

Liste de contrôle 1

Concevoir des moyens de communication accessibles

Éléments fondamentaux



Assurez-vous que vos moyens de communication en ligne sont conçus de manière accessible (site Internet, lettres d'information, réseaux sociaux, etc.). Procédez comme suit pour optimiser vos moyens de communication en ligne:

- L'objectif est de parvenir au moins au niveau de conformité AA de l'accessibilité selon la norme d'accessibilité eCH-0059.
- Si ce n'est pas encore fait, mandatez un prestataire pour assurer la conception accessible de vos moyens de communication en ligne au plus tard lors de la prochaine refonte du site Internet.
- Demandez à des personnes en situation de handicap de vérifier l'accessibilité des nouveaux moyens de communication en ligne durant la phase de refonte.
- Si celle-ci n'est pas prévue avant un certain temps, procédez à des améliorations ciblées le plus tôt possible. Élaborez-les avec des personnes en situation de handicap en leur demandant de vérifier vos moyens de communication en ligne.



Assurez-vous que vos moyens de communication imprimés sont conçus de manière accessible (programme, prospectus, affiches, etc.). Demandez à des personnes en situation de handicap de vérifier l'accessibilité de vos produits imprimés et procédez aux éventuelles améliorations le plus tôt possible.



Collaborez avec des concepteurs et des graphistes qui ont une expérience avérée de la conception accessible. Tenez compte des règles suivantes dans vos moyens de communication en ligne et imprimés:

- Utilisez des polices d'écriture suffisamment grandes, lisibles et sans empattements.
- Donnez la possibilité d'agrandir la police d'écriture sur votre site Internet.
- Rédigez des textes aussi brefs que possible, dans un langage aisément compréhensible.
- Veillez à structurer clairement les textes et les rubriques.
- Optez pour des contrastes suffisants entre les polices d'écriture et le fond.
- Renoncez aux photos, illustrations ou graphiques derrière les textes.

4. Étape 1: Pré-information et processus de réservation

- Pour toutes les images accessibles en ligne, insérez des descriptions au format texte pouvant être lues par les lecteurs d'écran.
- Faites en sorte que tous les documents texte et PDF publiés en ligne soient accessibles via les lecteurs d'écran (par ex. descriptions d'itinéraire, programmes, etc.).
- Utilisez du papier mat pour vos produits imprimés.



.....

Incluez sur votre site Internet et dans votre programme une rubrique bien visible qui synthétise les informations suivantes sur la culture d'accueil et l'accessibilité:

- Informations principales sur l'accessibilité architecturale de votre lieu (voir liste de contrôle 2)
- Informations principales sur les moyens d'accès aux contenus de vos manifestations (voir liste de contrôle 3)
- Mention de vos possibilités et personnes de contact en cas de question (voir liste de contrôle 4)

.....

Quand vous concevez votre site Internet et votre programme, veillez à ce que la rubrique en question soit simple à trouver et à ce qu'on puisse y naviguer facilement. Donnez-lui un titre adéquat (par exemple «Accessibilité» ou «Visiteurs en situation de handicap»).



.....

Utilisez des pictogrammes pour signaler votre accessibilité en les utilisant correctement et uniformément dans vos moyens de communication. Utilisez les pictogrammes suivants comme repères, en plus de la dénomination dans le texte:

- Pictogrammes des différentes formes de handicap (nous recommandons l'utilisation des pictogrammes présentés au chapitre 3, page 17)
- Pictogrammes des différents moyens d'accès aux contenus disponibles (nous recommandons l'utilisation des pictogrammes présentés au chapitre 4, étape 5, page 105)



.....

En plus du texte écrit, transmettez aussi les informations importantes et les offres adaptées aux groupes concernés sur votre site Internet et dans d'autres moyens de communication en ligne par les canaux d'information acoustiques et audiovisuels (approche multisensorielle) ou dans des textes en français facile à lire et à comprendre (FALC). Utilisez les moyens de communication suivants de manière ciblée:

- Textes écrits pour atteindre toutes les personnes qui s'informent en lisant
- Fichiers audio pour atteindre toutes les personnes qui préfèrent entendre que lire (particulièrement adaptés aux personnes en situation de handicap visuel)



4. Étape 1: Pré-information et processus de réservation

- Vidéos pour atteindre toutes les personnes qui préfèrent voir et entendre plutôt que lire (avec sous-titres, particulièrement adaptées aux personnes en situation de handicap auditif)
- Courtes vidéos en langue des signes pour atteindre les personnes sourdes
- Textes en français facile à lire et à comprendre (FALC) niveau A1 pour les personnes vivant avec une déficience intellectuelle

Éléments d'approfondissement

-  Sous-titrez les vidéos et les fichiers audio sur votre site Internet et dans vos autres moyens de communication en ligne pour les personnes en situation de handicap auditif et/ou faites-les traduire en langue des signes pour les personnes sourdes. De brèves vidéos récapitulatives en langue des signes seront appréciées des personnes sourdes et peuvent aussi être diffusées sur les réseaux sociaux.
-   Synthétisez les fichiers audio sous forme de textes en français facile à lire et à comprendre (FALC) niveau A1 pour les personnes vivant avec une déficience intellectuelle, ou dans un langage simple pour les personnes sourdes et malentendantes (les personnes en situation de handicap auditif ne savent pas toutes lire facilement la langue écrite). Vous pouvez rendre ces textes accessibles via téléchargement ou les distribuer sur place sous forme imprimée.
-   Proposez aussi vos produits imprimés dans une police d'écriture de grande taille ou en braille. Remettez ces documents sur place aux personnes aveugles et malvoyantes qui le souhaitent. Ayez à l'esprit que les personnes en situation de handicap visuel ne savent pas toutes lire le braille. Étudiez aussi la possibilité d'inclure des fichiers audio et d'une fonction de lecture de textes en ligne avec un bouton «Lire».

Liste de contrôle 2

Informations sur l'accessibilité architecturale

Éléments fondamentaux



Donnez à vos visiteurs des informations précises sur l'accessibilité architecturale de votre lieu. Indiquez sur votre site Internet et dans votre programme si les éléments clés d'une infrastructure sans obstacles énumérés ci-dessous sont présents ou non:

- Places de parc pour personnes en situation de handicap/possibilités de parc pour les véhicules pour personnes en situation de handicap (si oui, mentionner leur nombre et leur emplacement précis)
- Entrée principale sans obstacles, ou entrée alternative le cas échéant
- Emplacements pour fauteuils roulants dans la salle de spectacle (mentionner leur nombre)
- Boucle magnétique dans la salle de spectacle (mentionner la technologie)
- Toilettes adaptées aux personnes en fauteuil roulant sur le lieu

Si le chemin qui mène à votre lieu présente des obstacles, indiquez-les clairement. Le cas échéant, suggérez des itinéraires et chemins alternatifs.



Indiquez si le chemin d'accès et/ou le lieu de la représentation est doté d'un système de guidage pour vos visiteurs en situation de handicap visuel et, si oui, duquel:

- Système de lignes de guidage (marquages tactilo-visuels au sol)
- Système de guidage et d'information numérique (transmission des informations depuis un capteur vers le smartphone du destinataire, par ex. MindTags)



Donnez les informations qui précèdent sur l'accessibilité architecturale pour chaque lieu de représentation utilisé si vos manifestations se déroulent sur différents lieux et/ou dans différentes salles.



Offrez l'entrée gratuite aux assistants des personnes en situation de handicap et faites-en mention sur votre site Internet et dans votre programme.



Précisez que les chiens-guides et chiens d'assistance sont les bienvenus. Autorisez-leur l'accès en tout lieu et sans supplément.

4. Étape 1: Pré-information et processus de réservation



Publiez sur votre site Internet des photos de votre lieu avec des vues représentatives des espaces extérieurs et intérieurs pour que vos visiteurs en situation de handicap puissent se faire une idée précise du lieu avant leur visite.



Mettez au point des descriptions et des plans détaillés de votre lieu et publiez-les sur votre site Internet. Marquez-y l'emplacement du guichet de vente, de la salle ou des salles de spectacle, des places assises et/ou debout sans obstacles, de l'ascenseur, des toilettes, de l'espace restauration ainsi que des voies de communication sans obstacles sur un même étage et d'un étage à l'autre.

Éléments d'approfondissement



Procurez-vous les principaux éléments architecturaux et dimensions des infrastructures du bâtiment et publiez-les sur votre site Internet. Beaucoup de personnes en fauteuil roulant ou utilisant un dispositif d'aide à la marche peuvent alors évaluer si le lieu leur est accessible sans obstacles ou non, ce qui vous évite de devoir refaire plusieurs fois les mêmes vérifications de détail.



Illustrez l'accessibilité architecturale du lieu avec des photos, surtout si celui-ci présente des spécificités qui divergent des normes de construction. Les personnes vivant avec un handicap moteur ou lié à l'âge utilisent différentes sortes de fauteuil roulant ou de dispositif d'aide à la marche et présentent donc des besoins différents.



Indiquez si possible sur votre site Internet un chemin d'accès particulièrement bien signalisé et facile à trouver pour vos visiteurs vivant avec une déficience intellectuelle ou un trouble psychique. Illustrez ces informations avec des photos simples, des flèches et des textes courts rédigés dans un langage simple ou en français facile à lire et à comprendre (FALC).

Liste de contrôle 3

Informations sur les moyens d'accès aux contenus

Éléments fondamentaux



Publiez les informations sur les moyens d'accès aux contenus de vos manifestations de manière bien visible sur votre site Internet et dans votre programme. En plus de les nommer dans le texte, identifiez les moyens d'accès aux contenus à l'aide des pictogrammes correspondants. Les principaux moyens d'accès aux contenus dans le domaine des arts de la scène sont:

- Du personnel sensibilisé et formé
- Des systèmes de sonorisation et des boucles magnétiques
- Des surtitres et des sous-titres
- L'interprétation en langue des signes
- L'audiodescription
- Des visites descriptives et tactiles et des introductions à l'œuvre
- Des productions scéniques fondées sur l'«Aesthetics of Access»
- Des représentations avec un cadre accessible et Relax
- Des accompagnateurs et des portiers culturels
- La remise de textes d'accompagnement
- Des moyens de communication en français facile à lire et à comprendre (FALC)

Les différents moyens d'accès aux contenus sont présentés de manière approfondie au chapitre 4, étape 5. Prenez par ailleurs connaissance des recommandations sur la communication et la mise en œuvre qui s'y trouvent.



Indiquez dans vos moyens de communication pour chaque manifestation ou représentation les moyens d'accès aux contenus mis en œuvre.



Indiquez explicitement que vous vous tenez à la disposition de vos visiteurs en situation de handicap s'ils ont des questions sur l'accessibilité et les moyens d'accès aux contenus mis en œuvre.



Précisez dans vos moyens de communication que les personnes assistant les visiteurs en situation de handicap reçoivent une entrée gratuite.

4. Étape 1: Pré-information et processus de réservation



.....
Mentionnez les réductions de tarif octroyées à certains publics et énumérez-les dans le détail (CarteCulture, AVS, AI, etc.).



