose sur des structures qui s'usent. Il est donc difficile de réduire la lacune. Les solutions sont sophistiquées : les quais européens variant entre 400 et 900 mm donc il faut prévoir des planchers mobiles pour combler la lacune. En outre, toutes les gares ne sont pas construites de façon rectiligne. Dans certaines, les plates-formes sont courbes. Comme il faut pouvoir accéder au train sans assistance, nous avons mis en place des systèmes d'élévateurs. Mais ils ne donnent pas entièrement satisfaction. La difficulté est de rendre ces systèmes à la fois viables financièrement et compatibles avec la sécurité.

Je vous remercie de votre attention.

Thierry Dieuleveux

Merci pour la nature de votre exposé et le respect du délai imparti.

Madame Denninger travaille dans la conception ergonomique des véhicules que nous utilisons chaque jour. Comment les besoins si divers des utilisateurs permettent-ils de créer des produits et des services utilisables par le plus grand nombre ?

3. Exemples du secteur automobile

Lisa Denninger

Je suis actuellement experte en ergonomie physique chez PSA. J'ai débuté comme ingénieur ergonome après mon doctorat. Jusqu'à très récemment, j'ignorais tout de la conception universelle. Mais en discutant avec Madame Prost-Coletta, je me suis rendu compte que j'en faisais tous les jours, en prenant en compte la diversité des clients.

1. Introduction

L'ergonomie est une discipline qui vise l'adaptation d'un système à son utilisateur, afin que ce dernier puisse mener ses activités avec un maximum d'efficacité, de satisfaction et de bien-être, avec une phase d'adaptation réduite.

Dans le domaine automobile, l'ergonomie poursuit deux objectifs :

- le confort des utilisateurs ;
- la facilité d'utilisation du véhicule.

L'automobile est un produit de grande distribution qui doit être adapté à un grand nombre d'utilisateurs. Prendre en compte la diversité des occupants est primordial.

Pour satisfaire le plus grand nombre, il faut intégrer dès la conception les caractéristiques des occupants qui peuvent être : objectives ou physiques (anthropométrie, force, âge, vision, souplesse, comportement...) ; mais aussi subjectives (goûts, attentes, couleurs…).

2. Diversité des clients

Les marques Peugeot et Citroën sont vendues dans le monde entier et de plus en plus en Chine et au Brésil.

Les attentes des clients sont très différentes selon les marchés. Par exemple, il existe moins de fumeurs en France. Le cendrier devient un accessoire. En revanche, les Chinois exigent de disposer d'un cendrier et d'un toit ouvrant pour évacuer la fumée. Nous devons prendre en compte les éléments culturels : les Chinois veulent une belle voiture, luxueuse, avec une grande habitabilité à l'arrière sans lien avec leurs besoins réels.

La diversité physique des clients est importante selon les hommes et les femmes, les zones géographiques et les conditions de vie. Une étude menée par le syndicat du textile montre l'évolution du physique des hommes entre 1982 et 2006 : les enfants, mieux nourris, sont plus grands. Dans les pays développés, nous devons tenir compte de l'obésité. Les différences entre les clients se situent également au niveau de la taille : la taille moyenne d'un Chinois est de 1,70 mètre, un Hollandais de 1,83 mètre.

Comment prendre en compte la diversité anthropométrique lors de la conception de nos produits ?

La première solution serait d'utiliser les statures extrêmes et moyennes de chaque population. Cependant, deux individus de même stature n'ont pas forcément la même taille de buste une fois assis. Ils n'ont plus les mêmes contraintes. La position de leurs mains et de leurs yeux est différente. C'est pourquoi la stature ne suffit pas pour prendre en compte la variabilité anthropométrique. Il faut également considérer les proportions.

Le schéma montre la variabilité des proportions. La taille des bustes peut varier de dix centimètres.

Nous devons satisfaire 95 % de la population, l'idéal de 100 % étant inatteignable.

3. Impacts sur la conception d'un véhicule

Nous considérons la variabilité anthropométrique en fonction du sexe et de la zone géographique. Ces données ont des conséquences importantes sur la place de l'œil dans l'habitacle et la position des commandes.

Le poste de conduite est le point de départ de la conception d'un véhicule. Il doit offrir une position de conduite satisfaisante pour un maximum de conducteurs. Nous commençons par l'élément fixe, le pédalier. Le type de

silhouette définit ensuite la hauteur de l'assise, c'est-à-dire la distance entre le plancher et le siège. De plus, l'installation des différentes populations cibles permet de définir les réglages nécessaires pour les équipements et les commandes principales. Nous devons rechercher des compromis raisonnables en raison des limites financières et de la volonté de construire des voitures légères.

Les afficheurs et les autres commandes sont situés de façon à être accessibles et visibles pour tous les conducteurs. Enfin, nous allouons les différents volumes fonctionnels restants en respectant le champ de vision et l'espace intérieur nécessaire aux occupants.

4. Conclusion

L'automobile est un produit complexe soumis à de nombreuses contraintes :

- la diversité des utilisateurs ;
- la faisabilité technique ;
- la faisabilité industrielle ;
- la sécurité ;
- le coût ;
- la consommation ;
- l'attrait style ;
- les réglementations.

Toutes ces contraintes souvent antagonistes doivent converger pour créer un véhicule satisfaisant pour le plus grand nombre d'utilisateurs, dans des délais de conception de plus en plus optimisés.

Je vous remercie de votre attention.

Thierry Dieuleveux

Nous venons de terminer la première sous-séquence de l'après-midi, consacrée aux transports. Je vous propose à présent un temps d'échange avec la salle.

4. Echanges avec la salle

De la salle

J'ai trouvé cette journée passionnante. Je voudrais qu'une autre soit organisée sur les services et les produits de grande distribution. Je travaille à la création d'applications accessibles à tous, notamment pour personnaliser des distributeurs. J'ai déjà installé des pilotes en Allemagne et en Espagne. Je souhaiterais souligner que la personnalisation des produits grand public est beaucoup plus facile et pourrait faire progresser l'accessibilité de tous les systèmes.

