



**Evénements pour tous :
Tickets et places adaptés pour les personnes
handicapées**

**Une étude du
Centre pour l'égalité des chances
et la lutte contre le racisme**

3 décembre 2008

Table des matières

1. Introduction	3
2. Associations des personnes handicapées	3
a) l'accessibilité des salles	3
b) l'accueil et l'aménagement des salles	4
c) les accompagnateurs	4
d) la réservation des tickets et des places	5
e) le prix des places	5
3. Organismes et points de vente de tickets	6
a) KBC Ticket Shop	6
b) Antwerp Sportpaleis N.V.	6
4. Législation	8
5. Bonnes pratiques	9
6. Recommandations	12

1. INTRODUCTION

En 2007, le Centre a été contacté par une personne en chaise roulante qui a été contrainte d'acheter un ticket à des conditions VIP pour pouvoir assister à un concert. Sensible à ce témoignage, le Centre a voulu vérifier sur le terrain quel accueil les organisateurs d'événements et de spectacles ainsi que les points de vente de tickets réservent aux personnes handicapées.

Nous avons contacté et interrogé des associations représentatives de personnes handicapées ainsi que plusieurs organisateurs. Nous avons ainsi pu nous faire une image des problèmes qui se posent encore régulièrement, mais aussi des bonnes pratiques existantes.

Le texte qui suit présente une synthèse des constats que nous avons faits. Nous en avons distillé ensuite une série de recommandations que nous soumettrons aux instances, organisations ou pouvoirs publics concernés.

2. ASSOCIATIONS DE PERSONNES HANDICAPÉES

Le Centre s'est adressé à des associations représentatives de personnes handicapées afin de s'informer de la situation concrète sur le terrain. Voici les grandes lignes des constats qui ont été faits par les associations en ce qui concerne l'accessibilité des salles, l'accueil, l'accompagnement des personnes handicapées, la réservation et le prix des tickets:

- Plus encore que le prix à payer, le souci premier d'une personne à mobilité réduite¹ est l'accessibilité de la salle où se donne un spectacle.
- Les associations se plaignent des tarifs qui sont habituellement pratiqués parce qu'ils ne tiennent pas compte de l'inadéquation de l'infrastructure et des conséquences qui en résultent au niveau du confort.
- Pourtant, les bonnes pratiques existent! Elles démontrent que certaines choses sont possibles (voir ci-dessous, § 4).

a. L'accessibilité des salles (de théâtre, de concert,...)

Plusieurs problèmes touchant à l'accessibilité des salles ont été pointés:

- Dans certains cas, les salles sont purement et simplement inaccessibles, généralement à cause de la présence d'escaliers à hauteur de l'entrée, de l'accès à la salle etc.

¹ Les personnes à mobilité réduite peuvent être non seulement des personnes avec un handicap (physique, sensoriel, mental) mais également des personnes âgées, les femmes enceintes, les parents avec un landau ou de jeunes enfants, le travailleur qui déplace de lourdes charges ou encore une personne temporairement handicapée suite à un accident.

- Les organisateurs de concerts et d'événements ne prévoient pas toujours des aménagements pour les spectateurs handicapés (absence d'accueil adapté, absence de places réservées et accessibles, absence de boucle à induction...)
- Parfois, les salles aux étages sont inaccessibles aux personnes en chaise roulante parce que les pompiers interdisent l'usage des ascenseurs pour des raisons de sécurité.

b. L'accueil et l'aménagement des salles

Les associations constatent que dans certaines salles:

- il y a peu de places accessibles aux personnes handicapées;
- il y a trop peu de places réservées aux personnes à mobilité réduite;
- les places qui leur sont réservées sont parfois inconfortables (tout à fait à l'avant ou sur le côté, derrière un pilier,...);
- les spectateurs avec un handicap sont parfois obligés d'être présents 2 heures à l'avance.

c. Les accompagnateurs

Il est fréquent qu'une personne à mobilité réduite se fasse accompagner lorsqu'elle se rend à un spectacle. Mais il arrive que cet accompagnateur ne puisse pas prendre place à côté d'elle.