.....
Ajoutez aux descriptions détaillées des manifestations qui figurent sur votre site Internet et dans votre programme des résumés dans un langage simple.



.....
Précisez si les représentations comportent des scènes de violence physique ou psychique et/ou si l'acoustique et la lumière sont particulièrement intenses.

Éléments d'approfondissement



.....
Transmettez aussi les informations clés relatives aux pièces de théâtre et concerts que vous publiez sur votre site Internet et dans les autres moyens de communication en ligne sous forme de fichiers audio (audio-introductions) pour les personnes aveugles et malvoyantes, de brèves vidéos en langue des signes pour les personnes sourdes et de textes en français facile à lire et à comprendre (FALC) niveau A1 pour les personnes vivant avec une déficience intellectuelle.

Liste de contrôle 4 **Possibilités et personnes de contact**

Éléments fondamentaux



Indiquez sur votre site Internet et dans votre programme comment vous contacter en cas de question. Offrez différentes possibilités, tant orales qu'écrites (approche multisensorielle):

- Numéro de téléphone
- Adresse e-mail
- Numéro de téléphone portable pour SMS
- Adresse postale



Veillez à ce que les personnes à contacter en cas de question disposent d'informations fondées et soient en mesure de donner des renseignements compétents sur l'accessibilité architecturale et les moyens d'accès aux contenus.



Indiquez les heures auxquelles elles sont joignables et donnez si possible le nom de vos collaborateurs responsables des personnes en situation de handicap.



Assurez-vous de n'affecter à ce poste que des collaborateurs instruits et formés. Fournissez-leur aussi des instructions écrites avec des listes de contrôle qu'il s'agira d'afficher et d'utiliser dans chaque secteur.

Liste de contrôle 5 Canaux de diffusion et de communication

Éléments fondamentaux



Les principaux canaux d'information pour les personnes en situation de handicap sont:

- Les moyens et canaux de communication inclusifs propres à l'institution culturelle qui s'adressent à l'ensemble des publics
- Les moyens et canaux de communication d'associations nationales pour personnes en situation de handicap, de leurs sections régionales ou d'autres organisations liées aux handicaps



Par principe, informez vos visiteurs en situation de handicap en utilisant vos moyens de communication qui s'adressent à l'ensemble des publics. Au besoin, complétez-les par vos propres moyens de communication adaptés aux groupes concernés en y présentant les offres qui leur sont destinées (par exemple fichiers audio ou produits imprimés en police d'écriture de grande taille ou en braille pour les personnes en situation de handicap visuel, courtes vidéos en langue des signes pour les personnes sourdes, vidéos ou produits imprimés en français facile à lire et à comprendre (FALC) niveau A1 pour les personnes vivant avec une déficience intellectuelle, etc.).



Utilisez de façon ciblée des multiplicateurs et ambassadeurs choisis pour diffuser vos moyens de communication aux personnes en situation de handicap. Transmettez aussi tôt que possible les informations clés sur l'accessibilité architecturale et sur vos manifestations avec moyens d'accès aux contenus par les canaux suivants:

- Les associations, organisations et institutions pour personnes en situation de handicap de votre région sont des multiplicateurs importants, car elles disposent de moyens et canaux de communication adaptés aux groupes concernés (calendrier des manifestations, newsletter, réseaux sociaux, etc.).
- Mettez en place des partenariats avec des multiplicateurs choisis qui manifestent un intérêt pour votre offre culturelle et qui sont prêts à s'engager et à ouvrir leur réseau. Faites de vos multiplicateurs des partenaires de collaboration et des co-prestataires. Investissez suffisamment de temps dans la recherche de bons partenariats et dans leur entretien.
- Vous ne trouverez pas de meilleur ambassadeur que les amateurs de culture en situation de handicap de votre région, qui connaissent bien les communautés locales et peuvent mobiliser des groupes de personnes concernées (via les réseaux sociaux, leurs contacts personnels et d'autres canaux).

4. Étape 1: Pré-information et processus de réservation

- Là encore, misez sur des partenariats avec des ambassadeurs choisis qui s'intéressent à la culture et qui sont prêts à s'engager et à ouvrir leur réseau. Faites de vos ambassadeurs des collaborateurs et des co-médiateurs de votre offre culturelle. Investissez suffisamment de temps dans la recherche des partenariats appropriés et dans leur entretien.



.....

Publiez aussi les informations relatives à l'accessibilité architecturale de votre lieu et à vos manifestations accessibles sur les plateformes régionales et nationales informant les personnes en situation de handicap des offres de loisirs accessibles. Lorsque vous cherchez des canaux d'information, envisagez les plateformes suivantes:

- Les principales plateformes de promotion de manifestations accessibles adaptées aux groupes concernés sont celles des associations nationales pour personnes en situation de handicap, de leurs sections régionales et des Conférences régionales pour personnes en situation de handicap, qui informent leurs membres à travers leurs propres moyens de communication en ligne et imprimés.
- À l'échelle nationale, citons aussi trois plateformes accessibles aux groupes concernés, qui publient des informations sur l'accessibilité architecturale et sur l'accès aux contenus: le portail «Accessibilité» de Procap (www.accessibilite.ch), le registre numérique des systèmes d'écoute de la IGGH Interessengemeinschaft Gehörlose und Hörbehinderte (www.systemedecoute.ch) et la plateforme d'accès numérique «La Suisse accessible» (www.proinfirmis.ch > Suisse accessible).
- Le calendrier des manifestations de Procap est une autre plateforme nationale qui promeut les manifestations accessibles et les moyens d'accès aux contenus auprès des groupes concernés (www.procap.ch/manifestations).
- En Suisse romande, forum écoute propose un registre en ligne des lieux romands équipés de boucles magnétiques (www.ecoute.ch). Quant au portail pionnier de la Ville de Genève «Culture accessible Genève» (www.culture-accessible.ch), il offre un agenda des manifestations culturelles accessibles ainsi que des informations sur l'accessibilité architecturale de plus de 90 lieux culturels genevois. Il est accessible aux personnes en situation de handicap.

Liste de contrôle 6 Processus de réservation

Éléments fondamentaux

-
Veillez à ce qu'il soit toujours possible de réserver des billets et de poser des questions sur le processus de réservation oralement comme par écrit et sans supplément:
 - Oralement: par téléphone ou en personne au guichet
 - Par écrit: billetterie en ligne, e-mail, SMS, chat
-
Prévenez vos collaborateurs que des demandes peuvent arriver par le biais de différents canaux et qu'ils doivent toujours pouvoir y répondre sous la même forme.
-
Prévoyez des billets à tarif réduit pour les personnes socialement défavorisées (Carte-Culture, AVS, AI, etc.) et veillez à ce qu'ils puissent être réservés en ligne.
-
Seules certaines personnes en situation de handicap bénéficient de rentes AI. Si vous proposez des billets à tarif réduit aux bénéficiaires de rentes AI, faites-en de même pour vos visiteurs en situation de handicap qui n'en perçoivent pas.
-
Offrez aux assistants des visiteurs en situation de handicap une entrée gratuite à toutes les manifestations. Informez-en vos collaborateurs.
-
Marquez les places réservées aux personnes en situation de handicap sur le plan de la salle et veillez à ce qu'elles puissent être sélectionnées dans le processus de réservation:
 - Emplacements pour fauteuils roulants avec vue dégagée sur la scène pour vos visiteurs concernés
 - Places avec bonne réception de la boucle magnétique et vue dégagée sur la scène pour vos visiteurs portant un appareil auditif ou d'autres aides auditives
 - Places aux premiers rangs avec vue dégagée sur les interprètes en langue des signes et sur la scène pour vos visiteurs en situation de handicap auditif
 - Places aux premiers rangs avec bonne réception de l'audiodescription et vue dégagée sur la scène pour vos visiteurs en situation de handicap visuel

4. Étape 1: Pré-information et processus de réservation

- Places sur les côtés, au dernier rang ou à proximité de la sortie si nécessaire pour vos visiteurs vivant avec une déficience intellectuelle ou un trouble psychique
- Places dans l'espace réservé sans obstacles, en particulier sur les lieux de grande taille avec places debout, pour vos visiteurs en situation de handicap

.....
Veillez à ce que les accompagnateurs ou assistants de vos visiteurs en situation de handicap puissent réserver leur place juste à côté de ces places spéciales.



.....
Obligez par ailleurs tout partenaire externe de vente de billets à permettre aux personnes en situation de handicap de réserver les places spéciales et les billets à tarif réduit pour elles-mêmes et pour leurs accompagnateurs ou assistants de manière autonome et sans supplément. Si cela s'avère impossible, indiquez sur votre site Internet et dans votre programme que les personnes en situation de handicap peuvent réserver les billets directement auprès de vous.



.....
Les personnes en situation de handicap ne peuvent parfois décider qu'en dernière minute si elles se sentent capables ou non de participer à une sortie culturelle. Faites en sorte que les billets puissent être réservés provisoirement sans frais jusqu'à peu de temps avant le début de la manifestation. Les billets annulés ou non retirés en dernière minute peuvent être revendus à la caisse du soir.

Éléments d'approfondissement



.....
Les personnes vivant avec un trouble psychique ne peuvent parfois décider qu'une fois sur place si le lieu de la représentation les angoisse ou non. Montrez-vous accommodant et acceptez de reprendre les billets en dernière minute si la sortie culturelle s'avère impossible.

Liste de contrôle 7

Itinéraires d'accès, arrêts de bus, gares et places de parc

Éléments fondamentaux



Publiez sur votre site Internet des descriptions d'itinéraire écrites qui comportent des informations détaillées sur les possibilités d'accès à votre lieu à l'intention des personnes en situation de handicap (accès sans obstacles en transports publics, en voiture et à pied). Tenez compte des points suivants:

- Précisez si les transports publics et les arrêts de bus/gares les plus proches sont ou non sans obstacles. Donnez le nom de l'arrêt de transports publics sans obstacles le plus proche.
- Citez les obstacles (marches, seuils, inclinaisons, etc.) du chemin d'accès et décrivez la manière de les contourner.
- Indiquez s'il existe un système de guidage pour personnes aveugles et malvoyantes sur le chemin d'accès et, si oui, lequel.
- Le cas échéant, complétez les descriptions d'itinéraire écrites par des plans accompagnés de légendes bien lisibles et faciles à comprendre.
- Veillez à ce que les itinéraires puissent être téléchargés sur votre site Internet sous forme de documents texte ou PDF accessibles pour les lecteurs d'écran.
- Prévenez vos collaborateurs en charge des informations qu'ils doivent aussi être en mesure de transmettre par oral les informations écrites sur le chemin d'accès.
- Élaborez les descriptions d'itinéraires spécifiques aux personnes aveugles et malvoyantes avec des personnes concernées.
- Si les possibilités d'accès changent, n'oubliez pas d'adapter aussi les informations figurant sur votre site Internet.



Relevez les coordonnées GPS de votre lieu. De nombreuses personnes en situation de handicap utilisent les outils de navigation numériques de leur smartphone pour s'orienter. Donnez les coordonnées GPS à vos collaborateurs en charge des informations et indiquez-les aussi sur votre site Internet.

