

## Déclaration de politique ISO/CEI



Répondre aux  
besoins des  
personnes âgées  
et des personnes  
handicapées dans  
les travaux de  
normalisation

2000



**Organisation internationale de normalisation (ISO)**

1, rue de Varembé  
Case postale 56  
CH-1211 Genève 20  
Suisse

Téléphone + 41 22 749 01 11  
Fax + 41 22 733 34 30  
E-mail [central@iso.ch](mailto:central@iso.ch)  
Web [www.iso.ch](http://www.iso.ch)

---

**Commission électrotechnique internationale (IEC)**

3, rue de Varembé  
Case postale 131  
CH-1211 Genève 20  
Suisse

Téléphone + 41 22 919 02 11  
Fax + 41 22 919 03 00  
E-mail [info@iec.ch](mailto:info@iec.ch)  
Web [www.iec.ch](http://www.iec.ch)

*L'ISO (Organisation internationale de normalisation) et la CEI (Commission électrotechnique internationale) sont des organisations non gouvernementales qui forment ensemble un système consacré à la normalisation internationale. Les organismes nationaux membres de l'ISO ou de la CEI participent au développement des normes internationales par l'intermédiaire des comités techniques créés par l'organisation concernée afin de s'occuper des différents domaines particuliers de l'activité technique. Les comités techniques de l'ISO et de la CEI collaborent dans des domaines d'intérêt commun. D'autres organisations internationales, gouvernementales ou non gouvernementales, en liaison avec l'ISO et la CEI participent également aux travaux.*

*Cette déclaration de politique, élaborée par le Comité pour la politique en matière de consommation (COPOLCO), a été approuvée par les Conseils de l'ISO et de la CEI, respectivement en mai et juin 2000.*

*ISO/CEI/GEN 3:2000*

## Introduction

---

Pour l'ensemble de la société, il est important que toutes les personnes aient accès aux produits, services et environnements. L'importance de l'accessibilité a été reconnue lorsque les États membres des Nations Unies ont signé les Règles pour l'égalisation des chances des handicapés et les Principes des Nations Unies pour les personnes âgées. La situation s'est aggravée du fait de l'accroissement de la proportion des personnes âgées dans la population mondiale. Si toutes les personnes âgées ne sont pas impotentes, il n'en demeure pas moins que le nombre d'invalides dans ce groupe démographique est très élevé.

La place toujours plus prépondérante et la complexité croissante de la technologie dans la vie de tous les jours constituent autant de possibilités que de défis. Aussi, afin de garantir l'égalité dans l'intégration normale des personnes âgées et des handicapés dans la société, il est nécessaire d'améliorer l'accessibilité aux produits, services et environnements, gage d'un renforcement de la qualité de vie et d'une réduction des discriminations.

Les avantages d'une plus grande accessibilité valent aussi pour d'autres domaines. Des produits,

services et environnements accessibles seront à la portée d'un groupe de personnes plus large, ce qui permet des économies d'échelle. De plus, les produits qui répondent aux exigences essentielles de ces consommateurs renforceront le commerce mondial, car la facilité d'utilisation des biens profitera à l'ensemble de la population, et servira, en définitive, à la société dans son ensemble. La mise au point de la télécommande pour les postes de télévision, qui est le résultat de perfectionnements techniques destinés à aider les personnes handicapées, est une illustration de ce principe.

La présente déclaration a pour objectif d'encourager l'élaboration de normes qui favorisent une conception permettant l'utilisation des produits et services par les personnes âgées et les handicapés. Il existe un continuum de capacités et il convient que les normes s'attachent à traiter les besoins des personnes d'un bout à l'autre de ce continuum. Il est admis que les normes ne peuvent pas toutes répondre aux besoins de toutes les personnes souffrant d'invalidités graves et complexes.

La prise en compte et, lorsque cela est possible, l'inclusion des exigences de cette population dès

les premiers stades d'un projet permettra aux fabricants de concevoir et d'élaborer, sans grands frais supplémentaires, voire sans aucun surcoût, un nombre accru de produits et de services utilisables par une plus grande proportion de personnes.

