



# Manuel pour les responsables de l'accessibilité

WE CARE ABOUT FOOTBALL

Édition 2017



©Photo: DFL/gettyimages/Alexander Scheuber



# CAFÉ

CENTRE  
FOR ACCESS  
TO FOOTBALL  
IN EUROPE



# RESPECT

# AVANT-PROPOS



Le football est le sport le plus populaire au monde, et il est essentiel que chacun puisse profiter du jeu, quels que soient sa race, sa couleur de peau, ses croyances religieuses, son orientation sexuelle, son sexe ou son handicap.

Les personnes en situation de handicap constituent le premier groupe minoritaire au sein de la société ; on estime qu'elles sont à l'heure actuelle plus d'un milliard dans le monde. Malgré les progrès réalisés en termes de technologies et de sensibilisation, nombre d'entre elles ne sont pas en mesure de vivre pleinement leur passion du football du fait de barrières sociales.

L'UEFA s'engage pour faire en sorte que le football soit un sport inclusif, accueillant et accessible pour tous. Aussi, depuis 2009, nous collaborons étroitement avec le Centre pour l'accès au football en Europe (CAFE) afin de veiller à ce que les personnes en situation de handicap puissent prendre la place qui leur revient dans ce sport.

En 2011, l'UEFA et le CAFE ont publié le *Guide de bonnes pratiques de l'UEFA et du CAFE en matière d'accessibilité des stades et d'expérience lors des matches : Accès pour tous*. L'une des recommandations formulées dans ce guide prescrivait aux clubs de désigner un interlocuteur dédié pour leurs supporters en situation de handicap. L'UEFA est allée encore plus loin en introduisant un article en ce sens dans le *Règlement de l'UEFA sur l'octroi de licence aux clubs et le fair-play financier*. Cette disposition, approuvée par le Comité exécutif de l'UEFA en 2015, impose aux clubs de désigner un responsable de l'accessibilité pour soutenir la fourniture d'installations et de services accessibles et inclusifs.

Afin de soutenir la mise en œuvre de ce nouveau critère dans le cadre de la procédure d'octroi de licence aux clubs, le CAFE a élaboré, en collaboration avec l'UEFA, le présent *Manuel pour les responsables de l'accessibilité*, qui sera un outil précieux pour les associations nationales, les ligues et les clubs. Il explique comment identifier les bons profils, met en lumière les missions principales liées à cette fonction et souligne l'importance d'une communication efficace et d'une sensibilisation accrue concernant le handicap. Notre devoir en matière d'inclusion s'étendant au-delà des jours de matches, ce manuel fournit aussi des informations sur la manière de créer un environnement de travail accessible pour les personnes en situation de handicap.

Les responsables de l'accessibilité mobilisent le pouvoir unique du football pour changer des vies et jouent à ce titre un rôle capital. Par l'engagement de l'UEFA, du CAFE et des responsables de l'accessibilité dans toute l'Europe, nous devons veiller à ce que les personnes en situation de handicap aient les mêmes possibilités que tout un chacun de profiter de ce sport incroyable, en tant que supporters, joueurs, entraîneurs, administrateurs, bénévoles ou décideurs.

Nous vous invitons à vous joindre à nous pour rendre le football accessible à tous, dans l'esprit de « Total Football, Total Access » et avec l'aide du présent *Manuel pour les responsables de l'accessibilité*.

Aleksander Čeferin  
Président de l'UEFA

# SOMMAIRE

---

<b>Accessibilité et inclusion</b> .....	<b>6</b>
Pourquoi l'accessibilité et l'inclusion sont importantes .....	6
Le Centre pour l'accès au football en Europe (CAFE) .....	7
Exigence de nommer un responsable de l'accessibilité .....	8
Mise en œuvre .....	10
À propos de ce manuel .....	10
<b>Recrutement d'un responsable de l'accessibilité</b> .....	<b>11</b>
Un recrutement accessible et inclusif .....	11
Sélection du bon candidat .....	12
<b>Missions du responsable de l'accessibilité</b> .....	<b>14</b>
Informations accessibles .....	15
Mise à disposition d'informations sur l'accessibilité pour les spectateurs en situation de handicap (supporters des équipes recevantes et visiteuses) .....	15
Publications accessibles du club/stade (sites Web, programmes des jours de matches, magazines, etc.) .....	16
Informations sur les transports accessibles .....	16
Stationnements accessibles et points de dépose/prise en charge .....	17
Signalétique et panneaux d'orientation accessibles .....	17
Billets pour supporters en situation de handicap .....	18
Installations accessibles dans le stade .....	19
Services accessibles dans le stade .....	20
Soutien les jours de matches .....	20
<b>Liaison</b> .....	<b>21</b>
Expérience et liaison lors des matches .....	22
Collaboration avec des groupes existants de supporters en situation de handicap et aide à la création de nouveaux groupes représentant tous les types de handicap .....	23
Collaboration avec les ONG dédiées au handicap et les communautés de personnes en situation de handicap .....	23

<b>Événements</b> .....	<b>24</b>
Organisation de conférences et de séances accessibles les jours sans match .....	24
Organisation d'événements de sensibilisation au handicap .....	24
Représentation du club/stade lors d'événements et de conférences externes .....	25
<b>Stratégies d'accessibilité et questions relatives au personnel</b> .....	<b>26</b>
Formation du personnel .....	26
Politiques de recrutement inclusives et soutien à l'emploi de personnes en situation de handicap .....	26
Stratégies d'accessibilité .....	27
Responsabilités envers le coordinateur des responsables de l'accessibilité de l'association nationale/ligue .....	28
<b>Le rôle du responsable de l'accessibilité en pratique</b> .....	<b>30</b>
Entretiens avec des responsables de l'accessibilité .....	30
Angleterre .....	30
Malte .....	32
Suède .....	34
Belgique .....	35
Chypre .....	35
Croatie .....	35
ARY de Macédoine .....	37
Allemagne .....	37
Lectures complémentaires .....	38
Glossaire .....	40
Annexe 1 – Modèle de cahier des charges pour le rôle de responsable de l'accessibilité .....	42
Annexe 2 – Questionnaire sur l'accessibilité du stade et des services les jours de matches ..	46
Coordinées du CAFE .....	53

# ACCESSIBILITÉ ET INCLUSION

## >> Pourquoi l'accessibilité et l'inclusion sont importantes

Les personnes en situation de handicap constituent le premier groupe minoritaire au sein de la société. On estime qu'elles sont à l'heure actuelle plus d'un milliard dans le monde, soit plus de 15 % de la population. Un Européen sur quatre compte un membre de sa famille en situation de handicap, et 60 % connaissent une personne concernée.

De nombreux stades et services sont encore inaccessibles aux personnes en situation de handicap, si bien que 50 % d'entre elles n'ont jamais pris part à des activités sportives ou de loisirs et un tiers d'entre elles n'ont jamais fait de voyage à l'étranger ni même d'excursion d'une journée.

Sans une bonne accessibilité, les personnes en situation de handicap sont tout simplement exclues des événements sociaux comme les matches de football. Aujourd'hui encore, nombre d'entre elles ne sont pas en mesure de donner libre cours à leur passion du football et ne peuvent que rêver d'assister aux matches en famille ou entre amis du fait des limitations des stades européens. Les personnes en situation de handicap sont aussi toujours plus nombreuses à souhaiter se déplacer pour assister aux matches et aux tournois organisés à l'étranger, et ce désir d'assister aux tournois majeurs aux côtés des autres supporters ne fera que croître à mesure que l'accessibilité des transports continuera à s'améliorer.

L'accessibilité est un droit fondamental et un pilier essentiel de la justice sociale, laquelle repose sur l'acceptation de tous les individus sans discrimination et sur des chances égales de participer pleinement à la vie sociale. Les personnes en situation de handicap devraient être considérées comme une clientèle à choyer, une bonne accessibilité constituant non seulement une obligation morale mais aussi une évidence commerciale.

Au total, 97 % des Européens estiment que des mesures devraient être prises pour favoriser l'intégration dans la société des personnes en situation de handicap.



■ Une équipe inclusive de stadiers les jours de matches

Il est fréquent de ne considérer l'accessibilité qu'en lien avec les personnes en situation de handicap. Or les études montrent que plus de 40 % de la population peut être amenée à avoir besoin d'infrastructures accessibles à un moment donné, qu'il s'agisse de femmes enceintes, de parents accompagnés de jeunes enfants ou de personnes souffrant de blessures temporaires.

C'est pourquoi des stades de football accessibles et les services inclusifs proposés aux personnes en situation de handicap les jours de matches sont importants pour de nombreux membres du personnel, bénévoles, supporters et clients, dont le dénominateur commun est un même désir d'éprouver les sensations que peut susciter le football dans un environnement inclusif.

Il est évident que des stades et des expériences de match accessibles sont économiquement bénéfiques, plus flexibles d'un point de vue fonctionnel et plus durables. Une meilleure accessibilité profite à tous.

## >> Le Centre pour l'accès au football en Europe (CAFE)

En août 2009, l'UEFA a attribué le chèque caritatif annuel de Monaco, d'un million de francs suisses, à la National Association of Disabled Supporters (association des supporters en situation de handicap couvrant l'Angleterre et le Pays de Galles) pour un projet paneuropéen intitulé Centre pour l'accès au football en Europe (CAFE). Le CAFE a été créé dans le but de garantir que les supporters en situation de handicap de toutes les associations membres de l'UEFA puissent assister sans encombre aux matches de football et vivre de manière complètement inclusive l'expérience liée à de telles rencontres. En sa qualité de partenaire RSE (responsabilité sociale de l'entreprise), le CAFE continue de bénéficier du financement de l'UEFA.

Le CAFE a travaillé en étroite collaboration avec l'UEFA au fil des ans, ce qui a permis d'organiser des finales de l'UEFA Champions League et de l'UEFA Europa League ainsi que des EURO toujours plus accessibles et inclusifs. Ces finales et ces tournois fournissent une excellente occasion de mettre en œuvre des améliorations durables qui bénéficieront aux supporters locaux longtemps après l'événement en question.

En 2011, les deux organisations ont élaboré une publication majeure, le [Guide de bonnes pratiques de l'UEFA et du CAFE en matière d'accessibilité des stades et d'expérience lors des matches : Accès pour tous](#), disponible en 14 langues sur le site du CAFE. Ce guide, qui reprend le cheminement classique dans un stade un jour de match, définit des exigences minimales au niveau européen. Il fournit également des informations utiles et présente des solutions peu coûteuses aux problèmes qui peuvent se poser en matière d'accessibilité et d'inclusion. Il s'agit d'une lecture essentielle pour toute personne responsable des supporters en situation de handicap pour un club ou un stade.

Avec le soutien de l'UEFA, le CAFE sensibilise les clubs, les ligues et les associations nationales en Europe à cette question et partage avec eux les exemples de bonnes pratiques. Il a aidé à l'établissement d'installations et de services plus accessibles, qui ont permis non seulement de donner à davantage de personnes en situation de handicap la possibilité d'assister à des matches, et de les y encourager, mais également de faciliter leur emploi à tous les niveaux du football.

### LE CAFE POURSUIT LES BUTS SUIVANTS :

- soutenir l'UEFA dans l'organisation de finales et de tournois toujours plus accessibles ;
- promouvoir l'emploi de personnes en situation de handicap à tous les niveaux du football ;
- sensibiliser au handicap grâce au pouvoir unique du football ;
- donner des conseils, des orientations et des exemples de bonnes pratiques aux associations nationales et à leurs clubs ;
- aider à la création de nouveaux groupes locaux et nationaux de supporters en situation de handicap dans toute l'Europe ;
- encourager les personnes en situation de handicap à prendre la place qui leur revient dans le monde du football, en tant que spectateurs, bénévoles, joueurs, entraîneurs, administrateurs ou décideurs.

Pour pérenniser les améliorations apportées en matière d'accessibilité, il est important que les personnes en situation de handicap bénéficient d'une plateforme pour transmettre des connaissances en tant qu'utilisateurs et partager leurs expériences. C'est pourquoi le CAFE soutient la création d'associations de supporters en situation de handicap au niveau des clubs et au niveau national, ayant pu constater qu'un dialogue positif entre les supporters en situation de handicap et les associations nationales, les ligues ou les clubs conduit à des améliorations durables en termes d'accessibilité. Il est aussi essentiel que les experts locaux dans le domaine de l'accessibilité et de l'inclusion soient consultés pour garantir la prise en compte des dernières orientations s'agissant des meilleures pratiques.

## >> Exigence de nommer un responsable de l'accessibilité

L'UEFA et le CAFE ont récemment franchi une nouvelle étape dans leurs efforts visant à assurer l'intégration de l'accessibilité et de l'inclusion des personnes en situation de handicap à tous les niveaux du football avec l'introduction d'un nouveau critère d'octroi de licence dans l'édition 2015 du *Règlement de l'UEFA sur l'octroi de licence aux clubs et le fair-play financier*. L'article 35bis du règlement a été approuvé par le Comité exécutif de l'UEFA lors de sa séance à Prague, en juin 2015.