4. Étape 2: Itinéraires d'accès, arrêts de bus, gares et places de parc



Précisez sur votre site Internet et dans votre programme si votre lieu dispose d'un nombre suffisant de places de parc pour personnes en situation de handicap conformes aux normes. Si oui, mentionnez leur nombre et leur emplacement. Si non, aménagez si possible vos propres places de parc pour personnes en situation de handicap ou encouragez les autorités à en créer sur le domaine public. Si cela s'avère impossible, décrivez l'emplacement des places conformes les plus proches.



Lors de l'aménagement de places de parc adaptées aux fauteuils roulants, veillez notamment à respecter les normes en vigueur suivantes sur leur disposition et leur nombre minimal:

- Places de parc perpendiculaires ou en épis d'au moins 350 cm de larges
- Places de parc parallèles d'au moins 800 cm de long, avec surface libre d'au moins 140 cm de large sans ressaut du côté du conducteur
- Surface au sol dure, sans joints et antidérapante
- Inclinaison maximale du sol de 2 %
- Places de parc protégées autant que possible des intempéries, à proximité de l'accès au bâtiment adapté aux personnes en fauteuil roulant
- Marquage des places de parc avec la signalétique ad hoc (signe ICTA)
- Entre 1 et 50 places de parc: au moins une place adaptée aux fauteuils roulants
- Entre 51 et 100 places de parc: au moins deux places adaptées aux fauteuils roulants
- Entre 101 et 150 places de parc: au moins trois places adaptées aux fauteuils roulants
- Entre 151 et 200 places de parc: au moins quatre places adaptées aux fauteuils roulants
- Entre 201 et 300 places de parc: au moins cinq places adaptées aux fauteuils roulants
- Entre 301 et 500 places de parc: au moins six places adaptées aux fauteuils roulants
- Pour chaque groupe de 250 places de parc en plus: une place supplémentaire adaptée aux fauteuils roulants



Mentionnez les offres des services locaux de taxi et de transport pour personnes en situation de handicap sur votre site Internet et fournissez leurs coordonnées.



Si le chemin d'accès menant à votre lieu depuis l'arrêt de bus ou la gare le/la plus proche est difficile (par exemple grande distance ou fortes montées), examinez la possibilité d'aller y chercher personnellement vos visiteurs en situation de handicap qui le souhaitent et mentionnez cette offre sur votre site Internet.

Éléments d'approfondissement



Signalez l'entrée de votre lieu en grand et de manière contrastée.



Comme solution alternative au service de navettes, proposez à vos visiteurs en situation de handicap visuel de les guider vers votre lieu par téléphone mobile. Pour ce faire, le chemin d'accès doit pouvoir être décrit au moyen d'informations tactiles que vous devez enregistrer au préalable.



Vérifiez auprès de spécialistes s'il est judicieux de prévoir un système de guidage vers votre lieu sur le domaine public pour vos visiteurs en situation de handicap visuel. Sollicitez votre commune pour qu'elle mette ce type de système en place.



Donnez à vos visiteurs en situation de handicap auditif la possibilité de dialoguer par écrit, par SMS ou via une fonction chat pour poser leurs éventuelles questions sur leur trajet vers votre lieu et lever toute incertitude.



Aménagez un chemin simple, sûr et bien éclairé depuis l'arrêt de bus/la gare le/la plus proche jusqu'à votre lieu et placez des panneaux bien visibles indiquant votre lieu avec des pictogrammes à l'arrêt/la gare ainsi qu'aux principales bifurcations. Vous aiderez ainsi les personnes devant s'orienter visuellement à trouver leur chemin par elles-mêmes.



Offrez à vos visiteurs se déplaçant en fauteuil roulant ou avec un dispositif d'aide à la marche une carte de parc gratuite pour des places normales réservées devant le bâtiment si votre lieu ne dispose pas de ses propres places de parc pour personnes en situation de handicap. Veillez à ce qu'elles présentent la taille requise. Informez vos collaborateurs en charge des informations de cette offre. Vérifiez au préalable si les places de parc alternatives sont sans obstacles.



Si vous souhaitez proposer à votre public un service de navette vers votre lieu, veillez à ce que le véhicule utilisé soit accessible sans obstacles (par exemple rampe pour vos visiteurs utilisant un fauteuil roulant ou un dispositif d'aide à la marche et emplacements individuels suffisamment grands).



Si vous donnez des suggestions d'hébergement sur votre site Internet, citez aussi les hôtels et pensions accessibles sans obstacles à proximité de votre lieu ou des arrêts de bus/gares sans obstacles.

Liste de contrôle 8 Accès et mobilité dans le bâtiment

Éléments fondamentaux



Veillez à ce que l'accès à votre lieu, l'entrée principale, tous les espaces publics et toutes les voies de communication soient sans obstacles (pas de marches, ressauts, inclinaisons, etc.). Installez si possible des rampes ou profils pour franchir les marches ou ressauts de plus de 2,5 cm. Des ascenseurs accessibles sans obstacles ou, si ce n'est pas possible, des plateformes élévatrices ou monte-escaliers doivent être mis en place pour franchir les différences de niveau plus importantes (par ex. au niveau de l'entrée) ou pour rejoindre des étages jusque-là inaccessibles.



Une rampe sans obstacles présente notamment les caractéristiques suivantes:

- Une inclinaison aussi faible que possible (max. 6 %)
- Une largeur suffisante (au moins 120 cm)
- Des bordures latérales d'au moins 10 cm pour les différences de niveau de plus de 40 cm
- Une surface libre sans inclinaison d'au moins 140 cm × 140 cm avant et après la rampe



Un ascenseur sans obstacles présente notamment les caractéristiques suivantes:

- Une largeur de porte suffisante d'au moins 80 cm (portes du côté étroit de la cabine; si plusieurs portes, opposées de préférence)
- Une cabine de taille suffisante (au moins 110 cm × 140 cm)
- Une surface libre suffisante sans inclinaison d'au moins 140 cm × 140 cm devant la cabine, avec une distance d'au moins 60 cm entre les portes de l'ascenseur et la cage d'escalier
- Des éléments de commande faciles à atteindre à l'intérieur et à l'extérieur, à 80–110 cm de hauteur, avec une surface libre de 70 cm sur les côtés (les personnes en fauteuil roulant ne peuvent pas atteindre les boutons d'ascenseur disposés dans les coins)
- Un panneau de commande horizontal supplémentaire sur une ou plusieurs lignes à 80 cm de hauteur maximum pour les personnes en fauteuil roulant si les éléments de commande à l'intérieur de l'ascenseur se trouvent à plus de 120 cm de hauteur

4. Étape 3: Accessibilité architecturale

- Des annonces vocales (annonce des étages) et des boutons tactilo-visuels contrastés et pourvus d'une écriture en relief ou braille
- Un éclairage non éblouissant (lumière indirecte ou grands plafonniers)
- Un système d'alarme acoustique et visuelle



Les plateformes élévatrices et monte-escaliers ne sont judicieux et autorisés que si l'infaisabilité d'un ascenseur sans obstacles est démontrée. Les plateformes élévatrices sont alors à privilégier dans la mesure du possible; les monte-escaliers ne sont à installer qu'en ultime recours. Ceux-ci, très lents, interdits à l'extérieur et sujets aux dysfonctionnements même à l'intérieur, ne sont pas adaptés à tous les fauteuils roulants et s'avèrent donc peu appropriés pour assurer l'accessibilité de votre lieu.



Une plateforme élévatrice sans obstacles présente notamment les caractéristiques suivantes:

- Une surface d'au moins 140 cm de long et 110 cm de large (au moins 140 cm x 140 cm si un changement de direction de plus de 45° est nécessaire pour quitter la plateforme)
- Une capacité de charge d'au moins 360 kg/m², idéalement de 400 kg/m²
- Une surface libre sans inclinaison d'au moins 140 cm x 140 cm devant la plateforme pour y accéder et en sortir (une largeur de 110 cm suffit si l'accès et la sortie peuvent se faire en ligne droite)



Un monte-escalier sans obstacles présente notamment les caractéristiques suivantes:

- Une surface d'au moins 120 cm de long et 80 cm de large, idéalement 90 cm de large
- Une capacité de charge d'au moins 300 kg/m²



Si l'entrée principale n'est pas accessible sans obstacles, signalez une entrée et des voies alternatives adaptées aux personnes en fauteuil roulant ou vivant avec un handicap moteur. Assurez-vous que vos visiteurs n'auront pas besoin de clé pour utiliser les ascenseurs ou ouvrir les portes de la voie alternative. Veillez à garantir un accès autonome à l'entrée alternative et à ce que la sonnette ou l'interphone éventuel puisse être atteint facilement (max. 80 à 110 cm au-dessus du sol).

4. Étape 3: Accessibilité architecturale



Faites en sorte que les personnes en fauteuil roulant ou en situation de handicap moteur puissent se déplacer sans obstacles à l'intérieur du bâtiment. Assurez notamment ce qui suit:

- L'ensemble des voies et passages sont par principe dépourvus de marches et seuils.
- Les largeurs de passage s'élèvent partout à 120 cm au moins.
- Toutes les largeurs de porte s'élèvent à 80 cm au moins.
- Les voies et passages ne sont jamais obstrués (par exemple par des supports d'affichage).
- Toutes les surfaces au sol sont lisses et, dans la mesure du possible, sans inclinaison.
- Le bâtiment ne comporte aucun ressaut ou seuil de porte de plus de 2,5 cm (pour les seuils de porte, uniquement ressauts unilatéraux ou seuils arrondis de maximum 2,5 cm).
- Les seuils et ressauts sont compensés au moyen de profils ou petites rampes pour les rendre plus facilement praticables.
- Toutes les voies de communication sont dotées d'une surface au sol ou de tapis durs, antidérapants et sans jointures.
- Les câbles au sol sont bien collés ou couverts avec des passe-câbles ou paillassons et signalés de manière contrastée.



Évitez les portes lourdes à l'entrée, sur les voies d'accès principales et entre les espaces publics. Beaucoup de personnes en fauteuil roulant ou utilisant un dispositif d'aide à la marche n'ont pas la force nécessaire pour les ouvrir par elles-mêmes.



Équipez les portes lourdes de systèmes d'ouverture mécaniques ou automatisez-les au moyen de détecteurs de mouvements ou d'interrupteurs de manière à ce qu'on puisse les ouvrir facilement.



Équipez les portes coupe-feu d'une commande automatique en cas d'incendie (par exemple via un aimant ou un système hydraulique) pour qu'elles puissent rester ouvertes y compris dans les conditions normales.

4. Étape 3: Accessibilité architecturale



Les cages d'escalier et escaliers ne sont pas accessibles aux personnes en fauteuil roulant. Toutefois, pour permettre aux personnes en situation de handicap visuel ou ayant des difficultés motrices de les utiliser sans risque, ils doivent notamment être équipés comme suit:

- Des marchepieds plats, larges et homogènes avec rampe inclinée fermée
- La surface d'appui des marchepieds ne peut être en saillie par rapport à la rampe inclinée.
- Marches et paliers antidérapants
- Marquages contrastés des marches et paliers
- Mains courantes montées des deux côtés de l'escalier ou au milieu, diamètre recommandé de 4 cm, à 85–90 cm au-dessus du sol et continuant sur au moins 30 cm au-delà de l'escalier des deux côtés
- Les mains courantes doivent se prolonger lors de tout changement de direction ainsi que sur les paliers intermédiaires, offrir un appui sûr, être faciles à saisir et arrondies et être montées à au moins 5 cm du mur avec des fixations par en bas.



