



# Politique des publics

**La majorité des personnes en situation de handicap ne fréquente pas les lieux de spectacle.**

**Les raisons en sont multiples : manque d'informations sur la programmation, incertitude sur les conditions d'accessibilité des lieux et des spectacles, sur l'accueil qui leur sera réservé, gêne par rapport à leur handicap...**

**Un établissement ne peut se contenter d'accueillir les personnes qui se présentent.**

**Il se doit d'avoir une politique des publics incitative.**

24 Inciter et solliciter

26 Informer et communiquer

34 Accueillir

**Une approche active et volontaire**  
favorisera la venue des personnes  
en situation de handicap  
et de leurs accompagnateurs  
au sein des structures culturelles.

## Inciter et solliciter

Pour inciter des personnes ou des groupes de personnes handicapées à venir assister à un spectacle ou prendre part à une action culturelle, on peut proposer :

### Une politique tarifaire adaptée

- pour les groupes de personnes venant d'institutions d'accueil ;
- pour les personnes étant dans l'obligation d'être accompagnées pour se rendre au spectacle ;
- pour les personnes n'ayant pas le choix de leurs places car contraintes à des emplacements précis dans la salle de spectacle...

*Cette politique se traduira dans les différents domaines d'action de l'établissement : l'information et la communication, l'accueil, la programmation et les régies, la politique d'action culturelle...*

### Des aménagements d'horaires

Pour les personnes en situation de handicap dépendant des contraintes horaires de certains établissements d'accueil, de services d'accompagnement ou de transports adaptés.

### Des mesures facilitatrices

- proposer régulièrement un accueil en langue des signes pour les personnes sourdes ;
- convenir de modalités d'accueil personnalisées pour des groupes de personnes âgées en perte d'autonomie ou handicapées mentales ;
- collaborer avec des associations afin de mutualiser les moyens humains pour l'accompagnement des personnes aveugles.

### Des manifestations spécifiques sur le thème du handicap

Il peut être intéressant de proposer des manifestations spécifiques sur le thème du handicap au cours desquelles sont programmés des spectacles réalisés avec des artistes handicapés ou intégrant dans leurs propos la particularité de tel ou tel handicap : les spectacles dans le noir, les spectacles en langue des signes, ceux qui intègrent des artistes handicapés mentaux...

De nombreuses expériences sont menées depuis quelques années dans ce sens. Elles permettent au public de découvrir d'autres formes artistiques, d'autres artistes, favorisent la venue des publics handicapés qui n'ont pas souvent l'habitude de se rendre dans les lieux de diffusion artistique et créent une mixité de publics intéressante pour la vie de l'établissement.

Des rencontres culture et handicap organisées par des villes comme Nancy et Rueil-Malmaison.



Lorsqu'Emmanuelle Laborit est programmée, elle mobilise un public sourd qui découvre, souvent pour la première fois, des lieux culturels, comme ce fut le cas à La Filature de Mulhouse.

TARIFICATION ET PLACEMENT		SAISON OBOU	
<p><b>PECTEURS HANDICAPÉS (et leur accompagnateur)</b> A réserver 10 jours avant la représentation (emplacements spécifiques) <b>Pour les personnes en fauteuil roulant</b> • 10 € à l'Amphi ou la série A ou prix de la série D en grande salle <b>Pour les personnes non-voyantes</b> • 10 € à l'Amphi ou 50 % de la série C en grande salle <b>Pour les personnes handicapées mentales</b> Nous consulter</p>			

L'opéra de Lyon propose dans sa brochure de saison des séances spéciales

pour les personnes handicapées visuelles et malentendantes avec une tarification adaptée.

Afin que les personnes en situation de handicap puissent bénéficier des propositions des structures culturelles, les informations les concernant doivent leur être accessibles.

# Informier et communiquer

## Les différents supports

*Intégrer un pictogramme et un contact dans tous les documents permet de toucher un public large.*

### Supports habituels de communication

Les personnes en situation de handicap souhaitent pouvoir trouver sur les supports habituels de communication distribués par les structures (affiches, plaquettes et programmes de saison, site Internet) l'accessibilité réelle du bâtiment, des informations sur les spectacles et les activités qui leur sont accessibles.

