



# BIENVENUE À TOUT LE MONDE !

9 conseils pour une communication culturelle inclusive

  
LASSO

 ART  
INCLUSIVE

A travers ses projets, Lasso vise à mieux impliquer les personnes en situation de handicap dans la vie culturelle. Au cours des conversations avec un groupe diversifié, un thème est revenu régulièrement : l'importance d'une communication claire.

Il est crucial de se sentir vu et entendu. Lorsque les personnes en situation de handicap se rendent compte qu'elles ont été prises en compte et qu'elles peuvent bien se préparer, de nombreux obstacles sont déjà levés.

Des questions se posent également sur la communication accessible dans le secteur culturel. Comment communiquer au mieux sur notre accessibilité ? Comment faire connaître son offre ? Comment s'assurer que nos spectacles et nos activités sont accessibles à tout le monde ?

Dans notre quête de réponses, nous avons discuté avec des personnes en situation de handicap et des professionnel.le.s, dans le cadre de notre projet Art Inclusive. Nous avons également étudié des guides, des manuels et des bonnes pratiques. Car en réalité, il existe déjà de beaucoup d'expertise sur la communication inclusive, mais elles sont encore sous-utilisées.

Dans cette publication, nous partageons les idées que nous avons recueillies. Nous avons formulé neuf conseils concrets que vous pouvez appliquer immédiatement en tant qu'organisation culturelle. Ils vous aideront à mettre en place une communication accessible, afin que les personnes en situation de handicap se sentent bien informées et bien accueillies.

Travailler sur l'accessibilité est un processus d'apprentissage, et chez Lasso, nous essayons constamment d'en apprendre davantage. Il ne s'agit pas de suivre des conseils rapides, mais d'un effort continu pour abaisser les barrières et améliorer les expériences.

Nous espérons que cette collection de conseils, de bons exemples et d'infos détaillées pourra vous inspirer pour continuer à œuvrer en faveur d'un secteur culturel où chacun.e trouve sa place.

1. Apprenez à connaître les personnes en situation de handicap p.6
2. Réduisez les obstacles p.9
3. Communiquez clairement et sans équivoque p.14
4. Évaluez votre facilité d'accès p.16
5. Travaillez sur l'accessibilité p.22
6. Facilitez les choses p.24
7. Faites en sorte que les gens se sentent les bienvenus p.27
8. Prenez les commentaires à cœur p.28
9. Faites bouger les choses ! p.32



# 1. Apprenez à connaître les personnes en situation de handicap

Travailler sur une communication inclusive commence par apprendre à connaître votre groupe cible. Les personnes en situation de handicap constituent un groupe très diversifié et leurs expériences et exigences peuvent varier considérablement. Peut-être avez-vous, consciemment ou inconsciemment, une image du/de la “visiteur.euse standard”, mais vous ne savez pas (encore) quels outils ou adaptations peuvent les aider.

Rendre un spectacle accessible aux personnes malvoyantes, par exemple, nécessite une approche différente de celle adoptée pour les personnes avec un trouble du spectre de l'autisme. En vous identifiant à leurs expériences, vous pouvez mieux cibler les besoins.

## Que pouvez-vous faire ?

- **Apprenez à connaître** : les personnes, leurs expériences et les outils existants via des formations, des ateliers, de l'auto-apprentissage.
- **Rencontrez et écoutez** : par le biais de groupes de discussion, d'entretiens ou de réunions informelles.



- **Réfléchissez à l'inclusion** : demandez-vous ce que l'inclusion signifie pour votre organisation et quel rôle vous pouvez jouer.
- **Collaborez** : avec des organisations qui soutiennent les personnes en situation de handicap. Elles peuvent vous aider à communiquer votre offre et à mieux répondre à leurs besoins.

## Inspiration

- **Guide** : La culture au prisme du handicap (Autonomia)
- **Brochure** : Accessibilité des milieux culturels, associatifs et militants (Les poissons sans bicyclette)

**À la fin de cette publication, vous trouverez une liste des ressources avec les liens auxquels nous faisons référence dans cette publication.**

## 2. Réduisez les obstacles

Il est important de réduire autant que possible les obstacles et de communiquer clairement à ce sujet. Vous trouverez ci-dessous un aperçu des différents types d'obstacles et de la manière de les aborder.

