



NOTE D'INFORMATION

Accessibilité d'événements culturels



Ce document est un **guide pratique**. Vous y trouverez des conseils pour aider les personnes en situation de handicap à bénéficier d'un accueil **accessible** et **inclusif** lors d'événements culturels.

Chaque spectacle est bien sûr unique, et chaque équipe travaille à sa manière. Cette publication n'est donc pas une feuille de route toute faite, mais plutôt une source d'inspiration pour commencer.

Le guide se compose de deux parties :

- un **briefing** qui est transmis au personnel/ aux bénévoles (temporaires) en amont de l'événement.
- une **liste de contrôle** destiné au personnel (temporaire) et aux bénévoles pour les aider à assurer l'accessibilité pendant l'événement (vous pouvez les imprimer séparément sur la page 10).

Cette publication est le fruit d'une coopération entre trois théâtres à Bruxelles, et a été rendue possible grâce à la contribution des personnes en situation de handicap de HandiKNAP (Groep INTRO). Elle a été réalisée dans le cadre du projet Lasso "**Art Inclusive**".

BRIEFING

Pour la personne responsable — La première étape d'un accueil accessible est le briefing de votre équipe et des étudiant.e.s/bénévoles.

Les conseils et astuces qui suivent sont idéalement communiqués par la personne responsable aux membres de son équipe.

1. PRÉPARATION : RÉSERVATION DES BILLETS ET COMMUNICATION

- **Transparence :**
 - o Veiller à ce que les informations sur l'accessibilité de votre événement soient clairement exprimées sur votre site web, à l'accueil du site et sur vos autres canaux de communication.
 - o Utiliser des pictogrammes et des symboles universels pour une communication accessible à tous.tes.
 - o Si nécessaire, proposer une signalétique ou un système d'escorte pour se rendre à l'événement et en revenir.
- **Réservation de billets :**
 - o Donner aux visiteur.euse.s la possibilité de faire part de leurs besoins spécifiques (par exemple, espace pour fauteuil roulant, soutien auditif, zones de stimulation faible...).
 - o Indiquer clairement que les accompagnant.e.s bénéficieront d'un accès gratuit ou à prix réduit.
- **Communication interne :**
 - o Veiller à ce que le personnel de la billetterie, de l'accueil et des guichets soit au courant des besoins spécifiques des visiteur.euse.s et des équipements disponibles pour y répondre.
 - o Créer une fiche pour chaque réservation exprimant des besoins spécifiques en matière d'accessibilité et la partager avec votre équipe.



2. ACCUEIL : DE L'ARRIVÉE AU DÉROULEMENT

- Arrivée et accès :

- o Signaler clairement les entrées alternatives pour les personnes en fauteuil roulant.
- o Prévoir un membre de l'équipe reconnaissable et accessible à l'entrée, capable de fournir directement les renseignements utiles.
- o Offrez votre aide sans forcer ("N'hésitez pas à me faire savoir si je peux vous aider").

- Dans la zone de réception :

- o Vérifier la liste de contrôle et les fiches de réservation pour identifier les personnes ayant besoin d'un soutien spécifique.
- o Répartir les tâches liées à l'accessibilité au sein de l'équipe (par exemple, accessibilité mobile, visuelle ou auditive).
- o Prévoir des sièges adéquats pour les personnes à mobilité réduite ou souffrant de douleurs chroniques.
- o Faire en sorte que les installations d'accessibilité soient visibles (par exemple, des casiers à la hauteur des fauteuils roulants, un espace à faible encombrement, une salle de décompression à stimulation faible...)



