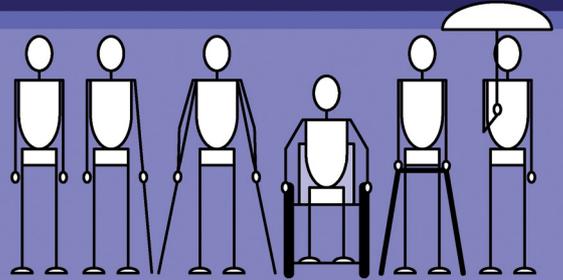


ECA

European Concept for Accessibility



ECA

**pour les
Administrations**



IMPRESSUM

- Texte** Francesc ARAGALL
Peter NEUMANN
Silvio SAGRAMOLA
Avec le soutien des membres de
l'EuCAN
- Coordination** Silvio SAGRAMOLA
- Illustrations** Nathalie Gaudron, Francesc Aragall
- © 2009** EuCAN – European Concept for
Accessibility Network
c/o Info-Handicap Luxembourg
- Internet** www.eca.lu
- ISBN** 978-2-919931-60-6
(Edition originale : 978-2-919931-36-1)
- Mise en page** Nathalie Gaudron

Cette publication a été produite avec le soutien financier de



LE GOUVERNEMENT
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG
Ministère de la Famille et de l'Intégration

Reproduction autorisée avec la mention de la source.
Visitez le site web pour de plus amples informations concernant la procédure relative à
la traduction.

Membres EuCAN 2008

Allemagne	Sonja Hopf – Rüdiger Leidner - Peter Neumann Markus Rebstock
Autriche	Wolfgang Enzinger
Belgique	Isabel Borges - Mieke Broeders - Domenico Campogrande - Rodolfo Cattani - Frank De Herdt - Jan Desmyter - Ulrich Paetzold - Luk Zelderloo
Bulgarie	Kapka Panayotova
Danemark	Carsten Graversen
Espagne	Francesc Aragall - Imma Bonet - Cristina Rodríguez-Porrero Miret
Finlande	Maija Könkkölä – Ari Kurppa
France	Catherine Cousergue - L. P. Grosbois
Grèce	Nikos Sakkas
Hongrie	Tibor Polinszky - Sandor Radai – Fischl Géza - Andras Pandula - P. Farkas Zsuzsa
Irlande	Shane Hogan - Gerry Kinsella - Cearbhall O'Meadhra Michal Ozmin - Fionnuala Rogerson - C.J. Walsh
Israël	Judith Bendel
Italie	Luigi Biocca - Mitzi Bollani – Giuseppina Carella - Sonia Carpinelli – James Edge - Annalisa Morini - Daniela Orlandi - Isabella Tiziana Steffan
Luxembourg	Gilbert Huyberechts - Silvio Sagramola
Norvège	Finn Aslaksen - Edel Kristin Heggem - Tone Ronnevig
Pays-bas	Theo Bougie - Maarten van Ditmarsch – George van Lieshout - Louis Stegmeijer - Bas Treffers - Els de Vries
Pologne	Jolanta Budny - Maria Goreczna
Portugal	Ernesto Carvalhinho - Rafael Montes - Nuno Peixoto Carlos Pereira - Carlos Mourão Pereira
Roumanie	Daniel Chindea
Royaume-Uni	Andrew Burke - David Croft - Kevin Davis - S. Goldsmith C. Wycliffe Noble – Alan Richards - Marcus Ormerod
Serbie	Miodrag Pocuc
Suède	Finn Petrén - Elena Siré - Elisabet Svensson
Suisse	Joe A. Manser

TABLE DES MATIÈRES - ECA pour les Administrations

REMERCIEMENTS	7
Ministre de la Famille et de l'Intégration, Luxembourg	8
Conseil de l'Europe	9
1. INTRODUCTION	10
1.1 Objectif du guide	11
1.2 Contenu du guide	11
2. CONTEXTE	13
2.1 Accessibilité et Design pour tous dans l'environnement bâti	14
2.2 Approches européennes relatives à l'accessibilité et au Design pour tous proposées par l'EuCAN (European Concept for Accessibility Network)	16
3. POUR UNE GESTION DE PROJET COURONNE DE SUCCES	17
3.1 Domaines d'intervention	18
3.1.1 Organisation interne	18
3.1.2 Services offerts au public	18
3.1.3 Infrastructure	18
3.1.4 Communication externe	18
3.2 Facteurs interdépendants de succès (FIS)	18
3.2.1 Engagement politique	19
3.2.2 Coordination et continuité	20
3.2.3 Travail en réseau et participation	20
3.2.4 Planification stratégique	21
3.2.5 Gestion des connaissances	22
3.2.6 Ressources	23
3.2.7 Communication et marketing	23
3.3 Phases de transition	24
4. APPLICATION PRATIQUE	26
4.1 Etudes de cas réels	28
Parc naturel de la Forêt Noire du Sud accessible pour Tous	28
Gestion de l'accessibilité de la ville de Barcelone	30
Accessibilité des routes et des bâtiments publics à Saronno	32
"Chemins de vie" pour l'accessibilité des bâtiments et de la ville	34
Accessibilité des services de santé Maccabi	36
Accessibilité des services de chemin de fer au Luxembourg	38
Toerisme voor iedereen (Tourisme pour Tous)	40
Accessibilité du campus universitaire de Novi Sad	42
Accessibilité du bâtiment Belliard – Bruxelles	44
Lousã – Destination touristique accessible	46
Région modèle du Tourisme pour Tous dans la forêt de Thuringe	48
Aires de jeu publiques pour tous à Münster	50
4.2 Simulations d'études de cas	52
Gestion de l'accessibilité dans les écoles	52
Inclusion des conditions du Design pour tous dans le processus d'appel d'offres	54
Le drapeau des Villes et communes pour tous	56
4.3 Grille standard de développement de projet et d'autoévaluation	58
5. CONCLUSION	59
6. REFERENCES	61

REMERCIEMENTS



Le présent document “ECA pour les Administrations” est le fruit d’une coopération exemplaire entre des partenaires qui à travers toute l’Europe partagent un même engagement majeur à l’égard de l’amélioration de l’accessibilité de l’environnement bâti en tant que condition essentielle garantissant l’égalité des chances et la participation totale de TOUS les citoyens européens. J’aimerais saisir l’opportunité qui m’est donnée pour exprimer à chacun d’entre eux mon admiration et ma gratitude pour leur implication personnelle.

Les publications par le CCPT néerlandais du “European Manual for Accessibility - 1990” et du “European Concept for Accessibility - 1996” ont constitué d’importants jalons de la discussion sur l’accessibilité en Europe.

En 2003, les membres du European Concept for Accessibility Network (EuCAN) ont mis bénévolement leurs connaissances et leur savoir-faire au service de l’élaboration du “European Concept for Accessibility - ECA 2003”, sous-tendant ainsi sa dimension européenne.

L’accessibilité est en passe de devenir une composante naturelle des documents de politique générale, des recommandations et directives européennes. Nous voulons féliciter les décideurs politiques pour la perspicacité dont ils ont fait preuve en acceptant de considérer l’accessibilité comme un critère de qualité essentiel.

Silvio Sagramola
Coordinateur EuCAN



Cinq ans après la publication du 'Concept européen d'accessibilité', qui jetait les bases de la construction d'une accessibilité globale au niveau européen, paraît sa suite : "le Concept européen d'accessibilité pour les Administrations".

Cet ouvrage, créé sur mesure pour les pouvoirs publics de tous types, est une trousse à outils précieuse, conçue pour mettre en pratique les principes décrits dans le précédent ouvrage. Parallèlement à l'action menée par de nombreux acteurs issus du secteur privé, du secteur économique et du bénévolat, la contribution des autorités locales, régionales et nationales est indispensable pour garantir une mise œuvre adéquate du concept du Design pour tous.

La présente publication propose des exemples dans les secteurs de l'urbanisme, du tourisme, des transports publics, des bâtiments publics et des aires de jeu. Sans la coopération exemplaire de personnes issues d'environnements extrêmement variés, cette publication et les projets qu'elle présente n'auraient jamais pu voir le jour. Je tiens à saluer le travail de toutes les personnes qui s'y sont investies. Nous avons besoin de modèles de ce genre pour montrer que la coopération à différents niveaux est cruciale pour la création d'une société inclusive.

Je profite également de cette opportunité pour féliciter Info-Handicap et le réseau innovateur ECA pour ce nouvel ouvrage remarquable.

Marie-Josée JACOBS

Ministre de la Famille et de l'Intégration



C'est avec enthousiasme que nous accueillons la publication du Concept européen d'accessibilité (ECA) pour les Administrations. Nous tenons également à féliciter l'équipe qui a œuvré à la réalisation de cet ouvrage. L'ECA constitue un cadre de référence réputé en matière d'urbanisme et d'amélioration de l'accessibilité de l'environnement bâti en faveur des personnes en situation de handicap. Cette publication opportune et bien ciblée va contribuer à réduire le fossé existant entre les principes politiques exprimés dans le manuel de l'ECA 2003 et leur implémentation et exploitation par les administrations gouvernementales au niveau national.

L'accessibilité est une étape essentielle pour une intégration et une participation majeures des personnes en situation de handicap au sein de la société. Il est nécessaire que l'accessibilité des bâtiments, des biens et des services soit prise en compte durant leur conception et non après coup. C'est dans cette optique que le Conseil de l'Europe veut promouvoir la stratégie du Design universel, qui vise à concevoir et composer différents bâtiments, environnements, biens et services qui soient accessibles, compréhensibles et utilisables par tous, de la façon la plus indépendante et naturelle que possible, et de préférence, sans nécessiter d'adaptation ou de conception spéciale.

Les bâtiments existants doivent, quoi qu'il en soit, être adaptés pour répondre aux besoins de tous les citoyens. L'importance d'un consensus sur des critères d'accessibilité communs et spécifiques a été soulignée par le Conseil de l'Europe et approuvée par la communauté d'experts internationaux, dont fait partie le European Concept for Accessibility Network (EuCAN), avec lequel le Conseil de l'Europe entretient d'excellentes relations professionnelles de longue date. Le Conseil de l'Europe et l'EuCAN se sont mutuellement inspirés de leurs travaux respectifs. Citons ainsi la Résolution du Conseil de 1977 portant sur l'adaptation des logements et des zones adjacentes en fonction des besoins des personnes en situation de handicap, les directives et principes d'accessibilité de 1993, le Plan d'action 2006-2015 en faveur des personnes handicapées et la Résolution de 2007 pour "parvenir à la pleine participation grâce à la conception universelle" dans le chef du Conseil de l'Europe, et le European Concept for Accessibility 1996 ou le Technical Assistance Manual ECA 2003 dans le chef de l'EuCAN.

L'ECA 2008 pour les Administrations illustre une fois de plus les synergies fructueuses et la fertilisation croisée existant entre le Conseil de l'Europe et l'EuCAN (entre l'organisation européenne des droits de l'homme d'une part et le réseau des experts en matière d'accessibilité d'autre part), en vue d'accroître la qualité de vie et la participation des personnes en situation de handicap en Europe.

Alexander Vladychenko

Directeur Général de la Cohésion sociale
Conseil de l'Europe

1. INTRODUCTION



“Les pouvoirs publics ne sont pas des observateurs neutres de l'économie. Les administrations passent des marchés, paient des salaires, perçoivent des impôts. Elles réglementent dans tous les domaines.

Dès que le prix du café noir s'emballe ou qu'une usine ferme ses portes, la presse demande ce que fait le gouvernement. Le public réclame des mesures énergiques pour soutenir l'activité ou réprimer les abus. Bref, le gouvernement sait qu'il sera rendu responsable de tout ce qui ne va pas et s'efforce, par ses déclarations et ses décisions de convaincre l'opinion qu'il tient la situation bien en main.

Les moyens dont disposent les pouvoirs publics pour agir sur l'économie ne sont pas négligeables : le budget, les impôts, la monnaie, le crédit. Au total, les prélèvements des administrations représentent aujourd'hui 30 à 50% de la production nationale dans la plupart des pays développés.

Néanmoins, les marges effectives de l'Etat sont limitées. Les lois fiscales et sociales, l'organisation des services publics résultent d'une longue tradition et surtout d'un fragile équilibre entre des intérêts divergents. On s'en aperçoit dès qu'on veut y toucher, qu'il s'agisse de taxer les magnétoscopes ou les motocyclettes, de déplacer un arrêt de bus ou d'augmenter le ticket modérateur de la sécurité sociale.

De plus, dans l'économie de marché, l'équilibre d'ensemble résulte de l'addition de milliards de décisions individuelles indépendantes que personne ne peut dicter et avec lesquelles il faut compter.

Enfin, l'Etat représente moins de la moitié des pouvoirs publics et ces derniers sont multiples et dispersés: ministères, conseils régionaux, caisse de sécurité sociale, conseils municipaux. Autant de centres de décision qui n'agissent donc pas nécessairement à l'unisson.

Pour la commodité du raisonnement nous admettons cependant que tout cet ensemble peut être considéré comme un agent économique unique : l'Administration.

(Source : Michel Didier, Economie, les règles du jeu, "Economica", Paris, 2^e édition 1989)

1.1 Objectif du guide

S'inspirant des expériences menées à travers l'Europe, le présent guide pratique veut aider les administrations locales, régionales ou nationales à initier, poursuivre et mener à bien le processus de mise en œuvre des approches du Design pour tous dans l'environnement bâti en utilisant leurs propres procédures internes et en exploitant au maximum les ressources humaines et/ou matérielles disponibles.

Bien qu'il semble y avoir un vaste consensus sur la nécessité d'implémenter le concept d'accessibilité à tous les niveaux de la vie quotidienne, il apparaît dans la pratique que rares sont ceux qui comprennent clairement ce que cela représente en réalité.

Nous sommes tous favorables au Design pour tous. Cependant, le nombre d'acteurs capables d'entreprendre les démarches proactives en vue de concrétiser cette approche est très limité. Les décideurs rejettent la responsabilité sur les urbanistes et les techniciens qui, à leur tour, incriminent les clients.

En réalité, acquérir le savoir-faire nécessaire pour conseiller les décideurs et clients en avançant des arguments clairs et convaincants relève de la responsabilité des urbanistes et des techniciens. Ceux-ci doivent faire preuve de créativité et démontrer que les éventuels surcoûts à court terme peuvent être récupérés dans le moyen et le long terme. S'ils n'avancent pas les bons arguments par manque d'expérience ou de savoir-faire, la qualité d'un projet risque d'être uniquement dictée par des considérations purement financières.

L'objectif de ce guide est de démontrer que la mise en œuvre de l'accessibilité ne peut être gérée que par une équipe de personnes partageant toutes la même volonté d'assumer leurs responsabilités dans leur domaine de compétence respectif. Chaque groupe de personnes qui travaillent ensemble a besoin d'un coordinateur, qui peut être le décideur, le technicien ou le client. Qui qu'il soit, le coordinateur ne sera en mesure de remplir sa mission que si l'engagement en faveur de l'accessibilité est partagé par l'ensemble des membres du groupe.

1.2 Contenu du guide

La plupart d'entre nous sont des 'administrés', contraints de vivre en respectant une série de lois, règlements et de procédures. Les administrations sont présentes dans tous les secteurs et à tous les niveaux de la vie quotidienne et exercent un pouvoir considérable sur la prise de décision des individus.

Le présent guide expose des situations dans lesquelles les administrations choisissent d'intégrer les approches du Design pour tous et formule des stratégies d'action, de contrôle et de communication des résultats.