- **Pratique** : tout ce qui conditionne l'accès ou l'usage de votre offre : accessibilité physique, signalisation claire, espaces assis et aides disponibles. Communiquez clairement à ce sujet.
- **Information** : fournissez suffisamment d'infos pour que les gens puissent évaluer si votre offre convient. S'agit-il d'un spectacle (plutôt) visuel ou sonore ? Y a-t-il des espaces de repos ? Quelle est la durée (estimée) ?
- **Financier** : envisagez des tarifs standards/réduits, des options pay-what-you-can, des réductions (carte d'invalidité, article 27, Paspartoe,...), des entrées gratuites pour les accompagnateur.ice.s...
- **Intellectuel** : veillez à ce que votre comm' soit claire et évitez un langage abstrait ou une formulation compliquée. Assurez-vous que tout le monde comprend le message.

- **Psychologique** : Bruits soudains, effets de lumière intenses, ... Divers stimuli peuvent être accablants. Communiquez clairement à ce sujet et proposez éventuellement un espace de repos.
- **Culturel** : est-ce que tout le monde se sent représenté ? Y a-t-il de la diversité dans vos visuels et votre communication ?
- **Social** : les gens se sentent-ils les bienvenus ? L'attitude des employé.e.s peut jouer un rôle important à cet égard.

## L'étape suivante

Nos entretiens montrent que de petits ajustements peuvent avoir un impact important. Par exemple, une personne malvoyante a raconté qu'elle avait été déçue d'assister à un spectacle plutôt visuel. Si elle l'avait su, elle aurait peut-être fait un choix différent. Interrogées sur leurs expériences les plus positives, plusieurs personnes ont donné des exemples d'événements ou de spectacles pour lesquels un encadrement adapté a été prévu.

L'abaissement des barrières est une première étape importante, mais il est également utile de revoir vos services de manière critique. Au lieu de raisonner uniquement du point de vue des services existants, il est utile de partir des points de vue et des expériences des personnes en situation de handicap elles-mêmes. Cela signifie non seulement apporter des ajustements à ce qui existe déjà, mais aussi réfléchir à la manière dont les services eux-mêmes peuvent être conçus pour être plus inclusifs.

Par exemple, certaines organisations culturelles travaillent avec des personnes en situation de handicap pour créer des spectacles ou des événements accessibles dès le départ. Cela conduit souvent à des formes d'expérience culturelle surprenantes et innovantes, plus accessibles et offrant une valeur ajoutée.

Certains organisent des "visite guidées" pour les personnes aveugles et malvoyantes, qui leur permettent d'explorer le décor et de parler aux acteur.ice.s avant la représentation ce que peut les aider à se sentir mieux guidé.e.s pendant le spectacle. Un guide sensoriel pour les personnes avec un trouble du spectre de l'autisme est un autre bon exemple. Ce guide, fourni à l'avance, les aide à se préparer aux stimuli et aux émotions ressenties pendant un spectacle.

Certaines organisations culturelles proposent des spectacles relax ① où les stimuli sont réduits au maximum. Ils s'adressent aux personnes ayant certaines sensibilités, mais aussi à tous ceux qui souhaitent vivre une expérience plus apaisante.

Enfin, pendant Museum Night Fever, un parcours a été spécialement conçu pour les utilisateurs de fauteuils roulants ②. Ce dispositif leur a donné une motivation supplémentaire pour y participer.

1

**Théâtre National**  
Wallonie-Bruxelles

Programme Magazine Q

# Représentations Relax

## Accessibilité

Les représentations Relax proposent un dispositif d'accueil hospitalier et bienveillant. Elles visent à faciliter la venue au théâtre du public le plus large, y compris celui qui peut avoir des besoins spécifiques ou des sensibilités particulières. Les règles habituelles sont assouplies pour permettre à chacun de vivre l'événement à sa manière, sans crainte du jugement ou des contraintes. L'objectif est de créer un environnement où chacun peut pleinement profiter de l'expérience artistique proposée.

