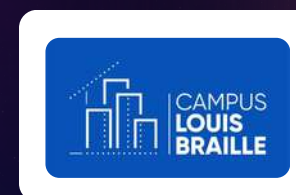


MAI 2026



L'accessibilité

dans la filière événementielle

Votre guide de bonnes pratiques
pour des événements inclusifs

EZYMOB

unimev[®]
UNION FRANÇAISE DES MÉTIERS DE L'ÉVÈNEMENT



J'ai en tête une phrase pour définir la filière événementielle : « c'est le métier de la rencontre », l'endroit où les barrières se lèvent pour pouvoir échanger avec des clients, des partenaires, décrocher un futur stage quand on est jeune, ou un emploi.

L'événementiel, là où tout se construit, où tout se crée : l'art de rencontrer, d'échanger, dans un besoin de se reconnecter à l'autre. Une filière qui met avant tout l'humain en son centre.

C'est par ce prisme qu'Ezymob est arrivée sur ce sujet. J'ai un jour échangé pendant un événement avec une personne malvoyante sur un stand. Elle m'a dit : « vous guidez les personnes avec des difficultés dans les transports, mais pourquoi ne pas me guider pendant cet événement où je ne me repère pas ? J'ai envie d'aller prendre un café, comment je fais pour y aller seul ? »

Cette question a tout changé. Elle nous a conduits à vouloir que le secteur événementiel dispose d'expériences et de solutions pour concevoir des événements pleinement inclusifs, et permette à tous d'y participer sans difficultés.

Au fil des échanges avec des organisateurs d'événements et des gestionnaires de

sites, une réalité s'est dessinée : « je ne sais pas comment faire », « je ne connais pas les besoins », « le bâtiment est accessible, donc tout est déjà fait pour les PMR ».

Ce livre blanc part de ce constat. Il propose de mieux comprendre ce que recouvre le handicap dans toute sa diversité, d'identifier les publics qui restent trop souvent à l'écart des événements, et de montrer comment une démarche d'accessibilité bien menée et bien communiquée, peut fidéliser des audiences nouvelles. Des personnes qui, jusqu'alors, ne franchissent pas la porte parce que l'événement n'est pas pensé pour elles.

À travers les retours d'expérience et les clés pratiques rassemblés ici, notre ambition est simple : vous donner les moyens d'agir dès votre prochain événement.

EZYMOB

Camille MALDJIAN
Directrice générale



La vocation même de l'événement est de rassembler. En créant des espaces de rencontre, d'échange, de partage. Mais pour tenir pleinement cette promesse, une condition s'impose : être réellement accessible à toutes et tous.

Aujourd'hui, l'accessibilité n'est plus un sujet périphérique. Elle devient une exigence centrale pour notre filière.

Parce que le handicap concerne chacun d'entre nous, directement ou indirectement, à un moment de la vie.

Parce que nos publics sont pluriels, et que cette diversité doit être pleinement accueillie, sans exception.

Avec ce livre blanc, co-construit avec EZYMOB et nourri par les contributions de l'ensemble de l'écosystème, nous franchissons une étape importante. Organismes, gestionnaires de sites, prestataires d'accueil, standistes, traiteurs, acteurs du digital : tous ont partagé leurs pratiques, leurs avancées, mais aussi leurs questionnements. Cette diversité de regards fait la richesse de ce travail.

Un constat s'impose : l'accessibilité ne peut plus être abordée uniquement sous l'angle réglementaire ou technique.

Elle doit s'intégrer dès la conception des événements, irriguer chaque étape du parcours, et devenir un véritable réflexe pour l'ensemble des métiers.

C'est aussi une formidable opportunité. Une opportunité d'améliorer l'expérience de tous les publics, de repenser nos parcours visiteurs, et d'élever le niveau d'exigence de nos événements. Car un événement accessible est, tout simplement, un événement mieux conçu.

Ce livre blanc n'a pas vocation à proposer des réponses figées. Il est là pour accompagner une transformation : donner des repères, partager des pratiques concrètes, et encourager le passage à l'action.

Il ne s'agit pas d'atteindre une perfection immédiate, mais d'engager collectivement une trajectoire, progressive et durable.

Ensemble, faisons de l'accessibilité non plus une contrainte, mais un standard de qualité, et un levier d'innovation pour l'événementiel de demain.

unimev
UNION FRANÇAISE DES MÉTIERS DE L'ÉVÉNEMENT

Béatrice Cuif-Mathieu & Philippe Pasquet

Co-présidents d'UNIMEV

L'accessibilité dans la filière événementielle

Partie 1

De la sensibilisation à l'action

Page 04

- 1.1 Préface
- 1.2 Outiller la filière événementielle pour agir concrètement
- 1.3 Comprendre le handicap
- 1.4 Connaître le cadre légal et les grands textes structurants
- 1.5 Pourquoi êtes-vous concernés ?

Partie 2

Les regards croisés sur l'accessibilité événementielle

Page 11

- 2.1 Le regard des organisateurs d'événements
- 2.2 Le regard des gestionnaires de sites
- 2.3 Le regard des agences de design et de stands
- 2.4 Le regard des prestataires d'accueil
- 2.5 Le regard des prestataires digitaux
- 2.6 Le regard des traiteurs

Partie 3

De l'initiative concrète à l'héritage durable

Page 25

- 3.1 Une définition commune pour construire l'événementiel de demain
- 3.2 Deux sites pionniers, une même conviction
- 3.3 L'accessibilité à chaque étape de l'expérience, un levier d'innovation pour l'événementiel de demain
- 3.4 Financer l'accessibilité pour faciliter le passage à l'action
- 3.5 L'héritage d'une démarche : ce que l'accessibilité construit dans la durée

Partie 1

De la sensibilisation à l'action



Préface



Faire de l'accessibilité une exigence centrale de l'événementiel

Un événement n'est jamais un simple rendez-vous inscrit dans un agenda. C'est une expérience collective. Un espace de rencontre. Une promesse d'émotion partagée.

Mais un événement ne peut prétendre rassembler s'il laisse, même involontairement, une partie de son public à distance.

L'accessibilité dans l'événementiel n'est ni un supplément d'âme, ni une option que l'on active en fin de production. Elle constitue une condition fondamentale de la participation. En France, des millions de personnes vivent avec un handicap permanent ou temporaire. À cela s'ajoutent les seniors, les personnes confrontées à des difficultés de compréhension, les publics internationaux, les familles, ou encore celles et ceux pour qui l'environnement sensoriel d'un événement peut devenir un obstacle.

Penser accessibilité, c'est reconnaître cette diversité réelle des publics. C'est accepter que la norme n'existe pas.

Pendant longtemps, l'accessibilité a été abordée principalement sous l'angle réglementaire : conformité des lieux, obligations techniques, adaptations spécifiques. Ces étapes étaient indispensables. Mais aujourd'hui, l'enjeu dépasse la seule mise aux normes. Il est culturel, organisationnel et stratégique.

Concevoir un événement inclusif suppose d'intégrer l'accessibilité dès l'origine : dans le choix du lieu, la scénographie, la billetterie, la communication, la signalétique, la médiation, l'expérience numérique. Ce changement de paradigme transforme profondément la manière de produire un événement. Il améliore la qualité globale de l'accueil et renforce l'impact sociétal.

Un événement accessible est, par définition, un événement mieux pensé.

La dynamique de Bourges 2028, Capitale européenne de la culture, illustre cette évolution : l'accessibilité y est envisagée non comme un volet annexe, mais comme un principe structurant de la programmation, des lieux et des parcours publics. Cette ambition démontre qu'il est possible de changer d'échelle lorsque l'inclusion devient un choix stratégique assumé.

Ce livre blanc accompagne ce mouvement.

Sensibiliser. Agir. Transformer.

En tant que personne directement concernée par les enjeux d'accessibilité, je mesure chaque jour ce que signifie être empêché d'accéder à une expérience culturelle, à une rencontre professionnelle ou à un moment collectif. Je sais aussi ce que représente, à l'inverse, un événement pensé avec exigence : c'est une liberté retrouvée, une autonomie respectée, une dignité reconnue.

En tant que Commissaire accessibilité et inclusion de Bourges 2028, je porte la conviction que l'accessibilité ne peut plus être un correctif. Elle doit devenir une norme de conception. Elle ne doit plus être négociable. Elle doit être structurante.

Il ne s'agit pas de bien faire pour quelques-uns.
Il s'agit de mieux faire pour tous.

L'événementiel a un pouvoir immense : il façonne des imaginaires, il crée des précédents, il donne le ton. Il peut choisir de reproduire des exclusions invisibles. Ou il peut décider d'ouvrir réellement ses portes.

**L'accessibilité n'est pas une charge. Elle est un choix de société.
Ce guide est une étape. À nous d'en faire un engagement.**



Thibaut de Martimprey

Commissaire accessibilité et inclusion de Bourges 2028
Directeur du Campus Louis Braille



Outiller la filière événementielle pour agir concrètement

Ce livre blanc est un outil opérationnel nourri par des retours d'expérience issus de l'ensemble de la filière événementielle. Il s'appuie sur les contributions d'acteurs aux expertises complémentaires, reflétant ainsi la diversité des métiers qui interviennent dans la conception d'un événement.

Il s'agit de croiser les regards de différents corps de métiers de la filière événementielle afin de proposer des actions concrètes, capables d'accompagner l'évolution des pratiques et de contribuer à la conception des événements de demain.



Comprendre le handicap

Une réalité de masse : Mesurer l'étendue de l'enjeu

Le handicap concerne une part importante de votre public, bien au-delà des situations visibles. Pour concevoir des événements réellement accessibles, il faut d'abord penser à ce principe simple : le handicap apparaît dès lors que l'environnement crée des barrières.

Comprendre les définitions et prendre conscience de la dimension du champ du handicap et de ses enjeux, vous permet d'agir avec méthode et d'améliorer l'expérience de tous vos publics, quels que soient leurs besoins spécifiques.

Panorama du handicap en Europe

Selon la Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (CDPH), le handicap est un concept évolutif. Il résulte de l'interaction entre des personnes présentant des déficiences durables (physiques, mentales, intellectuelles ou sensorielles) et des barrières comportementales ou environnementales qui font obstacle à leur pleine et effective participation à la société, sur la base de l'égalité avec les autres.¹



24%

de la population européenne
âgée de plus de 16 ans présente
une forme de handicap²

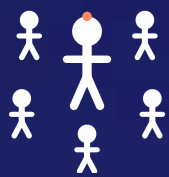


90 millions de personnes

1 personne sur 4

Panorama du handicap en France

La loi définit le handicap comme toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société induite dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant.³



12M

de français sont en situation de handicap, soit 1 français sur 6.⁴

80%

des handicaps sont invisibles⁵

85%

des handicaps surviennent au cours de la vie⁶

1 personne sur 2

sera en situation de handicap au cours de sa vie⁷

Les définitions de la loi française et de l'ONU convergent vers une même réalité : l'environnement inadapté génère la situation de handicap. C'est précisément là que la filière événementielle dispose d'un levier direct pour agir, en faveur de tous les publics, à chaque étape du parcours des visiteurs.

Une population vieillissante

Ces enjeux prennent une dimension supplémentaire avec le vieillissement de la population. À horizon 2050, plus du tiers de la population française aura plus de 60 ans.⁸ Concevoir des événements accessibles à tous, c'est anticiper l'évolution naturelle des publics.

Le handicap :

des situations multiples, des besoins différents

Le handicap recouvre des situations multiples, visibles ou invisibles, temporaires ou durables, qui peuvent aussi se cumuler. Identifier ces grandes familles vous aidera à anticiper des besoins différents et à adapter de manière concrète, l'accès, l'information, l'accueil et l'expérience événementielle.

