Label

« Concepteur inclusif »

Charte du label

Cofinancé par l'Union européenne

Table des matières

Présentation 3

1. Présentation du TechLab d'APF France handicap 3

2. Présentation du Centre de recherche en gestion (CRG) de l'Ecole polytechnique.Erreur ! Signet non défini.

3. Le label "Concepteur inclusif" 3

4. Liste des termes utilisés 3

Comment être labélisé ? 5

5. Critères d'obtention du label 5

6. Pièces à fournir pour l'obtention du label 8

Communication 9

7. Promotion et communication 9

Informations complémentaires 10

8. Processus d'attribution et validité du label 10

9. Tarif du label 10

10. Recherche 10

11. Contact 10

1

Présentation

1. Présentation du TechLab d'APF France handicap

Le TechLab est département innovation d'APF France handicap. Depuis 2018, le TechLab accompagne des démarches d'innovation inclusive dans les entreprises, les startups, et d'autres types d'organisations. Plus de 70 organisations qui ont été accompagnées.

Le TechLab promeut la participation des personnes en situation de handicap à la conception de solutions innovantes. Son équipe développe une méthodologie de co-conception qui favorise le pouvoir d'agir des personnes et la création de valeur pour les organisations. Cette méthodologie s'appuie sur des travaux de recherche en management de l'innovation, menée au sein de l'Institut interdisciplinaire de l'Innovation (i3-CRG) à l'Ecole polytechnique.

Pour en savoir plus sur les activités du TechLab : https://techlab-handicap.org/innovation-inclusive/

2. Le label "Concepteur inclusif"

Le label « **Concepteur inclusif** » a été créé par le TechLab APF France handicap, en lien avec les travaux de recherche menés à l'Ecole polytechnique. Il atteste que l'organisation a intégré des pratiques d'inclusion dans sa démarche de conception de produits ou de services, notamment en faisant participer un public varié au processus d'innovation.

Le label reconnaît les pratiques responsables qui associent ces publics aux étapes de création et de développement, en particulier les personnes en situation de handicap et les seniors. L'organisation labellisée s'engage à respecter et à promouvoir des valeurs d'inclusion et d'égalité dans ses processus d'innovation.

L'objectif premier du label est de favoriser la conception de produits et services qui répondent mieux aux besoins de tous. Ce faisant, il contribue à changer le regard des employeurs et managers sur le handicap, au même titre qu'une sensibilisation. Il contribue également à développer le pouvoir d'agir des personnes en situation de handicap.

Le label comporte 3 niveaux. Il peut être attribué de manière individuelle, à une équipe ou à une organisation. Par simplification, nous désignerons sous le terme « les concepteurs inclusifs » les candidats au label, qu'ils candidatent seuls ou en équipe.

3. Liste des termes utilisés

Session de co-conception : rencontre avec plusieurs utilisateurs ou futurs utilisateurs portant sur la conception d'un produit ou d'un service. Il peut s'agir d'une série d'entretiens semi-directifs, d'un test de produit avec plusieurs utilisateurs, d'un focus group, etc.

Public varié : utilisateurs ou futurs utilisateurs ayant des caractéristiques en écart avec les utilisateurs habituellement ciblés par l'entreprise et souvent négligés par les concepteurs et appartenant au moins en partie à une des catégories suivantes : personnes en situation de handicap,

personnes âgées, personnes en situation d'illectronisme. Les termes « participants » et « personnes » sont également utilisés pour désigner ce public.

Design inclusif : ensemble des pratiques de conception visant à créer des produits et services répondant aux besoins de tous, sans adaptation.

2

Comment être labélisé ?

1. Critères d'obtention du label

Niveau 1

Au niveau 1, les concepteurs inclusifs ont mené une première démarche de co-conception.

Le niveau 1 peut être atteint lorsque l'ensemble des critères suivants sont remplis.

Critère 1.1 : pratique et compétences

Pour atteindre ce critère 1.1, deux options :

Option 1 : Les concepteurs inclusifs ont participé à 3 sessions de co-conception avec des publics variés.

Option 2 : Les concepteurs inclusifs (au moins une personne de l'équipe) ont suivi une formation à la co-conception avec des publics variés ou au design inclusif et ont participé à une session de co-conception avec des publics variés.

Critère 1.2 : adaptation de la méthodologie

Les concepteurs inclusifs ont adapté la méthodologie de la ou des sessions de co-conception pour permettre à chacun de participer.

Critère 1.3 : impact sur la conception

Les concepteurs inclusifs ont pris en compte les retours d'un public varié dans le design des produits ou services.

NB : Il sera porté une attention à l'ancienneté de la démarche : un processus ayant permis d'adapter les produits ou services il y a plusieurs années ne pourra pas être labellisé.