En raison des différences historiques, culturelles et politiques qui se marquent entre les pays européens, ces stratégies doivent être suffisamment flexibles pour pouvoir être adaptées aux spécificités locales, régionales ou nationales.

Nous avons tenté de tenir compte de la diversité européenne au travers d'une série d'études de cas émanant de différentes régions européennes. Si la législation et les réalités économiques diffèrent d'un pays à l'autre, le processus de sensibilisation à un problème et de prise de décision en vue d'y apporter des solutions est une réalité universelle et le fruit d'une action concertée.

Nous présenterons les "facteurs de succès" jouant un rôle crucial dans l'élaboration de solutions. Dans certains cas, la satisfaction d'une partie de ces critères sera suffisante. Cependant, dans la plupart des cas, tous les critères devront tous être remplis pour que l'implémentation durable du Design pour tous soit garantie.

2. CONTEXTE



2.1 Accessibilité et Design pour tous dans l'environnement bâti

Les environnements bâtis doivent permettre à tous les individus d'évoluer en tant que personnes. Leur conception doit donc tenir compte de la diversité de la population et du besoin que nous éprouvons tous d'être indépendants. Dès lors, les environnements bâtis et chacun de leurs éléments et composants devraient être conçus selon le concept d'accessibilité, qui consiste à créer un environnement permettant à tous les êtres humains d'avoir accès aux différentes opportunités mises à leur disposition, à savoir culture, espace, bâtiments, communications, services, économie, participation, etc.

Pour être accessible, l'environnement doit être:

1. **Respectueux**: il doit respecter la diversité des usagers; personne ne doit se sentir marginalisé et chacun devrait pouvoir y accéder.
2. **Sûr**: il doit être dépourvu de risques pour tous les usagers : Par conséquent, tous les éléments qui font partie de l'environnement doivent être conçus en tenant compte de la sécurité (sols glissants, éléments saillants, dimensions, etc.).
3. **Sans risque pour la santé** : il ne doit pas constituer un risque pour la santé ou poser des problèmes pour ceux qui souffrent de certaines maladies ou allergies.
4. **Fonctionnel**: il doit être conçu de telle manière qu'il puisse être utilisé pour la fonction pour laquelle il est destiné sans problème ou difficulté.
5. **Compréhensible**: tous les usagers doivent s'orienter sans difficulté dans un espace donné. Les éléments suivants sont donc essentiels:

Les informations doivent être claires et la distribution spatiale cohérente.

- a) Des informations claires signifient: l'utilisation d'icônes communes à différents pays. Il convient d'éviter le recours à des mots ou abréviations dans la langue locale, pour ne pas faire naître la confusion. Par exemple, utiliser la lettre **C** sur les robinets qui est l'initiale de Cold (froid) en anglais et de Caliente (chaud) en espagnol, à savoir deux antonymes.
 - b) La distribution spatiale: elle doit être cohérente et fonctionnelle plutôt que d'être discriminatoire et exclusive.
6. **Esthétique**: le résultat doit être esthétiquement plaisant, étant donné qu'il sera ainsi plus aisément accepté par tous (les cinq points précédents devant toujours être pris en considération).

Ainsi, rendre l'environnement accessible consiste à le rendre plus respectueux des besoins des individus, et parallèlement, à encourager les individus à respecter leur environnement physique et social.

En outre, créer des environnements respectueux de la diversité dimensionnelle, perceptuelle, motrice, cognitive et culturelle engendre la solidarité et facilite l'interaction

entre les individus. Il s'agit là d'un pas décisif en faveur de l'égalité des chances étant donné que chacun a ainsi l'opportunité de mener sa vie comme il l'entend, d'être indépendant et autonome....., en bref, d'être une personne !

Les administrations qui luttent pour rendre les environnements accessibles à tous témoignent de leur désir d'offrir à la population une bonne qualité de vie et de meilleures opportunités de se développer, à la fois sur le plan social et personnel.

Rappelons que ce sont les administrations qui sont responsables des dépenses publiques. Or, le fait de rendre les environnements accessibles produit un effet direct sur les dépenses publiques:

- Les situations dangereuses, et, partant, le nombre d'accidents diminuent dans les environnements accessibles.
- Lorsque l'interaction avec l'environnement est aisée, l'assistance individuelle s'avère moins nécessaire (qu'elle soit apportée par d'autres personnes ou par des équipements qui compensent les déficiences environnementales).

Rappelons également que l'accessibilité rend les villes plus attrayantes pour les personnes qui y vivent et pour les visiteurs potentiels (touristes), sans parler des entreprises ou des professionnels à la recherche d'un bon environnement pour y établir leur entreprise.

Aux fins du présent guide, le Design pour tous peut être défini comme une philosophie et un processus pour parvenir à l'accès universel, notamment en créant des environnements, des biens et des services conçus de manière respectueuse, sûre, sans risque pour la santé, fonctionnelle, compréhensible et attrayante.

Le Design pour tous est un concept européen des années 90 qui reconnaît qu'"Inclusion" est synonyme d'"Accessibilité". Il s'applique aux conditions sociales, culturelles, intellectuelles et environnementales (cf. EIDD 2004 et Manuel de référence "Build for All" de 2006). Il incite ainsi les administrations à promouvoir l'accessibilité de l'environnement bâti par le biais de leurs procédures internes.

Dans certains pays européens, le concept d'accessibilité aspire encore à garantir l'égalité des chances pour les personnes ayant une limitation d'activité. Selon notre interprétation, l'approche de l'Accessibilité et du Design pour tous vise à garantir à TOUS les mêmes opportunités de participer à tous les aspects de la société. Pour concrétiser cette approche, tout ce qui est conçu et fait par l'être humain pour l'être humain doit être accessible, pratique pour tous et adapté à l'évolution de la diversité humaine. (cf. EIDD 2004 et Manuel de Référence « Build for All » 2006). La mise en œuvre du Design pour tous dans l'environnement bâti grâce à l'approche du Design pour tous aura ainsi des répercussions positives pour les administrations, non seulement sur le plan social mais aussi économique.

Une multitude d'autres concepts ont les mêmes desseins. Citons les suivants: Universal Design ('Design Universel') (Etats-Unis, Japon), Inclusive Design ('Design Inclusif') (Royaume-Uni), Barrier-Freedom ('Conception sans obstacle') (Allemagne) ou Obstacle-Freedom ('Liberté sans obstacle') (Suisse). Nous sommes favorables à une approche du Design pour tous basée sur le principe de l'inclusion des 'usagers finaux' à toutes les étapes du processus de conception, dans le respect de la diversité humaine.

Servir de nouveaux citoyens/clients/usagers, etc... ayant des habitudes, âges, capacités et préférences différents constitue un défi et une opportunité pour les

administrations. Pour relever ce défi, elles doivent savoir comment initier, poursuivre et mener à bien le processus de mise en œuvre des approches du Design pour tous dans l'environnement bâti en proposant des services et des équipements s'adaptant parfaitement à la diversité des usagers.

2.2 Approches européennes relatives à l'accessibilité et au Design pour tous proposées par l'EuCAN (European Concept for Accessibility Network)

Depuis les années 90, l'EuCAN (European Concept for Accessibility Network) s'illustre comme une figure importante de la campagne en faveur d'une approche européenne harmonisée à l'égard de l'accessibilité et du Design pour tous. Dans ce contexte, l'ECA 2003 est un jalon important. Il ne s'agit nullement d'un document politique européen mais il peut être une source d'inspiration de l'action politique et une source d'information pour l'élaboration de règlements et de normes.

L'ECA 2003 est destiné à toutes les parties désireuses de contribuer à l'effort européen pour la création d'un environnement bâti accessible à tous. Sur le site web de l'ECA (www.eca.lu), tous les experts du domaine de l'accessibilité peuvent apporter en permanence leur contribution et développer les connaissances en la matière.

Le présent guide s'inspire non seulement de l'ECA 2003 mais également des expériences du projet Build for All (www.build-for-all.net) rapportées dans le manuel de référence Build for All (2006).

Le projet Build for All, auquel l'EuCAN a participé, avait pour principaux objectifs de sensibiliser l'opinion à la question de l'accessibilité de l'environnement bâti et de prodiguer des conseils pratiques au personnel responsable de l'élaboration des appels d'offres dans le secteur de la conception et de la construction conformément aux directives de l'Union Européenne sur les marchés publics.

Le manuel de référence Build for All est constitué d'un guide et d'une boîte à outils. Le guide fournit des informations contextuelles en vue de sensibiliser les décideurs et les fonctionnaires d'une part sur l'importance que revêt l'accessibilité dans l'environnement bâti pour l'ensemble des citoyens et d'autre part sur le rôle de soutien que peuvent jouer les marchés publics en vue d'atteindre cet objectif. La trousse à outils quant à elle fournit une approche pratique pour la prise de contact avec les autorités afin que ces dernières intègrent certaines procédures et exigences techniques dans les appels d'offres pour que les critères d'accessibilité soient respectés dans les marchés de conception et de construction.

3. POUR UNE GESTION DE PROJET COURONNEE DE SUCCES



3.1 Domaines d'intervention

L'impact des décisions prises par les administrations est visible dans de nombreux domaines différents.

Dans un souci de clarté, nous avons identifié 4 domaines généraux relevant de la responsabilité des administrations. Dans chacun de ces 4 domaines, les administrations ont le pouvoir d'influencer un ou plusieurs aspects.

3.1.1 Organisation interne

Politique du personnel axée sur la diversité – Communication interne – Coopération respectueuse – Marchés publics non discriminatoires – ...

3.1.2 Services offerts au public

Comportement durable – Événements accessibles – Sport, culture, loisirs accessibles – Activités touristiques accessibles – Promotion de la durabilité – Politique de l'emploi inclusive – Enseignement inclusif – Services sociaux – Services sanitaires – Soutien aux immigrants – Solidarité sociale – Coopération – Justice – Économie – Politique des consommateurs – Affaires internes et externes – Trafic, transports – Recherche – ...

3.1.3 Infrastructure

Logement – Bâtiments publics – Espaces publics – Véhicules – ...

3.1.4 Communication externe

TIC – Marketing et relations publiques – ...

Les administrations peuvent adopter des approches favorisant la participation/ l'inclusion sur tous ces plans.

3.2 Facteurs interdépendants de succès (FIS)

Il est possible d'implémenter une approche axée sur le Design pour tous dans de nombreux domaines relevant de la responsabilité des administrations, comme va le démontrer la méthode de mise en œuvre exposée dans les pages qui suivent.

De nombreuses expériences menées à travers l'Europe ont révélé qu'en dépit d'approches différentes, certains facteurs influencent de façon positive le développement d'une approche axée sur le Design pour tous. Les 7 facteurs interdépendants de succès (FIS) à prendre en considération afin d'assurer une mise en œuvre satisfaisante et réussie des approches axées sur le Design pour tous dans l'environnement bâti sont les suivants :

- Engagement politique
- Coordination et continuité
- Travail en réseau et participation
- Planification stratégique
- Gestion des connaissances
- Ressources
- Communication et marketing

Des études de cas réalisées dans toute l'Europe (voir également le Chapitre 4.2) ont démontré qu'il existe une étroite corrélation entre le succès que connaissent certains projets ou initiatives et la présence simultanée des 7 FIS, notamment lorsque ces derniers tiennent compte de la culture locale.

Il est par conséquent fortement recommandé que les 7 FIS soient intégrés dans les scénarii de gestion de projets les plus prometteurs.

Par ailleurs, si un ou plusieurs FIS font défaut ou disparaissent en cours de projet, la probabilité que le projet ne parvienne pas aux buts ou résultats escomptés augmente fortement. Il est alors judicieux d'analyser les initiatives existantes qui ont été interrompues ou se sont avérées inefficaces afin d'établir si un ou plusieurs des 7 FIS n'étaient pas assez développés ou étaient carrément absents.

Du fait de leur rôle clé pour les nouveaux projets mais également pour les initiatives en cours, il est vital de cerner parfaitement chacun des 7 facteurs interdépendants de succès.

3.2.1 Engagement politique

Malgré la diversité des systèmes politiques ou sociaux, la mise en œuvre de tout processus axé sur le Design pour tous a généralement plus de probabilités d'être couronnée de succès si elle présente un intérêt politique général.

Dans la plupart des pays européens, les politiciens ne peuvent se permettre de prendre le risque de lancer des initiatives qui ne répondent pas à un besoin politique. Ce besoin peut être dicté par des arguments financiers, socioculturels ou écologiques. C'est ensuite de l'expérience et de la compétence des politiciens dont dépendra la façon dont l'intérêt politique sera traduit en action concrète. Il est de leur responsabilité de prévoir les besoins futurs et d'anticiper les conditions nécessaires à la sauvegarde des droits des individus et à l'amélioration du bien être de la communauté.

Cependant, bien que les décisions prises par les politiciens soient celles qui, dans la plupart des cas, ont le plus d'impact puisqu'elles concernent des populations entières, les décisions ne sont pas seulement prises au niveau politique. La responsabilité de la qualité de vie est partagée par les parties prenantes¹ (stakeholders) et les décideurs à tout niveau ayant un impact sur le développement, l'implémentation et le contrôle des politiques et des stratégies.

En bref, au plus la position occupée par le décideur qui décide de s'engager dans la voie de l'accessibilité est élevée dans la structure de gestion, au plus la probabilité que les autres FIS aient un réel impact est élevée. Inversement, si le décideur occupe une

¹ Au sens de la norme ISO 10006 "parties prenantes" (stakeholders) se réfère à toute personne ayant un intérêt ou étant concernée de quelque façon par un projet.

Dans le cadre d'un processus stratégique de planification et d'exécution, il est nécessaire d'identifier toutes les parties prenantes et de les impliquer dans le processus de développement en ayant recours à un réseau local/régional. Il convient donc de différencier les parties prenantes internes et externes.

Les parties prenantes internes participent directement au processus de développement ou à un projet donné (ex: avec les membres d'une équipe) ou sont directement rattachées au projet (ex.: clients, distributeurs).

Les parties prenantes externes sont indirectement liées à la réalisation d'un projet ou de ses résultats. (ex.: Associations de personnes en situation de handicap).

position subalterne, il risque davantage de ne pas pouvoir garantir la continuité des actions.

3.2.2 Coordination et continuité

En règle générale, les administrations s'impliquent dans la création du Design pour tous en désignant une personne qui soit un fervent défenseur de cette approche. A moyen et long terme, il convient de mettre en place des structures fonctionnant indépendamment de ces personnes. Afin d'assurer la durabilité du processus de développement et d'y travailler de manière professionnelle, il est utile de désigner une unité de travail financièrement indépendante et donc, de nommer un coordinateur disposant de ressources financières au sein de l'administration.

Le rôle du coordinateur consiste essentiellement, de manière permanente, à établir et entretenir un réseau de communication, à assurer le suivi des stratégies et des actions définies dans le plan directeur et à stocker et diffuser les connaissances accumulées et produites durant le processus. Plus la position occupée par le coordinateur sera élevée, plus les retentissements de la communication interne et externe seront considérables.

Le coordinateur doit cependant veiller à la pérennité du processus pour éviter d'une part toute perte de dynamisme susceptible d'être causée au fil du temps par la diminution de l'engagement d'une partie prenante, et d'autre part pour s'assurer que tous les efforts et ressources déployés ne soient perdus en cours de projet.