Six familles de handicap



Moteur

Atteinte partielle ou totale de la motricité



Sensoriel

Atteinte d'un ou plusieurs sens, majoritairement la vue et/ou l'ouïe



Mental

Réduction des facultés intellectuelles qui prend des formes très variables



Psychique

Conséquence d'une maladie psychique, durable ou épisodique



Cognitif

Conséquence d'une déficience des grandes fonctions cérébrales supérieures



Maladies invalidantes

Maladies respiratoires, digestives, parasitaires, infectieuses pouvant entraîner une restriction ou des contraintes

Zoom sur les familles de handicap

— Handicaps sensoriels

Près de **2M** de personnes**12%** sont aveugles ¹¹

| Cécité, DMLA, glaucome, daltonisme...

**6M** de personnes**100 000** utilisent la langue des signes ¹²

| Surdité totale ou partielle, acouphènes...

**1 sur 4** personne est touchée au cours de sa vie ¹³

| TOC, schizophrénie, troubles bipolaires...

**13%** des 15 ans et plus ont une limitation sévère dans une fonction cognitive ¹⁴

| TDAH, troubles DYS, TSA...

**650 000   700 000** personnes sont concernées ¹⁵

| Trisomie 21, syndrome de l'X fragile, polyhandicap...

**1 sur 3** personne est concernée ¹⁶

| Diabète, cancer, Alzheimer, Parkinson, sclérose en plaques...

**+8M** de personnes ⁹**Moins de 5%** sont en fauteuil roulant ¹⁰

| Rhumatisme, arthrose, hémiplégie, paraplégie, tétraplégie...

Des besoins multiples

Les situations de handicap, visibles ou invisibles, permanentes ou ponctuelles, se traduisent rarement par un besoin unique. Les besoins peuvent varier d'une personne à l'autre, y compris au sein d'une même famille de handicap, et évoluer selon le contexte (fatigue, affluence, bruit, lumière, durée de l' v nement).

Cela implique de penser à des actions et des adaptations ciblées tout au long du parcours visiteurs : accès et circulation, information et orientation, qualité de l'accueil, et conditions d'expérience. L'objectif est de permettre à chacun de participer dans de bonnes conditions.

Connaître le cadre légal et les grands textes structurants

L'accessibilité des événements s'inscrit dans un cadre réglementaire construit progressivement depuis plus de cinquante ans, à l'échelle nationale et européenne, pour garantir l'égalité d'accès à la vie sociale, culturelle et professionnelle.

Comprendre ce cadre permet de sécuriser ses pratiques et d'identifier les obligations qui s'appliquent concrètement à chaque maillon de la chaîne événementielle. La réglementation constitue un socle à partir duquel construire.

2005

Texte fondateur en France

Loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes en situation de handicap

Cette loi constitue le socle juridique de l'accessibilité en France. Elle redéfinit le handicap dans toute sa diversité, crée les outils institutionnels qui l'accompagnent et fixe des obligations concrètes pour les établissements recevant du public, dont les lieux et services événementiels. C'est à partir d'elle que l'accessibilité cesse d'être une démarche volontaire pour devenir une exigence de droit.

2008

Un droit reconnu à l'échelle internationale

Convention de l'ONU relative aux droits des personnes handicapées

À l'international, cette convention reconnaît que le handicap résulte de l'interaction entre une personne et un environnement inadapté. Elle engage les États signataires à garantir l'égalité d'accès à la vie sociale, culturelle et professionnelle, dont les événements font pleinement partie.

2009

Un cadre pour l'accessibilité numérique en France

Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité (RGAA)

Référentiel français basé sur les WCAG (directives d'accessibilité au contenu Web), et rattaché à la norme européenne EN 301 549, il encadre l'accessibilité numérique des services.

2015

Mise en conformité accélérée des ERP

Mise à disposition d'Agendas d'Accessibilité Programmée (Ad'AP)

2017

Obligation pour les ERP de mettre à disposition un registre d'accessibilité

Les Ad'AP permettent aux ERP non conformes de s'engager dans un calendrier de mise en conformité. Depuis 2017, tout ERP a l'obligation de mettre à disposition un registre public d'accessibilité, consultable par tous les visiteurs.

2019

Renforcement du cadre sur l'accessibilité numérique

Mise à jour RGAA, Directive UE "Web Accessibility"

Renforcement du cadre légal pour l'accessibilité numérique qui s'étend au-delà des seuls services publics pour toucher progressivement les acteurs privés.

2025

Nouvelle directive européenne

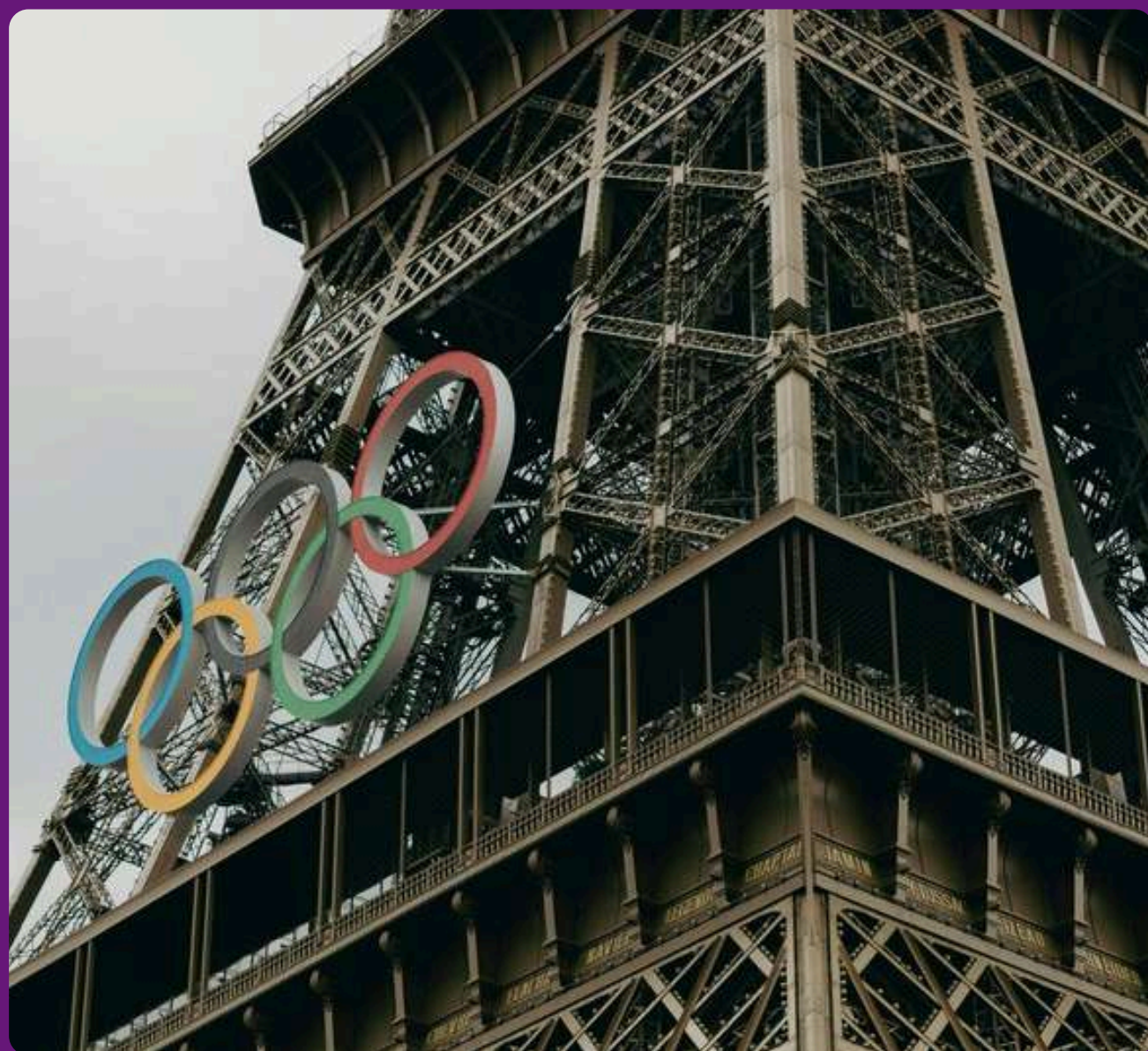
European Accessibility Act

Cette directive européenne harmonise les règles d'accessibilité des produits et services numériques dans l'ensemble des États membres. Elle s'applique notamment aux sites web, applications mobiles, billetteries en ligne et services d'information au public, des outils au cœur de la filière événementielle.

Un référentiel international stratégique

Norme ISO 20121 (v.2024)

Véritable colonne vertébrale du management responsable, cette norme internationale permet d'intégrer l'inclusion et l'accessibilité non plus comme des contraintes, mais comme des enjeux sociaux et sociétaux majeurs. Révisée en 2024 dans le sillage des JOP de Paris, elle offre un cadre rigoureux pour transformer l'obligation légale en une stratégie d'accueil universelle performante.



Management responsable : l'accessibilité comme ADN de l'expérience client

Concevoir un événement accessible, c'est concevoir une expérience optimisée pour 100 % des publics. C'est le "crash-test" de l'excellence opérationnelle : si le parcours est fluide pour une personne en situation de handicap (PSH), qu'elle soit visiteur, exposant ou travailleur, il devient **premium pour tous**.

Cette philosophie impose de sortir du silo technique pour infuser la stratégie globale :



Gouvernance native

L'inclusion se décide dès le premier brief créatif.



Dialogue territorial et associatif

Co-construire avec les experts d'usage (associations et fédérations telles que **l'APF France Handicap, l'UNISDA, l'Unapei, ou la FAF**) mais aussi les acteurs du transport et les acteurs publics pour valider la continuité du parcours, de l'acheminement (transports, voirie) à l'événement.



Pilotage par la preuve

Transformer les intentions en actions mesurables (KPI) et en héritage durable.

Concrètement, quels piliers pour la filière ?

La réglementation s'applique à plusieurs niveaux de la chaîne événementielle :



Infrastructures et parcours (Lieux/Transports)

Garantir une autonomie totale sur l'ensemble du cheminement : accessibilité des accès, des circulations, des sanitaires et de la signalétique, et collaboration étroite avec les acteurs de l'espace public pour supprimer toute rupture de charge. Publication et mise à jour du registre d'accessibilité.



Écosystème numérique et contenus

Assurer la conformité (RGAA / EAA 2025) des interfaces (sites web, applications mobiles, billetteries en ligne, supports digitaux) et l'accessibilité des contenus (LSF, FALC, audiodescription) pour que le savoir et l'émotion soient partagés par tous.



Accueil et information visiteurs

Des équipes formées pour un accueil sans barrières, lisibilité et compréhension des contenus, qualité de l'orientation, dispositifs humains et techniques adaptés à différents profils de besoins.



Pilotage

Un référent transversal identifié, une démarche orientée intelligence d'usage plutôt que conformité technique, intégration de l'accessibilité dès la conception.

Conformité et opportunité

La réglementation fournit un cadre d'action clair, des repères partagés et une légitimité pour porter l'accessibilité en interne comme en externe. Elle engage également la responsabilité civile des organisateurs et gestionnaires de sites, ce qui sécurise les pratiques et encourage une mise en conformité progressive. Mais cette mise en conformité possède certaines limites.

Tous concernés, à chaque étape

Chaque maillon de la chaîne événementielle participe à améliorer la qualité d'accueil et l'expérience des publics.

Face à la diversité des situations de handicap, la multiplicité des métiers impliquées et la complexité des environnements événementiels, l'accessibilité gagne en efficacité lorsqu'elle est pensée de manière transversale et anticipée. Chaque choix opérationnel contribue à la qualité d'accueil de l'ensemble des publics.