### ARTICLE 35bis

1. Le candidat à la licence doit avoir désigné un responsable de l'accès des personnes en situation de handicap pour soutenir la fourniture de services et d'installations accessibles.

2. Le responsable de l'accès des personnes en situation de handicap doit rencontrer régulièrement le personnel du club et collaborer avec lui sur toutes les questions pertinentes.

### Objectifs de l'article 35 bis du *Règlement de l'UEFA sur l'octroi de licence aux clubs et le fair-play financier*

- Garantir que les clubs/stades s'acquittent de leurs obligations légales et morales envers les personnes en situation de handicap.
- Encourager les associations nationales et les clubs/stades à intégrer l'accessibilité et l'inclusion dans leurs stratégies et leurs valeurs fondamentales.
- Améliorer l'accès et l'inclusion des personnes en situation de handicap qui assistent aux matches de football.
- Faciliter l'emploi de personnes en situation de handicap dans tous les domaines du football.
- Sensibiliser au handicap les parties prenantes du football.
- Assurer une communication ouverte entre les clubs/stades et leurs supporters en situation de handicap.
- Établir un réseau de responsables de l'accessibilité pour faciliter le partage de connaissances et de meilleures pratiques.

L'article 35 bis impose aux clubs de désigner un responsable de l'accessibilité, qui est chargé d'améliorer l'accès des personnes en situation de handicap (les jours de matches et les jours sans match) et de veiller à ce que des progrès continus soient réalisés dans ce domaine crucial.

Le rôle de responsable de l'accessibilité n'est pas entièrement nouveau. Il existe en effet de nombreux modèles appliqués avec succès dans plusieurs pays d'Europe, notamment en Allemagne et au Royaume-Uni. Tous deux ont réalisé des avancées substantielles dans l'amélioration de l'accessibilité des stades et des matches, surtout en comparaison avec d'autres pays qui ne se sont pas dotés de tels modèles.

L'UEFA a pu constater l'importance de ce rôle lors de ses finales phares. Pour la finale 2012 de l'UEFA Europa League à Bucarest et celle de l'UEFA Champions League la même année à Munich, le CAFE a œuvré aux côtés de l'UEFA et des deux pays organisateurs pour améliorer les services et les installations des stades pour les personnes en situation de handicap. Ces deux finales ont montré les progrès qu'il est possible d'obtenir, aussi bien dans des stades nouveaux qu'existant, avec le soutien adéquat.

En effet, la finale de l'UEFA Europa League a donné lieu au plus grand rassemblement de personnes en situation de handicap dans un lieu public jamais vu en Roumanie. De nouveaux progrès ont encore été accomplis pour la finale de l'UEFA Champions League à Munich, où 100 places supplémentaires pour utilisateurs de fauteuil roulant ont été installées à la Fussball Arena München. Ces places ont été maintenues en tant qu'héritage permanent ; elles ont permis à un nombre accru de supporters locaux en situation de handicap d'assister à des matches et de continuer à fréquenter le stade sur le long terme.

L'introduction des responsables de l'accessibilité a transformé le paysage du football, créant un environnement inclusif représentatif de la société. L'article 35 bis du *Règlement de l'UEFA sur l'octroi de licence aux clubs et le fair-play financier* a permis d'obtenir de nombreux résultats : davantage de supporters en situation de handicap ont assisté à des matches, les parties prenantes du football ont été sensibilisées au handicap et les personnes en situation de handicap ont été plus nombreuses à prendre la place qui leur revient dans le monde du football, en tant que spectateurs, joueurs, bénévoles, entraîneurs, administrateurs ou décideurs.



©Photo: DFL/witters/Mika Volkmann

■ Assemblée des responsables de l'accessibilité 2017, à Cologne, en Allemagne

## >> Mise en œuvre

Le CAFE a été chargé par l'UEFA de mener à bien et de soutenir le projet de développement des responsables de l'accessibilité dans toute l'Europe.

Le CAFE collabore étroitement avec les associations nationales, qu'il aide à (i) appliquer le critère relatif au responsable de l'accessibilité dans leur règlement sur l'octroi de licence, (ii) désigner un responsable de l'accessibilité pour les compétitions pour équipes nationales et (iii) établir une stratégie efficace pour appuyer la mise en œuvre au niveau des clubs. Avec le soutien du CAFE, les associations nationales et les ligues conseillent leurs clubs sur la nomination et la formation des responsables de l'accessibilité. Le CAFE organise aussi des workshops et des présentations à l'intention des associations nationales, des ligues et des clubs, et donne des conseils spécialisés et des orientations sur le rôle du responsable de l'accessibilité.

Dans le but de faciliter et de superviser la mise en œuvre du critère dans leur pays, toutes les associations nationales et les ligues sont encouragées à désigner un coordinateur pour les responsables de l'accessibilité. Ce coordinateur est chargé non seulement de veiller à ce que chaque club licencié ou stade désigne un responsable de l'accessibilité, mais aussi de recueillir auprès d'eux des informations spécifiques, telles que les coordonnées des responsables, des données

sur les voies accessibles pour se rendre au stade, des indications détaillées sur les services et les installations accessibles du stade, des renseignements sur la politique du club/stade en matière de billetterie et des informations détaillées sur la formation du personnel (voir questionnaire sur l'accessibilité du stade et des services les jours de matches à l'annexe 2).

Ces informations sont communiquées au CAFE et publiées sur son site Web, offrant un aperçu complet des installations et des services accessibles actuellement disponibles en Europe. Internet est souvent la première source vers laquelle on se tourne pour obtenir des informations, c'est pourquoi les coordinateurs nationaux devraient aussi encourager les clubs/stades à publier ces renseignements sur leur propre site. Elles sont essentielles pour attirer de nouveaux supporters locaux en situation de handicap qui n'ont peut-être jamais assisté à une rencontre à domicile auparavant, et sont inestimables pour ceux qui voyagent en vue d'assister à des matches à l'extérieur, au niveau national comme international.

Le rôle de coordination du CAFE a permis de mettre sur pied un réseau de responsables de l'accessibilité et de partager des exemples de bonnes pratiques provenant de toute l'Europe. En retour, ces résultats aident à sensibiliser et à promouvoir de nouvelles avancées dans ce domaine crucial.

matches et les jours sans match), ainsi que les objectifs annuels vers lesquels il doit tendre avec son club/stade. Elle comporte aussi des études de cas et des exemples illustrant l'importance du rôle et les avantages considérables qu'il peut procurer au football.

La dernière section du manuel contient du matériel de référence et des modèles destinés aux coordinateurs des responsables de l'accessibilité et aux responsables de l'accessibilité des clubs/stades.

Le CAFE tient à remercier l'ensemble des contributeurs pour leur soutien inestimable et leurs commentaires précieux lors de la rédaction du manuel.

## >> À propos de ce manuel

Le présent manuel a été rédigé en concertation avec des responsables de l'accessibilité, des clubs et des associations nationales de toute l'Europe. Il est conçu pour aider les associations nationales, les ligues et les clubs/stades à assurer une mise en œuvre efficace du critère correspondant et constitue un outil précieux pour les responsables de l'accessibilité déjà en poste, dont certains depuis un certain temps.

La première section du manuel fournit des informations sur la manière d'assurer un processus de recrutement accessible et inclusif et de sélectionner la bonne personne pour le poste.

La deuxième section présente les différentes responsabilités quotidiennes et hebdomadaires d'un responsable de l'accessibilité (les jours de

# RECRUTEMENT D'UN RESPONSABLE DE L'ACCESSIBILITÉ

Le choix du responsable de l'accessibilité est essentiel pour garantir des installations et des services inclusifs pour l'ensemble du personnel, des bénévoles, des supporters, des joueurs et des visiteurs. En aidant à établir et à maintenir un environnement inclusif et accueillant les jours de matches et les jours sans match, il permet à son club/stade de s'acquitter de ses obligations légales, morales et économiques envers les spectateurs, les employés et les bénévoles en situation de handicap. Ceci permettra au club/stade d'attirer un nouveau groupe de supporters et de clients, ainsi que leurs familles, leurs amis et leurs collègues.



■ Renforcer le lien entre le club et les spectateurs en situation de handicap

## >> Un recrutement accessible et inclusif

Pour recruter un responsable de l'accessibilité, le club/stade devrait veiller à mettre en place un processus de recrutement aussi accessible et inclusif que possible. Une bonne manière d'y parvenir est d'assurer une diffusion inclusive afin d'atteindre un large éventail de candidats. Le club/stade peut notamment s'adresser à des ONG spécialisées et à des réseaux locaux se consacrant au handicap, en plus de ses portails de recrutement habituels.

Le club/stade peut également être amené à procéder à des ajustements raisonnables pour les

entretiens afin de garantir que des personnes en situation de handicap puissent participer au processus de recrutement dans son ensemble, par exemple mettre à disposition une boucle d'induction portative pour un candidat malentendant ou veiller à proposer les documents dans des formats accessibles pour un candidat non-voyant ou malvoyant. Les clubs/stades devraient systématiquement demander préalablement aux personnes qu'ils reçoivent en entretien si elles ont des demandes particulières en termes d'accessibilité.

De plus amples renseignements sur la manière d'assurer un processus de recrutement accessible et inclusif pour les personnes en situation de handicap sont disponibles dans le kit d'information sur l'accès à l'emploi [Total Football - Total Access to Work Toolkit](#)

## >> Sélection du bon candidat

En fonction de la taille et des ressources du club/stade concerné, un responsable de l'accessibilité peut être un employé à plein temps ou à temps partiel, ou un bénévole. Par exemple, compte tenu de sa taille et du nombre important de spectateurs en situation de handicap qui assistent aux matches, le Stade de Wembley dispose de toute une équipe de personnes assurant les services à ces spectateurs les jours de matches. Le FK Rabotnicki en ARY de Macédoine, qui dispose quant à lui de moins de ressources, a désigné un bénévole pour fournir et coordonner ces services. D'autres clubs/stades encore peuvent demander à l'un de leurs employés d'assumer les tâches du responsable de l'accessibilité en plus d'un autre rôle, auquel cas la personne concernée devrait disposer des connaissances et des compétences requises pour les deux rôles.



WE CARE ABOUT FOOTBALL

## Guide de bonnes pratiques de l'UEFA et du CAFE en matière d'accessibilité des stades et d'expérience lors des matches

■ Accès pour tous : Guide de bonnes pratiques de l'UEFA et du CAFE en matière d'accessibilité des stades et d'expérience lors des matches

Un grand nombre d'associations nationales et de clubs ont choisi de combiner le rôle avec celui du responsable de l'encadrement des supporters (RES). Bien que cette option semble la plus logique, il est essentiel de reconnaître que les deux postes sont très différents en termes de responsabilités et d'exigences. Il est également important de reconnaître que le rôle du responsable de l'accessibilité, contrairement à celui du responsable de l'encadrement des personnes en situation de handicap, qui existe déjà, va bien au-delà de la communication avec les spectateurs en situation de handicap et de la billetterie.

Le candidat retenu doit être au fait du [Guide de bonnes pratiques de l'UEFA et du CAFE](#), qui définit les exigences minimales au niveau européen. Il doit également avoir pris connaissance des autres documents relatifs aux bonnes pratiques, tels que le rapport technique CEN/TR 15913 (intitulé « Installations des spectateurs : Critères de disposition des espaces d'observation pour les spectateurs ayant des besoins spécifiques ») et la note informative 1 du CAFE [Viewing areas for spectators with special needs](#) (Zones de visibilité pour les spectateurs ayant des besoins spécifiques). La législation nationale en matière de handicap et d'égalité de même que les règles relatives à la construction devraient également lui être connues.

Qu'un club/stade désigne un responsable de l'accessibilité à plein temps ou un bénévole, il convient de noter que ce rôle est très large et qu'il inclut le conseil au club/stade sur les améliorations à apporter aux infrastructures et la sensibilisation de l'ensemble du personnel au handicap.

Le responsable de l'accessibilité rend compte de ses activités directement au senior management ou aux dirigeants du club, et communique régulièrement des informations sur toutes les questions en lien avec l'accessibilité, y compris les infrastructures, les contenus Web et la formation du personnel. Pour ancrer l'accessibilité et l'inclusion au cœur de la stratégie et de la planification du club/stade, ce dernier doit également désigner un membre du conseil d'administration qui sera en charge de ces questions.

Le responsable de l'accessibilité devrait veiller à ce que le club/stade aborde de manière proactive les besoins des personnes en situation de handicap et établisse une stratégie d'accessibilité ou un plan d'activité en vue d'évaluer et d'améliorer chaque saison l'accès aux installations et aux services du club/stade. Le responsable de l'accessibilité est en charge d'améliorer l'accessibilité et l'inclusion. Il établit un réseau de contacts et de ressources pour le compte du club/stade.