Assurez-vous de l'accessibilité des guichets de vente de billets. Aménagez un espace plus bas et adapté aux fauteuils roulants à hauteur de table pour que la communication soit également possible d'égal à égal depuis une position assise; cela profite aux personnes en fauteuil roulant, mais aussi à celles qui ne peuvent pas rester longtemps debout. Vous pouvez aussi prévoir une table adaptée aux fauteuils roulants avec des chaises à proximité immédiate. Renoncez aux vitres dans l'espace de vente afin de faciliter la communication.



Indiquez si les espaces publics de tous les étages sont accessibles ou non au moyen d'un ascenseur, lui aussi sans obstacles. Le cas échéant, précisez explicitement quels espaces publics ne sont pas accessibles sans obstacles aux personnes en fauteuil roulant.



Si une ou plusieurs des mesures précitées visant à garantir l'accessibilité à tous les espaces publics sont irréalisables, indiquez-le explicitement dans vos moyens de communication et via l'ensemble de vos canaux d'information.



Assurez-vous que les personnes en situation de handicap visuel puissent se déplacer sans risque à l'intérieur du bâtiment. Les ressauts, marches, seuils et grandes vitres situés dans la direction de la marche doivent être marqués de façon claire et contrastée dans tous les espaces publics. Séparez les cages d'escalier sous lesquelles il est possible de passer (risque pour la sécurité!) par des rambardes ou des barrières. Les barrières doivent présenter une hauteur de 100 cm et pouvoir être perceptibles grâce à un socle ou à une barre transversale à maximum 30 cm au-dessus du sol.

4. Étape 3: Accessibilité architecturale



.....

Veillez à ce qu'aucun objet tel que des chaises ou supports d'affichage n'encombre le passage sur les voies de circulation, et en particulier entre l'entrée et le guichet de vente (risque de chute!). Éliminez les obstacles contre lesquels les personnes en situation de handicap visuel risquent de se cogner, car ils empiètent sur les voies de circulation par les côtés ou par en haut.



.....

Autorisez l'accès aux chiens-guides et chiens d'assistance en tout lieu, y compris dans la salle de spectacle et dans l'espace restauration. Ceux-ci sont un moyen auxiliaire indispensable pour les personnes en situation de handicap et doivent être autorisés partout et sans supplément. Prévoyez également une zone du bâtiment où les maîtres peuvent laisser leurs chiens s'ils le souhaitent.

Éléments d'approfondissement

-   Préparez des descriptions et plans de l'infrastructure à l'intérieur du bâtiment et publiez-les sous forme de documents texte ou de PDF accessibles sur votre site Internet pour que les personnes en situation de handicap moteur ou visuel puissent les étudier avant la manifestation. Gardez à l'esprit que les personnes en situation de handicap visuel n'ont souvent accès qu'aux descriptions, car leurs lecteurs d'écran ne sont pas en mesure de lire les plans.
-   Veillez à ce que les personnes vivant avec un handicap moteur ou dû à l'âge disposent toujours de suffisamment de possibilités de s'asseoir dans le hall d'entrée, dans l'espace billetterie et dans les autres espaces réservés au public.
-   Dans les salles de spectacle où la scène est surélevée, veillez à ce qu'elle soit accessible depuis l'espace réservé au public au moyen d'une rampe avec main courante ou d'une plateforme élévatrice pour les personnes se déplaçant en fauteuil roulant ou avec un déambulateur et à ce que les marches ou l'escalier menant à la scène soient équipés d'une main courante. Tenez compte du fait que les mains courantes empiètent sur la scène, ce qui peut gêner la vue.
-  Les personnes en situation de handicap visuel mémorisent leur environnement. Laissez donc toujours le mobilier et les autres effets au même endroit pendant la représentation et instruisez aussi le personnel en service en ce sens.
-  Équipez l'espace billetterie d'une boucle magnétique pour faciliter la communication avec les personnes en situation de handicap auditif. Forom écoute, le centre de compétence romand pour la malentendance ainsi que votre centre de conseil régional en construction sans obstacles peuvent vous conseiller à ce sujet.
-   Aménagez des voies de circulation simples et bien éclairées, dotées d'une signalétique facile à comprendre pour les personnes vivant avec une déficience intellectuelle ou un trouble psychique. Préférez les pictogrammes clairs et facilement reconnaissables au texte.

Liste de contrôle 9

Orientation, signalétique, acoustique et éclairage

Éléments fondamentaux

-
Concevez une signalétique visuelle et des inscriptions homogènes, contrastées et avec une police d'écriture grande et bien lisible (panneaux indicateurs, signalisation des étages, noms des pièces, rangées de sièges, numéros de place, etc.). Placez les inscriptions à 160 cm maximum au-dessus du sol en observant la règle suivante concernant la taille de la police: 3 cm de taille de police pour une distance de lecture de 100 cm.
-
Pour les bâtiments et terrains de grande taille, nous recommandons l'élaboration d'un concept d'orientation afin de garantir une signalisation homogène.
-
Marquez notamment sur les tableaux ou plans d'ensemble les entrées accessibles sans obstacles, l'espace billetterie, le vestiaire, l'ascenseur sans obstacles, la ou les salle(s) de spectacle, les places assises et/ou debout sans obstacles, les toilettes et l'espace restauration, tant au moyen d'éléments de texte bien lisibles que de pictogrammes.
-
Veillez à ce que la signalisation indique clairement l'emplacement de l'ascenseur et des toilettes et que les symboles différenciant les sexes soient perceptibles de manière tactile.
-
Installez des inscriptions tactiles sous forme d'écriture en relief ou braille pour les personnes en situation de handicap visuel, à une hauteur confortable. L'écriture en relief est à privilégier pour les textes courts, car toutes les personnes en situation de handicap visuel ne savent pas lire le braille.
-
Indiquez clairement que des boucles magnétiques sont disponibles sur le lieu de la représentation en utilisant les pictogrammes ad hoc. Souvent, les personnes en situation de handicap auditif ne s'aperçoivent qu'une fois sur place qu'il y a une boucle magnétique et activent alors la réception sur leur appareil auditif.
-
Transmettez les principales informations sur les offres culturelles, les heures et les prix en grand, avec des contrastes et dans une police d'écriture lisible.

4. Étape 3: Accessibilité architecturale



Indiquez l'emplacement des places suivantes à l'intérieur de la salle de spectacle et réservez-les pour les personnes en situation de handicap et leurs accompagnateurs ou assistants:

- Emplacements pour fauteuils roulants avec vue dégagée sur la scène pour vos visiteurs concernés
- Places avec bonne réception de la boucle magnétique et vue dégagée sur la scène pour vos visiteurs portant un appareil auditif ou d'autres aides auditives
- Places aux premiers rangs avec vue dégagée sur les interprètes en langue des signes et sur la scène pour vos visiteurs en situation de handicap auditif
- Places aux premiers rangs avec bonne réception de l'audiodescription et vue dégagée sur la scène pour vos visiteurs en situation de handicap visuel
- Places sur les côtés, au dernier rang ou à proximité de la sortie si nécessaire pour vos visiteurs vivant avec une déficience intellectuelle ou un trouble psychique
- Places dans l'espace réservé sans obstacles, en particulier sur les lieux de plus grande taille avec places debout, pour vos visiteurs en situation de handicap



Assurez-vous que la signalétique, l'acoustique et l'éclairage sont bons dans tous les espaces publics pour faciliter l'orientation de vos visiteurs. Demandez à des spécialistes et à des personnes en situation de handicap auditif et visuel de vérifier leur accessibilité et procédez au plus vite aux éventuelles améliorations.



Signalez le début de vos manifestations par des annonces au haut-parleur ou via d'autres signaux acoustiques ainsi que, si possible, par des signaux lumineux.



Éclairez les espaces publics au moyen d'une lumière indirecte ou de grands plafonniers afin de réduire le risque d'éblouissement.



Utilisez des contrastes dans l'aménagement des espaces pour que les personnes en situation de handicap visuel puissent s'orienter et percevoir plus facilement les obstacles. Le contraste de la luminosité importe ici davantage que celui des couleurs: il peut aussi être perçu par les personnes daltoniennes, notamment, et aide quand l'éclairage est insuffisant.



Veillez à utiliser des surfaces contrastées et non éblouissantes. Dans les toilettes, les surfaces adjacentes (sol et mur, par exemple) doivent être conçues avec des matériaux contrastés et mats: elles sont habituellement conçues blanc sur blanc, ce qui complique l'orientation des personnes en situation de handicap visuel, et les surfaces mates sont moins éblouissantes que les surfaces brillantes.



4. Étape 3: Accessibilité architecturale



Adaptez le plan d'urgence et d'évacuation aux besoins des personnes en situation de handicap. Installez un système d'alarme qui fonctionne selon l'approche multisensorielle et qui utilise tant des signaux lumineux qu'acoustiques. Signalez clairement les issues de secours sans obstacles au moyen de panneaux indicateurs ou de témoins lumineux.

Éléments d'approfondissement



Prévoyez un éclairage particulièrement fort dans un secteur du foyer et de l'espace restauration pour permettre aux personnes en situation de handicap auditif de lire plus facilement sur les lèvres.



Dotez les locaux de votre lieu d'un relief tactile pour améliorer l'orientation des personnes en situation de handicap visuel.



Veillez à contrôler et améliorer l'éclairage et l'acoustique du bâtiment dans le cadre des projets de transformation ou de rénovation vu l'importance de ces deux éléments pour les personnes vivant avec un handicap visuel et auditif.



Aménagez des voies de circulation simples et bien éclairées, munies d'une signalétique facile à comprendre, à l'intérieur du bâtiment pour les personnes vivant avec une déficience intellectuelle ou un trouble psychique. Préférez les pictogrammes clairs et facilement reconnaissables au texte.

Liste de contrôle 10

Salles de spectacle avec places assises

Éléments fondamentaux



Veillez à ce que votre salle de spectacle dispose d'un nombre suffisant d'emplacements adaptés aux fauteuils roulants et offrant une bonne vue sur la scène. Ces places doivent dans la mesure du possible appartenir à différentes catégories de prix et se trouver à différents endroits de la salle (par exemple orchestre, balcon, avant, arrière) afin de laisser une liberté de choix à vos visiteurs en fauteuil roulant. Si cela n'est pas possible, offrez ces billets à prix modéré.



