



Convenance des espaces de vie - Haute qualité d'usage - Qualité de vie - Qualité de concertation - Haute qualité de production - Qualité de soutien au service - Développement durable - Richesse de la différence - Convenance des espaces de vie - Haute qualité d'usage - Qualité de concertation - Qualité de vie

## « Pour inclure l'Humain au cœur de la Pierre »

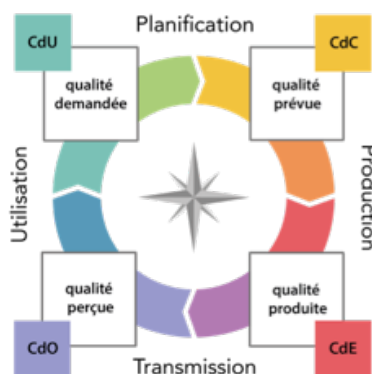
# Le CRIDEV<sup>®</sup> développe son approche innovante : la Haute Qualité d'Usage<sup>®</sup> pour tous

« **Accéder à et Utiliser l'ensemble des Produits (Espaces ou objets) mis à disposition du public, Avoir accès à et Recevoir l'ensemble des Services (logement, commerce, santé, éducation, travail, administration, transport, culture, sport, loisirs, ...)** avec un niveau de qualité d'usage convenant à chacun, est **un droit fondamental pour tous citoyens**, quelles que soient ses spécificités physiques, sensorielles, mentales, cognitives, psychiques, sociales, culturelles et/ou d'âge ».

Mais, malgré la loi, qu'en est-il aujourd'hui ? Combien d'utilisateurs sont en difficulté ou en situation de handicap ?

Comment changer de paradigme en passant de la simple **obligation de moyens** définie par l'accessibilité réglementaire réduite au handicap, à l'**obligation de résultat** garantissant durablement la **Convenance des Espaces de Vie (CEV<sup>®</sup>)** et une **Haute Qualité d'Usage (HQU<sup>®</sup>)** de tout pour tous les citoyens ?

**C'est une acculturation !**



Comment, dans le respect du cadre de la **Conception Universelle**, proposer une méthode de gestion de projet opérationnelle pour la programmation, la conception, la réalisation, la gestion, l'exploitation et la pérennisation de la qualité d'usage d'un produit, tout en garantissant la satisfaction des Besoins de chaque citoyen ?

**C'est une approche humaniste !**

Le **CRIDEV** (Centre de Recherche pour l'Inclusion des Différences dans les Espaces de Vie) fut fondé en 1997 à l'initiative de la commission accessibilité de l'ODPHI (*Office Départemental des Personnes Handicapées de l'Isère*) actuellement renommée « **HandiRéseaux38** » et de professionnels de l'aménagement, de l'architecture, de l'ingénierie et du design.

Il est actuellement présidé par Régis HERBIN (*Dr. urbaniste, ingénieur, architecte, expert en Accessibilité et HQU<sup>®</sup>*) cofondateur de l'association et auteur de la démarche globale HQU<sup>®</sup> (*Haute Qualité d'Usage*) pour tous.

Le **CRIDEV** est un bureau d'études, de recherche, un organisme de formation, et de labélisation, ayant pour objectifs de :

- **Valoriser** la personne et la richesse de sa différence ;
- **Satisfaire** les Besoins des Usagers, quelques soient leurs spécificités ;
- **Rechercher** des solutions et préconisations utiles à l'ensemble des usagers ;
- **Favoriser** la concertation et la participation des utilisateurs ;
- **Développer** un système de management par la « Qualité d'Usage » de tout pour tous.

## « Anticiper et Prévenir les situations de difficulté ou de handicap est dans l'ADN du CRIDEV »

Pour réduire les inégalités engendrées par ces situations de handicap, pour développer le confort, la sécurité et le bien-être de tous les citoyens, pour humaniser nos espaces de vie, Utilisateurs et Professionnels se concertent et unissent leurs expertises pour mettre en place un véritable **Système de Management par la Qualité d'Usage (SMQU<sup>®</sup>)** plaçant au cœur du processus d'élaboration d'un Produit (*espace ou objet*), la prise en compte des **Usages et Besoins** de l'Utilisateur.

Pour **améliorer la qualité de vie** de tous et **réduire les situations de handicap** de l'Être en limite dans ses usages (ÉLU) et dans son autonomie, le CRIDEV a initié et expérimenté une approche globale visant à améliorer et pérenniser la qualité d'usage et le bien-être pour l'ensemble des usagers (en terme d'accessibilité, de sécurité, de santé et de confort d'usage). Il s'agit de :

- **Humaniser les espaces de vie** « pour et avec » les utilisateurs ;
- **Être dans une démarche préventive** centrée sur la qualité d'Usage ;
- **Développer durablement la Qualité de vie** et l'Accès de tout avec et pour tous.