Le responsable de l'accessibilité apporte un soutien aux différents départements au sein de l'organisation, notamment en dispensant des conseils en matière de handicap et d'accessibilité en vue de faciliter le recrutement de personnel et de bénévoles en situation de handicap.

Le responsable de l'accessibilité joue également un rôle important dans la communication avec les supporters en situation de handicap et les autres parties prenantes. Il devrait mettre en place des formations sur l'inclusion et le code de conduite en matière de handicap pour l'ensemble du personnel permanent et du personnel présent les jours de matches, y compris le senior management. Il devrait par conséquent être un excellent communicateur, capable d'inspirer, de motiver et de soutenir ses collègues.

Le responsable de l'accessibilité devrait assister à tous les matches (et à tous les autres événements organisés par le club/stade) pour superviser les services et les commodités accessibles et veiller à ce que les supporters et les invités en situation de handicap jouissent d'un environnement pleinement inclusif.

Enfin, le rôle de responsable de l'accessibilité requiert de l'engagement et la capacité à mettre en place des solutions issues des bonnes pratiques. Dans la plupart des cas, des changements profonds ne se produiront pas du jour au lendemain. Il est donc important que le responsable de l'accessibilité soit capable de négocier et de travailler à la mise en œuvre des bonnes pratiques à plus long terme.

Un modèle de cahier des charges est fourni à l'annexe 1.

# MISSIONS DU RESPONSABLE DE L'ACCESSIBILITÉ

Le rôle du responsable de l'accessibilité est extrêmement varié et implique de collaborer avec plusieurs départements au sein du club/stade.

Le responsable de l'accessibilité conseille le club/stade sur tous les aspects liés à l'accessibilité et à l'inclusion ; il collabore avec tous les secteurs de l'organisation et gère les activités les jours de matches et les jours sans match. Il doit par ailleurs s'acquitter de différentes obligations spécifiques.

Enfin, la mission du responsable de l'accessibilité est double : il conseille le club/stade sur les questions en lien avec l'accessibilité et l'inclusion et agit comme interlocuteur pour les demandes des supporters en situation de handicap.

Les pages suivantes décrivent certaines des fonctions qui lui sont généralement assignées.



Utilisateur de fauteuil roulant au Stade olympique de Kiev, lors de l'UEFA EURO 2012

## Missions principales

1. Rendre compte au senior management et établir une stratégie d'accessibilité.
2. Conseiller et soutenir le club en vue de respecter et de dépasser les exigences minimales de l'UEFA et du CAFE
3. Être le point de contact reconnu pour les supporters en situation de handicap.
4. Organiser la formation de l'ensemble du personnel du club en vue de sa sensibilisation au handicap.
5. Établir un réseau avec les ONG locales dédiées au handicap et avec les experts dans le domaine.
6. Promouvoir l'emploi de personnes en situation de handicap au sein du club/stade.
7. Garantir une politique égalitaire en matière de billetterie pour les supporters en situation de handicap.

## >> Informations accessibles

Mise à disposition d'informations sur l'accessibilité pour les spectateurs en situation de handicap (supporters des équipes recevantes et visiteuses)

- Si un responsable de l'accessibilité connaît son stade sur le bout des doigts, ce n'est pas nécessairement le cas des supporters en situation de handicap (en particulier les primo-visiteurs). Ces derniers auront donc besoin d'informations/d'aide supplémentaires.

- Le responsable de l'accessibilité devrait produire une brochure à l'intention de ces supporters, qui indique comment se rendre au stade et fournit des informations sur les services/installations accessibles sur place.

- Pour aider les supporters visiteurs, la brochure devrait aussi fournir des informations sur les aéroports et les grandes gares ferroviaires les plus proches, des renseignements sur la réservation d'une assistance voyageurs et sur les moyens de transport pour se rendre au stade et au centre-ville.

- Le responsable de l'accessibilité peut choisir de constituer un groupe de travail impliquant des supporters en situation de handicap, des organisations locales consacrées au handicap et des représentants de la ville pour compiler des informations sur les transports publics accessibles, les possibilités d'hébergement et les restaurants à proximité.

- Cette brochure devrait être publiée sur le site Web du club/stade et partagée avec les parties prenantes clés, dont le CAFE, les groupes de supporters nationaux ou de clubs en situation de handicap et les organisations locales dédiées au handicap. Elle devrait également être transmise aux équipes visiteuses, pour être distribuée aux supporters en situation de handicap qui prévoient de se rendre au stade.



**Everton Football Club  
Disability Access 2016/17**

Guide de l'accessibilité 2016/17 du Everton FC

## Publications accessibles du club/stade (sites Web, programmes des jours de matches, magazines, etc.)

- Pour les supporters en situation de handicap, il est particulièrement important de pouvoir trouver des informations avant de se rendre dans un stade, et Internet est souvent la première source vers laquelle ils se tournent. Il est donc crucial que le site Web du club/stade soit accessible, au moyen par exemple de lecteurs d'écrans, qui, en lisant à haute voix le texte et les descriptions d'images, permettent aux personnes malvoyantes ou non-voyantes de consulter le site.
- Le responsable de l'accessibilité devrait se mettre en relation avec les informaticiens de son club/stade pour garantir que le site Web respecte les directives en matière d'accessibilité, y compris pour les supporters ayant des difficultés d'apprentissage ou des déficiences intellectuelles.
- Le responsable de l'accessibilité devrait conseiller les équipes du club/stade en charge des médias et de la communication sur l'importance de l'accessibilité s'agissant du site Web et de la communication sur les médias sociaux.

## Informations sur les transports accessibles

- Le responsable de l'accessibilité devrait veiller à ce que les autocars officiels pour les matches à l'extérieur soient accessibles et que les supporters en situation de handicap aient la possibilité d'acheter des billets de car.
- Il devrait également contacter les services locaux de taxis sociaux (ou assimilés) auxquels les supporters pourraient faire appel pour assister aux matches.
- Comme indiqué précédemment, le responsable de l'accessibilité devrait fournir des informations sur les trajets en transports publics accessibles à destination et en provenance du centre-ville et du stade. Il devrait aussi connaître les moyens de transport disponibles à différents moments de la journée/semaine (p. ex. après un match en soirée ou en semaine).

- Il est aussi important de tenir compte des supporters ayant des difficultés d'apprentissage ou des déficiences intellectuelles susceptibles de visiter le site Web. Le CAFE recommande que le responsable de l'accessibilité se mette en liaison avec les informaticiens du club/stade pour garantir que le site Web respecte les directives en matière d'accessibilité. Le responsable de l'accessibilité peut également choisir de collaborer avec une ONG spécialisée pour veiller à l'application des bonnes pratiques et à la mise à disposition d'informations accessibles.
- Le responsable de l'accessibilité devrait collaborer étroitement avec les équipes du club/stade en charge des médias et de la communication pour garantir que les publications, y compris les programmes des jours de matches et les magazines, soient disponibles dans des formats accessibles. Il est par exemple possible de proposer des versions en texte seul, en gros caractères, en braille et audio. À cet égard, le responsable de l'accessibilité devrait se mettre en relation avec les experts ad hoc (il peut aussi s'adresser au CAFE pour de plus amples informations).



■ Un autocar accessible au stade Gelredome, à Arnhem

## Stationnements accessibles et points de dépose/prise en charge

- Le responsable de l'accessibilité devrait collaborer avec le responsable des installations du club/stade pour identifier des places de stationnement à proximité des entrées accessibles au stade.
- Lorsque le site est doté d'un parking, au moins 6 % des places devraient être accessibles et réservées aux invités en situation de handicap.
- En l'absence de parking sur site, le responsable de l'accessibilité devrait envisager de mettre en place un service de navettes accessibles pour aider les personnes en situation de handicap à se rendre au stade depuis les services de transports publics et/ou le parking hors site.
- Des points de dépose accessibles devraient être identifiés pour les supporters en situation de handicap. Ceux-ci devraient tenir compte de toutes les routes fermées les jours de matches.
- Les services d'après-match à l'intention des spectateurs en situation de handicap sont tout aussi importants que ceux proposés avant le match. Le responsable de l'accessibilité devrait envisager d'identifier des points de prise en charge accessibles, qui peuvent être différents des points de dépose.



■ Signalétique indiquant un point de dépose accessible lors de la finale 2009 de l'UEFA Champions League à Rome.

- Toutes ces informations devraient être facilement accessibles aux supporters en situation de handicap lors de l'achat des billets, et elles devraient être communiquées au club visiteur avant l'ouverture de la vente de billets à l'extérieur. Elles devraient figurer dans la brochure du club/stade sur l'accessibilité et publiées sur son site Web.

## Signalétique et panneaux d'orientation accessibles

- Une bonne signalétique est capitale pour les personnes non-voyantes ou malvoyantes, pour celles qui ont des difficultés d'apprentissage et pour les personnes sourdes ou malentendantes, qui ont parfois du mal à s'orienter et à demander leur chemin. Elle peut également contribuer à éviter des détours inutiles aux personnes à mobilité réduite, et être utile aux visiteurs qui ne parlent pas la langue locale.
- Le responsable de l'accessibilité devrait procéder à une évaluation de l'ensemble de la signalétique et des panneaux d'orientation existants dans le stade et étudier comment ils pourraient être améliorés.

- Le responsable de l'accessibilité devrait également veiller à ce que des dispositifs d'orientation appropriés soient employés dans le stade, notamment des nez de marche dans des couleurs contrastantes et un revêtement tactile en bas et en haut des escaliers pour avertir les personnes malvoyantes ou non-voyantes du changement de niveau.

- La signalétique et les panneaux d'orientation devraient être cohérents sur l'ensemble du stade et régulièrement réexaminés.



■ Place pour utilisateur de fauteuil roulant et siège contigu pour accompagnateur avec ligne de vision dégagée au Stade municipal de Wrocław.



©Photo: DFL/gettyimages/Simon Hoffmann

■ Revêtement tactile à l'Open Arena, à Mayence

#### Billets pour supporters en situation de handicap

- Le responsable de l'accessibilité devrait veiller à ce que les supporters en situation de handicap puissent avoir les mêmes possibilités d'acheter des billets (pour des matches à domicile comme à l'extérieur) que les autres supporters.
- Il devrait collaborer étroitement avec le service de billetterie du club/stade en vue de publier une politique en matière de billetterie inclusive pour les supporters en situation de handicap. Celle-ci doit couvrir l'ensemble des ventes de billets, abonnements saisonniers inclus.
- Le responsable de l'accessibilité devrait également collaborer avec le service de billetterie pour garantir que les supporters en situation de handicap puissent acheter des billets de la même manière que les supporters sans handicap (en personne au guichet de billetterie, par téléphone, par e-mail, en ligne, etc.).
- Le responsable de l'accessibilité devrait réexaminer annuellement la politique en matière de billetterie et revoir les procédures de vente de billets en collaboration avec des supporters en situation de handicap.
- Le responsable de l'accessibilité devrait veiller à ce que les supporters en situation de handicap qui ont besoin d'un accompagnateur aient droit à un billet gratuit pour ce dernier.
- Le responsable de l'accessibilité devrait être joignable avant un match pour étudier toute demande particulière qu'un supporter en situation de handicap pourrait formuler en matière d'accès.



■ Une audiodescriptrice au Stade olympique, à Kiev

#### Installations accessibles dans le stade

- Le responsable de l'accessibilité devrait avoir pleinement connaissance des installations accessibles du stade, en particulier des places accessibles (places pour utilisateurs de fauteuil roulant, places faciles d'accès, places aménagées, sièges pour accompagnateurs), des toilettes et des concessions d'alimentation et de boissons accessibles.
- Ces informations devraient être communiquées aux principales parties prenantes, notamment au CAFE, à l'association nationale et aux autres instances de football concernées.
- Ces informations devraient également être publiées sur le site Web du club/stade, et préciser l'emplacement des secteurs de places accessibles.
- Le responsable de l'accessibilité devrait étudier comment ajouter des places accessibles et améliorer les places accessibles existantes. Par exemple, lorsque la ligne de vision d'utilisateurs de fauteuil roulant est obstruée par une barrière, on pourrait envisager d'abaisser la barrière ou de changer d'emplacement.
- Le responsable de l'accessibilité devrait aussi procéder à un examen régulier des toilettes et des concessions accessibles et collaborer avec des supporters en situation de handicap afin d'améliorer l'état des choses d'année en année.
- Il devrait veiller à ce que les toilettes accessibles et les guichets prioritaires aux concessions ne soient pas utilisés par des supporters sans handicap les jours de matches et lors d'autres événements.
- Le responsable de l'accessibilité pourrait se mettre en relation avec les organisations locales dédiées au handicap pour obtenir des conseils concernant des aspects tels que l'installation de toilettes avec espace de change selon les recommandations du collectif « Changing Places » (dotées de toilettes avec un important dégagement de chaque côté de la cuvette, d'un dispositif de levage, d'une table à langer de taille adulte et d'un grand espace de circulation). Selon les bonnes pratiques, il conviendrait d'installer un lave-mains à hauteur réglable dans des toilettes.

