



# BIENVENUE À TOUT LE MONDE !

9 conseils pour une communication culturelle inclusive



A travers ses projets, Lasso vise à mieux impliquer les personnes en situation de handicap dans la vie culturelle. Au cours des conversations avec un groupe diversifié, un thème est revenu régulièrement : l'importance d'une communication claire.

Il est crucial de se sentir vu et entendu. Lorsque les personnes en situation de handicap se rendent compte qu'elles ont été prises en compte et qu'elles peuvent bien se préparer, de nombreux obstacles sont déjà levés.

Des questions se posent également sur la communication accessible dans le secteur culturel. Comment communiquer au mieux sur notre accessibilité ? Comment faire connaître son offre ? Comment s'assurer que nos spectacles et nos activités sont accessibles à toutes ?

Dans notre quête de réponses, nous avons discuté avec des personnes en situation de handicap et des professionnel.le.s, dans le cadre de notre projet Art Inclusive. Nous avons également étudié des guides, des manuels et des bonnes pratiques. Car en

réalité, il y a déjà de beaucoup d'expertise sur la communication inclusive, mais elles sont encore sous-utilisées.

Dans cette publication, nous partageons les idées que nous avons recueillies. Nous avons formulé neuf conseils concrets que vous pouvez appliquer immédiatement en tant qu'organisation culturelle. Ils vous aideront à mettre en place une communication accessible, afin que les personnes en situation de handicap se sentent bien informées et bien accueillies.

Travailler sur l'accessibilité est un processus d'apprentissage, et chez Lasso, nous essayons constamment d'en apprendre davantage. Il ne s'agit pas de suivre des conseils rapides, mais d'un effort continu pour abaisser les seuils et améliorer les expériences.

Nous espérons que cette collection de conseils, de bons exemples et d'infos détaillées pourra vous inspirer pour continuer à œuvrer en faveur d'un secteur culturel où chacun.e trouve sa place.

<b>1. APPRENEZ À CONNAÎTRE LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP</b>	<b>p. 4</b>
<b>2. RÉDUISEZ LES OBSTACLES</b>	<b>p. 5</b>
<b>3. COMMUNIQUEZ CLAIREMENT ET SANS ÉQUIVOQUE</b>	<b>p. 8</b>
<b>4. ÉVALUEZ VOTRE ACCESSIBILITÉ</b>	<b>p. 10</b>
<b>5. TRAVAILLEZ SUR L'ACCESSIBILITÉ</b>	<b>p. 11</b>
<b>6. FACILITEZ LES CHOSES</b>	<b>p. 13</b>
<b>7. FAITES EN SORTE QUE LES GENS SE SENTENT LES BIENVENUS</b>	<b>p. 14</b>
<b>8. PRENEZ LES COMMENTAIRES À COEUR</b>	<b>p. 15</b>
<b>9. FAITES BOUGER LES CHOSES !</b>	<b>p. 16</b>

# 1. APPRENEZ À CONNAÎTRE LES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

Travailler sur une communication inclusive commence par apprendre à connaître votre groupe cible. Les personnes en situation de handicap constituent un groupe très diversifié et leurs expériences et exigences peuvent varier considérablement. Peut-être avez-vous, consciemment ou inconsciemment, une image du/de la "visiteur.euse standard", mais vous ne savez pas (encore) quels outils ou adaptations peuvent les aider.

Rendre un spectacle accessible aux personnes malvoyantes, par exemple, nécessite une approche différente de celle adoptée pour les personnes avec un trouble du spectre de l'autisme. En vous identifiant à leurs expériences, vous pouvez mieux cibler les besoins.

## Que pouvez-vous faire ?

- **Apprenez à connaître** : les personnes, leurs expériences et les outils existants via des formations, des ateliers, de l'auto-apprentissage.
- **Rencontrez et écoutez** : par le biais de groupes de discussion, d'entretiens ou de réunions informelles.
- **Réfléchissez à l'inclusion** : demandez-vous ce que l'inclusion signifie pour votre organisation et quel rôle vous pouvez jouer.
- **Collaborez** : avec des organisations qui soutiennent les personnes en situation de handicap. Elles peuvent vous aider à communiquer votre offre et à mieux répondre à leurs besoins.



