

Recommandations pour aider

Les organisateurs et prestataires du secteur de l'évènementiel à mieux accueillir les personnes en situation de handicap

(Festivals – séminaires – salons – spectacles)



Introduction



Les personnes en situation de handicap ont besoin partager des moments festifs et de loisirs avec leurs amis et leur famille. Aidez-les en proposant des aménagements et des informations fiables.

Ce document offre des conseils facilitant l'accessibilité d'événements ouverts au public, pour que les personnes avec des besoins spécifiques puissent profiter pleinement de l'activité proposée.

Présentation des besoins des personnes handicapées



Déficience auditive

La déficience auditive correspond à une perte partielle ou totale de l'ouïe. Elle correspond à une mauvaise perception ou à une absence de perception de certains sons. On distingue :

- **Déficience auditive légère** : entraînant une mauvaise perception des mots.
- **Déficience auditive moyenne** : seule la voix forte est comprise. Les prothèses restituent presque l'intégralité du message si l'ambiance sonore n'est pas trop bruyante.
- **Déficience auditive sévère** : les sons sont perçus sans possibilité de les distinguer. La prothèse améliore la distinction des sons mais ne permet pas de restituer tout le message. La lecture labiale est une aide importante.
- **Déficience auditive profonde** : la « langue des signes » est le moyen de communiquer.

Déficiência intellectuelle

L'Organisation Mondiale de la Santé (OMS) définit le handicap mental, ou déficiencia intellectuelle, comme « **une difficulté ou un retard important dans l'acquisition de compétences dans la plupart des domaines du développement**, y compris la motricité, la communication et la parole, l'interaction sociale et les compétences cognitives ».

Les aides sont la signalétique texte/image mais également un document Facile à Lire et à Comprendre (FALC).



Déficience motrice



Le handicap moteur recouvre l'ensemble des troubles pouvant entraîner une atteinte partielle ou totale de la motricité, notamment des membres supérieurs et/ou inférieurs (difficultés pour se déplacer, conserver ou changer une position, prendre et manipuler, effectuer certains gestes).

L'accessibilité consiste à un cheminement praticable sans aide, et par la possibilité de bénéficier de prestations avec la meilleure autonomie possible.

Déficiência visuelle

La déficiencia visuelle correspond à une insuffisance ou à une absence de perception de l'image, persistante après traitement (correction optique, chirurgie, traitements médicamenteux...). L'atteinte peut se situer au niveau de l'œil, des voies optiques ou du cortex cérébral occipital. La pathologie peut être congénitale ou acquise.

Tout aide orale et en braille avec des dispositifs appropriés (tactiles) sont les bienvenus sans oublier des aides humaines.

Problèmes de santé mentale

Le handicap psychique se définit par l'atteinte d'une pathologie mentale entraînant des troubles mentaux, affectifs et émotionnels, soit une perturbation dans la personnalité, sans pour autant avoir des conséquences sur les fonctions intellectuelles.



Objectifs

La mise en œuvre de ces recommandations doit permettre d'accueillir l'ensemble des personnes en situation de handicap.

Elle permet de plus l'accueil personnes enceintes, les familles avec des poussettes enfants, les personnes âgées, etc.



Informations sur réseaux sociaux

Toutes les informations doivent être diffusées sur les réseaux sociaux de l'évènement afin de permettre aux personnes en situation de handicap non seulement de s'informer mais aussi de leur permettre d'organiser leur venue et leur participation avec un maximum de détails pratiques.



[Document ISTO sur accessibilité numérique dans le tourisme](#)



Identification des moyens de transport pour se rendre à l'évènement

- **Places de parking réservées** avec éventuellement une navette adaptée si le lieu de l'évènement est distant du parking.
- **Zones de parking pour les véhicules adaptés.**
- **Transports en commun (bus - trains) : lignes accessibles.**