Claude Dumas

Je remercie Madame Denninger qui m'a appris que 5 % de la population ne pourrait jamais conduire un véhicule. Je m'occupe justement de ces 5 %, au quotidien. Je me demande s'il n'est quand même pas possible de construire un véhicule plus adapté et moins cher. Tout le monde participe à ces financements par le biais des aides publiques à la recherche et au développement.

Lisa Denninger

Je n'ai pas prétendu que PSA excluait volontairement 5 % de la population. J'ai évoqué notre approche anthropométrique, qui ne constitue pas uniquement une réponse à des handicaps. Pour que les industriels tiennent davantage compte des personnes handicapées, je pense que les pouvoirs publics devraient plus s'impliquer, avant la conception des produits. Les entreprises sont en effet guidées par des impératifs financiers.

De la salle

Je ne comprends pas les propos de Monsieur Pujol. En effet, les personnes handicapées ont leur code de la route mais elles doivent rester en tête du train. Pourquoi ne pas prévoir des palettes d'accès aux wagons, comme pour la RATP ?

Claude Pujol

Nous ne pouvons pas toujours mettre en place les palettes d'accès au train pour des raisons techniques liées au matériel roulant et aux infrastructures.

La première exigence concerne la durée d'arrêt du train. S'il dure moins de deux minutes, il est impossible de déployer des systèmes complexes. De plus, il faut fiabiliser les accès au train sans perturber le trafic. Il est techniquement possible de poser des palettes d'accès mais nous ne savons pas encore le gérer économiquement et les intégrer dans le système existant. Nous y travaillons actuellement mais n'avons pas encore réussi.

Jean-Luc Simon

Les contingences techniques ont souvent des issues au succès insoupçonné. Souvent les personnes handicapées font part de demandes relayées ensuite par le reste de la population. Les industriels devraient s'enthousiasmer pour les besoins des personnes handicapées, sans toujours les considérer comme des contraintes. Ils constituent plutôt des défis technologiques qu'ils peuvent relever.

Thierry Dieuleveux

C'est en effet la philosophie de la journée.

Claude Pujol

Le plancher du TGV duplex était difficile accessible. L'innovation a permis de progresser.

Alain Franco

Bonjour, je suis gériatre et travaille beaucoup avec Bercy. J'aimerais poser une question technique. Nous vivons une révolution numérique créant une bulle nomade qui nous permet d'avoir continuellement accès aux services que nous transportons avec nous. Les industriels mènent-ils une réflexion sur l'accès aux services numériques pendant le temps de transport ?

Claude Pujol

Nous menons en effet avec nos principaux clients historiques une étude pour que les voyageurs retrouvent les mêmes services dans le train que chez eux.

Le faire n'est pas aisé et nécessite de lourds investissements. C'est possible à la RATP mais pas encore à la RFF. Nous cherchons à améliorer cette situation.

Thierry Dieuleveux

Je vous propose de passer à présent à la seconde sous-séquence de l'après-midi, consacrée à la vie quotidienne.

III. Vie quotidienne

1. Des exemples dans le cadre bâti

Xavier Berthet

Merci de m'avoir accordé un temps de parole aujourd'hui. J'applique la conception universelle dans mon travail tous les jours, sous trois formes : le diagnostic, la maîtrise d'ouvrage et la maîtrise d'œuvre. Je suis pour ma part urbaniste, architecte et géographe au sein du cabinet Handigo.

1. L'accessibilité aujourd'hui

L'accessibilité est une question de conception du public et de ses besoins. Les personnes déficientes sont à l'origine de cette tendance. Elles acquièrent un capital de connaissances en fonction de leurs expériences. Elles nous montrent ainsi que nous ne pouvons pas uniquement traiter l'accessibilité par des outils technologiques. Nous devons comme elles découvrir l'environnement en prenant des repères et en les mémorisant. Certaines personnes se rendent vulnérables en créant une bulle autour d'elles. Nous ne maîtrisons pas le public. Cependant, nous devons intégrer l'accessibilité au début du projet et veiller à sa bonne intégration jusqu'à la livraison du produit fini.

2. La démarche *design for all*

Les sept principes du *design for all* constituent des fondamentaux, relativement génériques, que nous avons adaptés en fonction de l'interaction entre les individus et leurs environnements. Nous avons listé six actions : l'orientation, la circulation, la communication, l'utilisation, le repos et la

sûreté. Les deux premières soulignent qu'il ne suffit pas de circuler : on doit comprendre quel chemin on emprunte. Les actions « communication » et « utilisation » rejoignent les problèmes d'ergonomie, en nous faisant travailler sur l'interface visuelle et tactile. Enfin, le repos et la sûreté garantissent l'intégrité physique et mentale de l'individu.

3. Une démarche continue pendant le projet

Après avoir défini quels étaient les publics cibles et leurs besoins, le commanditaire peut définir le niveau d'exigences qu'il souhaite pour éventuellement dépasser la réglementation. Celle-ci prévoit trois types d'obligations :

- prendre en compte des contraintes spatiales, mesurables - par exemple, les cheminements présentent une largeur de 140 centimètres libres d'obstacle ;
- mettre en place des équipements spécifiques, en installant par exemple des mains courantes de chaque côté des escaliers ;
- atteindre des objectifs de performance en termes d'autonomie, d'usage, de sécurité, etc.

4. Du concept à la solution : interprétations

L'existence de besoins très différents peut entraîner l'élaboration de plusieurs espaces. En banlieue lilloise, les cheminements extérieurs prévoient un système de bandes sur les trottoirs qui ne sont pas uniquement dédiés à la circulation. Le mobilier urbain n'est pas construit sur la voirie. Un large couloir garantit une circulation piétonne confortable et sans barrière. Or, la réglementation ne traite que de la circulation. Des passages sur la voirie sont surélevés en cas de croisement.

