



9 août 2025

WauisORT

Festival



**GUIDE PRATIQUE
L'ACCUEIL
&
L'ACCOMPAGNEMENT DES
PERSONNES À BESOINS
SPÉCIFIQUES**

LE FESTIVAL



Le 9 août 2025 aura lieu la 3^e édition du Waulsort Festival !

La Compagnie du HaZart et ses partenaires portent une attention particulière à l'**inclusivité** du Waulsort Festival. Chaque année, nous tâchons d'améliorer l'accessibilité du festival aux personnes présentant des besoins spécifiques pour que chaque festivalier.ère puisse vivre une expérience de qualité.



En tant que bénévole, vous serez peut-être amené à accueillir des personnes à besoins spécifiques. L'accueil d'une personne présentant des besoins spécifiques n'est pas toujours aisé. On peut se sentir mal à l'aise ou démuni.e. L'essentiel est d'accueillir ces personnes comme n'importe quelle autre festivalier.ère, sans en faire trop ni trop peu.

Pour vous accompagner au mieux dans vos missions, nous vous avons élaboré un petit **guide pratique** reprenant quelques conseils de base pour leur réserver le bon accueil.



LES VALEURS DU FESTIVAL
CRÉATIVITÉ, PLAISIR,
CONVIVIALITÉ, BIENVEILLANCE

Voici quelques conseils généraux qui s'appliqueront à toute personne présentant des besoins spécifiques :

- ✓ Toujours commencer par **proposer son aide** (sans l'imposer) et **écouter la réponse** : la personne pourra vous dire si elle a besoin d'aide et comment l'aider si nécessaire.
- ✓ Être **naturel** et **bienveillant**, se montrer disponible et faire preuve de **patience**
- ✓ S'adresser **directement à la personne** et non à son accompagnant.e
- ✓ Recourir, si besoin, à des **supports écrits ou digitaux** pour faciliter la communication
- ✗ Ne pas infantiliser (éviter le tutoiement)

Ces conseils de base peuvent être utilisés dans toute situation. Néanmoins, certaines adaptations sont nécessaires en fonction des besoins spécifiques de la personne. Ce guide reprend quelques conseils pour mieux accueillir les personnes selon leur déficience.

QU'EST-CE QU'UNE PERSONNE À BESOINS SPÉCIFIQUES ?

Tout le monde a des besoins.

Des besoins peuvent être plus spécifiques pour les personnes ayant des **limitations physiques, mentales, psychiques**... Ils peuvent porter sur l'**accès** ou la **participation** d'un événement, l'**utilisation** d'équipements publics, la **communication** verbale... Si les besoins de ces personnes ne sont pas comblés, celles-ci se trouvent "**en situation de handicap**" (ex : une personne âgée munie de sa canne, une femme enceinte, une personne en poussette, une personne chargée de commissions, un artiste).

Toute personne en situation de handicap visuel, auditif, moteur ou psychique peut être accompagnée d'un **chien d'assistance**. Celui-ci est le **bienvenu sur le site du festival**. Il faut veiller à ne pas le déranger (ne pas le toucher ou l'appeler) : **il travaille**.



J'ACCUEILLE UNE PERSONNE EN CHAISE ROULANTE



PRINCIPALES DIFFICULTÉS



Les personnes en chaise roulante se trouvent généralement en difficulté en raison **d'obstacles** se trouvant sur leur itinéraire : différences de niveaux (marches et escaliers), pentes, sol irrégulier...



Les **aménagements intérieurs et extérieurs** ne sont pas toujours adaptés (comptoir d'accueil trop élevé, largeur des trottoirs...).



Les personnes en chaise roulante rencontrent également des **difficultés à manoeuvrer** en raison d'un manque d'espace.

COMMENT BIEN L'ACCUEILLIR ?



Avant de manipuler le fauteuil roulant, il convient de **proposer son aide** à la personne en chaise. Certains gestes peuvent être parfois plus dommageables que si la personne se débrouille seule.



Si vous parlez longtemps avec la personne, il est plus agréable pour vous comme pour elle de **se mettre à son niveau**.



Lors du déplacement, soyez attentif.ve à **ne pas vous mettre en danger** ni mettre en danger la personne que vous aidez.



Sachez que ce qui est faisable avec une chaise roulante "classique" n'est pas possible avec une chaise roulante motorisée (qui pèse généralement plus de 100 kg).

J'ACCUEILLE UNE PERSONNE MARCHANT DIFFICILEMENT (BÉQUILLE/CANNE)



PRINCIPALES DIFFICULTÉS

Une personne bénéficiant d'un support d'aide à la marche (comme un déambulateur ou une béquille) est sensible aux :



- ✗ **aménagements** (marches, passages de câbles...)
- ✗ **revêtements de sol irrégulier** (graviers, pavés...)
- ✗ **pent**es
- ✗ **passages fort étroits**



Elle a tendance à **se fatiguer vite** (difficulté du maintien de la position debout) et a un risque plus grand de **déséquilibre** et de **chute**.

COMMENT BIEN L'ACCUEILLIR ?



Informez la personne du **niveau d'accessibilité** de l'environnement afin qu'elle puisse juger si elle a besoin d'aide



S'assurer d'**être en mesure de soutenir la personne** afin d'éviter de se mettre en danger ou de mettre en danger la personne que vous aidez



Lors du déplacement, on doit être attentif.ve aux **signes de fatigue** et aux **capacités de la personne** (adapter son rythme). Il ne faut pas hésiter à lui proposer de faire des **pauses** le long du parcours.

J'ACCUEILLE UNE PERSONNE AVEC UNE DÉFICIENCE VISUELLE (MALVOYANTE OU AVEUGLE)



PRINCIPALES DIFFICULTÉS



Une personne aveugle ou malvoyante n'est pas en mesure de se déplacer seule dans un lieu qu'elle ne connaît pas.



