

Améliorer l'accueil des personnes en situation de handicap

Introduction

La présence humaine et le relationnel sont des **éléments indispensables** dans une démarche en faveur de l'accessibilité pour les personnes en situation de handicap. Ils jouent plusieurs rôles qui peuvent varier en fonction des personnes, notamment : **informer et conseiller** les personnes en fonction des besoins, les aider à **préparer** leur venue, **rassurer**, les **accompagner** individuellement ou en groupe, et également permettre d'adapter les dispositifs et de trouver des solutions en cas d'imprévu. Il s'agit dans tous les cas d'une **posture de bienveillance**.

Améliorer l'accueil pour les personnes en situation de handicap, c'est améliorer l'accueil pour tout le monde !

Les grands principes

- **L'accueil des personnes en situation de handicap est l'affaire de toutes.** Toutes les personnes de l'organisation amenées à être en relation avec les publics doivent pouvoir donner des renseignements.
- **L'accueil permet très souvent de compenser une difficulté d'accès liée à un handicap,** en cela il est essentiel. Le temps, les ressources humaines, les compétences et donc la formation des équipes sont des moyens nécessaires à ne pas négliger pour répondre à un accueil de qualité.
- **S'entourer des personnes et structures ressources** sur le territoire : elles seront de bon conseil.
- **Porter attention aux retours des personnes** quant à l'accueil qui leur est réservé.

L'accueil en amont

- **L'accueil des personnes commence en amont de l'évènement** par la mise à disposition d'informations précises et fiables qui permettront aux personnes de préparer sereinement leur venue.
Voir les Ficelles Rendre sa communication accessible pour les PSH
- **Prévoir un contact de référence pour toute demande d'info :** nom, tel, mail et, si possible, n° de téléphone portable pour pouvoir communiquer par texto.
- **Eviter d'avoir des modalités de réservation différentes pour les personnes handicapées** mais prévoir la possibilité de signaler les besoins particuliers, par téléphone ou dans un champs « commentaires » pour les réservations en ligne.

La posture d'accueil

- **Proposer de l'aide, ne jamais l'imposer.**
- **S'adresser directement aux personnes** en situation de handicap, même si elles sont accompagnées.
- **Donner une information claire, précise et fiable.** Eviter les termes trop spécifiques. Respecter les rythmes de compréhension de chacun·e, s'assurer de la bonne compréhension.
- **Respecter le rythme de déplacement** en cas d'accompagnement d'une personne et la laisser décider de son itinéraire (ascenseur, escalier...).
- **Toujours demander comment la personne souhaite être guidée, accompagnée, aidée.**

L'accueil sur place

- **Prévoir un point d'accueil et d'information accessible**, signalé et bien situé (comptoir d'accueil rabaissé, éclairage suffisant) avec des personnes d'accueil identifiées grâce à un badge par exemple.
- À l'accueil comme dans tous les espaces de relation aux publics, intégrer aux équipes des **personnes sensibilisées et formées** à l'accueil des PSH.
- **Prévoir des règles et des outils de communication adaptés** à chaque situation de handicap : discours clair, pas trop rapide, écrit, oral et gestuel, papier et crayons pour la communication par écrit...
- **Mettre en place une prise en charge prioritaire** des personnes à mobilité réduite avec une file d'attente dédiée, des chaises pour se reposer, des personnes disponibles pour accompagner.

L'accueil sur place

- **Tenir compte des contraintes des personnes** en situation de handicap (lieu d'accueil, horaires de transport...).
- **Garantir la possibilité pour les personnes de choisir l'endroit ou la place** où elles souhaitent voir un spectacle ou un concert (ex : plus ou moins proche de la sortie, avec d'autres personnes, depuis le bar, etc.), de bouger, d'être autonome.
- **S'assurer que les personnes pourront être accueillies sans être isolées** : les personnes en situation de handicap doivent pouvoir rester avec leur famille, ami·es, accompagnateurices (ex : éviter les places réservées isolées ou les places avec un·e seul·e accompagnateurice autorisé·e).

Les aménagements

- Prévoir une **signalétique adaptée** vers les spectacles, les œuvres et les services accessibles.
Placer la signalétique à bonne hauteur, afin qu'elle soit lisible de loin et de près, en position debout et assise. Utiliser une taille de police adaptée et des couleurs contrastées.
- Construire un **plan indiquant les lieux et services accessibles** ainsi que les parcours plus confortables pour les personnes à mobilité réduite.
- **S'appuyer sur des dispositifs techniques** : boucle magnétique, traducteurice LSF, prêt de cannes-sièges et fauteuils...
- **Aménager des zones au calme**, avec des assises pour permettre aux personnes de se reposer.