## Services accessibles dans le stade

- Le responsable de l'accessibilité devrait avoir pleinement connaissance des services proposés aux personnes en situation de handicap les jours de matches, par exemple des commentaires en audiodescription pour les supporters malvoyants ou non-voyants, des boucles d'induction pour les personnes sourdes ou malentendantes, un service de prêt de fauteuils roulants ou des navettes en voitures de golf.
- Les services accessibles devraient être réévalués annuellement, en concertation avec les supporters du club en situation de handicap.
- Le responsable de l'accessibilité devrait se mettre en relation avec les ONG locales se consacrant au handicap pour obtenir des conseils et des orientations sur des aspects tels que les formats accessibles pour les publications.

## Soutien les jours de matches

- Le responsable de l'accessibilité devrait assister à tous les matches et se tenir à disposition pour prêter assistance à tout supporter local ou visiteur qui rencontrerait des difficultés.
- Les coordonnées auxquelles le responsable de l'accessibilité peut être joint les jours de matches devraient être facilement accessibles et communiquées aux supporters en situation de handicap qui assistent aux matches.
- Le responsable de l'accessibilité devrait être chargé de vérifier le bon fonctionnement des services accessibles. Par exemple, il devrait vérifier que le service de commentaires en audiodescription est pleinement opérationnel avant le match.
- Le club/stade peut aussi lui confier des tâches supplémentaires les jours de matches.



■ Stadier s'adressant à un utilisateur de fauteuil roulant au Stade Ernst-Happel de Vienne, lors de la finale de l'UEFA EURO 2008

## >> Liaison

Le responsable de l'accessibilité collabore étroitement avec diverses parties prenantes, à qui il offre soutien et conseils. Il s'attache également à acquérir des connaissances fondées sur l'expérience des utilisateurs eux-mêmes auprès d'un large éventail d'ONG dédiées au handicap et de spectateurs concernés.

Le responsable de l'accessibilité devrait constituer un réseau solide afin d'obtenir une efficacité maximale s'agissant de la communication du club/stade. Le but est de faire en sorte que les personnes en situation de handicap connaissent les possibilités offertes par leur club/stade. Cette communication est essentielle car elle permet non seulement d'aider les spectateurs en situation de handicap qui assistent au match mais aussi d'en encourager d'autres (qui pour certains n'ont encore jamais assisté à un match) à se rendre au stade à l'avenir.



Il est prouvé que lorsqu'un club/stade informe les supporters en situation de handicap sur les services/installations accessibles qu'il propose, ou qu'il invite proactivement un groupe de personnes en situation de handicap au stade, nombre de ces nouveaux visiteurs deviennent des supporters à vie.

## Expérience et liaison lors des matches

- Le responsable de l'accessibilité devrait considérer chaque match comme une occasion de recevoir des commentaires sur l'accessibilité dans le stade et rechercher activement les avis des supporters locaux et visiteurs.
- Il peut choisir de mener un petit sondage sur l'expérience lors du jour du match afin de recueillir les commentaires des supporters en situation de handicap.
- Il devrait également suivre régulièrement le site Web du CAFE, où les supporters en situation de handicap sont encouragés à laisser leurs impressions sur leur expérience lors des



■ Supporters en situation de handicap rassemblés pour une réunion au Metalist Kharkiv, en Ukraine

## Collaboration avec des groupes existants de supporters en situation de handicap et aide à la création de nouveaux groupes représentant tous les types de handicap

- Il est important que le responsable de l'accessibilité soit reconnu comme l'interlocuteur dédié pour les supporters en situation de handicap au sein de leur club/stade. Le CAFE a constaté qu'un dialogue positif entre un club/stade et ses supporters en situation de handicap conduit à des améliorations durables en termes d'accessibilité et d'inclusion. Lorsqu'un club/stade dispose déjà d'un groupe de supporters en situation de handicap, le responsable de l'accessibilité devrait établir une relation avec celui-ci. Dans le cas contraire, il devrait rencontrer les supporters en situation de handicap en vue d'établir un nouveau groupe représentant tous les types de handicap.
- Une telle représentation est en effet importante pour garantir que toutes les voix puissent se faire entendre et que tout le monde soit pris en compte dans les décisions.

## Collaboration avec les ONG dédiées au handicap et les communautés de personnes en situation de handicap

- Le responsable de l'accessibilité devrait collaborer avec les ONG se consacrant au handicap et les centres de réadaptation locaux pour encourager de nouveaux clients à assister à des matches.
- Il devrait également conseiller et soutenir le club/stade sur l'accueil de nouveaux supporters. Par exemple, certaines personnes ayant des difficultés d'apprentissage ont besoin de plus de temps pour se sentir à l'aise dans un nouvel environnement, en particulier dans un lieu bondé et bruyant. Sachant cela, un club/stade pourrait inviter un groupe de personnes ayant des difficultés d'apprentissage à visiter le stade un jour sans match pour leur donner le temps de se familiariser avec celui-ci avant le match.
- En plus de son rôle d'interlocuteur pour les supporters en situation de handicap, le responsable de l'accessibilité peut aussi représenter le club/stade dans les réunions avec les organisations dédiées. Il est important que le responsable de l'accessibilité identifie les organisations appropriées avec lesquelles travailler et nouer des liens solides avec ces partenaires.
- Le responsable de l'accessibilité pourrait également collaborer avec les écoles locales accueillant des enfants en situation de handicap et inviter les élèves au stade. Ces jeunes pourraient par la suite devenir des visiteurs réguliers, amenant avec eux leur famille et leurs amis.
- Le responsable de l'accessibilité devrait suivre toutes les informations mises à disposition par le CAFE pour se tenir au courant des bonnes pratiques et prendre en compte les expériences des supporters en situation de handicap.

## >> Événements

### Organisation de conférences et de séances accessibles les jours sans match



- Le responsable de l'accessibilité devrait évaluer les salons de réception les jours sans match afin d'en vérifier l'accessibilité pour les invités en situation de handicap.
- L'amélioration de l'accessibilité de ces salons devrait être intégrée à la stratégie d'accessibilité.
- Des services supplémentaires peuvent être nécessaires pour certains événements, comme l'interprétation en langue des signes ou l'interprétation simultanée. Il faudrait demander au préalable aux visiteurs des précisions sur leurs besoins en matière d'accès, et le responsable de l'accessibilité devrait s'efforcer d'y répondre lorsqu'il est raisonnable de le faire.
- Le responsable de l'accessibilité devrait également proposer d'organiser des séances pour les supporters en situation de handicap et les groupes de supporters concernés au stade ou dans d'autres locaux du club.

### Organisation d'événements de sensibilisation au handicap

- Le responsable de l'accessibilité devrait chercher à organiser des événements de sensibilisation au handicap et des journées portes ouvertes dans le stade ou d'autres locaux du club. Par exemple, il pourrait mettre en place un workshop sur le handicap réunissant des joueurs et d'autres senior managers du club.
- Un club/stade qui tient compte largement des valeurs de l'accessibilité et de l'inclusion enregistrera probablement des améliorations durables en la matière et un gain en réputation auprès du public.

■ Interprète en langue des signes lors de la deuxième Conférence internationale du CAFE, en 2015.

### Représentation du club/stade lors d'événements et de conférences externes

- Le responsable de l'accessibilité peut être invité à faire des présentations au nom du club/stade lors d'événements ou de conférences.
- Il devrait mettre à profit ces occasions pour accroître ses connaissances, réseauter avec ses pairs et partager des exemples de bonnes pratiques.

Tous les trois ans, le CAFE tient une conférence internationale à laquelle sont conviées les principales parties prenantes du football et du handicap en Europe, dans le but de nous faire profiter de leur expérience et de partager des exemples de bonnes pratiques de même que des connaissances en lien avec l'accessibilité et l'inclusion. Cette conférence est pour les responsables de l'accessibilité une excellente opportunité de développer leur réseau.



■ La deuxième Conférence internationale du CAFE, au Stade de France

## >> Stratégies d'accessibilité et questions relatives au personnel



■ Personnel du club suivant une formation de sensibilisation au handicap

### Formation du personnel

- Les membres du personnel qui font tout ce qui est en leur pouvoir pour assister les clients en situation de handicap après leur formation sur l'inclusion et le code de conduite en matière de handicap améliorent considérablement l'expérience de ces supporters et laissent souvent une impression durable.

- Le responsable de l'accessibilité devrait prendre l'initiative de veiller à ce que l'ensemble du personnel du club/stade et du personnel intervenant les jours de match ait reçu cette formation.

- Le responsable de l'accessibilité devrait faire en sorte que tous les membres du personnel en contact avec les clients et les stadiers soient capables de communiquer de manière efficace et inclusive avec des supporters et des visiteurs dans diverses situations de handicap. Par exemple, il devrait veiller à ce que le personnel chargé de la billetterie connaisse le service de relais téléphonique qui peut être utilisé par les supporters sourds ou malentendants.

### Politiques de recrutement inclusives et soutien à l'emploi de personnes en situation de handicap

- Les personnes en situation de handicap peuvent apporter une expérience et des caractéristiques uniques à une fonction dans le football, et un personnel diversifié apporte de nombreux avantages. Dans toute organisation prospère, les effectifs devraient représenter la société

- Le responsable de l'accessibilité peut choisir de développer un programme de formation interne de sensibilisation au handicap à l'intention du personnel du club/stade ou de collaborer avec une organisation locale dédiée au handicap qui assure la conception et l'organisation de la formation.

- La formation du club/stade sur l'inclusion et le code de conduite en matière de handicap devrait être réexaminée et actualisée régulièrement afin de tenir compte des bonnes pratiques. Vu la sensibilisation croissante et les progrès technologiques réalisés, ce domaine est en effet en constante évolution. Il est donc important que la formation de tous les membres du personnel, qu'ils soient permanents ou n'interviennent que les jours de match, soit tenue à jour.

- Le responsable de l'accessibilité peut également choisir de suivre le programme « former les formateurs » du CAFE, qui l'habilitera à dispenser la formation sur l'inclusion et le code de conduite en matière de handicap au personnel du club/stade.

dans son ensemble. Or les personnes en situation de handicap en constituent le premier groupe minoritaire : on compte aujourd'hui plus d'un milliard de personnes en situation de handicap et ce nombre va croissant.

- Le responsable de l'accessibilité devrait collaborer étroitement avec le service des ressources humaines du club/stade pour faire en sorte que les politiques de recrutement encouragent activement les candidatures de personnes en situation de handicap et que ces dernières soient considérées sur un pied d'égalité.

- Dans le but de faciliter l'emploi de personnes en situation de handicap, le responsable de l'accessibilité devrait mener une évaluation de l'environnement de travail et veiller à ce que tout changement requis soit réalisé le plus tôt possible. Il peut s'agir, par exemple, d'offrir un accès sans marches à un immeuble de bureaux, de mettre à disposition une place de stationnement accessible ou d'installer un logiciel spécifique sur un ordinateur professionnel. Le responsable de l'accessibilité devrait consulter les organisations dédiées au handicap, les agences de placement et les employés en situation de handicap eux-mêmes pour déterminer ce qui peut être fait, et comment.

### Stratégies d'accessibilité

- Le responsable de l'accessibilité devrait élaborer une stratégie visant à améliorer l'accessibilité dans le stade, incluant des plans décrivant comment les installations et les services doivent être entretenus et améliorés annuellement.

- Il devrait également passer en revue les autres locaux du club/stade (tels que les musées, les boutiques et les bureaux), le cas échéant, et planifier des améliorations régulières pour ces derniers également.

- La stratégie devrait prévoir des améliorations à court, à moyen et à long termes, avec des calendriers réalistes.

- Ce plan devrait être communiqué au senior management du club/stade et intégré à la mission ou à la charte de ce dernier.



■ Sceau indiquant qu'un stade a été audité par l'organisation Level Playing Field

- Cependant, il ne suffit pas, pour garantir une bonne accessibilité, de se contenter de suivre des directives de base ou de suivre une checklist, et le responsable de l'accessibilité peut être amené à faire réaliser un audit professionnel sur l'accessibilité du stade et d'autres locaux. C'est la meilleure façon, pour un club/stade, de s'assurer qu'il prend en compte les besoins spécifiques des personnes en situation de handicap.

- Dans l'idéal, l'audit d'accessibilité devrait être mené par un consultant professionnel ayant une certaine distance vis-à-vis des affaires du club/stade de manière à garantir un audit indépendant et minutieux. Le consultant devrait en outre, dans la mesure du possible, être rompu aux audits de grands complexes sportifs, tels les stades de football, et être au fait des principes régissant la conception universelle de bâtiments et les services accessibles, de la législation locale en vigueur en matière de handicap, d'égalité et de travail, des règles de construction et de sécurité ainsi que des guides de bonnes pratiques et des rapports techniques disponibles.