Partie 2

Les regards croisés sur l'accessibilité événementielle

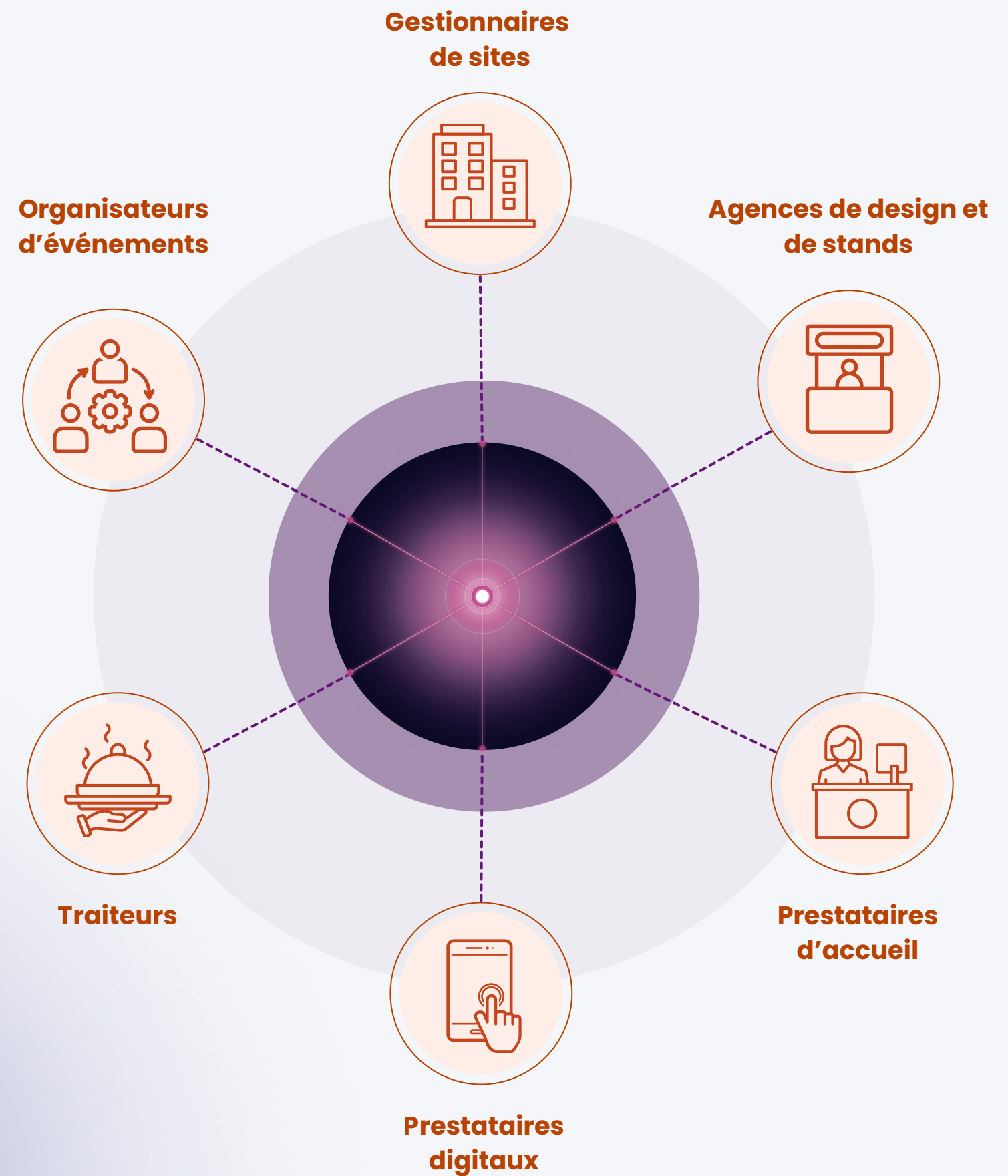


Six familles de métiers, six approches de l'inclusivité dans la filière événementielle.

L'accessibilité événementielle se construit rarement avec un seul métier. Elle prend forme à travers une chaîne d'acteurs qui, chacun à leur niveau, influencent la qualité du parcours visiteurs : informations en amont, accès au site, circulation, compréhension des contenus, qualité de l'accueil, usage des outils numériques ou encore conditions de restauration.

Les contributions réunies dans cette partie montrent une même réalité. L'accessibilité fonctionne d'autant mieux qu'elle est pensée tôt et partagée entre les intervenants. Elle repose sur la coordination entre métiers, la fiabilité de l'information, l'attention portée aux usages et la capacité à anticiper les besoins.

Cette lecture croisée éclaire le rôle de chaque acteur, ses leviers d'action et les conditions de réussite d'une démarche accessible à l'échelle d'un événement.



Le regard des organisateurs d'événements

Les chefs d'orchestre de la filière événementielle

CONTRIBUTIONS

Comexposium

Morgan LAVIELLE • Clémence RAULINE • Ghislain MERCIER • Armelle KERMONES

GL Events

Agathe Baconnet

Ebra Events

Laetitia Bessière

SIAE - International Paris Air Show

Pierre-Frédéric Gallie

Un rôle structurant dans la chaîne de l'accessibilité

L'organisateur occupe une **place centrale** dans la prise en compte de l'accessibilité d'un événement. Il agit à la fois sur les éléments qu'il pilote directement (aménagements, prestataires sous contrat, cahiers des charges, validation des dispositifs) et sur un périmètre plus large d'influence, en donnant un cadre aux exposants, décorateurs et autres partenaires impliqués dans l'expérience globale du visiteur.

Une accessibilité qui se joue dès l'amont

Les principaux points de vigilance se situent à la croisée du pilotage interne et de la capacité à entraîner l'ensemble de la chaîne :

Le numérique, première porte d'entrée de l'événement

Le parcours visiteur commence bien avant l'arrivée sur site. L'accessibilité du site web, de la billetterie et des contenus de communication conditionne la capacité de chacun à s'informer, s'inscrire et préparer sa venue en autonomie. C'est souvent le premier levier d'action, et l'un des plus structurants.

L'anticipation, clé d'une démarche réussie

Intégrer l'accessibilité dès la conception permet de disposer des marges de manœuvre nécessaires pour répondre aux besoins spécifiques des participants dans les meilleures conditions.

Une vision non exhaustive du handicap

L'accessibilité couvre un spectre bien plus large que le seul handicap moteur visible (handicaps invisibles, cognitifs, sensoriels, psychiques) et s'étend à des publics variés (seniors, personnes temporairement blessées, publics en situation de fragilité).

Comexposium, Ebra Events, GL Events et SIAE Salon du Bourget convergent vers une même conviction : l'accessibilité fonctionne quand elle est anticipée et intégrée dès la phase de conception d'un événement.

Une logique d'anticipation, de coordination et de progression



L'information, premier acte d'accessibilité

Pour les organisateurs, l'accessibilité est d'abord un sujet d'anticipation et de pilotage. **Le socle initial se situe dans l'accessibilité de l'information** : site web, billetterie, contenus utiles à la préparation de la visite, réponses apportées en amont aux personnes ayant des besoins spécifiques. Pour le SIAE, la visite d'un événement commence bien avant l'arrivée sur site, notamment à travers le site internet et les informations disponibles en amont. Rendre ces supports accessibles et fournir des informations précises sur les transports, les parkings, les distances à parcourir, les dispositifs adaptés et les services d'accompagnement permet aux participants de préparer leur venue dans de meilleures conditions. Cette étape est déterminante pour favoriser une expérience plus autonome et rassurante.



Intégrer l'accessibilité dans les outils de pilotage

L'accessibilité progresse plus efficacement lorsqu'elle est intégrée dans les outils habituels de pilotage. GL Events a développé un guide accessibilité interne pour accompagner ses équipes avant, pendant et après l'événement. Le SIAE a fait appel à un prestataire pour évaluer l'événement sur le terrain, nourrir un plan d'action et entretenir une logique d'amélioration continue. Ebra Events intègre l'accessibilité dans ses objectifs managériaux, avec des KPI suivis en entretien annuel. Ces approches, complémentaires dans leurs formes, partagent une même logique : sortir l'accessibilité de l'improvisation pour en faire un réflexe de conception.



Penser besoins d'usage plutôt que situations de handicap

Les contributions montrent une évolution dans la manière d'aborder le sujet. L'accessibilité se construit de plus en plus à partir des besoins d'usage (anticiper, comprendre, circuler, être orienté, se repérer, être accompagné) plutôt qu'à partir des seules situations de handicap identifiées. Ebra Events élargit encore la perspective en intégrant les personnes en situation de fragilité, au-delà du seul champ du handicap. Cette approche inscrit naturellement l'accessibilité dans une logique d'expérience visiteur, au bénéfice de tous les publics.

Développer un réflexe accessibilité

Les quatre contributions dessinent une trajectoire commune : l'accessibilité s'intégrera naturellement au sein des équipes de production et conditionnera la capacité d'un événement à accueillir tout le monde dans de bonnes conditions.

Cette vision est portée avec réalisme. Ebra Events le formule en soulignant que l'enjeu est d'avancer par étapes, en comprenant pourquoi on agit et pour qui.

La perspective s'élargit au-delà du seul champ du handicap vers un événement pensé pour accueillir chacun dans sa singularité, favorisant le vivre ensemble et la mixité des publics, appuyé sur un écosystème structuré d'acteurs facilement mobilisables. Une accessibilité fluide et non stigmatisante, qui contribue à la qualité globale de l'expérience et devient, à terme, un levier de performance, de compétitivité et d'attractivité pour l'ensemble de la filière.

La parole des acteurs



L'objectif, ce n'est pas seulement d'accompagner, c'est aussi de rendre les personnes autonomes.

— Agathe Baconnet, Responsable Diversité et Inclusion, GL EVENTS



Travailler à rendre un événement plus accessible, c'est améliorer l'expérience de l'ensemble des participants.

— Pierre-Frédéric Gallic, Responsable RSE, SIAE - INTERNATIONAL PARIS AIR SHOW



L'accessibilité est un chemin de progrès collectif permanent : écouter, comprendre, tester et améliorer, événement après événement.

— Morgan Lavielle, Directeur communication et RSE, COMEXPOSIUM

Retour d'expérience : Le Salon de la Photo

Comexposium x Souffleurs de Sens x Association des Aveugles de France

Lors du Salon de la Photo, Comexposium a mis en place, avec Souffleurs de Sens et l'Association des Aveugles de France, des visites et dispositifs de médiation adaptés aux publics malvoyants et non-voyants.

Cette initiative s'inscrit dans une démarche plus globale d'accessibilité : **supports respectant la méthode FALC et sous-titrés, signalétique plus lisible, formation des équipes d'accueil et collaboration avec des acteurs spécialisés.**

Un exemple concret qui montre que l'accessibilité concerne aussi l'usage et l'expérience vécue durant l'événement.

Passer à l'action

1 Avant l'événement

Gouvernance et pilotage

- Intégrer l'accessibilité dès la phase de conception : définition de l'ambition et le niveau d'accessibilité souhaité, fixer les critères pour les prestataires avec une gouvernance claire et un pilotage dédié
- Désigner un référent accessibilité interne dès la phase de conception
- Intégrer l'accessibilité dans les objectifs internes et les indicateurs de performance
- Intégrer les critères d'accessibilité explicites dans les appels d'offres
- Mobiliser des prestataires issus du secteur adapté
- Construire des partenariats avec des associations spécialisées dans la durée, en amont des projets, pour auditer les dispositifs prévus et tester des initiatives inclusives adaptées à la nature des événements
- Sensibiliser les équipes métiers en amont (direction communication, technique et sécurité, direction d'évènement)

Relation organisateurs prestataires/exposants :

- Rappeler aux exposants et prestataires de stands les règles d'accessibilité applicables à leurs aménagements : stands, espaces d'accueil, scènes, comptoirs, cheminements et zones de démonstration.