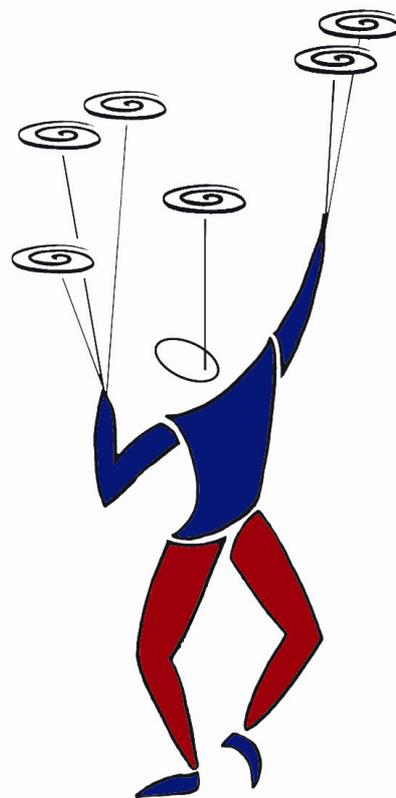


Schéma 1: Le Coordinateur assure l'inclusion et le maintien des FIS

3.2.3 Travail en réseau et participation

Toutes les parties prenantes concernées par le processus doivent être invitées à y prendre part dès le début. En effet, dans certains cas, en l'absence de l'une d'entre elles, il sera préférable de suspendre le processus jusqu'à ce que l'engagement de la partie en question puisse être garanti.

Les principes de diversité et d'inclusion doivent être reflétés dans le choix des parties prenantes. Ces dernières peuvent par exemple être des usagers de l'environnement bâti (membres du personnel, visiteurs externes), des personnes responsables de la maintenance, du respect des exigences légales et réglementaires et de l'octroi des financements (privés ou publics) (par ex: des politiciens, employés, bénévoles) mais également des experts pouvant apporter une contribution dans certains domaines (par ex : architectes, ingénieurs, géographes, urbanistes, artisans, thérapeutes).

Pour des raisons pratiques et en raison de la diversité des acteurs potentiels (politiciens, employés, bénévoles et experts externes), la création de différents (sous-)réseaux peut s'avérer plus efficace.

Le coordinateur (voir section 3.2.2) doit garantir une coopération efficace au sein du(des) réseau(x), basée sur des règles de participation claires. Le principe du consensus sera fondamental pour le succès du projet et la reconnaissance des résultats obtenus.

3.2.4 Planification stratégique

L'élaboration d'une bonne planification stratégique passe par la mise en place d'un plan directeur, stipulant les stratégies, ressources, délais (à court, moyen et long terme), mesures de coordination et actions concrètes à adopter, ainsi que des jalons bien définis afin de faciliter le suivi. Le plan directeur doit être aussi détaillé et précis que possible et faire l'objet d'une évaluation au terme du processus.

Le plan directeur ne doit cependant pas être rigide. Il doit permettre une certaine flexibilité afin que toutes les parties prenantes participent activement au processus. Pour que le consensus soit appliqué à chaque étape, tous les éléments du plan doivent faire l'objet de négociations, depuis la phase de définition des objectifs généraux initiaux jusqu'aux actions détaillées.

Par ailleurs, il est possible qu'en cours de projet, les connaissances acquises sur le sujet, de nouvelles circonstances ou de nouvelles opportunités entraînent la nécessité de modifier les stratégies, de reprogrammer les actions et de réaffecter les ressources.

Il est nécessaire de procéder à une évaluation et à une mise à jour régulières de la planification stratégique pour garantir le succès du processus et de toutes les actions. Une analyse doit donc être effectuée chaque année et le plan directeur doit être mis à jour tous les 5 ans environ.

Un plan directeur peut être élaboré en 5 étapes consécutives:

- 1) Analyse de l'existant avec ses atouts, faiblesses, opportunités et menaces
- 2) Se fixer des objectifs
- 3) Créer des stratégies
- 4) Définir des actions et des moyens pour les atteindre
- 5) Evaluer le processus en permanence



Schéma 2: Elaboration d'un plan directeur

L'analyse de situation a pour objet de comprendre le contexte dans lequel le plan directeur est défini. Une analyse SWOT (Atouts, Faiblesses, Opportunités et Menaces) constitue dans ce cas une méthode directe pour orienter et étayer l'élaboration d'un plan directeur.

Une analyse **SWOT** possible (cf. CBM 2008):

Atouts (Strengths) – Identifier les caractéristiques d’accessibilité existantes, voir comment elles peuvent être conservées et potentiellement améliorées ou modifiées.

Faiblesses (Weaknesses) – Elles doivent être réduites au maximum et, si possible, supprimées (vérifier l’absence de violation des lois patrimoniales ou urbanistiques).

Opportunités (Opportunities) – identifier et développer la meilleure façon d’appliquer les normes minimums; fixer des priorités.

Menaces (Threats) – Elles doivent être atténuées et des solutions doivent être définies en concertation avec les experts (techniques) et les gestionnaires de l’environnement bâti.

Des mesures peuvent être prises immédiatement lorsque la planification stratégique fait l’objet d’un suivi. Il est important, dans ce contexte, d’établir les actions à entreprendre, par qui, jusqu’à quand, avec quels fonds, et avec quel degré de priorité. Le processus d’implémentation peut donc commencer juste après la tenue d’une première réunion ou la prise d’une décision sans devoir attendre la finalisation de l’ensemble du plan directeur ou du processus.

3.2.5 Gestion des connaissances

Une bonne gestion des connaissances doit garantir le transfert régulier du savoir-faire acquis de manière efficace, attentive et ouverte.

Les administrations considèrent trop souvent l’accessibilité comme une question ne concernant que les personnes en limitation d’activité parce que ces personnes représentent le groupe le plus visible d’usagers de l’environnement bâti et l’un des rares qui revendique une amélioration dans ce domaine.

Chaque usager de l’environnement bâti a cependant la faculté de savoir ce qu’il/elle attend des administrations, en fonction de sa propre expérience et de ses propres connaissances. Par conséquent, bien que l’opinion et la participation de personnes en situation de limitation d’activité soit indispensable, (“Rien pour nous, sans nous”, slogan de l’année européenne des personnes handicapées 2003), les solutions proposées doivent être l’aboutissement d’un travail réalisé par des experts de secteurs multidisciplinaires et d’une analyse de cas expérimentée et éprouvée.

Les connaissances acquises au niveau local doivent parfois être étoffées par des informations portant sur des cas similaires rencontrés par d’autres administrations ou par l’expérience d’experts externes afin d’éviter de ‘réinventer la roue’. La participation à des réseaux nationaux et internationaux traitant d’un sujet donné constitue une autre bonne opportunité de partager des connaissances et des expériences.

Enfin, n’oublions pas qu’un usager ne peut pas devenir un expert du jour au lendemain et que de la même façon, le personnel technique d’une administration doit développer des compétences lui permettant de participer efficacement au processus.

Toutes les parties prenantes doivent pouvoir acquérir des bases solides de connaissances communes tout au long du processus de travail.

3.2.6 Ressources

L'administration doit mobiliser et allouer les ressources nécessaires à la réalisation de toutes les étapes du projet. Ces ressources peuvent être financières, humaines ou techniques.

C'est quelque fois la disponibilité des ressources ou la possibilité de bénéficier d'un soutien financier qui déclenche le lancement d'un projet. Bien que les ressources non escomptées soient toujours les bienvenues, la pérennité du projet doit être garantie dès le début de façon à ce qu'il ne soit pas compromis par un soudain assèchement de ces fonds.

L'obtention de résultats concrets en cours de processus n'est parfois pas liée à un quelconque financement mais plutôt à une (ré)affectation créative des ressources humaines et/ou économiques, ou encore simplement au fait de savoir tirer profit de certaines opportunités.

L'intégration des critères ou conditions du Design pour tous dans les appels d'offres (pour la construction de nouvelles rues, de bâtiments ou de sites web ou encore pour l'achat de véhicules, d'équipements ou d'appareils) est un exemple typique permettant aux administrations d'enregistrer des résultats sans que leurs propres ressources ne soient mises en péril.

3.2.7 Communication et marketing

Une bonne communication externe, des activités de marketing stratégiques et des relations publiques constantes constituent autant de démarches primordiales pour le succès durable et la reconnaissance externe d'un projet.

La communication des intentions de l'administration à un stade précoce du projet et la diffusion des objectifs atteints à son terme met en lumière l'engagement de tous les membres impliqués et incite d'autres administrations à relever le défi.

La formule AIDAS est tout à fait appropriée dans ce contexte. AIDAS est un acronyme utilisé en marketing pour décrire une liste de méthodes très souvent appliquées pour vendre un bien ou un service (cf. Schéma. 3):

A	Attention (attirer l'attention du consommateur)
I	Intérêt (susciter son intérêt)
D	Désir (le convaincre qu'il désire le produit ou le service)
A	Action (l'amener à agir et/ou acheter)
S	Satisfaction (le satisfaire en vue de le fidéliser)

Schéma 3: Modèle AIDAS (Source: *Ferrell/ Hartline 2005*).

La reconnaissance nationale et internationale du projet, par une participation à des réseaux axés sur le Design pour tous, peut avoir pour effet de renforcer le sentiment de réussite.

Les administrations qui enregistrent de bons résultats considèrent que le marketing va bien au-delà des simples relations publiques. Elles perçoivent en effet le marketing comme un processus global et durable qui englobe les services et les infrastructures. La diversité des usagers doit être respectée. Personne ne doit se sentir exclu et chaque individu doit pouvoir avoir la possibilité d'utiliser les services offerts.

3.3 Phases de transition

L'expérience retirée à l'échelon européen démontre que l'implémentation des approches du Design pour tous est un processus qui ne peut se faire que par étapes successives. Chaque administration doit décider du moment et des conditions dans lesquelles seront mises en œuvres ces approches, la voie à suivre et les objectifs à atteindre.

D'une façon générale, le processus de développement dans une administration donnée (par exemple une autorité locale ou une région) comporte 4 phases de transition (cf. BMWi 2004-amendé):

1. Phase de sensibilisation
2. Phase de démarrage
3. Phase de développement
4. Phase de consolidation

Dans la réalité, ces phases ne sont bien sûr pas clairement dissociables et leur durée peut également varier selon l'administration, ses équipements et ses services.

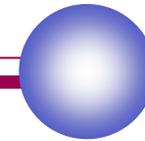
Ces 4 phases affichent toutefois certaines caractéristiques et actions communes à toutes les administrations. Les tableaux 1 et 2 présentent une vue d'ensemble de ces caractéristiques et actions associées aux facteurs interdépendants de succès (FIS) dont il est question au chapitre 3.2.

En vue de satisfaire de façon appropriée et équilibrée à tous les FIS mentionnés plus haut, la participation de toutes les parties prenantes et l'exploitation des ressources disponibles doivent, à chaque étape, tenir compte des conditions et de la culture locale ou régionale.

Tableau 1: Phases de transition satisfaisant aux FIS – Vue d'ensemble

Facteurs interdépendants de succès (FSI)	Phase de sensibilisation	Phase de démarrage	Phase de développement	Phase de consolidation
Engagement politique	Motivation (politique ou stratégique) ou intérêt pour l'action.	"Feu vert" au lancement du processus ou à l'élaboration des premières étapes concrètes.	Soutien direct (participation) ou indirect (mandat) au processus.	Soutien direct (participation) ou indirect (politique / stratégique) à la poursuite du processus.
Coordination et continuité	Motivation, manifestation d'intérêt.	Définition des rôles, désignations (coordinateur ou secrétaire).	Organisation de l'acquisition et du partage des connaissances, entretien de relations dans le cadre du réseau, suivi des actions, compte rendu.	Garantie de la continuité (par exemple par un système de contrôle permanent ou par la création de nouvelles responsabilités).
Travail en réseau et participation		Invitation de partenaires internes / externes et définition des rôles, des structures et des méthodes de travail.	Définition d'une structure claire, des responsabilités et des méthodes de travail. Transfert de connaissances et consensus sur les stratégies et les actions.	Maintien de la structure et développement de l'expertise.
Planification stratégique	Les souhaits et les attentes sont vagues et mal définis.	Les souhaits et les attentes sont structurés. Les objectifs, buts et actions sont discutés et approuvés.	Elaboration d'un plan directeur stipulant des stratégies, actions, délais et ressources convenus et établis. Adaptation permanente.	Organisation d'un contrôle permanent de la qualité et du succès du projet (évaluation comparative, analyse des coûts/bénéfices etc.).
Gestion des connaissances	Manifestation d'intérêt et questions.	Analyse de situation (cadre juridique, documentation, etc.). Identification des besoins en matière de formation et/ou expertise externe.	Elaboration d'une base de connaissances commune (éducation, formation, information, conférences, etc.). Organisation du transfert de connaissances.	Gestion des connaissances créées.
Ressources	La disponibilité (inattendue) de fonds stimule la créativité et la sensibilisation. Le bénévolat est encouragé.	Les besoins sont identifiés et l'allocation des ressources clarifiée.	Allocation des ressources en fonction du plan directeur et des opportunités.	Attribution de ressources stables (pour la coordination, la gestion des connaissances, l'évaluation de la réussite du projet, etc.).
Communication et marketing	Manifestation d'intérêt (par le biais d'expériences clés, de communiqués de presse, etc.).	Communication / annonces d'intentions. Recherche d'échanges et de communication externes.	Elaboration d'un plan marketing incluant la communication. Stratégies définies en fonction du plan directeur. Communication régulière / feedback concernant les étapes concrétisées.	Documentation et diffusion des résultats (discours, présentations, site web, etc.). Contrôle permanent de la qualité et de la réussite du projet (gestion de la relation avec le client).

4. APPLICATION PRATIQUE



Nous allons, au travers différentes études de cas, démontrer l'importance des FIS aux diverses étapes de développement. Une grille standard (tableau 2) a été élaborée sur la base des 7 FIS et du modèle des phases de transition et a été envoyée à tous les membres de l'EuCAN pour qu'ils y exposent leurs expériences internationales relatives à l'ECA pour les Administrations.

Tableau 2: Exemple de phases de transition possibles vers la création d'une autorité locale ou une région accessible à tous intégrant les facteurs interdépendants de succès (FIS) - © Aragall/Neumann/Sagramola 2008

	Phase de sensibilisation	Phase de démarrage	Phase de développement	Phase de consolidation	Commentaires
Engagement politique					
Coordination et continuité					
Travail en réseau et participation					
Planification stratégique					
Gestion des connaissances					
Ressources					
Communication et marketing					

Sur la base de cette grille standard, des études de cas réels et fictifs (simulés) émanant de toute l'Europe et d'Israël seront présentées et décomposées selon le processus des 7 FIS et des 4 phases de transition. Cette grille standard doit être utilisée par les administrations comme un outil d'autoévaluation en vue de créer et d'améliorer le Design pour tous (voir chapitre 4.3.). Utilisée de manière efficace, elle aidera les décideurs politiques et administratifs à identifier les secteurs d'activité et à structurer les actions restant à accomplir.

4.1 Etudes de cas réels

Afin de faciliter la lecture des études de cas, les principaux éléments ont été résumés sur une double page. Les lecteurs souhaitant obtenir plus de détails sont cordialement invités à lire la présentation détaillée dans la section “**documents**” du site www.eca.lu.