## 2. RÉDUISEZ LES OBSTACLES

Il est important de réduire autant que possible les obstacles et de communiquer clairement à ce sujet. Vous trouverez ci-dessous un aperçu des différents types d'obstacles et de la manière de les aborder.

- **Pratique** : prendre en compte l'accessibilité physique des espaces, par exemple pour les fauteuils roulants. Communiquez clairement sur ces questions, par exemple sur votre site web ou dans les médias sociaux.
- **Information** : fournissez suffisamment d'infos pour que les gens puissent évaluer si votre offre convient. S'agit-il d'un spectacle (plutôt) visuel ou sonore ? Y a-t-il des espaces de repos ? Quelle est la durée (estimée) ?
- **Financier** : envisagez des tarifs standards/réduits, des options *pay-what-you-can*, des réductions (carte d'invalidité, article 27, Paspartoe,...) des entrées gratuites pour les accompagnateurs...
- **Intellectuel** : veillez à ce que votre communication soit claire et évitez un langage abstrait ou une formulation compliquée. Assurez-vous que tout le monde comprend votre message.
- **Psychologique** : Bruits soudains, effets de lumière intenses, ... Divers stimuli peuvent être accablants. Communiquez clairement à ce sujet et proposez éventuellement un espace de repos.
- **Culturels** : est-ce que tout le monde se sent représenté ? Y a-t-il de la diversité dans vos visuels et votre communication ?
- **Social** : les gens se sentent-ils les bienvenus ? L'attitude des employé.e.s peut jouer un rôle important à cet égard.

## L'étape suivante

Nos entretiens montrent que de petits ajustements peuvent avoir un impact important. Par exemple, une personne malvoyante a raconté qu'elle avait été déçue d'assister à un spectacle plutôt visuel. S'elle l'avait su, elle aurait peut-être fait un choix différent. Interrogées sur leurs expériences les plus positives, plusieurs personnes ont donné des exemples d'événements ou de spectacles pour lesquels un encadrement adapté a été prévu.

L'abaissement des seuils est une première étape importante, mais il est également utile de revoir vos services de manière critique. Au lieu de raisonner uniquement du point de vue des services existants, il est utile de partir des points de vue et des expériences des personnes en situation de handicap elles-mêmes elles-mêmes. Cela signifie non seulement apporter des ajustements à ce qui existe déjà, mais aussi réfléchir à la manière dont les services eux-mêmes peuvent être conçus pour être plus inclusifs.

Par exemple, certaines organisations culturelles travaillent avec des personnes en situation de handicap pour créer des spectacles ou des événements accessibles dès le départ. Cela conduit souvent à des formes d'expérience culturelle surprenantes et innovantes, plus accessibles et offrant une valeur ajoutée.

Certains organisent des "visite guidées" pour les personnes aveugles et malvoyantes, qui leur permettent d'explorer le décor et de parler aux acteur.ice.s avant la représentation peut les aider à se sentir mieux guidé.e.s pendant le spectacle. Un guide sensoriel pour les personnes avec un trouble du spectre de l'autisme est un autre bon exemple. Ce guide, fourni à l'avance, les aide à se préparer aux stimuli et aux émotions ressenties pendant un spectacle.



Certaines organisations culturelles proposent des spectacles relax ① où les stimuli sont réduits au maximum. Ils s'adressent aux personnes ayant certaines sensibilités, mais aussi à tous ceux qui souhaitent vivre une expérience plus apaisante.

Enfin, pendant Museum Night Fever, un parcours a été spécialement conçu pour les utilisateur.ice.s de fauteuils roulants ②. Ce dispositif leur a donné une motivation supplémentaire pour y participer.

# Représentations Relax

## Accessibilité

Les représentations Relax proposent un dispositif d'accueil hospitalier et bienveillant. Elles visent à faciliter la venue au théâtre du public le plus large, y compris celui qui peut avoir des besoins spécifiques ou des sensibilités particulières. Les règles habituelles sont assouplies pour permettre à chacun de vivre l'événement à sa manière, sans crainte du jugement ou des contraintes. L'objectif est de créer un environnement où chacun peut pleinement profiter de l'expérience artistique proposée.

