



JANVIER 2015

ANALYSE - BONNES PRATIQUES DANS LES FESTIVALS

Les événements et les festivals ont instauré des pratiques innovatrices pour répondre aux préoccupations de leur clientèle, autant en ce qui a trait à l'accessibilité et à la sécurité des lieux qu'au développement durable.

Cette analyse a été rédigée à partir d'une étude d'étalonnage des bonnes pratiques d'affaires dans l'industrie des festivals et des événements réalisée par la Chaire de tourisme Transat pour Festivals et événements Québec et plusieurs autres partenaires*.



AMÉLIORER LE SERVICE À LA CLIENTÈLE PASSE PAR UNE MEILLEURE ACCESSIBILITÉ POUR TOUS

Les personnes handicapées constituent 15% de la population européenne et nord-américaine. En plus de celles ayant un handicap — moteur, auditif, visuel ou intellectuel —, on trouve dans ce groupe des gens âgés, des femmes enceintes, des familles avec de jeunes enfants et des personnes souffrant d'incapacités temporaires ou de maladies chroniques (diabète, maladies cardiovasculaires, allergies, etc.). Il s'agit d'un marché important, qui nécessite



une offre adaptée. Et cela, certains organisateurs d'événements l'ont compris. Par exemple, ceux du [Festival Glastonbury](#), en Angleterre, se sont associés à l'organisme de bienfaisance [Attitude is Everything](#), qui les conseille sur la façon d'améliorer l'accès aux performances musicales sur place pour les personnes sourdes ou malvoyantes. De plus, les gens qui ont besoin d'une assistance permanente reçoivent un second billet gratuit pour leur accompagnateur. Les personnes à mobilité réduite disposent d'installations sanitaires accessibles, de même que de plateformes surélevées.

Le festival australien [Adélaïde Festival of Arts](#) veut améliorer l'accessibilité pour tous en proposant l'audiodescription de certains événements et leur version audio, des vidéos en langage des signes australien (Auslan), du sous-titrage, des appareils acoustiques, des visites guidées ou des tours tactiles avant certaines performances, ainsi que des stations de recharge pour les fauteuils roulants. Tout comme au Festival Glastonbury, les participants qui requièrent une assistance constante peuvent obtenir une carte d'accès gratuite aux spectacles pour leur accompagnateur. Le festival rendra également son site Web accessible pour l'édition 2015. Ainsi, les responsables prévoient utiliser de plus gros caractères, effectuer l'audiodescription de la programmation et présenter des vidéos en Auslan décrivant l'information contenue dans certaines pages du site.

Le [Glasgow Film Festival](#) offre un système d'amplification sonore à infrarouge qui permet de contrôler le volume du film pour permettre aux malentendants de mieux entendre, ainsi que de sous-titrer certaines représentations. Les malvoyants ou les non-voyants ont accès à l'audiodescription, alors que les familles ayant un enfant atteint d'un trouble du spectre de l'autisme ou d'hypersensibilité sensorielle peuvent bénéficier d'un environnement adapté avec un son et une lumière réduits. Ils peuvent aussi faire du bruit et se déplacer s'ils le souhaitent.

ACCROÎTRE LA SÉCURITÉ DES FESTIVALIERS, UN DÉFI DE TAILLE

La sécurité des visiteurs est cruciale. On n'a qu'à penser à de tristes événements comme l'attentat de Boston pour comprendre qu'il faut adapter les actions de sécurité à notre réalité. Ainsi, pendant la saison des festivals à Édimbourg, le service de police a utilisé Twitter pour diffuser des informations sur la sécurité et publier des mises à jour régulières destinées au public. Le festival de musique [Paléo à Nyon](#), en Suisse, a instauré un projet de surveillance cartographique en temps réel des incidents pouvant se produire sur le site de l'événement. Ce système informatique favorise donc une prise de décision plus rapide en cas d'urgence. L'outil s'est d'ailleurs mérité le *Health and Safety Innovation Award* lors de l'European Festival Awards. Quant au [Meredith Music Festival](#), en

Australie, il a formé un comité regroupant des policiers, des pompiers, des ambulanciers et des gestionnaires de risque pour permettre aux organisateurs de mettre sur pied un programme de sécurité incluant les meilleures pratiques possible. Il offre aussi aux festivaliers de mesurer leur taux d'alcool dans le sang avant de prendre la route après le festival. Le *crowdsurfing* y est banni sous peine d'expulsion, de même qu'au festival [Way Out West](#), en Suède.