Numérique - Information et communication :

- Vérifier, et corriger le cas échéant, l'accessibilité des outils numériques (site web, billetterie, application)
- Veiller à l'accessibilité de l'ensemble des contenus de communication en appliquant les bonnes pratiques adaptées à chaque format : images accompagnées d'un texte alternatif ou d'une légende, vidéos sous-titrées et audio-décrites, contenus audio disponibles avec sous-titres ou transcription. liens rédigés avec un texte explicite, PDF structurés et compatibles avec les lecteurs d'écran (pas scannés, proposer une version document texte), langage simple et accessible (méthode FALC), tailles de texte suffisantes, usage limité des emojis et des hashtags.
- Publier une page dédiée à la préparation de la visite : équipements disponibles, parkings, toilettes, contacts, transports
- Recueillir les besoins spécifiques des visiteurs dès l'inscription
- Définir une politique tarifaire adaptée aux personnes en situation de handicap et à leurs accompagnants, en tenant compte des contraintes propres à l'événement, du niveau d'accessibilité des espaces et du rôle éventuel de l'accompagnant.s

Accès et expérience sur site

- Intégrer l'accessibilité dès la phase de conception : choix du lieu
- Prévoir des mesures compensatoires lorsque le site d'accueil n'est pas pleinement conforme
- Mettre en place des solutions d'accessibilités pour les espaces conférences (interprète LSF, vélotypie, sous titrage, boucle magnétiques)
- Prévoir des places PMR au niveau des premiers rangs des scènes

2 Pendant l'événement

Accès et expérience sur site

- Vérifier la praticabilité réelle des dispositifs avant ouverture : pente et longueur des rampes, largeur des circulations, conformité des sanitaires
- Mettre en place une file prioritaire dédiée avec signalétique adaptée pour le repérage
- Proposer un service de mobilité adapté (navettes, golfettes) pour accompagner les personnes ayant des difficultés à se déplacer sur de longues distances, en fonction de la taille de l'événement et de la configuration du site.
- Prévoir des zones calmes avec ambiances sonores et lumineuses adaptées pour les publics sensibles et des objets sensoriels mis à disposition

Information et communication

- Renforcer la signalétique sur site pour faciliter l'orientation de tous les publics : entrées accessibles, sanitaires adaptés, points d'assistance, parkings réservés, espaces calmes, cheminements accessibles et distances à parcourir.
- Veiller à la lisibilité de la signalétique : pictogrammes clairs, contrastes suffisants, taille de police adaptée
- Proposer des supports adaptés : plans d'orientation accessibles et adaptés aux différents handicap

Équipe et formation

- Mettre en place un accueil "PSH/accessibilité" avec personnels formés qui informe les participants de manière précise sur les dispositifs d'accessibilité disponibles
- Mettre en place un service d'accompagnement avec du personnel formé
- S'assurer que les équipes d'accueil, de sécurité et de restauration disposent d'une formation adaptée à l'accueil des personnes en situation de handicap.

Évaluation et amélioration continue

- Faire intervenir un prestataire spécialisé pendant l'événement pour un audit terrain, afin de nourrir le plan d'action de la prochaine édition

3 Après l'événement

Évaluation et amélioration continue

- Envoyer un questionnaire post-événement aux visiteurs et exposants intégrant une dimension accessibilité
- Organiser un débriefing accessibilité avec les prestataires clés pour identifier les points de friction rencontrés
- Documenter les solutions mises en place pour constituer une base de référence pour les prochaines éditions
- Recueillir et capitaliser les retours informels terrain pour alimenter les plans d'amélioration futurs

Le regard des gestionnaires de sites

Les responsables du socle d'accessibilité du lieu

CONTRIBUTIONS

Lorient Événements

Diane-Laure Ducastel

SPL Occitanie Events

Hélène Brunier

Destination Nancy

Gwendoline Dessauvages

Un socle physique et un levier de diffusion

Le gestionnaire de site occupe une position singulière dans la chaîne événementielle. Il ne conçoit pas l'événement, mais en **conditionne la qualité d'accueil**. Tout ce que le visiteur rencontre avant même d'entrer dans l'espace événementiel relève de sa responsabilité. Les cheminements, la signalétique, les sanitaires et les équipements adaptés constituent le socle physique sur lequel l'organisateur va construire son expérience.

Les contributions de Lorient Événements, SPL Occitanie et Destination Nancy (SAPL) montrent que ce rôle dépasse la conformité du bâtiment. Le gestionnaire de site est aussi un acteur de transmission. Ce qu'il communique aux organisateurs sur les équipements disponibles, les contraintes du lieu et les bonnes pratiques d'accessibilité détermine la manière dont ces derniers vont concevoir et adapter leur événement. **Il dispose d'un levier d'entraînement direct sur l'ensemble des acteurs qu'il accueille.**

Les limites d'une responsabilité commune

Les points de vigilance du gestionnaire de site se situent principalement dans l'articulation entre ce qu'il maîtrise et ce qui lui échappe.

Les contraintes de bâtiment héritées

Certains équipements anciens présentent des limites structurelles dont la correction suppose des travaux lourds. La répartition des responsabilités entre propriétaire et exploitant ajoute une complexité supplémentaire à la mise en conformité progressive des sites.

La dépendance aux organisateurs pour l'exécution

Le gestionnaire pose le cadre et définit les conditions d'accueil, mais l'organisateur et les exposants restent maîtres de ce qu'ils déploient concrètement sur site. Le gestionnaire ne peut agir auprès des exposants qu'en passant par l'organisateur.

La multiplicité des handicaps, un sujet complexe

Les dispositifs déployés sur les sites répondent majoritairement aux handicaps visibles et moteurs. SPL Occitanie et Destination Nancy soulignent que les équipements existants ne sont pas toujours connus des visiteurs qui en auraient besoin, et que la prise en compte des handicaps invisibles reste encore peu intégrée dans les standards d'équipement des sites événementiels.

Quand l'accessibilité devient une culture partagée



L'expérimentation comme méthode de progression

Destination Nancy a fait de l'expérimentation un principe structurant de sa démarche. En transformant l'accueil du congrès de l'AEIM, une structure accompagnant les personnes en situation de handicap intellectuel, en laboratoire de bonnes pratiques, la structure a pu tester et valider des dispositifs concrets en conditions réelles. SPL Occitanie s'inscrit dans la même logique, en s'appuyant sur des experts d'usage (personnes en situation de handicap ou personnel en simulation) pour identifier les points d'amélioration réels. **Cette approche par le terrain produit des acquis directement transférables d'une édition à l'autre.**



La formation et l'humain au cœur de la démarche

Les trois contributions convergent sur un même constat : **la qualité humaine de l'accueil est aussi déterminante que la conformité des infrastructures**. C'est pourquoi Lorient Événements forme l'ensemble de ses collaborateurs à l'accueil des personnes en situation de handicap. SPL Occitanie sensibilise ses équipes terrain aux handicaps invisibles et met à leur disposition des outils opérationnels. Destination Nancy a fait intervenir l'AEIM pour former son personnel afin de lever les appréhensions et professionnaliser l'accueil de ce type de public.



Utilisation des labels et des certification pour cadrer sa démarche

L'engagement de Lorient Événements illustre ce que produit une démarche institutionnelle de long terme. En obtenant le label Tourisme & Handicap sur le Parc des Expositions et en s'inscrivant dans une démarche ISO 20121, le site a construit une culture d'accessibilité qui dépasse la seule conformité réglementaire. **La labellisation fonctionne ici comme un cadre exigeant qui structure les pratiques, légitime les investissements et entretient une logique d'amélioration continue.**



La transmission aux organisateurs, un levier d'amplification

Le gestionnaire de site dispose d'un levier direct sur les organisateurs qu'il accueille. Lorient Evénements en a fait un axe central de sa politique avec la transmission systématique d'un guide d'accessibilité structuré, une mention dans les CGV et un dialogue régulier avec les organisateurs récurrents. SPL Occitanie et Destination Nancy soulignent la nécessité d'intégrer l'accessibilité dans les cahiers des charges et de partager les informations opérationnelles avec l'ensemble des prestataires. Cette transmission crée un effet de diffusion dans lequel l'organisateur devient relais de la politique d'accessibilité du site.

Une dynamique de progrès collective

Les trois contributeurs partagent une même conviction : l'accessibilité est une démarche permanente, qui progresse par étapes et s'ancre dans la durée.

Lorient Evénements l'illustre en maintenant une posture d'amélioration continue, avec des échéances précises et la volonté affirmée de traiter le sujet comme un horizon toujours ouvert.

Destination Nancy s'inscrit dans un plan pluriannuel structuré autour de trois axes : l'expertise d'usage comme méthode de validation, l'insertion professionnelle comme levier d'engagement interne, et la capitalisation des retours d'expérience pour faire progresser l'ensemble de la filière. L'ambition est de rendre l'accessibilité plus opérationnelle, plus lisible et davantage ancrée dans les pratiques. Au-delà de la gestion de ses sites, l'accessibilité constitue pour DESTINATION NANCY un axe structurant de la politique globale de la SAPL, qui irrigue également ses missions de promotion du territoire et d'accompagnement des acteurs touristiques locaux. Les effets levier dépassent ainsi le seul cadre événementiel pour rayonner sur l'ensemble de l'écosystème territorial.

SPL Occitanie dessine une trajectoire claire vers des événements où l'accessibilité est intégrée dès la conception, avec des dispositifs normalisés et visibles, et une prise en compte des handicaps invisibles élevée au rang de standard. Une évolution qui repositionne l'accessibilité comme critère de qualité d'accueil et marqueur d'innovation.

La parole des acteurs



Il y a beaucoup de petites actions simples qui peuvent avoir un impact énorme ; La posture humaine est essentielle : écouter, s'adapter, réagir.

— **Gwendoline Dessauvages, Responsable Destination Innovante Durable, DESTINATION NANCY**

Passer à l'action

Infrastructure et conformité

- Mettre à jour et publier le registre d'accessibilité du site
- Garantir la conformité des cheminements, sanitaires, mobilier et signalétique
- Installer des boucles magnétiques dans les espaces d'accueil
- Référencer l'accessibilité de l'ERP sur la plateforme Acceslibre (<https://acceslibre.beta.gouv.fr/>)

Information et communication

- Mettre en place un livret d'accueil handicap permettant de préciser les accès pour les différents types de handicap qui peut être repris par les organisateurs pour leurs propres événements.
- Déployer une signalétique inclusive intégrant pictogrammes universels et méthode FALC

Relations organisateurs et prestataires

- Transmettre le registre d'accessibilité et le livret d'accueil à chaque organisateur
- Partager les informations opérationnelles sur les dispositifs disponibles et les contraintes du site
- Référencer les bonnes pratiques d'accessibilité et les solutions dans un book prestataire

Équipes et formation

- Former et sensibiliser les équipes terrains à l'accueil des personnes en situation de handicap
- Faire intervenir des experts du handicap pour former les équipes terrain
- Mettre à disposition des équipes des outils opérationnels : fiches pratiques, protocoles d'accueil adaptés

Évaluation et amélioration continue

- Tester les dispositifs en conditions réelles avec des experts d'usage et réaliser un diagnostic avec un partenaire spécialisé
- Engager une démarche de certification ISO 20121
- Inscrire l'accessibilité dans un plan d'actions pluriannuel structuré

Le regard des agences de design et de stands

Les artisans de l'expérience exposant

CONTRIBUTIONS

Groupe Galis

Pauline Teyssedre

Un périmètre d'action court, une responsabilité en amont

L'agence de design de stands intervient à une étape précise et limitée dans le temps : **la conception et la fabrication du stand d'exposition**, l'espace dans lequel l'exposant va accueillir ses visiteurs qui doit répondre à l'ensemble de ses enjeux. Son intervention s'arrête à l'ouverture du salon. La gestion de l'accueil et l'exploitation du stand reviennent ensuite à l'exposant sauf exceptions. Son impact est déterminant : ce qui n'est pas intégré à la conception est difficilement rattrapé lors du montage surtout en matière d'inclusion.

Les rampes d'accès, la largeur des portes, la hauteur des comptoirs, l'agencement des circulations et la qualité de l'éclairage sont autant de paramètres qui conditionnent la capacité de chaque visiteur à entrer, circuler et interagir sur le stand en autonomie. **L'agence de design de stands livre une "coque" accessible sur laquelle l'exposant construit ensuite son accueil.**

Des contraintes qui limitent le champ d'action

Les enjeux des agences de design de stands se situent principalement dans les contraintes qui précèdent leur intervention.

