

Les personnes à mobilité réduite : un marché à saisir ?

Version Novembre 2009

Introduction

Notre société de consommation se veut être un modèle en termes d'innovations technologiques et de développement. Elle propose sans cesse (et souvent sans aucun scrupule) des produits et services toujours plus variés et innovants.

Qu'il s'agisse d'une réelle demande ou non, les entreprises rivalisent d'ingéniosité pour répondre à nos attentes ou pour en créer de nouvelles ! Tout est permis pour proposer **LE** produit ou service du moment et ce, au détriment bien souvent, de toutes logiques sociale et environnementale...

Pourtant, il est un public qui semble être oublié : ce sont les personnes à mobilité réduite (PMR). Outre les besoins liés à l'accessibilité architecturale, les personnes moins valides ont elles aussi des demandes. Elles sont tantôt identiques à celles des personnes valides, tantôt spécifiques au handicap.

Entendons-nous leurs besoins ? Répondons-nous aux attentes de ces personnes ? Notre société, qui se dit ouverte à la différence, à l'égalité des chances, est-elle consciente et attentive à la situation ?

À l'heure où l'on parle beaucoup de « responsabilité sociétale des entreprises », s'il y a un domaine dans lequel ces dernières pourraient s'illustrer, c'est bien celui de la personne handicapée.

Mais est-ce le cas ? Le marché de la personne à mobilité réduite est-il exploité ? Quelle est la situation dans notre pays ? Telles sont les interrogations auxquelles nous allons tâcher d'apporter une réponse...

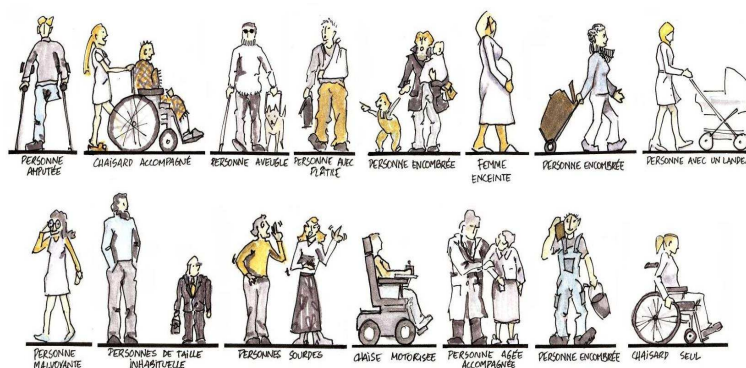
Qui sont les personnes à mobilité réduite?

« Une personne à mobilité réduite est une personne gênée dans ses mouvements en raison de sa taille, de son état, de son âge, de son handicap permanent ou temporaire ainsi qu'en raison des appareils ou instruments auxquels elle doit recourir pour se déplacer.

Plusieurs facteurs sont également susceptibles de diminuer l'aisance à circuler: la cécité, la maladie, la grossesse, la convalescence, l'accident ou, simplement l'encombrement par l'utilisation d'un caddie, d'un landau, de colis, de bagages... »

Parmi les personnes à mobilité réduite, nombre d'entre-elles se déplacent accompagnées. Avec leur famille ou un accompagnateur :

- les enfants
- les personnes âgées
- les chaisards accompagnés
- les personnes fragilisées