Tout le monde peut venir. Les représentations Relax sont faites pour accueillir tous les publics, quelles que soient leurs différences. Elles sont conçues pour les personnes ayant des sensibilités particulières, ou simplement toute personne qui souhaiterait bénéficier d'un environnement plus détendu :

2

# MNF ON WHEELS

The MNF circuit adapted for people with reduced mobility

Le parcours de la MNF adapté aux personnes à mobilité réduite



### 3. Communiquez clairement et sans équivoque

“La communication culturelle est souvent joliment conçue, mais elle accorde parfois plus d’attention à l’aspect créatif qu’à la lisibilité”, a dit l’un des membres d’un groupe de discussion. Pensez à une brochure de programme avec une police de caractères artistique ou à un site web où des citations colorées apparaissent soudainement et détournent l’attention de l’essentiel. Pour les personnes à la recherche d’informations, cela peut être une source de distraction ou empêcher la lisibilité. Il est donc important de communiquer de manière claire et distincte.

#### Comment s’y prendre ?

- **Les informations de base d’abord** : assurez-vous que les infos essentielles, telles que les dates et les moyens d’accès, sont correctes et faciles à trouver.
- **Structure et hiérarchie** : utilisez des intertitres, des puces et une structure de texte bien organisée.
- **Langage** : évitez le jargon et les mots difficiles pour un texte court et agréable à lire.
- **Accessibilité visuelle** : choisissez de polices sans empattement, un nombre suffisant de caractères et de contraste et une taille de police claire.

## Points d'attention

- **Transparence** : indiquer clairement ce qui est possible et ce qui ne l'est pas.  
Par exemple, il est évidemment préférable d'indiquer clairement qu'un lieu n'est "malheureusement pas accessible aux fauteuils roulants" plutôt que de laisser les gens s'en rendre compte par eux-mêmes le jour même.
- **Soyez complet** : une communication courte et efficace, c'est bien, mais il faut aussi être complet. Ne pas se contenter de dire "Tout le monde est le bienvenu", mais mentionner également les mesures prises à cet égard et les personnes à contacter en cas de questions.
- **Collaborez avec des organisations** : les personnes en situation de handicap adorent souvent les sorties culturelles, mais n'ont pas toujours le temps de se renseigner sur les spectacles accessibles. C'est pourquoi il est utile de connaître les organisations, de discuter des offres susceptibles de les intéresser et d'adapter votre communication.

## Inspiration

- **Guide** : Communication inclusive (Equal Brussels)
- **Site** : FAcile à Lire et à Comprendre (FALC)
- **Site** : Pour un internet plus accessible (Anysurfer)

## 4. Évaluez votre facilité d'accès

On pense souvent à l'accessibilité de sa propre maison, de son propre lieu. Mais pour beaucoup de personnes, les problèmes commencent dès qu'elles franchissent le seuil de leur porte. Bien que vous n'êtes pas responsable de l'état d'une rue ou des transports publics, vous pouvez contribuer à leur accessibilité en fournissant des informations claires à leur sujet.

- **Parking et transports publics** : indiquez clairement où se trouvent les places de parking pour les personnes en situation de handicap, à quelle distance se trouvent les arrêts des transports publics et quels sont les arrêts accessibles. Regardez par exemple cette page du site AB <sup>③</sup>.

3



## Comment venir à l'AB et rentrer chez vous?

En train (40% de réduction)



En bus, en tram ou en métro (gratuit avec STIB)



En vélo



En voiture



- **Images et photos** : utilisez des photos de votre bâtiment ④ et de son environnement pour donner aux visiteur·euse·s une meilleure idée de ce qui les attend, accompagnées d'une brève description textuelle. Cela peut être utile pour les personnes qui visitent le site pour la première fois et souhaitent bien se préparer.
- **Offrez un accompagnement** : envisagez d'offrir un accompagnement, par exemple sur demande ou à partir d'un point central tel qu'une gare. Cela peut être d'une grande aide pour les personnes qui ont besoin d'un soutien supplémentaire.
- **Clarifiez les attentes** : certaines personnes peuvent se sentir nerveuses lorsqu'elles visitent un nouveau lieu. Vous pouvez dissiper cette incertitude en leur donnant de bonnes informations sur ce à quoi elles peuvent s'attendre. Envisagez une présentation visuelle avec des photos du lieu, une description du programme et des informations pratiques telles que la durée du spectacle.



