



Avec le soutien du



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Guide pour des événements sportifs accessibles

Bonnes pratiques pour l'organisation d'événements sans barrière



EDITO

Marina Ferrari

Ministre des Sports, de la Jeunesse
et de la Vie associative

« Les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 ont constitué un moment historique pour notre pays, et ont démontré qu'il est possible d'organiser le plus grand événement sportif au monde en faisant de l'accessibilité et de l'inclusion des exigences d'excellence et de réussite. Cet héritage est précieux et il nous engage désormais collectivement à faire vivre cette ambition.

L'accessibilité ne se résume pas au respect d'obligations réglementaires. Elle est un facteur de qualité, d'innovation et d'excellence permettant à chacune et chacun, quelles que soient ses capacités ou sa situation, de vivre pleinement l'expérience

sportive. C'est faire du sport un espace de rencontre, de partage et d'émancipation, fidèle à ses valeurs universelles.

Cette ambition est au cœur de la Stratégie nationale sport et handicaps 2030 qui oriente l'action du ministère des Sports, de la Jeunesse et de la Vie associative afin que les manifestations sportives deviennent pleinement accessibles et accueillantes pour tous les publics.

Le guide que vous avez entre les mains s'inscrit pleinement dans cette dynamique. Fruit des enseignements de Paris 2024 et de l'expertise de nombreux acteurs engagés, il propose une méthode, des repères et des solutions concrètes pour accompagner les organisateurs à chaque étape de leurs projets. Plus encore, il servira de cadre de référence pour la définition des nouveaux critères d'accessibilité conditionnant le soutien financier de l'État aux grands événements sportifs internationaux d'importance majeure.

Pensé comme une ressource pratique, ce guide vise à diffuser une véritable culture de l'accessibilité. Le ministère des Sports, de la Jeunesse et de la Vie associative est fier d'avoir soutenu le développement de sa version numérique et interactive, afin de permettre à l'ensemble des professionnels des secteurs sportif, culturel et événementiel de s'en emparer et ainsi faire de chaque événement un levier en faveur d'une société plus inclusive.

Je forme le vœu que ce guide devienne une référence pour l'ensemble des organisateurs de manifestations sportives, en France comme à l'international. Car chaque événement est une occasion de démontrer que l'excellence sportive va de pair avec l'excellence de l'accueil et de l'accessibilité.

Je tiens à saluer l'engagement de l'ensemble des partenaires, des experts et des acteurs de terrain qui ont contribué à sa réalisation. Leur mobilisation témoigne de notre capacité collective à transformer l'héritage de Paris 2024 en avancées concrètes et durables au service de l'intérêt général.

Je vous souhaite une excellente lecture ainsi qu'une pleine réussite dans la mise en œuvre de ces recommandations. »



EDITO

Marie-Amélie Le Fur

Présidente du Comité Paralympique et Sportif Français

Les Jeux de Paris 2024 ont démontré, à une échelle inédite, qu'un grand événement sportif pouvait être pensé et vécu par et pour tous, quel que soit son handicap. Cette réussite est le résultat d'un engagement collectif, patient et exigeant, de tous les acteurs qui ont fait de l'accessibilité universelle une priorité stratégique, et non une simple contrainte réglementaire.

Dès le début de l'aventure, le Comité Paralympique et Sportif Français a été pleinement mobilisé, aux côtés du COJOP Paris 2024, de la DIJOP, de la Ville de Paris et de l'ensemble des partenaires. Nous en avons tiré la conviction que l'accessibilité ne se décrète pas, elle se construit, dès la conception d'un événement jusqu'à sa livraison. C'est tout le sens de ce guide, qui rassemble les enseignements et les bonnes pratiques nés de l'été 2024, pour une application lors des prochains grands rendez-vous.

Après Paris 2024, la France sera le lieu de rendez-vous sportifs immanquables : parmi eux, la Coupe du monde de para ski alpin à Tignes et les Championnats du monde de cyclisme et para cyclisme en Haute-Savoie en 2027, les Championnats du monde de hockey sur glace à Paris et Lyon en 2028, et bien évidemment les Jeux Olympiques et Paralympiques d'hiver des Alpes en 2030. Autant d'occasions, pour notre grande nation organisatrice d'événements sportifs internationaux, d'ancrer durablement l'accessibilité universelle dans l'organisation.

Faire vivre cet héritage, c'est refuser qu'il reste l'affaire de quelques-uns. C'est la responsabilité de chaque organisateur, de chaque collectivité, de chaque partenaire, d'intégrer ces principes à ses propres projets, pour que chaque personne, avec ou sans handicap, vive pleinement l'expérience d'un événement.

À chacun d'entre vous, désormais, de faire de ce guide un point de départ : celui d'événements toujours plus nombreux à être pensés, dès leur conception, pour tous. C'est ainsi que l'héritage de Paris 2024 continuera de s'écrire, événement après événement, dans une société plus inclusive et plus accessible.

+ INTRODUCTION

Les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 ont été une incontestable réussite en matière d'accessibilité universelle de l'événement.

En dépit d'obstacles importants, tels qu'un patrimoine historique omniprésent, les publics aux besoins singuliers ont pu être accueillis sur les sites de compétition ou de célébration dans des conditions souvent inégalées lors d'événements comparables.

La mobilisation générale, au-delà des acteurs directement impliqués (COJOP Paris 2024, Ville de Paris, DIJOP, CPSF...), sur le sujet de l'accessibilité a permis de définir de nouveaux standards et pratiques qu'il faut pérenniser, dans une logique d'héritage.

Ainsi, à travers ce document, **les acteurs de l'accessibilité des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 souhaitent que les futurs organisateurs d'événements sportifs puissent s'appuyer sur les connaissances acquises et accéder aux bonnes pratiques de l'été 2024.** Ils forment le vœu que l'un des legs de Paris 2024 soit une meilleure accessibilité du spectacle sportif, quel qu'il soit.

OBJECTIF

Accompagner la transformation des pratiques événementielles vers l'accessibilité universelle

COMMENT ?

Faciliter la compréhension des enjeux de l'intégration de l'accessibilité

Clarifier les enjeux et le périmètre d'intégration de l'accessibilité dans toutes les dimensions des projets événementiels par rapport à la qualité de l'expérience des personnes en situation de handicap.

Proposer des repères méthodologiques

Présenter des recommandations et des points de repère méthodologiques à la fois stratégiques et opérationnels, aux organisateurs pour qu'ils structurent, complètent et optimisent leur organisation jusqu'à la livraison de l'événement.

Proposer une boîte à outils adaptée

Rendre disponible une boîte à outils destinée aux organisateurs et à tout intervenant afin de leur permettre d'appliquer des bonnes pratiques en accessibilité universelle



Compréhension des besoins

- **Recentrer le regard sur les usagers.**
Nécessité de faciliter la compréhension des besoins spécifiques pour créer des environnements inclusifs.
- **Dépasser les idées reçues sur le handicap** pour mieux accompagner les besoins des usagers.
- **Transformer la perception de l'accessibilité universelle en dépassant l'image de la contrainte technique.**



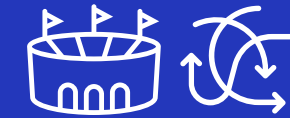
Réglementation inadaptée

- **Dépasser la vision normative** du handicap pour intégrer une réflexion inclusive fondée sur la qualité d'usage.
- **Adapter le cadre réglementaire pour assurer une application homogène** des critères d'accessibilité aux événements.



Méthodologie d'intégration

- **Mettre en visibilité les savoirs et référentiels techniques existants.**
- **Faciliter l'adoption de repères méthodologiques** afin d'intégrer l'accessibilité dans l'organisation d'événements.
- **Soutenir l'adoption de l'accessibilité comme une pratique structurée**, de la stratégie à la mise en œuvre opérationnelle.



Aménagement des sites et services

- **Intégrer l'accessibilité de bout en bout**, dans toutes les phases du projet d'aménagement.
- **Faire les bons choix** d'aménagements (équipements, matériaux, etc).
- **Sensibiliser les métiers** aux enjeux de l'accessibilité, tant dans la phase de montage que durant l'événement.



Responsabilité et accompagnement

- Faciliter l'intégration de l'accessibilité **dans les pratiques des différents métiers de l'événementiel.**
- **Renforcer le rôle des experts de l'accessibilité** pour accompagner la démarche de planification des événements.
- **Concevoir avec, et non simplement pour.**
Coconstruire et optimiser avec les retours d'expérience d'un panel d'usagers représentatif de tous les handicaps.

+ COMMENT PRENDRE EN MAIN LE DOCUMENT ?

Compte tenu de la multiplicité des dimensions à prendre en compte dans la mise en œuvre de l'accessibilité d'un événement, ce document propose un cadre de lecture organisé sous la forme d'une boîte à tiroirs, complété par différentes ressources afin de faciliter la consultation et l'appropriation des contenus.

Cette approche permet à chaque lecteur, selon son rôle, son niveau d'implication ou ses centres d'intérêt, d'identifier rapidement les éléments et ressources qui sont pertinents pour lui. Elle favorise ainsi une appropriation personnalisée du contenu, en valorisant les leviers de réussite adaptés à chaque contexte d'application.

Il propose quatre parties complémentaires:

- Une première partie d'**introduction** et de mise en contexte de la notion d'événement accessible et de ses principaux enjeux.
- Une partie **stratégique** : destinée aux instances décisionnelles qui fournit les orientations indispensables pour inscrire l'accessibilité dans la gouvernance, la planification et le pilotage de l'événement.
- Une partie **opérationnelle** : conçue pour les équipes chargées de la mise en œuvre. Elle propose des solutions pratiques et des outils directement mobilisables sur le terrain afin de garantir une expérience inclusive pour tous les participants.
- Enfin, un volet complémentaire **pour aller plus loin**, présenté en fin de document, expose d'autres enjeux transversaux et pertinents liés à l'organisation d'événements accessibles.

Les parties **stratégiques** et **opérationnelles** s'articulent autour de **clés de réussite** qui constituent les piliers fondamentaux d'une démarche d'accessibilité aboutie. **Des facteurs de réussite** (critères, actions et bonnes pratiques) sont associés à chaque clé; leur prise en compte systématique est indispensable pour atteindre les objectifs fixés.

+ COMMENT PARCOURIR LES CLÉS THÉMATIQUES ET EXPLORER CES RESSOURCES ?

Parcours de lecture recommandé :

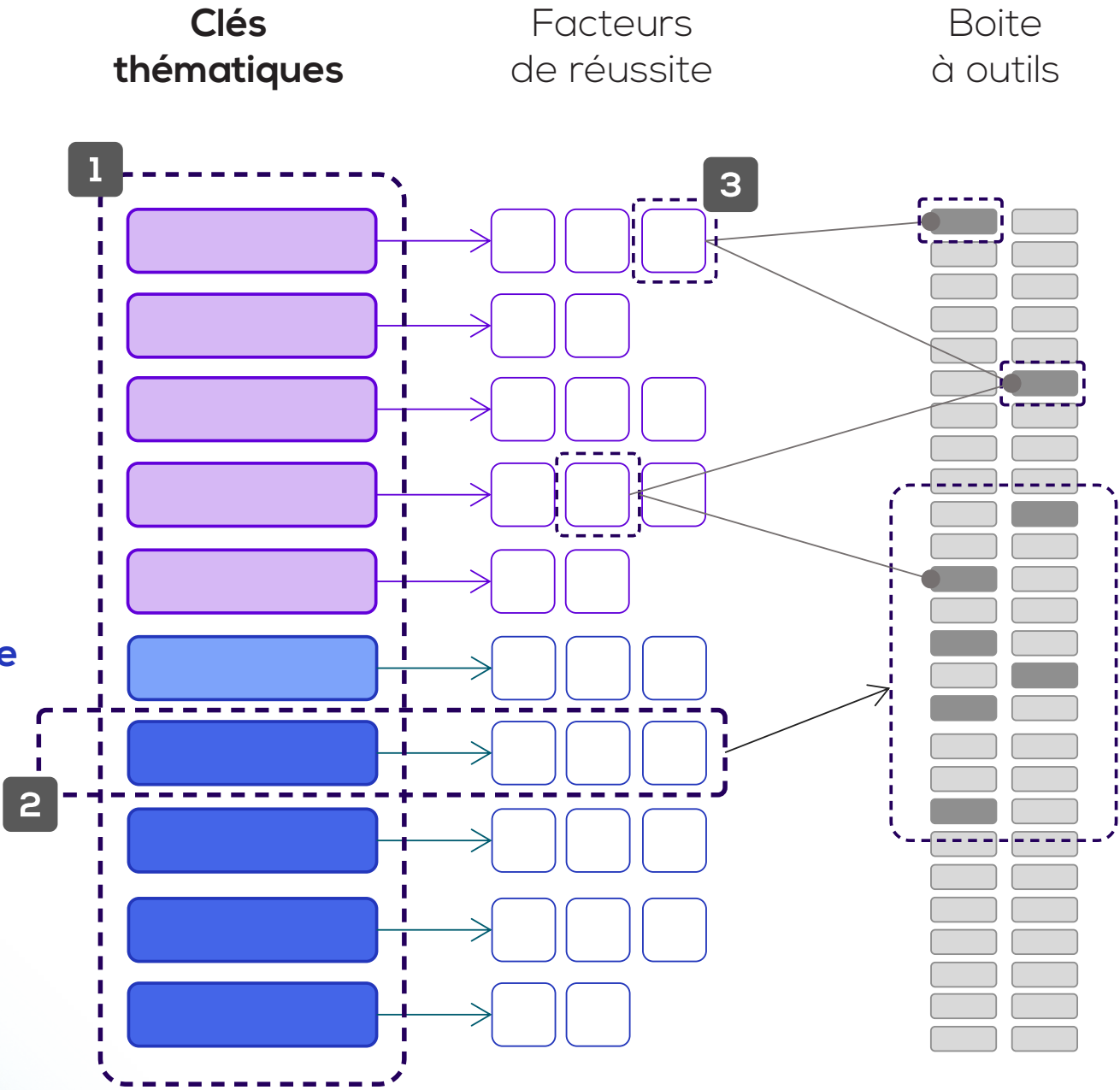
- 1 Pour bénéficier d'une vue d'ensemble structurée des enjeux et des recommandations essentielles à la conception et à la réalisation d'un événement accessible.
- 2 Pour consulter une ou plusieurs clés, ainsi que les facteurs de réussite et les pistes d'actions associées.
- 3 Pour explorer des volets thématiques ciblés et découvrir les documents, fiches ou outils qui leur sont associés.

Partie
stratégique

Organisateurs
Mandataires
Agences

Partie
opérationnelle

Référents
Accessibilité
Régisseurs
Prestataires



+ COMMENT CE DOCUMENT PEUT-IL VOUS ACCOMPAGNER ?

Ce document a été élaboré afin de fournir, à l'ensemble des parties prenantes d'un événement, les informations essentielles leur permettant d'intégrer l'accessibilité au cœur de leurs activités et de leurs décisions.

Je suis...

- organisateur
- mandataire
- régisseur
- responsable
- opérateur
- prestataire

Je peux

- Repérer le périmètre d'intégration de l'accessibilité ainsi que les enjeux stratégiques, opérationnels et techniques lors de la planification et de la mise en œuvre d'un dispositif d'accessibilité événementielle.
- Comprendre et reconnaître les besoins d'accessibilité des usagers de l'événement (public, personnel et bénévoles).
- Identifier les opportunités d'intégration de la qualité et du confort d'usage pour améliorer l'expérience des participants, tout en respectant les obligations juridiques et réglementaires.
- Identifier les opportunités d'optimisation et d'innovation des services d'accessibilité.
- Repérer les éléments essentiels d'accessibilité utiles à la rédaction des cahiers des charges des dispositifs d'accessibilité lors de l'organisation d'un événement.
- Identifier les bonnes pratiques et les points de vigilance lors de la planification et de la mise en œuvre de l'accessibilité.
- Évaluer la performance du dispositif d'accessibilité.

+ SOMMAIRE

PARTIE 1 | P.10

Événements accessibles : de quoi parle-t-on ?

L'événement sous l'angle de l'accessibilité universelle

En savoir plus

PARTIE 2 | P.20

Clés stratégiques

Coconstruire un modèle organisationnel inclusif

En savoir plus

PARTIE 3 | P.50

Clés opérationnelles

Piloter, développer et veiller à la livraison d'une expérience sans barrière

En savoir plus

PARTIE 4 | P.83

Comment aller plus loin ?

Maximiser l'impact de l'accessibilité

En savoir plus

1 Événements accessibles, de quoi parle-t-on ?

1. Événements accessibles, de quoi parle-t-on ?

Un événement accessible est un événement pensé pour être inclusif, équitable et accueillant pour toutes et tous, quelles que soient les capacités physiques, sensorielles, mentales ou cognitives des participant·es.

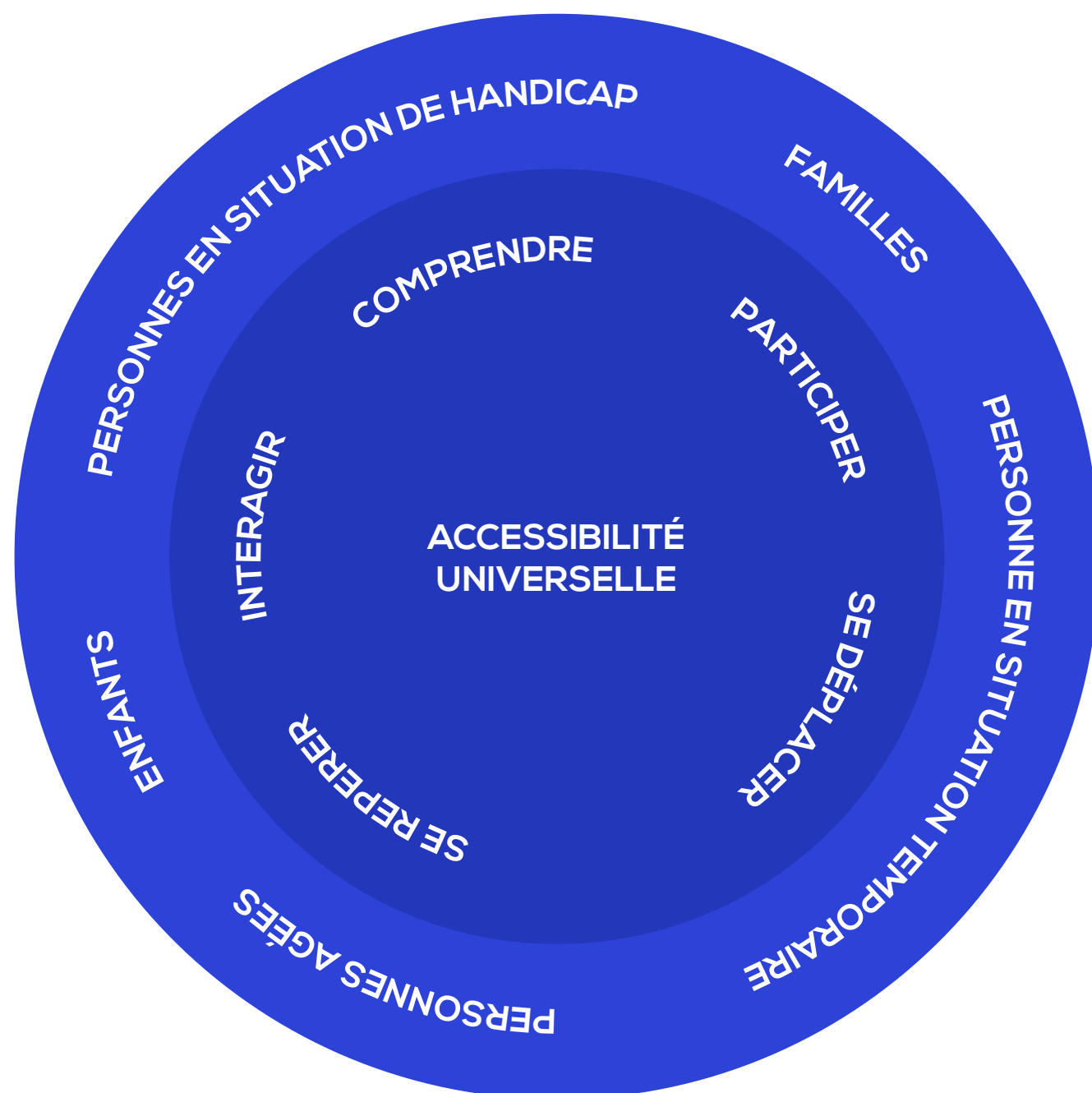
Cela signifie que l'accessibilité doit être anticipé depuis la phase d'organisation jusqu'à la livraison, afin d'identifier puis de supprimer les barrières matérielles et humaines, et ainsi **offrir une expérience sans obstacles**.

Il vise à assurer à chacun des participants la possibilité d'assister à l'événement et de vivre pleinement l'expérience proposée, de manière **autonome, confortable** et **sécurisée**.

On parle donc d'accessibilité universelle.

**Même expérience
mêmes émotions
mêmes opportunités
pour tous**

Concevoir un événement selon les principes de l'accessibilité universelle



L'accessibilité universelle n'est pas seulement une question de normes ou d'équipements spécialisés ; **c'est une démarche globale** visant à concevoir des environnements, des services et des événements utilisables par tous, indépendamment de l'âge, des capacités ou de la situation de chacun.

Concrètement, cela signifie permettre à chacun de :

- **Se repérer et se déplacer librement et sans obstacles**
- **Interagir de manière fluide**
- **Comprendre et saisir facilement les informations**
- **Vivre pleinement chaque expérience proposée**

Mettre en œuvre cette démarche inclusive, **c'est anticiper et planifier afin de tenir compte des besoins des participants** en situation de handicap physique, sensoriel, psychique ou intellectuel, ou vivant avec une maladie invalidante, temporaire ou durable, pour **rendre ces besoins ordinaires et de favoriser la pleine participation de tous**.

C'est comprendre la diversité des usagers et leurs besoins...