Tout le monde peut venir. Les représentations Relax sont faites pour accueillir tous

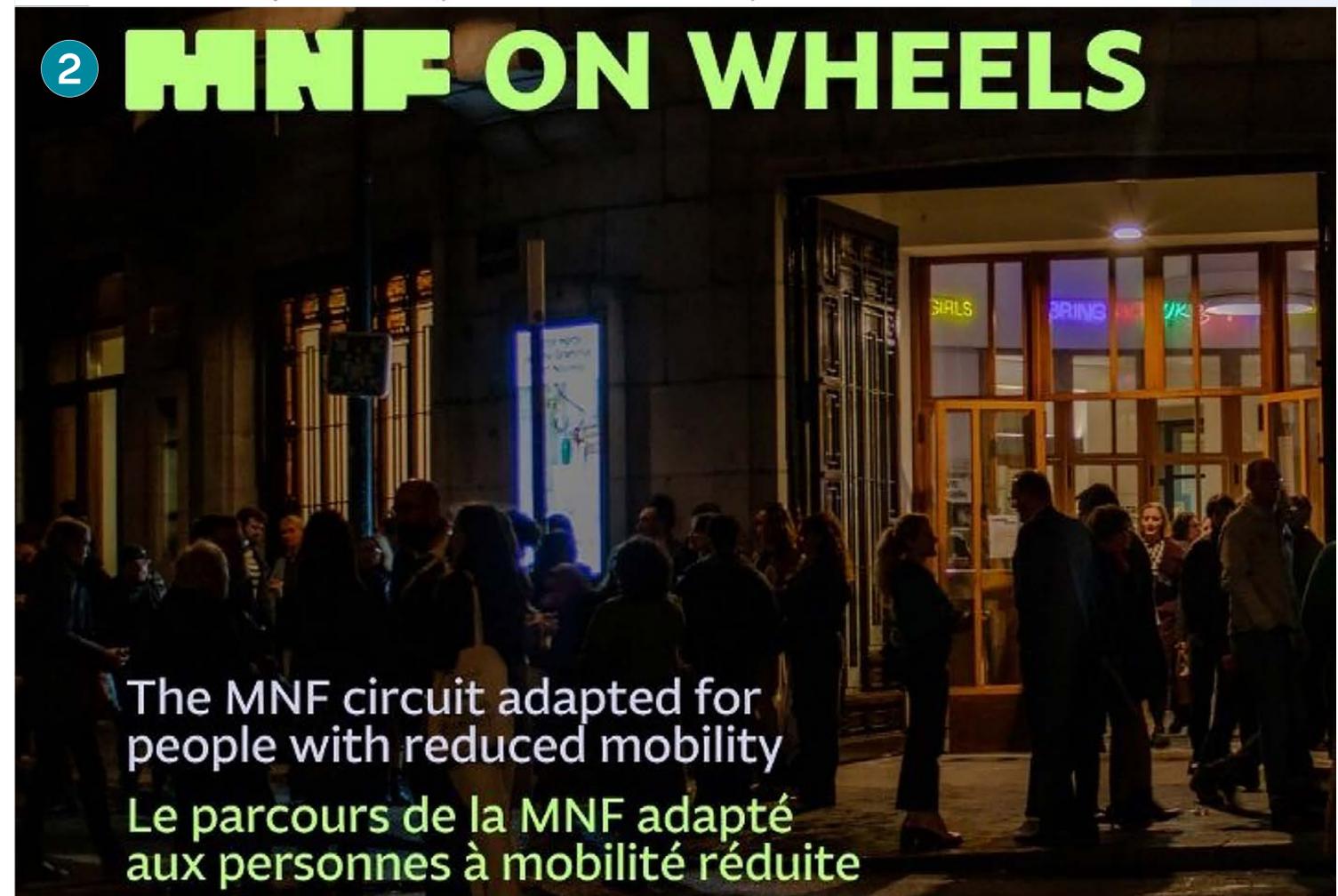
Les repré  
de la sais

Voie, voix, voi  
Gaël Santiste  
06.11.2024 · 19:

## 2 MNF ON WHEELS

The MNF circuit adapted for  
people with reduced mobility

Le parcours de la MNF adapté  
aux personnes à mobilité réduite



### 3. COMMUNIQUEZ CLAIREMENT ET SANS ÉQUIVOQUE

“La communication culturelle est souvent joliment conçue, mais elle accorde parfois plus d’attention à l’aspect créatif qu’à la lisibilité”, m’a dit l’un des membres d’un groupe de discussion. Pensez à une brochure de programme avec une police de caractères artistique ou à un site web où des citations colorées apparaissent soudainement et détournent l’attention de l’essentiel. Pour les personnes à la recherche d’informations, cela peut être une source de distraction ou empêcher la lisibilité. Il est donc important de communiquer de manière claire et distincte.

