



FAVORISER
L'INFORMATION ET L'ACCUEIL
DES
PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP



Préambule

« L'accès à tout, pour tous »

C'est ainsi que peut-être résumée la Loi Handicap 2005

Ce principe conduit à raisonner en termes de « chaîne d'accessibilité continue » dont la rupture compromet l'accessibilité.

Les premiers maillons de cette chaîne sont l'information et l'accueil des personnes en situation de handicap.

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

Les grands principes

- **L'accueil des personnes handicapées est l'affaire de tous.** Toutes les personnes de l'organisation amenées à être en relation avec les publics doivent pouvoir donner des renseignements.
- **Intégrer l'accessibilité à toutes les étapes d'élaboration de la communication:** graphisme, choix des supports, langage
- **L'information doit être assez simple, précise et facile à trouver**
- **Informé sur toute la chaîne d'accessibilité :** préciser quels modes de transport, hébergements, services et contenus artistiques et culturels sont accessibles
- **Faire preuve de transparence,** notamment en précisant aussi les lieux et services difficilement ou non accessibles
- **S'entourer des personnes et structures ressources sur le territoire :** elles seront de bon conseil et constitueront d'importants relais d'info
- **Ne pas multiplier les supports.** Il n'est pas nécessaire de construire des documents de communication dédiés aux PSH, les informations spécifiques peuvent être intégrées dans les supports déjà existants.

En amont : l'information et la communication

- **Réserver un espace sur le site web et dans le programme** pour les informations pratiques dédiées aux personnes en situation de handicap
- **Utiliser une police facile à lire** : sans empattement (type Arial), de taille et d'interligne suffisant
- **Faire des contrastes de couleurs** entre le texte et le fond sans abuser des couleurs
- **Utiliser les pictogrammes officiels pour indiquer les services accessibles** (boucles magnétiques, audio-description...) plutôt que les pictogrammes associés aux handicaps
- Indiquer un **contact de référence** sur les questions d'accessibilité avec **différentes modalités de prise de contact et d'échange** : mail, téléphone, courrier, sur place
- **Indiquer clairement les conditions et modalités de réservation particulière**, s'il y a un nombre limité de places pour les personnes en fauteuil par exemple, si la personne doit être accompagnée, s'il y a gratuité pour l'accompagnant...

En amont : l'information et la communication

➤ Sur le site internet

- Construire **une arborescence simple** et ne pas multiplier les clics, pour rendre la navigation agréable pour tout le monde ! En complément une page avec le plan du site permet à tous de se repérer.
- Structurer les pages avec des **titres et sous-titres** pour faciliter la lecture.
- Ajouter **sur chaque page des icônes** permettant de grossir le texte et de régler le contraste visuel, d'obtenir une version sonore ou dans une autre langue, etc.
- Proposer une version du programme et des informations pratiques dans des **formats adaptés** que sont .doc, .txt ou .pdf. et qui pourront être **traités par différents outils**: logiciels de synthèse vocale, imprimante, boîte mail
- Pour les contenus visuels, prévoir **des légendes ou textes de remplacement** décrivant les photos et vidéos

Sur place : l'accueil

- **Un point d'accueil et d'information accessible, signalé et bien situé** (comptoir d'accueil rabaisé, éclairage suffisant) avec des personnes d'accueil identifiées grâce à un badge par exemple...
- A l'accueil, comme dans tous les espaces de relation aux publics, des **personnes sensibilisées et formées à l'accueil des PSH**. Il peut être pratique de prévoir papier et crayons pour la communication par écrit
- **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
- 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

Les erreurs à éviter

- **S'engager dans cette aventure seul**
- **Désigner une seule personne responsable** de l'ensemble de la démarche accessibilité et se reposer sur elle: l'accessibilité est l'affaire de tous!
- **Différencier l'information dédiée à ces personnes**, en la mettant à part ou en créant des supports spécifiques
- **Stigmatiser les handicaps** : en insistant sur les handicaps au lieu de communiquer sur les services et modalités mises en place pour accueillir ces personnes

Pour aller plus loin

- **Construire un plan** indiquant l'accessibilité des lieux, des services et des œuvres, comme le Handiplan du FIL(Cf. Action ! Bientôt disponible!), ou encore une maquette du site
- **Créer des supports de communication adaptés** : vidéos sous-titrées, en langue de signes, fichiers audio... pour présenter la programmation par exemple
- **Rendre son site internet accessible** en suivant les règles du W3C pour l'accessibilité des contenus web (WCAG).
 - Plein d'informations utiles sur <http://www.accessiweb.org/index.php/accueil.html>
 - Des formations existent à destination des webmasters.
- **Mettre en place des dispositifs techniques** : boucle magnétique, traducteur LSF, documents en braille... à l'accueil
- **Intégrer des PSH dans l'équipe**