le collectif des festivals

Les Ficelles

Organiser un festival accueillant pour les publics

Introduction

« L’expérience festivalière » ou la spécificité d’un festival (ambiance, notoriété, site sur lequel il se déroule…) est une des trois premières raisons qui motivent la venue des publics*. Un festival est plus qu’un événement culturel, c’est une expérience sociale qui au-delà du projet artistique, reste un moment de convivialité recherché par les festivaliers et festivalières.

La qualité de l’accueil et les installations proposées permettent de donner le ton, d’affirmer son identité et les valeurs portées par le festival.

Le temps et les moyens investis dans l’accueil seront directement valorisés par une identité positive, le bouche-à-oreille et la fidélisation des personnes qui auront vécu une belle expérience.

*https://www.artcena.fr/fil-vie-pro/une-nouvelle-etude-sur-les-publics-des-festivals, 2020

Pourquoi soigner l'accueil dans son festival ?

- Pour le vivre-ensemble et la cohésion : faire savoir à toustes qu'iels sont les bienvenu·es, accroitre la légitimité et réduire l'entre-soi.
- Favoriser l'inclusion, notamment des publics éloignés et vulnérables : conforter et rassurer afin d'engager les publics hésitants.
- Développer la fidélisation de vos publics et les retours positifs et ainsi rendre plus qualitatives les expériences de toustes.

Les fondamentaux

- Requestionner en permanence son accueil et ses installations.
- Ne pas négliger l’importance des petits gestes, du sens du détail et des attentions (équipe d’accueil des publics, orientation, signalétique, etc.)
- Favoriser l’échange de pratiques, la coopération et la mutualisation entre festivals.
- Formaliser des documents tels que chartes d’accueil, livret bénévoles, plan d’accessibilité, protocole VSS…
- Évaluer la qualité de l’accueil en choisissant des indicateurs.

Connaître ses publics

Pour bien cerner vos publics et leurs besoins, il est important d'enquêter régulièrement.

Par exemple : si le public est essentiellement féminin, les adaptations seront donc à prévoir en ce sens (équipe dédiée à l'accompagnement des publics vulnérables, safe zone, protections menstruelles, gestion particulière des toilettes et douches...), si le public est familial, il faudra penser à l'accueil des enfants (casques anti-bruit, lieux pour changer, allaiter les bébés...), si le public est âgé : des assises, des boucles magnétiques pour les malentendants, etc.

- Réaliser régulièrement des enquêtes pour recueillir les besoins et ressentis des publics en amont, pendant et après l'événement.

Engager toute l'équipe

- Fédérer et impliquer la totalité des équipes dans la réflexion sur l'accueil au sein du festival.
- Organiser de temps-forts en équipe pour rassembler autour des questions d'accueil.
- Former les équipes bénévoles au contact avec le public : ceux dont leurs missions sont dédiées à l'accueil et la médiation, l'orientation et l'accompagnement des publics et des équipes de maraudes mais aussi les équipes de bars, restauration, toilettes, ...

L'information et la communication

L'accueil commence avant le festival par une bonne communication. Les informations données sur le site, les réseaux sociaux, la presse... doivent être claire, lisibles et actualisées.

- On communique sur la programmation mais aussi sur l'accès au festival, les services qui seront proposés sur place, les aménagements et contraintes du site...
- Communiquer aussi sur l'histoire du festival, ses valeurs, ses engagements. (cf. Fiche pratique Communiquer et valoriser des engagements).

Les aménagements

- Penser l'implantation afin que tous les lieux et services soient accessibles jour comme de nuit, par bon comme mauvais temps : éclairer toutes les zones (le site mais aussi les parkings, les chemins pour y accéder…), baliser les cheminements, les rendre praticables même en cas de pluie (copeaux, tapis de désensablage…). Réfléchir également aux sens de circulation pour éviter les goulots.
- Installer une signalétique accessible et claire, afficher des plans, les cheminements à privilégier…
- Tester soi-même son festival en amont : circulation, différents points d'étapes etc.
- Soigner la scénographie, la décoration, l'ambiance : éclairer convenablement son événement et d'autant plus les endroits à risque, le décorer pour instaurer une ambiance… La scénographie peut être confiée à des collectifs locaux ou aux habitant·es, aux bénévoles. Vous pouvez collaborer avec les ressourceries, Emmaüs et autres associations locales.

Les aménagements

- Prévoir un stand à l'entrée avec des équipes dédiées à l'accueil, l'information et l'orientation des publics et des équipes volantes de médiation avec les publics bien identifiées (gilet, t-shirt).
- Installer suffisamment de toilettes. Le Réseau d'assainissement écologique recommande de prévoir à minima, par tranche de 1 000 personnes : 2 à 6 urinoirs, 2 à 4 cabines, et 1 cabine pour personne à mobilité réduite. Des préconisations à adapter en fonction de la demande, de la configuration du lieu, des horaires…
- Prendre des mesures pour réduire les temps d'attente aux toilettes, douches, restauration, points d'eau, billetterie cashless… : nombre suffisant, équipes dédiées pour fluidifier la circulation et faire de la médiation, signalétique.

Santé et sécurité des festivalier·es

- Aménager des zones refuges et espaces de repos sans musique, avec un éclairage et une scénographie adaptée pour s'asseoir, s'allonger, se reposer, s'abriter de mauvaises conditions météorologiques.
- Mettre en place un dispositif de prévention et de réduction des risques, un stand avec des personnes formées, des maraudes sur les « zones off ».
- Formaliser un protocole de lutte contre les violences sexistes et sexuelles (VSS) (Voir le guide dédié).
- Créer une « safe zone » permettant d'accueillir les personnes exposées à des comportements violents, discriminants et/ou oppressifs, ayant besoin de calme, d'écoute et d'orientation. A minima un point d'écoute un peu en retrait, avec des personnes formées.

Santé et sécurité des festivalier·es

- Proposer de l'eau gratuite à disposition sur le site (voir les Ficelles *Garantir l'accès à l'eau pour le public*).
- Assurer la sécurité des personnes sur tout le festival et renforcer la vigilance sur les lieux à risques : fosse, parking, toilettes, douches.
- Créer une relation de confiance et une communication claire avec les équipes de sécurité : rappeler les valeurs de l'événement.
- Favoriser les espaces d'échange, d'écoute et de communication sur le festival concernant les sujets à risques (addiction, sexualité, vss, etc.) avec des professionnel·les ou a minima des personnes formées.

Services aux festivalier·es

- Proposer une restauration réconfortante, saine et de qualité : partenaire locaux, produits locaux et bio dans la mesure du possible, prix conscients et accessibles. Si vous gérez l'offre de restauration, c'est aussi une potentielle source de recette si l'offre est de qualité !
- Proposer des solutions d'hébergement : camping sur place, partenariat avec des hôtel, auberges de jeunesse permettant de bénéficier de tarifs préférentiels, promotion du couchsurfing (hébergement chez l'habitant). A minima, informer sur les possibilités d'hébergement à proximité.
- Prévoir des solutions de recharge pour les téléphones (certains dispositifs fonctionnement à l'énergie solaire ou humaine !)
- Mettre en place un système de vestiaires ou de consignes notamment pour les casques vélo.