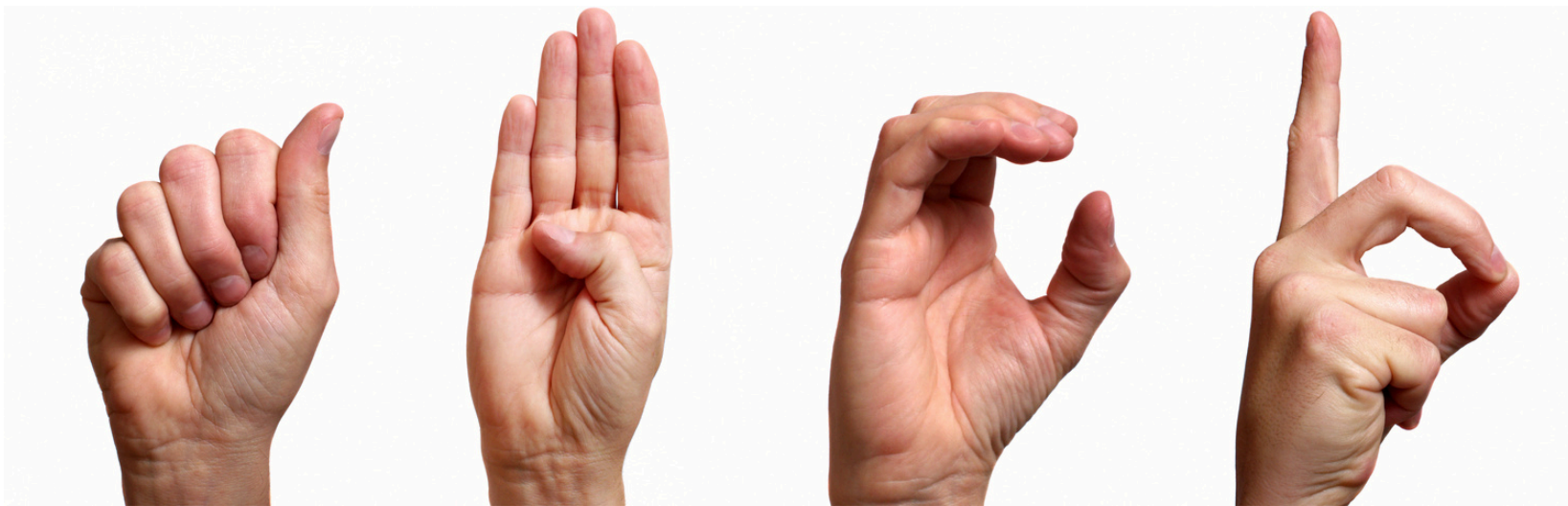




- **Le personnel doit être formé** à communiquer la clientèle de façon non « stigmatisante » afin de repérer les personnes ayant besoin d'être aidées en cas d'évacuation d'urgence.
- L'organisation doit adopter une méthode permettant **d'informer ses collaborateurs de la présence de visiteurs ayant besoin d'assistance.**
- Pour les personnes ayant des difficultés visuelles, **les allées doivent être bien éclairées** pour éviter tout danger supplémentaire.
- **Les conditions climatiques** (fortes chaleurs, pluies importantes...) **doivent être envisagées** pour palier à toute éventualité.

- **Un responsable accessibilité** pour tous types d'événements est souhaité afin de permettre une coordination entre toutes les équipes.
- **L'ensemble des équipes présentes sur l'évènement, ainsi que celles liées aux services proposés** (billetterie, point d'information, restauration, etc ...), **doivent être sensibilisées à l'accueil.**
- **Toutes les équipes ou l'organisation doivent proposer des services d'aides** (associatifs, volontaires) **ou d'accompagnement au cours de l'évènement.**

- **Langue des signes** : si des personnes pratiquent cette dernière, un moyen d'identification, tel qu'un badge avec leur niveau est nécessaire. Chaque pays ayant sa langue des signes, il convient de l'identifier sur l'ensemble des informations (site web, documents, badges...) pour éviter toute confusion.
- **Cette prestation doit être disponible.**





- L'ensemble de la signalétique doit comporter un texte associé à une image avec l'utilisation de police(s) de caractères « bâton » (Arial, Verdana, Calibri, etc.) :
- **Directionnelle** (ex : texte avec flèche indiquant une direction).
 - **De localisation** (ex : désignation d'un site, d'un local, toilettes, etc.).
 - **D'information** (affichage des horaires, explications écrites, étiquettes, etc.).
- Toute signalétique doit être conforme aux règles en vigueur et employer les notions de visibilité, de lisibilité, et de compréhension.