Un autre exemple traite des bornes d'accueil. En un seul visuel, nous vous présentons les différents types de bornes que nous avons recensées. Or, l'objectif des banques d'accueil est bien de se voir, de se parler et de transmettre éventuellement des documents. Certaines bornes génèrent de grosses pertes d'espace et sont coûteuses. Nous avons proposé des bornes qui n'excluent pas les agents d'accueil du public, tout en assurant leur confort et leur sécurité.

Nous vous remercions de votre attention.

2. Application par les designers

Bernard Laroche, président du collectif Designers +

Bonjour à tous.

Designers + rassemble des architectes, des designers, des urbanistes, etc.. Notre collectif a vu le jour après une prise de conscience. Fin 2003, l'INSEE publie de chiffres éloquents concernant l'évolution démographique. Nous ne pouvions pas ignorer le vieillissement de la population. De plus, les tendances nous poussent à prendre en compte l'environnement et à nous tourner vers l'éco-conception. Enfin, les variations du marché nous incitent à accompagner nos adhérents dans le domaine social tout en préservant nos intérêts.

C'est pourquoi le collectif souhaite rassurer ses adhérents comme les personnes extérieures. Nous montrons qu'il est possible d'utiliser le design pour le plus grand nombre. De moins en moins de personnes prétendront qu'il est hors de leur portée. En effet, plutôt que d'exclure les clients qui ne peuvent pas payer, nous devons trouver des solutions esthétiques, qui ne les stigmatisent pas. Les clients doivent utiliser des outils et des services avec une assistance technique et humaine pour contourner les obstacles que nous n'avons pas pu prévoir.

Nous menons différentes actions comme des expérimentations pédagogiques, des politiques de sensibilisation et des mises en pratique dans le quotidien des professionnels.

1. Exemples d'expérimentation

Par exemple, nous avons utilisé la biennale de Saint-Etienne en 2006 pour monter une opération avec le parc social. Nous prenions l'exemple d'un appartement habité par un jeune couple qui souhaite inviter une personne handicapée. Nous n'avons sciemment pas choisi de montrer directement le lieu d'habitation de la personne handicapée. Nous avons créé un parcours complet, en ajoutant des explications. Les actes difficiles étaient soutenus par une assistance automatique.

Nous avons également travaillé dans un autre domaine, l'hébergement d'urgence. Ces foyers reçoivent des publics très différents : des femmes seules, des personnes en rupture familiale, des SDF, etc. Les personnes ne restent jamais très longtemps. Elles partent en moyenne après six à huit semaines. Le public de ces foyers change donc très souvent. Nous devions

adapter le mobilier et les espaces à ces caractéristiques. De plus, le mobilier doit être solide et vissé au sol pour éviter la casse et les vols. Nous souhaitions également montrer que le design ne concerne pas uniquement le luxe.

C'est pourquoi nous avons cherché à rendre le lieu accueillant et sûr. Nous avons en particulier travaillé sur les couleurs et les matériaux, et de façon originale, sur le lit : conçu pour favoriser l'intimité, il est doté d'une lumière individuelle et d'un clapet pour ranger des objets particuliers. Enfin, nous avons apposé des logotypes adaptés aux personnes étrangères ou ne maîtrisant pas bien le français.

2. Mise en pratique dans le quotidien des professionnels

Aujourd'hui, les adhérents du collectif Designers + travaillent pour des TPE et des PME sur des marchés de niche. Ils confectionnent des poussettes, des couverts, de la vaisselle spéciale pour garder les aliments chauds dans les hôpitaux. Ces objets ont trouvé d'autres clients sur le marché du camping et de la voile. Nous souhaitons actuellement proposer des produits innovants pour la cuisine et la salle de bains.

Enfin, nous souhaitons mobiliser les professionnels avec l'aide de la Chambre de commerce et d'industrie et de la Chambre d'artisanat pour ouvrir des marchés porteurs. Vous avez donc compris que notre démarche relève à la fois du marketing et de l'humanisme : nous souhaitons aider nos clients comme nos adhérents.

3. Politiques de sensibilisation

Nous élaborons actuellement un guide pratique pour 2012 intitulé « Design pour tous, comment s'y prendre ? Préconisations pour une conception pour le plus grand nombre. ». Il ne s'adresse pas aux experts, mais aux entreprises et aux designers dans le cadre de l'action « les seniors, un marché de croissance pour les entreprises » initiée par l'Etat. Ce guide est un outil pratique d'observation des usages.

A présent, je souhaiterais lancer un appel à la salle. En effet, j'aimerais donner des chiffres approximatifs aux entreprises réticentes à s'adapter en leur montrant concrètement quels marchés elles sont susceptibles de perdre. Si vous avez des chiffres relatifs aux différentes incapacités, je vous suis reconnaissant d'utiliser mon adresse mail transmis dans les documents de la journée. Je vous remercie de votre attention.

Thierry Dieuleveux

Je vous remercie de cet appel et j'espère qu'il sera entendu. Nous avons recommencé nos travaux en retard. C'est pourquoi je vais réduire le temps d'échange prévu à présent avec la salle.

3. Echanges avec la salle

De la salle

Je déplore que des experts et des personnes handicapées soient présents uniquement dans la salle et non parmi les intervenants. Cette situation semble séparer d'un côté le public et de l'autre les concepteurs. Elle va à l'encontre des discours entendus aujourd'hui, qui soulignent justement la nécessité d'inclure les utilisateurs finaux en amont de la conception des produits et des services. Au cours de cette journée, certaines personnes auraient pu partager leur expérience de terrain.

Par ailleurs, nous devons rappeler que la conception universelle est certes soumise à la réglementation française et européenne. Mais elle est également limitée par des intérêts économiques. L'accessibilité n'est pas obligatoire pour les appartements construits dans des immeubles de moins de trois étages. Le « vivre-ensemble » est piétiné. Certes, je peux avoir un bel appartement adapté à mes besoins. Mais si je ne peux pas me rendre à une soirée chez des amis parce que je ne peux pas monter les escaliers avec mon fauteuil roulant, il ne me sert à rien, sinon à rester isolé. La conception universelle peut nous mettre hors-jeu.