TITRE / SUJET:	Parc naturel de la Forêt Noire du Sud accessible pour Tous
RÉSUMÉ:	Le Parc naturel de la Forêt Noire du Sud souhaite développer et promouvoir l’accessibilité de la nature, dans le cadre des expériences qu’il propose à ses visiteurs
ADMINISTRATION:	Parc naturel de la Forêt Noire du Sud
ADRESSE DU SIÈGE:	Feldberg/Allemagne
PAYS:	Allemagne
DÉBUT DU PROJET:	2005
FIN DU PROJET:	Non encore définie
PERSONNE REMPLISSANT LE FORMULAIRE:	Peter Neumann
DESCRIPTION:	Projet et actions: 1) Analyse SWOT de 7 points d’intérêt, 2) Séminaires de qualification et coaching en face à face avec les différentes parties prenantes de la région, 3) Organisation de 3 conférences publiques avec la participation d’associations, de politiciens et de la presse.
INFORMATIONS OU RÉFÉRENCES:	www.naturpark-suedschwarzwald.de ; www.neumann-consult.com

	Phase de sensibilisation (2005)	Phase de démarrage (2005-2006)	Phase de développement (2006ff.)	Phase de consolidation	Commentaires
Engagement politique	Le responsable marketing et le directeur du parc naturel participent à deux conférences sur le Tourisme pour Tous et sont séduits par ce thème.	Feu vert à la signature d’un accord conclu avec un cabinet d’expertise spécialisé dans le Tourisme pour Tous.	Des projets de suivi sont élaborés dans le cadre des premiers projets.		L’argumentation sur les retombées positives de l’accessibilité sur l’économie a été déterminante pour l’engagement du parc naturel.
Coordination et continuité		Le cabinet d’expertise assume la coordination du premier projet en étroite coopération avec le responsable marketing et le directeur du parc naturel.	Le responsable marketing et le directeur du parc naturel sont les principales personnes de contact pour les aspects liés au Design pour tous dans le parc naturel.		L’administration du parc naturel ne dispose pas de moyens financiers pour engager un coordinateur spécialisé en Design pour tous.

Travail en réseau et participation		Un groupe de travail est mis sur pied.	Organisation de plusieurs réunions destinées à récolter des informations sur ce qui a déjà été réalisé et ce qui restera à faire l'année suivante.		Point critique: l'instabilité du réseau pendant toute la durée du processus
Planification stratégique		L'idée de l'élaboration d'un plan directeur pour toute la région est étudiée mais rejetée pour cause d'insuffisance de ressources financières. La prochaine étape consistera à élaborer des plans directeurs pour certaines municipalités du parc naturel.			Les professionnels du tourisme de la région sont plus intéressés par le "Développement de produits et le marketing" que par l'élaboration d'un plan directeur.
Gestion des connaissances		Le transfert de savoir-faire des projets en cours ainsi que des actions menées par le biais des relations publiques et du site web représente une partie importante du projet.	Organisation de 3 conférences publiques parrainées par le ministère de l'Economie du gouvernement du Baden-Württemberg.		
Ressources		Le parc naturel finance lui-même la phase de démarrage.			Point critique: Difficulté à mobiliser des ressources financières supplémentaires.
Communication et marketing		Toutes les activités ont fait l'objet d'opérations orchestrées par le département des relations publiques.	Toutes les activités et conférences ont fait l'objet d'opérations orchestrées par le département des relations publiques.		Point critique: Un plan marketing est toujours manquant.

TITRE / SUJET:	Gestion de l'accessibilité de la ville de Barcelone
RÉSUMÉ:	Bref résumé de la gestion de l'accessibilité dans la ville de Barcelone de 1980 à 2007
ADMINISTRATION:	Ajuntament de Barcelona (Municipalité)
ADRESSE DU SIÈGE:	Barcelone
PAYS:	Espagne
DÉBUT DU PROJET:	1980
FIN DU PROJET:	Non défini
PERSONNE REMPLISSANT LE FORMULAIRE:	Francesc Aragall
DESCRIPTION:	Barcelone a amélioré son accessibilité de façon systématique et les résultats obtenus sont clairement visibles. Malgré les progrès considérables réalisés en la matière, le processus connaît également quelques aspects et menaces sur lesquels il serait encore nécessaire de travailler.
INFORMATIONS OU RÉFÉRENCES:	www.bcn.cat

	Phase de sensibilisation (avant 1990)	Phase de démarrage (1990-1996)	Phase de développement (1996-2006)	Phase de consolidation (2007-20??)	Commentaires
Engagement politique	Certains politiciens se sentent concernés par le sujet mais aucune décision précise n'est prise sur la façon de gérer l'accessibilité.	Les politiciens s'engagent à améliorer l'accessibilité et à organiser pour la première fois dans l'histoire les jeux olympiques et para-olympiques sur le même site.	Les politiciens demandent et ratifient un plan d'accessibilité afin de rendre la ville accessible en 10 ans (1996-2006).	Les politiciens sont toujours concernés par l'amélioration de l'accessibilité et fiers des résultats obtenus.	Il est inhabituel de voir des politiciens afficher le même degré d'engagement pendant une aussi longue période et continuer à allouer les ressources nécessaires.
Coordination et continuité	Les employés des services sociaux tentent de convaincre les techniciens travaillant au service de la ville de la nécessité d'améliorer l'accessibilité.	Aucun coordinateur n'est clairement désigné. Le travail en réseau et la gestion des connaissances sont assurés par les membres du personnel d'Instituts pour les personnes en situation de handicap.	Création d'un Groupe municipal pour l'amélioration de l'accessibilité comprenant un responsable politique, un secrétaire et un représentant de chaque secteur de la municipalité. Le secrétaire remplit les trois principales missions du coordinateur.	Le Groupe municipal se réunit régulièrement. En 2008, un Bureau de l'accessibilité sera mis en place pour aider le secrétaire dans son travail.	Le défi consistera à partager les responsabilités du secrétariat au sein d'une équipe.
Travail en réseau et participation	Depuis les années 80, les associations de personnes en situation de handicap exercent une forte pression en militant pour une meilleure accessibilité.	Des réunions sont tenues en présence des personnes en situation de handicap et des architectes de la ville.	Le Groupe s'associe à des Instituts pour les personnes en situation de handicap pour informer sur l'évolution et recueillir le feed-back des usagers.	Les personnes en situation de handicap sont optimistes quant aux travaux réalisés par les techniciens de la ville. Un "langage commun"	Quelques rares autres groupes de citoyens seulement ont été impliqués dans le processus participatif. Les politiques et actions

				s'instaure entre les personnes en situation de handicap et tous les départements de la ville.	entreprises en matière d'accessibilité ne sont pas connues de tous les employés.
Planification stratégique		Pas de plan directeur mais engagement pour que chaque nouvelle construction soit accessible. Expériences en matière d'aménagement des voiries et de mobilier urbain ont été menées.	Un plan d'accessibilité est approuvé. Il propose un diagnostic, un plan d'action et un budget pour améliorer l'accessibilité des rues, des bâtiments municipaux et des transports. L'accessibilité des plages, des parcs et des sites web est intégrée au projet ultérieurement. Un système de gestion permettant de contrôler les ouvrages privés est mis en place.	Suite au plan, des actions isolées sont entreprises, comme la création de rues piétonnes, l'amélioration des arrêts de bus et l'élaboration d'un système de collecte d'informations cohérent. La nécessité de regrouper toutes ces actions dans le cadre d'un nouveau plan est reconnue et s'opéra en 2008.	Les taxis n'ont jamais été pris en compte dans le plan. Le Plan manque de jalons clairs à certains moments. Le défi dans une très grosse administration consiste à maintenir le réseau existant entre les divers départements.
Gestion des connaissances	Absence de cadre légal et manque de connaissances professionnelles.	Promulgation de la nouvelle loi catalane (1991). Certains employés de la ville deviennent des "experts" et conseillent d'autres projets.	Recherche active d'informations de la part des départements et participation à des réseaux nationaux et internationaux.	Nouveau défi pour le Groupe : il doit rendre toutes les informations détenues par le secrétaire accessibles aux employés, citoyens et visiteurs.	L'absence d'une bonne communication entre les départements induit le risque de perdre l'historique du processus et une partie des connaissances acquises lors du départ en retraite des personnes qui auront joué un rôle majeur.
Ressources	Non défini.	Le budget prévu pour les expérimentations et les budgets spécifiques consacrés à l'accessibilité sont intégrés dans les nouveaux projets.	Les ressources ont toujours été ajustées en fonction du plan.	Les fonds nécessaires à la réalisation des actions à entreprendre sont alloués.	
Communication et marketing	Quand les demandes des associations sont relayées dans les médias, l'administration locale souffre d'une mauvaise image.	Les politiciens gagnent l'estime des organisations de personnes en situation de handicap et le succès des jeux para-olympiques améliore l'image de la ville en matière d'accessibilité.	Une multitude de demandes affluent pour que le système de gestion de l'accessibilité soit exposé. De nombreux visiteurs viennent du monde entier pour en savoir plus sur ce système. La couverture médiatique du sujet est positive.	La ville continue sur sa lancée. Perception de la nécessité d'améliorer la communication interne et de relater l'expérience dans des publications.	La réputation de la ville perd de son éclat en l'absence de concrétisation des nouveaux développements conséquents attendus. Sur le Web, l'accessibilité semble être un problème pour les personnes en situation de handicap.

TITRE/ SUJET:	Accessibilité des routes et des bâtiments publics à Saronno
RÉSUMÉ:	Suivi du plan d'aménagement de la municipalité de Saronno pour l'élimination des barrières architecturales
ADMINISTRATION:	Comune di Saronno (Varese - Italie)
ADRESSE DU SIÈGE:	Saronno/Italie
PAYS:	Italie
DÉBUT DU PROJET:	1994
FIN DU PROJET:	2006 (Un suivi est en cours de planification)
PERSONNE REMPLISSANT LE FORMULAIRE:	Isabella Steffan
DESCRIPTION:	En 1994, 30 bâtiments publics ainsi que l'ensemble du réseau routier de la ville ont fait l'objet d'une analyse et plusieurs interventions prioritaires ont été planifiées et exécutées. Dix ans plus tard, les travaux prévus ont été menés à terme dans la quasi-totalité des bâtiments. Ce projet a eu comme particularité innovante de concevoir chaque bâtiment public de sorte qu'il soit relié à un réseau accessible et protégé (le projet n'est pas encore achevé). Le PEBA (initialement conçu pour les bâtiments) a été étendu au réseau routier.
INFORMATIONS OU RÉFÉRENCES:	Arch. Renato Cattaneo et Doct. Dario Lucano (Conseillers municipaux) - Arch. Massimo Stevenazzi (urbanistica@comune.saronno.va.it)

	Phase de sensibilisation (avant 1994)	Phase de démarrage (1994-1996)	Phase de développement (1996-2006)	Phase de consolidation (2007-20??)	Commentaires
Engagement politique	Les associations locales représentant les personnes en situation de handicap pressent les autorités locales de supprimer les barrières architecturales dans la municipalité (essentiellement les rues et les bâtiments publics).	La municipalité lance un appel d'offres dans ce cadre. Il est remporté par le Studio Steffan et le Studio ADR, un cabinet d'expertise spécialisé dans le Design pour tous.	Les services techniques de la municipalité suivent le projet dans son intégralité en fournissant les plans et les documents techniques nécessaires.	Les bureaux municipaux poursuivent les opérations d'élimination des barrières architecturales à Saronno après l'extinction du contrat de consulting.	La municipalité souhaiterait promouvoir l'accessibilité et la sécurité en construisant un parcours stratégique qui relierait entre elles les différentes écoles de la ville.
Coordination et continuité		Le cabinet d'expertise assume la responsabilité de la coordination des activités.	La municipalité nomme un ingénieur chargé d'assurer la liaison avec le coordinateur pendant la période de deux ans.	La municipalité poursuit les travaux qui restaient à réaliser après l'expiration du contrat.	Un changement fréquent de personnel a provoqué la perte des contacts entre le cabinet d'expertise et la municipalité

Travail en réseau et participation		Les associations locales représentant les personnes en situation de handicap sont impliquées dans le projet dès son début.	Une ultime conférence publique a lieu au terme des deux années de supervision.	Les travaux se poursuivent pendant 8 années supplémentaires (jusqu'à aujourd'hui).	Un suivi est en cours d'élaboration.
Planification stratégique	La municipalité a l'idée d'élaborer un plan directeur en vue de l'élimination des barrières architecturales dans l'ensemble de la commune.	Le plan esquissé par les architectes ayant remporté l'appel d'offres tient compte des plans existants de gestion de la circulation, du réseau de pistes cyclables et de la sécurité routière.		Le plan est intégré aux plans municipaux de gestion du territoire local.	
Gestion des connaissances		L'entreprise contractante développe un logiciel informatique permettant aux pouvoirs publics de gérer les priorités dans les travaux à réaliser ainsi que les méthodologies et solutions à adopter.	Une formation est dispensée aux fonctionnaires devant utiliser le logiciel et aux travailleurs dépêchés "sur le terrain".	La municipalité dispose toujours du logiciel.	Point critique: le changement fréquent de personnel au sein des bureaux municipaux constitue une entrave à la poursuite de l'utilisation du logiciel.
Ressources		La plupart des dépenses encourues sont couvertes par un budget résultant d'une loi spécifique votée par la région de Lombardie autorisant les autorités publiques de Lombardie à consacrer 10% des fonds destinés à l'urbanisation à l'accessibilité.			Les fonds obtenus dans le cadre de la loi régionale sont constamment mis de côté.
Communication et marketing	L'intérêt se manifeste par le lancement de l'appel d'offres.	La municipalité implique dès le début du projet les associations locales représentant les personnes en situation de handicap.	Les habitants de Saronno sont conviés à participer à une ultime conférence au terme des deux années de supervision.	L'expérience fait l'objet d'une publication sous forme d'une étude de cas présentée dans les magazines spécialisés et lors de conférences nationales et internationales.	