Indien je in een rolstoel zit kan je de ingang rechts van de trap gebruiken. Als je op de deurbel drukt, komt iemand de deur openen die naar de plateaulift leidt.

*Si vous êtes en chaise roulante, vous pouvez utiliser l'entrée située à droite des escaliers. Si vous appuyez sur la sonnette, quelqu'un viendra ouvrir la porte menant à la plate-forme élévatrice.*

## Quelques idées

- **Foire aux questions** : Répondez à des questions telles que “Combien de temps dure la représentation ?”, “Y a-t-il des transports publics après le spectacle ?” ou “Comment puis-je rentrer chez moi ?” Pour certaines personnes, rentrer chez soi le soir est difficile, et ces informations peuvent les rassurer.
- **Offres de jour** : Envisagez de proposer également des spectacles en journée. C’est utile non seulement pour les personnes en situation de handicap, mais aussi pour les autres personnes qui préfèrent ne pas sortir le soir.
- **Histoires visuelles** : En travaillant de manière visuelle, les personnes qui le souhaitent peuvent mieux se préparer à se rendre sur le lieu culturel.





## 5. Travaillez sur l'accessibilité

Il est important de faire le bilan de votre accessibilité et de le communiquer clairement. Vous travaillez probablement déjà sur de nombreuses questions, mais vous ne les avez peut-être pas encore compilées ou partagées. Voici quelques étapes pour y faire face.

- **Faites le bilan de votre accessibilité** : Faites un inventaire complet de ce que vous faites déjà en termes d'accessibilité. Pensez aux adaptations physiques, telles que l'accessibilité aux fauteuils roulants, ainsi qu'à l'accessibilité au niveau de votre communication et services numériques. Une liste de contrôle peut vous aider. Établissez-la vous-même ou avec l'aide d'une organisation professionnelle.
- **Structurez vos informations sur l'accessibilité** : Veillez à ce qu'elles soient claires et organisées selon le type d'accompagnement ou de situation de handicap concerné.
- **Facilitez la recherche** : veillez à ce que les informations d'accessibilité soient facilement repérables depuis votre page d'accueil. Répétez-les aux endroits pertinents, par exemple lors de la réservation de billets, dans vos mailings ou via la signalisation sur place.

### Pour les personnes à mobilité réduite

Le pavillon d'accueil est totalement accessible aux personnes à mobilité réduite.

**Important :** Les chaises roulantes et les déambulateurs doivent être réservés à l'avance à l'adresse [reservations@africamuseum.be](mailto:reservations@africamuseum.be).

### Pour les personnes déficientes visuelles

- Pour accéder au musée avec les transports en commun, suivez cet itinéraire.
- Les chiens d'assistance et d'aveugle sont autorisés dans le musée.
- Les ascenseurs sont équipés d'une technologie vocale et de boutons en braille.
- Vous pouvez utiliser l'App de Faro pour l'audio-guide *La parole aux experts*.
- Vous souhaitez réserver une visite guidée sur mesure ?
- Tarif adapté pour personnes avec un handicap et leur accompagnateur : € 6 p.p.

### Pour les personnes avec une déficience auditive

Les Équinoxes est un festival qui tend à être accessible à tous et à toutes.  
Accompagné-es d'[Almagic](#), nous mettons tout en œuvre pour rendre le festival le plus convivial et le plus confortable pour tout le monde.

- Près de la scène, un espace est mis en place afin que les personnes en fauteuil roulant/en béquilles, les femmes enceintes puissent écouter les concerts.
- Une partie de la programmation est interprétée par l'équipe de Musik'en

## Inspirez-vous de vos collègues

Consultez la liste de ressources pour découvrir des exemples de sites web culturels présentant une communication claire et efficace sur l'accessibilité.

## 6. Facilitez les choses

Demander des informations ou de l'aide à l'avance peut constituer un obstacle. David ⑤ a expliqué que son intérêt pour la culture n'a fait que croître. Pourtant, il remarque que la recherche des bonnes informations et l'organisation de l'assistance prennent souvent beaucoup de temps et d'énergie supplémentaires, ce qui réduit parfois l'envie de faire une sortie culturelle.

