



attitude
is everything

ACCESS STARTS ONLINE

L'accessibilité commence en ligne

Guide d'information sur
l'accessibilité dans les
salles de spectacle

À propos d'Attitude is Everything

Attitude is Everything est une association caritative gérée par des personnes en situation de handicap, établie au Royaume-Uni et qui soutient l'industrie britannique de la musique live depuis 2000. Nous avons des centaines de bénévoles atteints de surdité ou d'un autre handicap qui assistent discrètement à des concerts et  v nements en plein air, et racontent leurs expériences que nous utilisons pour rédiger nos conseils.

Nous avons travaillé avec des centaines de salles et de festivals au Royaume-Uni pour les rendre plus accessibles aux personnes atteintes de surdité ou d'un autre handicap.

Nous rallions de multiples salles et festivals à notre Charte de bonnes pratiques et les aidons à adopter une attitude aussi inclusive que possible.

  propos de « L'accessibilité commence en ligne »

L'objectif de la campagne « L'accessibilité commence en ligne » est de permettre aux salles de spectacle et aux festivals de fournir des informations claires et complètes en matière d'accessibilité à leurs clients potentiels atteints de surdité ou d'un autre handicap.

Cette campagne a été lancée après l'examen de notre rapport sur la situation de l'accessibilité de 2016, qui a révélé que 52 % des salles de spectacle et des festivals interrogés offraient des informations limitées, voire inexistantes à cet égard.

Le rapport sur la situation de l'accessibilité de 2016 est disponible sur le site :

www.attitudeiseverything.org.uk/soar

L'objectif de ce guide est d'aider les festivals et  v nements en plein air à élaborer des informations de haute qualité à l'attention des spectateurs atteints de surdité ou d'un autre handicap.

Où publier les informations relatives à l'accessibilité ?

Nous recommandons de publier ces informations sur une page web spécifique qui soit facile à trouver à partir de la page d'accueil du site web de la salle de spectacle.

Que doivent contenir vos informations relatives à l'accessibilité ?

1. Introduction

- 1 ou 2 lignes écrites par la salle de spectacle pour accueillir les clients atteints de surdité ou d'un autre handicap.

L'introduction est l'occasion de transmettre la philosophie de votre salle de spectacle en matière d'inclusion..

2. Coordonnées

- Si possible, une personne référente, avec indication de sa fonction (par exemple : « Agent d'accès »)
- Adresse e-mail
- Téléphone
- Adresse postale
- Estimation du temps de réponse

Veillez à indiquer une personne désignée à cet effet et responsable de toutes les communications en matière d'accessibilité. Cela rassurera les clients et vous aidera à garantir la continuité du service à la clientèle si vous devez examiner des conditions d'accessibilité particulières. Nous recommandons, dans la mesure du possible, de créer une adresse électronique spécifique plutôt qu'une adresse générique du type info@. Si vous ne pouvez communiquer aucun numéro de téléphone, proposez aux clients de vous indiquer un numéro où vous pouvez les joindre. Une adresse postale peut être utile pour envoyer un justificatif de handicap nécessaire à la réservation. Nous estimons que les clients qui envoient des questions portant sur l'accessibilité doivent recevoir une réponse dans un délai maximum de 5 jours ouvrables.

3. Lien de téléchargement de toutes les informations d'accessibilité

- Fournissez un lien pour télécharger un fichier Word.

C'est très utile, en particulier pour les personnes qui utilisent un lecteur d'écran à cause d'une déficience visuelle. Elles pourront ainsi télécharger ces informations sans avoir à naviguer en arrière pour revenir à la page contenant les informations d'accessibilité.

4. Description de la salle de spectacle

- Indiquez s'il existe un accès de plain-pied (au niveau de la rue) au guichet, aux toilettes et aux espaces de spectacle.
- Si l'entrée / les espaces de spectacle ne sont pas accessibles de plain-pied, indiquez le nombre de marches et s'il faut les monter ou les descendre.
- Si vous utilisez une rampe provisoire ou une entrée alternative, indiquez son fonctionnement.