Je rappelle qu'avant-hier, à l'Assemblée nationale, le parti majoritaire a rejeté un projet de résolution d'accessibilité, peut-être parce qu'il était proposé par le PC et ses alliés. La loi de 2005 a été tellement écornée que cette piqûre de rappel n'aurait cependant pas été inutile.

De la salle

Le concept de marché unique propre n'existe pas. J'ai trouvé très pertinente l'approche du collectif Designers + pour trouver de nouveaux créneaux. Je crois qu'il faut trouver des segments de marché propices à la mondialisation. Je m'interroge cependant sur de nombreux exemples de conception universelle égrenés depuis ce matin. Bien sûr, nous devons concevoir les nouveaux bâtiments en prenant en compte les impératifs de l'accessibilité ;

Cependant, 80 % des personnes vieillissantes termineront leur vie dans les bâtiments existants. Il faut donc transformer avant tout les infrastructures actuelles. Là réside selon moi le véritable défi. L'accessibilité promise par la loi de 2005 n'a toujours pas été mise en œuvre alors qu'elle représente un formidable potentiel économique. J'aimerais savoir comment un architecte considère la transformation des bâtiments existants.

Xavier Berthet

Il n'existe malheureusement pas de solution toute faite. Nous devons examiner les problèmes au cas par cas. Nous nous heurtons souvent à la question de la responsabilité. Par exemple, si un restaurant doit adapter sa porte d'entrée au passage de personnes en fauteuil roulant, qui doit prendre en charge les travaux ? Incombent-ils au gérant du commerce qui doit modifier l'accès à son restaurant ? ou à l'équipe municipale qui doit modifier la voirie ? L'inaccessibilité est aussi un problème de domaine. De nombreux problèmes d'accès ne seront pas résolus d'ici 2015. Je suis certain que les associations de défense des personnes handicapées comme la vôtre saisiront la justice et feront entendre leurs droits.

Thierry Dieuleveux

Je vous remercie pour vos questions. Nous passons à présent à la deuxième table ronde de l'après-midi, consacrée à l'appropriation de la notion de conception universelle par la société française. J'appelle à présent à la tribune Monsieur Yvan Denion, adjoint au sous-directeur de l'autonomie des personnes âgées et des personnes handicapées, Madame Maryvonne Lyazid, adjointe au Défenseur des droits, vice-présidente du collège de la lutte contre les discriminations et de la promotion de l'égalité, Madame Hélène Delmotte, rédactrice en chef de la Gazette Santé social, Monsieur Marc Maudinet, responsable du master Gestion et Politique du handicap à Sciences po Paris et enfin, Monsieur Frédéric Denisart, vice-président du conseil national de l'ordre des architectes.

L’appropriation de la notion de conception universelle par la société française

Maryvonne Lyazid, Adjointe au défenseur des droits, vice-présidente du collège de la lutte contre les discriminations et de la promotion de l’égalité

Hélène Delmotte, Rédactrice en chef de la Gazette Santé social

Marc Maudinet, Sciences po Paris, responsable de l’Executive master Gestion et politiques du handicap

Frédéric Denisart, Vice-président du conseil national de l’ordre des architectes

Les débats sont animés par Yvan Denion, Adjoint au sous-directeur de l’autonomie des personnes handicapées et des personnes âgées DGCS/MSCS.

Yvan Denion

L’accessibilité constitue une préoccupation fortement ancrée dans l’espace public qui se renforce actuellement au fur et à mesure que nous nous approchons de la date butoir fixée par la loi, 2015. Cependant, la conception universelle reste largement méconnue et cantonnée au domaine du handicap. Les professionnels se mobilisent pour sensibiliser le public à cette notion. En cette fin de journée, nous allons nous interroger justement sur les attentes de la société française. Comment le grand public perçoit-il la conception universelle ? Existe-il des moyens pour favoriser son appropriation à une large échelle ? Autour de moi sont réunis pour débattre du sujet Hélène Delmotte, Maryvonne Lyazid, Frédéric Denisart et Marc Maudinet.

I. Etat des lieux

Je m’adresse d’abord à Madame Delmotte. Madame, votre magazine est un excellent centre d’observation de la société française. Quelles informations en retirez-vous pour définir sa perception de la conception universelle ?

Hélène Delmotte

Je vais vous faire part rapidement de quelques réflexions tirées de reportages effectués sur le terrain et des colloques auxquels je participe. La notion de conception universelle n'est pas forcément connue en tant que telle. En revanche, elle répond à de nombreuses préoccupations du public. En effet, l'évolution des modes de vie et le vieillissement de la population soulignent la vulnérabilité grandissante des personnes. Cette question concerne également le handicap et la précarité. Il ne faut donc pas considérer la conception universelle uniquement sous l'angle du handicap. La vulnérabilité est au centre des préoccupations du public. Par ailleurs, je reçois de plus en plus de critiques concernant les politiques mises en place autour du handicap, qui ne se préoccupent en réalité que du handicap moteur et pas d'autres formes d'incapacités. Les objets de la vie quotidienne ne sont pas adaptés aux différents handicaps. Par exemple, les WC sont souvent surélevés. La loi de 2002 sur le droit des patients n'a pas forcément amélioré les produits et les services conçus pour le public. En revanche elle a libéré la parole et permis aux patients de faire connaître leurs problèmes et leurs revendications.

Yvan Denion

Je vous remercie. Je passe la parole à présent à Madame Lyazid. Le rôle du Défenseur des droits est de plus en plus connu. Grâce à votre fonction, vous pouvez observer l'évolution de la société française. Pouvez-vous nous exposer les attentes de la société civile telles que vous les percevez à travers les saisines ? Les exigences du public renvoient-elles à la notion de conception universelle ?