3. ACCOMPAGNEMENT

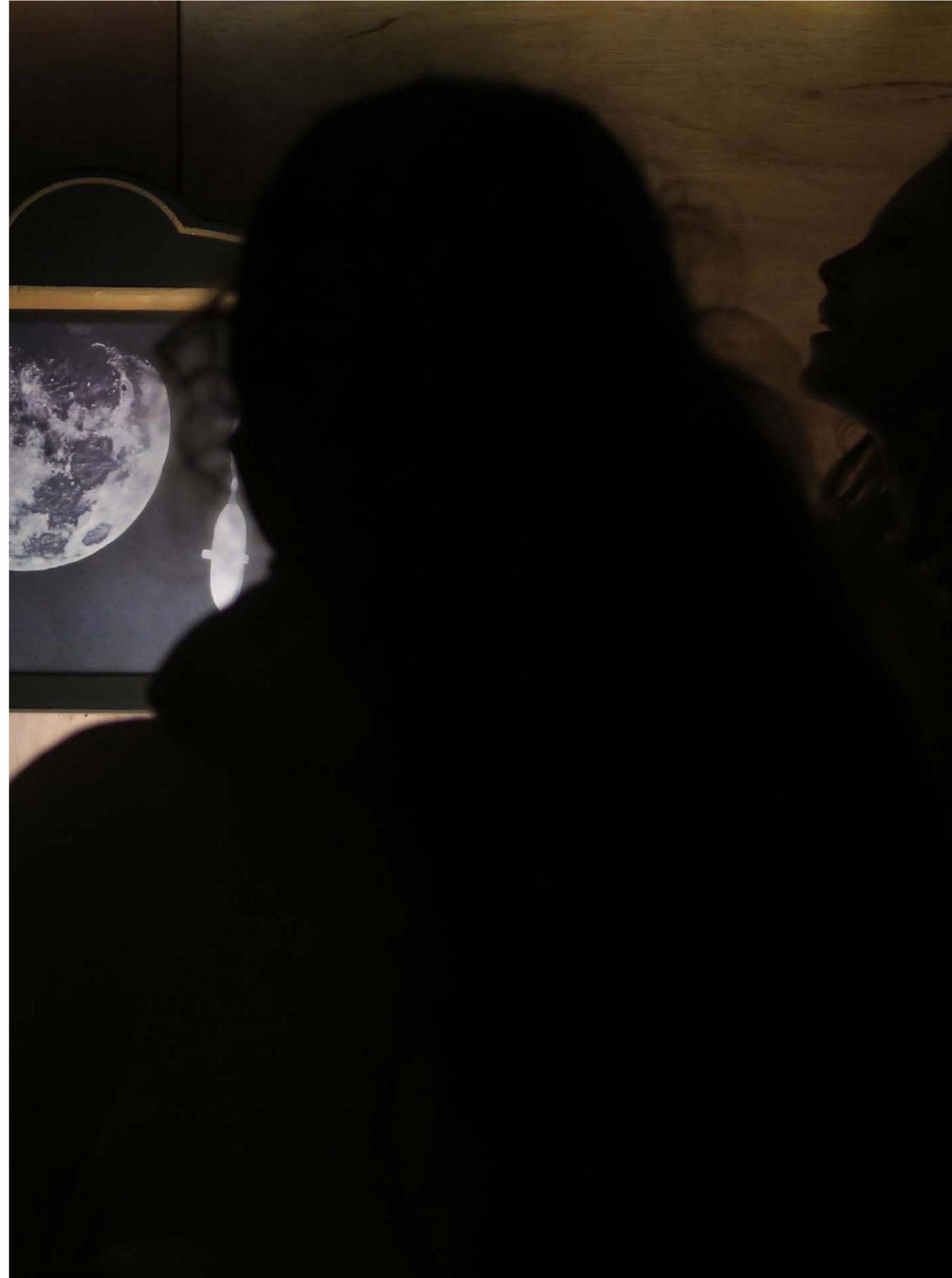
- Lignes directrices générales :

- S'adresser directement aux personnes en situation de handicap, et non à l'accompagnateur.rice.
- Toujours demander la permission avant de toucher quelqu'un.
- Être patient et éviter de terminer les phrases des autres.
- Utiliser un langage simple et clair, éviter tout langage enfantin ou ambigu.
- Être honnête sur ce que vous pouvez fournir et sur ce que vous ne pouvez pas fournir.

- Lignes directrices spécifiques :

- Utilisateur.ice.s de fauteuils roulants : proposez d'aider sans rien imposer. Ne pas s'accroupir pour parler à hauteur des yeux.
- Personnes aveugles ou malvoyantes : demander si la personne souhaite être guidée et si elle a une préférence : un coude ? Le bras gauche ou droit ? Ne pas toucher les chiens guides.
- Personnes sensibles : avant et après l'événement, offrir un espace de décompression. Attention : où se trouve cet espace ? Les personnes peuvent-elles s'y rendre seules ? Y a-t-il une signalétique pour l'identifier ?

N'hésitez pas à élaborer vos propres lignes directrices et/ou organiser des sessions de formation.



4. PENDANT L'ÉVÉNEMENT

- **L'accès :**
 - o Laisser les groupes et les utilisateur.rice.s de fauteuils roulants entrer cinq minutes plus tôt, dans la mesure du possible.
 - o Veiller à ce que l'éclairage soit suffisant et utiliser des lampes torches pour éviter les chutes.
 - o Indiquer clairement le début des activités à l'aide d'indices auditifs et visuels.
 - o Prévoir de l'espace dans la pièce pour les utilisateur.rice.s de fauteuils roulants. Vous pouvez par exemple retirer quelques chaises au premier rang, dans la mesure du possible.