Ces informations sont essentielles pour permettre aux clients en situation de handicap potentiels de prendre des décisions en connaissance de cause concernant l'achat de billets et leur assistance au spectacle, notamment en ce qui concerne les équipements de mobilité dont ils auraient besoin. Le fait de fournir des informations précises à cet égard pourra réduire le nombre de demandes directes adressées par des clients avant n'importe quel spectacle.

5. Services d'accessibilité à réserver

- Billets gratuits pour les assistants personnels.
 - › Décrivez la procédure.

La remise de places gratuites afin de permettre à une personne en situation de handicap de se faire accompagner par un assistant personnel / personne de soutien est une initiative raisonnable qui permettra aux personnes ayant besoin d'une assistance du fait d'un handicap ou d'une maladie à long terme de participer à votre spectacle. Certains organisateurs demandent de prouver l'existence d'un handicap avant de répondre à ce type de demande.

- Accès aux plates-formes / zones d'observation.
 - › Indiquez si la salle de spectacle possède une plate-forme ou zone d'observation.
 - › Indiquez où elle se trouve dans la salle de spectacle.
 - › Décrivez les places assises mises à disposition des usagers sans fauteuils roulants et des assistants personnels.
 - › Indiquez la distance jusqu'aux toilettes accessibles les plus proches.
 - › Indiquez comment les clients peuvent accéder à cet espace.

Dans la mesure du possible, nous recommandons d'autoriser un client atteint de surdité ou d'un autre handicap, son assistant personnel et son groupe d'amis à accéder à la plate-forme ou à la zone d'observation. Si ce n'est pas possible par manque de place, mettez en place un système 1+1. Il faudra utiliser un système de contrôle pour veiller à ce que les personnes atteintes de surdité ou d'un autre handicap qui ont besoin de cette installation accessible soient les seules à pouvoir y accéder.

- Parking accessible (le cas échéant)
 - › Décrivez le parking accessible associé à l' v nement qui peut être réservé.
 - › S'il n'est pas possible de réserver un parking accessible, donnez des informations sur le parking public dans la section « Guide de voyage ».

6. Comment demander des installations accessibles ?

- Décrivez la procédure à suivre.
- Décrivez les types de justificatifs acceptés (le cas échéant).

Le fait de prévoir une procédure expliquant aux personnes intéressées comment elles peuvent demander des installations accessibles facilitera la gestion et la mise en place de ce service. Assurez-vous que tout le monde connaisse la procédure et sache en quoi consiste ce service.

7. Guide de voyage

- Donnez toutes les informations utiles concernant les points suivants :

- Parking accessible.
- Lieux de dépose de clients par les taxis.
- Centres ou stations de transport public accessibles les plus proches.

Indiquez la distance jusqu'au parking public accessible le plus proche et donnez des informations sur les restrictions éventuelles affectant l'utilisation de la vignette bleue pour personnes en situation de handicap. Indiquez le lieu de dépose et les stations de transport public les plus accessibles pour rejoindre vos installations, et décrivez les itinéraires en indiquant les distances.

8. Guide d'arrivée

- Heures d'ouvertures du site
 - Donnez toutes les informations pertinentes concernant les jours et heures d'ouverture habituelles pour les concerts ou indiquez si ces heures d'ouverture sont propres au concert.
- Arrivée sur les lieux
 - Décrivez ce qui attend les clients à leur arrivée : qui va les orienter, à qui ils doivent s'adresser s'ils ont des questions, etc.
 - Décrivez les options éventuelles d'entrée anticipée pour les clients qui pourraient l'inclure dans leurs exigences d'accessibilité (par ex. pour éviter de se mêler à la foule).
- Remise du billet et de l'accréditation d'accessibilité
 - Décrivez l'itinéraire accessible depuis l'entrée jusqu'au guichet.
 - Décrivez ce dont les clients auront besoin pour recevoir leur billet et leur accréditation d'accessibilité.

Les clients peuvent être préoccupés par leur arrivée, en particulier s'ils doivent récupérer une accréditation. Le fait de décrire la procédure à suivre peut apaiser leurs craintes et réduire le nombre de questions des clients.