## Responsabilités envers le coordinateur des responsables de l'accessibilité de l'association nationale/ligue

- Il incombe au responsable de l'accessibilité d'informer annuellement le coordinateur de l'association nationale/ligue sur les services et les installations accessibles de son club/stade.



■ Workshop pour responsables de l'accessibilité organisé par l'Union de football de l'ARY de Macédoine

- Son compte rendu doit inclure les éléments suivants :
  - une copie de la mission ou de la charte de responsabilité sociale du club/stade, qui devrait (i) indiquer clairement l'engagement du club/stade à garantir un traitement équitable et à offrir les meilleures installations et services possibles pour tous les visiteurs et le personnel et (ii) identifier clairement les installations et les services du club/stade accessibles aux personnes en situation de handicap ;
  - les coordonnées d'un membre du senior management (de préférence, un directeur, un membre de la direction ou un cadre supérieur) assumant la responsabilité globale de tout ce qui touche au handicap et à l'accessibilité et ayant le pouvoir de mettre en œuvre des politiques en la matière ;
  - les coordonnées du responsable de l'accessibilité du club/stade et la date de sa désignation ;
  - le questionnaire sur l'accessibilité du stade et des services les jours de matches dûment rempli (voir annexe 2) ;
  - des informations détaillées concernant toutes les formations sur l'inclusion et le code de conduite en matière de handicap suivies par le personnel, les stadiers et les bénévoles du club.
- Cette liste ne saurait être exhaustive. Des tâches et responsabilités supplémentaires peuvent être fixées au niveau du club/stade.
- Le coordinateur des responsables de l'accessibilité peut attribuer à ces derniers des tâches ou des responsabilités supplémentaires. Il peut par exemple leur demander de participer ou de donner une présentation lors d'un workshop ou d'un événement pour responsables de l'accessibilité.



■ Congrès de BBAG 2016 à Leipzig

Le rôle du responsable de l'accessibilité couvre un très large éventail de domaines, l'accent étant mis sur la promotion de l'accessibilité et de l'inclusion pour que les personnes en situation de handicap aient les mêmes possibilités de vivre une belle expérience de football, comme tout un chacun, des possibilités que bon nombre d'entre nous tiennent pour acquises.

Les efforts déployés afin d'améliorer d'année en année l'accessibilité et l'inclusion permettront aux personnes en situation de handicap de prendre la place qui leur revient dans le monde du football, de la base au sommet, en tant que spectateurs, joueurs, entraîneurs, administrateurs, bénévoles et décideurs.

Pour de plus amples informations sur le rôle d'un responsable de l'accessibilité, nous vous invitons à contacter le CAFE à l'adresse [info@cafefootball.eu](mailto:info@cafefootball.eu).

# LE RÔLE DU RESPONSABLE DE L'ACCESSIBILITÉ EN PRATIQUE

Le CAFE a échangé avec des responsables de l'accessibilité de toute l'Europe afin de recueillir des exemples de leurs responsabilités, les défis auxquels ils ont été confrontés et les réalisations qu'ils ont accomplies. Certains de ces entretiens sont rapportés ici.

Les responsables de l'accessibilité interviewés dans cette section présentent différents profils, du responsable à plein temps dans un grand club au bénévole dans un club plus petit. Néanmoins, il ressort clairement des entretiens que tous ont la même responsabilité, quelles que soient leurs ressources : garantir l'accessibilité et l'inclusion pour les personnes en situation de handicap. Les personnes interrogées confirment également qu'elles rendent compte de leurs activités à un membre dirigeant du personnel, tiennent le club informé de leurs progrès dans la mise en conformité avec les exigences en matière d'accès et veillent à réexaminer les installations et les services existants chaque saison.

Enfin, leurs réponses montrent que la désignation d'un responsable de l'accessibilité peut garantir des progrès durables et améliorer l'accessibilité et l'inclusion pour les spectateurs, les invités, les employés et les bénévoles en situation de handicap.

## > Entretiens avec des responsables de l'accessibilité

### Angleterre



#### > DAN LOVESY - MANCHESTER CITY FC

Dan Lovesey a été nommé responsable de l'accessibilité à plein temps pour Manchester City en juin 2016. Vous trouverez ci-dessous son interview complète, où il évoque ses tâches régulières et ad hoc, l'importance d'établir un réseau axé sur le handicap et certains des défis auxquels il a dû faire face jusqu'ici.

#### À quoi ressemble votre journée type en tant que responsable de l'accessibilité à Manchester City ?

Le Manchester City FC est fier d'être inclusif et de travailler avec l'ensemble de ses supporters. Mon rôle est d'offrir une assistance et des conseils à nos supporters en situation de handicap, aussi bien les jours de matches que les jours sans match.

Typiquement, je suis amené dans la journée à collaborer avec le conseiller en accessibilité du club et à assurer la liaison avec nos supporters sur un large éventail de sujets. Je surveille et réévalue en permanence la formation de notre personnel concernant l'accessibilité, le code de conduite en matière de handicap et d'autres questions en lien avec l'égalité et la diversité pour veiller à offrir

à nos supporters la meilleure expérience possible. Je travaille aussi, avec le club, à identifier des améliorations à apporter aux zones accessibles à l'intérieur et à l'extérieur du stade.

Lors d'un jour de match, je coordonne les demandes de stationnement, je communique tout changement à nos supporters et je reste à disposition pour apporter toute assistance nécessaire.

Je suis aussi l'interlocuteur principal de l'association des supporters en situation de handicap de Manchester City et des organisations spécialisées comme Level Playing Field, une association de supporters en situation de handicap qui couvre l'Angleterre et le Pays de Galles.

#### Quelles sortes de tâches ad hoc êtes-vous amené à effectuer en tant que responsable de l'accessibilité du club ?

Le rôle de responsable de l'accessibilité est extrêmement varié. Je suis aussi chargé de la vérification des équipements comme les boucles d'induction, de la formation du personnel et du soutien à l'équipe en charge des services aux supporters s'agissant des demandes de billets pour personnes en situation de handicap.

Avant tout match à l'extérieur, je rassemble le plus d'informations possible sur l'accessibilité dans l'autre club et je les communique à nos supporters en déplacement.

#### Y a-t-il des mesures ou des changements particuliers que vous avez mis en œuvre dans votre club en tant que responsable de l'accessibilité ?

Je suis fier de faire partie d'une équipe qui a mis en place plusieurs améliorations au City of Manchester Stadium. En collaborant avec nos supporters en situation de handicap et en les écoutant pour connaître leurs besoins, nous avons lancé des kits anti-froid pour l'hiver (avec des chauffe-mains et des ponchos de survie) et des menus portatifs pour les jours de matches. Nous avons aussi mis en place des mesures de plus grande envergure, comme la création d'un espace de change Changing Places, doté d'un dispositif de levage, d'une table à langer pour adulte et d'un lave-mains et d'une douche réglables.

Ces améliorations sont toutes aussi importantes les unes que les autres et ont une influence positive sur les supporters et leur expérience lorsqu'ils se rendent au stade.

Nous nous efforçons en permanence, avec nos supporters, d'améliorer l'accessibilité sur l'ensemble du cheminement, et travaillons actuellement à un certain nombre de développements.

Pourriez-vous nous citer quelques-uns des défis que vous avez rencontrés dans votre rôle de responsable de l'accessibilité, et comment avez-vous pu y faire face ?

Le football est un environnement dynamique, et l'un des aspects sur lesquels je travaille activement est la capacité à offrir le plus d'informations possible sur l'accessibilité aux supporters en situation de handicap qui se déplacent à l'extérieur. Il peut être difficile de compiler ces renseignements et de les mettre à disposition à temps pour les matches.

**De quelle manière se passent les rencontres, les contacts et la collaboration avec les supporters de votre club en situation de handicap ?**

Des réunions sont régulièrement organisées avec la Manchester City Disabled Supporters Association (association des supporters en situation de handicap de Manchester City) pour entretenir des relations directes avec les supporters. Je fais partie de l'équipe en charge des services aux supporters, ce qui me permet de collaborer avec le conseiller en accessibilité pour répondre aux e-mails et aux appels téléphoniques. Les jours de matches, les membres de l'équipe Accessibilité sont visibles et postés aux entrées accessibles pour soutenir le personnel et les supporters.

**À votre avis, quel sera l'impact sur le football de l'article 35 bis du Règlement de l'UEFA sur l'octroi de licence aux clubs et le fair-play financier, qui impose aux clubs de désigner un responsable de l'accessibilité ?**

Cette règle ne peut être que bénéfique. Elle garantira que les clubs disposeront d'une personne en charge de l'accessibilité, que les clubs eux-mêmes investiront dans cette démarche, et que cela sera fait de manière systématique dans le football européen.

## Malte



### ➤ PETER BUSUTTIL - ASSOCIATION DE FOOTBALL DE MALTE (MFA)

Peter Busuttil est le responsable de l'encadrement des supporters (RES) et le responsable de l'accessibilité à la MFA. Il rend compte de ses activités au président et au secrétaire général de l'association. Il n'exerce ce rôle que depuis 2016, et à temps partiel, mais il a déjà accompli des progrès en matière d'accessibilité et d'inclusion dans l'île.

À quoi ressemble votre journée type en tant que responsable de l'accessibilité d'une association nationale ?

Actuellement, nous travaillons sur plusieurs initiatives sur les court et long termes. Lors d'une journée type, j'ai des séances avec différentes parties prenantes et des membres du personnel pour résoudre des questions en lien avec l'accessibilité. Lorsque nous recevons des demandes de la part de supporters en situation de handicap au stade national un jour de match, nous assurons le suivi et veillons à ce que toute la logistique nécessaire soit en place.

Nous nous mettons aussi en rapport avec les associations locales et les habitants pour discuter des moyens de s'adresser aux supporters en situation de handicap et de les attirer dans nos stades. Nous collaborons avec les stades locaux pour améliorer leurs installations sur le court terme tout en proposant des solutions sur le long terme.

**Quelles sortes de tâches ad hoc êtes-vous amené à effectuer en tant que responsable de l'accessibilité de votre association nationale ?**

Dans le cadre de mes fonctions, je dois notamment répondre aux e-mails de supporters qui demandent une assistance, assister à des rencontres avec les supporters en situation de handicap, visiter les stades pour des évaluations de suivi et organiser des séances en interne avec le département Communications de la MFA.

**Y a-t-il des mesures ou des changements particuliers que vous avez mis en œuvre dans votre association nationale en tant que responsable de l'accessibilité ?**

Nous avons entamé un vaste processus visant à trouver des solutions structurelles pour nos stades. Cette année, nous avons participé pour la première fois à la semaine d'action du CAFE, et organisé deux sessions localement pour les responsables de l'accessibilité des clubs et le personnel de la MFA en collaboration avec le CAFE.

Nous avons de plus accru la communication et les discussions avec les entités nationales en charge des questions liées au handicap et à l'accessibilité et nous apportons des changements pour faciliter l'accès et l'inclusion.

**Pourriez-vous nous citer quelques-uns des défis que vous avez rencontrés dans votre rôle de responsable de l'accessibilité, et comment avez-vous pu y faire face ?**

Nous ne sommes peut-être pas aussi conscients que nous le devrions concernant certaines questions dans ce domaine particulier. Il nous faut approfondir notre connaissance et notre compréhension de ces aspects, ainsi que celles des autres parties prenantes. Ceci prendra du temps, mais nous sommes déterminés à relever ce défi.

**De quelle manière se passent les rencontres, les contacts et la collaboration avec les supporters en situation de handicap à Malte ?**

L'un de ces supporters, Manuel Calleja, est maintenant un bénévole à temps partiel ; il m'assiste dans tous nos projets. Il rencontre lui aussi des difficultés d'accès du fait de son handicap et il consacre son temps à régler les problèmes d'accessibilité. Nous avons également rencontré et échangé avec un certain nombre d'associations œuvrant dans le domaine du handicap.

**À votre avis, quel sera l'impact sur le football de l'article 35 bis du Règlement de l'UEFA sur l'octroi de licence aux clubs et le fair-play financier, qui impose aux clubs de désigner un responsable de l'accessibilité ?**

J'espère que les effets ne seront pas que cosmétiques. Nombreux sont les supporters potentiels qui devraient jouer un rôle dans notre sport. Les responsables de l'accessibilité permettront d'accroître la sensibilisation et l'accessibilité. La désignation d'un responsable de l'accessibilité constitue en soi un point de départ.

## Suède



### > JONAS KALLIN - IF ELFSBORG

Jonas Kallin est le responsable de l'accessibilité de l'IF Elfsborg depuis 2011. Il rend compte de ses activités au directeur général et au directeur financier du club. Il travaille à temps plein pour le club et fait aussi office de manager Événements.