Lorsque vous aménagez des emplacements pour fauteuils roulants, veillez notamment à respecter les normes en vigueur suivantes sur leur disposition et leur nombre minimal:

- Emplacements individuels sur les côtés, le long d'un couloir: emplacements d'au moins 110 cm de large et 140 cm de long
- Emplacements multiples, côte à côte, en rangée: emplacements d'au moins 110 cm de large et 140 cm de long avec un couloir d'au moins 100 cm de large derrière la rangée (prévoir aussi des surfaces libres complémentaires pour les sièges des accompagnateurs)
- Surfaces lisses, sans ressaut et sans inclinaison
- Accès sans obstacles aux emplacements
- Au moins 2 emplacements pour fauteuils roulants dans les salles de 50 places ou moins
- Au moins 3 emplacements pour fauteuils roulants dans les salles de 51 à 100 places
- Au moins 4 emplacements pour fauteuils roulants dans les salles de 101 à 200 places
- 1 emplacement pour fauteuils roulants en plus par tranche de 200 places supplémentaires

Selon la spécificité votre institution culturelle et votre type de programmation, le nombre minimal d'emplacements pour fauteuils roulants indiqué ci-dessus peut ne pas suffire. Les visites de groupe de personnes en situation de handicap moteur sont par ailleurs impossibles. Vérifiez donc s'il est possible d'ajouter sur certaines surfaces des sièges mobiles que vous pouvez au besoin enlever en dernière minute.



4. Étape 3: Accessibilité architecturale

-
Installez au maximum deux emplacements fixes pour fauteuils roulants côte à côte de manière à laisser aux accompagnateurs ou assistants de vos visiteurs en fauteuil roulant la possibilité de s'asseoir à leur gauche ou à leur droite sur les places fixes ou sur les sièges mis à disposition.
-
Réservez des places assises offrant une vue dégagée sur la scène et, le cas échéant, une bonne réception de la boucle magnétique pour vos visiteurs en situation de handicap auditif, si possible parmi différentes catégories de prix et à différents endroits de la salle afin de garantir la liberté de choix.
-
Offrez à vos visiteurs en situation de handicap auditif des places assises aux premiers rangs offrant une vue dégagée sur la scène pour qu'ils puissent au besoin lire sur les lèvres des artistes et percevoir les vibrations de la représentation. Le cas échéant, assurez-vous qu'ils aient aussi vue sur les interprètes en langue des signes.
-
Proposez à vos visiteurs en situation de handicap visuel des places assises facilement accessibles aux premiers rangs et offrant une vue dégagée sur la scène pour qu'ils puissent suivre la représentation même avec une déficience visuelle et entendre aisément le langage parlé, le chant et la musique. Assurez-vous de la bonne réception de l'audiodescription, le cas échéant.
-
Réservez au besoin des places assises sur les côtés, au dernier rang ou à proximité de la sortie pour vos visiteurs vivant avec une déficience intellectuelle ou un trouble psychique.
-
Certaines personnes en situation de handicap sont de petite taille. Proposez aux visiteurs concernés des places assises surélevées et offrant une bonne vue sur la scène.
-
Si les places assises ne sont pas numérotées, offrez à vos visiteurs en situation de handicap qui le souhaitent la possibilité d'entrer dans la salle de spectacle avant les autres pour choisir leurs places en toute tranquillité.
-
Veillez à ce que vos visiteurs en situation de handicap puissent toujours s'asseoir à côté de leurs assistants ou accompagnateurs pour pouvoir être aidés pendant la représentation si nécessaire. Il est par ailleurs impossible de passer une soirée conviviale lorsque la personne qui nous accompagne est assise trois rangées derrière.
-
Les chiens-guides et chiens d'assistance doivent avoir accès à la salle de spectacle et disposer d'un espace juste à côté de vos visiteurs en situation de handicap pendant la représentation. Assurez-vous par ailleurs que le bâtiment dispose d'un endroit où les maîtres peuvent laisser leur chien s'ils le souhaitent.

4. Étape 3: Accessibilité architecturale



Les déambulateurs, béquilles et autres dispositifs d'aide à la marche doivent pouvoir être rangés le plus près possible de vos visiteurs en situation de handicap pendant la représentation.



Pour les manifestations avec un très large public ou une foule importante (par exemple les grands spectacles en plein air ou les concerts dans des stades avec places debout), assurez-vous que soit mis en place un espace-spectateurs sans obstacles surélevé et offrant une bonne vue sur la scène et pourvu d'une bonne acoustique pour les personnes en situation de handicap et leurs assistants ou accompagnateurs.



Laissez vos visiteurs en situation de handicap décider s'ils souhaitent utiliser l'espace spectateurs réservé ou spécialement accessible sans obstacles, ou s'ils préfèrent des places inclusives au milieu du reste du public.

Éléments d'approfondissement



Les emplacements réservés aux fauteuils roulants doivent être suffisamment larges de manière à pouvoir être utilisés par vos visiteurs en fauteuil roulant électrique. Appuyez-vous sur les prescriptions de la norme SIA 500. Vous devrez peut-être retirer deux places assises l'une derrière l'autre pour aménager ces emplacements. Si aucun emplacement pour fauteuils roulants n'est réservé, les places peuvent être octroyées en dernière minute à des spectateurs sans handicap moteur (par exemple à l'aide de sièges mobiles).



Privilégiez si possible les sièges mobiles aux places assises fixes dans votre salle de spectacle. Cela permet aux personnes en fauteuil roulant de s'installer où elles le souhaitent. Prévoyez des surfaces de déplacement suffisamment spacieuses entre les rangées de sièges et à côté. Gardez à l'esprit que les fauteuils roulants ont besoin d'une largeur de passage d'au moins 120 cm et de surfaces libres d'au moins 140 cm x 140 cm pour les changements de direction.



Veillez à ce que vos visiteurs vivant avec une déficience intellectuelle ou un trouble psychique puissent s'asseoir sur les côtés, au dernier rang ou à proximité de la sortie afin qu'ils aient une bonne vue d'ensemble de ce qui se passe sur scène, se sentent à l'aise et en sécurité et puissent quitter rapidement la représentation au besoin.



Notez que, lors des sorties de groupe, les personnes vivant avec une déficience intellectuelle ou autistes préfèrent souvent s'asseoir en petits groupes plutôt que toutes ensemble. Vérifiez au préalable si certaines souhaitent être assises près de la sortie, sans oublier leurs accompagnateurs ou assistants.



Montrez-vous accommodant et permettez à vos visiteurs vivant avec une déficience intellectuelle ou un trouble psychique de changer de place ou de se faire rembourser leur billet en dernière minute parce qu'ils se sentent mal à l'aise, peu en confiance ou en danger, et souhaitent quitter les lieux.

Liste de contrôle 11

Salles de spectacle avec places debout

Éléments fondamentaux

- Réservez des places avec une vue dégagée sur la scène pour vos visiteurs en fauteuil roulant et leurs accompagnateurs. Ces places réservées doivent si possible se trouver dans un espace protégé de la foule. Au besoin, mettez aussi des sièges à la disposition des accompagnateurs et assistants afin qu'ils puissent s'asseoir à la même hauteur que vos visiteurs en fauteuil roulant et communiquer avec eux d'égal à égal.
- Réservez des places offrant une vue dégagée sur la scène pour vos visiteurs vivant avec d'autres handicaps moteurs ainsi que pour les personnes âgées à mobilité réduite, y compris dans le cas où ces personnes doivent s'asseoir sur des sièges mobiles. Ces places réservées doivent si possible se trouver dans un espace protégé de la foule. Au besoin, mettez aussi des sièges à la disposition des accompagnateurs et assistants.
- Aménagez un espace réservé offrant une vue dégagée sur la scène et, le cas échéant, une bonne réception de la boucle magnétique ou une bonne vue sur les interprètes en langue des signes pour vos visiteurs en situation de handicap auditif. Cet espace réservé doit si possible se trouver devant la scène.
- Aménagez un espace réservé offrant une vue dégagée sur la scène et, le cas échéant, une bonne réception de l'audiodescription pour vos visiteurs en situation de handicap visuel. Cet espace réservé doit si possible se trouver devant la scène.
- Réservez des places proches de la scène ou surélevées pour vos visiteurs de petite taille afin qu'ils puissent aisément voir la scène.
- L'aménagement d'un espace réservé à vos visiteurs en situation de handicap devant la scène et signalisé comme tel est particulièrement recommandé sur les lieux de grande taille avec places debout. Au besoin, annoncez au public avant le début de la représentation que cet espace est exclusivement réservé aux personnes en situation de handicap.

4. Étape 3: Accessibilité architecturale



.....
Aidez si nécessaire vos visiteurs en situation de handicap à trouver leur place et demandez aux personnes sans handicap qui souhaiteraient occuper l'espace réservé de le libérer. S'ils le souhaitent, mettez des sièges à la disposition de vos visiteurs en situation de handicap moteur et de leurs accompagnateurs.



.....
Fournissez à vos visiteurs en situation de handicap les coordonnées de personnes de contact formées à qui ils peuvent poser au préalable leurs questions sur l'accessibilité, le choix de places et, le cas échéant, l'assistance pour trouver leur place dans votre lieu.



.....
Demandez à du personnel dûment formé de passer régulièrement dans l'espace réservé aux personnes en situation de handicap avant et pendant la représentation pour vérifier si quelqu'un souhaite ou a besoin d'une assistance.



.....
Pour les manifestations avec un très large public ou une foule importante (par exemple les grands spectacles en plein air ou les concerts dans des stades avec des places debout), assurez-vous que soit mis en place un espace-spectateurs sans obstacles surélevé offrant une bonne vue sur la scène et pourvu d'une bonne acoustique pour les personnes en situation de handicap et leurs assistants ou accompagnateurs.



.....
Laissez vos visiteurs en situation de handicap décider s'ils souhaitent utiliser l'espace spectateurs réservé ou spécialement accessible sans obstacle ou s'ils préfèrent des places inclusives au milieu du reste du public.

Liste de contrôle 12 Toilettes dans le lieu

Éléments fondamentaux

-
Assurez-vous que votre lieu dispose d'au moins une toilette accessible sans obstacles en fauteuil roulant conformément à la norme SIA 500 et communiquez-le (s'il y a des toilettes à différents étages, il faut une toilette accessible à chaque étage). Les dimensions et l'équipement précis sont décrits et illustrés dans l'annexe de la norme.
-
Si vous ne disposez pas de toilette accessible en fauteuil roulant, communiquez où se trouve la toilette adaptée la plus proche et comment y accéder. Assurez-vous que vos visiteurs en fauteuil roulant puissent l'utiliser à tout moment. Veillez à intégrer au moins une toilette conforme dans votre prochaine construction neuve ou à transformer.
-
Cette toilette doit toujours être accessible sans système de clé, ou avec un système de fermeture eurokey (cylindre muni de clés universelles normées qui sont remises aux personnes en situation de handicap). Veillez à ce que vos visiteurs en situation de handicap puissent à tout moment se procurer rapidement l'eurokey sur votre lieu et à ce que vos collaborateurs sachent précisément où il est rangé (par exemple près du guichet de vente). Affichez près de la toilette un avis indiquant où le trouver.
-
En plus du système eurokey, équipez aussi votre toilette accessible d'une serrure à pêne dormant (rouge/vert) pour que la porte ne puisse pas être ouverte par d'autres détenteurs d'eurokey quand les toilettes sont occupées. Apposez un autocollant eurokey sur la porte, indiquez sur votre site Internet et via d'autres canaux que votre toilette accessible aux personnes en situation de handicap est pourvue d'un système eurokey et enregistrez-vous auprès du centre de coordination eurokey: www.eurokey.ch.
-
Munissez les portes de votre toilette accessible en fauteuil roulant d'une poignée manuelle et non d'un ferme-porte. Cette petite adaptation s'installe rapidement et à moindres coûts et permet à vos visiteurs en fauteuil roulant de refermer la porte derrière eux de manière autonome.
-
Si possible, abstenez-vous de combiner toilette accessible et table à langer. Les tables à langer ne sont souvent pas rabattues et compromettent l'utilisation autonome de la toilette. Assurez-vous que votre toilette accessible ne soit pas utilisée comme dépôt ou local à produits d'entretien.