#### Comment s’y prendre ?

- **Les informations de base d’abord** : assurez-vous que les infos essentielles, telles que les dates et les moyens d’accès, sont correctes et faciles à trouver
- **Structure et hiérarchie** : utilisez des intertitres, des puces et une structure de texte bien organisée.
- **Langage simple** : évitez le jargon et les mots difficiles. Votre texte doit être court et agréable à lire.
- **Accessibilité visuelle** : choisissez de polices de caractères lisibles, nombre suffisant de caractères, contraste et une taille de police claire.



## Points d'attention

- **Transparence** : indiquer clairement ce qui est possible et ce qui ne l'est pas. Par exemple, il est évidemment préférable d'indiquer clairement qu'un lieu n'est "malheureusement pas accessible aux fauteuils roulants" plutôt que de laisser les gens s'en rendre compte par eux-mêmes le jour même. Voir par exemple : "[Accessible à tous](#)" (Walden festival).
- **Soyez complet** : une communication courte et efficace, c'est bien, mais il faut aussi être complet. Ne pas se contenter de dire "Tout le monde est le bienvenu", mais mentionner également les mesures prises à cet égard et les personnes à contacter en cas de questions.
- **Collaborez avec des organisations** : les personnes en situation de handicap adorent souvent les sorties culturelles, mais n'ont pas toujours le temps de se renseigner sur les spectacles accessibles. C'est pourquoi il est utile de connaître les organisations, de discuter des offres susceptibles de les intéresser et d'adapter votre communication.

## Inspiration



Pour un internet plus accessible

[Anysurfer](#)



Facile A Lire et Comprendre

[Inclusion asbl](#)



Communication inclusive

[Equal.brussels](#)

## 4. ÉVALUEZ VOTRE ACCESSIBILITÉ

On pense souvent à l'accessibilité de sa propre maison, de son propre lieu. Mais pour beaucoup de personnes, les problèmes commencent dès qu'elles franchissent le seuil de leur porte. Si vous n'êtes pas responsable de l'état d'une rue ou des transports publics, vous pouvez contribuer à leur accessibilité en fournissant des informations claires à leur sujet.

- **Parking et transports publics** : indiquez clairement où se trouvent les places de parking pour les personnes en situation de handicap, à quelle distance se trouvent les arrêts des transports publics et quels sont les arrêts accessibles. Regardez par exemple cette page du site AB ③.
- **Images et photos** : Utilisez des photos de votre bâtiment et de son environnement ④ pour donner aux visiteur.euse.s une meilleure idée de ce qui les attend. Cela peut s'avérer utile pour les personnes qui visitent le site pour la première fois et qui souhaitent bien se préparer.
- **Offrez un accompagnement** : envisagez d'offrir un accompagnement, par exemple sur demande ou à partir d'un point central tel qu'une gare. Cela peut être d'une grande aide pour les personnes à mobilité réduite ou souffrant de déficience visuelle.
- **Clarifiez les attentes** : certaines personnes peuvent se sentir nerveuses lorsqu'elles visitent un nouveau lieu. Vous pouvez dissiper cette incertitude en leur donnant de bonnes informations sur ce à quoi elles peuvent s'attendre. Envisagez une présentation visuelle avec des photos du lieu, une description du programme et des informations pratiques telles que la durée du spectacle.

3



### En voiture



L'AB se dresse en plein cœur de la zone piétonne du boulevard Anspach. Vous pourrez garer votre voiture dans l'un des parkings souterrains payants à proximité ou dans l'un des parkings gratuits en périphérie de Bruxelles, d'où vous prendrez facilement un bus, un tram ou un métro.

Rendez-vous sur [www.bruxelles.be/parkings](http://www.bruxelles.be/parkings) pour plus d'infos.

La Région de Bruxelles-Capitale est une Zone de Basses Emissions (LEZ). Si vous venez en voiture ou camionnette, vérifiez sur [lez.brussels](http://lez.brussels) si votre véhicule peut y circuler.