#### Quelles sont vos principales tâches en tant que responsable de l'accessibilité ?

J'assure la liaison avec différentes associations qui se consacrent aux personnes en situation de handicap et je les écoute afin d'identifier ce que nous pouvons faire pour faciliter leur visite dans notre stade.

#### Y a-t-il des mesures ou des changements particuliers que vous avez mis en œuvre en tant que responsable de l'accessibilité dans votre club ?

Nous avons maintenant un interprète en langue des signes sur nos écrans géants à chaque match, afin de relayer les annonces sonores auprès des supporters sourds et malentendants. Nous fournissons aussi des services de commentaires en audiodescription.

#### Pourriez-vous nous citer quelques-uns des défis que vous avez rencontrés dans votre rôle de responsable de l'accessibilité, et comment avez-vous pu y faire face ?

Un grand défi a consisté à trouver une manière de rendre l'ensemble du stade accessible à toutes les personnes en situation de handicap, pour qu'elles puissent choisir où s'asseoir, comme tout un chacun. Nous avons résolu ce problème en utilisant nos écrans géants pour transmettre une interprétation en langue des signes et en émettant sur notre propre fréquence radio pour les services de commentaires en audiodescription.

#### De quelle manière se passent les rencontres, les contacts et la collaboration avec les supporters du club en situation de handicap ?

J'échange avec les supporters en situation de handicap et les associations qui les représentent, et j'écoute leurs souhaits et leurs besoins.

#### À votre avis, quel sera l'impact sur le football de l'article 35 bis du Règlement de l'UEFA sur l'octroi de licence aux clubs et le fair-play financier, qui impose aux clubs de désigner un responsable de l'accessibilité ?

Si les clubs trouvent les bonnes personnes pour le rôle de responsable de l'accessibilité, ce sera une mesure positive. Les personnes doivent être dévouées. C'est une bonne chose que les clubs soient maintenant tenus de désigner un responsable de l'accessibilité et que ce groupe cible soit mis en valeur. Il est important que nous considérons les personnes en situation de handicap comme des égaux et qu'elles aient les mêmes possibilités de voir des matches que tout un chacun.

**Quels seraient les trois conseils les plus importants que vous donneriez à une personne sur le point de prendre ses fonctions de responsable de l'accessibilité d'un club ?**

1. Parlez avec les personnes en situation de handicap et écoutez-les.
2. Ne compliquez pas les choses : la solution la plus simple est souvent la meilleure.
3. Prenez votre temps.

## Belgique



### > WIM BEELAERT - KAA GAND

Le responsable de l'accessibilité de Gand, Wim Beelaert, est lui aussi en poste depuis 2011. Bien que le stade du club ait été construit avant l'adoption de la législation nationale la plus récente sur l'accessibilité, qui exige que tous les nouveaux bâtiments publics en Belgique soient accessibles aux personnes en situation de handicap, on le considère encore comme l'un des plus accessibles du pays. Le club n'a pas ménagé ses efforts pour respecter la réglementation locale et se réfère régulièrement au guide de bonnes pratiques élaboré par l'UEFA et le CAFE.

Ayant adopté pour référence la législation locale et les normes minimales européennes, Wim Beelaert s'attache à obtenir des conseils émanant des utilisateurs eux-mêmes. Il précise que l'une de ses premières actions en tant que responsable de l'accessibilité a été de se mettre en relation avec des supporters en situation de handicap pour entendre leurs réflexions sur la manière d'améliorer leur expérience lors des matches. Lorsque le nouveau stade a été construit, Wim Beelaert a contribué à faire augmenter significativement le nombre de places pour utilisateurs de fauteuil roulant, qui a presque septuplé. Il a veillé à ce que ces places soient positionnées à différents endroits du stade, dont dix dans la section réservée aux visiteurs.

Wim Beelaert s'efforce en outre de consulter d'autres responsables de l'accessibilité en vue de partager des expériences, discuter de leurs succès et de leurs défis et de l'application des bonnes pratiques. Par exemple, lorsque Gand a affronté le Tottenham Hotspur FC au Stade de Wembley lors de l'UEFA Europa League 2016/17, il a saisi cette occasion pour rendre visite au club de Tottenham et discuter de leurs activités dans le domaine de l'accessibilité et de l'inclusion.

## Chypre

### > MARIOS CHRISTODOULOU - APOEL FC

Marios Christodoulou, le responsable de l'accessibilité de l'APOEL, est en poste depuis 2015. Il rend compte de ses activités au directeur général du club, dont il est aussi le responsable Gestion opérationnelle.

Lors de son entretien avec le CAFE, Marios Christodoulou a souligné l'importance de permettre aux supporters visiteurs en situation de handicap de vivre pleinement l'événement dans un contexte d'intégration. Il a expliqué que les spectateurs en situation de handicap devraient être traités de la même manière que les autres spectateurs. À ce titre, ils devraient avoir la possibilité de suivre les matches aux côtés des autres supporters. Les responsables de l'accessibilité devraient par conséquent travailler à la mise en place d'installations et de services accessibles à la fois dans le secteur des supporters locaux et dans celui réservé aux visiteurs.

« Le principal défi concerne les supporters de l'équipe visiteuse. Certains stades ne disposent d'installations accessibles que dans un seul secteur, si bien que tous les supporters en situation de handicap, sont regroupés. Cette configuration n'est pas idéale, elle nuit à l'ambiance et à l'expérience. La communication et la collaboration avec les autres clubs et stades aident à résoudre de tels problèmes. »

## Croatie

Le CAFE s'est aussi entretenu avec la Fédération de football de Croatie (HNS) et les responsables de l'accessibilité de plusieurs de ses clubs. Le règlement national sur l'octroi de licence aux clubs applicable en Croatie impose à ces derniers de se mettre en relation et de collaborer avec les organisations locales dédiées au handicap en vue de mettre à la disposition des supporters concernés des installations accessibles dans leurs stades. En Croatie, le responsable de l'accessibilité est chargé de veiller à ce que son club/stade respecte cette exigence. La HNS offre un bon exemple de la manière dont une association nationale peut s'assurer que son règlement reflète les bonnes pratiques.

### > ROBERT KEROVEC - NK SLAVEN KOPRIVNICA

Le responsable de l'accessibilité du Slaven Koprivnica, Robert Kerovec, a été désigné en 2016 ; il rend compte de ses activités à un directeur du club. Le Gradski Stadion Koprivnica, le stade du club, offre une capacité d'à peine 3200 places. Robert Kerovec travaille de manière proactive avec une organisation locale dédiée au handicap, avec laquelle il entretient des contacts hebdomadaires, pour déterminer comment le club peut accueillir les spectateurs en situation de handicap qui souhaitent assister au match.

Du fait des avancées technologiques et de la sensibilisation croissante, le domaine de l'accessibilité et de l'inclusion est en constante évolution. Il est donc capital que le responsable de l'accessibilité collabore avec des experts en la matière et s'attache à solliciter des conseils émanant des utilisateurs afin d'offrir une expérience inclusive à chacun.

### > IVA CIGROVSKIJ - GNK DINAMO ZAGREB

La responsable de l'accessibilité du Dinamo Zagreb, Iva Cigrovskij, rend compte de ses activités à un directeur du club. Elle partage les succès qu'elle a remportés depuis qu'elle a endossé ce rôle en 2016 :

« Nous avons amélioré la communication avec les supporters en situation de handicap et les organisations dédiées, et nous mettons actuellement en place une page Internet spéciale. En outre, nous nous efforçons d'organiser davantage de projets de responsabilité sociale, par exemple rendre visite à des organisations dédiées au handicap ou les inviter au stade, organiser des rencontres avec les joueurs, et donner aux supporters en situation de handicap la possibilité d'intervenir en tant que bénévoles. Nous avons aussi amélioré le secteur de places assises pour les spectateurs en situation de handicap et leurs accompagnateurs. »

Comme le montrent les actions d'Iva Cigrovskij, l'accessibilité et l'inclusion pour les personnes en situation de handicap ne se limitent pas à proposer des places accessibles. Elles impliquent également de veiller à ce que les mêmes opportunités leur soient offertes, comme la possibilité de faire du bénévolat. En assurant la liaison avec les groupes locaux, Iva Cigrovskij crée des opportunités pour les habitants en situation de handicap qui ne se seraient peut-être jamais rendus au stade autrement. De telles initiatives permettent à davantage de spectateurs en situation de handicap d'assister aux matches et de continuer à fréquenter le stade sur le long terme.

« Avoir la chance d'aider des personnes en situation de handicap et de leur apporter du bonheur est la plus belle expérience que j'ai vécue. »

## ARY de Macédoine

### > OGNEN VELEVSKI - FK RABOTNICKI

Le responsable de l'accessibilité du Rabotnicki, Ognen Velevski, occupe ce poste à titre bénévole depuis 2015. Il rend compte de ses activités au secrétaire général, au responsable de la sécurité et au responsable de l'encadrement des supporters du club.

Ognen Velevski organise des séances avec l'Union de football de l'ARY de Macédoine et d'autres responsables de l'accessibilité pour partager des exemples de bonnes pratiques et discuter d'orientations. Ces réunions permettent également d'échanger des informations sur les installations et les services proposés aux spectateurs en situation de handicap dans les différents clubs/stades.

Ognen Velevski est un véritable champion de l'accessibilité et de l'inclusion qui trouve sa motivation dans la joie des supporters concernés. Un tel niveau de détermination et de dévouement est un aspect essentiel du poste.

## Allemagne

### > ANDREAS PAFFRATH - BAYER LEVERKUSEN

Le responsable de l'accessibilité de Leverkusen, Andreas Paffrath, est employé à temps plein par le club depuis 1999 et rend compte de ses activités à l'un des directeurs de ce dernier. Il est un très bon exemple de la manière dont un responsable de l'accessibilité collabore avec des supporters en situation de handicap pour obtenir des conseils émanant des utilisateurs. Avant la rénovation de la BayArena en 2009, Andreas Paffrath a consacré beaucoup de temps à assurer la liaison avec les utilisateurs de fauteuil roulant pendant la conception des plateformes dédiées dans le stade. Il s'est aussi mis en relation avec des supporters sourds et malentendants concernant les services tels que l'interprétation en langue des signes.

En plus de la collaboration avec les organisations locales dédiées au handicap, il est important que le responsable de l'accessibilité travaille main dans la main avec les supporters de son club en situation de handicap pour recueillir des commentaires sur les services et les installations accessibles, ainsi que sur les éventuels points à améliorer. Ce feed-back devrait ensuite être communiqué aux départements concernés au sein du club et au membre du senior management en charge des questions en lien avec le handicap et l'inclusion.

En tant que responsable de l'accessibilité, Andreas Paffrath fait face à un certain nombre de défis :

« Du fait de l'évolution démographique, les clubs sont de plus en plus amenés à accueillir des spectateurs plus âgés ayant des besoins spécifiques. Ceci posera de nombreux défis dans un futur proche, comme la nécessité de créer une équipe en charge de l'intégration, des places de stationnement accessibles ou des services de navettes pour les personnes en situation de handicap, ou encore un service pour transporter les spectateurs depuis leur domicile jusqu'au stade et les ramener. »

Comme le montre la citation ci-dessus, l'accessibilité et l'inclusion sont des thèmes en constante évolution. Le rôle du responsable de l'accessibilité est donc capital lorsqu'il s'agit de veiller à ce que le club réponde aux besoins de tous ses supporters, invités et employés en matière d'accès.

# LECTURES COMPLÉMENTAIRES

1. *Accès pour tous : Guide de bonnes pratiques de l'UEFA et du CAFE en matière d'accessibilité des stades et d'expérience lors des matches*

Ce guide de bonnes pratiques est une excellente entrée en matière pour les responsables de l'accessibilité et les hauts dirigeants en charge de l'accessibilité et de l'inclusion.

Il suit le cheminement dans le stade d'un supporter en situation de handicap et propose des informations sur des zones des médias, VIP et d'hospitalité inclusives et accessibles. Deux utilisations sont possibles : il peut être lu de bout en bout ou servir de guide de référence.