Pourtant, en plus du plaisir d'assister à un spectacle ou à un événement à côté de quelqu'un qu'on connaît, la présence de l'accompagnateur s'avère parfois indispensable pour la personne handicapée. Ainsi, l'accompagnateur peut par exemple décrire et expliquer les aspects visuels de l'évènement (sportif par exemple) à une personne malvoyante.

Il s'agit dans les deux cas d'une situation discriminatoire:

- *Pourquoi une personne handicapée ne peut-elle pas se rendre à un spectacle avec la ou les personnes de son choix (par exemple avec sa famille)?*
- *La présence d'un accompagnateur peut être considérée comme un 'aménagement raisonnable', au sens de la loi anti-discrimination. Si un aménagement raisonnable est refusé, on est en présence d'une situation de discrimination.*

Il existe, en Belgique et à l'étranger, des exemples de bonnes pratiques permettant à l'accompagnateur d'assister au spectacle à un prix normal, voire gratuitement, à côté de la personne handicapée.

d. La réservation des tickets et des places

- Toutes les informations utiles ne sont pas toujours disponibles et ne sont pas toujours communiquées correctement au moment de la réservation. Les personnes handicapées doivent parfois supporter des frais supplémentaires parce qu'elles doivent téléphoner à un numéro spécial et coûteux pour réserver leur place.
- Lorsque les places prévues pour les personnes handicapées ne sont pas fixes (par exemple, en cas de sièges amovibles ou de places debout) ni réservées prioritairement à leur intention, il arrive qu'elles soient rapidement vendues à des spectateurs non handicapés.

e. Le prix des places

- La plupart du temps, les personnes handicapées paient le tarif ordinaire.
- Les réductions sont peu fréquentes.
- Il arrive que certains spectateurs handicapés, comme des personnes en chaise roulante et des personnes malentendantes, doivent payer plus cher parce que les places prévues pour elles se situent au premier rang ou au parterre.

3. ORGANISATEURS ET POINTS DE VENTE DE TICKETS

Nous avons écrit aux principaux organisateurs/acteurs qui mettent sur pied des événements et des spectacles ainsi qu'aux principaux points de vente de tickets en leur posant les questions suivantes:

- Quelle est votre politique tarifaire vis-à-vis des personnes à mobilité réduite?
- Des mesures spéciales sont-elles prévues pour les personnes qui ont un handicap?
- Quel est le rôle des points de vente de tickets?

Voici un résumé de deux réponses reçues:

a. KBC Ticket Shop

En tant que point de vente, KBC n'a pas la moindre maîtrise sur les prix des tickets vendus, qui relèvent exclusivement de la compétence des organisateurs. KBC Ticket Shop fournit seulement l'infrastructure électronique permettant d'acheter des tickets à

distance. De ce point de vue, KBC Ticket Shop peut effectivement parfois observer qu'un organisateur tient compte, dans un cas concret, des possibilités des personnes handicapées:

- en pratiquant des tarifs différenciés;
- en prévoyant certains équipements qui favorisent l'accessibilité;
- en mettant à disposition des places assises ou debout adaptées.

b. Antwerps Sportpaleis N.V.

Antwerps Sportpaleis N.V., qui possède les salles du Sportpaleis d'Anvers et de la Lotto Arena, nous a répondu que:

- le Sportpaleis d'Anvers et la Lotto Arena sont accessibles
- il y a toujours des places prévues pour les personnes à mobilité réduite ainsi que pour leurs accompagnateurs:
 - au Sportpaleis, les places spéciales sont situées face à la scène. Il n'est pas possible de les changer à cause de l'infrastructure ancienne du bâtiment
 - à la Lotto Arena, les places spéciales peuvent être attribuées dans différentes zones en fonction du type d'évènement
- une seule catégorie de prix est appliquée pour tous les spectateurs en chaise roulante. Elle est généralement une classe en dessous des sièges situés tout autour
- le nombre de tickets pour les places réservées aux personnes à mobilité réduite est limité, mais en général ils ne sont pas tous vendus

- une équipe de bénévoles de la Croix Rouge est toujours disponible pour assurer l'accompagnement des personnes handicapées.