Une intervention tardive dans la chaîne

Lorsque le Groupe Galis entre dans le projet, l'emplacement est déjà réservé, la surface fixée et le budget arrêté. Les paramètres qui conditionnent la faisabilité d'un stand accessible sont alors déjà définis. C'est dans ce cadre déjà préétablie que l'agence de design de stands construit sa proposition.

L'absence de référentiel commun pour les stands temporaires

Les stands ne sont soumis à aucune obligation réglementaire spécifique. En l'absence de cadre de référence commun, chaque acteur définit ses propres repères, ce qui génère une incertitude sur les attendus et freine les initiatives.

Des contraintes physiques et budgétaires

La surface allouée conditionne directement ce qu'il est possible d'intégrer en termes de rampes, de circulations et de zones de démonstration accessibles. Les enveloppes budgétaires définies en amont ne prévoient pas toujours les adaptations nécessaires, ce qui place l'accessibilité en concurrence avec d'autres arbitrages.

De la "coque" au standard



Une approche progressive

Face aux contraintes de surface et de budget, Galis s'engage dans une approche par étapes : **traiter un type de handicap à la fois et élargir progressivement le périmètre d'action**. Les rampes PMR, la largeur des portes et la hauteur des comptoirs constituent un socle minimal à partir duquel construire, auquel s'ajoutent l'éclairage, la signalétique et les alternatives digitales au fur et à mesure que les conditions le permettent.



Trois engagements comme socle d'action

Galis structure sa démarche autour de trois engagements prioritaires. Former et sensibiliser les équipes, d'abord, au-delà du seul handicap moteur, pour élargir la compréhension des besoins réels des visiteurs. Garantir l'accessibilité PMR des stands ensuite (rampes, largeur des portes, hauteurs de comptoir) comme un plancher non négociable. Prévoir enfin au moins une solution alternative de diffusion de l'information (sous-titrage des vidéos, solutions d'écoute, lisibilité des supports) pour répondre aux besoins des publics dont les usages diffèrent du format standard.



Un effet d'entraînement à construire, un argument différenciant

L'analogie avec la RSE est explicite dans la contribution de Galis. Comme pour le développement durable, c'est la pression progressive de la chaîne (organismes, appels d'offres, cahiers des charges) qui finira par normaliser l'accessibilité dans les pratiques. Les agences qui s'engagent aujourd'hui y voient un levier commercial différenciant, capable de les distinguer dans les consultations. L'accessibilité devient ainsi un critère de qualité et d'innovation.

Vers un standard naturel

Galis porte une vision forte : l'accessibilité doit devenir invisible dans sa mise en œuvre et évidente dans son efficacité. Un parcours pensé globalement, de la réservation d'emplacement jusqu'au stand, où chaque visiteur circule dans un environnement conçu pour lui sans que cela se remarque. Une accessibilité universelle, qui cesse de segmenter pour mieux inclure. Comme la RSE avant elle, elle deviendra un standard porté par la chaîne, intégré dès la conception et évident pour tous.

La parole des acteurs



Un stand qui n'intègre pas les principes d'inclusion et d'accessibilité risque d'exclure une partie du public et de nuire à l'expérience visiteur.

— **Pauline Teyssedre, Directrice de la stratégie et du développement durable, GROUPE GALIS**

Passer à l'action

Conception et aménagement

- Intégrer les critères d'accessibilité PMR dès la phase de conception : rampes, largeur des portes (90 cm minimum), hauteurs de comptoir adaptées
- Anticiper les contraintes liées aux planchers techniques et podiums dès la réservation d'emplacement
- Soigner l'éclairage : intensité et température de couleur adaptées aux besoins des publics
- Prévoir des espaces de repos et des zones permettant l'autonomie des personnes en fauteuil roulant

Gouvernance et coordination

- Nommer un référent accessibilité au sein de l'agence
- Former et sensibiliser les équipes à l'accessibilité, au-delà du seul handicap moteur
- Recueillir les informations sur les publics attendus et les objectifs d'accessibilité
- Engager une réflexion sur l'intégration de collaborateurs issus d'ESAT dans la conception

Évaluation et amélioration continue

- Mettre en place une grille post-événement pour évaluer l'accessibilité du stand

Le regard des prestataires d'accueil

Les vecteurs du lien humain

CONTRIBUTIONS

Mahola - Groupe Armonia

Romain Sichère • Aurélie Burani

Un facilitateur opérationnel au cœur de l'expérience visiteur

Les prestataires d'accueil interviennent au moment où le visiteur franchit les portes du site. Leur rôle consiste à s'adapter aux dispositifs existants, accompagner les publics en situation de handicap et fluidifier l'expérience sur le terrain.

Les prestataires d'accueil, comme la société Mahola, agissent comme un facilitateur opérationnel capable d'identifier les irritants, de proposer des améliorations à l'organisateur et de faire le lien entre ce qui a été conçu et ce que le visiteur vit réellement. **Leur valeur ajoutée réside dans cette capacité à rendre une expérience accessible au-delà des seuls dispositifs techniques.**

Un périmètre d'action limité par l'amont

Les enjeux des prestataires d'accueil se situent principalement dans les contraintes qui encadrent leur intervention.

Une intervention tardive dans la chaîne

À l'instar du Groupe Galis, Mahola entre dans le projet une fois les décisions de conception déjà prises. Le périmètre d'action est défini par les choix effectués en amont. Leur capacité à influencer l'accessibilité du parcours visiteur est donc limitée.

Une dépendance au cadre existant

Sans maîtrise sur l'accessibilité du site et sur les aménagements physiques, les équipes d'accueil composent avec l'existant. Leur rôle est celui de l'adaptation.

L'anticipation, un élément clé de l'accueil

La qualité de l'accompagnement humain sur le terrain dépend de la préparation en amont. Plus les dispositifs structurels sont solides et les informations transmises, plus les équipes d'accueil peuvent concentrer leur énergie sur la relation et l'adaptation en temps réel.

L'humain, un levier d'accessibilité à part entière



La formation comme socle de l'accueil inclusif

Mahola a développé une expertise terrain solide, construite sur la formation des équipes aux différents types de handicap et sur le développement de réflexes comportementaux adaptés (posture, communication, gestion des situations sensibles). Cette montée en compétence transforme l'accueil en véritable dispositif d'accessibilité. Leur expérience sur Roland-Garros l'illustre : **sur un événement et un site disposant d'infrastructures performantes, l'accompagnement humain reste indispensable pour répondre à la diversité des profils et des besoins rencontrés sur le terrain.**



L'adaptation en temps réel, une compétence centrale

Sans maîtrise sur la conception ni sur les aménagements, Mahola a développé une capacité d'ajustement permanent selon le lieu, les flux, les besoins spécifiques des visiteurs identifiés sur le terrain. **C'est cette agilité qui constitue leur valeur ajoutée** : rendre une expérience accessible en s'appuyant sur le contact direct avec le visiteur, au-delà des seuls dispositifs techniques.



Une posture de vigie et de conseil

Les acteurs de l'accueil occupent une position d'observation que les autres intervenants de la chaîne ne peuvent pas avoir. Cette proximité avec le visiteur leur permet d'identifier les points de friction, de remonter les informations aux organisateurs et de proposer des améliorations concrètes. **Ils contribuent ainsi à faire progresser l'accessibilité par l'usage réel.**

Vers un accueil humain intégré dès la conception

Mahola perçoit l'accessibilité comme un enjeu d'expérience globale et un levier d'amélioration pour tous les publics, pas uniquement pour les personnes en situation de handicap. Une conviction qui invite à élargir le regard au-delà de l'approche réglementaire, pour intégrer l'accessibilité dès la conception des événements comme un standard de qualité d'accueil à part entière.

La parole des acteurs



Nous, on ne construit pas le lieu... mais on voit tout ce qui ne fonctionne pas, et surtout on voit comment les gens le vivent.

— Romain Sichère, Responsable des Opérations Évènementielles, Mahola

Les prestataires de la sécurité

Les agents de sécurité, premier contact qui engage tout le parcours

Les équipes de sécurité sont souvent le premier contact humain que le visiteur rencontre à son arrivée sur site. Avant même l'accueil, avant l'orientation, c'est à elles que revient la responsabilité d'un premier échange adapté. Savoir interagir avec une personne en situation de handicap est une compétence qui conditionne la qualité de l'ensemble du parcours qui suit. La réglementation française le reconnaît : dans les ERP d'une capacité d'accueil supérieure à 200 personnes, la formation du personnel en contact direct avec le public à l'accueil des personnes en situation de handicap est obligatoire, et concerne explicitement le personnel de sécurité. Une obligation qui s'inscrit naturellement dans la démarche portée par les prestataires d'accueil.

Passer à l'action

Formation et montée en compétence

- Développer des réflexes comportementaux adaptés : posture, communication, gestion des situations sensibles
- Former et sensibiliser les équipes à l'accueil des différents typologies de handicap

Accueil et accompagnement sur site

- Adapter les pratiques d'accueil en temps réel selon le lieu, les flux et les besoins identifiés
- Mettre en place un accompagnement personnalisé pour les visiteurs en situation de handicap
- Identifier et orienter les visiteurs vers les dispositifs d'accessibilité disponibles sur le site

Coordination et remontée d'information

- Remonter systématiquement les points de friction identifiés sur le terrain aux organisateurs
- Partager les retours d'expérience pour alimenter les plans d'amélioration des prochaines éditions
- Recueillir en amont les informations sur les dispositifs disponibles et les besoins spécifiques anticipés par l'organisateur

Le regard des prestataires digitaux

Les architectes du parcours numérique

CONTRIBUTIONS

Inwink

Philippe Khatou

Eventmaker

Damien Schmitz

Un rôle déterminant avant l'arrivée sur site

Le prestataire digital est le premier maillon opérationnel du parcours visiteur. Avant toute interaction physique avec le site ou les équipes, le participant a déjà consulté un programme, complété un formulaire d'inscription, reçu des informations pratiques sur sa venue. C'est à ce stade que se joue une part décisive de l'accessibilité : la capacité à s'informer, à comprendre l'offre, à préparer son déplacement et à réserver en autonomie.

Les plateformes événementielles structurent ce premier contact. Elles conditionnent la qualité de l'information transmise, la lisibilité des parcours proposés et la capacité de chaque participant à exprimer ses besoins spécifiques en amont. La qualité de cet environnement numérique détermine les conditions dans lesquelles chacun aborde l'événement.

Un engagement qui dépasse le seul outil



Concevoir des parcours réellement utilisables

Un formulaire impossible à remplir au clavier, un contraste trop faible, une navigation confuse... ce sont des freins immédiats pour certains utilisateurs. L'enjeu pour les prestataires digitaux est de livrer des interfaces simples, lisibles et compatibles avec les usages réels, notamment les lecteurs d'écran ou la navigation sans souris.

Permettre aux organisateurs de bien faire

Même avec un outil conforme, une image sans texte alternatif, un programme mal structuré ou une information essentielle noyée dans un paragraphe peuvent rendre l'expérience inaccessible. Les plateformes doivent donc guider les organisateurs au moment où ils créent leurs contenus et leurs formulaires, avec des repères concrets et activables.

Anticiper les besoins dès l'inscription

L'accessibilité ne se joue pas uniquement sur l'interface. Elle se prépare en amont : permettre à un participant d'indiquer un besoin spécifique, rendre visibles les informations pratiques, éviter les zones d'incertitude. C'est ce qui permet ensuite aux équipes terrain de s'adapter et d'assurer une expérience cohérente.

— Philippe Khattou, Directeur Marketing, Inwink

Du socle technique à la dynamique de filière



L'accessibilité native comme point de départ

L'accessibilité numérique ne s'ajoute pas à un outil existant : elle se conçoit avec lui. Inwink en a fait un engagement en réalisant un audit complet de sa plateforme par un expert externe et en construisant une roadmap corrective sur le long terme. L'objectif est de garantir un socle conforme, activable par chaque organisateur sans surcoût ni développement spécifique. Une approche qui s'inscrit dans la durée.