Cette approche innovante qui s'inscrit dans le cadre international de la "**Conception Universelle**" et en respecte les 7 principes fondamentaux, est dénommée : **la HQU®** (Haute Qualité d'Usage). Elle s'appuie sur une organisation méthodique dite « **Système de Management par la Qualité d'Usage** » (SMQU).

Le SMQU, centré sur le concept de **Convenance des Espaces de Vie** (CEV®), met en place un véritable processus concerté et volontaire de gestion de projet pour l'élaboration des espaces de vie.

Il inclut 3 démarches de haute qualité : la **démarche HQC®** (Haute Qualité de Concertation), la **démarche HQP®** (Haute Qualité de Production) et la **démarche HQS®** (Haute Qualité de soutien au Service).

L'enjeu principal du CRIDEV est de **passer de la simple accessibilité réglementaire**, réduite au handicap, **au développement durable de la Convenance des Espaces de Vie (CEV®) de tout pour tous**. C'est une approche concernant l'ensemble des citoyens d'une société solidaire et inclusive.

Le but ultime à atteindre est donc de mettre en adéquation et d'harmoniser la **Demande** (*pratiques, usages et besoins spécifiques*) porteuse des « **Projets de vie** » de l'Usager, avec l'**Offre** matérialisée par les « **Espaces de vie** » produits.

**L'Espace de Vie** est constitué de l'ensemble de trois composantes : **Produit + Utilisateur + Usages**.

Il est entendu par Espace, une entité spatiale, un objet, un équipement ou du matériel.

Pour atteindre ces nouveaux objectifs, le CRIDEV promeut le métier d'**AMU** (Assistant à Maitrise d'Usage) qui accompagne les différents acteurs au niveau de chacune des 3 phases du processus d'élaboration concertée des espaces de vie :

- **La programmation concertée** s'appuie sur la démarche HQC® qui intègre des groupes d'usagers référents en "Maîtrise d'Usage" composés de personnes en situation de handicap et/ou en perte d'autonomie, de représentants d'usagers et d'accompagnants (familles, tiers, professionnels etc) <sup>(1)</sup> ;
- **L'élaboration du produit** s'appuie sur la démarche HQP® dans laquelle l'AMU est une véritable interface entre les usagers et les professionnels de l'aménagement ;
- **La pérennisation de l'usage** s'appuie sur la démarche HQS® dans laquelle l'AMU est une véritable interface entre les usagers, les gestionnaires et les professionnels de l'accompagnement.

**En conclusion**, l'approche et la méthodologie du CRIDEV se démarque par la volonté d'aller au-delà de l'approche réglementaire centrée sur la personne handicapée afin de développer un véritable management des espaces de vie par la qualité d'usage pour l'ensemble des citoyens. En résumé, le changement culturel consiste à :

« **Passer de l'Access. à l' ACCEV (Accessibilité & Convenance des Espaces de Vie)** »

<u>Accessibilité règlementaire</u>		<u>Convenance des Espaces de Vie</u>
l' <b>Access.</b> c'est :		La <b>CEV®</b> c'est en plus:
Permettre de faire	+	Avoir envie de faire
Être en sécurité	+	Se sentir en sécurité
Accéder physiquement	+	Accéder psychiquement
<b>Un gabarit physique</b>	+	<b>Une bulle psycho-sensorielle</b>
Un déplacement	+	Une chaîne d'usages
Une matière	+	Un ressenti
Une norme minimale	+	Une démarche qualité
<b>Une obligation de moyen</b>	+	<b>Une obligation de résultat</b>

L'**access.** répond essentiellement aux Besoins des **PMR** (*Personnes à Mobilité Réduite*), alors que l'**ACCEV®** prend en compte la globalité des Besoins des **PMR** et des **PPR** (*Personnes à Perception Réduite*).

**Pour la suppression des situations de handicap et pour la satisfaction des Usages et Besoins de tous.**

(1) Le CRIDEV travaille en collaboration avec l'ensemble des acteurs du monde de la personne handicapée, de la personne âgée, de la famille et de l'accompagnement (APF France handicap, AVH, SEP, ADIMC, APAJH, ADT, UDAF, UDIAGE, CFA, HandiRéseaux38, ALERTE, TASDA, UNA etc...).