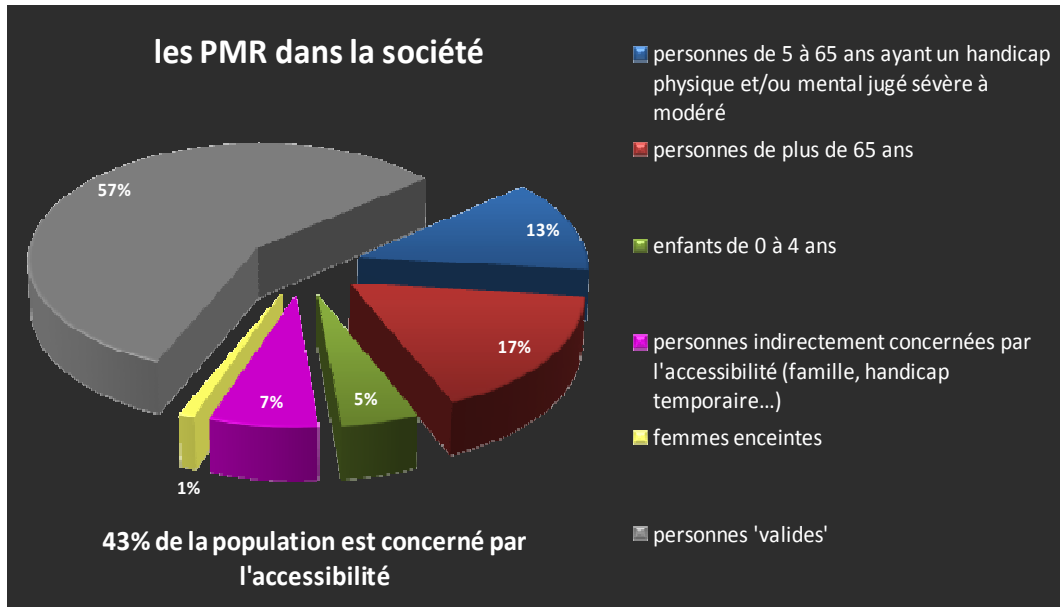


Les adaptations faites pour les personnes handicapées profitent pourtant à tout le monde, elles sont propices à l'autonomie des personnes à mobilité réduite et augmentent le confort des personnes valides. Si un affichage est adapté aux malvoyants, il sera efficace pour tous. Qui n'a jamais préféré prendre un ascenseur ou une rampe pour franchir un niveau ? Le sous-titrage d'informations nous est parfois bien utile lorsque nous sommes dans un lieu bruyant...

Ainsi, si nous développons des produits, des services et des espaces qui tiennent compte de ces besoins spécifiques, alors la praticabilité, la sécurité, l'information et la convivialité sont améliorées : le confort de tous est renforcé !

Cependant, les concepteurs, les auteurs de projets, les décideurs ont la fâcheuse tendance de croire que ce marché n'est pas porteur. Le public concerné est trop petit, paraît-il. Les coûts et les moyens nécessaires pour répondre à leurs demandes leur semblent inabordables, inconcevables. L'espoir d'obtenir rapidement un « retour sur investissement » serait selon les cas, impossible d'après eux !

Pourtant, si nous analysons les chiffres de l'Institut National de Statistiques (INS), et que l'on effectue quelques recherches et calculs, on peut démontrer que le marché de la personne à mobilité réduite est conséquent :



Si l'on considère les accompagnants des personnes à mobilité réduite et les personnes résidant sous le même toit, c'est **43% de la population belge** qui est demandeuse d'accessibilité !

Que constate-t-on dans notre pays ?

Il est vrai que le marché de la personne à mobilité réduite n'est pas un créneau porteur chez nous. Le handicap et les ennuis que peuvent rencontrer certaines personnes semblent assez mal connus. Les difficultés des personnes en chaise roulante sont régulièrement sous-estimées par les concepteurs. La mobilité des personnes souffrant d'une déficience visuelle n'est pas maîtrisée par les urbanistes et les architectes...

C'est pourquoi, même si l'intention y est (ce n'est pas encore une généralité), la majorité des aménagements effectués répondent encore très rarement complètement aux attentes du public handicapé !

Mais un autre souci persiste toujours : il s'agit du non respect des normes relatives à l'accessibilité des lieux publics.

En effet, trop de gens semblent encore l'ignorer, mais il existe des lois qui dictent les règles de mise en accessibilité des lieux ouverts au public :

En Région Wallonne, pour obtenir un permis d'urbanisme, c'est l'article 414 du Code Wallon (le CWATUPE) qui définit quel type de bâtiment doit répondre aux normes d'accessibilité et l'article 415 qui définit les normes.

En Région Bruxelloise, c'est le Règlement Régional d'Urbanisme (le RRU) dans son Titre IV qui définit les bâtiments et les normes.