En d'autres termes, ce sont donc les organisateurs des spectacles qui fixent les prix et pas les points de vente.

Ces organisateurs sont généralement des sociétés commerciales qui décident des conditions dans lesquelles se déroule l'évènement (réservation, promotion, marketing, comptabilité, presse, suivi de la vente des tickets,...), souvent indépendamment des salles de spectacle.

Exemple: Live Nation , C- Live

Les points de vente se contentent d'écouler les tickets disponibles. Ils sont un maillon entre l'organisateur et le spectateur. Ils n'exercent pas d'influence sur les prix, mais peuvent informer leurs clients au sujet des places et des différents tarifs.

Exemple: Sherpa, Goformusic, Tele Ticket Service, KBC Ticket Shop

4. LÉGISLATION

La politique des prix des spectacles pour les personnes handicapées n'est régie par aucun texte législatif.

En Wallonie (CWATUP²) et dans la Région de Bruxelles-Capitale (RRU³), il existe toutefois des dispositions qui régissent l'aménagement des bâtiments publics, avec une série de normes relatives à l'accessibilité des salles de spectacle. Ces normes s'appliquent uniquement aux nouvelles constructions ou aux bâtiments qui font l'objet de rénovations importantes.

Elles prévoient entre autres qu'une place sur 50 doit être adaptée à un spectateur en chaise roulante et que les salles de spectacle et de conférence doivent disposer d'une installation d'écoute avec un réglage individuel du son pour au moins 1 place sur 50.

Il n'existe à ce jour aucune réglementation spécifique en Flandre.

La loi du 10 mai 2007 tendant à lutter contre certaines formes de discrimination

En vertu de la loi du 10 mai 2007, le Centre pour l'Égalité des Chances et la Lutte contre le Racisme est habilité à examiner les cas de discrimination ou d'inégalité de traitement injustifiée qui sont basés sur différents motifs de discrimination, dont le handicap et l'état de santé actuel et futur.

Selon cette législation, le refus de procéder à un aménagement raisonnable pour une personne handicapée constitue également une discrimination.

La loi définit les aménagements raisonnables comme: *des mesures appropriées, prises en fonction des besoins dans une situation concrète, pour permettre à une personne handicapée d'accéder, de participer et progresser dans les domaines pour lesquels cette loi est d'application, sauf si ces mesures imposent à l'égard de la personne qui doit les adopter une charge disproportionnée.*

Un aménagement raisonnable doit donc permettre à une personne handicapée une participation équivalente à une activité, en neutralisant autant que possible les effets négatifs d'un environnement inadapté à son handicap (en l'occurrence, l'inaccessibilité d'une grande partie des salles de spectacle).

Cette loi s'applique à toutes les personnes, tant pour le secteur public que privé, en ce qui concerne l'accès et la participation et tout autre exercice d'une activité économique, sociale, culturelle ou politique accessible au public. Certains organisateurs et/ou points de vente de tickets enfreignent cette législation en ne prévoyant pas suffisamment d'aménagements raisonnables pour les personnes handicapées.

² CWATUP: Code wallon de l'Aménagement du Territoire, de l'Urbanisme et du Patrimoine.

³ RRU: Règlement Régional d'Urbanisme

5. BONNES PRATIQUES

En nous basant sur les constats et avis des différentes associations représentatives de personnes handicapées, ainsi que sur les réponses fournies par KBC Ticket Shop et Antwerps Sportpaleis N.V., nous présentons ci-dessous une liste des bonnes pratiques et nous esquissons la situation idéale pour une personne handicapée.