TITRE / SUJET:	“Chemins de vie” pour l’accessibilité des bâtiments et de la ville
RÉSUMÉ:	Mise en application du Plan local d’élimination des barrières architecturales par le biais d’une enquête empirique menée sur les barrières existantes.
ADMINISTRATION:	Municipalité de Lodi (Milan - Italie)
ADRESSE DU SIÈGE:	Lodi/Italie
PAYS:	Italie
DÉBUT DU PROJET:	2006
FIN DU PROJET:	2008
PERSONNE REMPLISSANT LE FORMULAIRE:	Isabella Steffan
DESCRIPTION:	Le projet a pour objectif d’améliorer et de mettre en application le Plan local d’élimination des barrières architecturales en procédant à une enquête empirique sur les barrières existantes. Les personnes en situation de handicap mettront en évidence les obstacles auxquels elles sont confrontées quotidiennement. L’enquête comptera également sur la participation d’étudiants d’un lycée technique, dans le but de compléter leur formation. Les services techniques municipaux devront s’assurer de la bonne exécution des travaux nécessaires à l’élimination des barrières existantes et les différentes organisations compétentes auront pour mission de rendre leurs structures accessibles dans les meilleurs délais.
INFORMATIONS OU RÉFÉRENCES:	Silvana Cesani – Conseillère (silvana.cesani@comune.lodi.it)

	Phase de sensibilisation (avant 2006)	Phase de démarrage (2006)	Phase de développement (2008)	Phase de consolidation (2008-20??)	Commentaires
Engagement politique	L’autorité locale réalise que des barrières sont toujours présentes en dépit du plan spécifique pour l’élimination des barrières architecturales (PEBA). Elle accède alors à la demande du Comité local et régional CRABA/CLEBA visant à apporter des améliorations au plan.	Feu vert à la signature d’un accord entre la mairie de Lodi, le CRABA, le CLEBA, et l’Institut technique “A. Bassi”. (section géomètres).	Les services techniques municipaux suivent le processus dans son entière évolution.	La mairie étudie la possibilité de collaborer d’une façon continue sur ce thème.	La municipalité de Lodi est fière de montrer à ses habitants son engagement permanent en faveur de l’élimination des barrières architecturales.
Coordination et continuité		Les représentants du CRABA/CLEBA sont chargés de la coordination.	Les bureaux des conseillers municipaux aux travaux publics, à la planification urbaine et aux		Les conseillers municipaux affichent leur engagement en faveur de l’élimination des barrières

			affaires sociales constituent les points de contact entre la municipalité et les coordinateurs.		architecturales auprès des habitants.
Travail en réseau et participation		Le groupe de travail comprend des associations de personnes en situation de handicap, l'institut technique et des professionnels qui jouent ici un rôle de maître de stage.	Le groupe se réunit périodiquement pour effectuer un suivi et comparer les résultats aux objectifs.	L'objectif est de maintenir une collaboration active entre le service technique et le CLEBA.	
Planification stratégique	L'idée consiste à améliorer le plan existant par des solutions en matière de conception et des travaux destinés à éliminer les barrières restantes.		Il n'existe pas de plan directeur à proprement parler, mais la mise en œuvre des interventions nécessaires est prévue dans un avenir proche.	La réalisation des travaux est prévue entre 2008 et 2009.	
Gestion des connaissances		Les experts ad hoc (les services techniques municipaux, des professionnels du privé et les enseignants du lycée technique) sont sollicités.	Le transfert des connaissances se fait principalement entre les experts et les étudiants du lycée technique et s'inscrit dans le cadre de l'objectif éducatif du projet.	Le but ultime est d'instaurer des bases pour favoriser le développement au sein du service technique d'une compétence spécifique et d'une sensibilité vis-à-vis de l'accessibilité.	
Ressources		Le projet est principalement réalisé sur une base volontaire. Le coût budgétisé destiné à couvrir les dépenses opérationnelles et pédagogiques est limité.	Le projet est principalement réalisé sur une base volontaire. Le coût budgétisé destiné à couvrir les dépenses d'impression et l'organisation de séminaires est faible.		Le budget préliminaire de 2008 de la municipalité prévoit d'accorder des moyens financiers importants au nouveau plan qui sera rédigé au terme du projet.
Communication et marketing		Le projet et ses étapes seront présentés aux citoyens par le biais de communiqués de presse et lors de conférences.	Elaboration et rédaction d'un ouvrage relatant l'expérience du projet.	L'expérience du projet fera l'objet de publications dans divers magazines et sera présentée lors de conférences nationales et internationales.	

TITRE / SUJET:	Accessibilité des services de santé Maccabi
RÉSUMÉ:	Etude de cas retraçant le processus de planification et de réalisation de la rénovation de 70 types d'infrastructures sanitaires (cliniques, laboratoires, centres de thérapie physique etc...) dans tout le pays dans le but qu'elles soient accessibles à tous.
ADMINISTRATION:	Services de santé Maccabi – Division bâtiments et logistique
ADRESSE DU SIÈGE:	Tel Aviv
PAYS:	Israël
DÉBUT DU PROJET:	2005
FIN DU PROJET:	2008
PERSONNE REMPLISSANT LE FORMULAIRE:	Judith Bendel
DESCRIPTION:	-
INFORMATIONS OU RÉFÉRENCES:	http://www.access-unlimited.co.il ou Bendelj@hotmail.com

	Phase de sensibilisation	Phase de démarrage	Phase de développement	Phase de consolidation	Commentaires
Engagement politique	Le directeur des services de santé Maccabi est conscient des nouvelles lois révisées sur l'égalité des droits comportant un chapitre sur l'accessibilité des infrastructures et services publics. Le responsable du département logistique nomme un membre du personnel dirigeant (architecte) qui suit un cours complet sur l'accessibilité.	"Maccabi" signe un accord avec "Access Unlimited" pour que 20 des installations de Maccabi soient adaptées à tous.	Le coordinateur participe à l'étape de planification.	Les résultats de la première étape du projet sont communiqués au directeur qui donne son accord pour la transformation de 50 autres établissements. L'idée d'améliorer les infrastructures existantes est étendue aux nouvelles constructions et devient la norme pour l'ensemble des établissements de prestation de services.	L'engagement de la direction s'est accru en dépit du coût du projet.
Coordination et continuité		Le responsable du département des bâtiments de Maccabi est chargé de la coordination entre Access Unlimited et les différents départements et infrastructures.	Les directeurs régionaux et les directeurs des infrastructures prennent part à plusieurs réunions afin d'être impliqués dans le projet dès le début. Dans chaque région, une personne est désignée aux fonctions de coordinateur régional.	Les audits et les visites des consultants sont organisés dans chaque installation par l'équipe de travail ad hoc.	

Travail en réseau et participation		La participation des personnes en situation de handicap est coordonnée par Access Unlimited.	Des réunions sont organisées en présence directeurs régionaux et des directeurs des infrastructures afin de collecter des informations générales sur les problèmes d'accessibilité communs existants.	Des équipes de travail sont mises sur pied pour chaque région et comptent parmi elles des architectes chargés de la partie physique du plan.	
Planification stratégique		Les principaux objectifs et le calendrier des différentes étapes du projet sont fixés pour l'ensemble des régions.	Le plan consiste en un audit qui permet d'évaluer le budget nécessaire et de dresser un plan opérationnel pour chaque établissement.		A ce jour, le projet a été mené à bien à 75%.
Gestion des connaissances	Fossé énorme entre les exigences requises et les connaissances professionnelles existantes en dépit d'un cadre juridique bien défini.	Le personnel d'Access Unlimited apporte son soutien aux professionnels de Maccabi.	Une conférence est organisée et compte parmi ses participants des professionnels d'autres organisations ainsi que le commissaire pour l'égalité des droits des personnes en situation de handicaps.	Le personnel d'Access Unlimited fait partie intégrante du groupe de travail.	
Ressources			Maccabi finance le projet dans son intégralité.	L'allocation des ressources est d'une façon générale ajustée en fonction des plans.	Les considérations budgétaires ont joué un rôle dans le choix du plan suggéré pour chaque infrastructure. Par exemple, il a été décidé dans un cas de déplacer un service vers une autre infrastructure.
Communication et marketing		Les informations relatives à l'accessibilité sont diffusées dans toutes les publications émanant des services. Une nouvelle forme d'information verbale sur CD est produite.			

TITRE / SUJET:	Accessibilité des services de chemin de fer au Luxembourg
RÉSUMÉ:	Résultats de la coopération entre la société nationale de chemins de fer et le Centre national d'Information et de Rencontre du Handicap
ADMINISTRATION:	Société des Chemins de Fer Luxembourgeois (CFL)
ADRESSE DU SIÈGE:	Luxembourg
PAYS:	Luxembourg
DÉBUT DU PROJET:	2007
FIN DU PROJET:	En cours
PERSONNE REMPLISSANT LE FORMULAIRE:	Silvio Sagramola
DESCRIPTION:	
INFORMATIONS OU RÉFÉRENCES:	http://www.cfl.lu et http://www.welcome.lu

	Phase de sensibilisation	Phase de démarrage	Phase de développement	Phase de consolidation	Commentaires
Engagement politique	Info-Handicap entretient des contacts de longue date avec la Société nationale des chemins de fer au sujet des questions d'accessibilité.	En 2000, les CFL commencent à collecter de façon systématique des données sur l'accessibilité des gares ferroviaires du Luxembourg et du matériel roulant.	L'accessibilité des gares ferroviaires des CFL fait l'objet d'une évaluation permanente. L'accès aux trains des personnes à mobilité réduite est facilité grâce à des rampes mobiles et à des quais adaptés. La nouvelle génération de trains des CFL est équipée de rampes et de toilettes accessibles. Tous les travaux de rénovation sont réalisés en conformité avec la réglementation en matière d'accessibilité. Ils comprennent des lignes de guidage, ascenseurs, places de parking ...		Les changements fréquents au niveau du personnel et de l'organisation entraînent un risque de remise en question régulière de procédures ayant déjà fait l'objet d'un accord.
Coordination et continuité	Les personnes de contact se sont succédées au fil des années en raison des changements organisationnels et de personnel dans les deux instances.	En raison de la structure organisationnelle des CFL, les compétences sont partagées entre un grand nombre de personnes et de départements différents.	Idem		La séparation entre les infrastructures de gestion et l'utilisation du réseau ferroviaire imposée par la législation européenne ne favorise pas une approche cohérente de l'accessibilité.

Travail en réseau et participation		Les CFL coopèrent avec Info-Handicap et le format du réseau dépend des tâches à réaliser (conseil technique, sensibilisation, gestion des plaintes).	Idem		Les infrastructures telles que les quais, les gares ferroviaires, les bâtiments, les places de parking relèvent de la compétence de l'Etat tandis que le matériel roulant appartient aux compagnies ferroviaires (SNCF, SNCB, CFL, SBB...).
Planification stratégique		Les CFL font appel à Info-Handicap et à ses partenaires pour procéder à une analyse de l'ensemble des gares ferroviaires.	Toutes les gares ferroviaires ont fait l'objet d'un contrôle et les CFL intègrent à présent les aspects relatifs à l'accessibilité dans la planification de leurs travaux de rénovation.	L'objectif est de rendre un maximum d'infrastructures et d'équipements accessibles.	
Gestion des connaissances		En raison de la structure organisationnelle des CFL, les connaissances sont éparpillées entre différents départements.			
Ressources		Les fonds sont débloqués lorsqu'un consensus est atteint au sujet des actions devant faire l'objet d'un financement.			
Communication et Marketing		Les CFL participent à la publication du "European Concept for Accessibility" en 2003 ainsi qu'à différentes conférences publiques traitant du sujet.	Un guide destiné aux usagers des transports ferroviaires en situation de handicap est publié. Les détails sur l'accessibilité des gares ferroviaires sont disponibles sur les sites http://www.cfl.lu ou http://www.welcome.lu .		

TITRE / SUJET:	Toerisme voor iedereen (Tourisme pour Tous)
RÉSUMÉ:	Le projet Tourisme pour Tous est une initiative qui a pour vocation de stimuler les investissements (au niveau économique et social) dans le secteur du tourisme. Le projet cofinance les meilleures pratiques adoptées par les entreprises du secteur touristique.
ADMINISTRATION:	Province du Limbourg
ADRESSE DU SIÈGE:	Heerlen
PAYS:	Pays-Bas
DÉBUT DU PROJET:	2006
FIN DU PROJET:	2008
PERSONNE REMPLISSANT LE FORMULAIRE:	George van Lieshout, programme manager
DESCRIPTION:	Phase 1: Premières approbations. Phase 2: Dissémination. Phase 3: Effet boule de neige. Phase 4: Application généralisée.
INFORMATIONS OU RÉFÉRENCES:	www.ng4all.nl

	Phase de sensibilisation	Phase de démarrage	Phase de développement	Phase de consolidation	Commentaires
Engagement politique	Le Gouverneur de la Province du Limbourg est en quête d'initiatives destinées à améliorer la vie des personnes âgées. Il se lance dans la recherche d'approches innovantes.	De nouvelles impulsions économiques doivent être trouvées. Les personnes ayant des besoins spéciaux peuvent tirer profit de l'intérêt suscité par les personnes âgées.	Le Tourisme pour Tous se base sur des années d'expérience dans le domaine de l'accessibilité.	Le projet a démarré grâce à une allocation de ressources financières. Deux ans plus tard les activités se poursuivent sous forme d'initiative privée.	Il s'agit d'une nouveauté aux Pays-Bas.
Coordination et continuité	Une coopération publique/privée est mise en place dans le but d'atteindre nos objectifs.	Un conseil consultatif regroupe des représentants de la chambre de commerce, la province et quelques partenaires du projet.	Utilisation maximale de l'Internet: toutes les procédures sont téléchargeables. Aussi transparentes que possible.	Peu de réunions sont organisées pendant le projet. La majorité du travail est réalisée sur le terrain.	Le succès du projet réside dans sa simplicité: absence de bureaucratie. Prise de décisions rapide. Un seul partenaire responsable décide.
Travail en réseau et participation		Le projet débute par l'analyse d'une initiative belge similaire, Toerisme Vlaanderen.	Organisation de réunions professionnelles et de rencontres informelles. Communication visant à améliorer la qualité et la rentabilité.	Création de contacts à long terme. Suivi des entrepreneurs ayant investi dans le projet pendant au moins 3 ans. Les retombées de leurs investissements sont visibles.	

Planification stratégique		La première étape du projet a consisté à séduire les entrepreneurs.	Ces entrepreneurs sont ce que l'on appelle des approbateurs précoces. Ils encouragent leurs collègues à agir comme eux (effet boule de neige).	La troisième étape du plan directeur consiste à lancer des initiatives publiques/privées d'échange de meilleures pratiques au sein des communautés locales. Les entrepreneurs du secteur du tourisme et le gouvernement local investissent dans les mêmes objectifs d'accessibilité.	Elaborer une formule à partir de ce projet et l'exporter dans d'autres régions ou pays.
Gestion des connaissances	Apprendre de l'expérience des autres : ne pas réinventer la roue.	Utilisation des procédures existantes. Les entrepreneurs sont encouragés à faire un maximum par eux-mêmes en ayant recours aux autoévaluations et aux outils automatiques basés sur le web.	Laisser l'internet faire le travail. Privilégier au maximum le travail en réseau.	Diffuser les succès.	
Ressources		Les Provinces créent un fonds de 300.000 euros destiné aux entrepreneurs: ceux-ci perçoivent un maximum de 10.000 euros s'ils investissent dans des projets en faveur des personnes âgées et des personnes ayant des besoins spécifiques.	Le projet cofinance les entrepreneurs qui investissent plus de 20.000 euros. Ils reçoivent en retour de leur investissement un chèque d'une valeur de 10.000 euros.	Effet multiplicateur: chaque euro alloué par la province est multiplié par les entrepreneurs du privé. Le chiffre d'affaires total du projet s'élève en deux ans et demi à 1,2 millions d'euros.	Les sociétés privées soucieuses d'engager leur responsabilité sociale (les banques notamment) manifestent leur intérêt pour le projet. Elles y voient la combinaison de l'impulsion économique et du besoin social.
Communication et marketing	Nous avons débuté avec l'aide d'organisations sectorielles et de forums d'employeurs.	Organisation d'émissions de télévision sur des chaînes locales: très efficace.	Création d'une identité très claire: un « look » et un ressenti spécifiques et reconnaissables.	Publication d'un livre où sont décrites toutes les meilleures pratiques. L'ouvrage indique également de quelle manière nous avons utilisé l'argent du contribuable.	Soyons sexy!! Ne parlons pas de handicap ou de maladie: parlons d'opportunités. Soyons fiers.