9. Toilettes

- Décrivez la disponibilité de toilettes accessibles.
- Décrivez l'itinéraire et indiquez la distance entre la plate-forme ou zone d'observation et les toilettes les plus proches.

Nous recommandons de prévoir des plates-formes et zones d'observation dans des endroits situés à proximité de toilettes accessibles. Tous les équipements intérieurs des toilettes devront être vérifiés afin de s'assurer qu'ils sont conformes aux bonnes pratiques en matière d'aménagement de toilettes accessibles comme prévu par les règlements de construction.

10. Clients ayant des exigences médicales

- Indiquez que les clients qui doivent emporter des médicaments, de la nourriture ou des boissons pour traiter une maladie ou un équipement médical sont les bienvenus.
- Invitez les clients à vous contacter s'ils ont des questions à cet égard.
- Décrivez les services disponibles sur le site ou indiquez la personne à contacter en cas d'urgence.

Le personnel doit être dûment informé des politiques et des procédures mises en place. Toutes les salles de spectacle sont légalement tenues de prévoir des systèmes garantissant que les spectateurs puissent accéder avec les équipements médicaux dont ils ont besoin. Il est important que la gestion des conditions personnelles ne soit pas remise en cause d'une façon désagréable par le personnel. Par exemple, le personnel à l'entrée ne doit pas demander à une personne souffrant d'un diabète de type 1 pourquoi elle souhaite entrer sur le site avec une boisson glucosée ou refuser l'entrée à une personne munie d'un injecteur EpiPen pour traiter un éventuel choc anaphylactique.

11. Accès au spectacle

- Décrivez les services proposés : dispositifs d'amélioration audio tels que les boucles auditives, les systèmes de connexion mobile ou à infrarouges / langue des signes / sous-titrage / description audio / spectacles détendus.
- Si ces services ne sont pas proposés, indiquez que c'est la situation à ce jour.

En facilitant l'accès aux spectacles, vous permettez aux personnes atteintes d'un handicap auditif ou visuel de profiter au maximum de vos spectacles.

12. Chiens d'assistance

- Décrivez la politique et les installations disponibles.

Assurez-vous que les clients qui utilisent des chiens d'assistance sachent que leurs animaux sont les bienvenus au festival pour les accompagner s'ils l'estiment nécessaire.

13. Lumière stroboscopique

- Décrivez la politique de votre salle et ses conséquences.

Nous invitons tous les organisateurs de spectacles à appliquer une politique sans lumières stroboscopiques étant donné que ce type d'éclairage, avec ou sans avertissements, entraîne des risques importants pour les personnes sensibles aux crises dues aux lumières stroboscopiques. À tout le moins, des avertissements devront être diffusés avant et pendant le concert.

14. Autres informations


- Indiquez tout autre service ou installation sur le site qui pourrait être utile, par exemple la présence de comptoirs surbaissés.

Démarches à entreprendre

Organiser une réunion d'équipe

- Prenez le temps d'évoquer l'accessibilité dans votre festival.
- Impliquez des responsables du site web, du service à la clientèle et de la production sur place.
- Utilisez ce document pour lancer la discussion.

Créer une page d'information dédiée à l'accessibilité sur votre site web

- Nous recommandons d'appeler cette page « Informations relatives à l'accessibilité » et de l'accompagner d'une image appropriée telle que le symbole d'utilisateur de fauteuil roulant qui est reconnu dans le monde entier : 
- Faites-en une page dédiée plutôt qu'une section noyée dans une longue FAQ
- Remplissez le modèle « L'accessibilité commence en ligne » à utiliser sur votre site web.

Pour contacter Attitude is Everything, veuillez envoyer un e-mail à l'adresse info@attitudeiseverything.org.uk

ACCESS STARTS ONLINE



Attitude is Everything

Adresse : 54 Chalton Street, London, NW1 1HS

Site web : www.attitudeiseverything.org.uk

 [@attitudetweets](https://twitter.com/attitudetweets)

 [/attitudeiseverything](https://www.facebook.com/attitudeiseverything)

 [@attitudeiseverythinghq](https://www.instagram.com/attitudeiseverythinghq)

Société enregistrée sous le n° 6397532

Association caritative n° 1121975