Critère 1.4 : éthique

Lors des sessions de co-conception, les concepteurs inclusifs se sont assurés de la conformité avec les critères éthiques suivants :

- ✓ **Participation volontaire et consentie** : les participants ont été préalablement informés des objectifs de la ou des sessions de co-conception et ont apporté leur consentement.
- ✓ **Participation pour tous** : la ou les sessions de co-conception ont été ouvertes à tous les utilisateurs potentiels du produit ou du service, quel que soit le handicap.

- ✓ **Participation libre et éclairée** : les participants ont été informés des conditions pratiques et financières et de la possibilité de se retirer du projet.
- ✓ **Sécurité** : les risques éventuels liés à la participation à la ou les sessions de co-conception ont été évalués et toutes mesures ont été prises pour assurer la sécurité des participants.
- ✓ **Respect des données privées des participants** : toutes mesures ont été prises pour ne collecter que les données privées indispensables, pour sécuriser ces données et pour limiter leur usage à l'objectif annoncé.
- ✓ **Non instrumentalisation** : les sessions de co-conception ont eu pour objectif premier d'améliorer le caractère inclusif des produits ou services. Tout objectif secondaire de communication ou valorisation des produits ou de l'entreprise est resté proportionné. La ou les sessions de co-conception n'ont pas servi à vendre le produit ou service.
- ✓ **Respect des personnes** : les sessions de co-conception se sont déroulées dans un climat respectueux dans lequel chaque participant s'est senti écouté et valorisé.
- ✓ **Impact sur le quotidien des personnes** : l'impact éventuel de la ou des sessions de co-conception sur le quotidien des personnes a été analysé et pris en compte.
- ✓ **Gratification des participants** : lorsque possible (notamment lorsque la taille de l'organisation le permet), une gratification a été offerte aux participants en contrepartie du temps qu'ils ont investi dans la démarche.

Pour en savoir plus sur ces critères éthiques, consultez notre Guide éthique de l'innovation inclusive : https://techlab-handicap.org/ressources/guide-ethique-de-linnovation-inclusive-co-concevoir-avec-des-personnes-en-situation-de-handicap/

Niveau 2

Au niveau 2, les concepteurs inclusifs ont mené plusieurs démarches de co-conception, se sont formés à l'innovation inclusive et l'organisation a commencé à intégrer le design inclusif dans ses pratiques.

Le niveau 2 peut être atteint lorsque l'ensemble des critères du niveau 1 ainsi que les critères suivants sont remplis.

Critère 2.1 : pratique

Les concepteurs inclusifs ont effectué au total plus de 6 sessions de co-conception avec un public varié.

Critère 2.2 : compétences

Les concepteurs inclusifs ont été formés à la co-conception avec des publics variés et/ou au design inclusif (au moins la moitié de l'équipe).

Critère 2.3 : organisation

Une personne a été nommée référente "design inclusif" au sein de l'organisation.

Critère 2.4 : processus et standards

Une première liste de bonnes pratiques dans le domaine du design inclusif a été rédigée et partagée.

Niveau 3

Le niveau 3 peut être atteint lorsque l'ensemble des critères des niveaux 2 et 3 ainsi que les critères suivants sont remplis.

Critère 3.1 : pratique

Des sessions de co-conception avec un public varié ont été réalisés pour l'ensemble des produits ou services conçus par la personne ou par l'équipe.

Critère 3.2 : compétences

Pour une personne : La personne forme d'autres professionnels au design inclusif.

Pour une équipe : toute l'équipe a été formée à la co-conception avec des publics variés et/ou au design inclusif.

Critère 3.3 : organisation

Une personne nommée référente "design inclusif" au sein de l'organisation est impliquée dans toutes les démarches de conception de produits/services de l'équipe.

Les concepteurs inclusifs travaillent avec d'autres services pour assurer une expérience inclusive aux utilisateurs : services marketing / communication / commerce ou e-commerce / SAV / etc.

Critère 3.4 : processus et standards

Un manuel de design inclusif détaille les bonnes pratiques de l'entreprise (design system, bibliothèque de modèles, bonnes pratiques...)

Une checklist de design inclusif est systématiquement vérifiée lors de la conception de nouveaux produits ou services.

Critère 3.5 : indicateurs

Des indicateurs ont été définis et sont régulièrement suivis pour mesurer la performance de la démarche de design inclusif.

Critère 3.6 : budget

La diffusion de pratiques de design inclusif fait l'objet d'un budget dédié (outils, formation, rétribution des utilisateurs, ...).