Camille

32 ans, malvoyante (déficience visuelle sévère)

« J'adore les concerts et les conférences, mais ce qui me freine souvent, c'est le manque d'informations accessibles. J'ai besoin que le site internet de l'événement soit compatible avec mon lecteur d'écran, et que les indications sur place soient claires et vocalisées. Mon amie Julie m'accompagne souvent, mais j'aimerais pouvoir être autonome aussi. Un plan tactile ou un accompagnement sur place me permettrait de vivre l'événement à ma manière, sans dépendre d'elle à chaque instant. »

Besoins clés :

- Site internet accessible (lecteurs d'écran, contraste élevé).
- Signalétique sonore et/ou tactile.
- Accompagnement ou guidage sur place.

Yanis

27 ans, sourd (langue des signes française)

« Je suis passionné de théâtre et de débats publics. Mais trop souvent, je dois renoncer parce qu'il n'y a pas d'interprète en Langue des Signes Française (LSF). Mon frère vient souvent avec moi, mais il ne peut pas tout me traduire. Ce que je veux, c'est comprendre, rire, réagir comme tout le monde. Quand un événement prévoit une traduction en langue des signes ou des sous-titres en temps réel, je peux participer sur un pied d'égalité avec les autres. »

Besoins clés :

- Interprétation en Langues de Signes Française (LSF).
- Sous-titrage en temps réel.
- Informations préalables sur l'accessibilité auditive.

Noah

8 ans, ayant une paralysie cérébrale (mobilité réduite et troubles de la communication)

« Noah adore les spectacles de marionnettes et les animations en plein air. Il se déplace en fauteuil roulant et utilise une tablette avec pictogrammes pour communiquer. Quand nous allons à un événement, c'est toute une organisation : il faut un plan d'accès facile, des sanitaires adaptés et surtout un espace de change si besoin. Sa sœur aime l'accompagner, mais elle aussi a besoin de profiter. Ce qu'on espère, c'est que Noah puisse vivre ces moments avec joie, sans que tout repose sur nous pour compenser ce qui manque. » (père de Noah)

Besoins clés :

- Accès sans obstacles (rampes, chemins stabilisés, toilettes adaptées).
- Espace de change avec une table à langer pour adulte.
- Activités inclusives avec supports visuels ou sensoriels.

C'est comprendre la diversité des usagers et leurs besoins...

Sophie

45 ans, utilisatrice de fauteuil roulant

« Je suis toujours partante pour assister aux spectacles sportifs en plein air, surtout avec mes enfants. Mais je dois planifier à l'avance : est-ce que le lieu est accessible ? Y a-t-il des toilettes adaptées ? Des places réservées ? Ce que je veux, c'est pouvoir profiter de l'événement sans stress logistique, et surtout sans être reléguée au fond de la salle. Mes enfants aiment partager ces moments avec moi, mais je veux qu'ils se concentrent sur le plaisir, pas sur les obstacles. »

Besoins clés :

- Parking PMR.
- Accès sans obstacles (rampes, ascenseurs).
- Toilettes accessibles.
- Places réservées bien situées.
- Possibilité d'être accompagnée par plus d'un accompagnateur.

Claire

42 ans, personne avec un trouble du spectre de l'autisme

« J'aime assister à des événements sportifs et culturels, mais les bruits forts, la foule et les imprévus peuvent vite devenir envahissants pour moi. Ce dont j'ai besoin, c'est d'un programme clair à l'avance, d'informations précises sur le déroulé, d'espaces calmes pour pouvoir souffler, et de la possibilité d'entrer ou de sortir discrètement si nécessaire. Il m'arrive d'être accompagnée, mais j'aimerais aussi pouvoir y aller seule ou avec des amis, à condition que tout soit suffisamment expliqué et prévisible. »

Besoins clés :

- Informations détaillées en amont (horaires, plans, déroulé).
- Zones de calme (hypostimulation) ou prêt de casques antibruit.
- Flexibilité d'accès (entrées/sorties libres).
- Signalétique visuelle claire et repères pour s'orienter dans les lieux.
- Accompagnement possible par un proche tout en favorisant l'autonomie.

Amine

34 ans, personne avec un handicap cognitif léger (troubles de l'apprentissage)

« Je veux participer à des événements comme tout le monde, mais parfois les infos sont trop compliquées ou rapides. J'ai besoin qu'on m'explique simplement, avec des images ou des pictogrammes. Mon éducateur m'aide à comprendre, mais j'aimerais pouvoir y aller avec mes amis du foyer sans toujours dépendre de lui. Si le personnel est formé et que les informations sont claires, je me sens plus libre. »

Besoins clés :

- Communication Alternative Adaptée (CAA) / Communication facile à lire et à comprendre (FALC).
- Supports visuels (pictogrammes, schémas).
- Personnel sensibilisé et bienveillant.

C'est comprendre la diversité des usagers et leurs besoins...

Marie

76 ans, personne avec des troubles de la mobilité et de l'audition

« J'aime sortir, voir des spectacles, mais je fatigue vite. J'ai besoin de pouvoir m'asseoir souvent, d'avoir un accès facile sans escaliers et de bénéficier d'un son bien amplifié. Ma fille ou mon amie m'accompagne souvent, mais j'aimerais pouvoir y aller seule aussi, si c'était bien organisé. Ce n'est pas parce que l'on vieillit qu'on veut rester chez soi. Il suffit de quelques aménagements pour que je me sente la bienvenue. »

Besoins clés :

- Assises régulières et confortables.
- Accès sans escaliers.
- Boucle magnétique ou amplification sonore.

Malik

29 ans, para athlète (amputé d'un membre inférieur, prothèse sportive)

« Participer à des événements, qu'ils soient sportifs ou culturels, c'est essentiel pour moi. En tant que para-athlète, je suis habitué à repousser les limites, mais ce que je ne veux pas, c'est devoir me battre pour accéder à une salle ou trouver un vestiaire adapté. Quand je suis invité à une remise de prix ou à une conférence, j'ai besoin que l'organisation prenne en compte mes besoins logistiques, mais aussi mon image : je ne veux pas être vu uniquement comme 'le sportif handicapé'. Je viens avec ma compagne ou mon coach, et j'aimerais qu'ils soient accueillis avec autant de considération que moi. »

Besoins clés :

- Accès fluide aux scènes, estrades, vestiaires et sanitaires.
- Accueil professionnel pour les accompagnants.
- Espaces adaptés pour se changer ou s'échauffer si l'événement est sportif.
- Communication inclusive dans les supports de présentation (photos, interviews).

Lina

35 ans, personne de petite taille

« J'adore les concerts, les salons créatifs et les conférences. Mais à chaque fois que je m'y rends, je me demande : est-ce que je vais voir quelque chose ? Est-ce que je vais pouvoir atteindre le comptoir ? En tant que personne de petite taille, je suis souvent confrontée à des obstacles auxquels les organisateurs ne pensent pas. Ce n'est pas de la mauvaise volonté, juste un manque d'anticipation. Ce que je souhaite, c'est pouvoir vivre l'événement sans devoir demander de l'aide à chaque étape. Avoir des zones de visibilité adaptées, des comptoirs à hauteur accessible et surtout un personnel formé à accueillir sans infantiliser : ce sont des détails qui changent tout. »

Besoins clés :

- Zones de visibilité dégagées ou surélevées.
- Comptoirs, guichets et buffets à hauteur accessible.
- Sièges adaptés (profondeur, hauteur) ou possibilité d'apporter un coussin.
- Toilettes avec des équipements accessibles aux personnes de différentes tailles.
- Personnel sensibilisé à la diversité des morphologies et à l'accueil.

C'est une méthode de conception applicable à plusieurs échelles...

Lors de l'organisation d'un événement, l'accessibilité constitue une véritable **méthode de conception et d'organisation collective**. Elle s'applique à toutes les étapes, dans toutes ses dimensions et à toutes les échelles, du plan logistique à l'accueil le jour J.

Cela implique notamment de **se poser les bonnes questions dès le départ**, afin d'évaluer la pertinence du dispositif d'accessibilité qu'on a prévu.

À l'échelle **macro** :

La stratégie globale de l'événement

- À qui s'adresse l'événement ?
- Quels publics pourraient être exclus si aucune adaptation n'est prévue ?
- Les équipes, prestataires et partenaires sont-ils sensibilisés ou formés aux enjeux de l'accessibilité dans leur métier ?
- Les considérations d'accessibilité sont-elles intégrées dans le budget et le périmètre de responsabilité des partenaires et fournisseurs ?
- Comment faire mieux que l'année précédente ?

À cette échelle, l'accessibilité devient **un levier organisationnel, d'image et de responsabilité sociale**.

À l'échelle **intermédiaire** :

Les parcours et les services

- Les informations pratiques de l'événement sont-elles pertinentes et accessibles aux personnes en situation de handicap ?
- Comment les personnes arrivent-elles sur le site ou le lieu de l'événement ?
- Comment circulent-elles dans les espaces ?
- Peuvent-elles accéder aux contenus, aux services et aux animations ?
- Les services sont-ils bien dimensionnés ? Répondent-ils aux besoins des participants ?

À cette échelle, l'accessibilité devient **un levier organisationnel, d'image et de responsabilité sociale**.

À l'échelle **micro** :

Les détails qui font la différence

- Les bénévoles, les agents de sécurité et les équipes, sont-ils préparés à accueillir des personnes en situation de handicap ?
- La signalétique, est-elle correctement placée et suffisamment visible pour orienter tous les participants ?
- Les files prioritaires, sont-elles respectées ?
- Les cheminements sont-ils sans ressauts et bien entretenus ?
- Le dispositif de boucle d'induction magnétique fonctionne-t-il correctement ?

À cette échelle, l'accessibilité devient **un cadre d'égalité et d'excellence opérationnelle qui accompagne chaque étape de l'expérience événementielle**.

1 Événements accessibles, de quoi parle-t-on ?

C'est une méthode de conception applicable à plusieurs échelles...

L'accessibilité événementielle englobe plusieurs dimensions bien au-delà de la conformité réglementaire. Leur imbrication, associée à un déploiement cohérent et organisé, transforme un dispositif d'accessibilité planifié en une expérience sans rupture. Cela suppose d'articuler soigneusement ces dimensions pour garantir un parcours fluide et réussi.

Physique

Qualité et accessibilité de l'environnement matériel de l'événement, que ce soit aux abords du site ou à l'intérieur du lieu, en tenant compte des installations existantes et des aménagements temporaires des espaces, des cheminements et des équipements.

Sensorielle

Qu'il s'agisse d'un dispositif numérique à distance ou d'une expérience sur place, il est essentiel d'adapter et de rendre accessibles et assurer la pertinence des contenus visuels et auditifs pour les personnes sourdes, malentendantes, aveugles ou malvoyantes.

Cognitive

Mise à disposition et adaptation d'informations pratiques ainsi que des supports d'orientation dans un langage clair, facile à lire et à comprendre.

Communication

Fourniture de services de médiation adaptés à l'événement : interprétation en langue des signes, intégration de sous-titres en simultané et mise à disposition de boucles à induction magnétique.

Émotionnelle et sociale

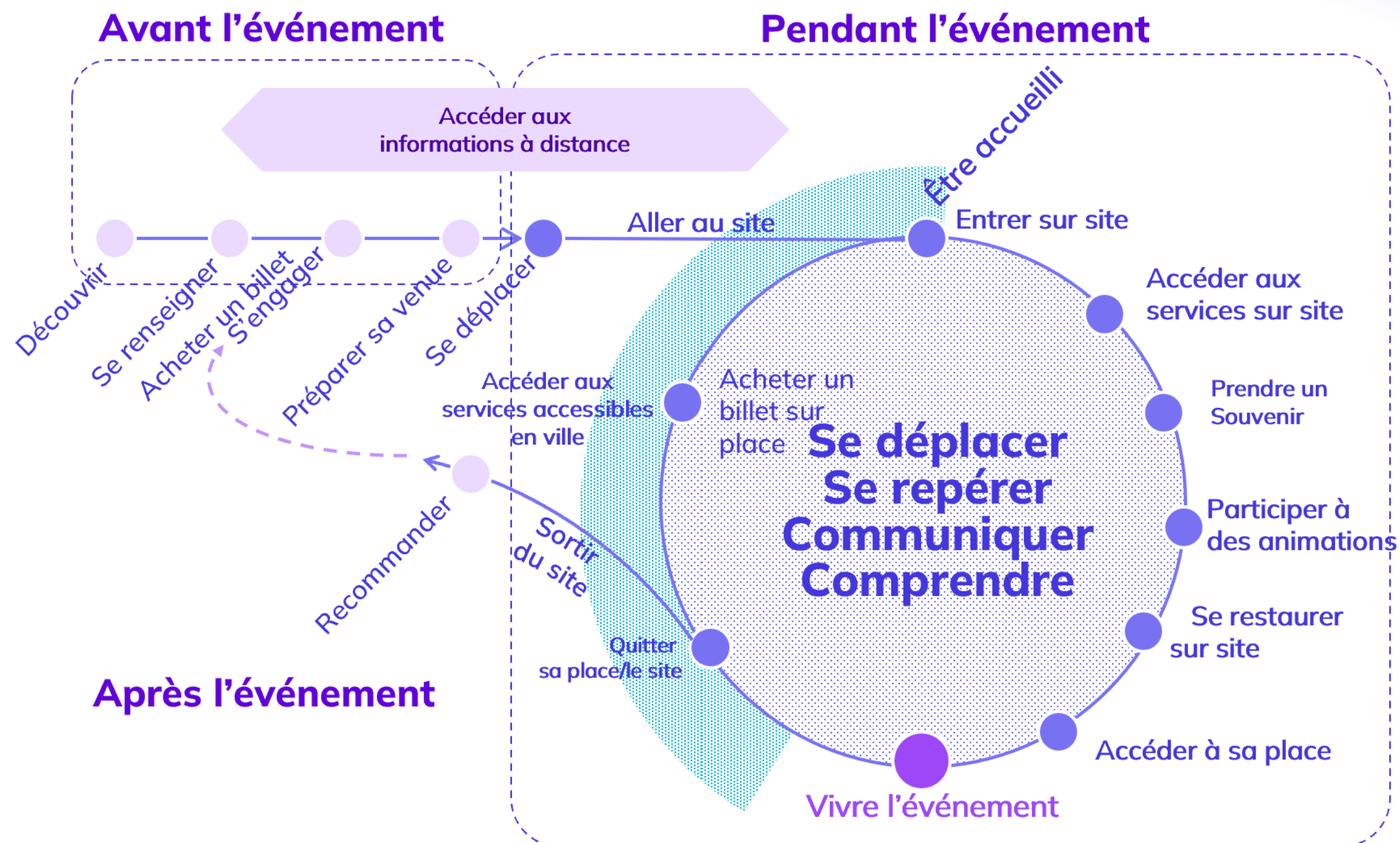
Création d'un environnement sécurisant, grâce à un personnel formé et sensibilisé à l'accueil et à l'accompagnement des différentes familles de handicap.

C'est une expérience à prendre en compte dans toutes les étapes de l'événement, avant, pendant et après.

L'accessibilité ne commence pas à l'entrée d'un lieu : elle commence chez soi.

Pour les personnes en situation de handicap, chaque étape compte : de la solution numérique pour réserver un billet, à l'arrêt de transport, puis à l'accueil sur place.

Utiliser la chaîne d'expérience comme fil conducteur de la planification de l'accessibilité facilite la cohérence et l'intégration des besoins des personnes en situation de handicap, évitant ainsi les oublis.



Ce que risque l'organisation à ne pas intégrer l'accessibilité

Gouvernance

- Manque de soutien du leadership et d'alignement sur une vision partagée.
- L'accessibilité vue comme une **contrainte, non comme une valeur ou une opportunité**.
- Flou dans les responsabilités impactant l'expérience des participants.

Conformité

- Non-respect des normes menant à des sanctions juridiques.
- Difficulté à prouver la conformité du dispositif.
- Écart entre conformité théorique et réalité vécue.

Financiers

- Mauvaises estimations pouvant impacter l'équilibre budgétaire.
- Surcoûts liés aux ajustements tardifs ou de dernière minute.
- Perte d'opportunités (recrutement de talents, financements, sponsoring).

Opérationnels

Dispositif **inadéquat, incomplet ou basé sur des idées reçues**.

Ruptures dans la chaîne d'expérience des usagers.

Accueil inadapté, incidents mal gérés, risque d'accidents corporels.

Expérience

- Exclusion involontaire des personnes handicapées.
- Accessibilité non fonctionnelle ou incohérente.
- Faible engagement et frustration.

Réputationnels

- Perte de crédibilité et dégradation de la réputation.
- Retours négatifs sur l'événement, atteinte durable à l'image de l'événement et de ses partenaires.
- Fragilisation des labels obtenus et désengagement des publics.

À retenir

Sans stratégie claire, sans leadership engagé et sans planification en amont, l'accessibilité peut devenir un centre de coûts, un casse-tête opérationnel et un risque réputationnel majeur ; bien intégrée, elle se transforme en levier de performance, de conformité et d'image.

2



Clés stratégiques

Cette section présente les clés stratégiques et les facteurs de réussite indispensables pour inscrire l'accessibilité au coeur de la gouvernance et de la stratégie événementielle.

Leur déploiement conditionne non seulement la conformité réglementaire, mais surtout la qualité d'usage offerte à l'ensemble des publics.

Une appropriation rigoureuse de ces leviers constitue donc un passage obligé pour garantir le succès d'un événement pleinement inclusif et exemplaire.

Pour l'organisation d'un événement accessible

Les Clés

Facteurs de réussite

1

Intégrer l'**accessibilité** au sein de l'**organisation** de l'événement

1.1

Engagement du cadre dirigeant

1.2

Intégration d'une expertise **accessibilité** au sein de l'organisation

1.3

Construction d'une culture de l'**accessibilité** et la faire rayonner

2

Mise en place d'une **gouvernance de l'accessibilité**

2.1

Mobilisation d'un **écosystème d'acteurs** de l'accessibilité

2.2

Mise en place d'un **plan d'action et de responsabilité**

3

Intégrer la **qualité d'usage** au sein du périmètre de livraison l'événement

3.1

Compréhension des **besoins et de la chaîne d'expérience des usagers**

3.2

Adoption d'un **référentiel adapté** aux enjeux de l'événement

3.3

Création et mobilisation d'un **groupe d'expertise d'usage de l'accessibilité**

4

Favoriser l'**emploi et le bénévolat** des personnes en situation de handicap

4.1

Mise en œuvre d'une politique de **recrutement inclusive**

4.2

Mise en place d'un **programme de bénévolat pour tous**

4.3

Favoriser l'inclusion dans l'accès aux **marchés et appels d'offres**

5

Créer un **réflexe d'accessibilité**

5.1

Sensibilisation active aux enjeux de l'accessibilité et au handicap

5.2

Développement des compétences à chaque métier

Clé 1

Intégrer l'accessibilité au sein de l'organisation de l'événement

La réussite d'une démarche d'accessibilité commence toujours par un choix : celui d'en faire une priorité. C'est cette volonté explicite, à la fois politique, éthique et stratégique, qui conditionne la mobilisation des moyens, l'implication des équipes et la cohérence des actions.

Dans l'événementiel, la prise en compte de l'accessibilité est la clé pour élargir l'audience et affirmer un engagement inclusif : en la plaçant au cœur des décisions de la direction, des processus opérationnels et des choix techniques, on garantit le déploiement d'un dispositif cohérent et transversal dans tous les projets de l'événement.

Alignée sur les valeurs partagées et portée par des équipes formées, elle se conçoit dès la genèse du projet, se structure comme un pilier de l'organisation et se traduit en actions concrètes.

Facteurs de réussite

1.1

Engagement du cadre dirigeant

1.2

Intégration d'une expertise accessibilité au sein de l'organisation

1.3

Construction d'une culture de l'accessibilité et la faire rayonner

1.1

Engagement du cadre dirigeant

Pourquoi c'est essentiel ?

L'accessibilité ne peut être réduite à une intention affichée. Sans un engagement clair du cadre dirigeant, elle risque de rester une ambition de principe, évoquée en réunion mais rarement traduite en actions concrètes.

À l'inverse, lorsque les décideurs s'en saisissent pleinement, ils donnent les moyens d'agir : ils arbitrent les budgets, fixent les priorités, imposent un calendrier et créent les conditions de la réussite. L'accessibilité devient alors une réalité opérationnelle, les équipes se mobilisent autour d'un objectif partagé et l'événement renforce durablement son attractivité, sa réputation et son impact.

Quand l'accessibilité devient une priorité, l'événement devient un vecteur d'inclusion.

Pistes pour réussir

- **Cadre dirigeant formé ou sensibilisé** aux enjeux du Handicap et de l'accessibilité universelle
- **Mobiliser et inspirer l'organisation ainsi que les parties prenantes externes** en incarnant, par l'exemplarité, les enjeux de l'inclusion du handicap et de l'accessibilité.
- **Inscrire l'inclusion du handicap ainsi que les enjeux de l'accessibilité dans la stratégie globale** de l'organisation l'événement.
- **Allouer les ressources nécessaires pour garantir la mise en œuvre de l'accessibilité**, en cohérence avec la vision de l'organisation.
- Associer l'allocation des ressources à une responsabilisation **claire des référents métiers chargés de la livraison de l'événement.**
- **Porter une communication engagée et mener des actions de plaidoyer** en faveur de l'inclusion du handicap et de l'accessibilité universelle.
- **S'assurer que l'accessibilité et l'inclusion du handicap demeurent des priorités** lors des décisions ou des arbitrages techniques et budgétaires.