Cette publication est disponible en 14 langues sur le site Web du CAFE :  
[www.cafefootball.eu/fr/acces-pour-tous](http://www.cafefootball.eu/fr/acces-pour-tous)

2. Kit d'information sur l'accès à l'emploi *CAFE Total Football – Total Access to Work Toolkit*, 2015  
[www.cafefootball.eu/sites/default/files/contentfiles/pdfs/total\\_football\\_total\\_access\\_to\\_work\\_toolkit.pdf](http://www.cafefootball.eu/sites/default/files/contentfiles/pdfs/total_football_total_access_to_work_toolkit.pdf)

3. Présentation et table ronde d'experts sur le rôle du responsable de l'accessibilité, deuxième Conférence internationale du CAFE, Paris, octobre 2015

Présentation (en anglais) : [www.youtube.com/watch?v=KXB4F1IUQyI](http://www.youtube.com/watch?v=KXB4F1IUQyI)

Table ronde (en anglais) : [www.youtube.com/watch?v=x-GWQwlISwE](http://www.youtube.com/watch?v=x-GWQwlISwE)

4. Rapport technique CEN/TR 15913:2009 : Installations des spectateurs : Critères de disposition des espaces d'observation pour les spectateurs ayant des besoins spécifiques

Ce rapport technique, qui a été publié par le Comité européen de normalisation (CEN) en août 2009, a été élaboré par le comité technique CEN/TC 315. Le CEN est constitué par les organismes nationaux de normalisation des pays suivants : Allemagne, Autriche, Belgique, Bulgarie, Chypre, Danemark, Espagne, Estonie, Finlande, France, Grèce, Hongrie, Irlande, Islande, Italie, Lettonie, Lituanie, Luxembourg, Malte, Norvège, Pays-Bas, Pologne, Portugal, République tchèque, Roumanie, Royaume-Uni, Slovaquie, Slovénie, Suède et Suisse.

[standards.cen.eu/dyn/www/f?p=204%3A110%3A0%3A%3A%3A%3AFSP\\_PROJECT%2CFSP\\_ORG\\_ID%3A32554%2C6296&cs=1CD2FDABD6A14F77F9BF4943A6F44F63C](http://standards.cen.eu/dyn/www/f?p=204%3A110%3A0%3A%3A%3A%3AFSP_PROJECT%2CFSP_ORG_ID%3A32554%2C6296&cs=1CD2FDABD6A14F77F9BF4943A6F44F63C)

5. Note informative 1 du CAFE – *Viewing areas for spectators with special needs* (Zones de visibilité pour les spectateurs ayant des besoins spécifiques)  
[www.cafefootball.eu/sites/default/files/contentfiles/pdfs/CAFE-Information-Note-1.pdf](http://www.cafefootball.eu/sites/default/files/contentfiles/pdfs/CAFE-Information-Note-1.pdf)

6. Manuel de référence *Build-For-All – Good intentions are not enough* (Construire pour tous : Les bonnes intentions ne suffisent pas)

Ce guide relatif à l'intégration du critère de l'accessibilité dans les procédures d'appel d'offres est disponible à l'adresse suivante :  
[docplayer.net/71231-The-build-for-all-reference-manual.html](http://docplayer.net/71231-The-build-for-all-reference-manual.html)

7. *2010 : A Europe Accessible for All* (Une Europe accessible pour tous)

Ce rapport rédigé par un groupe d'experts créé par la Commission européenne a été publié en octobre 2003.  
[www.accessibletourism.org/resources/final\\_report\\_ega\\_de.pdf](http://www.accessibletourism.org/resources/final_report_ega_de.pdf)

8. Site Web du Forum européen des personnes handicapées (European Disability Forum) :  
[www.edf-feph.org](http://www.edf-feph.org)

9. *Accessible stadia: A good practice guide to the design of facilities to meet the needs of disabled spectators and other users*

Ce guide de bonnes pratiques sur les stades accessibles a été publié en 2003 au Royaume-Uni par le Football Stadia Improvement Fund (fonds pour l'amélioration des stades de football) et la Football Licensing Authority (instance britannique d'homologation des stades de football).  
[www.safetyatsportsgrounds.org.uk/sites/default/files/publications/accessible-stadia.pdf](http://www.safetyatsportsgrounds.org.uk/sites/default/files/publications/accessible-stadia.pdf)

10. *Guide to Safety at Sports Grounds* (Guide pour la sécurité sur les terrains de sport), 5<sup>e</sup> édition

Ce guide a été publié en 2008 par le département britannique de la culture, des médias et du sport (DCMS).

11. *Accessibility: An Inclusive Approach to the Olympic & Paralympic Games* (Accessibilité : une approche universelle des Jeux olympiques et paralympiques)

Ce manuel technique a été publié en 2013 par le Comité international paralympique.  
[www.paralympic.org/sites/default/files/document/130902143349868\\_IPC+Accessibility+Guide\\_2nd+EDITION\\_FINAL.pdf](http://www.paralympic.org/sites/default/files/document/130902143349868_IPC+Accessibility+Guide_2nd+EDITION_FINAL.pdf)

12. Guide de l'UEFA pour des stades de qualité, 2011

[http://fr.uefa.com/MultimediaFiles/Download/uefaorg/Stadium&Security/02/11/78/26/2117826\\_DOWNLOAD.pdf](http://fr.uefa.com/MultimediaFiles/Download/uefaorg/Stadium&Security/02/11/78/26/2117826_DOWNLOAD.pdf)

# GLOSSAIRE

**Accessible:** adapté aux personnes en situation de handicap.

**Boucle d'induction (auditive) :** système permettant aux personnes déficientes auditives d'entendre les sons plus clairement en éliminant les bruits de fond. Des boucles d'induction auditives devraient être disponibles dans toutes les zones destinées aux spectateurs, y compris les guichets de billetterie, les comptoirs de service, les guichets d'accueil, les points de vente et les zones d'hospitalité.

**Commentaires en audiodescription :** service de commentaires dédié pour les personnes malvoyantes et non-voyantes. Il donne toutes les informations visuelles significatives, telles que le langage du corps, les expressions, le cadre, l'action, les vêtements, les couleurs et tous les autres éléments importants permettant de se faire une image du site, du match, de l'événement ou de l'ambiance.

**Formation sur l'inclusion et le code de conduite en matière de handicap :** programme de formation dédié conçu par le CAFE à l'intention du personnel des clubs et des stades. Cette formation développe des compétences permettant de communiquer efficacement avec les personnes en situation de handicap, de reconnaître les barrières dans la société et de comprendre les besoins spécifiques que peuvent avoir certaines personnes. Si vous souhaitez obtenir de plus amples informations sur la formation sur l'inclusion et le code de conduite en matière de handicap ou demander au CAFE de la dispenser, nous vous invitons à envoyer un e-mail à l'adresse [info@cafefootball.eu](mailto:info@cafefootball.eu).

**Inclusion :** engagement actif des personnes en situation de handicap à tous les niveaux de la société. La seule présence de personnes en situation de handicap ne constitue pas nécessairement l'inclusion. Une organisation, un service ou un stade n'est réellement inclusif que lorsque ces personnes sont habilitées et appréciées comme des membres à part entière, des défenseurs de leurs propres droits, des membres du personnel et/ou des clients ayant un sens de leur valeur et un sentiment d'appartenance et d'estime de soi.

**Modèle social du handicap :** cadre permettant de comprendre le handicap en termes de limites liées à l'environnement ou de barrières créées par la société. Lorsque l'on supprime ces barrières, les personnes en situation de handicap peuvent exprimer leur indépendance et avoir des chances égales et équitables de participer pleinement à la vie sociale.

**Personne en situation de handicap :** membre du premier groupe minoritaire de toute population donnée. La personne en situation de handicap est exclue de la place qui lui revient au sein de la société ou de l'exercice de son indépendance en raison de barrières physiques, sensorielles, intellectuelles ou comportementales.

**Place aménagée :** place dotée d'un espace supplémentaire devant le siège et sur les côtés pour un chien d'assistance ou pour des aides à la mobilité telles que des béquilles ou un déambulateur. Le siège peut également être muni d'accoudoirs. Des places aménagées devraient être mises à disposition, en plus des espaces pour utilisateurs de fauteuil roulant, dans l'ensemble du stade et en bout de rangée.

**Place facile d'accès :** place située dans des zones du stade plus aisées à atteindre, par exemple en bout de rangée et avec peu de marches. Ce type de places, qui devrait être disponible dans l'ensemble du stade, devrait être clairement identifié par le guichet de billetterie et disponible sur demande.

**Règlement de l'UEFA sur l'octroi de licence aux clubs et le fair-play financier :** ensemble de règles édictées par l'UEFA déterminant les critères sportifs, d'infrastructure, administratifs et liés au personnel, juridiques et financiers minimaux à remplir par un club (candidat à la licence) pour obtenir une licence d'une association membre de l'UEFA ou de sa ligue affiliée (bailleur de licence) dans le cadre de la procédure d'admission pour participer aux compétitions interclubs de l'UEFA.

**Relais texte :** service de relais texte permettant aux utilisateurs sourds ou malentendants et/ou aux personnes ayant des difficultés d'élocution à accéder au système téléphonique. Un assistant de communication agit comme intermédiaire pour convertir un discours oral en texte et vice versa pour les deux personnes qui discutent.

**Responsable de l'accessibilité :** rôle créé en vertu du *Règlement de l'UEFA sur l'octroi de licence aux clubs et le fair-play financier*, dans son édition 2015, pour soutenir la fourniture d'installations et de services accessibles et inclusifs.

**Responsable de l'encadrement des personnes en situation de handicap :** un rôle instauré dans certains clubs de football (notamment en Allemagne et au Royaume-Uni) et qui a précédé celui de responsable de l'accessibilité.

**Toilettes avec espace de change/dégagement important de chaque côté de la cuvette :** toilettes conçues pour les personnes en situation de handicap ayant des besoins spécifiques. L'installation comporte habituellement une table à langer de taille adulte, des barres d'appui murales, un système de levage et une cuvette avec un important dégagement de chaque côté (placée à une distance d'au moins un mètre du mur, ce qui laisse de la place des deux côtés pour permettre à l'utilisateur de fauteuil roulant un transfert vers et depuis le siège de toilettes ou pour qu'un accompagnateur apporte l'aide nécessaire). Elle peut également comporter une douche et un lave-mains réglable en hauteur. Dimensions minimales : 3m x 4m.

**UEFA :** l'Union des Associations Européennes de Football est l'instance dirigeante du football au niveau européen. Union d'associations de football et démocratie représentative, elle regroupe les 55 associations nationales européennes.

# ANNEXE 1 - MODÈLE DE CAHIER DES CHARGES POUR LE RÔLE DE RESPONSABLE DE L'ACCESSIBILITÉ

---

## Responsable de l'accessibilité

Modèle de cahier des charges

Lieu :

Date d'entrée en fonction :

Salaire :

Rend compte de ses activités au : directeur du club/responsable de stade (supprimer la mention inutile)

[Nom du club/du stade] recherche un responsable de l'accessibilité à plein temps/à temps partiel/bénévole (supprimer les mentions inutiles). Le candidat retenu rendra compte de ses activités au directeur du club/responsable du stade et travaillera en étroite collaboration avec l'ensemble des départements du club/stade (supprimer les mentions inutiles).

### >> Le rôle

En juillet 2015, le Comité exécutif de l'UEFA a approuvé le nouveau *Règlement de l'UEFA sur l'octroi de licence aux clubs et le fair-play financier*, qui introduisait l'obligation pour les clubs de désigner un responsable de l'accessibilité. L'article 35bis dispose :

- 1) Le candidat à la licence doit avoir désigné un responsable de l'accès des personnes en situation de handicap pour soutenir la fourniture de services et d'installations accessibles.
- 2) Le responsable de l'accès des personnes en situation de handicap doit rencontrer régulièrement le personnel du club et collaborer avec lui sur toutes les questions pertinentes.

Rendant compte de ses activités directement au directeur du club/responsable du stade, le responsable de l'accessibilité est chargé de soutenir et de conseiller le club de football/le stade en ce qui concerne l'amélioration de l'accessibilité et de l'inclusion des supporters, clients, employés, bénévoles et joueurs en situation de handicap.

Le responsable de l'accessibilité est le porte-parole principal du club/stade pour tous les aspects liés au handicap ; il défend les questions en lien avec cette thématique et met en avant les bénéfices commerciaux découlant de la création d'un stade accessible et d'un environnement inclusif les jours de matches.

Le responsable de l'accessibilité est aussi le point de contact principal entre le club de football et ses supporters, invités, joueurs et employés en situation de handicap ; il s'attache à faciliter un dialogue positif entre les deux parties.

Le responsable de l'accessibilité utilise ses connaissances et sa compréhension des bonnes pratiques et collabore avec les communautés locales de personnes en situation de handicap pour mettre en œuvre des améliorations à tous les niveaux du club et pour promouvoir l'accessibilité et l'inclusion dans tous les départements.