Ses principales difficultés sont :

✗ repérage des lieux et des entrées

✗ sols irréguliers



✗ objets se trouvant sur son trajet (poubelles, panneaux, boîtes aux lettres, chaises, poteaux...)

✗ informations écrites et écrans tactiles



COMMENT BIEN ACCUEILLIR UNE PERSONNE AVEC UNE DÉFICIENCE VISUELLE ?



Lorsque vous aidez une personne malvoyante ou aveugle, vous **devenez ses yeux**.



Vous vous présentez à elle en donnant votre nom et fonction. Si l'environnement est bruyant, il est préférable de **parler bien en face** de la personne.



Si vous connaissez son nom, **le citer** peut aider la personne à vous prêter attention. **Toucher son bras ou son épaule** permet également d'entrer en contact avec la personne (en veillant toutefois à ne pas la surprendre).



Tout au long de l'échange, **informez** la personne des opérations que vous réalisez pour la servir. Précisez si vous vous éloignez d'elle et si vous revenez.

Si de la documentation est remise (ex : programme), vous pouvez lui en **faire la lecture** ou la lui résumer.



Si la personne demande de l'aide pour être guidée, **proposez votre coude ou votre épaule**. Celle-ci va s'y accrocher et marcher un peu derrière vous. Demandez confirmation sur le **rythme de marche**. Vous pouvez lui **décrire** l'organisation spatiale du festival et les obstacles à venir.



Si la personne est accompagnée d'un chien d'assistance ou d'une canne, il faudra vous placer de l'autre côté et **ne pas distraire le chien**.



Si la personne est amenée à s'asseoir, proposez lui de **s'avancer à votre hauteur**. Placez votre main sur le **siège** en précisant quelle partie du siège vous touchez. La personne **glissera sa main sur votre bras** et **sentira la zone du siège** que vous indiquez.



Petite vidéo explicative : [Comment guider une personne déficiente visuelle ?](#)

J'ACCUEILLE UNE PERSONNE AVEC UNE DÉFICIENCE AUDITIVE (MALENTENDANTE/SOURDE)



PRINCIPALES DIFFICULTÉS



Une personne sourde ou malentendante a peu ou pas accès aux **informations communiquées de manière sonore** (musique, annonces...). Elle ne peut parfois pas entendre certains sons (comme les sons aigus). Une conversation dans un **endroit bruyant** peut lui empêcher d'avoir accès à l'information.



Une personne malentendante peut **se résigner** à poser une question de peur de ne pas comprendre la réponse.

COMMENT BIEN L'ACCUEILLIR ?



Il est préférable de se mettre bien **en face** de la personne, dans une **zone bien éclairée** (ex : pas à contre-jour) et laisser votre **bouche bien en évidence** (ex : ne pas mettre sa main devant sa bouche) et **ne pas mastiquer**. La personne malentendante ou sourde a besoin de **voir vos yeux** pour savoir que vous vous adressez à elle (ex : enlever ses lunettes de soleil).



Il vaut mieux bien **articuler**, sans exagérer (adopter un débit normal), et employer un **langage simple** et des phrases courtes.



Utilisez le **langage corporel** pour accompagner le propos, tout comme un **support écrit**.



Si la personne a des difficultés à vous comprendre, il vaut mieux **modifier la phrase** en articulant plutôt que de la répéter.



S'isoler d'un environnement bruyant peut faciliter l'échanger avec une personne malentendante.



J'ACCUEILLE UNE PERSONNE AVEC UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE, COGNITIVE OU PSYCHIQUE ET/OU AVEC DES DIFFICULTÉS DE COMPRÉHENSION



Une personne présentant des difficultés de compréhension peut être apparentée à une personne présentant un **handicap mental** léger à modéré. Celle-ci pourra avoir des **troubles de comportement** ou un **faible degré de compréhension de la langue** (comme les personnes n'ayant pas une bonne maîtrise du français).

PRINCIPALES DIFFICULTÉS

Les principaux obstacles des personnes présentant des difficultés de compréhension se rapportent au :



X **traitement** de l'**information**

(comprendre)

X **communication** (se faire comprendre)

X **prise de décision**

X **mémorisation des informations orales**

X **lecture et calcul**

X **repérage dans le temps et l'espace**

X **utilisation des appareils et automates**



Généralement, ces personnes se sentent en **insécurité** et sont vite **stressées**. Lorsqu'elles sortent de leur rythme quotidien, elles peuvent éprouver un sentiment d'insécurité qui les amènent parfois à un **sentiment de confusion**.



COMMENT BIEN ACCUEILLIR UNE PERSONNE AVEC UNE DÉFICIENCE INTELLECTUELLE ?



Souriez à votre interlocuteur afin qu'il se sente en confiance.



Parlez en utilisant un **langage simple** (phrases courtes, mode affirmatif, conjugaison des verbes au présent...). Veillez à adapter votre **rythme de parole** à la personne et lui laisser le **temps** de répondre (ne pas essayer de finir ses phrases).



Vous pouvez recourir à un **support écrit** ou à des **pictogrammes** pour accompagner votre propos.



Il ne faut pas hésiter à vérifier si l'information est bien **comprise** (autrement qu'avec un simple "oui").



Les indications d'**orientation** sont difficiles à appréhender pour une personne avec des difficultés de compréhension. Il sera peut-être nécessaire de **l'accompagner** jusqu'à la destination.



En cas de tension, de comportements inadaptés, ne contredisez pas la personne, ne lui faites de reproche et **rassurez-la**.



Merci pour votre lecture, votre attention et
votre investissement au Waulsort Festival

MERCI !