Commander un billet en ligne pour un spectacle, c'est vite fait. Mais pour réserver une place pour un fauteuil roulant ou demander de l'aide, il faut souvent téléphoner ou envoyer un courriel pendant les heures de bureau. C'est dommage, car une simple procédure de commande peut faire la différence entre assister ou non à un spectacle.



## Comment s'y prendre ?

- **Commander des billets et demander de l'aide en une étape** : lors de la commande, offrez la possibilité d'indiquer immédiatement l'aide dont on a besoin. Cela peut se faire à l'aide d'un simple menu déroulant ou d'une case à remplir.
- **Soyez flexible** : Tout le monde ne peut pas téléphoner ou envoyer un mail pendant les heures de bureau. Assurez des moyens de contact clairs et un suivi fluide.
- **Des infos claires sur l'assistance** : mentionnez les aides ou le soutien que vous offrez. Mais soyez également transparent sur ce qui n'est pas disponible.

## 7. Faites en sorte que les gens se sentent les bienvenus

“Peut-être que tout n’est pas parfaitement accessible, mais si l’on se sent bien accueilli.e, on passe rapidement un agréable voyage culturel”, nous a confié une personne. Un bon accueil peut faire la différence entre une expérience réussie et une expérience décevante.

Cela s’est également manifesté lors de la visite d’un festival en été. Les personnes qui le visitaient pour la première fois ont été accueillies par un membre du personnel. Une visite du site leur a été proposée, ce qui les a immédiatement mises à l’aise. Résultat : les visiteur.euse.s ont déclaré qu’iels reviendraient certainement l’année prochaine.

### Comment assurer un bon accueil ?

- **Élaborez une politique claire d’accueil** : précisez ce qui doit se passer lorsque des personnes ayant besoin d’assistance viennent à votre événement ou dans votre lieu. Veillez à ce que les employé.e.s en soient informé.e.s.
- **Formez votre personnel** : une bonne communication commence par votre équipe.
- **Communiquez sur mesure** : Demandez une organisation qualifiée ce qu’il faut pour un bon accueil et une expérience agréable.

## 8. Prenez les commentaires à coeur

Rien n'est plus précieux que l'expérience et le retour d'information de votre groupe cible. Les personnes concernées savent mieux que quiconque ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas. Leurs connaissances vous aideront à rendre votre offre vraiment inclusive.

De plus, l'inclusion est un processus continu. Il est important de demander régulièrement un retour d'information et d'adapter votre offre aux nouveaux besoins. L'inclusion consiste à travailler ensemble, et non à mener une action ponctuelle.

- **Demandez l'avis de vos visiteur.euse.s** : si vous vous adressez déjà à des personnes en situation de handicap, demandez-leur ce qu'elles aiment et ce qui pourrait être amélioré. Pourquoi viennent-elles ? Qu'est-ce qui rend leur expérience positive ? Vous pouvez le faire par le biais de conversations, d'enquêtes ou de formulaires de retour d'information. Vous pouvez également analyser les questions que vous recevez déjà. Examinez les questions posées par courrier, par téléphone ou aux employé.e.s. Y a-t-il des thèmes qui reviennent souvent ? Utilisez ces informations pour adapter votre site web ou votre communication.

- **Atteignez de nouveaux groupes cibles** : Travaillez avec des organisations qui les représentent. Demandez-leur ce qu'il faut faire pour convaincre les personnes qui ne viennent pas encore. Cela peut concerner l'accessibilité, la communication ou la coopération.
- **Demandez l'avis d'expert.e.s par expérience** : Vous pouvez demander l'aide d'organisations professionnelles ou faire examiner votre événement par des organisations travaillant avec des personnes en situation de handicap. Par exemple, des bénévoles de HandiKNAP (Groep INTRO) ont visité plusieurs événements et ont ensuite fait part de leurs commentaires sur ce qui était bien et ce qui pouvait être amélioré.

## Points d'attention

- **Impliquez-les dès le départ** : lors d'une discussion en groupe, le conseil suivant a été formulé : impliquez les personnes en situation de handicap dans la phase d'élaboration de votre offre. De cette manière, vous pouvez rendre les spectacles, les événements ou la communication accessibles dès le départ.
- **Soyez respectueux.euse** : tout le monde n'a pas le temps, l'énergie ou l'envie de donner son avis. Respectez cet état de fait et veillez à ce que le retour d'information soit accessible. Vous souhaitez des conseils plus approfondis ? Dans ce cas, des honoraires sont recommandés.