4. Étape 3: Accessibilité architecturale



.....

Signalisez clairement son emplacement à l'intention de vos visiteurs en situation de handicap moteur. Veillez à ce que la signalisation indique aussi clairement son emplacement pour vos visiteurs en situation de handicap visuel et à ce que les symboles différenciant les sexes soient perceptibles de manière tactile. Placez les inscriptions tactilo-visuelles en écriture en relief à 160 cm maximum au-dessus du sol.

Liste de contrôle 13

Espace restauration dans le lieu

Éléments fondamentaux



Assurez-vous que l'espace restauration de votre lieu soit également accessible sans obstacles à vos visiteurs se déplaçant en fauteuil roulant ou avec un autre dispositif d'aide à la marche (pas de marches ou de ressauts de plus de 2,5 cm). Si besoin, installez des rampes ou des profils dans les espaces intérieurs et sur les terrasses, et notamment sur le chemin menant à la toilette accessible en fauteuil roulant.



Pour les rafraîchissements et encas servis dans le foyer (par exemple pendant l'entracte ou avant le spectacle), renoncez si possible aux tables hautes ou prévoyez aussi un nombre suffisant de tables adaptées aux fauteuils roulants à hauteur d'assise normale avec des chaises. Sinon, vos visiteurs en fauteuil roulant ou de petite taille ne pourront pas communiquer avec les autres spectateurs.



Les tables de l'espace restauration doivent pouvoir être utilisées en fauteuil roulant et donc avoir une hauteur minimale de 70 cm au niveau du bord inférieur. Les chaises et banquettes doivent pouvoir être déplacées de manière flexible et non être montées fixement (comme c'est souvent le cas sur les terrasses), sans quoi vos visiteurs en fauteuil roulant ne pourront pas accéder à la table.



Les buffets doivent également être utilisables en fauteuil roulant et les personnes en position assise ou de petite taille doivent pouvoir voir les plats et les atteindre. Si le buffet doit forcément être placé plus haut, veillez à ce qu'au moins les noms des plats soient bien visibles.



Prévoyez des surfaces de déplacement assez spacieuses sur les principales voies d'accès pour vos visiteurs qui se déplacent en fauteuil roulant ou avec d'autres dispositifs d'aide à la marche. Quand vous disposez les tables, gardez à l'esprit que les fauteuils roulants ont besoin d'une largeur de passage d'au moins 120 cm et de surfaces libres d'au moins 140 cm × 140 cm pour accéder à la table et en partir en changeant de direction.

Éléments d'approfondissement



.....
Prévoyez un éclairage particulièrement fort dans un secteur de l'espace restauration pour que les personnes en situation de handicap auditif puissent lire plus facilement sur les lèvres.



.....
Prévoyez toujours aussi des informations écrites à distribuer dans l'espace restauration (offre disponible, conditions, etc.), y compris le menu du jour.



.....
Proposez un menu et une carte des boissons dans une grande police d'écriture ou en braille et demandez à vos visiteurs en situation de handicap visuel s'ils souhaitent que vous leur lisiez la carte à haute voix.

Liste de contrôle 14

Prise en charge des visiteurs avant la manifestation

Éléments fondamentaux

- Instruisez régulièrement vos collaborateurs sur la prise en charge des personnes en situation de handicap en tenant compte des conseils ci-dessous adaptés aux différentes formes de handicap. N'oubliez pas de former aussi les nouveaux membres de l'équipe et veillez à ce que tout membre du personnel externe en contact avec le public l'ait également été.
- Organisez un atelier animé par des personnes en situation de handicap pour former vos collaborateurs à la prise en charge de vos visiteurs et réorganisez-le régulièrement si de nouveaux collaborateurs rejoignent souvent l'équipe.
- Désignez au sein de l'équipe une personne en charge de l'inclusion en tant que coordinateur et interlocuteur en interne et en externe, responsable de tous les aspects de la sensibilisation et de la formation de vos collaborateurs et qui assure le transfert de connaissances en interne.
- Assurez-vous d'affecter des collaborateurs instruits et formés aux postes en contact avec le public. Fournissez-leur aussi des instructions écrites avec des listes de contrôle qu'il s'agira d'afficher et d'utiliser.
- Adressez-vous toujours directement à vos visiteurs en situation de handicap plutôt qu'à leurs assistants lorsque vous parlez de choses qui les concernent.
- Veillez à ce que vos collaborateurs interviennent lorsque vos visiteurs en situation de handicap sont traités de manière inadéquate par des membres du public.
- Disposez de manière visible du matériel d'information et des textes adaptés aux groupes concernés à l'entrée et auprès des guichets, et remettez ces textes à vos visiteurs en situation de handicap à la demande (par exemple des textes en grande police d'écriture ou en braille, en français facile à lire et à comprendre (FALC), etc.).
- Assurez-vous que les personnes en position assise et de petite taille puissent aussi consulter et atteindre le matériel d'information et les affiches se trouvant dans l'entrée et auprès des guichets et que vos visiteurs en fauteuil roulant disposent d'un accès sans obstacles aux stands d'information.

4. Étape 4: Accueil et assistance des visiteurs



.....
Après les avoir accueillis, accompagnez vos visiteurs à l'espace billetterie, au vestiaire et à leur place dans la salle de spectacle s'ils le souhaitent. Expliquez-leur les locaux en fonction de leurs besoins. Si besoin, proposez-leur de les accompagner aux toilettes ou jusqu'au foyer pendant l'entracte.



.....
Si besoin, veillez à ce que le chemin vers les toilettes puisse aussi leur être indiqué pendant la représentation ou à ce qu'ils puissent y être accompagnés. Présentez-leur au préalable clairement les différentes possibilités de contact.



.....
Assurez-vous que le personnel externe en contact avec le public soit lui aussi sensibilisé et formé à l'ensemble des points qui précèdent.



Liste de contrôle 14

Prise en charge des visiteurs avant la manifestation

Conseils



Conseils pour l'assistance aux visiteurs vivant avec un handicap visuel

- Indiquez à vos visiteurs aveugles ou malvoyants que vous allez les saluer avant de leur prendre et de leur serrer la main. Présentez-vous en donnant votre nom et votre fonction. Citez ensuite les différentes options pour la suite et expliquez-leur les prochaines étapes, toujours en vous appuyant sur leurs souhaits et leurs décisions.
- Demandez toujours à vos visiteurs en situation de handicap visuel si vous pouvez les aider avant de faire quoi que ce soit pour eux, et demandez-leur de quelle assistance ils ont besoin. Tenez-vous-en strictement aux besoins exprimés et n'étendez pas votre aide sans qu'on vous le demande.
- Regardez vos visiteurs dans les yeux quand vous leur parlez ou quand vous les écoutez. Veillez à ce que tout soit clair pour eux comme pour vous en posant des questions brèves et cordiales sur le degré de leur limitation visuelle, par exemple: «Discernez-vous quelque chose sur ce document ou souhaitez-vous que je vous lise son contenu?» Vous pouvez utiliser sans autres des mots comme «voir».
- Utilisez un langage précis et clairement compréhensible. Évitez les expressions de localisation telles que «ici» ou «là»; préférez les aides tactiles en plaçant par exemple le doigt de vos visiteurs sur la ligne où ils doivent apposer leur signature, après le leur avoir annoncé. Procédez de la même manière pour les paiements électroniques.
- En cas de paiement par espèces, décrivez la monnaie que vous rendez à vos visiteurs, par exemple: «Vous m'avez donné 50 francs et je vous en rends 35: un billet de 5, un billet de 10 et un billet de 20.»
- Les personnes en situation de handicap visuel ont besoin qu'on leur décrive leur environnement dans le détail, en particulier lorsqu'elles se trouvent dans un endroit qui ne leur est pas entièrement accessible. Expliquez précisément où se trouve quoi (salle de spectacle, restaurant, etc.). Montrez à vos visiteurs comment trouver leurs places en leur proposant éventuellement votre aide.
- En général, les personnes aveugles ou fortement malvoyantes se tiennent au coude de la personne qui les guide quand elles marchent. Elles vous expliqueront elles-mêmes la manière dont elles préfèrent être guidées. Tenez-vous-en strictement aux besoins exprimés.

4. Étape 4: Accueil et assistance des visiteurs

- S'il n'y a pas d'ascenseur avec annonces vocales, expliquez à vos visiteurs comment parvenir au bon étage. Montrez-leur les boutons situés à l'extérieur et à l'intérieur de l'ascenseur.
- S'ils le souhaitent, accompagnez vos visiteurs en situation de handicap visuel jusqu'à leur place assise et demandez-leur avant le début de la représentation s'ils ont encore besoin d'aide.
- Si les numéros des places assises ne sont pas perceptibles de manière tactile et/ou si l'emplacement du siège est difficile à trouver, marquez le siège en question pendant toute la durée du séjour de vos visiteurs (par exemple au moyen d'un cordon) et prévenez vos collaborateurs que celui-ci ne doit pas être retiré.
- Contactez vos visiteurs pendant l'entracte et demandez-leur si vous pouvez leur apporter un rafraîchissement ou s'ils souhaitent être accompagnés jusqu'au foyer ou au bar.
- Les personnes en situation de handicap visuel mémorisent leur environnement. Précisez-le aux collaborateurs en service pendant la représentation de façon à ce que le mobilier et les autres objets restent au même endroit (par exemple dans le foyer).



Conseils pour l'assistance aux visiteurs vivant avec un handicap auditif

- Accueillez vos visiteurs sourds ou malentendants en donnant votre nom et votre fonction et demandez-leur de quelle assistance ils ont besoin.
- Veillez à maintenir le contact visuel pendant que vous parlez pour qu'ils puissent lire sur vos lèvres. Ne tournez pas et ne couvrez pas votre visage quand vous parlez (par exemple en le maintenant derrière l'écran). Veillez à ce que l'éclairage soit suffisant et n'éblouisse pas.
- Apprenez quelques signes importants de la langue des signes afin de briser la glace avec vos visiteurs sourds. Le lexique de la langue des signes allemande, française et italienne de la Fédération Suisse des Sourds est disponible ici: www.signsuisse.sgb-fss.ch.
- Ne marchez pas en parlant, mais restez immobile et adressez-vous à vos visiteurs en maintenant le contact visuel pour que ceux d'entre eux qui communiquent en lisant sur les lèvres puissent suivre vos explications.
- Quand vous expliquez quelque chose, par exemple l'utilisation du terminal de paiement, pensez toujours à parler avant de montrer: vos visiteurs en situation de handicap auditif ne peuvent pas en même temps regarder la machine et lire vos instructions sur vos lèvres.