## >> Les responsabilités principales consistent notamment à :

- développer une stratégie d'accessibilité pour l'ensemble des niveaux du club visant à apporter des améliorations aux installations et aux services (en conformité avec les lois et les directives existantes et en cherchant à respecter ou à dépasser les exigences de l'UEFA et du CAFE, qui sont basées sur les standards minimaux européens) ;
- orienter le service de billetterie sur la gestion des billets pour les personnes en situation de handicap, garantir l'application d'une politique inclusive en matière de billetterie et veiller à l'attribution d'un billet gratuit pour une personne accompagnante si nécessaire ;
- veiller à ce que les employés et les bénévoles du club suivent une formation sur l'inclusion et le code de conduite en matière de handicap et aient une bonne compréhension des besoins des personnes en situation de handicap ;
- servir de point de liaison entre le club et ses visiteurs et ses supporters en situation de handicap et leurs associations ou groupes ;
- conseiller le club sur la manière dont il peut activement promouvoir l'emploi de personnes en situation de handicap, y compris sur la mise en œuvre d'un processus de recrutement inclusif et la création d'un environnement de travail accessible ;
- recueillir des informations sur l'accessibilité à l'intention des supporters en situation de handicap des équipes recevante et visiteuse, incluant les renseignements sur les transports publics à destination et en provenance du centre-ville et du stade le jour du match, les hébergements accessibles, les coordonnées de contact de même que les installations et les services accessibles disponibles dans le stade ;
- améliorer et promouvoir les services accessibles proposés les jours de matches dans le stade, notamment un service dédié de commentaires en audiodescription pour les supporters malvoyants et non-voyants fourni par un audiodescripteur formé et des publications du club dans un format accessible (p. ex. programmes des jours de matches) ;
- assurer la liaison avec les communautés locales de personnes en situation de handicap pour garantir que le club suive les bonnes pratiques et encourager de nouveaux supporters à assister à des matches ;
- assumer d'autres responsabilités spécifiques telles que déterminées par le club.

## >> Connaissances, compétences, expérience et qualifications requises

### Indispensables :

- Connaissance des documents consacrés aux bonnes pratiques applicables, notamment le [Accès pour tous : Guide de bonnes pratiques de l'UEFA et du CAFE en matière d'accessibilité des stades et d'expérience lors des matches](#).
- Compréhension de la législation locale en matière de handicap et de la manière dont il convient de procéder pour mettre à disposition un stade accessible les jours de matches et les jours sans match.
- Capacité à communiquer avec un large éventail de parties prenantes clés, telles que le senior management, les ONG locales dédiées au handicap et des personnes dans diverses situations de handicap.
- Capacité à apporter un soutien et à fournir des orientations à plusieurs départements internes.
- Motivation et enthousiasme à améliorer l'accessibilité et l'inclusion pour les personnes en situation de handicap.
- Excellentes capacités de rédaction de notes d'information et de rapports.
- Capacité à interagir efficacement avec les partenaires externes.
- Capacité à s'approprier rapidement de nouveaux thèmes.
- Flexibilité et disposition à travailler les soirs et les week-ends.
- Autres exigences spécifiques telles que déterminées par le club/stade.

### Souhaitables :

- Expérience préalable dans le domaine de l'accessibilité et de l'inclusion des personnes en situation de handicap.
- Compréhension du modèle social du handicap.
- Connaissance des groupes, organisations et ONG locaux dédiés au handicap.
- Autres exigences spécifiques telles que déterminées par le club/stade.

[Nom du club/stade] est un employeur veillant à l'égalité des chances et recherche, à ce titre, les candidatures de personnes en situation de handicap.

[Sur demande, le présent document est disponible sous d'autres formats.](#)

## ANNEXE 2 - QUESTIONNAIRE SUR L'ACCESSIBILITÉ DU STADE ET DES SERVICES LES JOURS DE MATCHES

Questionnaire sur l'accessibilité du club/stade	
Rempli le :	
Personne de contact :	
Club :	
Stade :	
Capacité du stade :	
Adresse :	
Site Web du club/stade :	
Le club/stade a-t-il désigné un responsable de l'accessibilité ?	
Nom et coordonnées (téléphone et e-mail) :	
À qui le responsable de l'accessibilité rend-il compte de ses activités au sein du club/stade (nom et fonction) ?	
Les personnes en situation de handicap ont-elles la possibilité de contacter le responsable de l'accessibilité les jours de matches et les jours sans match ?	
Le club/stade dispose-t-il d'un groupe de supporters en situation de handicap ?	
Nom et coordonnées du groupe de supporters en situation de handicap :	

### Questions générales :

Avez-vous fait réaliser un audit d'accessibilité professionnel au club/stade ? Si oui, quand le plus récent a-t-il eu lieu ?

Avez-vous rédigé une mission du club/stade ? Si oui, veuillez joindre un exemplaire.

Avez-vous dispensé une formation de sensibilisation au handicap au personnel et aux bénévoles intervenant les jours de matches ? Si oui, veuillez préciser quand la dernière session a eu lieu et qui a dispensé la formation (p. ex. formation donnée en interne, en collaboration avec une organisation locale dédiée au handicap ou en collaboration avec le CAFE, etc.).

Avez-vous un plan de sécurité et d'évacuation adapté aux supporters en situation de handicap ?

### Informations accessibles :

Le club/stade a-t-il publié une brochure sur l'accessibilité à l'intention des supporters en situation de handicap, contenant notamment des informations sur les moyens de se rendre au stade ?

Où cette brochure est-elle disponible ?

Les documents sont-ils disponibles en braille et en gros caractères (sur demande), notamment les programmes des jours de matches, les publications ou les menus, par exemple ? Si oui, veuillez donner des détails.

### Billetterie :

Les supporters en situation de handicap ont-ils la possibilité d'acheter des billets pour un match dans toutes les zones du stade de la même manière que les autres supporters (p. ex. en ligne, par téléphone ou au guichet de billetterie) ? Si oui, veuillez donner des détails.

Un billet gratuit pour une personne accompagnante est-il fourni (si nécessaire) pour assister les supporters en situation de handicap ?

Le club/stade demande-t-il un « certificat d'invalidité » pour délivrer un billet pour personne en situation de handicap et/ou pour un accompagnateur ? Si oui, quelle preuve est demandée ?

Les utilisateurs de fauteuil roulant ont-ils la possibilité d'acheter des abonnements saisonniers ?

Se rendre au stade :
Proposez-vous une signalétique et des indications accessibles adaptées aux personnes en situation de handicap ?
Proposez-vous des points d'accès et des entrées de plain-pied pour les utilisateurs de fauteuil roulant ? Si oui, veuillez donner des détails.
Y a-t-il des marches, des rampes en pente raide, un sol inégal ou d'autres obstacles qui pourraient entraver l'accès pour les utilisateurs de fauteuil roulant, les personnes malvoyantes ou non-voyantes ou les supporters à mobilité réduite ? Si oui, veuillez donner des détails.
Proposez-vous des places de stationnement accessibles à proximité des entrées spécifiques pour les supporters et les membres du personnel en situation de handicap ? Si oui, veuillez donner des détails.
Proposez-vous des points de dépôt et de prise en charge accessibles à proximité des entrées spécifiques pour les supporters et les membres du personnel en situation de handicap ? Si oui, veuillez donner des détails.
Proposez-vous des points d'accès au stade adaptés aux personnes en situation de handicap, notamment des tourniquets et des portes d'entrée accessibles ?
Places pour utilisateurs de fauteuil roulant :
Combien de places pour utilisateurs de fauteuil sont disponibles dans le stade (hors zones d'hospitalité et VIP) ?
Où sont-elles situées dans le stade (préciser les secteurs et les positions, p. ex. au bord du terrain/surélevées) ?
Le club/stade fournit-il aux utilisateurs de fauteuil roulant un siège pour accompagnateur, si nécessaire ?
Le siège pour accompagnateur est-il adjacent à/derrière/devant la place pour utilisateur de fauteuil roulant ? (Il devrait être adjacent.)

Les utilisateurs de fauteuil roulant peuvent-ils être assis avec les supporters de leur équipe (c.-à-d. dans les secteurs des supporters locaux/visiteurs) ?
Les places pour utilisateurs de fauteuil roulant sont-elles à l'abri des intempéries ?
La vue (ligne de vision) est-elle adéquate pendant l'échauffement d'avant-match et le match ?
La vue (ligne de vision) est-elle entravée par d'autres supporters, les bancs des remplaçants, les panneaux publicitaires, les équipes TV, les officiels de matches ou les remplaçants s'échauffant pendant le match ?
Places faciles d'accès et places aménagées :
Le club/stade identifie-t-il des places faciles d'accès dans l'ensemble du stade avec un accès exempt de marches ou pourvu d'un nombre réduit de marches pour les personnes à mobilité réduite ?
Le club/stade met-il à disposition des places à proximité du terrain de jeu pour les supporters déficients visuels qui utilisent des aides visuelles pour améliorer leur vision ?
Combien de places aménagées avec un accès exempt de marches ou pourvu d'un nombre réduit de marches sont mises à disposition pour les personnes en situation de handicap qui ont besoin de plus d'espace pour les jambes ou pour un chien d'assistance (c.-à-d. un chien-guide pour les personnes non-voyantes ou sourdes) ?
Où les places aménagées et les places faciles d'accès sont-elles situées dans le stade ?
Le club/stade met-il à la disposition des personnes en situation de handicap un siège pour accompagnateur, si nécessaire ?
Le siège pour accompagnateur est-il adjacent à/derrière/devant la place pour la personne en situation de handicap ? (Il devrait être adjacent.)
Les supporters en situation de handicap qui ont besoin de places faciles d'accès ou de places aménagées peuvent-ils être assis avec les supporters de leur équipe ?
Les places faciles d'accès et les places aménagées sont-elles à l'abri des intempéries ?

La vue (ligne de vision) est-elle adéquate pendant l'échauffement d'avant-match et le match ?	
La vue (ligne de vision) est-elle entravée par d'autres supporters, les bancs des remplaçants, les panneaux publicitaires, les équipes TV, les officiels de matches ou les remplaçants s'échauffant pendant le match ?	
<b>Commodités accessibles :</b>	
Combien de toilettes accessibles (adaptées aux personnes en situation de handicap) sont disponibles dans le stade et où sont-elles situées ?	
Le club/stade met-il à disposition des toilettes accessibles spécifiques dans toutes les zones pour utilisateurs de fauteuil roulant ?	
Le club/stade met-il à disposition des toilettes accessibles unisexes (pour permettre à un accompagnateur ou un assistant personnel du sexe opposé d'apporter une assistance si nécessaire) ?	
Les toilettes accessibles sont-elles clairement signalisées ?	
Des clés spéciales sont-elles nécessaires pour accéder aux toilettes accessibles ou un stadier y est-il posté les jours de matches pour veiller à ce que seules les personnes en situation de handicap puissent les utiliser ?	
Le club/stade met-il à disposition des zones de rafraîchissement et des commodités accessibles (p. ex. avec des comptoirs bas), y compris des services d'hospitalité et VIP ? Si oui, veuillez donner des détails.	
Le club/stade a-t-il identifié un guichet prioritaire, clairement signalisé, pour les supporters en situation de handicap dans les zones de rafraîchissement ?	
Le club/stade a-t-il pris des dispositions pour les personnes en situation de handicap accompagnées d'un chien d'assistance ?	

Les panneaux d'orientation (signalétique) sont-ils disponibles en braille et/ou avec des indications tactiles/symboles ?	
Les guichets de billetterie, les guichets d'accueil et les vendeurs disposent-ils d'une rampe d'accès et de comptoirs bas pour les utilisateurs de fauteuil roulant ? Si oui, veuillez donner des détails.	
Les locaux de premiers secours sont-ils accessibles aux personnes en situation de handicap ?	
Les locaux de premiers secours disposent-ils de toilettes accessibles, ou de telles toilettes sont-elles disponibles à proximité ?	
<b>Services accessibles :</b>	
L'enceinte du stade, les tourniquets et les guichets d'accueil sont-ils équipés de boucles d'induction auditives ou d'aides à l'audition pour les supporters sourds ou malentendants ? Si oui, veuillez donner des détails.	
Le personnel du club/stade est-il formé pour reconnaître et utiliser les services de relais texte pour les appelants sourds ou malentendants ?	
Les annonces publiques et les messages urgents sont-ils affichés par écrit sur les écrans vidéo du stade (pour les supporters sourds ou malentendants) ?	
<b>Commentaires en audiodescription :</b>	
Le club/stade propose-t-il des commentaires en audiodescription à l'intention des supporters malvoyants ou non-voyants ?	
Si oui, les auditeurs peuvent-ils apporter leurs propres appareils pour se connecter au service ?	
Le stade met-il à disposition des écouteurs de rechange pour que les auditeurs se connectent au service ?	
Les auditeurs peuvent-ils se connecter au service depuis toutes les zones du stade ?	
<b>Notes ou observations complémentaires :</b>	



Centre for Access to Football in Europe,  
1 Olympic Way, Wembley, London, HA9 0NP, United Kingdom

 [info@cafefootball.eu](mailto:info@cafefootball.eu)

 +44 (0)20 8621 2405

 [@cafefootball](https://www.facebook.com/cafe.football)

 [@cafefootball](https://twitter.com/cafefootball)

 [cafe-football](https://cafe-football.com)

# Total Football Total Access

Sur demande, le présent document est  
disponible sous d'autres formats.



# CAFE

CENTRE  
FOR ACCESS  
TO FOOTBALL  
IN EUROPE



# RESPECT