- **L'accueil doit disposer d'un plan** avec toutes les indications nécessaires pour se repérer tels que les cheminements, les zones et les services (toilettes, restauration, ascenseurs, escaliers, élévateurs...).
- **Si le site est grand, ce plan doit être dupliqué à plusieurs endroits.**



Cheminements extérieurs et intérieurs

- **Les allées doivent être praticables** pour les personnes en fauteuil, celles ayant des difficultés pour se déplacer, et pour les personnes avec des difficultés visuelles, ainsi que celles pouvant se déplacer sans aucune difficulté.
- **Les escaliers, les ascenseurs ou élévateurs doivent être en conformité avec la législation en vigueur.**



- **L'accueil doit disposer d'un plan** avec toutes les indications nécessaires pour se repérer entre les allées, les zones et les services (toilettes, restauration, sorties de secours et, le cas échéant, la ou les zones d'attente de sécurité).
- **S'il y a un comptoir d'accueil, une partie doit être abaissée** pour les personnes en fauteuil ou de petite taille.
- **S'il y a un comptoir d'accueil, celui-ci doit être équipé d'une boucle magnétique à induction** pour les personnes malentendantes équipées.

- En fonction de la thématique de l'événement, si la présence d'un chien peut poser souci en termes d'hygiène ou de sécurité, **l'organisateur doit prévoir un lieu d'accueil pour l'animal** pendant la visite de son maître et l'indiquer sur son site internet.



→ **Des aides peuvent être proposées (et affichées à l'accueil et sur le site internet) :**

- Fauteuils
- Scooters
- Tabourets pliables
- Casques
- Ou tout autre outil/matériel de confort...



→ **Les aides au suivi de l'évènement doivent être clairement mentionnées** sur tous les supports de communication et à l'accueil. Elles doivent faire l'objet d'une démonstration d'utilisation.

Toilettes



- **L'emplacement des toilettes doit être facilement repérable** (plan, signalétique).
- Des toilettes adaptées pour les handicaps moteurs et visuels **doivent être signalées.**
- **Il doit être mentionné** s'il s'agit de toilettes chimiques ou « sèches ».



→ S'il y a un comptoir, le stand :

- Doit disposer d'un comptoir bas pour personnes en fauteuils ou de petites tailles.
- Doit avoir une boucle magnétique à induction pour les personnes malentendantes équipées.

→ Si le stand a un plancher technique, **une zone d'accès PMR doit être prévue avec pente et ressaut réglementaires.**

- **Lors de la réservation, le site web doit :**
 - être techniquement accessible à tous.
 - proposer en réservation immédiate des places adaptées (y compris pour les familles) selon le handicap.
 - indiquer une adresse e-mail et un numéro de téléphone dédié.
- **L'événement doit disposer de places dédiées identifiées** et avec au moins une place pour l'accompagnant à proximité en tenant compte du cheminement d'accès.
- **Une aide au placement est proposée.**
- **Des équipements spécifiques peuvent être proposés tels que casques, etc.**

- **Le personnel doit proposer son aide** pour le choix des boissons et des plats, le port du plateau (si self), et le placement.
- **Les tarifs doivent être affichés et lisibles.**
- Pour les cocktails, **les buffets doivent être accessibles** et si des tables hautes sont présentes, d'autres tables plus basses et des places assises doivent être proposées
- **Les cartes et menus doivent être disponibles en gros caractères et si possible imagés.**
- Dans le cas d'un bar, **une partie du comptoir doit être abaissée.**



Ressources



Ressources

- Agència Catalana de Turisme
- AMT-Concept asbl
- Association Tourisme & Handicaps
- Associazione Italiana Turismo Responsabile (AITR)
- Collectif Accessibilité Wallonie Bruxelles (CAWab)
- Commissariat général au tourisme - Région Wallonne



Ressources



Kéroul



IMPULSA IGUALDAD



Instituto Distrital de Turismo de Bogotá



Mountains for all



Municipio de San Luis Potosí



Groupe de travail d'ISTO sur le tourisme accessible



Ressources

- Poraka Nova
- Promoturismo FVG
- Red Costarricense de Turismo Accesible
- Région Auvergne-Rhône-Alpes
- Région Occitanie
- SERNATUR



Ressources

 Turismo Inclusivo Araucanía

 Visit Brussels

 Visit Flanders

 Visit Scotland



Contenu : Groupe de travail d'ISTO sur le Tourisme Accessible

Design : IMPULSA IGUALDAD

Année de publication : 2024



[Visitez le site web d'ISTO](#)