Ressources

- **Document** : [Paris 2024 - Dossier de candidature](#)
- **Document** : [Paris 2024 - Rapport Final](#)
- **Document** : [Paris 2024 - Rapport Durabilité & Héritage Post-Jeux](#)

1.1

Engagement du cadre dirigeant

TÉMOIGNAGES

**Elie
PATRIGEON**

Ex Directeur Général
du Comité Paralympique et Sportif Français
Directeur impact, héritage et durabilité au Comité
d'organisation des Jeux Olympiques et Paralympiques
Alpes 2030



« Il y a deux clés de réussite d'un événement accessible : une volonté des dirigeants et l'anticipation. A défaut, la mise en accessibilité est tardive et repose sur quelques paroles expertes mais non exécutives. C'est la leçon de Paris 2024 et de toutes ses parties prenantes, mouvement paralympique et Etat en particulier. Ce guide présence donc un double usage : permettre l'appropriation simple pour un futur pilote d'événement sportif des bases d'un événement accessible et faciliter, pour les équipes,

même non-spécialisées, d'être orientées dans la planification en amont de l'événement en matière de besoins particuliers. Car, au fond, le sujet de l'accessibilité ne peut être en marge. C'est là le rôle du leadership. Avec 15% de la population française en situation de handicap, un vieillissement accéléré de la population, l'accessibilité universelle des grands événements sportifs est la première des conditions de leur universalité. »

**Lambis
KONSTANTINIDIS**

Ex-Directeur exécutif de
la Planification et de la
Coordination Paris 2024



« L'accessibilité universelle ne peut être une simple option technique ; elle doit être une ambition stratégique portée au plus haut niveau. À Paris 2024, cet engagement du top management a été le catalyseur de notre réussite. En l'intégrant dès la candidature, nous en avons fait un pilier de l'ADN des Jeux. Porter cette vision au sommet permet d'imposer une transversalité totale : de l'accessibilité numérique à la conception des espaces, jusqu'à la qualité de l'accueil sur site. C'est cette impulsion dirigeante qui transforme une contrainte réglementaire en une responsabilité partagée, garantissant que chaque étape de la livraison serve un héritage durable et réellement ouvert à tous. »

Clé 1

Intégrer l'accessibilité au sein de l'organisation de l'événement

1.2

Intégration d'une expertise accessibilité au sein de l'organisation

Pourquoi c'est essentiel ?

Un.e expert.e en accessibilité transforme l'intention en action : cette personne inscrit les besoins des personnes en situation de handicap dès la conception, coordonne les équipes et évite les retouches coûteuses.

L'expertise accessibilité sensibilise, accompagne, vérifie, coordonne tous les projets et veille à la bonne intégration des besoins spécifiques.

Son rôle transversal est essentiel pour garantir un dispositif robuste, des coûts maîtrisés, une image inclusive et crédible. Sans cette boussole technique, on multiplie les erreurs, les sanctions et la frustration des publics qu'on prétend accueillir.

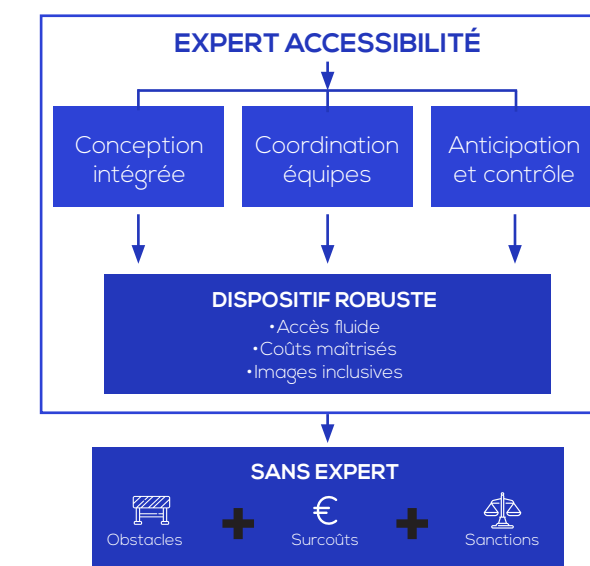
En pilotant la conformité et les usages, l'expertise en accessibilité concrétise l'inclusion.

Pistes pour réussir

- **Nommer un référent accessibilité interne ou externe :** choisir une personne formée ou sensibilisée, avec un rôle officiel et du temps dédié.
- **Impliquer l'expertise dès le début des projets :** associer le référent aux décisions clés pour intégrer l'accessibilité dès la conception, éviter les corrections coûteuses et garantir la cohérence globale du dispositif.
- **Favoriser la collaboration transversale :** le référent doit travailler en lien avec toutes les équipes (technique, RH, communication, accueil, logistique) et animer la sensibilisation.
- **S'appuyer sur des expertises techniques complémentaires ou externes** afin d'accompagner les projets les plus complexes.
- **Évaluer, capitaliser et améliorer en continu :** recueillir les retours d'expérience des publics, formaliser les bonnes pratiques et ajuster les prochaines éditions.

Ressources

- **Fiche :** [Metierscope Référent Accessibilité Événementiel](#)



1.2

Intégration d'une expertise accessibilité au sein de l'organisation

TÉMOIGNAGE

**Pierre-Antoine
MOLINA**

Délégué interministériel
aux Jeux Olympiques et
Paralympiques (DIJOP)



« L'organisation des grands événements sportifs constitue une opportunité majeure pour faire progresser durablement les politiques publiques en matière d'accessibilité. Au-delà du respect des obligations réglementaires, il s'agit d'inscrire l'accessibilité comme un levier de qualité, d'innovation et d'excellence dans l'accueil des publics.

Les organisateurs ont un rôle essentiel à jouer en intégrant ces enjeux dès la conception de leurs événements et tout au long de leur mise en œuvre.

L'État, pour sa part, poursuit son engagement afin de renforcer

l'accompagnement et le suivi des dispositifs déployés, avec une attention accrue portée à l'égalité de traitement de l'ensemble des spectateurs, y compris des personnes en situation de handicap. Cette dynamique collective doit permettre de diffuser les bonnes pratiques et d'élever durablement le niveau d'exigence. Car une accessibilité pensée pour les personnes qui en ont le plus besoin bénéficie, en réalité, à tous : elle fluidifie les parcours, améliore le confort, renforce la qualité de l'accueil et contribue à une expérience plus inclusive et plus réussie pour l'ensemble des publics »

**Pascal
MATHIEU**

Ex-Responsable
de l'Intégration
paralympique
à la Ville de Paris



« Par des formations, des expériences immersives avec des personnes en situation de handicap, et la capitalisation des retours d'expériences lors d'événements tests, j'ai fait en sorte que l'accessibilité devienne un défi collectif auquel chacun de mes collègues apportait son expertise métier et moi, la mienne, pour trouver ensemble des solutions. Cela a permis de démultiplier les capteurs de l'accessibilité dans chaque service, en utilisant des repères très simples pour identifier des

obstacles. Cette stratégie a permis d'alléger la charge du contrôle me rendant ainsi plus disponible pour répondre à leurs sollicitations, et ce, de la phase de conception à la production de l'événement. Aujourd'hui encore, ils sont nombreux à partager fièrement avec moi des photos de leurs constats de défauts d'accessibilité parfois même depuis leur lieu de vacances. »

Construction d'une culture de l'accessibilité et la faire rayonner

Pourquoi c'est essentiel ?

Une culture organisationnelle inclusive inspire les autres et se diffuse au-delà de l'organisateur lui-même et facilite la mobilisation et l'adhésion des tiers aux valeurs portées par l'événement.

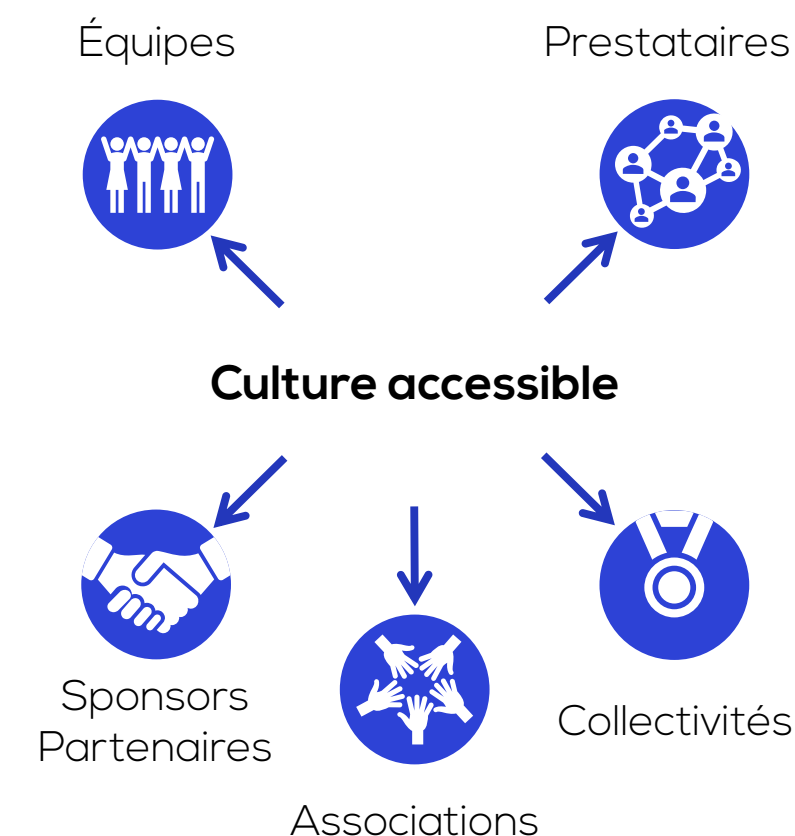
Instaurer une culture de l'accessibilité, c'est doter l'événement d'une boussole commune : chaque décision et chaque geste s'alignent alors sur l'égalité des chances et l'ambition d'accessibilité de l'organisateur, créant une dynamique fédératrice qui attire talents, partenaires et publics sensibles à ces valeurs.

Cette vision partagée libère l'innovation, renforce la réputation et soude l'écosystème autour d'un objectif clair.

Faire rayonner une vision inclusive, c'est embarquer chaque personne dans une culture où chacun compte.

Pistes pour réussir

- **Impliquer toutes les parties prenantes dès le départ** : construire la culture de l'accessibilité de manière collaborative avec les équipes, les représentants des différents publics, et les dirigeants.
- **Définir une vision claire, ambitieuse mais réaliste** : formuler des principes forts et une feuille de route concrète.
- **Communiquer régulièrement et efficacement** : utiliser tous les canaux (réunions, intranet, formations, événements internes) pour partager et faire vivre la vision au quotidien.
- **Porter la culture de l'accessibilité par des leaders engagés** : s'assurer que la direction et les managers incarnent et soutiennent la vision dans leurs actions.
- **Faire rayonner la culture de l'accessibilité en externe** : aligner les partenaires, les clients, et l'écosystème de l'événement pour inspirer et créer un effet d'entraînement.



Exemple de Paris 2024

Une vision alignée avec les ambitions portées par le Comité d'Organisation.

	Une conviction...	Une ambition...	Une promesse...	Une volonté...	Un état d'esprit...
Vision Paris 2024	Le sport change les vies	Révéler "l'athlète"	L'énergie des Jeux au bénéfice de tous	Des Jeux révolutionnaires : spectaculaires et durables	Créativité Exigence Partage
Vision Stratégie Accessibilité Universelle Paris 2024	Le sport comme vecteur d'inclusion pour les personnes en situation de handicap.	Gommer toutes les barrières pour faciliter la participation de tous, à tout.	Intégrer les personnes en situation de handicap de manière exemplaire et léguer un héritage "accessibilité" matériel et immatériel aux territoires d'accueil et aux événements futurs.	Utiliser des solutions innovantes pour que chacun puisse vivre la totalité et la grandeur des Jeux.	Créativité Exigence Partage

Mettre en place un cadre de gouvernance pour intégrer l'accessibilité au sein d'un événement ne peut reposer sur un seul service ou une seule volonté. C'est surtout une démarche collective qui mobilise l'ensemble des acteurs de l'organisation et de l'écosystème de l'événement, à tous les niveaux et dans toutes les fonctions.

Pour garantir l'accessibilité, il est essentiel d'instaurer une gouvernance solide et coordonnée réunissant relais internes, parties prenantes externes, partenaires, prestataires et usagers, et s'appuyant sur une charte claire, des objectifs et des actions coordonnées pour piloter chaque phase de l'événement.

En coconcevant toutes les étapes, de la programmation au bilan, et en formalisant les processus de formation, de communication et de retour d'expérience, l'accessibilité devient une responsabilité partagée.

Facteurs de réussite

2.1

Mobilisation d'un écosystème **d'acteurs de l'accessibilité**

2.2

Mise en place d'un **plan d'action** et de responsabilité

2.1

Mobilisation d'un écosystème d'acteurs de l'accessibilité

Pourquoi c'est essentiel ?

Assurer l'accessibilité d'un événement, c'est un sport d'équipe : l'État, les collectivités, les organisateurs, les associations représentatives des personnes en situation de handicap et les prestataires spécialisés doivent coordonner leur stratégie sur toute la ligne.

Quand cet écosystème se mobilise, l'inclusion devient tangible : on capitalise sur l'expertise, on réduit les risques juridiques et réputationnels, on dimensionne vraiment l'offre (places adaptées, transports dédiés), et l'on ouvre la porte à des partenariats durables. En revanche, ignorer cette dynamique, c'est livrer une accessibilité bancal, briser la chaîne d'expérience et perdre l'engagement des principales personnes concernées.

L'accessibilité ne se livre pas seule. Chaque acteur compte.

Pistes pour réussir

- **Réaliser une cartographie des acteurs** et des parties prenantes clés.
- **Établir une stratégie de coordination** et/ou de concertation adaptée aux enjeux de l'événement.
- **Veiller à mobiliser un éventail aussi large que possible d'associations représentatives du handicap** dans les instances de décision collégiale ou les groupes de travail thématiques.
- **Veiller à organiser (de façon régulière) des réunions de communication** et de partage des avancées du projet.
- **Veiller à mobiliser l'expertise des acteurs du handicap et de l'accessibilité** lorsque cela est nécessaire pour optimiser le dispositif planifié.
- **Promouvoir des partenariats ou saisir des opportunités de partenariats institutionnels et/ou commerciaux** avec des parties prenantes dont les objectifs convergent avec ceux de l'organisation en matière d'inclusion.

Ressources

- **Document** : [Annuaire des associations représentatives des personnes en situation de handicap en France](#)

L'inclusion, un sport d'équipe

Avantages

- Expertise combinée
- Risques maîtrisés
- Offre calibrée
- Partenariats durables

Risques si ignorés

- Dispositif bancal
- Chaîne cassée
- Engagement perdu
- Retour de flamme médiatique

2.2

Mise en place d'un **plan d'action** et de responsabilité

Quand l'accessibilité devient une priorité, l'événement devient un vecteur d'inclusion.

Pourquoi c'est essentiel ?

Un plan d'action d'accessibilité clair, porté par une gouvernance bien définie, est le véritable moteur d'un événement inclusif. Il transforme la vision en priorités concrètes, verrouille les ressources financières, humaines et techniques nécessaires, et aligne chaque équipe autour d'un calendrier partagé.

Cette orchestration globale élimine les chevauchements, assure la transversalité, accélère la prise de décision et sécurise les délais, tout en évitant les dérives budgétaires et les ruptures de service.

À l'inverse, négliger ce cadre revient à accepter un fonctionnement flou où « tout le monde » est responsable, donc personne ne l'est réellement, avec, à la clé, des dépenses imprévues, des retards et une perte de crédibilité auprès des parties prenantes et du public cible.

Pistes pour réussir

- **Mettre en place une démarche de concertation interne et externe** : impliquer les services, les responsables et les parties prenantes pour recueillir les attentes et les contraintes.
- **Définir une vision et des volets d'action thématiques** : infrastructures, numérique, RH, communication, services, etc.
- **Feuille de route alignée et budgétisée dès la conception** : lignes budgétaires spécifiques et contingence.
- **Cartographier les tâches et les acteurs** : assigner à chaque service un rôle : responsable, contributeur, valideur.
- **Mettre en place des outils de pilotage et de suivi** : tableaux de bord, indicateurs, points d'avancement réguliers ajuster les ressources et les rôles.
- **Valider le plan d'action et de responsabilité de manière collégiale / exécutive** : garantir la légitimité et l'engagement des parties prenantes.
- **Former et soutenir les responsables** : sessions dédiées pour maîtriser le périmètre, la mission et les bonnes pratiques d'accessibilité.

Ressources

- **Fiche** : [Stratégie Accessibilité universelle Paris 2024](#)

EXPÉRIENCE FLUIDE

Vision et priorités

Responsabilités clarifiées

Ressources alignées

Avec un plan et feuille de route

ÉVÉNEMENT

Sans plan d'action

Dérives budgétaires

Rupture d'accessibilité

Risques judiciaires

Clé 3

Intégrer la qualité d'usage au sein du périmètre de livraison de l'événement

La qualité d'usage désigne la capacité d'un produit, d'un service ou d'un espace à satisfaire les besoins réels de ses utilisateurs dans leur contexte. Au-delà de la simple conformité technique ou esthétique, elle s'attache à l'expérience vécue : accessibilité, confort, intuitivité, pertinence et sécurité.

Pour l'assurer, il faut instaurer une démarche collaborative centrée sur l'utilisateur : réunir les chefs de projet, les prestataires, les usagers et les experts autour d'un référentiel commun (normes, bonnes pratiques, retours d'expérience) et accompagner l'intégration de la qualité et du confort d'usage à chaque étape de la chaîne d'expérience, de la recherche d'information jusqu'au départ du site.

En cartographiant et testant chaque étape du parcours, en mobilisant des panels et des experts pour anticiper les frictions, la qualité d'usage devient une responsabilité partagée, garante d'une expérience intuitive, sûre et adaptée à tous.

Facteurs de réussite

3.1

Compréhension des **besoins et de la chaîne d'expérience des usagers**

3.2

Adoption d'un référentiel adapté aux enjeux de l'événement

3.3

Création et mobilisation d'un **groupe d'expertise d'usage de l'accessibilité**

3.1

Compréhension des **besoins et de la chaîne d'expérience des usagers**

Organiser un événement accessible, c'est anticiper, comprendre et accompagner chaque étape du parcours usager.

Pourquoi c'est essentiel ?

Une accessibilité correctement pensée s'appuie sur la notion de qualité d'usage pour assurer la continuité du parcours « de bout en bout » : depuis la recherche d'informations en ligne, le trajet et l'arrivée sur site, jusqu'aux déplacements internes, aux activités, à la restauration, à l'évacuation et au retour. Si un seul maillon fait défaut – une rampe trop pentue ou un plan d'accès introuvable, par exemple –, l'expérience se heurte à un obstacle qui affecte tous les publics.

Intégrer ces besoins dès la conception consolide la conformité réglementaire, fluidifie les circulations, réduit les demandes d'assistance ponctuelle et préserve le budget ; anticiper coûte toujours moins que corriger dans l'urgence.

À l'inverse, ignorer l'accessibilité, c'est multiplier les risques de sanctions, provoquer le mécontentement des participants et ternir l'image de l'événement, tout en générant des surcoûts de dernière minute pour compenser des oublis.

En traitant l'accessibilité par la prise en compte de la chaîne d'expérience, l'organisateur assure un dispositif cohérent, sûr et réellement inclusif.

Pistes pour réussir

- **Cartographier les tâches et les acteurs** : lister les services d'accessibilité et associer chaque tâche à un acteur et attribuer à celui-ci un rôle (responsable, contributeur ou valideur).
- **Définir et ajuster les niveaux de service à chaque étape de la chaîne d'expérience** afin d'optimiser l'allocation des ressources nécessaires à la délivrance d'une accessibilité effective.
- **Budgétiser dès la conception** : prévoir des lignes budgétaires spécifiques conformément aux niveaux de service prévus.
- **Outils le suivi** : mettre en place des tableaux de bord et des indicateurs. Adapter les ressources et les rôles à mesure que le projet évolue et que de nouveaux besoins émergent.
- **Former et soutenir les responsables** : via des formations dédiées à leur mission pour une meilleure compréhension de leur périmètre de responsabilité en matière d'accessibilité.

Ressources

- **Fiche** : [Présentation des différentes familles du Handicap](#)
- **Fiche** : [Bien accueillir les personnes en situation de handicap](#)
- **Fiche** : [Catalogue de services accessibles par famille de Handicap](#)

Changer le regard...

Ce ne sont pas les handicaps qui dictent les solutions, mais les besoins d'usage. Un même besoin, par exemple, comprendre les informations, peut concerner plusieurs profils. Penser en termes de fonctions et d'usages permet de concevoir des dispositifs universels et adaptés.

Famille de handicap

Besoins

Dispositifs

PHYSIQUE OU MOTEUR 

Se déplacer

Utiliser un équipement

Comprendre les informations

SENSORIEL 

Interagir et communiquer

Gérer sa fatigue

MENTAL ET PSYCHIQUE 

S'orienter

Être et rester accompagné

Se restaurer

MALADIES INVALIDANTES 

Gérer des situations de stress

Se sentir en sécurité

Accès fluide aux espaces : rampes, ascenseurs, cheminements sans obstacles.

Postes d'accueil : comptoirs abaissés, boucle magnétique, files prioritaires .

Mobilier : chaises avec accoudoirs, bancs de repos.

Supports de communication : site internet accessible, plans, informations pratiques.

Signalétique et orientation : pictogrammes, contrastes, bandes podotactiles, balises sonores, bénévoles formés à l'accompagnement, Interprétation : LSF, vélotypie, sous-titrage Mobilité : fauteuils roulants, déambulateurs, golfettes.

Interprétation : LSF, vélotypie, sous-titrages

Mobilité : fauteuil roulants, déambulateurs, golfettes.

Documentation : plaquette FALC, formats numériques compatibles avec les lecteurs d'écran.

Ambiances maîtrisées : éclairage non agressif, réduction des bruits.

Repères clairs et rassurants : programme simplifié, plan visuel. Espaces de repos : zones calmes, salles de retrait. sensoriel.

Communication : consignes reformulées, langage clair, supports visuels ;

Discrétion et respect : pas d'obligation de justification, communication bienveillante.

Accès à des soins ou à l'intimité : toilettes adaptées, salle de change....

Adoption d'un référentiel adapté aux enjeux de l'événement**Piloter l'inclusion, c'est structurer l'expérience.****Pourquoi c'est essentiel ?**

Se limiter aux seules exigences réglementaires applicables aux ERP n'est pas toujours adapté. Chaque événement a ses lieux, ses formats et ses publics, et la réglementation française, pensée pour les bâtiments permanents, ne couvre pas toutes les spécificités propres aux événements.