En ce qui a trait à l'utilisation abusive de drogue, mentionnons que le [Boom Festival](#), au Portugal, et [TomorrowWorld](#), à Atlanta, renseignent les festivaliers sur la manière de consommer de façon sécuritaire. En Grande-Bretagne, l'Events Industry Forum a mis au point le [Purple Guide](#), qui sert à appuyer les organisateurs en matière de santé et de sécurité lors d'événements de grande envergure.

CONCEVOIR DES INITIATIVES DE DÉVELOPPEMENT DURABLE, C'EST RENTABLE

L'environnement constitue une priorité pour la majorité des festivaliers. En effet, selon une étude réalisée auprès de plus de 2300 festivaliers internationaux en 2012 par le groupe [A Greener Festival](#), 87% d'entre eux sont prêts à recycler lors d'événements, et plus du tiers déclarent que l'écologie est un critère important lors de l'achat d'un billet.

Les festivaliers ne sont pas seuls à se préoccuper de l'environnement. Pour les gestionnaires d'événements, les efforts de réduction des impacts négatifs sur le milieu passent entre autres par la saine gestion des déchets, par l'organisation des transports et par l'engagement dans la communauté, autant de moyens de s'inscrire dans une démarche de développement durable.

Une saine gestion des déchets

Les initiatives de gestion des déchets et de réduction des impacts environnementaux sont de plus en plus la norme au sein des festivals et des événements. Certains gestionnaires ont créé une charte environnementale ou des programmes de compostage, alors que d'autres interdisent la vente de bouteilles d'eau en plastique. C'est le cas du [Festival Shambala](#), en Colombie-Britannique, qui demande aux festivaliers, aux employés et aux artistes d'apporter une bouteille réutilisable, car de nombreuses fontaines sont installées sur le site pour leur remplissage. Cette initiative a permis de réduire de 40% les débris laissés au sol.



Source: [issuu.com](#). [plastic](#)



La plupart des festivals offrent des installations de recyclage où les participants peuvent facilement trier leurs déchets. Ceux de [Bonnaroo](#) et de [Coachella](#), aux États-Unis, proposent même aux participants d'[échanger des matières recyclables contre des points](#) qui peuvent être accumulés pour acheter de la marchandise du festival. Au [Royaume-Uni](#), un fournisseur de bracelets les récupère pour les transformer en divers produits. Quant au Carnaval de Rio, il encourage à la fois le recyclage et l'utilisation du transport en commun en remettant un billet gratuit de métro pour le retour à la maison de chaque festivalier qui recycle sa cannette de bière vide.



[Voir la vidéo](#)