- **Conseils pendant l'événement :**
 - o Proposer une salle ou un bar calme pour les personnes qui ont besoin de se détendre un moment.
 - o S'assurer que le personnel sait où il peut trouver une salle de repos et où les gens peuvent demander de l'aide.
 - o Essayer de vérifier de temps en temps si tout se passe bien. Cela n'est évidemment pas possible pour tous les types d'événements et demande de pouvoir juger du moment opportun. Cela peut être entre deux activités ou événements par exemple.

- **Flexibilité :**
 - o Permettre des changements de dernière minute (par exemple, changements de place, moments de repos supplémentaires,...).

5. SITUATIONS D'URGENCE

- Plan d'évacuation :
 - Désigner des responsables pour accompagner les personnes en situation de handicap à l'extérieur.
 - S'assurer que votre équipe connaît le plan d'évacuation, y compris les itinéraires alternatifs si l'ascenseur ne fonctionne pas.
 - Indiquer sur le plan d'évacuation l'endroit où les personnes en situation de handicap peuvent se rassembler.

À plus long terme / Questions à prendre en considération

- Conserver toutes les fiches sur les besoins en matière d'accessibilité. Les revoir chaque année et les intégrer dans une feuille de route. Intégrer ces informations dans les options de votre système de réservation ou d'inscription en ligne
- Considérer ce briefing comme un document vivant et le mettre à jour au fur et à mesure.
- Tenir un registre pour évaluer votre accueil.
- Demander l'avis des personnes en situation de handicap. Des organisations telles que HandiKNAP (Groep INTRO) peuvent vous aider à évaluer votre accueil.

6. CHECKLIST POUR LES RESPONSABLES

- Avant l'événement :
 - Désigner une personne de contact clé au sein de votre équipe.
 - Vérifier les fiches de billetterie pour les besoins spécifiques.
 - Répartir les tâches au sein de l'équipe (par ex. orientation, urgences,...).
 - Prévoir un éclairage, des sièges et une signalisation adéquats.
- Pendant l'événement :
 - Veiller à ce que tout le monde soit reconnaissable et accessible.
 - Être flexible si les gens veulent choisir leur place ou demander des conseils.
- Après l'événement :
 - Évaluer le déroulement de l'accueil, noter les points à améliorer pour les prochains événements.

CHECKLIST

Pour les employé.e.s

AVANT L'ÉVÈNEMENT

- Déterminer qui est la personne chargée de la communication centrale.
- Vérifier les fiches de billetterie pour les besoins spécifiques en matière d'accompagnement.
- S'assurer de connaître son rôle au sein de l'équipe. Êtes-vous responsable de la supervision ? Prenez-vous les choses en main en cas d'urgence ? Y a-t-il des remplaçant.e.s pour vous aider en cas de besoin ?
- La lumière est-elle suffisante ? Existe-t-il des possibilités de s'asseoir ? Les personnes responsables sont-elles identifiables ?

L'ACCUEIL

- **Lignes directrices générales :**
 - S'adresser directement aux personnes en situation de handicap et non pas à leur accompagnateur.rice.
 - Toujours demander la permission avant de toucher quelqu'un.
 - Être patient et éviter de terminer les phrases des autres.
 - Utiliser un langage simple et clair. Évitez le langage enfantin ou ambigu.
 - Être honnête sur ce qui est possible et ce qui ne l'est pas.
- **Lignes directrices spécifiques :**
 - Utilisateur.rice.s de fauteuils roulants : proposer votre aide sans rien imposer, sans rien forcer. Ne pas s'accroupir pour

parler à hauteur des yeux.

- Personnes aveugles ou malvoyantes : demander si la personne souhaite être guidée et si elle a une préférence : le coude ? Le bras gauche ou le bras droit ? Ne pas toucher les chiens guide.
- Personnes sensibles : avant et après l'événement, offrir un sas de décompression. Être attentif.ve aux points suivants : où se trouve cet espace ? Les personnes peuvent-elles s'y rendre seules ? Y a-t-il une signalétique permettant de l'identifier ?

PENDANT L'ÉVÈNEMENT

- Proposer une salle ou un bar calme pour les personnes qui ont besoin de se détendre un moment.
- Être flexible en cas de changement de dernière minute (par exemple, changement de siège, moments de repos supplémentaires,...)

LES SITUATIONS D'URGENCE

- Accompagnez les personnes en situation de handicap à l'extérieur conformément au plan d'évacuation.