La formation et la donnée, deux leviers complémentaires

Un outil accessible ne produit ses effets que si ceux qui l'utilisent savent l'activer. Inwink a intégré cette réalité dans sa démarche à travers la formation des équipes internes et l'accompagnement des clients.

Inwink et Eventmaker prolongent cette logique par **l'exploitation des données**. Collecter les besoins des participants dès l'inscription permet de structurer une information fiable et de la restituer à chaque maillon de la chaîne. Ces données traduisent des réalités concrètes comme savoir si un participant a besoin d'un accès PMR, s'il requiert des sous-titres ou une traduction, identifier les pages ou contenus qui posent problème, repérer les étapes où les utilisateurs abandonnent un formulaire. Autant d'informations qui permettent d'identifier les points de friction et d'améliorer les parcours d'une édition à l'autre.



Un effet d'entraînement par la chaîne

La progression du secteur viendra de la chaîne elle-même. Les grands organisateurs, groupes événementiels, opérateurs de salons internationaux, intègrent progressivement des exigences d'accessibilité numérique dans leurs appels d'offres et leurs relations contractuelles avec les prestataires. Cette pression, combinée aux obligations du European Accessibility Act entré en vigueur en 2025, crée un effet d'entraînement dont les prestataires digitaux engagés sont aujourd'hui les premiers relais.

Une expérience pour tous

Inwink livre ici sa vision du sujet :



Chez inwink, nous abordons l'accessibilité comme un sujet très concret, qui se joue dans les détails du quotidien. Ce n'est pas uniquement une question de conformité, mais de capacité réelle à utiliser un site, une application ou un formulaire sans blocage. Les prochaines années vont faire évoluer les pratiques, sous l'effet du cadre réglementaire, mais surtout parce que les organisateurs deviennent plus exigeants sur ces sujets. Le rôle des plateformes est d'éviter les erreurs dès le départ et de simplifier les bonnes pratiques, sans ajouter de complexité. Cela passe par des audits réguliers, des améliorations progressives et un travail étroit avec les équipes qui utilisent l'outil. L'objectif n'est pas d'atteindre un score, mais de réduire concrètement les situations où un participant ne peut pas accéder à l'information ou finaliser son inscription. À terme, une expérience accessible sera simplement une expérience qui fonctionne pour tous, sans adaptation particulière.

— Philippe Khattou, Directeur Marketing, Inwink

Passer à l'action

Conception et architecture

- Intégrer les critères d'accessibilité numérique dès la conception de chaque nouvelle fonctionnalité
- Faire auditer les outils par un expert externe en accessibilité numérique pour respecter les réglementations en vigueur (RGAA, WCAG)
- Assurer la compatibilité des interfaces avec les technologies d'assistance (lecteurs d'écran, navigation clavier)
- Proposer des options de personnalisation d'affichage adaptées aux besoins spécifiques

Information et collecte des besoins

- Intégrer un champ dédié aux besoins spécifiques dans tous les formulaires d'inscription
- Demander les informations d'accessibilité du site et de l'événement et les diffuser sur toutes les pages utiles
- Fournir aux organisateurs des checklists opérationnelles pour le renseignement rigoureux des informations nécessaires
- Avoir une documentation claire sur le niveau d'accessibilité des outils digitaux
- Communiquer sur les actions d'accessibilité mises en place auprès des participants et partenaires

Accompagnement et formation

- Former les équipes internes aux exigences d'accessibilité numérique et à l'utilisation de l'outil
- Être conforme aux critères d'accessibilité numérique dans les cahiers des charges et appels d'offres quand ils sont présents
- Accompagner les clients organisateurs dans la configuration de leurs outils et leur usage

Évaluation et amélioration continue

- Mettre en place un contre-audit pour mesurer les progrès dans le cadre d'une refonte corrective
- Exploiter les données d'usage pour identifier les points de friction dans les parcours participants

Le regard des traiteurs

Les acteurs de l'expérience alimentaire

CONTRIBUTIONS

Calixir - Traiteurs de France

Laetitia Senilhes

Tos Events

Reda Bendjebbour

Une responsabilité dans l'assiette et sur le service

Le traiteur intervient à un moment fondamental de l'expérience événementielle : la restauration.

Sa responsabilité porte sur plusieurs dimensions : l'accessibilité de l'offre culinaire, la transparence de l'information sur les allergènes, la configuration des espaces de service et l'accompagnement humain des convives. Il agit dans un environnement défini par le site et l'organisateur, et doit composer avec les contraintes du lieu tout en garantissant une expérience de qualité pour tous.

Une accessibilité conditionnée par la circulation de l'information

C'est dans la complexité de la chaîne des acteurs de l'événementiel que se situent les principaux points de vigilance :

Une filière avec une multiplicité d'acteurs

La chaîne événementielle mobilise de nombreux intermédiaires entre le convive et le traiteur. Organisateur, agence, site, prestataires : la multiplicité des intermédiaires augmente le risque qu'une information importante sur les besoins des participants ne parvienne pas au traiteur.

La connaissance et l'anticipation des besoins

La remontée structurée des besoins des convives (régimes alimentaires, allergies, besoins spécifiques) est la condition à partir de laquelle le traiteur peut adapter son offre et anticiper son organisation. Calixir et Tos Events l'identifient comme le facteur clé de réussite.

Les contraintes techniques ou structurelles des lieux

La hauteur des buffets, la largeur des allées et la configuration des espaces de service sont des paramètres définis par le site et l'organisateur. Le traiteur construit sa prestation dans ce cadre, en cherchant à garantir l'autonomie des convives dans les conditions qui lui sont données.

L'anticipation comme condition d'un service réellement inclusif



Une culture d'entreprise inclusive comme point de départ

Tos Events illustre ce que produit un engagement interne fort : direction RSE dédiée, partenariats avec des ESAT, intégration de collaborateurs en situation de handicap. Cette expérience nourrit une sensibilité particulière aux enjeux d'inclusion et se traduit concrètement dans la manière dont les équipes envisagent leur prestation. **L'accessibilité de la restauration se construit dans la durée, à travers une culture d'entreprise qui place l'inclusion au cœur des pratiques.**



L'anticipation, facteur clé de réussite

Les deux contributions convergent sur un même point : c'est en amont que tout se joue. Une visite de site, un échange structuré avec l'organisateur, une collecte des besoins des convives (nombre de participants, régimes alimentaires, besoins spécifiques, contraintes du lieu) sont les conditions d'un service réellement adapté le jour J. Calixir insiste sur l'importance d'un brief clair dans le cahier des charges, intégrant contraintes d'accessibilité, jauges spécifiques et attentes en matière d'inclusion.



La formation des équipes, levier de qualité d'accueil

Les deux contributeurs s'accordent sur le rôle central des équipes terrain. Tos Events a mis en place des référents inclusion sur les grands événements et sensibilise ses collaborateurs aux enjeux d'inclusion et de handicap. Calixir insiste sur la formation à la posture, la compréhension des besoins et la capacité d'adaptation sur site. La qualité humaine du service transforme une prestation conforme en expérience réellement inclusive.

Vers une approche globale et standardisée

Les deux contributions dessinent une même trajectoire : une restauration événementielle pensée pour tous dès la conception, où les dispositifs sont lisibles, fluides et adaptables.

L'accessibilité y devient un standard de qualité de service à part entière, au même titre que la gastronomie ou l'expérience client.

Tos Events élargit cette perspective en intégrant inclusion et qualité de service dans une même vision : des événements accessibles à tous avec un haut niveau de satisfaction des participants. Une ambition que les deux contributeurs placent sous la même condition : la sensibilisation et la coopération entre tous les acteurs de la filière.

La parole des acteurs



L'accessibilité passe aussi par l'assiette : textures, régimes, allergies, tout compte dans l'expérience.

— Laetitia Sénilhes, Directrice des ventes chez Calixir, Chargée de la RSE et Qualité au bureau des Traiteurs de France

Passer à l'action

Anticipation et coordination

- Réaliser une visite de site pour identifier les contraintes d'espace
- Recueillir les besoins alimentaires spécifiques en amont via l'organisateur

Offre et configuration de l'espace

- Proposer des alternatives alimentaires adaptées à une diversité de besoins
- Adapter la hauteur des buffets et zones de service pour garantir l'autonomie des personnes en fauteuil roulant
- Assurer la fluidité des circulations autour des espaces de restauration notamment pour les Personnes à Mobilité Réduite
- Veiller à la lisibilité des supports de présentation pour la compréhension de tous : contraste, taille des caractères, pictogrammes compréhensibles

Équipes et amélioration continue

- Développer des partenariats avec des ESAT
- Intégrer des collaborateurs en situation de handicap

Quand la filière avance ensemble

Les contributions réunies dans cette partie dessinent une réalité commune : l'accessibilité événementielle ne se construit pas métier par métier, dans des périmètres étanches. **Elle se construit dans la coordination, la transmission et la confiance entre les acteurs.**

Chaque maillon de la chaîne l'a exprimé à sa manière. L'organisateur qui intègre des critères d'accessibilité dans ses cahiers des charges conditionne ce que le prestataire de stands pourra concevoir. Le gestionnaire de site qui transmet un guide structuré à l'organisateur détermine ce que les équipes d'accueil pourront activer. Le prestataire digital qui reçoit des informations fiables sur les dispositifs disponibles peut construire un parcours numérique réellement utile. Le traiteur qui anticipe les besoins des convives en amont transforme un moment de restauration en expérience inclusive.

Les entretiens révèlent que les ruptures d'accessibilité surviennent quand l'information ne circule pas, quand les exigences ne sont pas formalisées, quand chaque acteur attend que l'autre prenne l'initiative. La filière événementielle dispose de tous les leviers pour avancer : des acteurs engagés, des outils existants, des expériences probantes. **La condition, partagée par tous les contributeurs, est simple : avancer ensemble, avec les mêmes exigences, et une même conviction que l'accessibilité est l'affaire de tous.**

Partie 3

De l'initiative concrète à l'héritage durable



Une définition commune pour construire l'événementiel de demain

Dans l'événementiel de demain, l'accessibilité se définit comme la capacité d'un site, d'un événement, d'un service ou d'un outil à permettre à chacun de s'informer, de se repérer, de circuler, de comprendre et de participer dans de bonnes conditions d'autonomie, de confort et d'usage.

Pensée ainsi, l'accessibilité va au-delà de la présence d'un aménagement ou de la réponse apportée à une situation donnée. Elle devient une manière plus globale de concevoir l'expérience visiteur. Elle invite à porter attention à l'ensemble du parcours, depuis la préparation de la venue jusqu'à l'expérience sur site, en passant par l'information, l'orientation, l'accueil, les services et les interactions.

Cette approche ouvre une perspective simple et structurante : un événement accessible est un événement pensé avec davantage de clarté, de continuité et de qualité d'usage. Il répond à des besoins spécifiques, tout en améliorant plus largement l'expérience proposée à l'ensemble des publics.

Adopter cette définition commune, c'est passer d'une logique de conformité à une logique de conception universelle, où l'accessibilité devient structurante.

Deux sites pionniers, une même conviction

Deux sites majeurs de la filière ont choisi de faire de l'accessibilité numérique un standard permanent, en intégrant les solutions Ezymob comme dispositif structurel activable par chaque organisateur.

VIPARIS

Premier opérateur de sites événementiels en France, Viparis gère 11 sites en Île-de-France, dont le Parc des Expositions Porte de Versailles, l'un des plus grands espaces événementiels d'Europe avec plus de 600 000 m² dédiés aux salons, congrès et événements grand public.



Le défi

Permettre aux visiteurs en situation de handicap visuel de naviguer en autonomie dans l'un des sites événementiels les plus fréquentés d'Europe, sur plusieurs halls et plusieurs niveaux.



La solution

Déploiement de la solution Map'Expo de Ezymob :

- ✓ Plan interactif et inclusif, co-construit avec des associations spécialisées
- ✓ Parcours adaptés à tous : guidage multi-profils
- ✓ Préparation du parcours en amont
- ✓ Déplacements en autonomie sur le site et depuis les points de transports à proximité



L'héritage

Un dispositif pérenne, intégré au site et activable pour chaque événement accueilli. Une démonstration concrète que l'accessibilité numérique peut transformer l'expérience visiteur à grande échelle, et servir de référence pour l'ensemble de la filière.