Maryvonne Lyazid

Après seulement quatre mois de fonction en tant qu'adjointe de Monsieur Baudis, je remarque que les saisines concernent beaucoup la sphère sociale. Je vous rappelle que le Défenseur des droits a le statut d'autorité indépendante. Son existence est garantie par la Constitution, suite à la réforme constitutionnelle de 2008. Son rôle a évolué grâce à une loi organique qui a rassemblé au sein d'une seule agence quatre organismes. Le Défenseur des droits intervient dans quatre domaines : la lutte contre les discriminations, la déontologie de la sécurité, le droit des enfants et les liens entre les usagers et l'administration. Ces quatre missions représentent environ 10 000 saisines par an, dont la majorité concerne les rapports avec

l'administration et la lutte contre les discriminations. Les préoccupations du public concernent surtout le champ social.

Les préoccupations liées à l'accessibilité progressent en nombre, même si la notion semble encore vague. Les saisines évoquent davantage l'idée d'une société inclusive, où toutes les personnes seraient considérées comme citoyennes. Les plaignants réclament le rétablissement de l'égalité de traitement.

De plus, les questions liées à la santé et au handicap ont évolué. Jusqu'en 2010, la majorité des saisines soulevait les problèmes posés par l'origine des personnes. En 2011, la part des questions liées au handicap a progressé de 20 %. Les autres demandes concernent ensuite l'origine, la santé, le handicap, le genre et l'opinion.

Les saisines concernant le handicap soulèvent différents problèmes, en priorité l'accès à l'emploi (52 % d'entre elles) puis le logement (5 %). En 2008, une délibération a concerné une copropriété refusant un fauteuil roulant dans l'espace consacré aux vélos. Le Défenseur des droits est également intervenu dans un établissement recevant du public pour vérifier l'accessibilité des lieux aux fauteuils roulants. Son rapport a conduit l'établissement à approfondir sa réflexion et à les mettre en conformité, tous handicaps confondus. Un autre cas concernait une entreprise refusant de louer des logements aux personnes bénéficiant de l'AAH au motif qu'elle ne pouvait pas saisir l'allocation en cas de loyer impayé. Le Défenseur des droits l'a enjointe de respecter la loi. Dans des affaires de médiation et d'injonction, il peut donc tout à fait faire progresser les conditions d'accessibilité.

Mes observations confortent parfaitement les propos de Madame Delmotte. Les saisines témoignent de la progression de la société, qui se rend davantage compte de sa diversité et utilise le droit à la non-discrimination. En revanche, les personnes ne connaissent pas encore quels organismes sont susceptibles de les aider. Elles ne sont pas renvoyées non plus aux autorités compétentes. Il est donc important de retrouver le sens premier du droit, en le rendant accessible à tout citoyen.

Yvan Denion

Merci beaucoup pour ce témoignage qui souligne l'appropriation progressive de la notion d'accessibilité. Je retiens en revanche que l'idée de conception universelle tarde à émerger. Nous reviendrons plus tard sur les leviers facilitant la diffusion de ces concepts au sein de la société.

Monsieur Maudinet, vous êtes responsable de l'Executive master « Gestion et politiques du handicap » à Sciences po Paris. Vous êtes en lien à la fois avec la communauté étudiante, les chercheurs et les entreprises. Avez-vous le sentiment que la société soit sensible à ces concepts et prenne en compte les enjeux qu'ils soulèvent ?

Marc Maudinet

J'aimerais juste raconter une anecdote significative pour commencer. L'affiche de la conférence représente un beau logo. Juste à côté du titre, « conception universelle », on peut voir une femme enceinte avec un bébé à la main. Je déjeunais tout à l'heure avec deux personnes qui ont ri en voyant l'affiche et m'ont demandé si le sujet de la conférence était la façon dont « on fait les bébés ». Pour moi, cette anecdote souligne que le grand public est loin des préoccupations soulevées aujourd'hui.

Concernant les observations que je peux effectuer au quotidien, je remarque le paradoxe à demander aux gens de devenir des êtres singuliers alors que nous refusons toujours d'être comme tout le monde. Pour moi, l'enjeu majeur de la conception universelle est de permettre une réflexion nouvelle sur des pratiques et des services habituellement effectués auprès des personnes handicapées. Nous devrions même revoir la notion de handicap, liée à la classification internationale des handicaps dressée en 1980. Aucun travail n'a ensuite été mené. La conception universelle doit donc faire l'objet d'un élan nouveau.

Yvan Denion

Je vous remercie. Votre anecdote est significative en effet.

Monsieur Denisart, vous êtes vice-président du Conseil National de l'ordre des architectes. Je vous poserai la même question qu'aux intervenants précédents : comment définiriez-vous la perception de la conception universelle par la société française ? Je vous demanderai de plus d'expliquer si la conception universelle modifie, ou non, les pratiques professionnelles de vos confrères.

Frédéric Denisart

Je commencerai mes propos en insistant sur le rôle et la fonction de l'architecte : il doit construire une belle ville, pour tous. Il ne peut pas exclure certaines personnes. Un architecte construit des espaces avec des portes,

quatre murs, des escaliers, que tout le monde doit pouvoir utiliser. Ces espaces sont de multiples sortes. Ils doivent être rationalisés dans un monde économique tendu. Ces contraintes créent justement l'intérêt de notre métier. Par exemple, en créant des logements, nous devons concevoir un ensemble de micro-espaces spécialisés, pour se nourrir, dormir, se laver, etc. Malheureusement, la question de la conception universelle n'a été abordée qu'au sein d'un cadre réglementaire. Poser des limites empêche ensuite de s'améliorer. Je suis favorable aux propositions de certains intervenants aujourd'hui, qui souhaitent que nous ne parlions plus de handicaps. Nous devons évoquer uniquement des êtres humains, différents entre eux. Adopter cette attitude pourrait simplifier les exigences qui pèsent sur les architectes, puisque leur premier devoir est de concevoir des espaces conçus pour que les gens puissent y vivre. Nous ne faisons pas de l'architecture spectacle. Il y a quelques stars dont les réalisations sont amplement relayées par les médias. Au quotidien, le travail des architectes consiste à créer des espaces vivables, pour l'ensemble de la population.