4. Étape 4: Accueil et assistance des visiteurs

- Adaptez-vous au niveau de langue de vos visiteurs en situation de handicap auditif.
- Certaines personnes en situation de handicap auditif ont une prononciation peu claire ou s'expriment au moyen de formulations inhabituelles. La langue des signes s'appuie sur un ordre de mots et de phrases qui lui est propre, et pour les personnes qui ont grandi avec elle, la langue parlée et écrite par les personnes qui entendent est une langue étrangère. Restez calme et demandez-leur de répéter, au besoin plusieurs fois, pour éviter tout malentendu. Le cas échéant, communiquez par écrit avec un stylo, un ordinateur ou un smartphone (SMS).
- Si différentes offres peuvent être réservées au guichet, les informations ad hoc doivent aussi être disponibles par écrit (et, idéalement, de manière illustrée), dans un emplacement accessible et bien visible. Les visiteurs en situation de handicap auditif auront ainsi plus de facilité à comprendre les explications orales. Proposez aussi les offres en ligne pour qu'elles puissent être réservées à l'avance.
- Communiquez toujours les informations importantes par écrit (par exemple l'heure de début de la représentation, la durée de l'entracte ou les informations de sécurité).
- Dans des environnements bruyants, proposez à vos visiteurs en situation de handicap auditif de passer dans une pièce séparée, plus calme, pour leur vendre leurs billets ou leur donner des informations par exemple.
- Aménagez des coins au calme et des tables et espaces bien éclairés dans une zone du foyer ou près de l'espace billetterie pour que vos visiteurs en situation de handicap auditif puissent s'y reposer et discuter dans de bonnes conditions.
- Renoncez aux bruits qui peuvent être évités ou ne sont pas absolument nécessaires tels qu'une musique de fond continue.
- Au besoin, proposez à vos visiteurs en situation de handicap auditif de les aider à passer leurs appels téléphoniques sur place (par exemple pour commander un taxi).
- Les personnes en situation de handicap auditif ne peuvent souvent pas communiquer à travers des portes fermées. Si des visiteurs passent beaucoup de temps dans les toilettes et ne réagissent pas quand vous frappez à la porte et les appelez, vous pouvez essayer de communiquer par écrit en glissant un petit mot sous la porte. S'ils ne réagissent toujours pas, vous pouvez ouvrir la porte sur une largeur de main et allumer et éteindre la lumière pour signaler votre présence.





Conseils pour l'assistance aux visiteurs vivant avec un handicap moteur

- Accueillez vos visiteurs utilisant un fauteuil roulant ou un autre dispositif d'aide à la marche ou vivant avec un autre handicap moteur en donnant votre nom et votre fonction et demandez-leur de quelle assistance ils ont besoin.
- Demandez à vos visiteurs en fauteuil roulant s'ils souhaitent être poussés. Ne prenez jamais l'initiative de le faire sans qu'ils vous le demandent et ne les tirez jamais vers l'arrière.
- Pour les discussions plus longues, essayez dans la mesure du possible de communiquer avec vos visiteurs en fauteuil roulant en vous plaçant à leur hauteur. Prenez une chaise plutôt que de vous accroupir devant eux.
- Si l'accès au lieu de la représentation est uniquement possible via une entrée secondaire, aménagez-la de façon accueillante et signalez le chemin depuis l'entrée principale. Veillez à ce que l'accès par l'entrée secondaire soit possible de manière autonome et à ce que vos visiteurs puissent facilement atteindre une éventuelle sonnette ou un éventuel interphone depuis la position assise.
- Optez pour des terminaux de paiement mobiles en utilisant un câble suffisamment long. Vos visiteurs en situation de handicap moteur seront réticents à vous donner leur code PIN si le terminal de paiement est vissé ou si son câble est sanglé.
- Au besoin, proposez-leur de les accompagner jusqu'à leur place de manière à écarter tous les obstacles éventuels (par exemple des supports d'affichage ou des portes lourdes).
- Veillez à ce que les emplacements pour fauteuils roulants de la salle de spectacle, souvent pourvus de sièges rabattables, ne soient pas occupés par des spectateurs sans handicap.



Conseils pour l'assistance aux visiteurs vivant avec une déficience intellectuelle ou un trouble psychique

- Accueillez vos visiteurs vivant avec une déficience intellectuelle ou un trouble psychique en donnant votre nom et votre fonction et demandez-leur de quelle assistance ils ont besoin.
- Utilisez un niveau de vocabulaire et de langue simple sans être infantile en expliquant les infrastructures ou les offres culturelles, en particulier avec vos visiteurs vivant avec une déficience intellectuelle. Limitez-vous aux informations principales avec ces derniers ainsi qu'avec les personnes autistes. Vos visiteurs vous poseront eux-mêmes des questions s'ils souhaitent en savoir plus.

4. Étape 4: Accueil et assistance des visiteurs

- Abordez ouvertement vos visiteurs vivant avec une déficience intellectuelle et demandez-leur s'ils ont besoin d'aide ou souhaitent être accompagnés. Dites-leur qu'ils peuvent se manifester à tout moment s'ils ont besoin de quoi que ce soit ou s'ils ne trouvent pas ou ne comprennent pas quelque chose. Les personnes vivant avec une déficience intellectuelle sont souvent timides lors du premier contact et ont peur de ne pas être comprises ou acceptées.
- Restez patient et disponible si vos visiteurs vivant avec une déficience intellectuelle ou un trouble psychique ont besoin de plus de temps ou d'une assistance multiple. Parlez calmement et avec empathie s'ils montrent des signes d'agitation ou de stress.
- Comme beaucoup de gens, les personnes vivant avec un trouble psychique se sentent souvent mal à l'aise dans les endroits bruyants et très fréquentés. Proposez-leur de les servir dans un espace séparé, au calme, en veillant toujours à le leur demander d'abord pour ne pas les brusquer.
- Montrez-vous accommodant et acceptez de reprendre les billets de vos visiteurs vivant avec un trouble psychique si ceux-ci constatent en arrivant à leur place qu'ils ne réussiront pas à y rester sur la durée.



Liste de contrôle 15a **Prise en charge des visiteurs dans l'espace restauration**

Éléments fondamentaux

- Instruisez régulièrement vos collaborateurs sur la prise en charge des personnes en situation de handicap en tenant compte des conseils ci-dessous adaptés aux différentes formes de handicap. N'oubliez pas de former aussi les nouveaux membres de l'équipe et veillez à ce que tout membre du personnel de restauration externe en contact avec le public l'ait également été.
- Organisez un atelier animé par des personnes en situation de handicap pour former vos collaborateurs à la prise en charge de vos visiteurs et réorganisez-le régulièrement si de nouveaux collaborateurs rejoignent souvent l'équipe.
- Assurez-vous d'affecter des collaborateurs instruits et formés aux postes en contact avec le public. Fournissez-leur aussi des instructions écrites avec des listes de contrôle qu'il s'agira d'afficher et d'utiliser.
- Adressez-vous toujours directement à vos visiteurs en situation de handicap plutôt qu'à leurs assistants lorsque vous parlez de choses qui les concernent.
- Veillez à ce que vos collaborateurs interviennent lorsque vos visiteurs en situation de handicap sont traités de manière inadéquate par des membres du public.
- Pour les buffets, adressez-vous de manière proactive à vos visiteurs et proposez-leur votre aide pour choisir les plats. S'ils le souhaitent, apportez leurs plats et boissons à leur place.
- Le cas échéant, enquêtez-vous des régimes particuliers, tenez compte des allergies et du diabète et permettez de commander des demi-portions.
- Prévoyez toujours des informations écrites à distribuer dans l'espace restauration (offre disponible, conditions, etc.), y compris le menu du jour.
- Illustrez les menus et plats sur votre carte au moyen d'images évidentes pour vos visiteurs en situation de handicap ainsi que pour l'ensemble des publics.

4. Étape 4: Accueil et assistance des visiteurs



Proposez un menu et une carte des boissons dans une grande police d'écriture ou en braille et demandez à vos visiteurs en situation de handicap visuel s'ils souhaitent que vous leur lisiez la carte à haute voix.



Utilisez des sets de table contrastés et des verres difficiles à renverser, et donnez des pailles à vos visiteurs qui le souhaitent.



Pour les bouchées que l'on mange avec les mains, mettez aussi des assiettes et couverts à la disposition des personnes assistant vos visiteurs en situation de handicap.



Si besoin est, proposez votre aide aux visiteurs qui souhaitent être accompagnés aux toilettes.



Assurez-vous que le personnel externe de restauration en contact avec le public soit lui aussi sensibilisé et formé à l'ensemble des points qui précèdent.



Liste de contrôle 15b

Prise en charge des visiteurs dans l'espace restauration

Conseils



Conseils pour l'assistance aux visiteurs vivant avec un handicap visuel

- Accueillez vos visiteurs en situation de handicap visuel à l'entrée du restaurant/ de l'espace restauration et proposez-leur de les accompagner jusqu'à la table. Expliquez-leur les différentes options, par exemple: «Nous avons des tables ou un espace lounge à l'extérieur et un bar ou des fauteuils à l'intérieur.»
- Étant donné que les visiteurs en situation de handicap visuel mémorisent leur environnement, les buffets du restaurant ou de l'espace restauration doivent toujours être présentés de la même façon. Les buffets représentent toutefois souvent un obstacle pour eux; vous pouvez donc leur proposer de composer leur assiette en fonction de leurs souhaits.
- Au restaurant, dans l'espace restauration ou au bar, demandez-leur s'ils souhaitent que vous leur lisiez la carte. Décrivez alors l'offre complète (s'ils le souhaitent) ou demandez-leur leurs préférences, par exemple: «Préférez-vous un thé ou un café, du poisson ou de la viande?» de manière à pouvoir faire une présélection.
- Si vos visiteurs le souhaitent, expliquez-leur, dans l'ordre des aiguilles d'une montre, où se trouve quoi sur la table et/ou dans leur assiette et où leur verre est posé.
- Au bar, indiquez-leur quand et où vous allez déposer leur boisson.



Conseils pour l'assistance aux visiteurs vivant avec un handicap auditif

- Après tout échange verbal avec vos visiteurs en situation de handicap auditif, répétez la commande une nouvelle fois et demandez-leur au besoin si tout a été correctement compris de part et d'autre.
- Choisissez si possible une table bien éclairée, car ils ne peuvent pas lire sur les lèvres dans l'obscurité. Veillez à ce que l'éclairage ne soit pas éblouissant.
- Ne proposez pas à vos visiteurs vivant avec un handicap auditif une table au milieu de la pièce, mais privilégiez une table située le long d'un mur ou à la fenêtre, où l'acoustique est plus avantageuse.



Conseils pour l'assistance aux visiteurs vivant avec un handicap moteur

- Pour les buffets, adressez-vous de manière proactive à vos visiteurs en situation de handicap moteur et proposez-leur votre aide pour choisir les plats. S'ils le souhaitent, apportez leurs plats et boissons à leur place.
- Quand vous les servez à table ou au buffet, demandez-leur s'ils souhaitent de l'aide pour préparer leur assiette (par exemple pour se servir s'il y a plusieurs casseroles à table, pour couper les aliments en morceaux, etc.). Ne placez pas le verre au milieu de la table, mais à portée de main de vos visiteurs.