De par son influence considérable sur la conception des produits et des services intéressant le consommateur, la normalisation peut jouer un rôle important dans ce domaine. Toutefois, il convient de tenir compte de la contrainte qui veut que les normes n'aient pas un effet restrictif sur la conception. Les personnes âgées et les personnes handicapées sont des groupes d'utilisateurs et de consommateurs importants. À l'heure actuelle, leurs besoins ne sont pas suffisamment pris en compte lors de l'élaboration ou de la révision des normes. Les normes qui tiennent compte des besoins de ces utilisateurs auront une pertinence bien plus grande pour le marché et contribueront à rendre les produits et les services plus accessibles et utilisables par **TOUS**.

La normalisation est aussi applicable aux signaux visuels, auditifs ou tactiles (tels que les systèmes de marquage en relief, les systèmes

sonores, les pictogrammes et autres symboles graphiques) afin qu'un signal, quel qu'il soit, puisse véhiculer la même information à tous les utilisateurs dans le monde. Cette notion a donné naissance à une norme de fait pour l'orientation du clavier numérique du téléphone qui comporte un point en relief sur la touche 5 au centre, touche qui est assimilée et utilisée de la même manière partout dans le monde.

L'ISO et la CEI reconnaissent la nécessité de prendre en compte les exigences des personnes âgées et des handicapés dans la production et les travaux de révision de toutes les normes pertinentes, ce qui, à l'évidence, est possible en respectant les principes fondamentaux suivants :

- Universal Design (conception universelle) ou Accessible Design (conception accessible);
- représentation des personnes âgées et des personnes handicapées en tant que consommateurs; et
- échange d'informations pertinentes.

## Qu'est-ce que « Accessible Design » ?<sup>1)</sup>

---

Cette expression désigne le processus d'élargissement du descriptif technique d'un produit commercial pour le rendre accessible à des personnes qui, du fait de certaines caractéristiques personnelles ou conditions environnementales, seraient pénalisées par certaines limites des aspects de performance (par exemple en ce qui concerne la vue, l'ouïe, la distance de portée et la manipulation). Cette notion n'est pas, ou ne devrait pas être, dissociée de la conception des produits standard de grande diffusion. Au contraire, elle est un prolongement ou un développement des principes généraux de conception pour répondre à une palette plus large des capacités ou limitations humaines traditionnellement prises en compte lors de la conception de produits, de services et d'environnements.

Ainsi, l'« Accessible Design » est un sous-ensemble d'« Universal Design »<sup>2)</sup>; cette dernière expression couvrant le descriptif technique de produits utilisables par tous et prenant en compte tous les principes de conception. Dans son principe, l'« Accessible Design » vise à élargir le processus de conception standard aux personnes qui souffrent d'un type quelconque de limitation de performance

(champ extrême de la conception universelle correspondant au segment de capacité restreinte).

L'« Accessible Design » est une question d'équilibre. En premier lieu, il faut admettre qu'il n'est pas possible de concevoir toute chose pour une utilisation par tous. Il y aura toujours des personnes souffrant de graves invalidités d'ordre physique, sensoriel et mental concomitantes, qui ne seront pas en mesure d'utiliser un produit spécifique. Mais il est tout aussi déraisonnable de s'appuyer sur l'existence (ou la mise au point) de conceptions spécialisées pour chaque grande catégorie de produits, pour répondre à chacune des nombreuses invalidités et combinaisons d'invalidités. Il importe donc d'envisager une combinaison d'approches visant à répondre aux besoins des

---

1) Guidelines for the design of consumer products to increase their accessibility to persons with disabilities or who are aging – Trace R&D Center, University of Wisconsin, Madison, 1992.