Idéalement

- Une salle dans laquelle se donnent des spectacles est intégralement accessible à tous les types de handicaps (physique, auditif,...).
- Une personne handicapée peut choisir elle-même sa place (grâce, par exemple, à un système de places flexibles et polyvalentes).
- Des places spéciales pour les personnes à mobilité réduite sont prévues (et réservées) en nombre suffisant. Le mieux est encore que ces places soient flexibles et puissent être adaptées aux besoins des spectateurs.
- Un spectateur avec un handicap peut emmener gratuitement une personne qui l'assiste (interprète, soignant).
- La personne handicapée peut prendre place à côté de parents ou d'amis. À tout le moins, elle peut assister au spectacle à côté d'un accompagnateur ou d'un membre de sa famille (contrairement à certaines situations où elle est obligée de prendre place toute seule à un endroit spécifiquement prévu pour elle).
- Les équipements annexes (accueil, sanitaires) sont eux aussi intégralement accessibles.
- Une personne de référence est désignée pour accueillir les personnes handicapées et connaît la portée des 'aménagement raisonnables' destinés aux personnes avec différents handicaps.

Exemples de bonnes pratiques

- Dans certaines salles, les personnes malvoyantes peuvent s'asseoir où elles le souhaitent (parfois avec une réduction de prix).
- Les personnes en chaise roulante peuvent parfois se mettre aux meilleures places (parterre) sans supplément de prix.

- Lors de festivals de musique ou de grands concerts, l'association INTRO⁴ installe des podiums spéciaux surélevés où les personnes en chaise roulante peuvent prendre place et avoir une meilleure vue.
- Quelques organisateurs collaborent depuis un certain temps déjà avec INTRO et suivent les recommandations de la brochure, qui a été rédigée et diffusée par INTRO, sur l'accueil et l'accompagnement des personnes handicapées.
- Dans quelques salles, des aménagements efficaces ont été effectués au niveau de l'accueil, de l'accès et de l'utilisation des différents espaces.

Par exemple:

- *un système de réglage du volume sonore pour les personnes malentendantes est disponible au guichet;*
- *le guichet d'accueil est adaptable et/ou accessible pour les personnes de petite taille et/ou les personnes en chaise roulante;*
- *les escaliers dans la salle sont munis de points lumineux, même lorsque les lumières sont éteintes, pour aider les personnes malvoyantes;*
- *une signalétique et une information adéquates sont mises en place pour différents types de handicaps (pictogrammes simples et standardisés pour les personnes handicapées mentales, indication de l'accès le plus aisé pour les personnes en chaise roulante,...);*
- *lors de grands concerts organisés au Sportpaleis d'Anvers, des bénévoles de la Croix Rouge sont présents pour pouvoir, au besoin, aider et accompagner des personnes handicapées;*
- *des boucles à induction⁵ sont disponibles pour les personnes malentendantes;*
- ...

Si des problèmes d'accessibilité se posent ou s'il n'est pas possible de répondre pleinement aux besoins des spectateurs avec un handicap, un prix réduit peut, à la rigueur, faire office de compensation. C'est, par exemple, le cas pour les places réservées aux personnes handicapées particulièrement inconfortables ou lorsqu'une personne handicapée ne peut pas s'installer à côté de parents ou d'amis.

Le Centre souligne que plus l'accessibilité d'une salle de spectacle augmente, plus le potentiel de clientèle est grand. Avec le vieillissement de la population, on s'attend à voir augmenter le nombre de personnes qui ont un handicap ou qui éprouvent, pour une raison ou pour une autre, des difficultés à se déplacer: ces personnes pourraient même représenter jusqu'à 30% de la population. La présence de services accessibles et confortables (boucle à induction, bonnes places,...) créera une plus-value grâce à la qualité de service offert à la clientèle.

⁴ INTRO fournit aux organisateurs d'événements des conseils sur mesure et une aide pratique pour tout ce qui concerne les aménagements et l'accessibilités pour les PMR.

⁵ Une boucle à induction magnétique, installée, par exemple, à un guichet ou dans une salle, permet aux personnes malentendantes de mieux entendre en se connectant sur le système par un réglage de leur appareil auditif.