Il est donc nécessaire d'adopter un référentiel d'accessibilité sur mesure, coconstruit avec les utilisateurs concernés. Celui-ci fixe un langage commun entre équipes techniques, créatives et logistiques, sert de feuille de route vérifiable et sécurise la conformité.

Un tel référentiel clarifie les exigences pour l'aménagement, aligne les processus, réduit les négociations de dernière minute, fait monter les équipes en compétences et devient un actif réutilisable sur les éditions suivantes. À l'inverse, l'absence de cadre ouvre la porte aux décisions contradictoires, aux correctifs tardifs (et coûteux), à la difficulté de justifier la conformité du dispositif et, surtout, à des ruptures de parcours : le fauteuil de rugby-fauteuil, trop large pour franchir une porte pourtant conforme à la réglementation, en est l'exemple parfait

Pistes pour réussir

- **Définir le seuil d'ambition en matière d'accessibilité** conformément aux enjeux de l'événement.
- **Réaliser une analyse d'écarts (Gap Analysis) entre la réglementation, les exigences opérationnelles et le niveau de service souhaité** pour l'événement en matière d'accessibilité.
- **Coconstruire** : les exigences opérationnelles et le niveau de service souhaité pour l'événement en matière d'accessibilité.
- **Valider le référentiel par les décideurs.**
- **Veiller à intégrer le référentiel validé dans toute démarche contractuelle**
- **Partager le référentiel avec les parties prenantes impliquées dans la livraison de l'événement**

Ressources

- **Lien** : [Loi handicap 2005](#)
- **Lien** : [Référentiel Général de l'amélioration de l'accessibilité\(numérique\)- RGAA](#)
- **Fiche** : [Réglementation applicable sur l'accessibilité lors de l'organisation d'un événement](#)
- **Fiche** : [Référentiel de conception Universelle des sites Paris 2024](#)
- **Document** : [Guide illustré accessibilité des établissements recevant du public et installations ouvertes au public existant](#)
- **Document** : [Guide d'accessibilité du Comité International Paralympique-IPC, édition 2020](#)

Référentiel technique pour la conception universelle des sites de Paris 2024



Espaces / situations / services

Schéma générique

Obligations de la réglementation française

Référentiel des standards
Comité Paralympique International IPC

Référentiel Stratégie Accessibilité Paris 2024

3.3

Création et mobilisation d'un **groupe d'expertise d'usage de l'accessibilité**

Rassembler la voix des usagers pour renforcer la pertinence du dispositif

Pourquoi c'est essentiel ?

Impliquer dès la conception un groupe d'experts d'usage composé de personnes en situation de handicap, d'aidants, de représentants d'associations, de seniors, de familles et de professionnels de terrain, permet de valider l'accessibilité par l'expérience vécue et non par la théorie. Ces experts repèrent les irritants invisibles (contrastes trompeurs, trajets trop longs, annonces inaudibles, scénarios d'évacuation impraticables), orientent les choix, testent les prototypes et challengent les solutions pour les rendre véritablement efficaces.

Cette démarche participative renforce la pertinence de chaque étape du parcours (billetterie, transport, accueil, etc.), limite les corrections tardives et les surcoûts, et installe une dynamique d'appropriation et de confiance. Elle crée un capital d'expérience pérenne, enrichi à chaque édition, et offre un levier de communication crédible sur la qualité de votre dispositif d'accessibilité. À l'inverse, l'ignorer, c'est risquer un décalage entre conformité réglementaire et vécu utilisateur.

Pistes pour réussir

- **Identifier les profils clés** : diversité de situations de handicap, mais aussi parents, seniors, etc..
- **Formaliser un cadre d'accompagnement** : charte de collaboration, calendrier d'ateliers, indemnisation.
- **Impliquer tôt et souvent** : visites de site, tests opérationnels, vérification des aménagements, etc...
- **Outils et capitaliser les retours d'expérience** : compte-rendu, grilles d'observation, questionnaires rapides, etc... réutilisables pour les éditions futures.

Ressources

- **Fiche** : [Mobiliser un groupe d'expertise d'usage de l'accessibilité](#)

Clé 3

Intégrer l'accessibilité au sein de l'organisation de l'événement

3.3

Création et mobilisation d'un **groupe d'expertise d'usage de l'accessibilité**

TÉMOIGNAGES

**Alexandra
BARRIER**

Conseillère Solidarités,
Santé, Travail à la DIJOP.
Pilote du GEU



« Les Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 ont marqué une étape décisive dans la prise en compte de l'accessibilité au sein des grands événements sportifs internationaux. En associant, dès les phases de conception, un groupe d'experts d'usage composé de 15 personnes en situation de handicap, nous avons démontré l'intérêt d'une approche fondée sur l'expérience vécue, en complément de l'expertise technique et réglementaire. La réalisation de tests usagers en situation réelle ou en conditions représentatives a constitué un apport essentiel de cette démarche : elle a permis une concertation

entre décideur et personnes concernées, de confronter les choix de conception aux usages, d'identifier des difficultés ou des besoins qui ne peuvent pas toujours être anticipés par la seule expertise technique, et d'apporter des ajustements concrets en amont de l'événement. L'héritage des Jeux se traduit par la volonté de diffuser ces bonnes pratiques à tous les GESI d'importance majeure, notamment en encourageant le recours à l'expertise d'usage et aux tests usagers, et en intégrant des objectifs d'accessibilité dès la conception de l'événement. »

**Habd-Eddine
SEBIANE**

Membre du groupe
d'expert d'usage



Une inclusion réussie commence avant tout par ne pas exclure.

Il est donc fondamental de prendre en compte le plus grand nombre d'empêchements générés par différents type de handicaps, dans toutes les phases de conception d'un événement.

Depuis la transmission d'informations de l'événement jusqu'au retour au domicile après l'événement.

C'est ce que permet la mise en place d'un groupe d'expert d'usage par la diversité des

membres qui le composent.

Parce qu'un événement qui prend en compte les empêchements parfois importants de petites franchises de la population offrira également une expérience enrichie pour le plus grand nombre.

Clé 4

Favoriser l'emploi et le bénévolat des personnes en situation de handicap

Associer les personnes en situation de handicap, c'est bâtir de véritables partenariats plutôt que de se contenter de les inclure. Intégrées comme actrices de l'événement et non comme simples usagers, elles instaurent des relations de coopération authentiques.

Un événement conçu sous l'angle de la participation peut également jouer un rôle actif dans la réduction des inégalités. En intégrant des parcours d'insertion, des stages ou des partenariats avec des structures adaptées, il devient un tremplin vers l'emploi durable. Un programme de bénévolat inclusif, avec des missions modulables, un accompagnement et une reconnaissance, permet à chacun de contribuer pleinement, tout en renforçant le tissu social et en favorisant l'acquisition de nouvelles compétences. Enfin, en ouvrant ses marchés à des prestataires engagés en faveur de l'accessibilité et de l'impact social, l'événement diffuse une dynamique inclusive à l'échelle de toute la filière.

Facteurs de réussite

4.1

Mise en œuvre d'une politique de recrutement **inclusive**

4.2

Mise en place d'un **programme de bénévolat pour tous**

4.3

Favoriser l'inclusion dans **l'accès aux marchés et aux appels d'offres**

Clé 4

Favoriser l'emploi et le bénévolat des personnes en situation de handicap

4.1

Mise en œuvre d'une politique de recrutement inclusive

Rassembler la voix des usagers pour renforcer la pertinence du dispositif

Pourquoi c'est essentiel ?

Une politique de recrutement inclusive désigne l'ensemble des actions, des engagements et des principes mis en place par une organisation (collectivité, entreprise, institution, structure culturelle ou événementielle) pour garantir un accueil digne, inclusif et équitable des personnes en situation de handicap au sein d'une organisation.

Recruter des personnes en situation de handicap dans l'organisation d'un événement est un choix stratégique à fort impact social qui répond également à des obligations juridiques. Cela élargit le vivier de talents, introduit une expertise d'usage précieuse pour améliorer l'accessibilité des dispositifs, et contribue à structurer des environnements plus inclusifs.

Au-delà de la conformité, cette démarche facilite l'insertion durable des personnes en situation de handicap dans la vie professionnelle, renforce la crédibilité des engagements de responsabilité sociale et consolide les liens avec les structures spécialisées dans l'accompagnement vers l'emploi.

Grâce à la diversité des missions proposées dans l'événementiel, les personnes en situation de handicap peuvent valoriser leurs compétences, en acquérir de nouvelles, et contribuer à un cadre de travail plus humain, solidaire et attentif aux enjeux d'accessibilité.

Pistes pour réussir

- **Intégrer un référent handicap au sein des équipes de ressources humaines.**
- **Adapter les offres d'emploi et de bénévolat** en intégrant :
 - Un site internet accessible conforme aux critères RGAA,
 - Des procédures d'embauche adaptées aux besoins spécifiques des candidats,
 - De bonnes pratiques de communication inclusive.
- **S'appuyer sur des structures d'accompagnement vers l'emploi des personnes en situation de handicap.**
- **Réaliser des aménagements de poste et/ou de mission** en fonction des besoins spécifiques.
- **Mettre en place un plan d'action de sensibilisation aux enjeux du handicap** au sein de l'organisation, y compris la formation des responsables aux bons réflexes pour bien accueillir des personnes en situation de handicap au sein de leurs équipes.

Ressources

- **Lien** : [Code du Travail – Titre Ier : Travailleurs handicapés \(Articles L5211-1 à L5215-1\)](#)
- **Lien** : [Tout savoir sur l'obligation d'emploi des travailleurs handicapés](#)
- **Document** : [L'emploi des jeunes en situation de handicap](#)

Clé 4

Favoriser l'emploi et le bénévolat des personnes en situation de handicap

L'événementiel, un formidable levier pour faciliter l'emploi des personnes en situation de handicap

3.3M

de personnes
sont reconnues
administrativement
comme handicapées
en France

Dont 1,35 million
de personnes
handicapées en
emploi en 2024.

12 %

Taux du chômage
des personnes en
situation de handicap

Soit presque **deux
fois** de celui de la
population
non handicapée
(7 %).

**Les demandeurs
d'emploi en situation
de handicap accèdent
moins facilement et
moins rapidement à
l'emploi que les autres
demandeurs :**

32 % accèdent à l'emploi
dans les 6 mois suivant
leur inscription (contre
53 % pour les autres
demandeurs d'emploi).

- **Sources :** [Emploi et chômage des personnes handicapées : Tableau de bord AGEFIPH 2024](#)

Clé 4

Favoriser l'emploi et le bénévolat des personnes en situation de handicap

4.2

Mise en place d'un **programme de bénévolat pour tous**

Accueillir chaque compétence, en développer de nouvelles et transmettre un héritage durable.

Pourquoi c'est essentiel ?

Le bénévolat est le cœur battant d'un événement. Cibler l'inclusion dans ce cadre, c'est garantir un accueil plus ouvert, une meilleure représentativité des publics, et une organisation au plus proche des valeurs d'égalité des chances.

Un programme de bénévolat inclusif permet de mobiliser une diversité de profils, en matière d'âge, d'origine et de capacités, et ainsi de créer un événement à l'image de l'ambition de diversité de l'organisation et de la société au sens large.

Cela ouvre de nouvelles formes de participation et d'engagement et renforce aussi la crédibilité et l'impact social de l'événement.

Plus important encore, le bénévolat inclusif constitue un levier fort d'insertion sur le marché de l'emploi des personnes en situation de handicap lorsqu'elles participent à diverses missions événementielles, tant dans le cadre administratif qu'opérationnel.

Se priver d'inclusion réduit la portée citoyenne de l'événement, ternit son image et ferme l'accès à des financements publics ou privés désormais liés à des critères RSE.

Pistes pour réussir

- **Établir des partenariats avec des groupes ou des associations** mobilisant des programmes de bénévolat destinés aux personnes en situation de handicap.
- **Organiser un parcours de recrutement adapté** pour faciliter le recrutement et l'engagement des bénévoles.
- **Identifier d'éventuels besoins d'aménagement de poste et/ou de mission** y compris des services individuels tels que l'accompagnement ou d'autres services adaptés.
- **Adapter les pratiques et modalités de formation** aux besoins spécifiques des bénévoles.
- **Former les responsables encadrants** d'équipe aux bons réflexes pour bien accueillir des personnes en situation de handicap au sein de leurs équipes.
- **Identifier les éventuels services d'accompagnement à la mobilité** pour faciliter le déplacement en aller-retour des bénévoles à mobilité réduite lors de l'événement.
- **Design un ou des référents en charge de l'accompagnement**, du soutien et de la coordination des bénévoles en situation de handicap.

Ressources

- **Fiche** : [Mettre en place un programme de bénévolat inclusif](#)
- **Lien** : [Développer le bénévolat des personnes en situation de handicap | handicap.gouv.fr](#)

Clé 4

Favoriser l'emploi et le bénévolat des personnes en situation de handicap

4.2

Mise en place d'un **programme de bénévolat pour tous**

TÉMOIGNAGE

« Les personnes handicapées participent moins souvent à des actions bénévoles ou caritatives que la population dans son ensemble, que ce soit au sein ou en dehors d'une association. En 2022, 10 % des personnes handicapées ont participé à des activités bénévoles, contre 16 % de l'ensemble de la population du même âge. »

Sources

- [DREES \(2024\) : Le handicap en chiffres](#)

~ 2400

De volontaires en situation de handicap ont participé au programme de Paris 2024

Marie-Lou NOIROT

Référente Handicap du Programme des volontaires



« Lors de l'organisation des Jeux de Paris 2024, j'ai eu l'honneur et la tâche complexe de m'occuper du volet handicap du programme des volontaires. La formation au sein du comité, ainsi que le soutien de mes collègues, ont été de réels atouts. Grâce aux partenariats mis en place, il a été plus simple de profiler et d'adapter le programme à chacun. L'identification des missions favorables, leur adaptation et la formation de mes collègues sur site ont été de véritables leviers pour la réussite de ce programme inclusif. Par notre volonté d'intégration et notre travail acharné, nous avons permis de rendre des rêves réels et de changer la vie de plus de 2 500 personnes. »

Julien HUGELÉ

Bénévole aux Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024



« Être volontaire aux Jeux de Paris 2024 m'a permis, pour la première fois, de me sentir pleinement à ma place. Pour remplir ma mission de chauffeur, ne pouvant utiliser mes jambes, il a fallu adapter un véhicule et mobiliser plusieurs acteurs. À aucun moment cela n'a été considéré comme un frein : chacun a cherché les solutions pour que je puisse mener ma mission à bien. Une fois les situations handicapantes effacées, j'étais un volontaire comme les autres, avec les mêmes responsabilités et les mêmes émotions.

Cette formidable aventure m'a conduit jusqu'à la cérémonie de clôture des Jeux paralympiques et à représenter les volontaires français lors de la remise du Trophée olympique. Elle m'a surtout donné envie de faire vivre cette même expérience à toutes et tous en devenant membre fondateur de l'association Volontaires français, avec une conviction : l'accessibilité permet à chacun de se sentir pleinement à sa place. »

Clé 4

Favoriser l'emploi et le bénévolat des personnes en situation de handicap

4.3

Favoriser l'inclusion dans **l'accès aux marchés et aux appels d'offres**

Pourquoi c'est essentiel ?

Intégrer une démarche d'achats inclusifs dans l'organisation de l'événement apporte de la cohérence, de la crédibilité et un impact durable sur chaque décision.

En ouvrant les marchés aux entreprises des secteurs du handicap et de l'accessibilité, ainsi qu'aux structures de l'économie sociale et solidaire, l'organisation répond aux attentes RSE croissantes tout en dynamisant le tissu socio-économique. Les petites structures du secteur du handicap, proches des besoins utilisateurs, apportent des réponses créatives et des solutions techniques qui renforcent l'accessibilité globale de l'événement.

Cette démarche libère un potentiel d'innovation grâce aux solutions issues de l'écosystème du handicap et ouvre l'accès à des financements ou à des labels conditionnés aux achats responsables.

Négliger l'achat inclusif fragilise la cohérence RSE, limite l'impact économique et social de l'événement, accroît la dépendance à quelques grands prestataires et ferme la porte à de futurs partenaires plus réactifs et innovants.

Ouvrir les marchés pour renforcer la diversité.

Pistes pour réussir

- **Intégrer le handicap comme un pilier à part entière** dans la politique/stratégie d'achat responsable de l'événement.
- **Définir des critères spécifiques d'évaluation** en matière d'inclusion des personnes en situation de handicap lors de l'élaboration des appels d'offres
- **Orienter la démarche d'inclusion vers l'atteinte de résultats**, en fixant des objectifs et des indicateurs de suivi/réussite.
- **Établir des partenariats** avec les collectivités et autres organismes pour renforcer l'impact de la stratégie d'achat.
- Si la taille de l'événement le permet, **mettre en place une mission de coordination** pour dynamiser les relations et la mobilisation des entreprises pour les différents appels d'offres.

Ressources

- **Document** : [Stratégie d'achats responsables Paris 2024](#)
- **Lien** : [Trouver des fournisseurs inclusifs](#)

Instaurer un réflexe d'accessibilité dans l'organisation d'un événement, c'est transformer durablement la culture, les pratiques et la performance collective au service de l'inclusion des personnes en situation de handicap.

Pour y parvenir, de multiples actions peuvent converger pour instaurer des pratiques inclusives et faire vivre l'accessibilité au quotidien au sein de l'écosystème de l'organisation. Sensibilisation, formations, ateliers de communication, retours d'expérience et témoignages des personnes en situation de handicap permettent à chaque équipe d'intégrer systématiquement l'accessibilité dans ses projets. Ainsi, l'accessibilité cesse d'être une réponse ponctuelle à la réglementation ; elle devient un critère de qualité d'usage, présent de la conception à la livraison.

Cette démarche permet ainsi de passer d'une simple conformité à une amélioration continue où chaque collaborateur devient acteur d'une expérience inclusive, fluide et accueillante pour tous.

Facteurs de réussite

5.1

Sensibilisation active aux enjeux de l'accessibilité et au handicap

5.2

Développement des compétences propres à chaque métier

5.1

Sensibilisation active aux enjeux de l'accessibilité et au handicap

Pourquoi c'est essentiel ?

Ignorer le handicap, c'est entretenir les stéréotypes et les maladroites. Former régulièrement salariés, bénévoles et partenaires installe spontanément le réflexe d'inclusion ; l'accessibilité devient alors une pratique quotidienne et durable qui rejaillit positivement sur la culture et la qualité de l'événement.

Cette démarche renforce la convivialité de l'accueil, développe l'empathie des équipes, consolide leur cohésion et leur professionnalisme ; chacun se sent fier et prêt à recevoir tous les publics dans les meilleures conditions.

À l'inverse, négliger la sensibilisation expose à des expériences dégradées, à des incidents mal gérés, à des risques juridiques et à une perte de crédibilité RSE pouvant menacer les labels et les certifications. Investir dans l'acculturation au handicap, c'est protéger la réputation et la réussite de l'événement.

Casser les stéréotypes, transformer le regard sur le handicap.

Pistes pour réussir

Réaliser un plan d'action de sensibilisation et de formation adapté aux enjeux de l'événement/organisation :

- Sensibilisation et/ou formation à l'accueil du public en situation de handicap.
- Sensibilisation et/ou formation à la prise en compte du handicap au sein de l'organisation.
- Sensibilisation et/ou formation des équipes au réflexe d'accessibilité de leur projet et leur périmètre d'activité.
- **Faire intervenir des personnes en situation de handicap** dans la conception et l'animation des sessions pour garantir l'authenticité et l'impact.
- **Nommer un référent en accessibilité et inclusion** chargé de coordonner actions, budget et suivi des indicateurs.
- **Mettre en place une évaluation périodique** (audit interne ou externe) pour mesurer le niveau de maturité et ajuster le plan d'action.
- **Sensibiliser le grand public à travers la communication de l'événement.** S'appuyer sur le plan de communication pour intégrer des contenus et/ou des messages sur l'accessibilité et le handicap

Ressources

- **Fiche** : [Présentation des différentes familles du Handicap](#)
- **Fiche** : [Vocabulaire relatif au handicap](#)
- **Document** : [Bien Accueillir les personnes en situation de Handicap](#)
- **Document** : [Petit mémento sur le handicap DMA](#)
- **Document** : [Le chien guide ou d'assistance](#)

INFOGRAPHIE

15%

de personnes
estimées en
situation de
handicap dans le
monde

12 M

de personnes
estimées en
situation de
handicap en
France

80 %

personnes en situation
de handicap présentent
un handicap invisible

Différences entre PSH, PMR et UFR...

PMR

Personnes à mobilité
réduite



PSH

Personnes en situation de
handicap

TOUTES les familles de handicap



UFR

Usagers de fauteuil
roulant



5.2

Développement des compétences propres à chaque métier

Renforcer le savoir-faire et le savoir-être, c'est garantir des expériences inclusives

Pourquoi c'est essentiel ?

L'accessibilité est un enjeu collectif qui doit être pris en compte et mis en place à travers tous les services et métiers de l'organisation de l'événement.

Il est essentiel que chaque service possède ses propres réflexes d'accessibilité pour faciliter l'intégration de la qualité d'usage dans son périmètre d'action. Le moindre détail oublié devient une micro-barrière qui gâche l'expérience.

Les formations thématiques ainsi que l'accompagnement en continu par des experts, dès la conception, permettent de transmettre des savoir-faire. Les équipes gagnent ainsi en autonomie et pérennisent ces compétences dans leurs pratiques quotidiennes.

Cette démarche permet notamment de garantir des parcours fluides, le respect des budgets et des plannings, ainsi qu'un esprit d'innovation nourri par le design inclusif, une signalétique claire et une communication adaptée.

Négliger cette montée en compétences, c'est s'exposer à des réparations coûteuses, à des retards et à un déficit de crédibilité.

