

Handicap & Domicile

Concepteurs – Industriels – Distributeurs :

Comment rendre les objets du quotidien accessibles à tous ?

Mercredi 18 décembre 2013

Ministère de l'Économie et des Finances - 139 rue de Bercy 75012 Paris

Ouverture

Benoît HAMON, ministre délégué auprès du ministre de l'Économie et des Finances, chargé de l'Économie sociale et solidaire et de la Consommation

Le comité interministériel sur le handicap ne s'était pas réuni depuis 2009.

Il insiste pour dire que l'objectif du colloque d'aujourd'hui est de rendre plus accessibles les objets et services du quotidien aux personnes handicapées. Ils doivent pouvoir accéder à des biens de consommation standards. Exemple des initiatives sur la téléphonie mobile, de l'appartement témoin en matière de domotique.

Il nous informe aussi sur le travail en cours entre l'INC, Handed et le gouvernement pour mieux informer les consommateurs en matière d'accessibilité de biens de consommation par tous dans son magazine 60 millions, via des tests produits. Pour guider les consommateurs dans leurs choix et faire évoluer ces produits, l'Institut national de la consommation (INC) évalue l'ergonomie et la commodité d'emploi d'appareils d'équipement de la maison. Il réalise régulièrement des tests de produits en partenariat avec des organismes spécialisés.

Le but étant de tendre vers la conception universelle des produits pour que ça devienne une donnée constante de l'innovation. Selon Benoît Hamon, il faut changer l'habitat pour tous et pas uniquement pour les personnes en situation de handicap.

Actuellement, un travail est en cours entre le ministère et l'INC, par la signature d'un contrat d'objectif et de moyens pour que la question de l'accessibilité soit traitée et intégrée dans chaque test pour choisir telle ou telle marque, signaler telle ou telle enseigne, etc.

Présentation de la journée

Francis AMAND, président du conseil d'administration de l'Institut national de la consommation

Il nous informe qu'en France, il y a 5 millions de personnes handicapées.

L'INC agit sur 3 plans :

- acquérir des produits adaptés ;
- inciter les professionnels à adapter les produits ;
- changer le regard que portent les personnes sur le handicap.

Actuellement un travail est en cours avec Bercy. Il fait donc référence au contrat d'objectif dans le cadre de la mission de service public de l'INC. L'INC coopère avec Handéo depuis 3 ans.

Stéphane BRIDEL, président de Handéo

Selon lui, vivre à domicile est une volonté des pouvoirs publics et de la plupart des personnes mais il faut un environnement accessible, des appareils adaptés, etc.

Les acteurs, c'est-à-dire, les industriels, les associations de la conso, ... doivent se préoccuper de cette problématique.

C'est un enjeu à la fois social, sociétal et économique, et cela devient un enjeu d'intérêt général pour faciliter l'intégration socio-économique des personnes handicapées.

L'objectif premier des travaux : sensibiliser les parties prenantes.

Quand c'est déjà pas facile pour un client ordinaire ...

Christian MOREL, sociologue auteur de "*L'enfer de l'information ordinaire : ces boutons, panneaux, modes d'emploi [...] auxquels on ne comprend rien*"

Il nous donne des exemples de produits non accessibles ou dont l'utilisation est rendue difficile. Exemple du bulletin de vote de Palm Beach en 2000 où l'emplacement des boutons électroniques de vote pouvait induire en erreur la personne qui votait.

Autre exemple de la difficulté d'accessibilité : les toilettes dans les trains (bouton pression avec le pied pour l'arrivée d'eau).

Il conclut qu'on perd en confort mental ce qu'on a gagné en confort physique ou en commodité (avec la complexité du mode d'emploi, etc.). On perd du temps dans la recherche d'information. On peut annuler le bénéfice de la commodité.

Ce qu'on gagne en esthétique on le perd en commodité (réduction du nombre de touches, cacher les boutons).

La non-adaptabilité a pour conséquence la résignation de certaines personnes.

Il souligne que les produits adaptés servent à l'ensemble des personnes.

TABLE RONDE 1

Le design pour tous : un idéal accessible ?