En Région Flamande, c'est l'arrêté du Gouvernement flamand du 5 juin 2009 qui traite de cette matière.

Notre expertise en la matière nous permet d'être formels à ce sujet. Trop peu de sites sont conformes à la loi ! Les nouveaux bâtiments sont aussi concernés. C'est une situation inacceptable dans notre société qui se veut ouverte à tous et à la différence.

Il faut donc d'abord faire appliquer les normes, en agissant auprès des auteurs de projets (architectes...), des décideurs (communes, région...). La mise en œuvre devrait être surveillée de très près par des personnes compétentes en la matière. À cet égard, la participation d'un spécialiste en accessibilité, lors de la conception de nouveaux projets (ou de la rénovation), devrait être systématique. Les marchés ne devraient être attribués que s'ils prévoient une clause qui indique l'obligation de faire appel à un expert. Ce dernier devrait non seulement donner un avis sur les plans (avant la demande du permis) mais il serait aussi présent lors de la réalisation des travaux. C'est en quelque sorte la même exigence que les pompiers qui eux, ont obtenu « gain de cause »...

Outre l'accessibilité architecturale de sites ouverts au public, on peut remarquer que nos produits et services n'intègrent pas non plus le paramètre « personnes handicapées » ou « personnes à mobilité réduite » lors de la conception de leurs produits ou de leurs prestations.

Certes, il y a bien des « aides techniques » adaptées aux handicaps. Mais une approche **intégrée** de l'accessibilité aurait un intérêt certain pour les produits et services que nous (valides ou non) utilisons au quotidien !

Une récente étude menée par notre bureau démontre qu'il persiste de nombreux soucis lorsqu'il s'agit de manipuler, d'utiliser des objets ou services quotidiens. Comment une personne sourde (et donc muette) peut-elle effectuer un appel d'urgence en décrivant la situation et son adresse ? Un code ou une procédure particulière pourrait pourtant être mis en œuvre... Comment font-elles pour avoir accès aux documents administratifs, aux règlements, aux modes d'emploi ? Car contrairement à ce que l'on pourrait croire, une personne sourde maîtrise très peu le français écrit. C'est comme si vous deviez lire un texte dans une langue étrangère mais sans avoir jamais entendu !

Les personnes malvoyantes et même âgées éprouvent aussi beaucoup de soucis pour utiliser les GSM à cause de leur « miniaturisation ». Les personnes aveugles 'voient' se généraliser les écrans tactiles (retrait bancaire, taque de cuisson...), l'accès à certaines données leur est toujours inaccessible (notices de médicaments...) tout comme pour les malvoyants. Les personnes malentendantes éprouvent beaucoup de difficultés lorsqu'il s'agit d'assister à une projection cinématographique, une pièce théâtrale, un concert (c'est aussi le cas des personnes souffrant de surdité totale)... Il existe pourtant des systèmes qui augmentent la performance des appareils auditifs ou la possibilité de traduire le tout en langue des signes. Le sous-titrage est également un outil efficace...

Si nous développons davantage la problématique : comment les personnes souffrant de la maladie d'Alzheimer sont-elles certaines d'avoir pris leurs médicaments qui en général, se prend à posologie régulière (ex : 9h, 11h, 13h, 15h...) ? Si un individu atteint de cette maladie parvient à quitter son domicile ou la maison de repos dans laquelle il se trouve, comment peut-on la retrouver facilement ? Ou, si l'on agit en amont, comment l'empêcher de sortir d'une enceinte sans pour autant donner l'impression qu'il s'agit d'une prison ? Que faire pour sécuriser l'accès à l'eau à certains enfants (notamment les enfants autistes) ? Comment s'assurer de leur sécurité sans être constamment obligé de les surveiller ?