Grâce à l'accompagnement d'Ezymob, nous renforçons notre ambition d'accessibilité à Paris Expo Porte de Versailles et consolidons un accueil réellement inclusif pour tous nos publics.

Fanny Aprahamian, Cheffe de Projet Marketing, VIPARIS



La solution

Intégration de la solution Ezymob comme dispositif permanent du site :

- ✓ Activable à la demande de chaque organisateur
- ✓ Sans surcoût logistique majeur
- ✓ Outil mutualisé qui devient un standard d'accueil pour tous les événements du site



L'héritage

Un modèle de mutualisation reproductible : en intégrant le dispositif au niveau du site plutôt qu'à celui de l'événement, Lille Grand Palais démontre que l'accessibilité peut être portée structurellement par le gestionnaire, créant ainsi un effet d'entraînement sur l'ensemble des organisateurs qui y accueillent leurs événements.



Ezymob répond à un vrai besoin identifié et à notre souhait de faciliter l'accessibilité à tous les publics. Notre métier c'est l'accueil et a fortiori l'accueil de tous. Ici, le digital est mis au profit de l'expérience client et au final de la satisfaction de nos clients finaux.

Pierre Turpin, Chef de projet Digital et CRM, LILLE GRAND PALAIS

LILLE GRAND PALAIS

Lille Grand Palais est l'un des premiers centres de congrès et d'expositions du nord de la France. Il accueille chaque année plusieurs centaines d'événements professionnels et grand public, et s'est engagé depuis plusieurs années dans une démarche active d'accessibilité et de développement durable.



Le défi

Proposer un niveau d'accessibilité cohérent et homogène sur un site accueillant plusieurs centaines d'événements par an, avec des organisateurs aux niveaux de maturité très différents sur ces enjeux.

L'accessibilité à chaque étape de l'expérience, un levier d'innovation pour l'événementiel de demain

Les démarches présentées à travers ces exemples montrent que l'accessibilité agit comme un fil conducteur qui relie les différentes dimensions de l'expérience événementielle.

En amont, elle améliore l'accès à l'information, la compréhension de l'offre et la préparation de la visite. Sur site, elle renforce la fluidité des parcours, la qualité de l'orientation, la lisibilité des espaces et le confort d'usage. Dans la durée, elle encourage une approche plus cohérente de l'accueil, plus attentive aux usages réels et plus simple à activer à l'échelle de différents événements.

Elle constitue un levier d'innovation en conduisant les organisateurs, les sites et leurs partenaires à repenser les parcours visiteurs avec un niveau d'exigence plus élevé sur la qualité de service, la continuité de l'expérience et l'autonomie des publics. Elle favorise l'émergence d'une culture de l'accueil accessible, fondée sur la capacité à mieux recevoir.

L'événement responsable de demain se définit ainsi par quelques principes :

Un événement plus lisible avant la venue

Un événement plus fluide sur site

Un événement qui permet à chacun de comprendre, de se repérer et de participer dans de bonnes conditions

Un événement qui élargit sa fréquentation en augmentant la participation des personnes concernées par un handicap permanent, temporaire ou situationnel

Dans cette perspective, l'accessibilité devient une manière d'améliorer durablement la qualité d'accueil et d'ouvrir l'événementiel à des publics plus larges.

Financer l'accessibilité pour faciliter le passage à l'action

Plusieurs dispositifs de financement permettent d'accompagner concrètement le déploiement d'actions et de solutions d'accessibilité, selon la nature du projet, le statut de la structure et le territoire concerné.

Les subventions publiques

Le **Fonds d'accessibilité des œuvres** (Ministère de la Culture / DRAC) est l'un des dispositifs les plus adaptés aux acteurs de l'événementiel culturel. Il finance jusqu'à 80 % du coût d'un projet : acquisition d'équipements spécialisés, formation des équipes, développement d'outils d'accessibilité. Les dossiers sont instruits par les Directions régionales des affaires culturelles (DRAC) de chaque région, avec des appels à projets annuels.

Les **collectivités territoriales** (régions, départements, communes) disposent également de lignes budgétaires dédiées à l'accessibilité et à l'inclusion. Ces financements varient selon les territoires et sont à identifier directement auprès des services culturels ou sociaux de la collectivité concernée.

Entre 2023 et 2026, le **Fonds territorial d'accessibilité** permettait à l'État de subventionner jusqu'à 50 % des dépenses de mise en conformité des ERP privés, plafonné à 20 500 €. Ce dispositif a fermé en janvier 2026 mais constitue un précédent : des mécanismes similaires pourraient être reconduits. Il est recommandé de suivre les annonces du Ministère de l'Économie.

Les appels à projets des fondations privées

Certaines fondations engagées sur les questions de handicap et d'inclusion proposent des financements directs aux structures événementielles. La **Fondation Malakoff Humanis Handicap** accompagne par exemple des festivals dans leur démarche d'accessibilité, avec un soutien à la fois financier et méthodologique sur plusieurs années. D'autres fondations d'entreprises lancent régulièrement des appels à projets sur ces thématiques, accessibles aux associations et structures culturelles.

La mutualisation : réduire les coûts sans chercher de financement externe

Au-delà des aides financières, la **mutualisation** constitue un levier souvent sous-utilisé. Associations spécialisées dans le handicap, autres acteurs culturels ou événementiels du territoire, gestionnaires de sites : tous peuvent mettre à disposition des équipements (boucles magnétiques, gilets vibrants, fauteuils adaptés) à moindre coût ou gratuitement.

Se rapprocher des réseaux locaux permet souvent d'accéder à des ressources existantes sans investissement supplémentaire.

L'héritage d'une démarche : ce que l'accessibilité construit dans la durée

Mettre en place une démarche d'accessibilité produit des effets qui dépassent l'événement qui la met en œuvre. Elle construit un héritage dont les formes sont multiples et complémentaires.



Un héritage technique

Les dispositifs déployés restent en place et peuvent être réactivés d'une édition à l'autre, sans repartir de zéro. Chaque investissement devient un acquis durable, mutualisable à l'échelle du site et activable par l'ensemble des organisateurs qui s'y succèdent.



Un héritage organisationnel

Les méthodes construites, les référents formés, les cahiers des charges enrichis, les questionnaires post-événement mis en place... autant d'outils qui s'ancrent dans les pratiques des équipes et facilitent les déploiements futurs. L'accessibilité cesse d'être un sujet à réinventer à chaque édition pour devenir un réflexe de conception.



Un héritage culturel

L'accessibilité s'inscrit progressivement dans la manière de penser l'accueil, de préparer les parcours et d'envisager l'expérience visiteur. Des visiteurs bien accueillis reviennent et portent leur expérience autour d'eux. Ils contribuent à élargir les publics dans la durée et à renforcer l'attractivité des événements qui ont su l'accueillir.

Le regard d'un acteur du handicap

Travailler sur l'accessibilité des événements induit un changement culturel majeur : c'est modifier durablement notre regard sur l'inclusion. En créant les conditions pour que chacun puisse circuler librement et accéder à l'ensemble des contenus proposés, le secteur événementiel ouvre la voie à une véritable transformation des usages.

L'héritage d'une démarche d'accessibilité, c'est précisément cela : une transformation en profondeur qui s'inscrit dans les cultures d'organisation, bien au-delà des seules obligations réglementaires. Elle permet ainsi de développer une approche positive et proactive du handicap.

C'est dans cette perspective que s'inscrit Handilab, premier accélérateur d'innovation au service du handicap et de la perte d'autonomie. L'ambition que nous y poursuivons est de bâtir un écosystème unique, capable de fédérer l'ensemble des acteurs de la filière, startups, grandes entreprises, chercheurs et pouvoirs publics tout en plaçant au cœur du dispositif les personnes concernées. Portée par les innovations des entrepreneurs, l'accessibilité devient alors un véritable accélérateur d'inclusion, au bénéfice de tous.

Handilab repose sur une conviction fondatrice : développer l'innovation au service des personnes en situation de handicap ou en perte d'autonomie, c'est en réalité agir pour l'ensemble de la société.

Or l'événementiel et la culture ont ce pouvoir singulier de toucher un très grand nombre de personnes. Dès lors, faire de chaque événement un espace véritablement inclusif, c'est choisir de léguer à la filière une nouvelle norme : celle d'un accueil universel, à la fois exigeant et profondément humain.

Pensée de manière cohérente, l'accessibilité enrichit l'événement qui la met en œuvre et tous les suivants.

Elle crée des acquis, facilite les déploiements futurs et contribue à faire évoluer les standards de la filière.

Les acteurs qui se sont engagés en premier en témoignent : leur expérience constitue un patrimoine de pratiques, de solutions éprouvées et d'apprentissages collectifs, directement transférable à l'ensemble de la filière.

L'accessibilité est un investissement utile, visible et transmissible. Elle améliore l'expérience présente et prépare les conditions d'un événementiel plus ouvert, plus lisible et plus accueillant pour tous.

Construisons ensemble les événements inclusifs de demain.

Fanny Cohen, Directrice de Handilab



Le regard d'un champion paralympique

Pour conclure ce guide, une voix qui incarne ce que l'accessibilité signifie quand elle est vécue de l'intérieur, celle de **David Smétanine**, un champion paralympique qui a fait du dépassement de soi et de l'inclusion les moteurs de son engagement.



Transformer l'expérience en engagement

Victime d'un accident de la route en 1995, je sais combien le sport m'a permis de me reconstruire en tant qu'homme et de m'accomplir en tant que sportif de haut niveau par la suite.

Le sport comme modèle de rigueur et de respect de l'autre, mais aussi des nombreuses règles qui lui sont propres et qui en font sa valeur.

Le sport change les vies ? Indéniablement, il a changé la mienne. Moteur de résilience, il m'a appris à me relever après chaque chute. Source de confiance en moi, il m'a montré que mes limites n'étaient que des buts à atteindre.

Miroir de conscience, il m'a appris à utiliser mes forces et accepter mes fragilités et surtout il m'a transmis les valeurs fondamentales : respect, discipline, solidarité, dépassement de soi.

Alors aujourd'hui je pose cette question : **quelle société voulons-nous ?**

Une société qui réduit le sport à une parenthèse de divertissement ?

Ou une société qui fait du sport un levier pour mieux vivre ensemble, pour prévenir les inégalités, pour construire des citoyens épanouis et engagés ?

Transmettre ces valeurs y compris au cœur même des entreprises de notre territoire dont ces mêmes valeurs sont partagées avec fierté et engouement est désormais un véritable engagement.

Le sport est un investissement, pas une dépense.

À l'heure où l'on coupe sans cesse et de manière drastique dans le budget des sports, on prive des millions de français d'opportunités de grandir, de se découvrir et de s'épanouir. Ce n'est pas une question d'élite ou de médailles, c'est une question de société, **un enjeu d'héritage éducatif pour nos jeunes en particulier et d'inclusion !**

Paris 2024 nous a fait rêver mettant l'accent notamment sur les jeux paralympiques afin de transmettre non pas un message uniquement aux amateurs de Sport, mais un message pour tous et universel dans le but de souligner d'un côté les performances de ces grands champions qui ont su surmonter de nombreuses difficultés, mais aussi de mettre l'accent sur les progrès qu'il nous reste à faire en matière d'inclusion et d'accessibilité.

Un rêve qui avec un budget aux sports réduit de 30% devient sans lendemain. Il est encore temps de faire du sport une priorité et grâce à lui et ses ambassadeurs de transmettre dès à présent ces valeurs qui font la fierté de chacun d'entre nous.

Mon engagement de longue date au sein de nombreuses institutions sportives nationales et internationales est de ce fait une occasion particulière de souligner aujourd'hui à vos côtés l'engagement régulier et responsable que l'ensemble des acteurs du monde du sport mais aussi des grands événements prennent chaque jour en faveur du développement de soi et de l'inclusion.