Une phrase ou l'utilisation de pictogrammes peuvent parfois suffire à informer de l'accessibilité des lieux et des spectacles pour tel ou tel handicap. Il est utile également de mentionner les modalités d'accueil (accès secondaire, nécessité de venir à l'avance, procédures particulières pour les groupes...), les aménagements d'horaires ou des tarifs possibles, les médiations culturelles proposées ainsi que le nom des personnes chargées des réservations et leurs coordonnées précises (téléphone, télécopie, courriel, adresse, horaires).

### Documents et supports spécifiques

Pour faciliter la venue des publics en situation de handicap, une politique de communication dédiée est nécessaire. Plusieurs établissements éditent des documents d'information spécifiques destinés à tel ou tel public handicapé et distribués dans les circuits adaptés.

Ils favorisent ainsi la création de réseaux de proximité suscitant des liens pérennes avec les structures partenaires du domaine du handicap.

### Pour rendre accessible l'information

- Utiliser des contrastes de couleurs, des caractères agrandis, intégrer le braille pour les personnes malvoyantes ou aveugles.
- Rédiger en langage simple et faire appel à l'image pour les personnes ne maîtrisant pas la langue française.
- Proposer des documents sonores.

## LES PICTOGRAMMES

Ils permettent d'attirer l'attention. Ils sont très utiles dans tous les supports de communication et pour la signalétique. Il n'existe pas de pictogramme standardisé. Il faut veiller dans le choix à la compréhension la plus aisée.



Personne malvoyante ou aveugle



Personne malentendante



Personne handicapée motrice



Personne en situation de handicap mental



Langue des signes



Personne avec enfant en poussette



Caisse/comptoir accessible aux personnes handicapées motrice



Information pour les personnes malentendantes



La Cité de la musique édite des brochures adaptées pour les personnes aveugles ou malvoyantes.



Loi n° 2005-102 – Article 47 Les services de communication publique en ligne des services de l'État, des collectivités territoriales et des établissements

publics qui en dépendent doivent être accessibles aux personnes handicapées. L'accessibilité des services de communication publique en ligne

concerne l'accès à tout type d'information sous forme numérique quels que soient le moyen d'accès, les contenus et le mode de consultation.

Les recommandations internationales pour l'accessibilité de l'Internet doivent être appliquées pour les services de communication publique en ligne.

# Informers et communiquer

## Sites Internet

Les personnes en situation de handicap rechercheront sur Internet toutes les indications concernant l'accessibilité d'une structure culturelle, son cadre bâti, sa programmation, ses activités. Une visite virtuelle du bâtiment en ligne, une phrase ou l'utilisation de pictogrammes peuvent rendre ces informations accessibles aux visiteurs mais encore faut-il que le site Internet de l'établissement soit consultable de manière adéquate quel que soit le contexte dans lequel se trouve l'utilisateur, son handicap, la configuration de son matériel ou de ses logiciels.

## Des conseils pour rendre accessible le site Internet

Pour concevoir un site Internet accessible, un développeur peut prendre connaissance des règles standards en vigueur pour utiliser correctement des balises du langage html et des feuilles de style (norme WCAG-1.0 de la WAI - Initiative pour l'accessibilité du Web- du W3C World Wide Web Consortium - site en anglais : <http://www.w3.org/WAI/>). Une procédure de vérification de la bonne application de ces règles est rendue possible grâce au validateur W3C (site en anglais : <http://validator.w3.org/>). Quelques éléments de repères sont listés ci-après sans exhaustivité :

- utiliser des contrastes de couleurs pour une lecture aisée ;
- offrir un mode d'emploi du site dédié aux internautes en situation de handicap ;
- offrir des aides à la navigation : raccourcis clavier, liens pour les internautes qui utilisent les synthèses vocales ou les plages braille ;
- détailler les possibilités de personnalisation d'affichage ;
- prévoir un espace dédié proposant l'information en langue des signes française (LSF) ;
- présenter pour les images des textes alternatifs pertinents pour les internautes aveugles.