Pistes pour réussir

- **Évaluer les compétences par service** : identifier les savoir-faire clés et les écarts de maîtrise des enjeux d'accessibilité dans chaque métier.
- **Créer des modules ou des supports de formation sur mesure** : ateliers pratiques, micro-learning, tutoriels vidéo adaptés aux contraintes du terrain (ex. maniement de rampes, rédaction de contenus FALC, gestion de l'audiodescription).
- **Impliquer des experts et des personnes en situation de handicap** : co-animer les sessions afin d'ancrer la formation dans le vécu réel des utilisateurs.
- **Déployer un référentiel et des outils pratiques d'autoévaluation** : supports accessibles (fiche mémo, QR code, application interne) pour sécuriser les bonnes pratiques sur le terrain.
- **Mettre en place un suivi et un accompagnement** : binômes entre référents accessibilité et collaborateurs de chaque équipe pour assurer un suivi continu.

Ressources

- **Fiche** : [Bons réflexes pour réaliser le contrôle de sécurité des personnes en situation de handicap](#)



3



Les clés opérationnelles

Cette section présente les clés opérationnelles et les facteurs de réussite indispensables pour accompagner la livraison de l'accessibilité.

Une compréhension et une prise en main attentives de ces leviers facilitent leur pilotage et leur mise en œuvre de manière cohérente et structurée pour passer de la stratégie à l'opérationnel.

Pour l'organisation d'un événement accessible

	Les Clés	Facteurs de réussite		
6	Rendre accessible l' expérience de l'événement	6.1 Déploiement d'une billetterie adaptée aux personnes en situation de handicap	6.2 Développement des services dédiés aux personnes en situation de handicap	6.3 Alignement des partenaires à la livraison d'expérience inclusives
7	Maîtriser l'accessibilité des infrastructures événementielles	7.1 Évaluation de l'accessibilité du site	7.2 Maîtrise de la conception universelle du site	7.3 Vérifier le montage de l'accessibilité
8	Communiquer et rendre l'information accessible	8.1 Maîtrise de l'accessibilité des environnements numériques	8.2 Adoption des pratiques de communication accessible	8.3 Création et diffusion des informations pratiques à destination des personnes en situation de handicap
9	Faciliter l' accès au site de l'événement	9.1 Évaluation des services et accès en abord de site	9.2 Déploiement d'une stratégie de mobilité et transport autour de l'événement	9.3 Maîtrise de l'accessibilité des abords du site
10	Assurer l'accessibilité lors de l' exploitation de l'événement	10.1 Vérifier et anticiper le bon fonctionnement du dispositif d'accessibilité	10.2 Assurer la maintenance et les réflexes d'accessibilité durant l'opération	

Concevoir un événement réellement accessible suppose d'intégrer les besoins des personnes en situation de handicap à chaque étape : billetterie, communication, aménagements, sécurité...

L'expérience doit être pensée pour tous, en vérifiant l'accessibilité de chaque service et de chaque infrastructure, de la planification à la réalisation, dans le respect des principes **d'égalité, de dignité et de fonctionnalité**.

La réussite repose sur la cohérence du dispositif et sur l'implication de l'ensemble des équipes de l'événement (régisseur, prestataires techniques, sécurité, traiteurs, partenaires...) sous la coordination du responsable du site.

Facteurs de réussite

6.1

Déploiement **d'une billetterie adaptée aux personnes en situation de handicap**

6.2

Développement des **services dédiés** aux personnes en situation de handicap

6.3

Alignement des **partenaires** à la livraison **d'expérience inclusives**

6.1

Déploiement d'une **billetterie adaptée aux personnes en situation de handicap**

Pourquoi c'est essentiel ?

Une billetterie adaptée, c'est la clé d'un événement vraiment ouvert à tous.

En proposant des tarifs adaptés, des canaux d'achat accessibles, des supports et formats d'information adaptés, l'organisateur garantit l'égalité d'accès et renforce instantanément l'image responsable de son événement, bien au-delà des obligations légales.

En matière d'offre, cela signifie par exemple :

- Emplacements réservés aux personnes en fauteuil roulant et à leurs accompagnants.
- Sièges faciles d'accès : peu ou pas de marches, proches des vomitoires, assises larges et espaces adaptés aux prothèses ou aux chiens d'assistance
- Places équipées d'une boucle à induction magnétique pour les personnes malentendantes.
- Options de regroupement pour les familles, groupes ou amis lorsqu'un membre se déplace en fauteuil roulant.

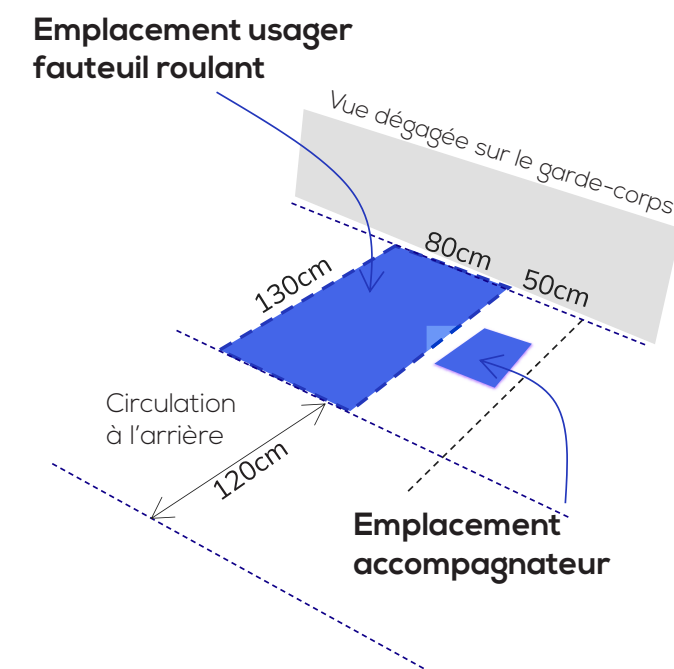
Casser les stéréotypes, transformer le regard sur le handicap.

Pistes pour réussir

- **Analyser les besoins des publics spécifiques** : Facilité d'accès, visibilité, taille et largeur de sièges, rehausseurs, disponibilité de BIM.
- **Proposer des modalités d'achat accessibles** : Assurer l'accessibilité de la plateforme numérique et proposer des canaux d'achat et d'accompagnement adaptés.
- **Proposer une offre équitable et flexible** : Prévoir des tarifs réduits et des places dans toutes les catégories (si possible), des billets pour les accompagnateurs et les familles, des réservations de groupe, des facilités de réservation anticipée, etc.
- **Assurer une bonne visibilité** : hauteur des garde-corps, obstruction de la vue par des personnes debout, etc.
- **Établir des procédures de contingence spécifiques** en cas de besoin d'une place adaptée pour une personne qui serait en situation de handicap au moment de sa venue sur le site.
- **Communiquer clairement sur l'offre adaptée** : Informer sur les options disponibles dans des formats accessibles (HTML, FALC ou autre).

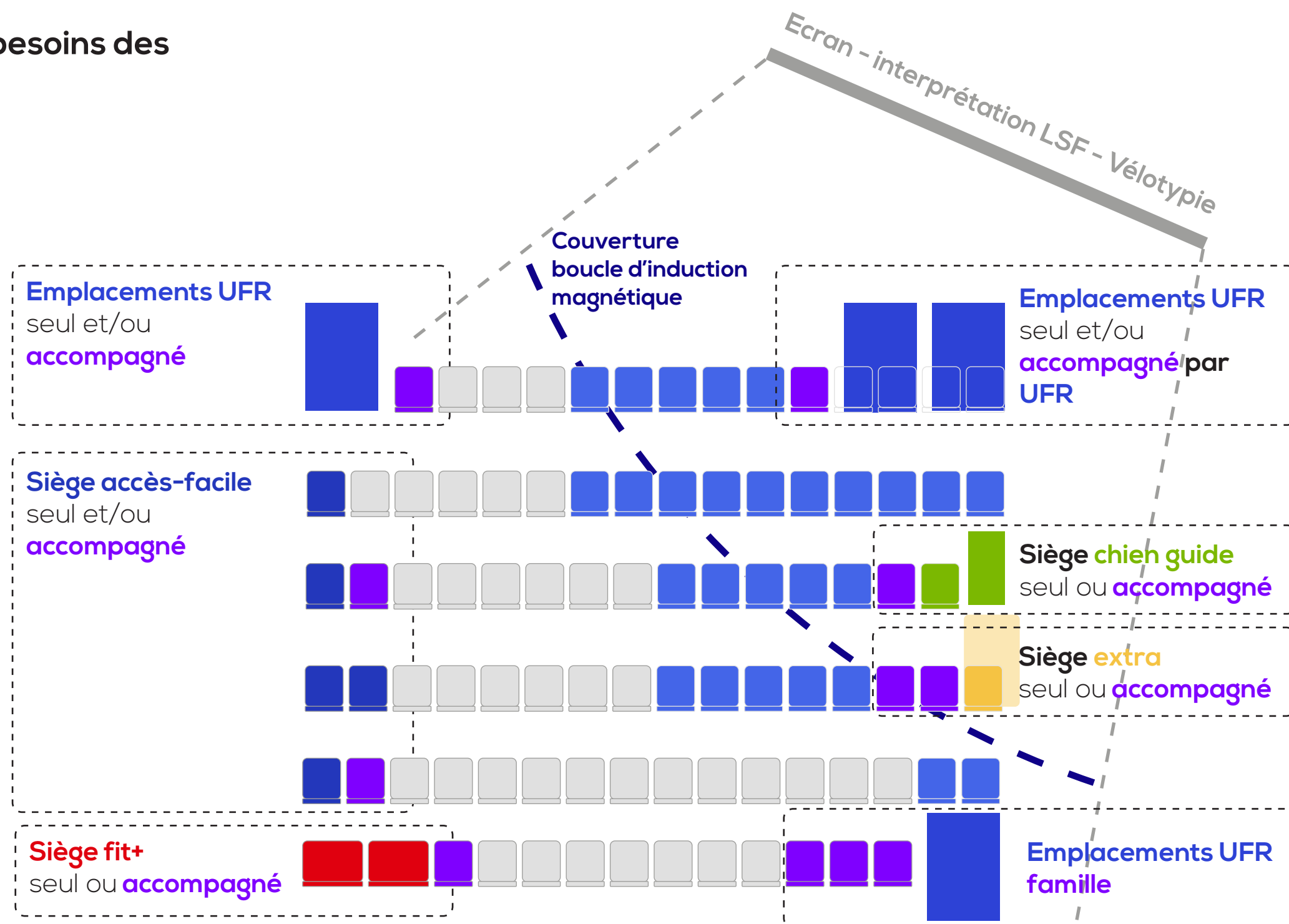
Ressources

- **Fiche** : [Aménager des tribunes pour tous](#)
- **Outil** : [Calculatrice des jauges PSH](#)



Pistes pour aménager des options d'accompagnement adaptées aux besoins des usagers

Une approche véritablement inclusive devrait élargir l'offre de la billetterie en tenant compte de la diversité des besoins de chaque type de handicap, notamment en matière **d'accompagnement** et **d'ergonomie des places** mises à disposition.



6.2

Développement des **services dédiés** aux personnes en situation de handicap

Déployer des services adaptés, c'est bien accueillir.

Pourquoi c'est essentiel ?

L'accessibilité universelle ne consiste pas uniquement à proposer des solutions adaptées au plus grand nombre, elle implique également la mise en place de services répondant à des besoins spécifiques.

Des services variés peuvent répondre aux besoins spécifiques : moyens de mobilité (golfettes, déambulateurs, assises), dispositifs de médiation pour faciliter la communication et la compréhension (interprétation en LSF, boucle à induction magnétique – BIM), ou encore des services ou aménagements spécifiques tels qu'une salle calme ou un espace de change.

En prenant en compte les besoins, on élargit le public potentiel et on rend l'expérience accessible à toutes et tous.

Pistes pour réussir

Selon la nature de l'événement :

Dimensionner et recueillir les besoins avec des experts, fournisseurs et/ou les représentants des associations.

Veiller à planifier et mettre en place des services d'accueil dédiés : accompagnement à la mobilité, espaces d'accompagnement et de soins individuels, adaptation des contenus audio et visuels....

Communiquer de manière visible, accessible et pertinente sur la disponibilité de ces services aux usagers finaux.

Former le personnel de l'événement à l'existence de ces services sur le site afin qu'il puisse les proposer, et accompagner celles et ceux qui pourraient en avoir besoin.

Définir des responsables et des protocoles pour faciliter la gestion opérationnelle de ces services.

Vérifier le bon état de fonctionnement avant l'ouverture du site au public.

Établir des procédures de continuité de service.

Ressources

- **Fiche** : [Catalogue des services accessibles par famille de handicap](#)
- **Fiche** : [Bien accueillir les personnes en situation de handicap](#)
- **Document** : [Culture accessible à toutes et tous](#)
- **Document** : [La boucle d'induction magnétique](#)
- **Document** : [Accessibilité des dispositifs de commande](#)
- **Document** : [La balise sonore en question](#)

Exemples de services d'accueil destinés aux personnes en situation de handicap

Aménagements



Cheminements temporaires accessibles



Espaces d'attente et mise en sécurité



Mobilier ergonomique et de repos



Postes d'accueil et guichets adaptés



Signalétique multisensorielle

Communication



Accueil en Langue des Signes Française (LSF) ou via interprète à distance



Boucles à induction magnétique (BIM) et systèmes d'amplification sonore



Site internet et documents dans des formats adaptés



Transcription en temps réel, vélotypie



Audiodescription

Mobilité



Personnel d'accompagnement, guidage humain et orientation



Prêt ou mise à disposition d'aides à la mobilité (fauteuils roulants, assises portables)



Navettes accessibles



Zones de dépose et reprise-minute accessible



Gestion des files d'attente adaptée a(priorisation)

Soin & Support



Salle de soins, de change ou espace pour les familles



Présence de personnel formé aux premiers secours et aux besoins spécifiques



Espace de retrait sensoriel et d'accompagnement



Sanitaires accessibles



Zone d'aisance canine

6.3

Alignement des **partenaires** à la livraison d'expérience inclusives

Partenaires engagés, expérience pour tous.

Pourquoi c'est essentiel ?

La réussite d'un événement accessible dépend aussi de l'ensemble des parties prenantes : prestataires de sécurité, de restauration et d'animation, etc. L'organisation doit parvenir à embarquer chacun de ces partenaires dans la culture de l'accessibilité de l'événement.

Aligner tous les partenaires sur les mêmes objectifs et niveaux de service en matière d'accessibilité, c'est garantir un parcours d'expérience adapté du premier au dernier maillon.

Les partenaires y gagnent aussi : leur réputation se renforce, leurs équipes montent en compétences et ces nouvelles pratiques deviennent un atout pour leurs prochains projets.

Pistes pour réussir

- **Mobiliser les partenaires afin qu'ils partagent les mêmes objectifs** et la même vision d'accessibilité que l'organisation.
- **Partager le savoir-faire ainsi que les ressources et référentiel techniques** en matière d'accessibilité.
- **Assurer la cohérence du dispositif d'accessibilité** par une coordination et un suivi fréquents.
- **Vérifier l'accessibilité** des produits, aménagements ou animations proposés par les partenaires.
- **Rappeler les enjeux d'accessibilité aux équipes opérationnelles** en amont et le jour J afin de renforcer leurs réflexes d'accueil des personnes en situation de handicap.

4.2

Alignement des **partenaires** à la livraison
d'expérience inclusives

TÉMOIGNAGE

vv Directrice des
Aérogares de Paris
Charles de Gaulle



« L'accessibilité est notre plus grand héritage des Jeux. En 2023, la création du Comité Consultatif des Personnes en Situation de Handicap (CCPSH) a marqué une étape décisive pour collaborer, accélérer nos efforts et améliorer la qualité d'accueil des personnes en situation de handicap, afin de garantir un voyage serein et le plus autonome possible.

Nos priorités : conserver le fauteuil personnel jusqu'à la porte de l'avion, déployer des salles de change (7 en service, 12 en conception) et améliorer nos infrastructures. Nous renforçons aussi la prise en compte de tous

les handicaps, y compris les invisibles. Les cordons tournesol sont désormais distribués sur demande, et une application de traduction en langue des signes facilite la communication avec les passagers malentendants.

L'exigence tenue pour les athlètes paralympiques bénéficie désormais à tous les passagers. L'alignement de nos partenaires reste essentiel pour atteindre notre ambition : offrir un accueil exemplaire dans nos deux aéroports. »

Infrastructures

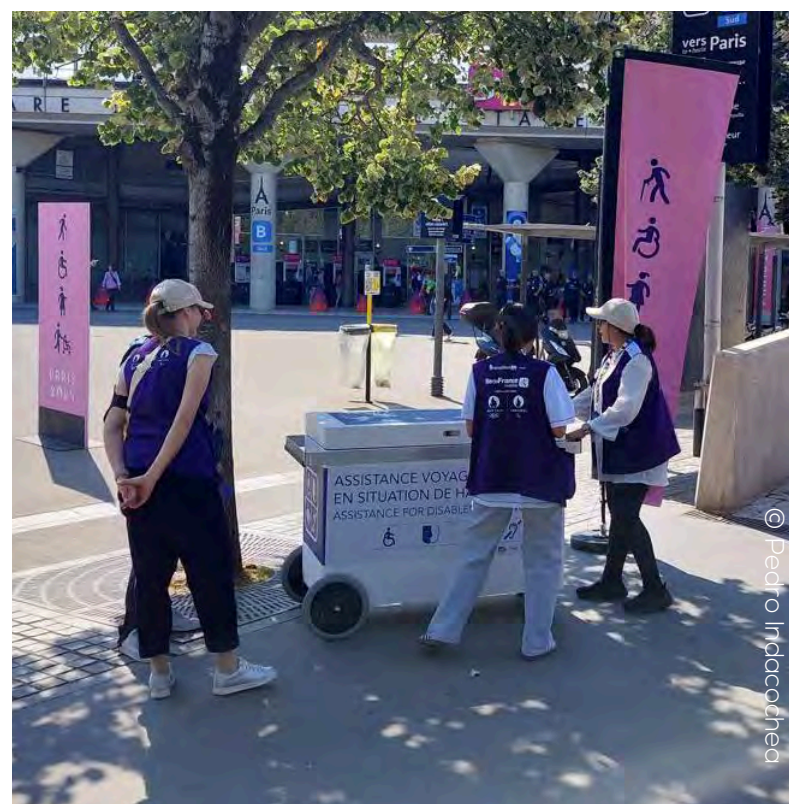


Livraison d'un nouvel équipement accessible conçu conformément aux standards du Comité International Paralympique.

ARENA LA CHAPELLE

Ville de Paris

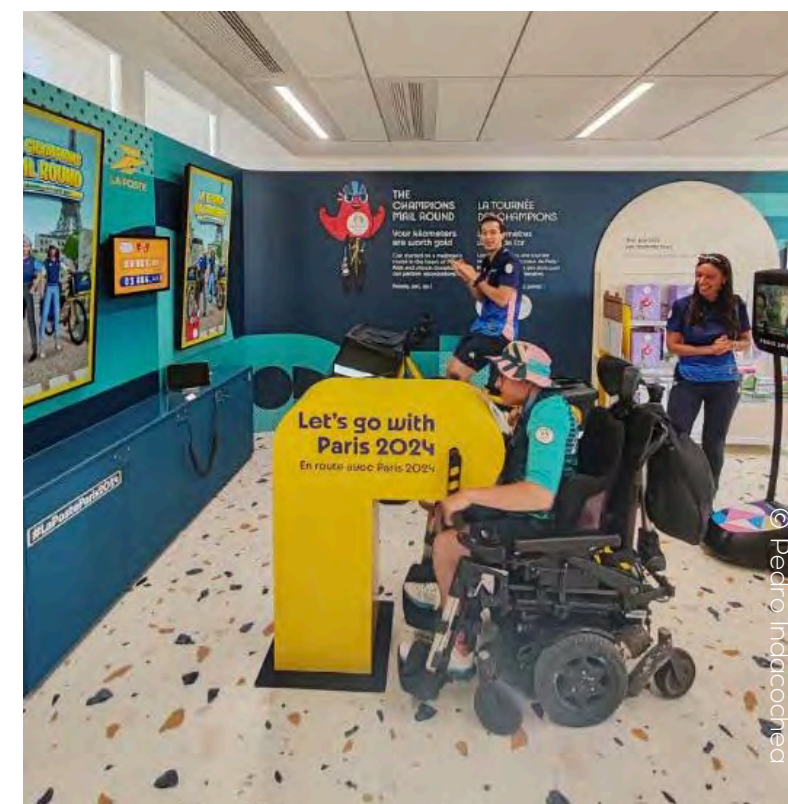
Services d'accueil



Mise en place d'un dispositif de navettes accessibles et de services d'accompagnement en gares et stations du réseau.

ASSISTANCE VOYAGEURS PSH, Île-de-France Mobilités.

Expériences



Aménagement d'expériences adaptées aux besoins des personnes en situation de handicap.

HANDCYCLE

La Poste

Penser l'accessibilité dès la conception et tout au long de l'exploitation, c'est sécuriser les opérations, optimiser les budgets et offrir à chacun un environnement adapté et une expérience sans obstacle.

Maîtriser l'accessibilité des infrastructures événementielles ne relève pas seulement d'une formalité réglementaire : cela suppose des choix de conception et de développement qui garantissent la continuité de la chaîne de déplacement. Des rampes continues, des contrastes visuels clairs, une signalétique lisible et des cheminements fluides permettent aux différents usagers de l'événement de se concentrer sur l'événement, pas sur les obstacles.

Un environnement où l'on circule en autonomie inspire confiance, renforce l'image de l'événement et incite au retour, qu'on soit ou non en situation de handicap.

Facteurs de réussite

7.1

Évaluation de l'accessibilité du site

7.2

Maîtrise de la **conception universelle** du site

7.3

Vérifier le montage de l'accessibilité

7.1

Évaluation de l'accessibilité du site

Anticiper les écarts d'accessibilité pour mieux planifier.

Pourquoi c'est essentiel ?

Plutôt que de bricoler des correctifs tardifs, commencer par un audit, c'est gagner du temps, maîtriser les coûts et garantir dès la conception un niveau d'accessibilité optimal.