- Q-Parking à 5-10 minutes de marche de l'AB : Dansaert et Lepage
- Parking Albertine permettant de garer une camionnette pour les utilisateurs de fauteuils roulants, à 10 minutes de marche de l'AB.

4



Indien je in een rolstoel zit kan je de ingang rechts van de trap gebruiken. Als je op de deurbel drukt, komt iemand de deur openen die naar de plateaulift leidt.

Si vous êtes en chaise roulante, vous pouvez utiliser l'entrée située à droite des escaliers. Si vous appuyez sur la sonnette, quelqu'un viendra ouvrir la porte menant à la plate-forme élévatrice.

## Quelques idées

- **Foire aux questions** : Répondez à des questions telles que “Combien de temps dure la représentation ?”, “Y a-t-il des transports publics après le spectacle ?” ou “Comment puis-je rentrer chez moi ?” Pour certaines personnes, rentrer chez soi le soir est difficile, et ces informations peuvent les rassurer.
- **Offres de jour** : Envisagez de proposer également des spectacles en journée. C’est utile non seulement pour les personnes en situation de handicap, mais aussi pour les autres personnes qui préfèrent ne pas sortir le soir. Voir, par exemple, Theatre National et ses spectacles de jour.
- **Histoires visuelles** : En travaillant de manière visuelle, les personnes qui le souhaitent peuvent mieux se préparer à se rendre sur le lieu culturel.

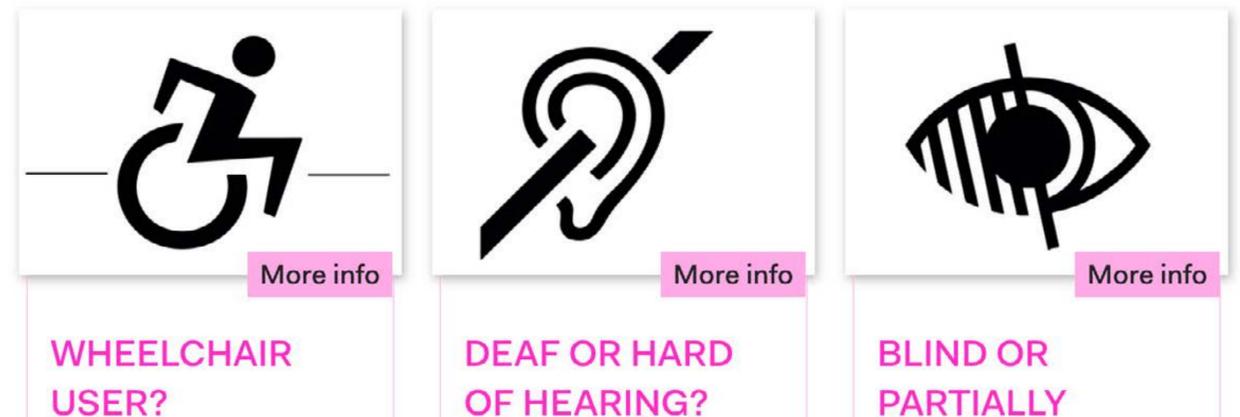
## 5. TRAVAILLEZ SUR L’ACCESSIBILITÉ

L’accessibilité est un terme très large, et il est important d’en faire le bilan et de le communiquer clairement. Vous travaillez probablement déjà sur de nombreuses questions, mais vous ne les avez peut-être pas encore compilées ou partagées. Voici quelques étapes pour y faire face.

- **Faites le bilan de votre accessibilité** : Faites un inventaire complet de ce que vous faites déjà en termes d’accessibilité. Pensez aux adaptations physiques, telles que l’accessibilité aux fauteuils roulants, ainsi qu’à l’accessibilité au niveau de votre communication et services numériques. Une liste de contrôle peut vous aider. Établissez-la vous-même ou avec l’aide d’une organisation professionnelle.
- **Structurez vos informations sur l’accessibilité** : Veillez à ce que les infos soient claires et structurées. NTGent, par exemple, a organisé les infos sur leur site web en fonction des handicaps et des installations. En cliquant, vous trouverez des infos spécifiques sur ce à quoi vous pouvez vous attendre et sur le support disponible.

### ACCESSIBILITY

NTGent is an open house, accessible to everyone. Discover all of our initiatives here.