Enfin, comment les personnes aveugles font-elle pour choisir leurs vêtements en toute autonomie ? Le pull est-il bleu, vert ou orange ? Est-il assorti au pantalon ? Comment savoir s'il prene un tube de mayonnaise, de dentifrice ou de colle dans leur panier de course ? Comment peuvent-ils d'ailleurs faire leurs courses (si ce n'est par Internet avec un supplément pour la livraison...) ? Une personne tétraplégique (qui peut selon les cas et contrairement à ce que l'on peut penser, encore se mouvoir) ne pourrait-elle pas gagner en autonomie en ayant une machine à lessiver devant laquelle il ne faut pas se mettre à « quatre pattes » pour y entrer ou en sortir les vêtements ? Vous penserez sans doute qu'une machine dont on entre le tout par le haut existe et que cela pourrait convenir... Détrompez-vous ! Car une fois les vêtements dans le fond, le chaisard ne peut se lever pour les-en sortir... En outre, comment puis-je manipuler de l'eau chaude lorsque je n'ai presque plus de motricité, de capacité de préhension et que je veux cuisiner des spaghettis ? Et oui, l'autonomie, beaucoup de personnes handicapées cherchent à en avoir davantage. Malheureusement, rien n'est pensé en ce sens lorsqu'on crée ou que l'on développe un nouveau produit ou service !

Pourtant, dans nombre de cas cités ci-avant, plusieurs pourraient intéresser la personne valide et la personne à mobilité réduite temporaire (accident...). Les enfants ne pourraient-ils pas avoir besoin d'un système de code ou de pictos pour prévenir les secours et adresser ainsi un message adéquat à la bonne

'personne' ? S'assurer que nous avons bien pris nos médicaments aux bons moments, être certains que nos enfants ne sont pas en danger tout en les laissant s'amuser, manipuler l'eau chaude en toute sécurité, autant de situations qui préoccupent tout un chacun.

Mais l'argument principal qui pourrait faire en sorte que cette approche soit intégrée dans le processus de développement et/ou de production, c'est sans conteste celui de la personne « à mobilité réduite » et plus particulièrement celui de la personne âgée. Seul, le public handicapé ne peut rivaliser face aux envies lucratives des producteurs. Mais notre société vieillissante va sans doute changer la donne en la matière.

Certains pays comme le Japon et la Corée l'on bien compris. La proportion de personnes âgées ne cesse d'y augmenter et le marché des PMR s'y développe naturellement et efficacement. D'autres pays ont pris des dispositions législatives en la matière. La loi est plus claire et va plus loin que les seules règles architecturales...

Comment répondre à toutes ces demandes?

Tout d'abord, il est nécessaire de faire **respecter** les lois existantes (CAW TUPE, RRU) et de les faire **évoluer**. La loi antidiscrimination commence à sortir ses effets avec, notamment, la notion d'aménagement raisonnable. Plusieurs textes internationaux vont également dans le sens des personnes handicapées et nous pensons notamment à la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme, à la déclaration des Droits des Personnes Handicapées, à la Convention relative aux Droits des Personnes Handicapées (signée par la Belgique en 2007).

Ces textes prônent en quelques sortes la **participation égale de tous** dans notre société ! Les activités socioculturelles, le sport, le travail, l'éducation... Autant de domaines concernés par l'intégration et donc la participation (autonome) de la personne handicapée.

Outre ces lois et autres textes, il est incontestable que **l'innovation technologique** peut apporter une grande avancée en matière d'accessibilité. Les technologies de l'information et de la communication semblent incontournables. Nous citerons en exemple : la synthèse vocale (pour les personnes aveugles), la reconnaissance vocale (outil de dictée... pour les personnes tétraplégiques...), la technologie Bluetooth combinée à d'autres outils (GSM...), les systèmes '3G' haut débit (pour signer en langue des signes directement depuis son gsm), les étiquettes « RFID » (étiquette servant notamment d'antivol) qui pourraient, avec un lecteur adéquat, permettre l'identification de produits par la personne aveugle... On pourrait encore inclure la technologie infrarouge, le système WiFi, Internet (Webcam...)...