2) « Universal Design est le descriptif des produits et environnements utilisables par tous, dans toute la mesure du possible, sans adaptation ni conception particulière » – North Carolina State University Center for Universal Design.

personnes handicapées, notamment par l'intégration d'aspects susceptibles de rendre les produits plus largement et directement utilisables d'emblée, ou par l'inclusion de caractéristiques qui permettront de modifier facilement les produits pour les rendre plus accessibles.

Par exemple, les principes d'« Accessible Design » et d'« Universal Design » peuvent être appliqués à de nombreux produits informatiques par la combinaison d'éléments distincts dans des solutions personnalisées, par l'interconnexion de matériels et de logiciels normalisés.

## Recommandations de principe

---

Les organismes nationaux membres de l'ISO et de la CEI sont encouragés à prendre en compte la pertinence, pour le marché, des personnes âgées et des personnes handicapées et, par conséquent, à adopter les recommandations suivantes lors de la mise au point de politiques et de stratégies, de façon à traiter les besoins de ces personnes lors de la production et de la révision de toutes les normes pertinentes. S'il convient de s'efforcer dans toute la mesure du possible, lors de la rédaction des normes, de prendre en compte les besoins des personnes âgées et des personnes handicapées, toutes les normes ne pourront peut-être pas traiter ces besoins de façon exhaustive. Les comités techniques concernés devraient néanmoins examiner ces besoins et la manière dont ils pourraient être traités, en particulier pour ce qui concerne les produits, biens et services les plus couramment utilisés au quotidien.

### **a) Promotion des principes d'«Universal Design» et d'«Accessible Design»**

Il est recommandé aux organismes nationaux membres de l'ISO et de la CEI ce qui suit :

- promouvoir les travaux de normalisation de manière à assurer que les produits, les services et les environnements sont disponibles, accessibles, utilisables et sûrs pour tous les consommateurs, y compris les personnes âgées et les handicapés, en adoptant les principes généraux d'«Universal Design» ou d'«Accessible Design» (présentés dans l'introduction à la présente déclaration) lors de l'élaboration et de la révision de normes;
- sensibiliser et informer les normalisateurs sur la question de l'«Accessible Design», en tenant compte du Guide ISO/CEI 71 lorsque les besoins des personnes âgées et des handicapés sont traités dans les travaux de normalisation<sup>3)</sup>;
- coordonner les travaux entre les comités de normalisation traitant des produits de grande consommation et ceux qui ont la responsabilité des normes en matière d'aides techniques et d'accessibilité pour les personnes âgées et les handicapés;

---

3) À paraître en principe d'ici le milieu de l'année 2001.

- accroître la disponibilité des normes et des produits d'information dans des formats accessibles;
- favoriser la normalisation de l'interface pour les adaptations, le cas échéant, afin de faciliter l'accessibilité et l'utilisation des produits/services;
- promouvoir auprès des non spécialistes les avantages à retirer de l'application des lignes directrices mises à disposition dans des documents tels que les guides ISO/CEI se rapportant aux personnes âgées et aux handicapés.

#### **b) Représentation des personnes âgées et des personnes handicapées dans les travaux de normalisation**

Il est important que les organismes nationaux membres de l'ISO et de la CEI :

- garantissent la représentation des intérêts des personnes âgées et des handicapés, en tant que consommateurs, dans le processus de normalisation;
- donnent à ces représentants les orientations et/ou la formation dont ils ont besoin

concernant le processus de normalisation et veillent à ce qu'ils puissent avoir accès aux réunions et aux documents de comité.

#### **c) Liens entre les programmes de recherche et la normalisation**

Il est recommandé aux organismes nationaux membres de l'ISO et de la CEI de favoriser :

- la coopération et l'échange d'information avec les programmes de recherche sur les questions d'accessibilité;
- l'utilisation, dans les travaux de normalisation, des résultats de la recherche existante dans :
  - les programmes de recherche technique en ergonomie (y compris les programmes qui prennent en compte l'ensemble des capacités des personnes âgées et des handicapés) afin de fournir les informations de base nécessaires à la normalisation dans les domaines pertinents;
  - les programmes de recherche technique relatifs à l'accessibilité des produits/services.