*Un outil particulièrement adapté.*

*Penser à l'accessibilité dès la conception.*



Le Théâtre 13 à Paris a créé un espace « non voyant » dès la page d'accueil de son site.

## QUELQUES PORTALS INTERNET GÉNÉRALISTES ET SPÉCIALISÉS

<http://www.handicap.culture.gouv.fr>  
site institutionnel du ministère de la culture

<http://www.cemaforre.asso.fr>  
portail de l'accessibilité des loisirs et de la culture

<http://www.jaccede.com>  
portail recensant les lieux accessibles

<http://www.yanous.com>  
magazine électronique d'informations sur le handicap et un important agenda culturel

<http://www.magazine-declic.com>  
toute l'information du handicap

<http://www.etre-handicap-info.com>  
magazine d'informations du handicap

<http://www.franceguide.com>  
informations sur l'hébergement, les loisirs et le tourisme

<http://www.agevillage.com>  
informations concernant les personnes âgées dépendantes

<http://www.lefondstheatralsonore.com>  
Le site du Fonds théâtral sonore permet à tous ceux qui ne peuvent pas ou plus lire d'accéder, par l'intermédiaire d'une synthèse vocale, aux ouvrages et aux informations sur le théâtre

<http://www.w3.org/wai>  
recommandations de mise en accessibilité des sites web pour tous

<http://jqsaw.w3.org/css-validator>  
validateur html et CSS du W3C pour les CSS et <http://validator.w3.org> pour le code (x)html

<http://www.smile.fr/publications/livres-blancs>  
Livre blanc Smile, un recueil de 121 « bonnes pratiques du web »

<http://www.webcredible.co.uk/user-friendly-resources>  
Web Usability Guide

<http://www.accessiweb.org>  
Centre de ressources et de recherche sur l'accessibilité du web

<http://inscvf.kinoadev.com/fr>  
Label Vue pour le confort de lecture des sites



# Informer et communiquer

## Les relais locaux

Divers organismes peuvent être des partenaires efficaces pour relayer l'information en direction des personnes handicapées :

- les associations représentatives de personnes en situation de handicap ;
- les centres de ressources spécialisés dans le handicap ;
- les associations et pôles ressources spécialisés dans le domaine « loisirs, culture et handicap » ;
- les institutions d'accueil des secteurs sanitaire et médico-social ;
- les services d'aide et de soins à domicile.

Pour connaître les contacts de ces organismes-relais, on peut s'adresser aux Centres communaux d'action sociale (CCAS), aux missions handicap des communes et aux Maisons départementales des personnes handicapées (MDPH).

## Les Maisons départementales des personnes handicapées (MDPH)

Il existe dans chaque département une MDPH, guichet unique chargé de l'accueil, de l'information, de l'accompagnement des personnes handicapées et de leurs familles pour leur projet de vie. Leur service d'information peut être un relais utile.

## La presse spécialisée

L'information peut être également relayée par la presse spécialisée : les revues Être, Déclat, Faire Face, Info-Fax des sourds...



## DEUX MDPH ACTIVES POUR L'ACCÈS À LA CULTURE

**Dans le Loiret**, a été créé le « pôle culture MDPH 45 » qui a pour missions :

- d'informer, sensibiliser les personnes en situation de handicap sur leurs droits et les offres en matière de loisirs et de pratiques culturelles,
- d'apporter un appui aux équipes pluridisciplinaires et membres des instances techniques et décisionnaires de la MDPH dans le traitement des problématiques touchant les loisirs et la culture.