Conseils pour l'assistance aux visiteurs vivant avec une déficience intellectuelle ou un trouble psychique

- Utilisez un niveau de vocabulaire et de langue simple sans être infantile en expliquant les offres, en particulier avec vos visiteurs vivant avec une déficience intellectuelle.
- Gardez en tête que certains d'entre eux ne savent pas lire. Au besoin, demandez à vos visiteurs s'ils souhaitent que vous leur lisiez la carte.
- Les visiteurs vivant avec un trouble psychique peuvent se sentir mal à l'aise dans des espaces bruyants et très fréquentés. Proposez-leur de les servir dans un espace séparé, au calme, en veillant toujours à le leur demander d'abord pour ne pas les brusquer.
- S'il n'y a pas d'espace au calme, montrez-vous flexible au niveau des heures des repas pour que vos visiteurs qui en ont besoin puissent utiliser l'espace restauration plus tôt ou plus tard.
- Au buffet, proposez votre aide pour le choix des plats aux visiteurs vivant avec un trouble psychique qui le souhaitent. Prévenez-les si la préparation du plat prend plus de temps que prévu ou si des ingrédients diffèrent de ce qui est indiqué dans le menu.

Liste de contrôle 16 Moyens d'accès aux contenus

Éléments fondamentaux



Veillez à ce que votre institution culturelle propose régulièrement des manifestations dotées de moyens d'accès aux contenus. Définissez à cet égard des priorités judicieuses en fonction de la spécificité de votre institution culturelle, de votre type de programmation et de vos ressources. Les principaux moyens d'accès aux contenus dans le domaine des arts de la scène sont:

- a) Du personnel sensibilisé et formé
- b) Des systèmes de sonorisation et des boucles magnétiques
- c) Des surtitres et des sous-titres
- d) L'interprétation en langue des signes
- e) L'audiodescription
- f) Des visites descriptives et tactiles et des introductions à l'œuvre
- g) Des productions scéniques fondées sur l'«Aesthetics of Access»
- h) Des représentations avec un cadre accessible et Relax
- i) Des accompagnateurs et des portiers culturels
- j) La remise de textes d'accompagnement
- k) Des moyens de communication en français facile à lire et à comprendre (FALC)

Proposez les moyens d'accès aux contenus choisis en continu pendant une longue période de façon à fidéliser les personnes en situation de handicap concernées. Le Service Culture inclusive de Pro Infirmis et Sensability se feront un plaisir de vous conseiller et de vous fournir des contacts utiles pour leur choix et leur mise en œuvre.



Impliquez dès le départ des amateurs de culture en situation de handicap dans la planification, la mise en œuvre, la communication et l'évaluation de vos moyens d'accès aux contenus.



Lancez vos nouveaux moyens d'accès aux contenus en partenariat avec des associations, organisations ou institutions choisies pour personnes en situation de handicap de votre région.

4. Étape 5: Moyens d'accès aux contenus

- N'utilisez pas vos moyens d'accès aux contenus uniquement lors des représentations, mais aussi pendant les introductions à l'œuvre et durant les discussions qui suivent les manifestations, en encourageant l'échange entre membres du public vivant avec et sans handicap.
- Indiquez à l'ensemble de vos publics les moyens d'accès aux contenus disponibles, expliquez à quoi ils servent et mettez en avant votre esprit d'inclusion lors d'introductions à l'œuvre ou de présentations. Saluez votre public vivant avec et sans handicap.
- Assurez-vous que vos visiteurs en situation de handicap soient reçus de manière proactive et, si besoin, accompagnés par du personnel formé avant les manifestations avec moyens d'accès aux contenus.
- Désignez au sein de l'équipe une personne en charge de l'inclusion en tant que coordinateur et interlocuteur en interne et en externe, responsable de toutes les questions liées à la planification, à la mise en œuvre, à la communication et à l'évaluation des moyens d'accès aux contenus.
- Mentionnez vos manifestations dotées de moyens d'accès aux contenus sur votre site Internet, dans votre programme, sur les réseaux sociaux et via tous les autres moyens de communication, et utilisez les pictogrammes ad hoc en plus de nommer ces moyens d'accès aux contenus dans le texte.
- Annoncez suffisamment tôt vos manifestations dotées de moyens d'accès aux contenus, y compris par les canaux adaptés aux personnes concernées. Assurez-vous la collaboration des associations, organisations et institutions pour personnes en situation de handicap de votre région en tant que multiplicateurs. Collaborez aussi avec des amateurs de culture en situation de handicap comme ambassadeurs de votre institution.
- Promouvez aussi vos manifestations dotées de moyens d'accès aux contenus sur les plateformes régionales et nationales spécialement dédiées aux manifestations pour personnes en situation de handicap.
- Rédigez des résumés brefs et simples des présentations de vos manifestations et publiez-les sur votre site Internet et dans votre programme. De tels textes sont utiles à de nombreuses personnes, et pas uniquement à vos visiteurs en situation de handicap, car ils leur permettent de s'informer sans être confrontés à des problèmes de compréhension. Ils permettent aussi de mieux suivre les représentations.



4. Étape 5: Moyens d'accès aux contenus



.....
Si possible, transmettez aussi les informations clés fournies sur votre site Internet de façon adaptée aux groupes concernés, à savoir sous forme de fichiers audio (audio-introductions) pour les personnes aveugles et malvoyantes, de brèves vidéos en langue des signes pour les personnes sourdes et de textes en français facile à lire et à comprendre (FALC) niveau A1 pour les personnes vivant avec une déficience intellectuelle.



.....
Garantissez aux personnes assistant vos visiteurs en situation de handicap l'entrée gratuite à toutes les manifestations dotées de moyens d'accès aux contenus et faites connaître cette offre.



.....
Planifiez des entractes suffisamment longs pour les manifestations de longue durée.



.....
Précisez si les représentations comportent des scènes de violence physique ou psychique et/ou si l'acoustique et la lumière sont particulièrement intensives.



.....
Demandez à vos visiteurs en situation de handicap ce qu'ils ont pensé de vos moyens d'accès aux contenus et veillez à ce que leurs commentaires viennent alimenter votre pratique.



Éléments d'approfondissement

-  Si une annonce importante qui concerne par exemple un changement de programme ou de distribution de dernière minute est faite sur scène avant le début de la représentation, transmettez aussi cette information par écrit pour qu'elle parvienne aussi aux personnes en situation de handicap auditif.
-   Coordonnez le plus tôt possible les représentations accompagnées d'une interprétation en langue des signes ou d'une audiodescription avec les autres offres culturelles et de loisirs de la région dotées de ces moyens d'accès aux contenus. Veillez à ce que ces offres soient réparties de manière homogène sur toute l'année.
-  Fixez les dates de vos représentations avec une audiodescription et une visite de scène descriptive et tactile en concertation avec des personnes en situation de handicap visuel. Certaines personnes aveugles et malvoyantes préfèrent par exemple que les manifestations en matinée ou en soirée aient lieu pendant l'été, car elles n'aiment pas sortir quand il fait noir.
-  Lorsque vous proposez des représentations Relax, spécifiquement adaptées aux personnes vivant avec une déficience intellectuelle, proposez aux groupes intéressés une visite spéciale qui comporte une visite de la scène pour permettre à vos visiteurs de se familiariser et se préparer à la sortie culturelle et à la représentation.
-   Le cas échéant, proposez à l'entrée une protection auditive à vos visiteurs qui vivent avec une déficience intellectuelle ou un trouble psychique. Les personnes autistes, notamment, utilisent parfois une protection auditive pendant les représentations ou au milieu de la foule pour se prémunir contre les sources sonores multiples. Avertissez aussi vos collaborateurs, afin qu'ils ne soient pas surpris par des spectateurs qui portent par exemple des écouteurs.
-   Le cas échéant, informez à l'avance vos visiteurs vivant avec une déficience intellectuelle ou un trouble psychique de tout effet de surprise ou élément perturbateur survenant pendant le spectacle et qui risque de semer la confusion ou de leur faire peur.

Liste de contrôle 17

Prendre congé des visiteurs et trajet de retour

Éléments fondamentaux

-
S'ils le souhaitent, aidez vos visiteurs en situation de handicap à gagner le vestiaire ou la sortie depuis la salle de spectacle. Le flux de spectateurs à la fin d'une représentation représente souvent un défi considérable pour eux.
-
S'ils le souhaitent, proposez-leur votre aide pour passer leurs appels téléphoniques sur place ou pour réserver un service de taxi local ou un service de transport pour personnes en situation de handicap, et vérifiez qu'ils sont correctement pris en charge.
-
S'ils le souhaitent, accompagnez personnellement vos visiteurs en situation de handicap jusqu'à l'arrêt de bus ou à la gare la plus proche, ou veillez par d'autres moyens à ce qu'ils puissent parcourir le chemin qui y mène efficacement et sans risques.
-
Demandez brièvement à vos visiteurs en situation de handicap ce qu'ils ont pensé de leur visite pour optimiser votre offre à chaque représentation (par exemple: «Avez-vous pu suivre correctement la représentation?»). Souvent, leurs commentaires mettent le doigt sur des manquements auxquels vous pouvez ensuite remédier (par exemple vue défavorable, boucle magnétique qui ne fonctionne pas, surtitres difficilement lisibles, éclairage insuffisant des interprètes en langue des signes, manquements techniques pour l'audiodescription, etc.).
-
Si vous distribuez des formulaires généraux ou autres à vos publics (par exemple un formulaire d'inscription à votre newsletter), assurez-vous qu'ils puissent être utilisés par l'ensemble de vos visiteurs. Proposez à vos visiteurs vivant avec un handicap visuel ou une déficience intellectuelle de les aider à remplir le formulaire ou donnez-leur la possibilité de vous renvoyer les informations et/ou documents par e-mail. Proposez à vos visiteurs en situation de handicap moteur de s'installer à une table pour remplir le formulaire.
-
Veillez à ce que les commentaires de vos visiteurs en situation de handicap concernant l'accessibilité architecturale et les moyens d'accès aux contenus viennent alimenter votre pratique.

Éléments d'approfondissement



Après la représentation, transmettez toujours par écrit des informations concernant les représentations ou manifestations suivantes pour atteindre notamment les personnes en situation de handicap auditif.



Ne pensez pas automatiquement que les visiteurs vivant avec une déficience intellectuelle ou un trouble psychique qui quittent une représentation de manière inopinée sont insatisfaits; peut-être n'étaient-ils tout simplement pas en mesure d'y assister dans son intégralité.



Le cas échéant, proposez à vos visiteurs vivant avec une déficience intellectuelle ou un trouble psychique de les accompagner en dehors de la salle dès la fin de la représentation pour qu'ils puissent éviter le flux de spectateurs à la sortie.



Demandez à vos visiteurs vivant avec une déficience intellectuelle ce qu'ils ont pensé de la sortie culturelle et de la représentation, en particulier après la participation d'un groupe à des représentations Relax, pour qu'ils puissent partager leurs impressions et sentent que leur avis compte.