Modérateur : **Jean-Pierre LOISEL**, Directeur des projets et partenariat INC

Quand c'est simple pour les personnes en situation de handicap, c'est simple pour tout le monde !

Charles BABIN, ingénieur centre d'essais INC

L'INC a un panel de consommateurs où les personnes en situation de handicap testent les produits.

Charles BABIN s'occupent des produits blancs, c'est-à-dire les produits de la maison. Il nous présente les tests effectués sur les lave-vaisselle qu'on peut retrouver sur leur site internet.

Selon une utilisatrice en situation de handicap, **Ouiza OUYED** (malvoyante), un petit bout de chaque appareil ne suffit pas à créer un produit accessible par tous, surtout pour les personnes ayant des handicaps sensoriels qui ont besoin d'une assistance vocale (sensorielle).

Le témoignage d'une autre utilisatrice, **Kareen DARNAUD**. Selon elle, puisque notre société est dans l'air des objets communicants, il faut persister dans cette voix (par exemple, vendre les appareils avec une application, une option).

Selon elle, il serait utile de se tourner vers la création de normes d'accessibilité. Et pourquoi pas envisager un numéro de téléphone pour que les personnes aient l'information sur l'utilisation des produits.

Thierry MARTIN, ingénieur centre d'essais INC

Il nous présente les tests effectués sur les appareils tels que les téléphones, ordinateurs...

Design pour tous et contraintes industrielles

Jacques BOIS, designer industriel Pardi Design et vice-président du collectif Designers +

Brigitte RUEF, ergonome "sécurité des produits grand public" USITO

Création d'un guide "Design pour tous" accessible sur le site de « Designers + » à destination des industriels pour concevoir pour tous, notamment faire du design pour les personnes âgées (cela permet aux industriels d'élargir leur marché notamment).

Un rapide rappel de la loi en vigueur concernant l'accessibilité : loi de 2005 "accessibilité pour tous"

A savoir que 82% des personnes de plus de 60 ans ont des déficiences visuelles.

Bernard HEGER, délégué général du Syndicat des entreprises de matériels audiovisuels électroniques (Simavelec)

NB : Voir site et rapports / guides du ministère de la santé (OBIACU)

TABLE RONDE 2

L'accessibilité des objets du quotidien :

Quelle prise en compte dans les politiques publiques ?

Modérateur : Thomas GODARD, directeur Activités sociales Réunica

Natalia GIORGI, Association européenne pour la coordination de la représentation des consommateurs pour la normalisation (Anec)

Il y a un travail en cours pour créer une base de données des plaintes. L'ANEC travaille aussi sur une norme européenne pour rendre plus accessible les produits et services (des normes techniques spécifiques à chaque produit).

o **Paulette GUINCHARD***, présidente du conseil de la Caisse nationale de solidarité pour l'autonomie (CNSA)

Sofia LOURENCO, chef de projet à la Commission européenne

Un point de corrélation est fait concernant l'accessibilité des produits et services entre l'âge et le handicap. Plus on est âgé, plus des problèmes d'accessibilité naissent. A savoir aussi que 70% des personnes de plus de 85 ans déclarent un handicap.

Rappel législatif :

- Convention de l'ONU : France en fait partie depuis 2011 (25 états membres) ;
- Stratégie européenne 2010-2020 qui regroupe les préoccupations semblables entre les pays ;
- Pas de politique européenne pour le handicap en tant que telle mais cette politique est intégrée dans les différents secteurs de la politique européenne (transport, santé, marché intérieur, etc.).
- Directive européenne sur la sécurité générale des produits (recensant les critères de niveau ergonomiques seulement)

En cours : **proposition de directive sur l'égalité de traitement** (accessibilité des biens et services et droit à l'aménagement). C'est toujours en discussion car certains pays y voient une intrusion européenne car pour eux ce domaine est de compétence nationale et non européenne.