Cependant, nous n'avons pas la maîtrise de tout le processus de construction. Nous travaillons avec des partenaires. Eux s'occupent d'équiper le logement avec des toilettes, des lavabos, des bacs de douche. Les produits qu'ils utilisent ne suivent pas toujours les principes de la conception universelle. Il faudrait pouvoir les sensibiliser. Les architectes ne peuvent pas complètement les influencer au quotidien.

Enfin, se contraindre par des réglementations empêche de concevoir l'évolution de l'espace. Or, la durée de vie d'un logement est supérieure à la durée de son occupation. Les espaces publics évoluent également. J'ai été très frappé par les escaliers à l'entrée de cette salle de conférence. Je les ai trouvés très agressifs à l'œil. Ils ne sont pas durables. Nous avons écouté tout à l'heure des industriels qui conçoivent nos trains et nos voitures. Je souhaite que nous puissions également intégrer le mobilier dans nos réflexions. Les lavabos d'aujourd'hui ne ressemblent pas à ceux qui existaient il y a dix ans. Aujourd'hui nous avons beaucoup parlé de limites. Je dresserai un parallèle entre la conception universelle et la réhabilitation des logements anciens. Si nous trouvons la réponse adaptée au marché du neuf, nous pourrons la transposer au patrimoine existant. A partir du moment où nous prendrons conscience que l'architecture est durable et les équipements évolutifs, nous pourrons plus facilement nous adapter.

Yvan Denion

Je vous remercie pour votre exposé.

II. Les pistes de progrès

Les vingt-cinq premières minutes de cette table ronde nous ont conforté dans l'idée que le concept de conception universelle doit être plus connu du grand public. Il ne peut pas rester assimilé au handicap. Sa diffusion parmi les usagers et plus globalement de la société civile garantit son succès. Madame Delmotte, selon vous, comment favoriser cette diffusion et faire en sorte que tout le monde se sente concerné ?

Hélène Delmotte

Notre rôle est plutôt de rendre la parole aux usagers, à ceux qui se sentent oubliés des politiques publiques ou des processus de fabrication des produits. Nous sommes de plus à l'écoute de tous les projets de conception universelle et nous efforçons d'appréhender les évolutions à travers des conférences ou des colloques comme celui-ci. Nous avons de plus créé un prix pour favoriser l'accessibilité.

Yves Denion

Je vous remercie. Madame Lyazid, comment la lutte pour l'égalité défendue par le Défenseur des droits peut-elle favoriser la conception universelle ?

Maryvonne Lyazid

La promotion de l'égalité et la lutte contre les discriminations sont indissociables. A l'heure actuelle, notre action se fonde sur un socle important de réglementations et de décisions de justice. Nous observons que les acteurs économiques ou politiques cherchent moins à regrouper les personnes par catégories. A l'inverse, quand quelqu'un pense subir une discrimination, elle souhaite recevoir une compensation et rétablir l'égalité de traitement. Nous pourrons approfondir notre réflexion grâce à la conception universelle, en nous appuyant sur la notion de société inclusive. Sur ce point, le Défenseur des droits a repris les missions dévolues auparavant à d'autres institutions, comme la Halde. C'est pourquoi il développe des outils pédagogiques. Par exemple, il travaille avec le comité d'entente des associations de handicap sur la notion d'« aménagement raisonnable » dans l'emploi. A la suite de cette initiative, nous avons constaté une baisse des saisines sur ce sujet depuis les cinq dernières années. Ce que nous avons accompli dans ce domaine pourrait trouver son prolongement dans une réflexion sur la conception universelle. Je sais que le cinquième baromètre de l'OIT souhaite se focaliser sur les problématiques de handicap. Nous

disposons enfin d'autres outils pédagogiques, les enquêtes du CSA. Vous comprenez qu'il est facile pour le Défenseur des droits de travailler avec le CSA. Nous disposons par exemple de données sur la scolarisation. Le Défenseur des droits doit se donner les moyens d'interpeller l'opinion publique quand il constate un trop grand écart entre la perception de la population et les observations des experts.

Enfin, le ministre a confié au Défenseur des droits le suivi de la Convention internationale des handicaps, dont les articles deux et quatre concernent la conception universelle. Nous étudions en ce moment la manière dont nous pouvons inclure la notion de conception universelle dans notre rapport de suivi, prévu en 2012. Je souhaiterais rappeler en conclusion un rendez-vous important : les Jeux Olympiques de Londres et ceux qui les accompagnent, les Jeux para-olympiques. Ces manifestations soulèvent toujours des questions essentielles concernent le sport, le logement... Le Défenseur des droits s'est adressé au CSA pour savoir comment utiliser ces sujets pour interpeller l'opinion publique et approfondir son travail.

Yvan Denion

Je vous remercie de nous avoir montré comment des outils juridiques et médiatiques peuvent faire avancer ce sujet essentiel pour notre société. Monsieur Denisart, à votre tour de nous expliquer comment les professionnels peuvent favoriser la diffusion de la conception universelle dans la société.

Frédéric Denisart

Je souligne encore une fois que l'accessibilité fait partie du rôle des architectes. D'ailleurs, je préférerais que nous parlions davantage de l'usage que de l'accessibilité. Il est possible de médiatiser ce rôle. Simplifier certains textes favoriserait également la compréhension de la conception universelle. De façon générale, on ne parle pas assez des architectes. On pourrait organiser de grands rendez-vous pour « vivre la ville » et apprendre à l'utiliser naturellement. Nous n'apprenons pas à décoder ce que nous voyons au quotidien. Nous apprenons la peinture, l'écriture, etc. mais pas l'architecture. C'est pourquoi les concepteurs et les usagers ne se comprennent pas. Les premiers semblent avoir la prétention de construire des choses belles et utiles. C'est une erreur de le croire puisque nous sommes présents aujourd'hui justement pour écouter ce que les autres veulent nous dire. Les *médias* ne montrent que la « starisation » de certains architectes, mais ceux-là représentent une infime partie d'entre nous.

L'architecture au quotidien demeure invisible. Les mondes des usagers et des architectes se croisent uniquement au moment des inaugurations. Il faudrait y parler d'usage plutôt que de subventions.