La conception et l'animation de ce pôle ont été confiées par le conseil général du Loiret à Cemaforre. L'ensemble des acteurs concernés par ces questions (secteurs culturel, sanitaire, médico-social) est impliqué dans cette dynamique.  
<http://www.cemaforre.asso.fr>

**En Seine-Maritime**

Le Groupement pour l'insertion des handicapés physiques de Haute-Normandie (Rouen) qui a mis en place son « pôle de ressources Loisirs Culture et Handicap » l'a inscrit dans le cadre d'un partenariat avec la MDPH de Seine Maritime par convention.  
<http://www.gihp76.asso.fr/pages/Pole-de-ressources.htm>

# Informer et communiquer

## Les contacts privilégiés à établir avec les partenaires

### Intégrer ces nouveaux partenaires dans les mailings et les inviter aux inaugurations, ouvertures de saison, premières...

La convivialité de ces manifestations suscite l'échange avec les personnels du secteur sanitaire, médico-social et permet d'évoquer d'éventuels partenariats.

### Organiser des réunions d'information dédiées

De nombreuses structures culturelles invitent chaque année en début de saison les représentants des établissements scolaires ou des comités d'entreprise afin de leur présenter leur programmation. Certaines d'entre elles entreprennent une démarche analogue en direction des représentants des structures d'accueil du secteur médico-social et sanitaire de proximité.

Il peut être intéressant pour les lieux culturels d'organiser des échanges permettant de mobiliser des représentants de personnes handicapées. Il est nécessaire, dès lors, de penser à rendre ces rencontres accessibles (traduction en langue des signes, documents adaptés...).



### Une convention pour un meilleur accès à la culture

La Filature, scène nationale de Mulhouse, a signé une convention avec 18 partenaires parmi lesquels des associations de personnes handicapées. Cette initiative institutionnalise un circuit de diffusion de l'information et offre un dispositif tarifaire avantageux.

L'ensemble du personnel doit anticiper la venue des personnes en situation de handicap. Il doit connaître leurs besoins afin de leur garantir un accueil adapté et de qualité.

# Accueillir

## Préparer l'accueil

### Identifier les besoins et conseiller les publics

Lors de la réservation des places, le personnel peut recueillir les besoins des publics en situation de handicap et leur apporter des conseils.

Il peut ainsi les informer de manière précise et fiable :

- du niveau d'accessibilité de l'établissement culturel et de ses alentours (proximité et accessibilité des transports en commun, emplacements GIG-GIC, facilités de dépose et de stationnement, itinéraire bis...),
- de l'aide dont ces spectateurs peuvent bénéficier sur place.

Il peut en outre les renseigner sur :

- le placement adapté dans la salle qui garantisse un meilleur confort,
- l'heure à laquelle il est préférable que ces spectateurs se présentent afin qu'ils puissent être aidés pour gravir une marche, être accompagnés jusqu'à leur place.

### Anticiper l'accueil

- faciliter l'accès au bâtiment : pose de plan incliné, ouverture de portes « spéciales », vérification du dégagement des accès et des services spécifiques (sanitaires...);
- préparer la salle en ôtant au besoin un siège (les personnes à mobilité réduite ne se signalent pas toujours. Par conséquent, pour certains lieux, il sera nécessaire de prévoir des modalités organisationnelles pour déverrouiller des sièges afin de placer une personne en fauteuil roulant. Cette démarche est indispensable pour certains théâtres travaillant en lien avec des services techniques municipaux extérieurs à l'établissement);
- prévoir le personnel nécessaire (pour monter un escalier, accompagner une personne à sa place) et le prévenir;
- mettre en évidence les informations utiles et nécessaires pour les publics en situation de handicap : entrées secondaires, tarifs spécifiques, emplacements réservés;
- identifier clairement les personnes en charge de l'accueil. À titre d'exemple, les personnels d'accueil connaissant la langue des signes peuvent être identifiés par un badge représentant la langue des signes;
- proposer pour le spectacle un livret d'accueil ou des documents particuliers selon les handicaps concernés.

## Un placement adapté pour chacun

Pour garantir un accueil et un confort d'écoute et de vision aux personnes en situation de handicap, leur placement doit être étudié.

- à proximité de la scène sera appréciée des personnes malvoyantes, des personnes âgées, des personnes sourdes,
- près de la sortie pour les personnes handicapées mentales ou psychiques qui souhaitent parfois rester groupées.