De plus, l'apparition de nouveaux matériaux, telles que les matières thermosensibles, les revêtements interactifs (voir <http://www.livingtomorrow.be/> dans 'appartement des seniors'), les capteurs intelligents... sont autant d'outils intéressants pour les personnes à mobilité réduite. Bref, ce sont des pistes qui sont pour le moins déjà explorées mais qui ne semblent pas aboutir concrètement. Faute sans doute, d'un manque d'intérêt et de confiance des entreprises dans ce marché...

Pourtant en Wallonie, il existe des incitants. On répertorie des aides à l'innovation technologique et au développement expérimental. Elles se présentent sous forme de subventions, de « chèques technologiques », d'« avances récupérables », de « bourses innovations »... Elles peuvent être accordées selon les cas, à des jeunes entreprises innovantes, à des PME ou à de grandes entreprises.

Espérons tout de même que ces mécanismes de soutien finiront par attirer l'attention des fabricants. Ces aides doivent être utilisées judicieusement et notamment dans le but de répondre aux attentes de **tous**. Les pouvoirs publics ne pourraient-ils pas à cet égard, octroyer un « Bonus » de subvention si la recherche et le développement **intègre** le paramètre « PMR » dès le début du processus de réflexion ? La question est posée...

Conclusions

Dans notre pays, l'accessibilité et l'autonomie des personnes à mobilité réduite se résument essentiellement dans la qualité architecturale d'un lieu. Mise en place de rampes, d'ascenseurs, de WC adaptés... Tels sont les éléments qui symbolisent les solutions liées à l'accessibilité d'un espace.

Cependant d'autres demandes émanent de ce public : manipulation de produits couramment utilisés par tout un chacun, emploi de services mis à disposition des citoyens, besoins de se faciliter la vie, d'assurer sa sécurité...

La réponse à cette demande ? Essentiellement la recherche et l'innovation technologique ! Les outils de communications, les nouvelles technologies, les nouveaux matériaux sont autant de pistes à explorer pour espérer répondre aux attentes. D'autant que certaines d'entre-elles pourraient correspondre aux besoins des valides...

Malheureusement, malgré des aides et des subventions octroyées, le marché de la personne handicapée semble ne pas attirer le secteur des biens et services.

Public cible trop petit, coût de la recherche trop élevé, prises de risques importantes, retour sur investissements trop lents... Tels sont les obstacles qui se dressent face à l'innovation technologique et à la recherche dans le domaine.

Pourtant, les demandes affluent et se précisent. Il y a celles des personnes handicapées certes, mais aussi celles des personnes souffrant d'une maladie particulière (Alzheimer, Parkinson...), celles des personnes âgées... Et c'est peut-être grâce à cette dernière catégorie que le marché risque de se développer. En effet, notre population vieillit de plus en plus et le nombre de personnes âgées augmente sans cesse. Certains pays l'on bien compris : il faut anticiper ! Le Japon et la Corée sont notamment des exemples à suivre.

'Qui peut le plus peut le moins', voilà donc un slogan qui devrait en interpeller plus d'un. Car ce qui convient à la personne handicapée, doit convenir à la personne valide... Il suffit de regarder le succès qu'a obtenu notre télécommande, à la base destinée aux personnes alitées... L'accessibilité est un des piliers du développement durable. Elle est nécessaire à la construction de notre société de demain.

Nous osons espérer que le secteur des biens et services saura se montrer clairvoyant et attentif à la problématique. Nous nous devons aussi de montrer l'exemple. Il serait en effet préférable d'anticiper les enjeux de demain avant d'y être contraints !

BIBLIOGRAPHIE :

- Législation
 - 10 décembre 1948, la Déclaration universelle des droits de l'homme ;
 - Déclaration des Droits des Personnes Handicapées. Proclamée par l'Assemblée générale de l'Organisation des Nations Unies le 9 décembre 1975 ;
 - CWATUPE ;
 - RRU ;
 - Loi anti-discrimination ;
 - Convention relative aux droits des personnes handicapées, le 13/12/2006 ;

- Sites internet consultés
 - <http://www.iph.fgov.be>
 - <http://www.livingtomorrow.be/>