Le Centre estime que dans une salle parfaitement accessible, où la personne handicapée peut choisir sa place comme n'importe quel autre spectateur, le prix du ticket d'entrée ne doit pas forcément être moins cher. Une personne handicapée n'a pas besoin d'un statut privilégié.

6. RECOMMANDATIONS

Les constats qui viennent d'être formulés amènent le Centre à émettre les recommandations suivantes.

1. **Nous demandons au Ministre de l'Économie de :**

- **prohiber toute politique tarifaire obligeant une personne handicapée à supporter des frais directs ou indirects en raison de son handicap, comme des numéros téléphoniques payants pour obtenir des informations spécifiques sur les modalités destinées aux spectateurs handicapés ou l'obligation d'acheter une place VIP**
- **inciter les organisateurs et les propriétaires de salles de spectacle à prévoir des aménagements pour les personnes handicapées et d'imposer des réductions de prix si ces adaptations sont insuffisantes et si la personne bénéficie dès lors d'un confort moins grand.**

2. **Nous demandons au Ministre de l'Intérieur et aux services d'incendie de :**

- **sensibiliser les services d'incendie à l'absence de réglementation relative à l'évacuation des personnes handicapées (malvoyants, malentendants, personnes à mobilité réduite,...)**
- **centraliser toutes les informations en matière de sécurité et de prévention (notamment vis-à-vis des personnes handicapées), aussi bien les dispositions existantes que les aménagements éventuels indispensables pour pouvoir garantir à chacun une sécurité maximale dans un bâtiment public**
- **concevoir, uniformiser et coordonner, pour l'ensemble de la Belgique, des normes en matière de sécurité et d'évacuation. Par exemple, certaines salles, pourtant équipées d'ascenseurs, sont inaccessibles aux personnes en chaise roulante parce que les pompiers leur en interdisent l'usage pour des raisons de sécurité.**

3. Nous demandons aux autorités régionales de :

- **d'encourager les organisateurs et les propriétaires de salles de spectacle à rendre leurs bâtiments intégralement accessibles grâce à l'octroi de divers incitants, tels que des subventions, des interventions dans le coût des travaux, des labels, des avantages fiscaux,... ou, si nécessaire, par la réduction des subventions en cas d'accessibilité insuffisante.**
- **d'encourager et de contrôler l'application des réglementations existantes (RRU dans la Région de Bruxelles-Capitale et CWATUP en Wallonie,...) et développer ce type de réglementation en région flamande.**
- **d'instaurer une obligation légale (sous la forme d'une réglementation) d'adaptation progressive de toutes les salles existantes en vue d'une meilleure accessibilité, avec un pourcentage souhaité de places qui doivent être accessibles aux personnes handicapées, une liste imposant des aménagements minimaux (comme des boucles à induction) et des normes claires auxquelles doivent répondre les équipements annexes (sanitaires, vestiaire, guichet d'accueil, places de parking).**

4. Nous demandons aux organisateurs de spectacles de :

- **désigner, pour chaque salle de spectacle et/ou événement, une personne de référence spécialisée dans la thématique de l'accessibilité et de l'accueil des personnes handicapées. Cette personne de référence pourra rassembler et diffuser toutes les informations concernant les personnes handicapées et les transformer en aménagements concrets.**
- **communiquer clairement aux points de vente des tickets et au grand public les aménagements qui sont ou non prévus pour les personnes handicapées.**
- **d'entreprendre des efforts afin de rendre les salles de spectacle et les événements aussi accessibles que possible au plus grand nombre possible de personnes atteintes de différents handicaps. Ils peuvent pour cela trouver une inspiration ou de l'aide auprès des associations spécialisées (voir liste en annexe).**