- dans l'axe central pour les personnes malentendantes, sans les séparer des personnes qui les accompagnent,
- en dehors des couloirs de circulation pour les personnes en fauteuil roulant.

Le personnel d'accueil veillera à prévenir le public des éventuels obstacles qui se trouvent sur le parcours et dans la salle de spectacle pour lui permettre de prévoir des moyens de compensation individuels du type canne, appareillage d'aide à l'audition ou à la vision, tierce personne...



Plan de salle du théâtre de Morlaix.



Les personnes en situation de handicap doivent pouvoir identifier l'entrée de l'établissement culturel, repérer l'espace ou le point d'accueil et d'information. La signalétique doit être pensée en conséquence.

# Accueillir

## Accueillir sur place

### Accompagner et guider les personnes en situation de handicap

L'accueil humain est indispensable. Il s'avère être un moyen important de compensation de certaines inadaptations ou faiblesses des équipements et aménagements pour les personnes handicapées.

Une signalétique défailante peut être compensée par la présence de personnels d'accueil avertis et disponibles qui orientent ou accompagnent les personnes en situation de handicap.

Le personnel d'accueil est là pour :

- veiller au bon placement des personnes ;
- proposer de l'aide même si le handicap n'est pas apparent. Les personnes âgées, malvoyantes, ayant des difficultés à marcher ou atteintes d'autres pathologies non visibles ont parfois des besoins plus importants ou particuliers par rapport à celles qui se déplacent en fauteuil roulant.

### Faut-il ou non proposer son aide ?

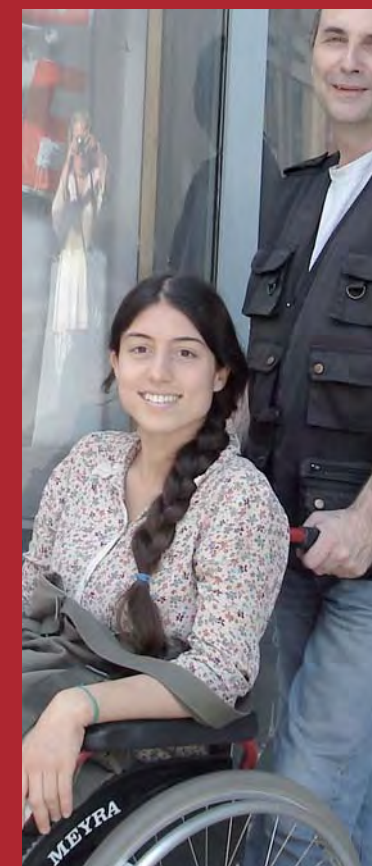
À cette question récurrente, il convient de répondre « oui » sans hésiter. Il est néanmoins important d'être averti lorsqu'on propose son aide.

Tout d'abord, il faut prendre conscience que l'offre faite, souvent de bon cœur, peut être acceptée ou refusée. Il arrive parfois que, pour des raisons qui la concernent, la personne en situation de handicap ne souhaite pas recevoir de soutien, même dans une situation qui peut paraître pénible à nos yeux.

Cette attitude doit être respectée.

D'une façon générale, après avoir proposé son aide, il convient de demander à la personne comment elle veut être aidée. La personne qui éprouve des difficultés est à même de préciser ce qu'il convient de faire. À l'aidant de suivre, à la lettre, les consignes qui lui sont données.

*L'accueil humain est un gage de qualité*





# Accueillir

*S'adresser directement à la personne et non pas à son éventuel accompagnateur.*

## Faciliter la communication

*Guider une personne malvoyante*

- Se présenter et lui décliner son identité et sa fonction.
- Ne pas lui prendre le bras mais lui laisser prendre le coude de la personne qui la guide. Positionnée de cette manière, un peu en retrait du guide, elle peut éviter les obstacles et, à tout moment, décider librement de « lâcher » son guide.
- La prévenir lorsqu'on la quitte.