## 9. Faites bouger les choses !

La culture doit être accessible à tous. Les entretiens ont révélé qu'il existe déjà de nombreuses histoires positives. Cependant, il reste encore beaucoup à faire pour améliorer la situation. Certaines organisations sont déjà bien avancées, d'autres font leurs premiers pas et d'autres encore y travaillent à peine. Il est donc temps de s'y mettre sérieusement, ce qui implique également de libérer du temps et des ressources.

L'accessibilité n'est pas seulement une question de justice, mais aussi une opportunité d'élargir votre public, d'enrichir vos offres et de découvrir de nouvelles perspectives. En travaillant de manière inclusive, vous rendez non seulement la culture plus accessible, mais aussi plus significative pour tous.

## Comment s'y prendre ?

- **Faites des choix** : Il n'est pas nécessaire de tout faire parfaitement en même temps. Commencez par des choix ciblés, comme rendre votre site web plus accessible ou former votre personnel. Étape par étape, vous progresserez vers une offre plus inclusive.
- **Élaborez un plan** : Soyez concret.e, avec des objectifs clairs et un calendrier réaliste.
- **Impliquez votre équipe** : Assurez-vous que tous les membres de votre organisation sont d'accord. Planifiez une session de brainstorming ou un atelier pour discuter ensemble des façons de travailler de manière plus inclusive. Faites appel à des personnes relais ou à des personnes travaillant dans le domaine social pour atteindre activement les groupes cibles et collaborer avec des organisations qui ont une expertise dans le domaine de l'accessibilité.
- **Considérez l'accessibilité comme un investissement** : incluez les coûts des modifications dans votre budget et prévoir suffisamment de temps et de ressources. Une meilleure accessibilité pour les personnes en situation de handicap offre d'ailleurs presque toujours une expérience plus conviviale pour un public bien plus large.
- **Continuez à apprendre et à s'améliorer** : Travailler à l'inclusion est un processus continu. Écoutez les réactions des personnes en situation de handicap et soyez prêt.e.s à adapter votre approche.

## Liste des ressources

Vous trouverez ci-dessous les liens auxquels nous faisons référence dans cette publication.

### 1. Apprenez à connaître les personnes en situation de handicap

- [La culture au prisme du handicap — Autonomia](#)
- [Accessibilité des milieux culturels, associatifs et militants — Les poissons sans bicyclette](#)

### 3. Communiquez clairement et sans équivoque

- [Guide de communication inclusive — Equal.Brussels](#)
- [Facile à Lire et à Comprendre – FALC](#)
- [Pour un internet plus accessible – Anysurfer](#)

### 4. Travaillez sur l'accessibilité

- [Ancienne Belgique](#)
- [KMSKA](#)
- [Festival Les Équinoxes](#)
- [London Museum](#)
- [Musée royal de l'Afrique centrale](#)
- [MSK Gent](#)
- [Recyclart](#)
- [Toneelhuis](#)
- [VIERNULVIER](#)

**Votre engagement pour l'inclusion fait toute la différence. En appliquant les conseils de cette publication, nous pouvons créer ensemble un secteur culturel inclusif. Merci !**

*Cette publication est une réalisation de Lasso asbl, la plateforme bruxelloise pour la participation et l'éducation culturelle. Elle a été créée dans le cadre d'Art Inclusive, le projet de Lasso sur la participation culturelle des personnes en situation de handicap.*

- **Rédaction** : Xander Berbé
- **Comité de rédaction** : Marijke Van Hassel, Yannick Van Keer, Anja Van Roy, Fien Criel, Symfoon
- **Relecture finale** : Yannick Van Keer
- **Mise en page** : Yannick Van Keer
- **Photographie** : Beatriz Klewais, Omar Ait Jeddig
- **Contact** : [info@lasso.be](mailto:info@lasso.be) – 02 513 15 90
- **Plus d'infos** : [www.lasso.be](http://www.lasso.be)
- **Date de publication**: Janvier 2026