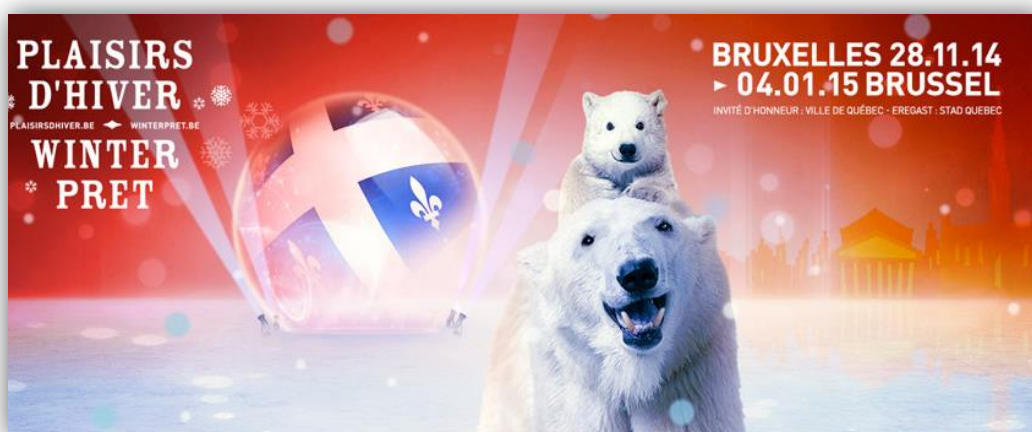
L'utilisation de transports collectifs

Les déplacements liés à la participation à un festival constituent 68% des émissions totales des festivals. Les initiatives pour réduire ces effets négatifs sont donc vivement appréciées. Des partenariats sont créés pour mettre sur pied des projets facilitant le transport collectif ou le covoiturage. Ainsi, l'Opéra de Lyon



s'est associé à l'Agence de l'environnement et de la maîtrise de l'énergie (ADEME) et à la région Rhône-Alpes pour développer une plateforme de [covoiturage événementiel](#), qui répertorie plus de 500 événements et compte plus de 1200 inscriptions. Les amateurs de culture qui se rendent à une représentation peuvent offrir les places inoccupées dans leur véhicule. En Europe, le [FestivalBus](#) transporte les participants en autobus vers certains festivals et événements.

Parmi les initiatives des festivals, mentionnons celle de Plaisirs d'hiver, en Belgique, qui a établi un plan pour limiter les déplacements en voiture vers le centre-ville durant l'événement, et ce, en collaboration avec la Ville et la Société de transports de Bruxelles. Le Festival d'Avignon a mis en place un service de navette pour les festivaliers ainsi qu'une plateforme de covoiturage. À Glastonbury, chaque festivalier qui utilise les transports en commun ou le vélo reçoit le titre «Green Traveller», qui le rend admissible au tirage de prix, alors que les détenteurs d'un billet pour le festival Paléo, en Suisse, reçoivent un rabais sur l'achat d'un titre de transport collectif. Au festival Coachella, les conducteurs de voitures qui transportent quatre passagers ou plus courent la chance de remporter des prix.



Source: [Plaisirs d'hiver](#)

L'engagement dans la communauté

Certains organisateurs ont choisi de s'engager socialement en apportant du soutien aux communautés liées aux événements. Cet appui va souvent bien au-delà de la période du festival.

Le festival [Sydney Gay and Lesbian Mardi Gras](#) s'engage dans la communauté LGBT en offrant des dons et des billets gratuits pour le festival dans le cadre de la collecte de fonds pour des organismes locaux. Depuis le début des années 2000, les festivals [Rock in Rio](#), au Brésil, et [Glastonbury](#), en Angleterre, appuient des œuvres caritatives locales ou internationales. Glastonbury soutient également des projets de revitalisation de la communauté de Pilton, où se tiennent les festivités. Le festival Lollapalooza, à Chicago, regroupe de [grandes organisations internationales](#) afin de sensibiliser les participants à diverses causes humanitaires.

Plusieurs autres festivals s'engagent dans leur communauté en investissant dans des fonds ou des fondations. C'est le cas du Festival Bonnaroo, qui a créé le [Works Fund](#) pour venir en aide à des organismes régionaux et nationaux qui font la promotion des arts, de l'éducation et de l'environnement. Quant à la [Calgary Stampede Foundation](#), elle vise le développement du potentiel des jeunes de sa communauté, à qui elle accorde des bourses, alors que le festival Wanderlust appuie les [fermes locales](#). Poussant l'audace un peu plus loin, le festival de musique Way Out West demande aux médias accrédités de faire un don minimal à des organismes caritatifs préalablement sélectionnés.

Ces nombreux exemples démontrent le dynamisme et la créativité dont font preuve les festivals et les événements à travers le monde pour répondre aux attentes de leur clientèle.

* Partenaires: ministère du Tourisme du Québec, Tourisme Montréal, Office du tourisme de Québec, Regroupement des événements majeurs internationaux, Ville de Québec, Ville de Montréal et Ville de Gatineau.

Source :

Chaire de tourisme Transat. «Analyse des meilleures pratiques d'affaires internationales dans l'industrie des festivals et des événements», rapport final, novembre 2014.