*Aider une personne en fauteuil roulant*

- Pour s'adresser à elle, se mettre à sa hauteur.
- Pour aider une personne en fauteuil roulant, des règles de sécurité s'imposent. Il est important que l'aidant ne se mette pas en danger lui-même. Il doit mesurer sa capacité et sa résistance physique.

*Communiquer avec une personne malentendante*

- Parler bien en face de la personne, le visage correctement éclairé, sans exagérer l'articulation ; crier ne sert à rien et ne facilite pas la lecture labiale !
- Écrire sur un papier peut être utile, notamment pour les noms propres, les horaires ou les mots compliqués.

*Parler avec une personne handicapée mentale*

- Prendre son temps et être disponible, ne pas hésiter à répéter les phrases prononcées.
- Donner des explications concrètes, imagées ; prononcer des phrases simples formulées sur un mode affirmatif.



À Nancy, L'Autre Canal développe une politique globale pour les publics handicapés.

L'ensemble du bâtiment est accessible aux personnes à mobilité réduite.

Une boucle à induction magnétique est installée dans les salles de spectacles afin de favoriser une meilleure écoute pour les sourds et les malentendants munis d'un appareil auditif.

Les personnes à mobilité réduite peuvent demander une invitation pour leur accompagnateur.

## À LYON, UNE POLITIQUE DE COMMUNICATION EN DIRECTION DU PUBLIC SOURD...

Le projet initié par le Nouveau Théâtre du 8<sup>e</sup> (Lyon) met en œuvre une approche globale d'information des publics sourds :

- associer les personnes sourdes pour mieux identifier leurs besoins, leurs goûts ;
- repérer des spectacles accessibles de par leur nature ou avec adaptation ;
- convenir de modalités d'accueil : pour la réservation par mail ou SMS, le placement en central ou proche de la scène, rencontre avec les artistes traduite en langue des signes ;
- informer et communiquer de manière adaptée : plaquette listant les spectacles retenus, présentation de saison, newsletter, blog.

Le NTH 8 a invité tous les acteurs culturels, organismes et personnes sourdes à le rejoindre sur cette initiative. [spectateursourd.over-blog.com](http://spectateursourd.over-blog.com)

# Accueillir

## Démarche pour les publics présentant des troubles du comportement

*Sensibiliser le public à leur présence ;  
apprivoiser la rencontre.*

### Préparer la venue au spectacle

Les personnes en situation de handicap mental ou psychique n'ont pas besoin de régies spécifiques. En revanche, les actions développées autour du spectacle s'avèrent importantes afin de les préparer au spectacle.

Les personnes ayant des troubles du comportement et leur famille se retrouvent souvent dans l'impossibilité d'assister à des spectacles car elles sont mal acceptées par le tout public, étant considérées comme un élément perturbateur lors des représentations.

Pour faire face à cette problématique, des démarches sont mises en œuvre :

- *organisation de séances ouvertes* au tout public avec une information sur l'accueil de spectateurs ayant des troubles du comportement, dans un concept du « vivre ensemble » ;
- *aménagements particuliers* comme une plongée progressive, non brutale, de la salle dans le noir et une vigilance sur les niveaux maximums d'intensité sonore ;
- *une vigilance sur les effets lumière* utilisés (notamment les systèmes stroboscopiques) ;
- *une réflexion* sur le choix des spectacles.

Un groupe de jeunes d'un institut spécialisé est pris en charge à son arrivée au théâtre.



### L'association Ciné-ma différence

a développé une démarche innovante pour l'accès des publics ayant des troubles du comportement au cinéma. Elle inclut la mobilisation de ces publics et des gestionnaires de salles de cinéma, la réflexion sur les œuvres, les aménagements à prévoir pour leur diffusion, l'organisation des accompagnements en fonction du nombre

de personnes en situation de handicap et du type de handicap,

Son action s'appuie sur un partenariat avec un réseau de salles de cinéma sur une dizaine de villes en France. Cet organisme souhaite étendre son activité au spectacle vivant en ajoutant une sensibilisation et une information précises des professionnels concernés.

Contact : [www.cinemadifference.com](http://www.cinemadifference.com)