TITRE / SUJET:	Accessibilité du campus universitaire de Novi Sad
RÉSUMÉ:	Le présent tableau présente une vue d'ensemble du processus de création d'un campus universitaire accessible à Novi Sad, et d'une façon générale, expose les activités mises en œuvre dans le but de créer un environnement accessible à Novi Sad.
ADMINISTRATION:	-
ADRESSE DU SIÈGE:	Novi Sad
PAYS:	Serbie
DÉBUT DU PROJET:	L'année n'a pas clairement été définie mais les travaux ont débuté en 2001
FIN DU PROJET:	Non définie
PERSONNE REMPLISSANT LE FORMULAIRE:	Miodrag Pocuc
DESCRIPTION:	Cette étude de cas décrit le processus de sensibilisation et de création d'un campus accessible à l'Université de Novi Sad initié par le NSASD (l'association des étudiants en situation de handicap de Novi Sad)
INFORMATIONS OU RÉFÉRENCES:	www.czuns.org

	Phase de sensibilisation 2001 – 2002	Phase de démarrage 2002 - 2003	Phase de développement 2003 – 2008	Phase de consolidation 2008 - ...	Commentaires
Engagement politique	Le NSASD entame des actions destinées à sensibiliser l'Université de Novi Sad (UNS) aux problèmes liés à l'inaccessibilité. L'UNS met des locaux à la disposition du NSASD sur le campus.	Puisque le fondateur de l'UNS est la Province Autonome de Voïvodine, et non la ville, les représentants du NSASD concluent qu'ils doivent promouvoir l'accessibilité du campus de l'UNS par leurs propres moyens.	Les membres du NSASD décident d'organiser des séminaires traitant du problème de l'accessibilité dans l'Université, la ville, la province de Voïvodine et la République de Serbie.	Aujourd'hui, l'accessibilité est prise en compte chaque fois que des travaux sont réalisés dans la ville. Cette action se traduit essentiellement par l'élimination des barrières physiques et/ou l'installation de feux de circulation sonores aux passages pour piétons.	Un aspect négatif du projet réside dans l'émergence d'experts autoproclamés en matière d'accessibilité qui négligent certains aspects de l'accessibilité comme les services et/ou la communication, qui ne bénéficient dès lors pas de l'attention qu'ils méritent.
Coordination et continuité	Plusieurs étudiants et personnes intéressées par le problème se mettent en quête d'informations sur l'accessibilité, organisent et/ou participent à des réunions sur l'accessibilité organisées au niveau de la ville.	Une volonté politique de faire face au problème existe à l'échelle de la ville et de la province. Le NSASD noue des liens avec les entreprises publiques de la ville chargées de la gestion des lieux publics. Aucune coordination officielle n'est mise en place.	En coopération avec l'Institut des bâtiments de la ville et l'UNS, les obstacles physiques sont éliminés sur les voies piétonnes du campus ou y menant. Chaque faculté doit assurer l'accessibilité de ses bâtiments.	Il n'y a toujours pas de coordination officielle, mais l'idée de préparer une sorte de plan stratégique se développe.	L'absence de coordination officielle constitue une des failles importantes du projet. Elle a conduit à adopter des décisions erronées et certaines facultés n'ont toujours pas rempli leurs obligations à ce jour.

Travail en réseau et participation	Le NSASD rejoint une équipe constituée de représentants d'ONG, de la ville et d'entreprises communautaires œuvrant à l'élimination des barrières.	Le NSASD noue des contacts avec des ONG serbes œuvrant pour améliorer l'accessibilité et participe à des conférences au niveau national.	Le NSASD participe à de nombreux événements liés à l'accessibilité et développe l'échange d'expériences avec d'autres organisations.	Important travail en réseau et échange d'informations avec des organisations étrangères militant pour rendre l'environnement accessible.	De nombreuses actions ont été entreprises dans le domaine du travail en réseau et de l'échange d'informations. Cet aspect peut néanmoins encore être amélioré.
Planification stratégique	Le travail de l'Equipe d'accessibilité répond essentiellement à un besoin, mais n'a pas de vue d'ensemble du problème global de l'inaccessibilité dans la ville.	Il existe une sorte de plan à court terme ayant pour objectif de mener des actions sur une petite échelle ou dans une zone limitée, pour au moins faire un peu avancer les choses.	N/A.	Bien que l'absence d'un plan clair soit toujours à déplorer, il y a une prise de conscience du fait qu'un nouveau plan détaillé d'accessibilité de la ville doit être défini.	L'absence d'un plan et d'une vue d'ensemble constitue une des failles du travail réalisé dans ce domaine.
Gestion des connaissances	Absence de connaissances concrètes concernant les possibilités de concrétisation du projet. Les organisations locales n'ont aucun lien avec des organisations étrangères possédant de l'expérience dans ce type de projet. Il n'existe aucune publication concernant l'accessibilité en langue serbe.	Les représentants du NSASD commencent à rechercher des publications professionnelles traitant du sujet.	Le NSASD fait traduire des publications sur l'accessibilité et les distribue. A l'initiative du NSASD, la faculté des sciences appliquées (FSA) introduit dans son programme le sujet de l'accessibilité sans consultation préalable des ONG. Le programme n'est dès lors pas conçu correctement.	Les autorités ont reconnu la nécessité d'améliorer les connaissances dans ce domaine et financent les frais de déplacement pour participer à des événements professionnels. La recherche relative à la question de l'accessibilité commence à se développer. En 2008/09 la FSA introduira une nouvelle discipline dans son cursus: les principes du design universel.	Les résultats sont les plus visibles dans les domaines de l'éducation, la sensibilisation et la gestion des connaissances en général. La FSA a compris la nécessité de communiquer avec les ONG et les experts en la matière lors de l'introduction d'un nouveau cours.
Ressources	Aucun budget n'a été dégagé pour financer les travaux dans le domaine de l'accessibilité.	Le NSASD souhaite entamer une analyse des faits relatifs à l'accessibilité et examiner les solutions possibles. Aucun financement n'est disponible.	La concrétisation de l'accessibilité du campus de l'UNS est prise en charge par l'Institut des bâtiments publics. Toujours aucun budget disponible.	Les ministères apportent leur soutien à des projets en faveur de l'accessibilité. Il n'y a cependant aucune attribution systématique de budgets destinés à financer les initiatives ayant pour but de rendre l'environnement accessible.	Les travaux ne sont en aucun cas financés dans le cadre de la ligne budgétaire 'investissements', ce qui explique le nombre peu élevé de projets menés à bien et l'absence de contrôle.
Communication et marketing	Très mauvaise. L'accessibilité n'est pas considérée comme un problème particulièrement important par les médias.	Aucune communication continue et systématique avec le public.	L'accessibilité est de plus en plus souvent abordée par les médias, mais est traitée comme une œuvre de bienfaisance.	Sur la scène publique, l'accessibilité est davantage considérée comme un droit de l'homme.	La communication entre les parties prenantes se fait en dehors de tout cadre stratégique.

TITRE / SUJET:	Accessibilité du bâtiment Belliard – Bruxelles
RÉSUMÉ:	Projet Design pour tous du bâtiment Belliard, siège du CESE et du CDR (Comité des régions)
ADMINISTRATION:	Comité économique et social européen (CESE)
ADRESSE DU SIÈGE:	Bruxelles
PAYS:	BELGIQUE
DÉBUT DU PROJET:	2003
FIN DU PROJET:	2003
PERSONNE REMPLISSANT LE FORMULAIRE:	Arch. Mitzi Bollani
DESCRIPTION:	Architecte & designer - expert en Design pour tous _ Accessibilité, santé et sécurité.
INFORMATIONS OU RÉFÉRENCES:	www.mitzibollani.com

	Phase de sensibilisation	Phase de démarrage	Phase de développement	Phase de consolidation	Commentaires
Engagement politique	En décembre 2002, le CESE publie un appel d'offres en vue de vérifier l'accessibilité du bâtiment Belliard lors de sa rénovation. (50.000 mètres carrés). Un cabinet d'expertise spécialisé en Design pour tous remporte l'appel d'offres.	En février 2003, le cabinet d'expertise procède à l'inspection du bâtiment en vérifiant les plans et rédige son rapport: 18 nouveaux ascenseurs n'ont pas la taille requise, des marches sont présentes à l'approche de chaque pièce y compris à celle des toilettes "accessibles".	Les conclusions de l'audit visent à rendre tous les locaux accessibles (salles de conférence, y compris les cabines d'interprétation et les salles de presse, restaurants, bars, bibliothèque, service de l'imprimerie, parking) et à réduire les risques en cas d'accident ou d'incendie.	Les conclusions respectent le projet initial au maximum et n'accroissent pas les coûts de rénovation. L'entreprise de construction choisie par l'architecte accepte les changements proposés et les réalise.	Les conseils des consultants permettent d'aller au-delà du simple respect des règlements urbanistiques.
Coordination et continuité		Lors de la première réunion entre la direction du CESE et les architectes, le cabinet d'expertise sensibilise l'assistance au nouveau concept complexe du "DESIGN POUR TOUS" – Accessibilité, santé et sécurité pour tous, y compris les personnes affectées par des limitations d'activités.			

Travail en réseau et participation					
Planification stratégique	Les conseils du cabinet d'expertise ne se limitent pas à viser une amélioration de l'accessibilité pour que celle-ci soit conforme aux normes mais tiennent compte du concept innovant du DESIGN POUR TOUS, ainsi que des aspects sécurité et santé.	La stratégie consiste à couvrir la responsabilité du CESE vis-à-vis des tiers (visiteurs et travailleurs) en terme d'accessibilité, de sécurité et de santé, ce qui permet aux architectes non seulement de conserver leur projet mais aussi de l'améliorer en évitant tout délai supplémentaire et accroissement de coûts pour l'entreprise de construction.	Toutes les exigences sont satisfaites avec succès, dans le respect des délais de construction fixés.		
Gestion des connaissances	Présentation de l'audit, inspection du site afin de convenir des délais de construction avec l'entrepreneur principal.	Le département technique du CESE veille à la bonne marche des travaux d'amélioration prévus pendant toute la durée de ceux-ci.	Les architectes apprécient les conseils relatifs au Design pour tous et sont ravis de pouvoir parfaire leurs connaissances sur le sujet. Ils vérifient conjointement avec le fonctionnaire responsable du CESE que l'accessibilité (de même que le Design pour tous) ne figure pas dans les règlements du "Livre bleu".	Le groupe d'experts (EGA) mandatés par la CE en 2003 informe le bureau responsable des amendements au "Livre bleu" qu'aucune règle n'est fixée en matière d'accessibilité (et de Design pour tous).	
Ressources	Le budget couvrant la mission de consulting est mis à disposition par le CESE.	Le but consiste à éviter les dépenses supplémentaires.	Les dépenses supplémentaires ont pu être évitées avec succès.		
Communication et marketing					

TITRE / SUJET:	Lousã – Destination touristique accessible
RÉSUMÉ:	Développé par la municipalité de Lousã, ce projet vise à faire de la municipalité un exemple international de tourisme accessible et à créer un réseau européen de destinations accessibles .
ADMINISTRATION:	Municipalité de Lousã et Service municipal des personnes en situation de handicap de Lousã
ADRESSE DU SIÈGE:	Lousã
PAYS:	Portugal
DÉBUT DU PROJET:	2007
FIN DU PROJET:	Non définie
PERSONNE REMPLISSANT LE FORMULAIRE:	Nuno Peixoto et Rafael Montes – ProAsolutions.pt Lda
DESCRIPTION:	De nos jours, l'accessibilité est perçue comme une question sociale et économique cruciale et comme une nouvelle opportunité de développer le commerce et l'emploi étant donné que le tourisme des personnes en situation de handicap est un domaine en pleine croissance.
INFORMATIONS OU RÉFÉRENCES:	www.cm-lousa.pt/provedoria

	Phase de sensibilisation	Phase de démarrage	Phase de développement	Phase de consolidation	Commentaires
Engagement politique	L'ARCIL est une association locale qui a pour but de favoriser la réinsertion, la formation et l'intégration sociale et professionnelle des personnes en situation de handicap.	L'ARCIL et la municipalité de Lousã prennent part à PROACCESS, un projet de l'Union européenne pour la mise en place d'une équipe technique chargée d'éliminer les barrières architecturales.	En 2003, l'ARCIL propose à la municipalité de Lousã la création d'un "Provedoria Municipal das Pessoas com Incapacidade" [<i>Service municipal des personnes en situation de handicap</i>] (PMPIL). Le but consiste à gérer l'accessibilité et les questions liées aux handicaps.	Le projet "Lousã – Destination touristique accessible" démarre en septembre 2007. Considéré comme un projet stratégique, sa gestion est assurée personnellement par le maire de Lousã.	
Coordination et continuité	Des réunions ont lieu entre le maire, le conseiller municipal responsable de l'action sociale et de l'éducation et le futur ombudsman afin de définir les responsabilités et les ressources à allouer à la PMPIL	Désignation de l'ombudsman de la "Provedoria Municipal das Pessoas com Incapacidade" (PMPIL), de son assistant et des membres du Groupe technique d'accessibilité (GTA).	La PMPIL et la municipalité de Lousã analysent les besoins en termes d'accessibilité afin de procéder à l'élimination progressive des barrières architecturales.	La structure organisationnelle du projet Lousã – Destination touristique accessible inclut également un architecte spécialisé en Design pour tous ainsi que du personnel spécialisé en gestion touristique.	
Travail en réseau et Participation	La PMPIL tente d'obtenir des informations et des explications sur les questions relatives à l'accessibilité	Des partenariats se créent entre la PMPIL, la municipalité de Lousã, les autorités locales et l'ARCIL	Signature en 2006 d'un accord entre la municipalité et l'Institut national d'intégration visant à créer	La municipalité de Lousã pose sa candidature au programme INTERREG IV, afin de nouer des	

	auprès de divers organismes publics (Secrétaire d'état à l'intégration, etc.).	pour l'élimination des barrières architecturales dans la municipalité et pour rendre les plages accessibles.	un service d'information et de médiation pour les personnes en situation de handicap.	partenariats avec des communes d'Europe méridionale et de favoriser ainsi l'échange de connaissances.	
Planification stratégique	La PMPIL entame un diagnostic d'accessibilité.	Suite aux conclusions du diagnostic, plusieurs actions sont engagées pour répondre à des besoins urgents concernant l'accessibilité des bâtiments et de la voirie.	La PMPIL et la municipalité de Lousã entreprennent de développer un plan d'accessibilité stratégique couvrant la totalité de la municipalité, en ayant recours aux services de ProAsolutions.pt Lda.	Développement du projet "Lousã - Destination touristique accessible"	
Gestion des connaissances	Recherche d'informations sur l'accessibilité et le handicap (programmes européens, cadre juridique, participation à des séminaires et réunions avec les institutions gouvernementales.)	La PMPIL crée un service destiné à informer les personnes en situation de handicap et leur famille de leurs droits, à leur proposer des solutions adéquates pour faire face aux difficultés auxquelles elles sont confrontées dans leur vie quotidienne, à leur donner des informations sur le handicap et sa gestion.	Toutes les informations sont mises à la disposition de tous les citoyens intéressés, des fonctionnaires municipaux et des institutions.	Participation à des ateliers sur le Tourisme accessible. Une société spécialisée dans le tourisme est engagée pour développer le projet "Lousã - Destination touristique accessible".	
Ressources	Non défini. L'ARCIL bénéficie du soutien financier et logistique de la municipalité de Lousã	Introduction d'un dossier auprès du projet européen PROACCESS. Le budget résiduel est mis à disposition par la municipalité de Lousã.	Introduction d'un dossier opérationnel du potentiel humain (POPH) afin d'obtenir un financement pour développer un Plan d'accessibilité stratégique.	Introduction d'un dossier auprès d'INTERREG-IV-C (Programme SUDOE) afin de développer un réseau européen des destinations touristiques accessibles.	
Communication et marketing	Aucune stratégie de communication et de relations publiques.	A la suite de la création de la PMPIL, un site web et un blog sont créés pour informer le public de ses objectifs et actions et fournir des informations relatives à l'accessibilité.	Le label "Lousã Accessible" est décerné à plusieurs établissements et entreprises privés et publics. Le but consiste à récompenser et encourager les organismes prenant des mesures pour rendre leurs installations accessibles.	La PMPIL organise un congrès sur le "tourisme accessible". Deux journalistes feront partie du GTA et seront chargés de conférer aux actions de la PMPIL une plus grande diffusion.	