Réaliser un audit d'accessibilité permet de signaler les écarts de conformité ainsi que les points d'alerte des opérations envisagées. Il anticipe les difficultés et met en lumière les zones qui, sans intervention, deviendraient des points de rupture pour les publics en situation de handicap lors de l'événement.

Disposer de ces recommandations en amont permet de séquencer les travaux, de maîtriser le budget et de coordonner les équipes logistiques et architectes sans improvisation.

Pistes pour réussir

- **Analyser la notice d'accessibilité du site** s'il s'agit d'un site existant.
- **Faire réaliser un audit par un expert de l'accessibilité sur la base du référentiel adopté par l'organisation** afin d'obtenir des préconisations et d'optimiser les plans d'aménagement et les opérations.
- **Réaliser une évaluation globale de l'accessibilité des abords et des routes d'accès** au site/lieu de l'événement.
- **Classer les recommandations en actions** (immédiates, à moyen terme et à long terme) **à l'aide d'un outil de suivi** et ajuster le plan d'action au fil du projet.
- **Identifier et partager les opportunités d'amélioration durable** des infrastructures du site lieu de l'événement.

Ressources

- **Fiche** : [Règlementation applicable sur l'accessibilité lors de l'organisation d'un événement](#)
- **Document** : [Référentiel de conception universelle des sites Paris 2024](#)
- **Document** : [Guide illustré : Accessibilité des établissements recevant du public et installations ouvertes au public existant](#)

Enjeux prioritaires d'accessibilité lors de l'évaluation d'un site

Pourquoi c'est essentiel ?

- **Parcours piétons** : contrôler la continuité et la qualité des cheminements depuis les transports en commun.
- **Plan d'accès** : vérifier la cohérence globale des parcours, de l'offre de stationnement et des dispositifs de sécurité en voirie.

Infrastructures

- **Chaîne de déplacement** : vérifier la continuité des circulations horizontales et verticales pour éviter toute rupture.
- **Aménagements temporaires** : anticiper et dimensionner les infrastructures nécessaires à la mise en accessibilité des zones publiques et logistiques.
- **Orientation et signalétique** : évaluer la lisibilité et la cohérence du dispositif visuel, sonore et tactile.
- **Sécurité et évacuation** : s'assurer que les parcours et dispositifs de sécurité restent accessibles en toutes circonstances.

Opérations

- **Équipements** : contrôler la disponibilité et le bon fonctionnement des dispositifs d'accessibilité pour garantir une utilisation sécurisée.
- **Parcours et flux** : analyser les cheminements et les flux du public, en tenant compte des événements similaires ou récurrents.
- **Dispositif d'accueil** : identifier les améliorations possibles pour renforcer l'autonomie et la qualité de l'expérience des publics.

Pourquoi c'est essentiel ?

Maîtriser l'accessibilité universelle d'une infrastructure, c'est garantir la conformité et la qualité d'usage de chaque détail, du plan initial jusqu'au mobilier installé, permettant ainsi à tous les publics de se déplacer et d'utiliser les espaces sans rupture.

Chaque site peut présenter des enjeux différents, qu'il soit éphémère ou existant, situé dans un bâtiment historique ou en pleine nature. Il sera nécessaire d'analyser et d'adapter les aménagements à chaque contexte afin de préserver la continuité d'accès et d'éviter les risques juridiques, budgétaires ou réputationnels qui menacent un projet mal anticipé.

Reprendre les plans avec les aménageurs et/ou architectes, dialoguer tôt avec les équipes logistiques et techniques (mobilier, passages de câbles, etc.) et explorer les équipements disponibles sur le marché permet d'anticiper les meilleures solutions d'aménagement, de supprimer les barrières physiques plutôt que de recourir à des bricolages et d'éviter des modifications coûteuses de dernière minute.

Pistes pour réussir

- **Former / faciliter la prise en main du référentiel technique** de l'événement aux équipes en charge de la conception et de l'aménagement de l'événement.
- **Inclure le référentiel technique réalisé par l'organisateur dans le cahier des charges** des fournisseurs et prestataires responsables de l'aménagement.
- **Faire un audit d'accessibilité** complet du site.
- **Programmer des revues de conception** (plans) régulières avec les architectes, les aménageurs et les responsables design.
- **Recenser les équipements temporaires et mobiliers certifiés accessibles disponibles sur le marché** : Toilettes, tribunes et cheminements temporaires, etc.
- **Vérifier l'accessibilité des flux des différents types d'usagers** en assurant des cheminements libres d'obstacles (ressauts, protection des câbles, etc.)
- **Tester les aménagements** avec un panel d'experts d'usage représentant des personnes en situation de handicap pour valider (ou ajuster) les solutions.
- **Rédiger une notice d'accessibilité de l'événement** conformément au dispositif d'accessibilité, **ainsi qu'un registre public d'accessibilité.**

Ressources

- **Fiche** : [Guidelines de signalisation accessible](#)
- **Outil** : [Calculatrice des rampes](#)
- **Document** : [Référentiel de conception universelle des sites Paris 2024](#)
- **Document** : [Guide illustré : Accessibilité des établissements recevant du public et installations ouvertes au public existant](#)
- **Document** : [Les Gymnases Multisports : Accessibilité des ERP sportifs](#)

Enjeux prioritaires d'accessibilité pour l'aménagement des sites événementiels

Halls, stades, **sites existants**

- **Assurer la capacité d'accueil des personnes en situation de handicap.**
 - Volume et conformité des sanitaires accessibles
 - Nombre de places réservées aux usagers de fauteuil roulant et aux autres usagers
 - Fluidité des parcours d'accès horizontaux et verticaux.
- **Assurer le bon fonctionnement et la maintenance des ascenseurs et EPMPR** (élévateurs pour personnes à mobilité réduite) du lieu ou du site de l'événement.
- **Respecter les critères d'accessibilité lors de l'aménagement des équipements temporaires** à l'intérieur du site.
- **Vérifier l'installation des équipements techniques** (câblage, haut-parleurs) sans gêner la chaîne de déplacement des PMR.

Événement en **plein air**

- **Aménager des cheminements temporaires** permettant aux PMR de circuler en autonomie.
- **Aménager des tribunes temporaires** répondant aux critères d'accessibilité et de sécurité incendie.
- **Respecter les critères d'accessibilité et de qualité d'usage lors de l'installation des équipements temporaires** (toilettes, concessions, etc).
- **Assurer la maintenance des aménagements** d'accessibilité soumis à un fort trafic ou à des conditions météorologiques défavorables.
- **Vérifier l'installation des équipements techniques** (câblage, enceintes) sans gêner la chaîne de déplacement des PMR.

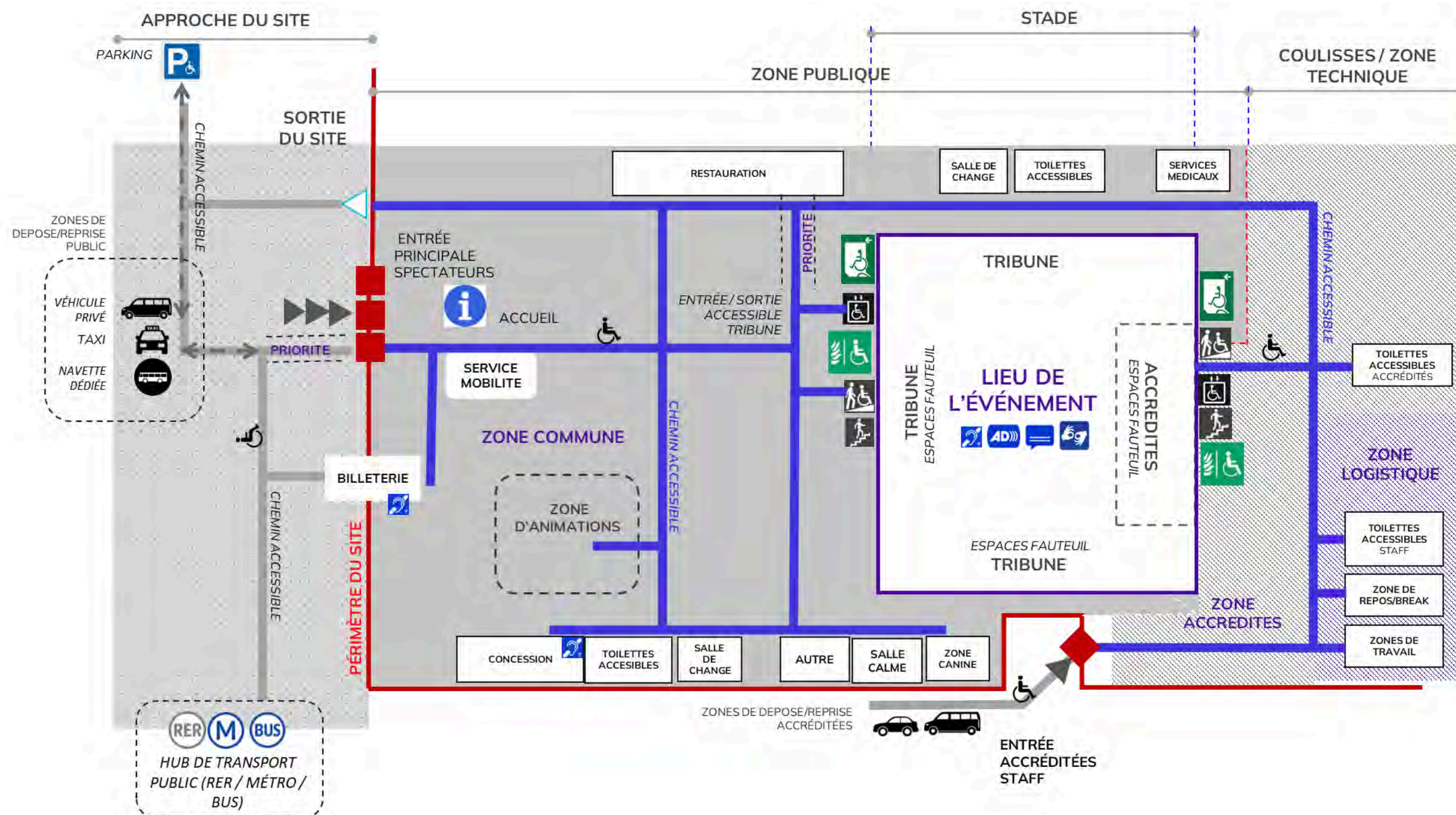
Épreuves sur **routes**

- **Prendre en compte les mêmes enjeux d'aménagement que pour les événements en plein air.**
- **Prévoir des emplacements offrant une visibilité claire et dégagée** aux usagers de fauteuil roulant ou aux personnes de petite taille. (Attention à la hauteur des barrières et du look) et vérifier l'accessibilité jusqu'à ces emplacements.
- **Faciliter des traversées accessibles et installer des supports de signalétique adaptés** aux riverains et aux spectateurs en situation de handicap.

Clé 7

Rendre accessible l'expérience de l'événement

Schéma de la chaîne de déplacement d'un site événementiel



7.3

Vérifier le montage de l'accessibilité

Vérifier, tester, valider...

Pourquoi c'est essentiel ?

Assurer un accompagnement en accessibilité pendant le montage et la livraison d'un événement est un enjeu capital. Une seule rampe mal posée, un câble traversant un passage ou une signalétique oubliée suffisent à ruiner l'expérience des personnes en situation de handicap.

Former en amont chaque régisseur, chef d'équipe et prestataire à ces enjeux crée un langage commun et une visibilité sur les points de vigilance récurrents. Ainsi, ils peuvent repérer et corriger immédiatement les écarts plutôt que d'attendre des reprises coûteuses.

Sans ce suivi régulier, les oublis sont quasi inévitables : les installations restent conformes sur le papier, mais deviennent de véritables obstacles lors du montage.

Doter le chantier d'une personne dédiée, capable de challenger les choix techniques et de revalider chaque montage, garantit la continuité de la chaîne d'accessibilité et pérennise la qualité de l'événement pour tous ses publics.

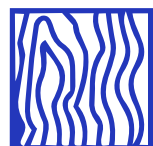
Pistes pour réussir

- **Briefer collectivement** les régisseurs, chefs d'équipe, chauffeurs et prestataires sur les enjeux et points de vigilance de l'accessibilité.
- **Nommer un·e référent·e en accessibilité** des infrastructures présent·e sur site pendant tout le montage ; cette personne valide ou corrige immédiatement les rampes, le câblage, la signalétique et les cheminements...
- **Programmer des tours de montage ou micro-audits** quotidiens au début et à la fin de l'installation afin de vérifier la chaîne d'accessibilité.
- **Ouvrir un canal de signalement en temps réel** (WhatsApp, Teams, Signal ou autre) où chaque intervenant peut poster une photo de l'écart et obtenir un arbitrage rapide.
- **Tenir un registre des non-conformités et de leur suivi** : attribuer un responsable et un délai de correction à chaque point détecté.
- **Tester avec un groupe d'experts d'usage** pour valider la chaîne d'accessibilité avant l'ouverture au public.

Ressources

- **Fiche** : [Bonnes pratiques et points de vigilance pour réussir l'accessibilité lors du montage](#)
- **Fiche** : [Référentiel de conception Universelle des sites de Paris 2024](#)

Les 10 éléments d'aménagement temporaire les plus fréquemment impactés par des **défauts d'accessibilité**



Revêtements

Choix d'un revêtement temporaire inadapté au roulage des fauteuils et aux conditions humides, pouvant limiter ou impacter la circulation des UFR.



Rampes

Dimensions inadaptées, matériaux glissants ou dégradés par l'usage peuvent compromettre la sécurité et l'autonomie des déplacements.



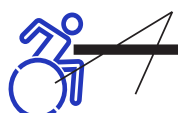
Espace de manœuvre

L'encombrement des paliers de rampes et des portes par du mobilier ou des installations temporaires peut empêcher l'autonomie et la circulation.



Sanitaires

L'installation de cabines PMR inadaptées à la diversité des fauteuils roulants limite leur usage effectif.



Câblage

L'installation d'équipements inadaptés au roulage des fauteuils peut entraver la fluidité du passage et la sécurité des UFR.



Jonctions et seuils

Les ressauts mal adaptés et non conformes créent des ruptures de niveau, compromettant ainsi l'accessibilité et la sécurité.



Comptoirs

L'absence de files prioritaires accessibles et de comptoirs adaptés en hauteur limite l'usage pour les UFR et complique l'accès au service.



Signalisation

Choix des revêtements temporaires inadaptés au roulage des fauteuils et aux conditions humides, pouvant limiter ou impacter la circulation des UFR.



Escaliers et marches

L'absence de mains courantes et de bandes d'éveil à la vigilance compromet la prise en main sécurisée et la détection des marches pour les personnes ayant une déficience visuelle.



Garde-corps

La hauteur inadaptée des garde-corps réduit la visibilité depuis les zones réservées aux UFR.

Du post sur les réseaux sociaux aux informations sur le site internet de l'événement, en passant par les rapports et supports de formation, chaque message doit être lisible, compréhensible et exploitable par toutes et tous.

Intégrer les pratiques de communication accessibles facilite l'accès de tous aux informations de l'événement, sans générer de coûts supplémentaires pour l'organisation.

Communiquer de manière inclusive, c'est avant tout vérifier la conformité des plateformes numériques, adopter une charte graphique et une signalétique inclusives, ou encore rendre accessibles les contenus audiovisuels.

Au fur et à mesure, ces pratiques s'inscrivent naturellement dans le travail des équipes ; rédacteurs, designers et développeurs deviennent alors les artisans d'une communication claire, fluide et accueillante pour tous.

Facteurs de réussite

8.1

Maîtrise de l'accessibilité des **environnements numériques**

8.2

Adoption des pratiques de **communications accessibles**

8.3

Création et diffusion des **informations pratiques** à destination des personnes en situation de handicap

8.1

Maîtrise de l'accessibilité des **environnements numériques**

Pourquoi c'est essentiel ?

Tout comme les espaces physiques, les environnements numériques ont besoin d'un accompagnement structuré pour assurer leur conformité et la qualité de l'expérience utilisateur. Ces interfaces représentent souvent le premier point de contact et d'engagement entre l'organisation et le public ; chaque barrière d'accès se traduit donc par une perte d'audience.

Comme les événements s'appuient de plus en plus sur des plateformes en ligne pour dialoguer avec leur public, garantir la compatibilité de ces outils avec les besoins spécifiques des usagers devient primordial : un manquement peut entraîner des amendes et des recours juridiques.

Pour rappel : depuis juin 2025, les nouvelles règles européennes élargissent l'obligation d'accessibilité aux services numériques et aux équipements connexes (distributeurs de billets, bornes de paiement, etc.).

L'accessibilité de l'événement commence ici !

Pistes pour réussir

- **Nommer référent·e expert·e en accessibilité numérique** (interne ou externe) chargé·e du suivi et de l'accompagnement du projet numérique.
- **Veiller à l'application systématique des critères du RGAA** : lors de la rédaction des cahiers des charges, de l'élaboration des maquettes, puis tout au long du développement et de la conception UI/UX.
- **Former et sensibiliser les responsables des services** aux enjeux de l'accessibilité au sein des projets numériques.
- **Intégrer de bonnes pratiques de communication et de graphisme accessibles** lors de la création et de la publication des contenus hébergés sur les plateformes numériques.
- **Réaliser des audits ainsi que des tests utilisateurs** afin de vérifier la conformité et la qualité d'usage des plateformes numériques.
- **Publier la déclaration d'accessibilité ainsi qu'un plan d'amélioration** le cas échéant pour assurer la conformité réglementaire et la transparence.

Ressources

- **Lien** : [RGAA Référentiel Général d'Amélioration de l'accessibilité](#)
- **Fiche** : [Rendre un projet numérique accessible](#)

L'accessibilité de l'événement commence ici!



Points critiques d'accessibilité numérique : les non-conformités les plus fréquentes

Contraste et lisibilité



Un contraste insuffisant entre les textes, icônes ou éléments graphiques et l'arrière-plan rend la lecture difficile, accroît la fatigue visuelle et peut empêcher certains usagers de distinguer les informations essentielles

Textes alternatifs



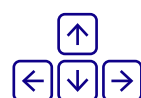
L'absence de textes alternatifs pertinents prive les utilisateurs de lecteurs d'écran des informations essentielles véhiculées par les images et les photos, ce qui conduit à une compréhension partielle ou incomplète des contenus.

Médias



L'absence de sous-titres, de transcription et de description audio exclut les personnes sourdes, malentendantes, aveugles ou malvoyantes, limitant fortement l'accès aux contenus multimédias.

Navigation au clavier



L'inaccessibilité des menus, boutons et champs de formulaire au clavier exclut les personnes ne pouvant utiliser la souris ou recourant à des technologies d'assistance, et limite leur capacité à interagir efficacement avec le contenu.

Hiérarchisation et structuration des contenus



L'absence de structure logique des titres et paragraphes compromet la compréhension, perturbe la navigation et limite l'efficacité des technologies d'assistance..

Connexion et formulaires



L'absence d'étiquetage clair, d'indication des champs obligatoires et de messages d'erreur compréhensibles rend les formulaires confus, génère des erreurs et compromet à la fois l'accessibilité et l'efficacité de l'expérience utilisateur.

Zoom et ajustement



L'absence d'un zoom fluide et adaptatif provoque des déformations, chevauchements et pertes de lisibilité des contenus, rendant la navigation confuse voire inutilisable pour les utilisateurs ayant besoin d'agrandir le contenu.

Focus



L'absence de focus clavier visible désoriente les utilisateurs, les empêche d'identifier l'élément actif et peut bloquer totalement l'accès aux différents contenus du site ou de l'application.

Les outils de personnalisation...

Les outils de personnalisation d'interface peuvent constituer une solution complémentaire pour améliorer l'affichage et le confort de lecture de certains usagers, en leur permettant d'adapter l'affichage à leurs besoins spécifiques. Toutefois, il demeure indispensable de prioriser la mise en conformité avec le RGAA afin de garantir une expérience réellement accessible pour l'ensemble des utilisateurs, indépendamment de leurs capacités ou de leurs équipements.

8.2

Adoption des pratiques de **communication accessible****Pourquoi c'est essentiel ?**

Dans un monde où la diversité des publics est une réalité, garantir à chacun un accès équitable à l'information, quelles que soient ses capacités, son âge, sa langue ou son niveau de compréhension, est essentiel.

Une communication non accessible écarte instantanément certaines personnes de l'information, de la participation et de l'autonomie, notamment les personnes sourdes, malvoyantes, dyslexiques ou présentant un handicap cognitif ou moteur.

Dans le cadre d'un événement, adopter des pratiques de communication accessibles élargit l'audience et devient un puissant levier d'ouverture, d'inclusion et de rayonnement. Qu'il s'agisse de contenus en ligne, de publications sur les réseaux sociaux ou de messages diffusés en direct, chaque information doit être pensée et présentée pour rester claire, lisible et compréhensible par tous.

L'inclusion se lit, s'entend et se voit.**Pistes pour réussir**

- **Former l'équipe de communication** aux bons réflexes de communication accessible et au vocabulaire lié au handicap.
- **Privilégier un langage clair** et/ou s'inspirer des critères FALC: simplifier la syntaxe, bannir le jargon etc...
- **Fournir des alternatives visuelles et auditives lors des animations ou des contenus diffusés en direct** (sous-titrage, audiodescription et interprétation en LSF).
- **Intégrer des éléments de graphisme accessible au sein de la charte graphique de l'organisation** ainsi que dans la production de la signalétique de l'événement.
- **Décrire systématiquement les visuels lors des publications.**
- **Publier des fichiers accessibles** : PDF balisés, documents Word structurés, versions HTML respectant le RGAA et compatibles avec les lecteurs d'écran.
- **Proposer des formats adaptés sur demande** : version audio, braille, gros caractères ou version facile à lire et à comprendre (FALC).
- **Tester ou recueillir des retours des usagers** pour améliorer l'accessibilité des contenus en continu.