- **Répétez ces informations aux endroits appropriés** : Les informations relatives à l'accessibilité ne doivent pas figurer uniquement sur une page web dédiée. Répétez ces informations aux endroits pertinents, par exemple lors de la commande de billets, dans les courriers de l'événement ou sur des affiches dans votre lieu de réunion.
- **Conseil** : Inspirez-vous de vos collègues
  - [Ancienne Belgique](#)
  - [Musée royal de l'Afrique centrale](#)
  - [Festival Les Équinoxes](#)
  - [Museum Night Fever](#)
  - [Théâtre National](#)





## 6. FACILITEZ LES CHOSES

Demander des informations ou de l'aide à l'avance peut constituer un obstacle. David ⑤ a expliqué que son intérêt pour la culture n'a fait que croître. Pourtant, il remarque que la recherche des bonnes informations et l'organisation de l'assistance prennent souvent beaucoup de temps et d'énergie supplémentaires, ce qui réduit parfois l'envie de faire une sortie culturelle.

Commander un billet en ligne pour un spectacle, c'est vite fait. Mais pour réserver une place pour un fauteuil roulant ou demander de l'aide, il faut souvent téléphoner ou envoyer un courriel pendant les heures de bureau. C'est dommage, car une simple procédure de commande peut faire la différence entre assister ou non à un spectacle.

### Comment faciliter les choses ?

- Commander des billets et demander de l'aide en une étape : lors de la commande, offrez la possibilité d'indiquer immédiatement l'aide dont on a besoin. Cela peut se faire à l'aide d'un simple menu déroulant ou d'une case à remplir.
- Soyez flexible : Tout le monde ne peut pas téléphoner ou envoyer un mail pendant les heures de bureau. Proposez un formulaire en ligne ou un chatbot qui répond aux questions 24/7.
- Des infos claires sur l'assistance : mentionnez les aides ou le soutien que vous offrez. Mais soyez également transparent sur ce qui n'est pas disponible.

## 7. FAITES EN SORTE QUE LES GENS SE SENTENT LES BIENVENUS

“Peut-être que tout n’est pas parfaitement accessible, mais si l’on se sent bien accueilli.e, on passe rapidement un agréable voyage culturel”, nous a confié une personne. Un bon accueil peut faire la différence entre une expérience réussie et une expérience décevante.

Cela s’est également manifesté lors de la visite d’un festival en été. Les personnes qui le visitaient pour la première fois ont été accueillies par un membre du personnel. Une visite du site leur a été proposée, ce qui les a immédiatement mises à l’aise. Résultat : les visiteur.euse.s ont déclaré qu’iels reviendraient certainement l’année prochaine.

### Comment assurer un bon accueil ?

- **Élaborez une politique claire d’accueil** : précisez ce qui doit se passer lorsque des personnes ayant besoin d’assistance viennent à votre événement ou dans votre lieu. Veillez à ce que les employé.e.s en soient informé.e.s.
- **Formez votre personnel** : une bonne communication commence par votre équipe. Former vos employé.e.s au contact avec les personnes en situation de handicap.
- **Communiquez sur mesure** : Demandez une organisation qualifiée ce qu’il faut pour un bon accueil et une expérience agréable.



## 8. PRENEZ LES COMMENTAIRES À COEUR

Rien n'est plus précieux que l'expérience et le retour d'information de votre groupe cible. Ils savent mieux que quiconque ce qui fonctionne et ce qui ne fonctionne pas. Leurs connaissances vous aideront à rendre votre offre vraiment inclusive.

De plus, l'emploi inclusif est un processus continu. Il est important de demander régulièrement un retour d'information et d'adapter votre offre aux nouveaux besoins. L'emploi inclusif consiste à travailler ensemble, et non à mener une action ponctuelle.