Yvan Denion

Nous terminerons notre table ronde par l'intervention de Monsieur Maudinet. Je vous poserai la même question : comment favoriser l'essor du concept de conception universelle ? Vous vous intéressez plus spécifiquement au handicap ? Faut-il mettre en place des politiques dépassant le champ du handicap tout en l'englobant ?

Marc Maudinet

Vous soulevez une question difficile. Le faire effectivement exige de mettre en place des outils de réduction des inégalités dans tous les domaines, sans les réserver à l'architecture ou à l'aménagement du bâti. La conception universelle prendrait alors une dimension dépassant les spécialistes. Nous devons de plus favoriser la coopération, non pas seulement entre les administrés d'un système mais entre les citoyens. Enfin, nous devons abandonner la rhétorique du besoin, fabriquée par les experts, et adopter le concept de société inclusive. La réflexion doit permettre à chacun de se retrouver individuellement dans un espace construit collectivement.

Yvan Denion

Merci à tous pour cette table ronde. Nous sentons bien que nous sommes au début d'une histoire. Nous pouvons utiliser certains leviers pour promouvoir la conception universelle.

J'aimerais aborder un dernier point. Nous avons évoqué plusieurs fois le facteur économique, qui pourrait constituer un frein à la diffusion de la conception universelle si elle coûte trop cher. Madame Fletcher, votre expérience vous a-t-elle montré que l'investissement est coûteux ?

Valérie Fletcher

(en anglais)

Prendre en compte les investissements, concernant notamment les nouvelles technologies, est évidemment indispensable. Cependant, j'ai évoqué la personnalisation en masse dans mes interventions : cette option

ouvre beaucoup d'opportunités tout en permettant de prendre en compte tout le monde. Les possibilités existent, à vous de les saisir. Pas un seul message ne touche les gens de la même manière. Les Français sont brillants et grandiloquents dans l'expression des concepts. Je ne doute pas que vous pourrez résoudre ces questions.

Yvan Denion

Je vous remercie pour votre réponse.

III. Echanges avec la salle

De la salle

Je constate un hiatus entre le discours bien tourné de Frédéric Denisart sur l'esthétique de l'architecture et les normes existantes. Aujourd'hui les bâtiments doivent obéir à des règles de conformité. Des saisines en contentieux demandent déjà des mises en conformité. Que se passera-t-il demain si les gens vont au tribunal dès qu'ils ne peuvent pas utiliser un bâtiment ou une poignée de porte ? Que pensez-vous de ce risque?

Maryvonne Lyazid

C'est déjà le cas. Une personne en fauteuil roulant, avocate, ne pouvait pas accéder aux tribunaux. La Halde a rendu une délibération en 2008. Les tribunaux ont dû réaménager leur accès et la plaignante a reçu une indemnité de 20 000 euros.

Marcus Weisen

Je suis content de cette journée. Nous avons commencé ensemble une belle aventure. Ce séminaire nous a permis de progresser. Les avancées seront encore plus grandes lorsque la deuxième conférence de ce type mettra en place une véritable démocratie participative. Nous verrons les usagers à la tribune à la place des experts.

De la salle

Nous essayons de représenter les personnes auxquelles personne ne pense. Je suis un ancien urbaniste et je comprends donc les contraintes qui pèsent sur les architectes. En même temps je suis confronté quotidiennement à des personnes qui ne peuvent pas vivre correctement dans leur environnement. Par exemple, les personnes non voyantes sont perdues dans les constructions actuelles. Je suis certain que la pression sur les créateurs s'accentuera. Aujourd'hui j'avance deux propositions concrètes : d'une part, modifier le contenu des cahiers des charges dépendant du service public pour la voirie, en y incluant les principes de la conception universelle ; d'autre part, résoudre les nombreux problèmes posés par les demandes de permis de conduire, qui prennent rarement en compte l'accessibilité.

Synthèse de la journée

Sylvie Mathon, Responsable du groupe Mobilité et Transports (CETE Nord Picardie)

La synthèse de la journée est difficile. La conception universelle a soulevé en effet beaucoup d'idées, de souhaits, de propositions.

Ce matin, nos débats ont concerné l'universalité. La société est en train de changer en profondeur : les nouvelles technologies démultiplient les réseaux. Le « vivre ensemble » évolue. Le citoyen modifie les échelles de territoires. En même temps, la société change de valeurs, d'attentes, de limites et communique autrement. Pourtant, l'universalité n'est pas une notion nouvelle. Peut-être y revient-on en période de changement ?

La notion du « plus grand nombre » change également. En effet, les personnes elles-mêmes changent : elles grandissent, grossissent, vieillissent. La notion de capacité évolue, ce qui modifie les objectifs assignés aux architectes. Les personnes auparavant considérées comme handicapées sont devenues aujourd'hui nos références. La nouvelle modernité cherche une ville lente et calme.

De plus, nos sociétés acceptent de moins en moins l'exclusion. Or, l'individu défend plus facilement son idéal et ses envies personnelles. La conception universelle n'est pas évidente : elle suppose la vigilance pour construire un « vivre ensemble ». Innover favorise le changement. Nous avons beaucoup parlé d'usages et de modalités multiples. On peut détourner l'usage. Le développement de la conception universelle dépendra donc de notre capacité à la diffuser. Si nous nous mettons en réseau, facilité par les NTIC, nous permettrons à des professionnels et des industriels de reprendre des produits et de créer d'autres usages. Le philosophe nous a renvoyés ce matin à la notion de propriété. Le partage ne va pas de soi. Les chercheurs n'aiment pas discuter d'idées dans leurs publications, ce qui empêche leur diffusion.

Changer, c'est aussi se projeter dans l'avenir. Les générations actuelles sont peut-être davantage capables d'innover car elles ont mieux assimilé les nouvelles valeurs. Mais ce point soulève la question de la formation continue. Nous devons toujours innover avec pragmatisme. Les usagers, devenus de plus en plus acteurs, garantissent l'innovation. Dans le cas contraire, celle-ci coûterait trop chère. Nous devons trouver un équilibre entre les services personnalisés et collectifs afin de ne pas favoriser l'individualisme.