TITRE / SUJET:	Région modèle du Tourisme pour Tous dans la forêt de Thuringe
RÉSUMÉ:	L'administration de l'Association du parc naturel de la forêt de Thuringe souhaitait s'assurer un avantage concurrentiel en appliquant les normes de qualité du Tourisme pour tous
ADMINISTRATION:	Association du Parc naturel de la forêt de Thuringe.
ADRESSE DU SIÈGE:	Friedrichshöhe
PAYS:	Allemagne
DÉBUT DU PROJET:	2001
FIN DU PROJET:	2006
PERSONNE REMPLISSANT LE FORMULAIRE:	Markus Rebstock (Institut des transports et de l'urbanisme), Faculté des sciences appliquées de l'université d'Erfurt)
DESCRIPTION:	Le principal objectif du projet consiste à transformer une région rurale montagneuse allemande en une région modèle du Tourisme pour Tous. A cet effet, quelque 25 projets partiels, s'inscrivant tout au long de la "chaîne de services touristiques", ont été menés à bien durant la période couverte par le projet. De nombreuses institutions ont participé au projet, au nombre desquelles des universités, des consultants, des acteurs du secteur du tourisme et des associations de personnes en situation de handicap.
INFORMATIONS OU RÉFÉRENCES:	www.verkehr-und-raum.de

	Phase de sensibilisation (avant 2001)	Phase de démarrage (2001)	Phase de développement (2001-2006)	Phase de consolidation (processus continu)	Commentaires
Engagement politique	Un organisme privé lance le projet mais rencontre des difficultés découlant de la procédure formelle et du droit public.	L'Association du Parc naturel de la forêt de Thuringe adopte le projet et prend en charge l'organisation en lieu et place de l'organisme privé.	L'Association du parc naturel de la forêt de Thuringe est responsable du bureau de projet et de son personnel.	L'Association du parc naturel de la forêt de Thuringe est responsable de la mise en œuvre des projets partiels une fois le projet achevé.	En raison des problèmes juridiques rencontrés initialement, ce projet n'est pas bien perçu, notamment par le gouvernement régional.
Coordination et Continuité	L'organisme privé coordonne la première ébauche du projet soumise au ministère allemand de la Recherche et du Développement en vue d'obtenir des financements.	L'Association du parc naturel de la forêt de Thuringe est chargée de la coordination des futurs projets partiels élaborés par la région.	Le bureau de projet approuve les projets partiels et conseille les partenaires collaborant au projet.	Le bureau de projet cesse ses activités à la fin du projet.	La coordination du projet a été transférée à plusieurs reprises tout au long du projet. La continuité s'est donc avérée être un réel problème.
Travail en réseau et participation	Un organisme privé regroupant des acteurs du secteur touristique et des personnes en situation de	Le réseau régional "InnoRegio-Netzwerk" est mis en place. Il comprend des acteurs locaux du	Le "InnoRegio-Netzwerk" se réunit à plusieurs reprises pour coordonner et choisir les projets partiels et	Au terme du projet, des efforts visent la poursuite du "Inno-Regio-Netzwerk". L'association privée	Le travail en réseau est l'un des principaux facteurs expliquant la réussite de nombreux projets partiels.

	handicap est mis sur pied pour élaborer la première ébauche du projet.	secteur touristique et des administrations ainsi que tous les participants au projet.	pour discuter des résultats préliminaires et finaux du projet.	BAREGIO est fondée à cet effet en 2007.	En effet, le Tourisme pour tous nécessite des produits accessibles et une coopération tout au long de la chaîne des services touristiques.
Planification stratégique	La stratégie globale du projet est définie dans la première ébauche. Tous les projets partiels doivent s'inscrire dans le cadre de cette stratégie.	Un consultant professionnel spécialisé dans le tourisme élabore un plan directeur devant servir de base à la planification des projets partiels pour qu'ils soient susceptibles d'être couronnés de succès.	Afin de développer des projets partiels s'inscrivant tout au long de la chaîne des services touristiques, le bureau de projet coordonne les idées de projets partiels en tenant compte de la stratégie globale.	Certains projets partiels se poursuivent après le terme officiel du projet, afin d'implémenter les résultats escomptés. Des projets de suivi, particulièrement dans les domaines des transports publics et des nouvelles technologies mobiles, sont également financés.	La planification stratégique est essentielle et a permis de ne pas soutenir d'idées ne s'inscrivant pas dans le cadre de la stratégie globale du projet. Il a ainsi été possible de réaliser des projets tout au long de la chaîne des services touristiques.
Gestion des connaissances	Hormis l'idée générale du projet qui est bonne, il y a un manque de connaissances professionnelles.	Au cours de la phase de démarrage, des organisations de personnes en situation de handicap et des consultants professionnels informent le "InnoRegio-Netzwerk" des principaux besoins des groupes cibles.	Chaque projet partiel présente ses résultats préliminaires et finaux lors des réunions du "Inno-Regio-Netzwerk". Chaque membre a ainsi l'opportunité de tirer parti des connaissances développées.	Un grand nombre de projets partiels publient leurs résultats dans le cadre de rapports de projets. Chaque membre du réseau local peut ainsi obtenir des informations sur des thèmes donnés.	La publication gratuite des principaux résultats du projet permet d'atteindre tous les acteurs du secteur dans tous les pays germanophones.
Ressources	Des ressources humaines et financières propres sont mises à contribution pour élaborer la première ébauche du projet.	Le Ministère allemand de la Recherche et du Développement finance le personnel du bureau de projet.	Le Ministère allemand de la Recherche et du Développement octroie un budget d'environ 7 millions d'euros au projet.	Au terme du projet, celui-ci doit trouver de nouvelles ressources financières. Le gouvernement régional finance des projets de suivi dans certains domaines thématiques.	Globalement, les fonds débloqués pour le projet sont suffisants. Ces fonds ne peuvent toutefois être utilisés que pour la recherche et non pour l'implémentation des projets.
Communication et marketing	L'organisme privé produit une carte de la région afin de promouvoir l'idée globale du projet.	Une entreprise spécialisée dans le marketing met au point une identité d'entreprise pour la région modèle, devant être utilisée par tous les partenaires du projet.	Le bureau de projet publie plusieurs communiqués de presse et organise des conférences auxquelles sont conviés les journaux locaux et régionaux. Une édition spéciale du bulletin d'information interne sort également de presse.	Les résultats de certains projets partiels sont officiellement communiqués aux acteurs locaux pour qu'ils puissent être exploités.	Même si les actions de marketing ont porté leurs fruits, un plus grand nombre d'activités visant à faire connaître le projet dans la région auraient été bénéfiques.

TITRE / SUJET:	Aires de jeu publiques pour tous à Münster
RÉSUMÉ:	La ville de Münster veut concevoir des aires de jeu accessibles à tous et offrant à tous les enfants, qu'ils soient valides ou en situation de handicap, la possibilité de jouer.
ADMINISTRATION:	Ville de Münster
ADRESSE DU SIÈGE:	Münster
PAYS:	Allemagne
DÉBUT DU PROJET:	1995
FIN DU PROJET:	Processus continu
PERSONNE REMPLISSANT LE FORMULAIRE:	Doris Rüter (coordinatrice chargée des personnes en situation de handicap dans la ville de Münster)
DESCRIPTION:	La Ville de Münster a défini une liste de critères auxquels doivent satisfaire les équipements de jeu des aires de jeu publiques. Des parents d'enfants en situation de handicap ont été impliqués dans le processus. En outre, le processus de conception de chaque aire de jeu implique à chaque fois des enfants.
INFORMATIONS OU RÉFÉRENCES:	www.muenster.de/komm , (Publikationen, Integratives Spielen auf öffentlichen Spielplätzen)

	Phase de sensibilisation (avant 1995)	Phase de démarrage (1996)	Phase de développement (1996-1997)	Phase de consolidation (processus continu)	Commentaires
Engagement politique	Des parents informent la ville qu'ils souhaitent que, dans chaque aire de jeu, au moins une structure puisse être utilisée par les enfants en situation de handicap, afin de montrer aux enfants que l'inclusion est possible.	La Commission pour l'intégration des personnes en situation de handicap dépose une proposition à cet effet auprès du conseil municipal (responsable des aires de jeu publiques) et suggère l'installation d'au moins une structure de jeu accessible à tous dans chaque aire de jeu publique.			L'argument selon lequel le but n'est pas de créer des aires de jeu spéciales pour les enfants en situation de handicap mais d'offrir à absolument tous les enfants la possibilité de jouer dans les mêmes structures, afin de susciter l'intégration, est très important.
Coordination et continuité		Le coordinateur en charge des personnes en situation de handicap dans la ville de Münster met sur pied un groupe de travail responsable de la recherche de solutions.			Il est essentiel que l'action des parents et du département chargé de la conception soit coordonnée par une personne qui connaisse les besoins des deux groupes.

Travail en réseau et participation	Les parents sont également soutenus par un groupe de travail de la Commission de promotion de l'intégration des personnes en situation de handicap à Münster.	Plusieurs réunions rassemblent un représentant du "Département municipal des espaces verts et de l'environnement", des parents d'enfants en situation de handicap et un employé du Conseil consultatif des familles ayant des enfants en situation de handicap.		Les enfants sont impliqués dans le processus de conception des aires de jeu et leurs idées sont communiquées aux organisations de personnes en situation de handicap. Ce processus permet de tenir compte des intérêts des deux parties.	Excellent travail en réseau tout au long du processus.
Planification stratégique			Le groupe de travail élabore une liste des équipements de jeu pouvant convenir aussi bien aux enfants en situation de handicap qu'aux enfants valides. Cette liste a servi de base à l'administration pour la conception des aires de jeu.	Le groupe de travail pour l'intégration des enfants en situation de handicap visite quelques aires de jeu et est satisfait des résultats. L'élaboration de la liste des équipements de jeu pour tous porte ses fruits.	L'élaboration de la liste s'est avérée utile. Elle continue à servir de base à la planification. Absence d'évaluation permanente des résultats.
Gestion des connaissances		Recherche active d'informations concernant les besoins des enfants en situation de handicap qui souhaitent jouer dans les aires de jeu publiques.			
Ressources		Pas de personnel additionnel nécessaire	Pas de ressources financières supplémentaires nécessaires.		Le recours systématique à l'approche du "Design pour tous" dès les premières étapes du projet a permis d'éviter de devoir engager des ressources supplémentaires.
Communication et marketing			Les résultats du processus sont présentés à la Commission de promotion de l'intégration des personnes en situation de handicap, à la Commission des enfants et au Conseil municipal. Parution d'articles dans les journaux locaux.		

4.2 Simulations d'études de cas

TITRE / SUJET:	Gestion de l'accessibilité dans les écoles
RÉSUMÉ:	Simulation démontrant comment cet outil peut être utilisé pour planifier le processus d'amélioration de l'accessibilité dans un centre éducatif en Espagne.
ADMINISTRATION:	Enseignement primaire
ADRESSE DU SIÈGE:	
PAYS:	Espagne
DÉBUT DU PROJET:	
FIN DU PROJET:	
PERSONNE REMPLISSANT LE FORMULAIRE:	Francesc Aragall
DESCRIPTION:	Rendre une école accessible pour garantir l'égalité des chances consiste, d'une part, à éliminer les obstacles physiques et, d'autre part, à adapter le matériel, la méthodologie didactique, les systèmes d'évaluation et l'interaction sociale entre les membres de la communauté. Cet objectif ne peut être atteint que par une réelle intégration des enfants en situation de handicap dans le système scolaire général.
INFORMATIONS OU RÉFÉRENCES:	

	Phase de sensibilisation	Phase de démarrage	Phase de développement	Phase de consolidation	Commentaires
Engagement politique	Le Conseil scolaire (regroupant des représentants des parents et des enseignants) décide d'entamer le processus.	Feu vert accordé au processus.	Le Plan présenté par le Comité responsable du projet est approuvé.	Le Conseil scolaire octroie les ressources propres nécessaires et demande des ressources externes aux administrations compétentes.	
Coordination et continuité		Un comité de parents et d'enseignants est désigné et un enseignant est délégué pour élaborer un Plan d'action.	Le coordinateur organise une réunion rassemblant les élèves, les parents et les enseignants. Il assure le suivi, adapte le Plan d'action et effectue un compte rendu de son travail.	Il prend contact avec d'autres écoles ayant entamé le même processus et identifie les améliorations à planifier.	

Travail en réseau et participation	L'inscription d'un enfant en situation de handicap oblige le centre à améliorer l'accessibilité.	La décision visant à améliorer l'accessibilité de l'école est communiquée à tous les parents, enseignants et élèves, d'une manière appropriée à chaque catégorie.	Plusieurs réunions sont organisées pour exposer les améliorations. Des réunions avec d'autres administrations impliquées sont également organisées.	L'accessibilité et l'égalité des chances deviennent un effort commun à tous les niveaux de l'école.	
Planification stratégique		Des mesures permettant la participation de l'enfant en situation de handicap sont prises et les principaux objectifs de l'école sont définis.	Les étapes et mesures concrètes sont planifiées en fonction des ressources disponibles.	Une fois le Plan d'action concrétisé, un nouveau plan est élaboré pour tenter d'améliorer de nouveaux domaines.	
Gestion des connaissances		Quand les mesures et objectifs sont définis, le coordinateur tente d'identifier l'expertise requise, aussi bien en interne qu'en externe.	Le personnel de l'école est formé sur le sujet.	Un document relatif aux critères d'accessibilité et d'égalité des chances à l'école est rédigé pour informer tous les nouveaux enseignants ainsi que les parents.	
Ressources		Les tâches du personnel sont redéfinies pour permettre à certains enseignants de se consacrer à leur nouvelle mission. Un budget général est établi.	Des discussions avec d'autres administrations sont instaurées pour identifier des ressources externes.	L'école dispose de suffisamment de ressources pour mener à bien les améliorations requises.	
Communication et marketing		Toutes les méthodes de communication sont utilisées pour communiquer à la communauté la détermination de l'établissement d'enseignement à rendre l'école accessible.	Les outils de communication de l'école deviennent accessibles.	Les résultats sont communiqués à tous les établissements d'enseignement du pays.	

TITRE / SUJET:	Inclusion des conditions du Design pour tous dans le processus d'appel d'offres
RÉSUMÉ:	Dans la présente étude de cas, nous illustrons de quelle manière le modèle peut être utilisé par les gestionnaires de projet pour élaborer un projet visant à inclure des clauses relatives au Design pour tous et à l'accessibilité dans les procédures d'appel d'offres d'une administration.
ADMINISTRATION:	Toutes les administrations
ADRESSE DU SIÈGE:	Partout dans le monde
PAYS:	
DÉBUT DU PROJET:	
FIN DU PROJET:	
PERSONNE REMPLISSANT LE FORMULAIRE:	Francesc Aragall
DESCRIPTION:	Conformément aux Directives CE 2004/18/CE et 2004/19/CE, les administrations peuvent inclure, parmi d'autres critères sociaux et écologiques, des critères ou conditions relatifs à l'accessibilité et au Design pour tous pour sélectionner, évaluer et engager des entreprises qui fournissent des produits ou services. Dans cet exemple, nous présentons une simulation dans laquelle une administration souhaite inclure de tels critères dans son processus d'appel d'offres.
INFORMATIONS OU RÉFÉRENCES:	www.build-for-all.net

	Phase de sensibilisation	Phase de démarrage	Phase de développement	Phase de consolidation	Commentaires
Engagement politique	Motivation: avec peu d'efforts, pratiquement tout ce qu'achète l'administration sera accessible.	Feu vert accordé à une expérience pilote.	Soutien au processus en accordant le feu vert à l'inclusion de clauses dans tous les appels d'offres.	Débat et déclaration officielle de l'intention de l'administration d'inclure systématiquement ce type de clause.	Le caractère positif de l'expérience et les connaissances acquises pourraient déboucher sur d'autres requêtes d'inclusion de clauses sociales (ex. : durabilité, égalité).
Coordination et continuité	L'importance de l'accessibilité est reconnue et les politiciens sont encouragés à soutenir le processus.	Désignation du personnel juridique qui sera chargé de coordonner les actions parmi le personnel responsable des appels d'offres relatifs aux travaux routiers, travaux de rénovation, parcs, conception des sites web, achat des véhicules... Garantit la légalité et permet de disposer d'un soutien technique si nécessaire.	Prise de contact avec toutes les personnes chargées d'élaborer des appels d'offres, afin de les aider à inclure les clauses requises.	Contrôle du système. Identification d'autres questions potentielles liées à la responsabilité sociale devant être incluses dans les processus d'appel d'offres.	L'absence de prises de position claires et d'une bonne gestion risque de compliquer le travail de coordination.