2. Pièces à fournir pour l'obtention du label

NIVEAU 1

Critères	Attendus	Pièces justificatives
Pratique	*Option 1* Participation à 3 sessions de co-conception avec publics variés *Option 2* formation + 1 session de co-conception	• Méthodologie et outils déployés* • Liste des participants* • Photos, enregistrements* • Attestation de formation* • Programme de formation* • Liste des personnes formées* • Organigramme de l'équipe
Impact	Intégration des retours utilisateurs	• Documentation projet
Éthique	Respect : consentement, inclusion, sécurité, vie privée, bien-être, rétribution	• Formulaires de consentement* • Retour d'expérience des participants*

NIVEAU 2

Critères	Attendus	Pièces justificatives
Pratique	6+ sessions de co-conception	• Méthodologie et outils déployés* • Liste des participants* • Photos, enregistrements*
Compétence	50% de l'équipe formée	• Attestation de formation* • Programme de formation* • Liste des personnes formées*
Organisation	Un référent "design inclusif" nommé	• Organigramme / Lettre de mission • Preuves de l'activité de référent
Standards	Liste de bonnes pratiques interne	• Guide des bonnes pratiques édité par l'organisme

NIVEAU 3

Critères	Attendus	Pièces justificatives
Pratique	Tous les produits intègrent la co-conception	• Documentation projet
Compétence	Individuel : Formation d'autres professionnels Equipe projet : Ensemble de l'équipe formée	• Programme de formation* • Attestation de formation* • Liste des personnes formées*
Organisation	Référent impliqué dans tous les projets + travail interservices	• Preuves du travail interservices (emails / compte-rendus / …)
Standards	Manuel de design inclusif + checklist vérifiée systématiquement	• Manuel de design inclusif • Checklist par projet
Indicateurs	Indicateurs de suivi de la performance	• Rapport de suivi des indicateurs de performance
Budget	Budget annuel dédié au design inclusif	• Justificatif du budget alloué ou des dépenses

*Ces pièces ne sont pas à fournir si les sessions de co-conception ont été accompagnées par le TechLab et/ou si la formation a été animée par le TechLab

3

Communication

3. Promotion et communication

Les organisations labellisées sont autorisées à utiliser le label sur leurs supports de communication (sites internet, réseaux sociaux, documents commerciaux, etc.), à condition que cette utilisation respecte les règles suivantes :

- L'image et le message véhiculé par le label doivent être en adéquation avec les valeurs d'inclusion d'APF France handicap
- Toute communication impliquant le label doit faire référence aux démarches spécifiques qui justifient son attribution, afin de prévenir tout usage généralisé ou trompeur.
- **La communication ne doit pas laisser penser que des produits ou services sont labellisés**. Ce sont des pratiques de conception qui sont labellisées.
- Le logo à utiliser est le suivant, il ne pourra être utilisé que dans ce format.

Logo du Label	Logo pour une labélisation niveau 1	
	Logo pour une labélisation niveau 2	
	Logo pour une labélisation niveau 3	

4

Informations complémentaires

4. Processus d'attribution et validité du label

Le label « concepteur inclusif » est attribué par le TechLab d'APF France handicap, après un audit rigoureux des critères d'attribution et une validation par un comité d'experts indépendants.

Des pièces justificatives complémentaires peuvent être demandées. Les candidats disposent d'un délai minimum de 2 semaines pour les envoyer.

Si, au vu des éléments fournis, le label n'est pas attribué, un rapport détaillé est fourni à l'entreprise, avec des recommandations pour poursuivre le développement de pratiques de conception inclusive.

Le label est valable **3 ans** à compter de la date de notification de l'attribution. Après 3 ans, une nouvelle demande peut être formulée.

5. Tarif du label

L'audit réalisé coûte **1100 €HT** soit **1320 €TTC**. Il correspond à une journée d'analyse et de traitement de la demande. L'audit est réalisé après réception du règlement. En cas de non labellisation car les critères ne sont pas remplis, il n'y a pas de remboursement.

6. Recherche

Les données collectées dans le cadre de l'attribution du label Concepteur inclusif sont susceptibles d'être utilisées pour les recherches menées dans le cadre de l'Observatoire de l'Innovation Inclusive. Elles contribuent ainsi à une meilleure connaissance des pratiques d'innovation inclusive. Elles sont traitées de manière totalement anonymisées : ni votre nom ni celui de votre organisation n'apparaitront. Les données sont conservées sur une durée maximale de 10 ans pour permettre cette utilisation dans des travaux de recherche.

7. Contact

Pour toute demande relative au label :

- Email : r2i.techlab@apf.asso.fr

Cette action a reçu le soutien financier de l'Union Européenne dans le cadre de l'opération SIE'Lab.