La normalisation européenne :

- M/392 : sécurité des appareils électroménagers (sécurité des enfants, personnes âgées ...)
- il n'y a pas de norme spécifique sur le handicap car il faut un problème européen pour créer une norme spécifique. De plus, il y a une divergence législative entre les pays.
- Acte européen pour l'accessibilité de 2014
- *Prix access city* - göteborg en 2014 " *access city award*" (précédentes villes ayant remporté le prix : Berlin, Salzbourg, Avila)
- Directive sur l'accessibilité des sites Web

Maryvonne LYAZID, adjointe au Défenseur des Droits

14h15 TABLE RONDE 3

Prise en compte des besoins des personnes en situation de handicap :

Comment renforcer les liens entre les différents acteurs ?

Modérateur : **Fabienne CHOL**, directrice générale INC

Denis TOULEMONDE, designer industriel Groupe Legrand

Marie-Haude CARAES, directrice de la recherche et de l'expérimentation de la Cité du design

Etude de la Cité du design : " Accessibilité et design pour tous"

Présentation de certains projets pour sur l'accessibilité :

- Projet handimap.org pour prévoir le parcours le plus simple lors de déplacements, les lieux accessibles, etc.
- Google travaille aussi sur une application
- La maison de Bordeaux de REM KOOLHASS: un pivot central élève l'individu aux différents étages (voir film qui fait référence à cette conception)

Rémi REUSS, responsable de projets Consommation - Collectivités territoriales Association française de normalisation (Afnor Normalisation)

AFNOR certification et Handeo ont signé un accord de partenariat au profit des structures de services à la personne.

Les **normes et bonnes pratiques AFNOR** constituent autant d'outils permettant aux entreprises de répondre aux exigences de la loi de février 2005 sur l'égalité des chances, ainsi qu'aux besoins des personnes en situation de handicap ou des personnes âgées.

AFNOR a mis en place en 2008 un **FORUM Accessibilité, avec le soutien affirmé de Gilbert MONTAGNE**. Son objectif est d'organiser des rencontres régulières entre les acteurs économiques concernés par l'accessibilité des équipements, produits et services, afin d'échanger et d'identifier des besoins ou projets communs pouvant être mutualisés ou traduits avec l'aide d'AFNOR sous forme de recommandations collectives.

Jean-François CHOLAT, médecin ergonomiste EDF, président du Comité français de normalisation "ergonomie"

Christel PRADO, vice-présidente de l'Observatoire interministériel de l'accessibilité et de la conception universelle (Obiacu) et présidente de l'Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis (Unapei)

Elyssa SFAR, représentante de Ubik&Co

Dans le cadre des cours qu'elle donne aux architectes et designers, elle fait référence au EIDD Stockholm Selon Ubik&Co, le design pour tous, c'est un design pour la diversité humaine, l'inclusion sociale et l'égalité.

Elle insiste pour dire que l'enjeu ce sont les seniors car les plus de 60 ans représentent 23% de la population française et en 2050, ils représenteront un tiers de la population (données INSEE)

TABLE RONDE 4

**Fabriquer des produits et des solutions adaptés : c'est bien !
Mais comment bien les vendre aussi ?**

Modérateur : Patrick ROTHKEGEL, directeur général Handéo

Michèle BERZOSA, consommatrice

Pascal DREYER, coordinateur Leroy Merlin Source

Présentation de l'organisme "Leroy Merlin source" qui est un réseau de recherche créé en 2005.

C'est avant tout la création d'espaces de dialogues et de rencontre avec les acteurs de la chaîne de l'habitat (journées d'assises de l'habitat - "inventer la maison de demain" en 2013 par exemple).

Marie-Laure HUON, Réunica Domicile : un outil pédagogique au service du grand public

Réunica engage des actions auprès des retraités (14 centres Argic-arrco, par exemple). De la même manière, ils accompagnent la perte d'autonomie via des aides individuelles et collectives.

Création de Réunica domicile qui est un appartement témoin, qui peut se visiter dans le 10^{ème} arrondissement de Paris.

Philippe MONTAGNE, Fédération des entreprises du commerce et de la distribution (FCD)

**Clôture par Marie-Arlette CARLOTTI, ministre déléguée auprès du ministre de la Santé,
chargée des personnes handicapées et de la lutte contre l'exclusion**