Depuis ce matin, nous avons été tentés d'opposer différents sujets : technologie contre lien social, secteur public contre méchants industriels, etc. Je pense préférable de trouver un équilibre entre ces différents éléments. Tout est une question de mesure et de curseur. Nous avons besoin d'une technologie qui aide une personne souhaitant rester autonome par exemple.

Par ailleurs, le poste de « design manager » dans une collectivité locale me semble intéressant. Il s'agit d'un nouveau rôle favorisant la médiation. Nous devons éviter de donner l'impression que nous, les experts, « nous savons tout, et que les autres sont bêtes ». La conception universelle favorise l'émergence d'une nouvelle gouvernance. Chacun a sa place dans la co-construction. Le chercheur et l'industriel ont envie de travailler ensemble. Mais leur collaboration suppose un chef de projet, qui guidera l'équipe de la conception à la réalisation. La conception universelle permet la diffusion des idées : certains intervenants ont évoqué l'existence de référentiels.

Enfin, la conception universelle constitue certes une exigence nouvelle, mais nous ne partons pas de rien. Nous devons seulement progresser et créer des adaptations modulaires à des situations vécues par le plus grand nombre. Par exemple, reconnaître l'universalité comme nouvelle valeur de société rend inacceptable le manque d'accessibilité de certains bâtiments aux personnes à mobilité réduite. La conception universelle provoque l'innovation, la créativité. Les citoyens trouveront un recours pour faire valoir leur parole quand ils auront compris la portée de la conception universelle.

Je vous remercie de votre attention.

(Applaudissements)

Clôture

Yvan Denion, Adjoint au sous-directeur de l'autonomie, Ministère des Solidarités et de la Cohésion sociale

La première journée consacrée à la conception universelle s'achève. Je souhaiterais remercier tous les intervenants d'avoir accepté notre invitation. Je me félicite de la qualité de débats et vous souhaite à tous un bon week-end.

Annexe : Présentations des intervenants

Les supports graphiques des différents orateurs de la conférence sont consultables sur www.accessibilite.gouv.fr.

Programme :

- Ouverture
    - Jean-François Monteils, Secrétaire général du ministère de l'écologie, du développement durable, des transports et du logement
    - Entretien croisé entre Marie-Anne Montchamp, secrétaire d'Etat, et Philippe Bas, président de l'Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle
- « La notion de conception universelle », séquence animée par Marie Prost-Coletta, Déléguée ministérielle à l'accessibilité (MEDDTL/SG)
    - « La conception universelle à l'aulne du 21ème siècle », par Michel Puech, Philosophe, Maître de conférence Université Paris Sorbonne
    - « Définition et principes de la conception universelle » par Valérie Fletcher, Directrice exécutive de l'*Institute for Human Centered Design*
    - « Conception universelle : approche épistémologique », par Franck Bodin, Maître de conférence de l'Université Lille I et Florent Orsono, Directeur exécutif Tuttimobi
- « La conception universelle dans le monde et en Europe », séquence animée par Florent Orsoni, Directeur exécutif de Tuttimobi
    - « La Conception universelle en Amérique du Nord et au Japon », par Valérie Fletcher, Directrice exécutive de l'*Institute for Human Centered Design*
    - « La conception universelle en Europe », par Francesc Aragall Président de la *Design for All Foundation*

  - « La Conception universelle : un catalyseur pour le changement » par Gerald Craddock, Responsable du *Centre for Excellence in Universal design* (Irlande)

- « De l'accessibilité à la conception universelle », séquence animée par Florent Orsoni, Directeur exécutif de Tuttimobi
  - « From accessibility to Universal Design/Design for All », par Isabella Steffan, Architecte, Ergonome (Italie)
  - « Exemple d'une ville design pour tous », par Isabelle Verilhac, Directrice du Pôle Développement Economique de la Cité du Design
- « Applications industrielles du concept », séquence animée par Thierry Dieuleveux, Secrétaire général du Comité Interministériel du Handicap
  - Grand Orateur : Jean-Marc Michel, Directeur général de l'Aménagement, du Logement et de la Nature (MEDDTL)
  - Déplacements :
    - « Pour une approche anthropocentrée des transports », par Céline Grange-Faivre et Elodie Chateauroux (ErgOptim)
    - « Exemples ferroviaires », par Claude Pujol, Architecte en chef d'Alstom
    - « Exemples du secteur automobile », par Lisa Denninger, Expert Ergonomie physique PSA
  - Vie quotidienne :
    - « Des exemples dans le cadre bâti », par Xavier Berthet, Urbaniste, Consultant associé cabinet Handigo
    - « Applications par les designers », Bernard Laroche, Président du collectif DESIGNERS+
- « L'appropriation de la notion de conception universelle par la société française », table ronde animée par Yvan Denion, adjoint au sous-directeur de l'autonomie des personnes handicapées et des personnes âgées (Ministère des solidarités et de la cohésion sociale), avec :

- Maryvonne Lyazid, Adjointe au Défenseur des droits, vice-présidente du collège de la lutte contre les discriminations et de la promotion de l'égalité
- Hélène Delmotte, Rédactrice en chef de la Gazette Santé Social
- Marc Maudinet Sciences Po Paris, Responsable de l'exécutive master Gestion et Politiques du handicap
- Frédéric Denisart, Vice-Président du Conseil National de l'ordre des architectes

- Synthèse de la journée, par Sylvie Mathon, Responsable du groupe Mobilité et Transports (CETE Nord-Picardie)

Présent pour l'avenir

Ministère de l'Écologie, du Développement durable, des Transports et du Logement
Délégation ministérielle à l'accessibilité
Tour Voltaire
92 055 La Défense Cedex
Tél. 01 40 81 21 22

DICOM-DMA/CODV/12003 - janvier 2012 - Illustrations : STOMP - R. Vial - Impression : MEDDTL/SG/AD12 - Imprimé sur du papier certifié écolabel européen