- **Demandez l'avis de vos visiteurs.euse.s** : si vous vous adressez déjà à des personnes en situation de handicap, demandez-leur ce qu'elles aiment et ce qui pourrait être amélioré. Pourquoi viennent-elles ? Qu'est-ce qui rend leur expérience positive ? Vous pouvez le faire par le biais de conversations, d'enquêtes ou de formulaires de retour d'information. Vous pouvez également analyser les questions que vous recevez déjà. Examinez les questions posées par courrier, par téléphone ou aux employé.e.s. Y a-t-il des thèmes qui reviennent souvent ? Utilisez ces informations pour adapter votre site web ou votre communication.
- **Atteignez de nouveaux groupes cibles** : Travaillez avec des organisations qui les représentent. Demandez-leur ce qu'il faut faire pour convaincre les personnes qui ne viennent pas encore. Cela peut concerner l'accessibilité, la communication ou la coopération.
- **Demandez l'avis d'expert.e.s par expérience** : Vous pouvez demander l'aide d'organisations professionnelles ou faire examiner votre événement par des organisations travaillant avec des personnes en

situation de handicap. Par exemple, des bénévoles de HandiKNAP (Groep INTRO) ont visité plusieurs événements et ont ensuite fait part à l'organisation de leurs commentaires sur ce qui était bien et ce qui pouvait être amélioré.

### Points d'attention

- **Impliquez-les dès le départ** : lors d'une discussion en groupe, le conseil suivant a été formulé : impliquez les personnes en situation de handicap dans la phase d'élaboration de votre offre. De cette manière, vous pouvez rendre les spectacles, les événements ou la communication accessibles dès le départ.
- **Soyez respectueux.euse** : tout le monde n'a pas le temps, l'énergie ou l'envie de donner son avis. Respectez cet état de fait et veillez à ce que le retour d'information soit accessible. Vous souhaitez des conseils plus approfondis ? Dans ce cas, des honoraires peuvent être recommandés.

## 9. FAITES BOUGER LES CHOSES !

La culture doit être accessible à tous. Les entretiens ont révélé qu'il existe déjà de nombreuses histoires positives. Cependant, il reste encore beaucoup à faire pour améliorer la situation. Certaines organisations sont déjà bien avancées, d'autres font leurs premiers pas et d'autres encore y travaillent à peine. Il est donc temps de s'y mettre sérieusement., ce qui implique également de libérer du temps et des ressources.

L'accessibilité n'est pas seulement une question de justice, mais aussi une opportunité d'élargir votre public, d'enrichir vos offres et de découvrir de nouvelles perspectives. En travaillant de manière inclusive, vous rendez non seulement la culture plus accessible, mais aussi plus significative pour tous.

### Comment commencer ?

- **Faites des choix** : Il n'est pas nécessaire de tout faire parfaitement en même temps. Commencez par des choix ciblés, comme rendre votre site web plus accessible ou former votre personnel. Étape par étape, vous progressez ainsi vers une offre plus inclusive.
- **Élaborez un plan** : Créez un plan d'action concret avec des objectifs clairs et un calendrier réaliste.
- **Impliquez votre équipe** : Assurez-vous que tous les membres de votre organisation sont d'accord. Planifiez une session de brainstorming ou un atelier pour discuter ensemble des façons de travailler de manière plus inclusive.. Faites appel à des personnes relais ou à des personnes travaillant dans le domaine social pour atteindre activement les groupes cibles et collaborer avec des organisations qui ont une expertise dans le domaine de l'accessibilité.
- **Considérez l'accessibilité comme un investissement** : incluez les coûts des modifications dans votre budget et prévoir suffisamment de temps et de ressources.
- **Continuez à apprendre et à s'améliorer** : Travailler à l'inclusion est un processus continu. Écoutez les réactions des personnes en situation de handicap et soyez prêt.e.s à adapter votre approche.

Votre engagement pour l'inclusion fait toute la différence. En appliquant les conseils de cette publication, nous pouvons créer ensemble un secteur culturel inclusif. Merci !

*Cette publication est une réalisation de Lasso asbl, la plateforme bruxelloise pour la participation culturelle. Elle a été créée dans le cadre d'Art Inclusive, le projet de Lasso sur la participation culturelle des personnes en situation de handicap.*

- **Rédaction** : Xander Berbé
- **Comité de rédaction** : Marijke Van Hassel, Yannick Van Keer, Anja Van Roy, Fien Criel
- **Relecture finale** : Yannick Van Keer
- **Mise en page** : Yannick Van Keer
- **Photographie** : Beatriz Klewais, Omar Ait Jeddig
- **Contact** : info@lasso.be - 02 513 15 90
- **Plus d'infos** : [www.lasso.be](http://www.lasso.be)
- **Date de publication** : Mars 2025