C'est aussi de part la valeur d'exemplarité que le sport représente dans une dimension citoyenne et solidaire, autour d'une prise de conscience commune à tous qui est en mon sens fondamentale : **celle de l'éducation et de l'inclusion**, que je me sers du sport comme outil de valorisation dans mes interventions auprès des jeunes générations notamment, ou encore lorsque j'accompagne les entreprises dans leurs nombreuses démarches dans le but **d'avoir un discours impactant permettant alors de faire bouger les lignes.**

Fort d'une expérience de plus de 25 ans dans le sport de haut niveau en natation, dont 6 Jeux Paralympiques (9 médailles), 7 championnats du Monde (11 médailles) et 7 championnats d'Europe (13 médailles), je met aujourd'hui mon image, mon dynamisme, les compétences que j'ai pu acquérir et bien entendu mon vécu au service des sociétés et de projets à forts impacts dans le but de gommer les inégalités qui persistent.

Pour se faire je m'appuie au quotidien sur les compétences que j'ai développé tout au long de ma carrière : passion, planification d'objectif, capacité d'adaptation et de

rebond après un échec où le terme résilience prend toute sa place, sont des mots qui résonnent dans ma tête et des ressources que j'ai su puiser au plus profond de moi et utiliser à chaque fois que cela c'est avéré nécessaire pour être performant au plus haut niveau pendant toutes ces années!

Persuadé que **c'est l'humain qui fait la différence** car sans lui la technologie ne peut avancer, j'ai cherché à comprendre et faire progresser les organisations, en travaillant principalement sur les facteurs susceptibles de permettre aux hommes et femmes de gagner en confiance, en autonomie et aux entreprises de gagner en performance sans voir le handicap comme une difficulté à part entière, mais à l'inverse de voir en cette difficulté une réelle opportunité !

Les "Piliers" sont donc bien ces femmes et ces hommes qui s'investissent au quotidien pour faire en sorte que notre société soit solidaire, s'inscrive dans une dimension durable et respectueuse de chacun. C'est à eux, à nous qu'il appartient de faire la différence.

Je rappelle souvent aux managers ou aux leaders qui représentent l'entreprise et portent ces valeurs, que si leur souhait est de faire en sorte que tous « **les joueurs de l'équipe** » se battent dans le même sens, ils sont donc tous des acteurs essentiels qui concourent à la performance de l'entreprise.

Dans le sport c'est exactement la même chose et dans le cas contraire la sanction est immédiate!

L'esprit d'équipe reste primordial, il doit être source de plaisir, d'enthousiasme et de confiance pour chacun, quelle que soit sa situation, sa couleur de peau ou son handicap (visible ou invisible).

Cette confiance en l'avenir c'est justement mon souhait de la transmettre aux à l'ensemble des acteurs qui œuvrent pour l'inclusion afin de leur faire prendre conscience non seulement du potentiel qu'ils ont, mais que sans concertation la réussite des actions qu'ils mènent n'est pas possible.

Si vous me permettez une citation : « **Si la confiance en soi est une des clés de la réussite, du succès, l'une des clés de la confiance en soi c'est la préparation!**» **Arthur Ashe (qui lui aussi a dû lutter contre de nombreuses discriminations).**

C'est aussi la question de la responsabilité des moyens mis en œuvre pour avancer sur ce sujet que j'évoque à chaque fois que je suis sollicité pour partager mon expertise, ma vision de l'accessibilité universelle et de la qualité d'usage. Cela donne du sens dans la façon que l'on a de manager des équipes et également de l'importance au sens du mot "**inclusion**".

La diversité nous enrichit incontestablement car elle éveille nos **SENS** !

Il n'y a en tout cas rien de pire que d'être "paralysé" lorsqu'on souhaite et essaye de se projeter dans le futur.

Qu'est ce que je souhaite faire dans la vie? Quel sens je veux et peux donner à celle-ci si les lieux que je fréquente ne sont pas accessibles ?

La réussite de mon ou de mes projets dépend-elle uniquement de moi ?

Ces questions fondamentales me permettent de rebondir régulièrement sur ma situation d'athlète de haut niveau paralympique avec tout ce que cela implique au quotidien et d'en déduire une fois de plus **que l'autonomie et l'épanouissement sont tous deux essentiels** dans la vie et au travail, car ils nous font grandir.

Quelle motivation? Quelle source de plaisir vous permet de vous lever le matin motivé? Mais comment **garder confiance en soi** malgré les **nombreuses barrières au quotidien?**

L'accessibilité universelle ne peut être considéré comme une option en fin de chaîne de production, elle doit être pleinement intégrée à chaque construction d'évènement afin de renvoyer un message clair et unique : Celui d'une volonté de construire ensemble une société plus inclusive où chacun peut trouver sa place et s'épanouir pleinement.

Voilà des parallèles intéressants avec le monde du sport, le quotidien des sportifs de haut niveau en situation de handicap dans le but d'apporter des solutions à cette problématique et ainsi tâcher d'offrir une perspective d'avenir positive à chacun où le mot rêve prend tout son sens, toute sa place !

Il m'a poussé à chaque longueur, chaque kilomètre pour atteindre mon but.



David Smétanine

Multiple champion paralympique de natation - speaker
Co-président du Comité des sportifs de l'AFLD

Ce guide a été rédigé à l'initiative d'Ezymob et d'UNIMEV

Il est le fruit d'une démarche collective. Il porte la parole de professionnels qui ont choisi de partager leurs pratiques, leurs engagements et leur regard sur l'accessibilité.

Les contributeurs

Merci aux professionnels de la filière qui ont ouvert leurs portes et pris le temps de témoigner à travers des interviews et/ou des verbatims et d'apporter leur expertise :

Diane-Laure Ducastel, Lorient Evénements

Laetitia Bessière, Gens d'Evénements, Ebra Events

Romain Sichère, Aurélie Burani, Mahola - Groupe Armonia

Pauline Teyssedre, Groupe Galis

Pierre-Frédéric Gallic, SIAE - International Paris Air Show

Reda Bendjebbour, Tos Events

Morgan Lavielle, Clémence Rauline, Ghislain Mercier, Armelle Keromnes, Comexposium

Laetitia Senilhes, Calixir - Traiteur de France

Gwendoline Dessauvages, Destination Nancy

Hélène Brunier, SPL Occitanie Events

Damien Schmitz, Event Maker

Philippe Khatou, Inwink

Agathe Baconnet, GL Events

Xavier Parenteau, IPAMA

Fanny Aprahamian, VIPARIS

Mélissa Monteiro, Lille Grand Palais

Les partenaires

Merci au **Campus Louis Braille**, qui réunit l'AVH, l'APIDV, l'INJA et Voir Ensemble, pour son engagement aux côtés des co-éditeurs de ce guide, et à **Thibaut de Martimprey, directeur du Campus Louis Braille**, pour la force et la clarté de sa préface.

Merci à **Fanny Cohen, Directrice du Handilab**, pour son témoignage et son soutien au service d'une filière événementielle plus inclusive.

Enfin, merci à **David Smetanine, multiple champion paralympique** pour avoir apporté son regard sur le sujet, et pour avoir témoigné au travers d'une belle ouverture pour conclure ce guide.

EZYMOB

Entreprise de l'Économie Sociale et Solidaire agréée ESUS, Ezymob a développé la première application de guidage inclusif pour les sites événementiels, qui s'adapte en fonction du profil de l'utilisateur. Guidage audio spatialisé indoor et outdoor, retours haptiques, sonores et vocaux, cartographie interactive sont autant de fonctionnalités qui permettent aux personnes en situation de handicap de se déplacer en autonomie dans les lieux publics et événementiels.

Ezymob travaille aux côtés des gestionnaires de sites et des organisateurs d'événements pour déployer ces solutions, afin d'améliorer l'expérience de tous les visiteurs, quels que soient leurs besoins spécifiques.



[Site web](#)



contact@ezymob.fr



[@ezymob](#)



UNIMEV, Union Française des Métiers de l'Événement, est l'unique organisation professionnelle représentative de l'ensemble des acteurs de la filière événementielle en France. Avec plus de 400 adhérents représentant 85% de l'activité du secteur, UNIMEV fédère organisateurs de foires, salons et congrès, gestionnaires de sites et prestataires de services. Elle défend ses intérêts auprès des pouvoirs publics et des organismes professionnels, et accompagne le développement et la professionnalisation de la filière à travers quatre missions : étudier, développer, former, agir.



[Site web](#)



info@unimev.fr



[@unimev](#)

Annexes

Ressources

Glossaire et références

Le glossaire

Sigle	Signification
Ad'AP	Agenda d'Accessibilité Programmée
AEIM	Association pour Enfants et Adultes Inadaptés de Meurthe-et-Moselle
ApiDV	Association Pour l'Insertion et la Défense des personnes aveugles et malvoyantes
AVH	Association Valentin Haüy
DMLA	Dégénérescence Maculaire Liée à l'Âge
DRAC	Direction Régionale des Affaires Culturelles
DREES	Direction de la Recherche, des Études, de l'Évaluation et des Statistiques
EAA	European Accessibility Act (Acte Européen sur l'Accessibilité)
ERP	Établissement Recevant du Public
ESAT	Établissement et Service d'Aide par le Travail
ESUS	Entreprise Solidaire d'Utilité Sociale
FALC	Facile À Lire et à Comprendre
INJA	Institut National de Jeunes Aveugles
ISO	International Organization for Standardization
KPI	Key Performance Indicator
LSF	Langue des Signes Française

OMS	Organisation Mondiale de la Santé
ONU	Organisation des Nations Unies
PMR	Personne à Mobilité Réduite
PSH	Personne en Situation de Handicap
RGAA	Référentiel Général d'Amélioration de l'Accessibilité
RSE	Responsabilité Sociétale des Entreprises
TDAH	Trouble du Déficit de l'Attention avec ou sans Hyperactivité
TOC	Trouble Obsessionnel Compulsif
TSA	Trouble du Spectre de l'Autisme
W3C	World Wide Web Consortium
WCAG	Web Content Accessibility Guidelines

Les références

- 1 Convention relative aux droits des personnes handicapées (CDPH), ONU, 2006
- 2 Disability in the EU: facts and figures, Conseil de l'Union européenne, Eurostat, 2024
- 3 LOI n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées.
- 4 Études et Résultats n°1254, DREES, février 2023
- 5 "Les handicaps invisibles", Ministère de l'Agriculture et de la Souveraineté Alimentaire, Mission Handicap, 2024
- 6 Le handicap en chiffres, Édition 2023, DREES, calcul établi à partir du constat que 15% des personnes handicapées le sont de naissance ou avant l'âge de 16 ans
- 7 "Chiffres clés sur le handicap", Ministère de l'Agriculture et de la Souveraineté Alimentaire, Mission Handicap, 2024
- 8 Projections de population à l'horizon 2060, INSEE Première n°1320, 2010
- 9 Le handicap en chiffres, DREES, Édition 2024
- 10 "Qu'est-ce que le handicap ?", Agefiph, 2019
- 11 Mieux connaître les personnes déficientes visuelles en France, Étude Homère, Université Lumière Lyon 2 / Université Paris 8, février 2023
- 12 "Les grandes familles ou typologies de handicap", Ministère de l'Agriculture et de la Souveraineté Alimentaire, 2023
- 13 Cité par le Ministère du Travail et des Solidarités dans le cadre de la Santé mentale, OMS, Grande Cause nationale 2025
- 14 Études et Résultats n°1254, DREES, février 2023
- 15 "Déficiences intellectuelles et situations de handicap", Ministère de l'Agriculture et de la Souveraineté Alimentaire, 2025
- 16 "Maladies chroniques invalidantes et situations de handicap", Ministère de l'Agriculture et de la Souveraineté Alimentaire, 2025

EZYMOB

unimev[®]
UNION FRANÇAISE DES MÉTIERS DE L'ÉVÈNEMENT