5. Nous demandons aux points de vente de tickets de :

- **désigner, dans chaque point de vente, une personne de référence spécialisée dans la thématique de l'accessibilité des personnes handicapées et capable de répondre à des questions touchant aux aménagements destinés aux spectateurs avec un handicap**
- **faire clairement apparaître, sur leurs sites internet, toutes les informations sur les aménagements qui sont ou non prévus pour les spectateurs avec un handicap ainsi que sur les démarches que ceux-ci doivent entreprendre pour communiquer un aménagement indispensable**
- **mettre une ligne téléphonique gratuite à la disposition des personnes handicapées qui veulent réserver des tickets ou des places spéciales afin que ces spectateurs ne soient plus obligés de supporter des majorations de frais pour communiquer les aménagements dont ils ont besoin. Prévoir la possibilité de réservation par fax ou email pour les personnes malentendantes.**

**BANQUES DE DONNÉES, SITES INTERNET D'INFORMATIONS SUR
L'ACCESSIBILITÉ ET LES AMÉNAGEMENTS DES LIEUX CULTURELS, SALLES
DE CONCERTS,...**

✘ **A.N.L.H.asbl**

Rue de la Fleur d'Oranger 1/213
1150 Bruxelles
Tél.: 02 772 18 95
Fax: 02 779 26 77
accesscity@anlh.be
www.accesscity.be

✘ **Bruxelles pour tous/Brussel voor allen**

A.M.T. Concept Accès et Mobilité pour tous asbl
Rue A. Renoir 5/4
1140 Evere
Tél. 02 705 03 48
magmaybe@hotmail.com
www.bruxellespourtous.be

✘ www.well-come.be

Contact : info@well-come.be

✘ **Toegankelijk Vlaanderen**

www.toevla.be

✘ **ENTER - Vlaams expertise centrum Toegankelijkheid**

Belgiëplein 1
3510 Kermt (Hasselt)
Tél.: 011 26 50 30
Fax: 011 87 41 39
www.entervzw.be

ASSOCIATIONS EXPERTES (AVIS, CONSEILS, EXPERTISES), COLLECTIFS

✘ **CAWaB (Collectif Accessibilité Wallonie-Bruxelles)**

www.cawab.be
info@cawab.be

✘ **GAMAH, asbl**

10, rue Piret Pauchet
5000 NAMUR
Tél : 081 24 19 37
Fax : 081 24 19 50
contact@gamah.be

✘ **Horizon 2000, asbl**

Pavillon Tubalco
Rue de la Garenne, 16
6000 Charleroi
Tél. : 071 31 27 19
Fax : 071 31 22 79
horizon.2000@h2000.be
www.horizon2000.be

✘ **Plain-Pied, asbl**

Rue du Grand Champ, 4
5380 Noville-les-Bois
Tél : 081 22 18 13
contact@plain-pied.com
www.plain-pied.com

✘ **INTRO leidraad voor toegankelijke evenementen**

info@intro-events.be
www.inclusie.be

✘ **Toegankelijkheidsbureau vzw**

Belgiëplein 1
3510 Hasselt-Kermt
Tél.: 011 87 41 38
Fax: 011 87 41 39
info@toegankelijkheidsbureau.be
www.toegankelijkheidsbureau.be

✘ **Centrum voor Toegankelijkheid Provincie Antwerpen**

Boomgaardstraat 22/101
2600 Antwerpen (Berchem)
Tél.: 03 240 56 47
Fax: 03 240 61 62
ctpa@welzijn.provant.be
www.provant.be/welzijn

✘ **Adviesbureau Toegankelijke Omgeving vzw**

Driegaaienstraat 160
9100 Sint-Niklaas
Tél.: 03 776 10 59
Fax: 03 766 13 21
ato@toegankelijkheid.be
www.ato-vzw.be

✘ **West-Vlaams Bureau voor Gelijke Kansen en Toegankelijkheid vzw**

Kerkhofstraat 1
8200 Brugge
Tél.: 050 40 73 73
Fax: 050 71 00 43
info@westkans.be
www.westkans.be

✘ **TOV - Toegankelijkheidsoverleg Vlaanderen**

Sint-Jansstraat 32-38
1000 Brussel
Tél.: 02 51 50 674
info@toegankelijkheidsoverlegvlaanderen.be
www.toegankelijkheidsoverlegvlaanderen.be