Ressources

- **Fiche** : [Guidelines de graphisme accessible](#)
- **Fiche** : [Vocabulaire relatif au handicap](#)
- **Fiche** : [Bons réflexes pour rédiger des contenus faciles à lire et à comprendre](#)
- **Fiche** : [Rendre accessible les contenus audiovisuels](#)

8.3

Création et diffusion des **informations pratiques** à destination des personnes en situation de handicap

Compréhensible, trouvable, utilisable pour tous.

Pourquoi c'est essentiel ?

Faute d'informations claires et accessibles, certaines personnes en situation de handicap risquent de ne pas participer à l'événement : chaque trajet, chaque sanitaire adapté et chaque point d'assistance deviennent autant d'inconnues susceptibles de les décourager par crainte de difficultés ou de blocages.

Il est donc indispensable de leur fournir, en amont, un guide d'accès ou des sources de renseignements spécifiques sur l'accessibilité de l'événement.

Cette démarche transforme l'incertitude en confiance : elle facilite la préparation du déplacement et donne de la visibilité sur les services disponibles pour profiter pleinement de l'événement.

Pistes pour réussir

- **Réaliser un guide rassemblant les informations pratiques** sur tous les services mis à disposition des personnes en situation de handicap lors de l'événement (plan d'accès, services d'accompagnement, disponibilité de BIM, LSF, etc.).
- **Mettre en évidence les informations pratiques** dans le parcours client générique (site internet, publications sur les réseaux sociaux, guides, CRM, etc.).
- **Mettre en évidence tous les services accessibles dans les supports d'orientation et de signalétique directionnelle de l'événement** : Plan d'accès, itinéraires d'accès PMR toilettes, ascenseurs, etc.
- **Faire valider autant que possible chaque support par des utilisateurs concernés** : relecture et tests avec des personnes en situation de handicap pour garantir la clarté, l'exhaustivité et l'utilité réelle.
- **Assurer la diffusion des informations auprès des associations représentatives des personnes en situation de handicap** ainsi que la mise en place d'un temps fort de communication consacré à l'accessibilité de l'événement.
- **Collecter les retours d'expérience** : questionnaire post-événement et mise à jour continue du guide pour les éditions suivantes...

Ressources

- **Fiche** : [Informations pratiques à destination des PSH](#)
- **Document** : [Guide Spectateur Paris 2024](#)
- **Document** : [Guide pour une information simplifiée](#)
- **Document** : [Guide FALC Des Jeux de Paris 2024 accessibles pour les personnes en situation de handicap](#)
- **Document** : [Guide du registre public d'accessibilité](#)

Appelé également « dernier kilomètre », l'accès au site constitue la zone charnière entre les moyens de transport et l'entrée de l'événement. Chaque étape du trajet doit être fluide, lisible et sécurisée.

Selon le contexte, les abords peuvent déjà être accessibles ou nécessiter des aménagements adaptés (pentes, élargissements de cheminements, revêtements appropriés, gestion des distances, sécurité face à la circulation, éclairage suffisant...). Ces aménagements, temporaires ou pérennes, doivent être complétés par un dispositif d'accueil garantissant une arrivée et un départ autonomes.

Facteurs de réussite

9.1

Évaluation des services et des accès aux abords du site

9.2

Déploiement **d'une stratégie de mobilité et transport** autour de l'événement

9.3

Maîtrise de **l'accessibilité des abords du site**

9.1

Évaluation des services et des accès aux abords du site**Préparer l'accessibilité de l'entrée et de la sortie.****Pourquoi c'est essentiel ?**

L'expérience d'un-e visiteur-se débute bien avant le passage au contrôle d'accès. Un ascenseur hors service en gare ou dans le métro, un trottoir trop abrupt, une rue mal éclairée ou l'absence de dépose-minute peuvent déjà mettre les personnes en difficulté. Dans ces conditions, tout le travail d'accessibilité mis en place à l'intérieur du site perd instantanément de son impact.

Un diagnostic global des services et des cheminements aux alentours permet de garantir la continuité d'un parcours fluide et sécurisé à l'entrée comme à la sortie, d'anticiper les points de rupture (revêtement impraticable, pente excessive, absence de repères tactiles) et de mobiliser à temps les acteurs locaux pour y remédier.

C'est aussi la garantie d'un accueil serein : chacun arrive détendu, autonome et convaincu que l'organisateur a pensé à tous ses publics dès le premier mètre.

Pistes pour réussir

- **Cartographier l'itinéraire porte-à-porte** : repérer, sur les itinéraires allant des gares, des arrêts de bus et des parkings PMR jusqu'aux entrées du site, les trottoirs abaissés, les passages piétons sonores, les pentes et les revêtements praticables.
- **Identifier les zones de dépose-minute accessibles à proximité de l'entrée du site** et collaborer avec les services de voirie pour y réserver des emplacements signalés (taxis, VTC, véhicules adaptés).
- **Vérifier la continuité des cheminements et identifier un parcours accessible** : supprimer ou contourner les ruptures de niveau, poser des bandes d'éveil à la vigilance et sécuriser l'éclairage nocturne.
- **Réaliser un repérage de l'accessibilité** avec des usagers concernés ou un groupe d'experts d'usage.
- **Réaliser un diagnostic pendant les heures d'obscurité** afin de vérifier les conditions d'accessibilité pour les différents types de handicap.

Ressources

- **Document** : [Réussir l'accessibilité des espaces publics : Recommandations issues de la préparation des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 - CEREMA](#)

ACCESLIBRE

Un outil collaboratif pour cartographier et communiquer sur l'accessibilité autour des sites événementiels

Acceslibre est la plateforme publique de référence dédiée au recensement de l'accessibilité des établissements recevant du public. Ouverte, collaborative et gratuite, elle permet aux gestionnaires de lieux, aux collectivités, aux organisateurs d'événements ou aux citoyens de contribuer à enrichir une base de données nationale, fiable et régulièrement actualisée.

Pour les acteurs de l'événementiel, cette plateforme constitue un levier particulièrement précieux. Les abords d'un site jouent en effet un rôle déterminant dans l'expérience vécue par les publics : restaurants, hôtels, commerces, services, transports, parkings, sanitaires, points d'accueil... Autant d'établissements dont l'accessibilité conditionne la fluidité du parcours et la qualité de l'accueil des personnes en situation de handicap.

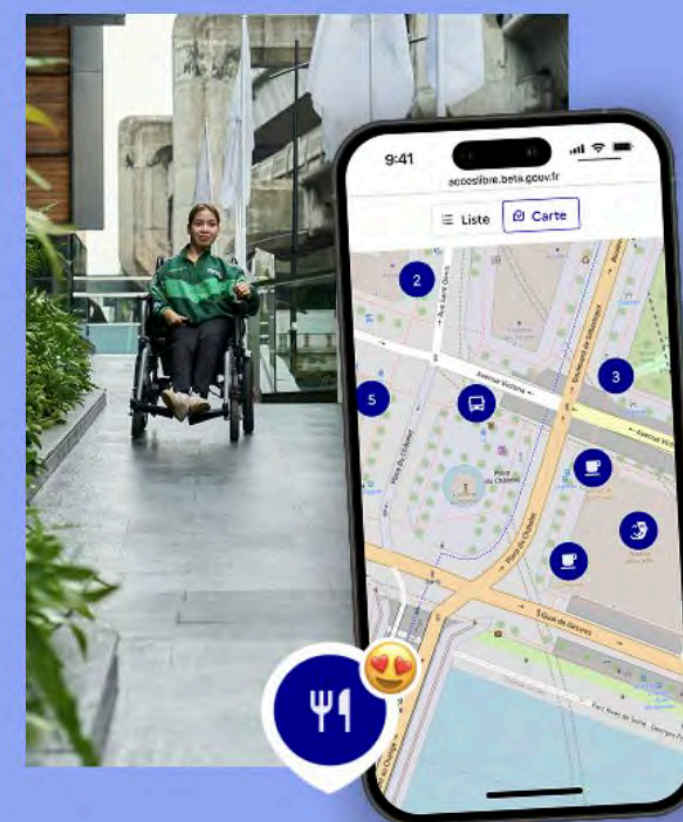
En recensant ces informations sur Acceslibre, les organisateurs disposent d'un outil pour identifier rapidement l'offre accessible autour du site et mettre ces informations à disposition des usagers sur une page dédiée ou dans les communications officielles (comme cela a été fait pour Paris 2024).

Acceslibre devient ainsi un véritable outil de communication, de coordination et de collaboration. En contribuant à enrichir la plateforme, chaque acteur renforce la connaissance collective et participe à rendre l'accessibilité visible, lisible et durable.



Acceslibre

La plateforme collaborative de l'accessibilité



L'accessibilité des lieux publics, selon votre handicap, à portée de clic.

Boulangerie, supermarché, salon de coiffure, hébergement, banque... Trouvez facilement les lieux accessibles, quels que soient vos besoins.

Rechercher un établissement

9.2

Déploiement d'une **stratégie de mobilité et de transport** autour de l'événement

Une mobilité pensée pour tous les modes de déplacement.

Pourquoi c'est essentiel ?

Si les transports en commun restent la solution la plus efficace pour acheminer un grand nombre de personnes lors d'un événement, ils ne suffisent pas toujours à répondre aux besoins spécifiques des personnes en situation de handicap.

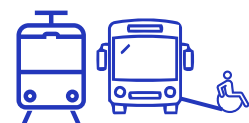
La mobilité de ces publics repose sur une diversité de modes de déplacement adaptés à leur situation individuelle ou collective (en famille, avec des amis) : confort et sécurité, niveau d'autonomie, lieu de résidence, etc. Selon les cas, une personne pourra privilégier un déplacement en groupe, la marche ou le déplacement en fauteuil motorisé, l'usage d'un véhicule personnel (adapté ou conduit par un tiers), un taxi/VTC, le vélo ou encore les transports en commun.

Il est essentiel de comprendre et d'anticiper ces besoins spécifiques pour organiser une offre de solutions de mobilité et d'accueil adaptée proximité du site et garantir une arrivée fluide, autonome et sereine à l'ensemble des participants.

Pistes pour réussir

- **Structurer une offre d'accueil adaptée aux modes de déplacement** des personnes en situation de handicap
- **Coconstruire un plan de mobilité avec les autorités locales** si nécessaire.
- **Réserver et signaler des places de stationnement PMR et des zones de dépose-minute à proximité.**
- **Déployer une signalétique universelle et un plan d'accès aux abords du site** pour orienter les usagers à l'aller comme au retour jusqu'aux différents points d'intérêt.
- **Communiquer et diffuser le plan d'accès** à l'événement et les services prévus.
- **Former et sensibiliser les chauffeurs, les régulateurs et les bénévoles** aux gestes d'assistance (arrimage du fauteuil, guidage d'une personne malvoyante, communication, etc.).
- **Proposer des solutions d'assistance à la mobilité et à l'orientation du public** : Accompagnement par des fauteuils roulants, mise en place de golfettes pour accompagner les personnes en situation de handicap.
- **Tester le dispositif en conditions réelles** avec des usagers concernés et ajuster les fréquences, les parcours et les points d'arrêt avant le jour J.

Modes de déplacement à anticiper pour la venue des personnes en situation de handicap sur le site



Transport en commun



Van ou Navette



Taxi / VTC



Véhicule adapté



Marche autonome



Engins individuels motorisés



Vélo / vélo tandem

Dispositifs à prévoir

- Signalétique d'orientation
- Cheminements continus accessibles à l'aller comme au retour
- Point de dépose et de reprise-minute
- Parking PMR
- Personnel d'accueil et d'orientation
- Parking vélo

9.3

Maîtrise de l'accessibilité des abords du site

Des abords sans rupture.

Pourquoi c'est essentiel ?

Qu'il s'agisse d'événements ponctuels ou récurrents, la maîtrise de l'accessibilité des abords impose d'harmoniser l'environnement physique et les dispositifs d'accueil afin d'offrir un parcours fluide aux participants.

Les aménagements spécifiques ou les mesures de sécurité mises en place peuvent toutefois perturber l'accessibilité de la voirie, tant pour les visiteurs que pour les riverains. Il est donc essentiel de coordonner et de sensibiliser l'ensemble des acteurs concernés (collectivités, forces de l'ordre, agents de sécurité, commerces, etc.) intervenant dans le périmètre d'influence de l'événement.

Trottoirs rétrécis, rampes temporairement ôtées, engins stationnés ou signalétique masquée ne sont que quelques exemples de points de vigilance à anticiper.

Pistes pour réussir

- **Effectuer une évaluation** pour recenser l'existant et les points de vigilance sur l'accessibilité.
- **Assurer l'accessibilité de la chaîne de déplacement**: trottoirs rabaissés, cheminements, assises, etc... Le cas échéant, amélioration temporaire de l'existant ou programmation de travaux de pérennisation.
- **Veiller à ne pas impacter l'accessibilité des riverains de l'événement** : Assurer le maintien de l'accessibilité des abords du lieu de l'événement.
- **Déployer une signalétique d'orientation accessible** : pictogrammes universels, contrastes élevés, fléchage continu depuis les principaux points d'arrivée.
- **Coordonner et aligner le protocole d'accueil des personnes en situation de handicap avec les parties prenantes intervenant dans le périmètre de l'événement** (collectivités, forces de l'ordre, services de prévention, opérateurs de transport, bénévoles et commerçants). Communiquer sur les informations pratiques du dispositif d'accueil.
- **Mettre en place un dispositif d'alerte rapide** (« Signaler un obstacle ») relié à une équipe de voirie ou à des bénévoles capables d'intervenir rapidement.

Ressources

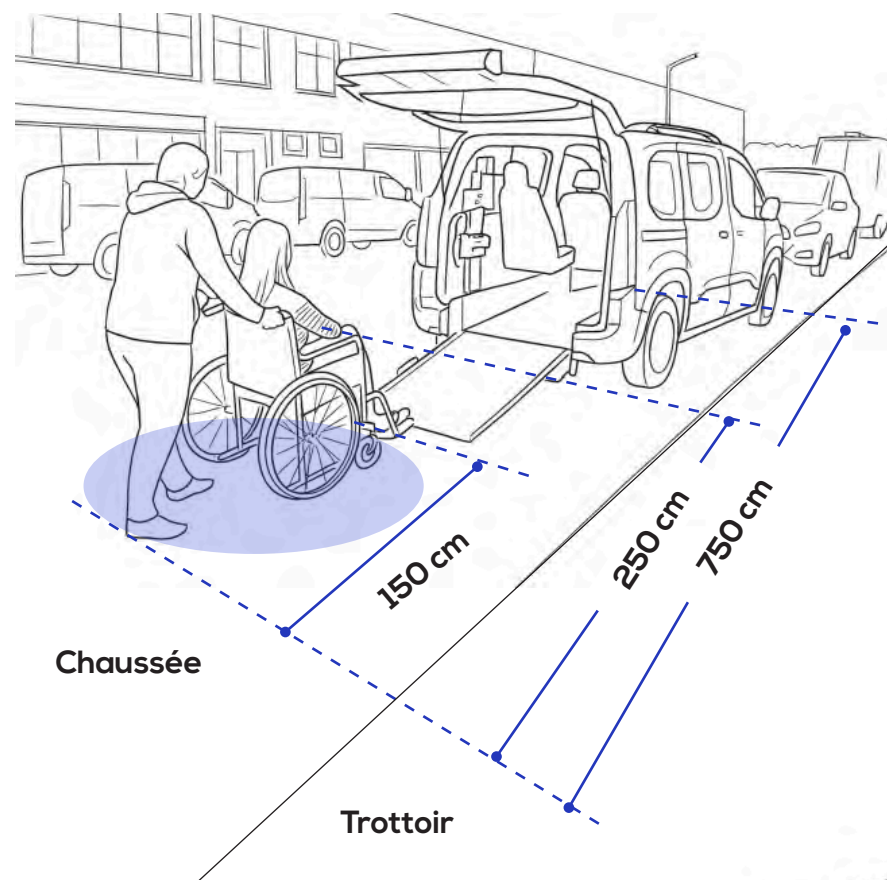
- **Fiche** : [Checklist Accessibilité de l'approche de site](#)
- **Document** : [Réussir l'accessibilité des espaces publics : Recommandations issues de la préparation des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024 - CEREMA](#)

Aménager la zone de dépose et de reprise

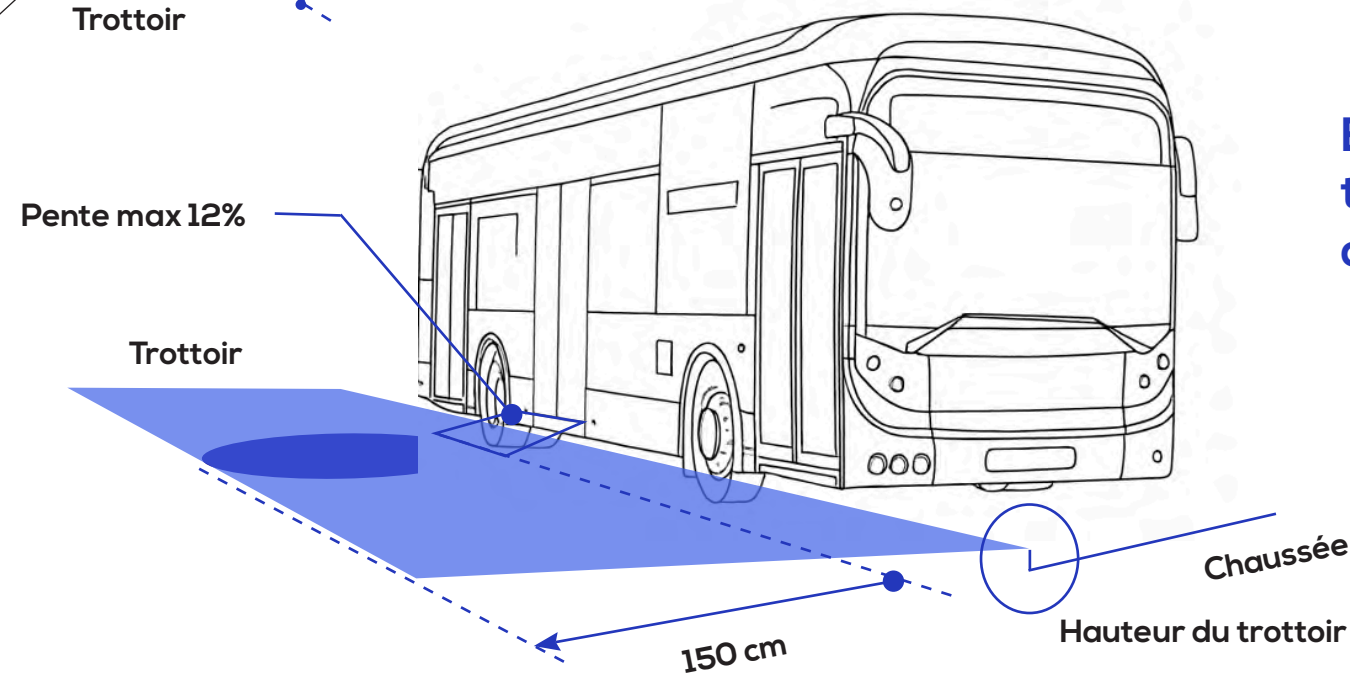
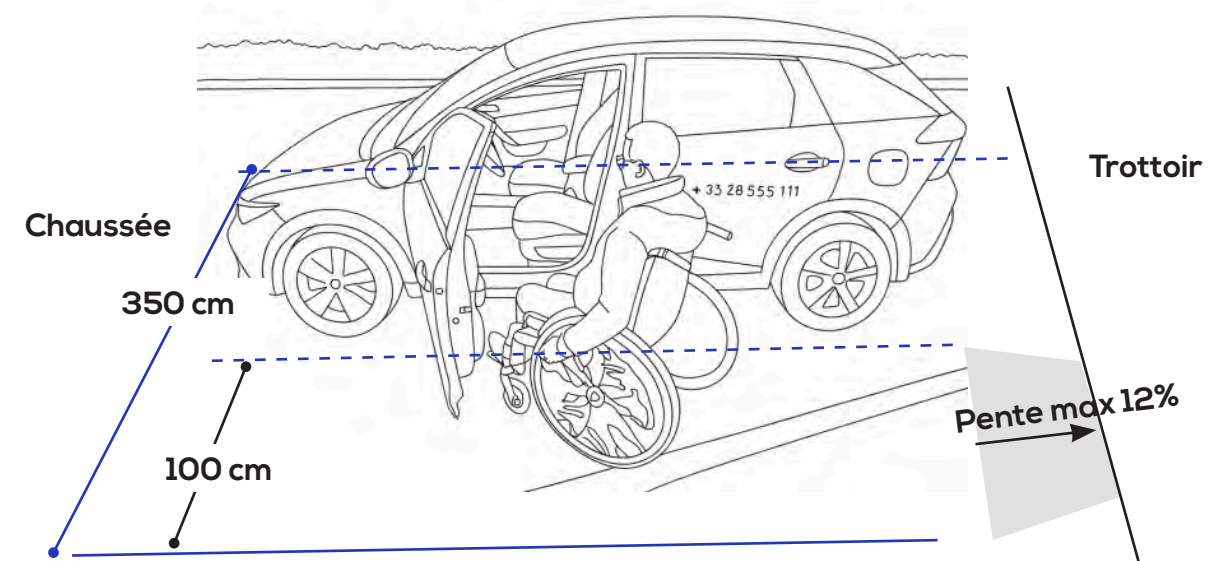
L'accès au trottoir :

Lors de l'aménagement des points de dépose, il est impératif de garantir aux usagers en fauteuil roulant un accès sécurisé et direct au trottoir. Lorsque la configuration impose un déplacement sur la chaussée pour rejoindre une rampe, celui-ci doit se faire en toute sécurité, à l'abri des voitures en mouvement.

Embarquement sur la chaussée par l'arrière...



Embarquement sur la chaussée par le côté...



Embarquement depuis le trottoir pour un bus ou un car...

Assurer l'accessibilité d'un événement repose sur plusieurs étapes clés : anticiper les besoins, concevoir des services adaptés, aménager et livrer le site et adopter de bonnes pratiques de communication. Mais l'accessibilité ne s'arrête pas à la préparation : elle doit être animée et déployée tout au long de l'événement.