Travail en réseau et participation		Invitation aux personnes chargées de rédiger des appels d'offres, aux spécialistes du Design pour tous, aux usagers et aux fournisseurs habituels afin de discuter du sujet. Evaluation de l'expérience pilote.	Tous les participants assument leur mission et les règles de travail sont définies. Réunions organisées régulièrement. Transfert de connaissances et de savoir-faire.	Maintien des structures et de l'expertise acquise. Chaque département fait un compte rendu concernant les résultats qu'il a obtenus et le suivi du processus.	
Planification stratégique		Structuration des désirs et attentes. Accord clair concernant les clauses devant être incluses et la manière de procéder à leur inclusion.	Plan bien défini concernant la manière d'inclure les clauses dans tous les départements. Création de spécifications techniques et d'un système de contrôle de leur implémentation dans les appels d'offres.	Contrôle permanent de la qualité et du succès.	
Gestion des connaissances	Manifestations d'intérêt et questions.	Recherche des nouveautés en la matière (cadre juridique, documentation, etc.). Exploitation des informations contenues sur le site web www.build-for-all.net . Identification des besoins en expertise externe.	Acquisition d'une base de connaissances commune (éducation, formation, informations, conférences, etc.). Transfert de connaissances à tous les départements.	Gestion des connaissances acquises. Les fournisseurs habituels sont invités à parfaire les clauses. La ville prend part à des réseaux d'échange d'expériences.	
Ressources		Identification des besoins et clarification de l'octroi des ressources.	Travail du coordinateur, auquel s'ajoutent quelques heures d'expertise externe.	Définition des tâches du coordinateur (coordination, gestion des connaissances, contrôle de la réussite du projet, etc.).	En l'absence de ressources au cours de la phase de démarrage, engager des ressources externes s'avère difficile.
Communication et marketing	Manifestation d'intérêts (par des expériences clés, des communiqués de presse, etc.).	Communication des intentions. Recherche d'échanges et de communications externes.	Convaincre les fournisseurs qu'ils améliorent leurs capacités en acceptant les clauses.	Documentation et diffusion des résultats (discours, présentations, site web, etc.). Contrôle permanent de la qualité et du succès.	

TITRE / SUJET:	Le drapeau des Villes et Communes pour tous
RÉSUMÉ:	Les Villes qui s'engagent à améliorer constamment leur accessibilité reçoivent chaque année le drapeau de la Design for All Foundation (DfA-Fd)
ADMINISTRATION:	Toutes les villes et les communes
ADRESSE DU SIÈGE:	
PAYS:	
DÉBUT DU PROJET:	2007
FIN DU PROJET:	Non définie
PERSONNE REMPLISSANT LE FORMULAIRE:	Imma Bonet
DESCRIPTION:	<p>Pour recevoir le drapeau des villes et communes pour tous, la ville doit s'engager à:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consacrer au moins 2% de son budget relatif aux investissements dans des actions tangibles améliorant l'accessibilité dans les domaines de l'espace et des transports publics, des bâtiments, des services culturels et touristiques, des services sanitaires et éducatifs, de l'information aux citoyens et des relations entre les citoyens et l'administration. - Garantir que les actions bénéficieront du soutien des citoyens par la mise en place d'un processus participatif ou la collaboration avec une ONG locale. <p>Les actions doivent être évaluées et validées par le DfA-Fd.</p>
INFORMATIONS OU RÉFÉRENCES:	www.designforall.org

	Phase de sensibilisation	Phase de démarrage	Phase de développement	Phase de consolidation	Commentaires
Engagement politique	Les responsables politiques considèrent le drapeau comme un instrument permettant de traiter les questions liées à l'accessibilité de manière systématique.	Après la définition des critères à remplir, le maire signe un accord avec la DfA-Fd et reçoit le drapeau pour l'année en cours.	Feu vert des politiciens au développement du processus. Soutien au coordinateur pour qu'il puisse entretenir des relations avec les différents départements.	Les responsables politiques respectent leur engagement et transfèrent la responsabilité aux nouveaux élus.	
Coordination et continuité	Tout employé en charge de l'accessibilité peut considérer le drapeau comme un outil permettant d'accroître l'intérêt du monde politique et de la société concernant le sujet de l'accessibilité.	Un responsable communal est désigné pour coordonner les relations avec la Fondation ainsi que l'organisation interne, afin d'atteindre les objectifs et d'entretenir des relations avec les réseaux externes.	Mise en place d'un système de suivi des actions et du budget et d'adaptation du plan directeur. Communication des résultats pour validation aux politiciens et à la DfA-Fd.	Le coordinateur devient une figure permanente et devient le point de référence du travail en réseau, de la planification et de l'utilisation des ressources pour tout ce qui touche à l'accessibilité et aux principes du Design pour tous.	La sélection d'une personne possédant le profil approprié est essentielle. Cette personne doit posséder à la fois des aptitudes techniques et en matière de communication.

				Le système d'information des départements est affiné.	
Travail en réseau et participation	Une association peut proposer qu'une ville soit impliquée dans le projet pour qu'elle s'engage à améliorer son accessibilité.	Les parties intéressées, aussi bien en interne qu'en externe, sont informées du désir de participer au projet.	Les mesures proposées par la ville font l'objet d'une discussion et sont ensuite communiquées à la DfA-Fd pour accord.	Officialisation de la participation et définition des rôles. Le réseau participe à la planification à moyen terme et donne un feed-back sur les mesures mises en place.	L'expérience relative à l'action participative peut être transférée à d'autres projets.
Planification stratégique		Les premières pistes d'action sont définies.	Les mesures décidées sont intégrées dans un plan directeur et des jalons concrets sont définis.	Le plan directeur à moyen/long terme est défini.	Le Plan d'accessibilité est un outil efficace pour gérer le processus d'amélioration de l'accessibilité.
Gestion des connaissances	Le Réseau des villes et communes possédant le drapeau peut être un outil pour découvrir les bonnes pratiques mises en place par d'autres villes et pour effectuer une analyse comparative.	Toutes les personnes concernées se familiarisent aux exigences du projet. Le coordinateur recherche, aussi bien en interne qu'en externe, les connaissances nécessaires pour mener à bien les mesures.	En fonction des mesures définies, le coordinateur recherche l'expertise requise pour les développer, aussi bien en interne qu'en externe. Les informations communiquées par la DfA-Fd, par les départements ou par le réseau sont diffusées.	L'élaboration du plan directeur et des méthodes de travail s'inspire du réseau constitué avec les autres villes qui possèdent le drapeau. Ce réseau facilite également le contact avec les experts externes.	
Ressources		Cotisation. Utilisation de la cotisation: 40% pour obtenir des conseils de la Fondation 30% pour la diffusion internationale des informations 20% pour soutenir l'implication de villes de pays en voie de développement.	Il est possible que les actions qui vont être menées - aient déjà été budgétisées préalablement - ne requièrent pas de nouvelles ressources - requièrent l'engagement de ressources externes. Dans tous les cas, les ressources conditionnent le type d'action qui va être lancé.	Le système de contrôle permet de limiter les ressources requises et la participation à des réseaux externes facilite la mise à disposition de ressources externes. Possibilité d'impliquer le secteur privé.	
Communication et marketing	Les villes et communes prennent conscience du fait que le drapeau peut être un bon outil de marketing.	L'engagement de la ville est proclamé publiquement dans le cadre de la cérémonie de remise du drapeau.	Les villes utilisent le logo du réseau pour identifier tous les projets pour qu'ils soient reconnaissables par les citoyens. Communication par la ville et par la Design for All Foundation des mesures mises en place.	Tout au long de l'expérience, la ville met en place des mesures qui serviront de "bonnes pratiques" à d'autres villes. La reconnaissance externe accroît le sentiment de réussite chez toutes les personnes impliquées.	

4.3 Grille standard de développement de projet et d'auto-évaluation

La grille standard suivante (tableau 3) doit être utilisée par les administrations comme outil d'auto-évaluation, afin de concrétiser et améliorer les principes du Design pour tous. Elle est basée sur les 7 FIS ainsi que sur le modèle des phases de transition (voir chapitre 3.3.).

Une analyse détaillée des forces et faiblesses, le développement de la stratégie et la planification des mesures peuvent être réalisés sur la base de la grille standard complétée éventuellement avec l'aide d'experts externes, d'une analyse continue et du suivi des étapes planifiées.

Même quand une action a déjà débuté, la grille standard peut être utilisée pour informer toutes les parties prenantes de l'évolution et pour évaluer tous les processus.

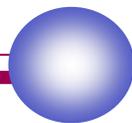
Cette grille est essentiellement utile pour les décideurs politiques et administratifs ainsi que pour les consultants qui veulent promouvoir le Design pour tous au sein de ou pour l'administration. Elle permet aux fabricants et aux concepteurs de contribuer au processus de développement et à l'élaboration de produits et services accessibles.

Tableau 3: Modèle de développement de projet et d'autoévaluation

TITRE / SUJET:	
RÉSUMÉ:	
ADMINISTRATION:	
ADRESSE DU SIÈGE:	
PAYS:	
DÉBUT DU PROJET:	
FIN DU PROJET:	
PERSONNE REMPLISSANT LE FORMULAIRE:	
DESCRIPTION:	
INFORMATIONS OU RÉFÉRENCES:	

	Phase de sensibilisation	Phase de démarrage	Phase de développement	Phase de consolidation	Commentaires
Engagement politique					
Coordination & continuité					
Travail en réseau & participation					
Planification stratégique					
Gestion des connaissances					
Ressources					
Communication & marketing					

5. CONCLUSION



Les administrations jouent un rôle crucial dans la mise en œuvre des approches du Design pour tous. Cependant, une analyse des études de cas montre que, en fonction de l'administration, le développement du Design pour tous présente un point de départ différent et les 7 facteurs interdépendants de succès (FIS) possèdent un poids variable.

Les différences résident notamment dans le rôle des décideurs administratifs et politiques dans le cadre du processus de développement, dans la participation des parties prenantes et du réseau local, dans l'importance de la planification stratégique et dans les ressources disponibles.

Les expériences émanant de toute l'Europe et d'Israël démontrent qu'il existe un vaste éventail d'outils et de concepts permettant de concrétiser les approches du Design pour tous. Ils doivent néanmoins être adaptés en fonction des circonstances locales, régionales ou nationales.

Une administration peut viser le Design pour tous en mettant en place toute une série de mesures individuelles. Toutefois, une approche stratégique, incluant toutes les parties prenantes dès le début et développant un concept durable à long terme (plan directeur), est davantage prometteuse et efficace. Les bonnes intentions ne suffisent pas à produire la qualité de résultats escomptée. La continuité doit en outre être garantie dès les premières étapes de toute mesure ou du plan directeur.

L'implémentation du Design pour tous est une activité multi-tâches requérant une excellente coopération avec un réseau consolidé. Les décideurs et toutes les parties prenantes doivent être impliqués dans tous les processus de brainstorming et de contrôle et doivent constamment mettre à jour leurs connaissances. Ils doivent être en permanence informés des nouveautés. Le Design pour tous n'est pas un processus statique et toute nouvelle solution est également un nouveau défi à relever.

Les études de cas prouvent également que le produit ou le service le plus accessible n'aura aucun effet si les usagers potentiels ne sont pas au courant de son existence. La communication et le marketing externe sont essentiels pour que l'action d'une administration accessible soit couronnée de succès.

Le rôle des parties prenantes, y compris les organisations pour ou de personnes en situation de handicap, est crucial pour susciter la créativité des administrations dans leurs efforts visant à mettre en place une approche systématique à l'égard du Design pour tous et à valider les initiatives suggérées.

Un tel rôle implique également d'importantes responsabilités à plusieurs niveaux:

- Les conseils ou les directives donnés aux administrations doivent reposer sur l'expertise et les connaissances établies concernant les besoins des usagers et doivent être fournis de manière responsable, pour éviter le risque que le travail ou les investissements effectués soient inefficaces.
- Les organisations doivent toujours avoir à l'esprit les besoins particuliers du groupe qu'elles représentent mais elles doivent également bien comprendre la diversité humaine et, dès lors, attacher la même importance aux besoins spécifiques des autres groupes également.
- L'apprentissage continu et l'acquisition permanente de connaissances ne sont pas uniquement réservés aux "implémenteurs" mais aussi aux "conseillers" afin qu'ils soient toujours informés des nouveaux concepts et des nouvelles technologies.

6. RÉFÉRENCES

Aragall, F. et al. (2003): The European Concept for Accessibility – Technical Assistance Manual. Luxembourg. Online: www.eca.lu

The Build for All partners (Ed.) (2007): The Build for All Reference Manual. Luxembourg. Online: www.build-for-all.net

Christian Blind Mission (Ed.) (2008): Accessibility. PCM Tool for Implementation. Bensheim. Online: www.cbm.de

Council of Europe (1979): Resolution AP (77) 8 on the Adaptation of housing and surrounding areas to the needs of disabled persons, and accompanying Report. Strasbourg

Council of Europe (1993): Accessibility: principles and guidelines. Adaptation of buildings in an accessible built environment. Strasbourg

Council of Europe (2001): Resolution ResAP(2001)1 on the introduction of the principles of universal design into the curricula of all occupations working on the built environment (“Tomar Resolution”). Strasbourg

Council of Europe (2006): Recommendation Rec(2006)5 of the Committee of Ministers to member states on the Council of Europe Action Plan to promote the rights and full participation of people with disabilities in society: improving the quality of life of people with disabilities in Europe 2006-2015. Strasbourg

Council of Europe (2007): Resolution ResAP(2007)3 “Achieving full participation through universal design”. Strasbourg

Council of Europe (2007): Recommendation 208(2007) of the Congress of Local and Regional Authorities of the Council of Europe: Access to public spaces and amenities for people with disabilities”. Strasbourg

Didier, M. (1989): Economie, les règles du jeu. Paris

EIDD – Design for All Europe (2004): The EIDD Stockholm Declaration on Design for All. Stockholm. Online: www.designforalleurope.org

Ferrel, O.C & M. Hartline (2005): Marketing Strategy. Santa Fe

Neumann, P. et al. (2004): Economic Impulses of Accessible Tourism for All Study commissioned by the Federal Ministry of Economics and Technology. Münster / Berlin. Online:
www.bmwi.de/English/Navigation/Service/publications,did=29680,render=renderPrint.html

Neumann, P. et al. (2008): Accessible Tourism for All in Germany – Success factors and actions to improve quality. Study commissioned by the Federal Ministry of Economics and Technology. Münster / Berlin. Online: www.bmwi.de (in print)

Wijk, M. et al. (1996): The European Concept for Accessibility. N.P. Online: www.eca.lu