Sous l'impulsion des référents et responsables, il s'agit d'ancrer les bons réflexes dans les équipes, de vérifier les dispositifs en amont, de veiller à leur bon fonctionnement sur site, de limiter les risques d'incident et de garantir la fluidité de l'accueil.

La formation aux gestes opérationnels et aux protocoles de contingence est déterminante : elle permet non seulement de réagir efficacement en cas d'incident, mais surtout d'assurer en continu une accessibilité réelle, associée à un accueil digne et respectueux des usagers.

Facteurs de réussite

10.1

Vérifier et anticiper **le bon fonctionnement** du dispositif d'accessibilité

10.2

Assurer la maintenance et les réflexes d'accessibilité durant l'événement

10.1

Vérifier et anticiper **le bon fonctionnement** du dispositif d'accessibilité

Pourquoi c'est essentiel ?

Un contrôle quotidien de la chaîne de déplacement et du dispositif d'accessibilité avant chaque ouverture réduit les risques opérationnels et assure le bon fonctionnement des services et activités d'accueil des personnes en situation de handicap.

Il assure aussi une ouverture sans imprévu : détecter la moindre panne en amont évite les retards et protège la réputation de l'événement, mais surtout garantit la sécurité des usagers.

Compte tenu de la rotation des bénévoles et des membres du personnel pendant un événement, il est également important de rappeler quotidiennement le dispositif d'accessibilité (services, localisation, à qui est accordée la priorité d'usage, etc.), ainsi que les gestes essentiels d'accueil et d'accompagnement.

Garantir une accessibilité sans faille.

Pistes pour réussir

- **Programmer la vérification du dispositif d'accessibilité dans le déroulé de la journée type** en identifiant des responsables.
- **Mettre en place des tours de site** pour identifier, signaler et mettre en sécurité les éléments non conformes ou les défauts d'accessibilité et de sécurité.
- **Définir les canaux de signalement et de suivi.**
- **Rappeler les protocoles et bons réflexes d'accueil des personnes en situation de handicap** aux bénévoles, agents de sécurité et prestataires.
- **Tester le bon état et le fonctionnement du matériel utilisé pour accueillir des personnes en situation de handicap** (fauteuils de prêt, équipements BIM, charge des batteries).
- **Vérifier l'ouverture et la propreté des sanitaires et des espaces de soins individuels.**
- **Vérifier le bon état général des aménagements temporaires** (rampes, cheminements temporaires) pouvant être dégradés par l'usage et/ou les conditions météorologiques.

Ressources

- **Fiche** : [Checklist générique d'évaluation de l'accessibilité d'un site événementiel](#)

Assurer la maintenance et les réflexes d'accessibilité durant l'événement

L'accessibilité avant et durant l'événement.

Pourquoi c'est essentiel ?

Assurer la maintenance régulière des équipements d'accessibilité et disposer de procédures flexibles et adaptées sont cruciaux pour la qualité d'un événement.

C'est la seule façon de garantir une continuité de service : si une boucle magnétique ou un ascenseur tombe en panne, c'est immédiatement tout un pan du public qui se retrouve exclu.

Le maintien en condition opérationnelle de ces dispositifs participe directement à la sécurité ; en cas d'évacuation, une rampe ou un éclairage de secours adapté doit fonctionner sans faille pour éviter tout danger supplémentaire.

Une défaillance mal gérée peut durablement entacher la réputation d'un événement et éloigner les publics des éditions suivantes. Enfin, une maintenance préventive et continue réduit les interventions d'urgence et témoigne de la robustesse et de la flexibilité du dispositif pour répondre aux besoins des utilisateurs et garantir la qualité de leur expérience.

Pistes pour réussir

- **Identifier les risques opérationnels et formaliser un protocole d'alerte et de résolution rapide.**
 - Programmer des vérifications régulières. Tenir un registre horodaté des contrôles et des interventions, notamment pour les toilettes.
 - Prévoir des solutions de repli : anticiper des protocoles d'adaptation des flux en cas de panne ou d'incident technique impactant le fonctionnement des équipements.
 - Stocker du matériel de substitution.
 - Prévoir des équipes techniques de maintenance sur site en cas d'urgence.
- **Définir les procédures de signalement, de suivi et de communication :** attribuer des niveaux de criticité et des délais maximaux de résolution pour chaque type de panne.

Analyser les incidents post-événement et ajuster les procédures et les contrats en conséquence.

Ressources

- **Fiche :** [Checklist générique d'évaluation de l'accessibilité d'un site événementiel](#)

4



Comment aller plus loin ?

Les chapitres précédents ont mis en lumière les clés stratégiques et les clés opérationnelles, indispensables à une mise en œuvre de l'accessibilité universelle à tous les niveaux.

Cette dernière section propose quelques pistes complémentaires pour aller plus loin via l'intégration de notions transversales liées à la durabilité, à l'innovation et à l'amélioration continue.

En articulant ces dimensions, l'accessibilité révèle tout son potentiel de transformation. Elle permet aux organisateurs de concevoir des expériences plus inclusives, responsables et créatives, en phase avec les attentes d'un public toujours plus diversifié.

S'engager dans une démarche de labellisation

S'appuyer sur des labels et certifications facilite l'intégration de l'accessibilité, son évaluation, son suivi et son amélioration continue.

En adoptant une démarche de labellisation, l'accessibilité s'inscrit dans un cadre plus structuré et les engagements de responsabilité sociale des organisateurs et de leurs partenaires gagnent en visibilité auprès du public et des institutions.

Il s'agit de faire en sorte que la livraison de l'accessibilité de l'événement ne repose pas uniquement sur la bonne volonté ou un contexte favorable à son intégration, mais qu'elle devienne un savoir-faire intégré dans les pratiques de l'organisation, aussi naturelle que le tri des déchets ou la sobriété énergétique des événements responsables.

Dans le cadre de l'organisation d'événements, la labellisation renforce la gouvernance du plan d'action accessibilité et formalise critères, objectifs, politiques et procédures couvrant les lieux, les contenus, les communications et les services.

Dans le contexte de l'organisation d'événements, elle permet également de structurer les actions, d'identifier les obstacles, et d'optimiser l'expérience de tous les participants, avant,

Pistes d'actions

- **Identifier un label adapté à l'événement**, qui intègre les notions d'accessibilité universelle et d'inclusion du handicap (ISO 20121, Lead, autre).
- **Intégrer l'expertise en accessibilité** au sein de l'équipe en charge du pilotage de la démarche de labellisation.
- **Assurer l'intégration des objectifs et des indicateurs de réussite** dans le plan d'action de labellisation.
- **Saisir la démarche de labellisation comme un cadre d'évolution** et d'amélioration en continue.
- **Maintenir l'engagement des équipes** à l'égard des principales exigences de la certification, notamment les aspects juridiques, réglementaires, organisationnels et opérationnels, ainsi que la cohérence entre les plans d'action et leur mise en œuvre.

ISO 20121: un levier clé de l'accessibilité de Paris 2024

Créée à l'occasion des Jeux Olympiques et Paralympiques de Londres 2012, la norme ISO 20121 s'est imposée comme la référence internationale pour la gestion responsable des événements. Depuis, tous les grands événements internationaux ont cherché à obtenir cette certification comme reconnaissance de leur niveau d'engagement en matière de responsabilité sociale et environnementale.

À l'occasion des Jeux de Paris 2024, le comité d'organisation, également engagé dans l'obtention de ce label, a souhaité aller plus loin et impulser sa révision en renforçant les dimensions environnementales, sociales, d'héritage et d'inclusion.

Dans sa nouvelle version, la norme élargit la notion d'accessibilité : au-delà de l'accessibilité universelle classique, elle en fait une exigence de performance et de cohérence globale du dispositif. Elle promeut une intégration plus fine et un déploiement mieux articulé dans les usages des produits, services, informations et environnements liés à l'événement.

En plus des enjeux environnementaux, elle engage les organisateurs à placer les enjeux sociaux (en particulier l'accessibilité et l'inclusion des personnes en situation de handicap) au cœur de leur stratégie.

En structurant ces enjeux dans la planification et la livraison des événements, ISO 20121 transforme l'accessibilité en levier transversal de pilotage, guidé par des objectifs mesurables et des résultats concrets. Elle encourage une culture de l'écoute, du dialogue et de l'amélioration continue, incitant les équipes à se former, à collaborer avec les publics concernés et à inscrire l'accessibilité dans leurs pratiques quotidiennes.

À explorer

ISO 20121 : [Systèmes de management responsable appliqués à l'activité événementielle](#)

Shift culture : [Événements Accessibles](#)

LEAD : [Label Événement ambition durable](#)

[Tourisme et handicap](#)

Saisir les opportunités d'innovation

L'innovation au service de l'accessibilité événementielle représente un formidable levier pour faire mieux, optimiser les dispositifs et livrer des expériences plus accessibles.

Chaque événement est une opportunité d'innovation. Que ce soit pour le parcours des spectateurs ou des publics accrédités, l'accessibilité peut être repensée pour optimiser les pratiques et services couramment livrés. Cette démarche repose notamment sur une coconstruction avec les publics concernés et l'écosystème des acteurs de l'innovation qui ne cesse d'explorer et de proposer des solutions en matière d'accessibilité.

À toutes les étapes (conception de l'événement, planification des services et des opérations), adopter une posture d'innovation est un facteur de réussite et un marqueur distinctif des événements responsables.

Innover, c'est faire de l'accessibilité un levier de transformation : optimiser l'accessibilité des équipements et des aménagements éphémères, réimaginer des parcours à la fois universels et personnalisés, proposer des contenus multisensoriels.

L'écosystème d'innovation sociale et technologique regorge de solutions à explorer, tester et déployer ; même si certaines sont encore immatures, leur intégration en contexte événementiel accélère leur maturation et renforce la valeur ajoutée de l'événement.

Piste d'actions

- **Réaliser une veille et un repérage en continu** des solutions innovantes sur le marché.
- **Intégrer une expertise en innovation** au sein de l'organisation pour accompagner et outiller les pratiques d'innovation.
- **Identifier les opportunités d'optimisation au sein de l'événement**, que ce soit sur le plan organisationnel, opérationnel ou technologique.
- **S'appuyer sur le vivier des start-ups** et collaborer avec elles au sein des incubateurs d'innovation de l'accessibilité.
- **Accompagner et/ou soutenir le développement** et l'optimisation des solutions innovantes identifiées.
- **Réaliser des tests de prototypes afin d'améliorer les solutions** et de vérifier leur adéquation avec les enjeux de l'événement.
- **Valoriser les dispositifs inclusifs et innovants dans la communication de l'événement.**

Exemples d'innovations en matière d'accessibilité à Paris 2024

Organisationnelle

Passeport projet

Paris 2024 s'est appuyé sur un outil de planification des projets et des services. Chaque service devait ainsi décrire son projet dans cet outil, en intégrant la faisabilité technique et budgétaire pour validation auprès des décideurs.

Des champs obligatoires en matière d'accessibilité ont été intégrés dans le formulaire d'identification du projet, au même titre que ceux sur la pertinence, les objectifs, les publics cibles ou les ressources. Ainsi, ces champs incitent les équipes à :

- Identifier les enjeux d'accessibilité spécifiques dès les premières phases de conception ;
- Évaluer la faisabilité technique.
- Solliciter l'accompagnement d'experts si nécessaire.

Ce simple geste de réflexion devient un point de bascule : il transforme l'accessibilité en réflexe stratégique, favorise son appropriation par les équipes et normalise sa prise en compte dans le cycle de vie des projets.

Services

Audio pour tous

Ce service novateur est né de la rencontre de plusieurs besoins essentiels dans le cadre des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024, dont :

- la nécessité de rendre les compétitions accessibles aux personnes aveugles ou malvoyantes grâce à un dispositif d'audiodescription sur site.
- Faciliter la compréhension des actions, des règles sportives et des décisions arbitrales pour le grand public, en particulier les néophytes.

Le dispositif propose un service audio unique et universel, accessible directement depuis les smartphones des spectateurs.

Il repose sur la diffusion en temps réel de commentaires fondés sur la méthode de l'audiodescription et enrichis d'explications sportives claires et pédagogiques, pour favoriser une expérience pleinement partagée.

Ce service incarne une approche accessible : Il est simple d'accès, ne nécessite aucun équipement spécifique autre que le téléphone mobile du spectateur; Il s'adresse à tous les publics, qu'ils soient en situation de handicap visuel ou simplement en quête de compréhension améliorée du jeu.

S'inspirer des bonnes pratiques

L'accessibilité universelle ne s'improvise pas : elle se construit avec méthode visant toujours l'amélioration en continu.

L'accessibilité universelle ne s'improvise pas : elle se construit avec méthode et s'inscrit dans une logique d'amélioration continue.

Adopter de bonnes pratiques locales et internationales en matière d'accessibilité universelle permet non seulement de répondre aux exigences réglementaires, mais surtout de compléter et d'optimiser les dispositifs existants par des préconisations concrètes issues d'expériences antérieures.

Il est préconisé de s'appuyer sur des manuels spécialisés et des guides techniques reconnus, sur l'expertise de professionnels du domaine, ainsi que sur l'avis des usagers, en particulier ceux en situation de handicap.

La littérature technique en matière d'accessibilité est vaste et riche en normes, en observations de terrain et en recommandations pratiques. Elle permet d'anticiper les besoins, d'identifier les solutions éprouvées et d'intégrer une approche inclusive dès les premières phases de conception.

Inscrit dans une logique d'amélioration continue, chaque projet événementiel devient une opportunité d'apprentissage et de perfectionnement. En analysant les retours d'usage, en évaluant les dispositifs mis en place et en ajustant les pratiques, les organisateurs peuvent faire évoluer leurs stratégies vers des niveaux d'exigence toujours plus élevés.

Piste d'actions

- **Identifier des sources/référentiels techniques** adaptés au type d'événement organisé.
- **Réaliser une analyse comparative à l'aide d'un.e expert.e en accessibilité** pour compléter le référentiel avec les critères manquants.
- **Retenir les critères les mieux alignés sur la vision** et compatibles avec la faisabilité technique de l'événement.
- **Consolider et partager les savoirs acquis** pour faciliter la pérennisation des bonnes pratiques.

Le Guide d'accessibilité de l'IPC : Une référence incontournable pour l'organisation des événements

Le Guide d'accessibilité du Comité Paralympique International (IPC) constitue une ressource clé pour toute organisation souhaitant concevoir et livrer des événements accessibles à tous. Conçu initialement pour accompagner la planification des Jeux Olympiques et Paralympiques, ce guide propose une approche inclusive applicable à une grande variété de contextes événementiels, culturels ou sportifs.

Ce document couvre l'ensemble des dimensions de l'accessibilité universelle dans le cadre d'un événement majeur, et comprend notamment des préconisations concernant les infrastructures et le cadre bâti, la mobilité et les transports, l'information et la signalétique, la communication accessible, les services et la formation du personnel.

Le guide, mis à jour en 2020, propose des prescriptions techniques fondées sur les meilleures pratiques internationales, les normes en vigueur et les retours d'expérience des précédents Jeux.

Ce guide est reconnu comme une référence par les comités d'organisation, les collectivités, les agences de design et les professionnels de l'accessibilité. Il incarne l'engagement du mouvement paralympique à promouvoir un monde plus inclusif à travers le sport et l'innovation sociale.



À explorer

[IPC Accessibility Guide \(2020\)](#)

[Gymnases Multisports : Accessibilité des ERP sportifs - ministère de Sports \(2024\)](#)

[Une culture accessible à toutes et à tous - Délégation interministérielle de l'Accessibilité \(2025\)](#)

[Guide illustré : Accessibilité des établissements recevant du public et installations ouvertes au public existant](#)

Évaluer les retours utilisateurs

Recueillir l'avis des usagers pour améliorer en continu.

L'évaluation des retours utilisateurs est une étape clé de toute démarche d'accessibilité universelle. Elle permet de confronter les dispositifs mis en place à l'expérience réelle vécue par les publics, et d'identifier les écarts entre l'intention initiale et l'usage effectif.

Recueillir les retours ne se limite pas à mesurer la satisfaction : il s'agit avant tout de comprendre les réussites, les freins rencontrés et les leviers d'amélioration, en particulier pour les personnes en situation de handicap. Cet état d'esprit ouvert aux feedbacks contribue à concevoir des événements plus inclusifs et réellement adaptés à la diversité des usages.

Les retours utilisateurs peuvent prendre des formes variées : questionnaires, entretiens, observations sur site, échanges informels ou des instances de concertation. Croiser ces sources permet d'obtenir une vision plus fine et plus représentative de l'expérience vécue.

Inscrite dans une logique d'amélioration continue, l'analyse des retours utilisateurs favorise l'ajustement des pratiques, la priorisation des actions correctives et la montée en qualité des dispositifs d'accessibilité d'un projet à l'autre.

Piste d'actions

- **Définir des outils et une méthodologie de collecte** adaptés aux différents publics (questionnaires accessibles, formats alternatifs, accompagnement humain).
- **Recueillir des retours d'expérience durant et après l'événement.**
- **Analyser les retours de manière qualitative et quantitative** pour identifier les points forts et les axes d'amélioration.
- **Prioriser les actions correctives** en fonction de l'impact sur l'expérience utilisateur et de la faisabilité.
- **Capitaliser et partager les enseignements** afin d'enrichir les pratiques et d'améliorer les futurs événements.

Liste de ressources :

Fiches outils

- [Fiche Metierscope - Référent Accessibilité Événementiel](#)
- [Annuaire des associations représentatives des personnes en situation de Handicap en France](#)
- [Présentation des différentes familles du Handicap](#)
- [Bien accueillir les personnes en situation de handicap](#)
- [Vocabulaire relatif au handicap](#)
- [Catalogue de services accessibles par famille de Handicap](#)
- [Réglementation applicable sur l'accessibilité lors de l'organisation d'un événement](#)
- [Mobiliser un groupe d'experts d'usage de l'accessibilité](#)
- [Mettre en place un programme de bénévolat inclusif](#)
- [Bons réflexes pour réaliser le contrôle de sécurité des personnes en situation de handicap](#)
- [Référentiel de conception Universelle des sites Paris 2024](#)
- [Aménager des tribunes pour tous](#)
- [Guidelines de signalisation accessible](#)
- [Bonnes pratiques et points de vigilance pour réussir l'accessibilité lors du montage](#)
- [Rendre un projet numérique accessible](#)
- [Guidelines graphisme accessible](#)
- [Bons réflexes pour rédiger des contenus faciles à lire et à comprendre](#)
- [Rendre accessible les contenus audiovisuels](#)
- [Informations pratiques à destination des PSH](#)
- [Checklist Accessibilité de l'approche de site](#)
- [Checklist générique d'évaluation de l'accessibilité d'un site événementiel](#)
- [Calculatrice des jauges PSH](#)
- [Calculatrice rampes](#)

Liste de ressources :

Documents

- [Paris 2024 - Dossier de candidature](#)
- [Paris 2024 - Rapport Final](#)
- [Paris 2024 - Rapport Durabilité & Héritage Post-Jeux](#)
- [Paris 2024 - Stratégie Accessibilité universelle](#)
- [Paris 2024 - Référentiel de conception universelle des sites](#)
- [Paris 2024 - Stratégie d'achats responsables](#)
- [Paris 2024 - Guide Spectateur](#)
- [IPC - Guide d'accessibilité du Comité International Paralympique](#)
- [DMA - Petit memento sur le handicap Le chien guide ou d'assistance](#)
- [DMA - La boucle d'induction magnétique](#)
- [DMA - Accessibilité des dispositifs de commande](#)
- [DMA - La balise sonore en question](#)
- [DMA - Bien Accueillir les personnes en situation de Handicap](#)
- [DMA - Guide du registre public d'accessibilité](#)
- [Ministère des Sports - Les Gymnases Multisports : Accessibilité des ERP sportifs](#)
- [Gouvernement - Guide pour une information simplifiée](#)
- [Gouvernement - Guide FALC des Jeux de Paris 2024 accessibles pour les personnes en situation de handicap.](#)
- [Ministère de la Transition Écologique et solidaire - Guide illustré accessibilité des établissements recevant du public et installations ouvertes au public existant](#)
- [CEREMA - Réussir l'accessibilité des espaces publics : Recommandations issues de la préparation des Jeux Olympiques et Paralympiques de Paris 2024](#)
- [Ministère de la Culture - Culture accessible à toutes et tous](#)
- [AGEFIPH - L'emploi des jeunes en situation de handicap](#)

Crédits

Mandataire

Comité Paralympique Sportif Français (CPSF)

Partenaires institutionnels

Délégation Interministérielle des Jeux Olympiques et Paralympiques (DIJOP).

Ministère des sports de la jeunesse et de la vie associative (Direction des sports)

Rédaction

Pedro Indacochea - VivAccess

Florian Castel - VivAccess

Illustrations et édition du document

Pedro Indacochea - VivAccess

Florian Castel - VivAccess

Baptiste Lorinquer

Arno Carrat

Contributeurs et relecteurs

Sylvain Sabatier

Alexandra Barrier

Michael Duriez

Pascal Mathieu

Isabelle Saurat

Alexis Ridde

Malicia Margirier

Groupe d'experts d'usage d'accessibilité DIJOP

Habd-Eddine Sebiane, Julien Hugélé, Carine Radian, Sandra Bossard, Véronique Nougayrede, Pierre-Marie Micheli, Bernardette Pilloy, Sylvain Paillete, Ladislav Lapelleterie, Roudy Lemaire, Fiona Samba, Aude Moulin Delalande, Catherine Vinchon, Cédric Lorant.

Remerciements

Elie Patrigeon, Lambis Konstantinidis, Ludivine Munos, Hervé Guillon, Gilles Verdure, Delphine Benoit, Marie Lemièrre, Julien Michel, Florian Foulquier, Sébastien Moreau, Frédéric Steinberg.



Avec le soutien du



GOUVERNEMENT

*Liberté
Égalité
Fraternité*

Guide pour des événements sportifs accessibles

Bonnes pratiques pour l'organisation
d'événements sans barrière