



universcience

Accompagnement à la réflexion sur la politique d'accessibilité

Étude commandée par la Délégation à la qualité d'usage et à l'accessibilité (DQUA) d'Universcience, réalisée par Métis

Rapport final

janvier 2022

Auteure : Cindy Lebat
Métis, pôle conseil et recherche
www.metis-lab.com - contact@metis-lab.com

Table des matières

Objet et remarques préliminaires.....	3
Note complémentaire : contexte et historique.....	5
Propos préliminaire et cadrage sur le handicap	
Le handicap, une réalité sociale.....	7
Cadre législatif.....	11
Une législation d'accessibilité spécifique aux musées.....	13
Handicap et déficiences : de quoi parle-t-on ?.....	14
Analyse de l'accessibilité et l'accueil des publics en situation de handicap à Universcience.....	17
1. Des process à penser en interne.....	18
a. Accessibilité : une prise en compte transversale.....	18
Penser l'accessibilité dans l'environnement large.....	19
Penser l'accessibilité pour tous les publics.....	22
b. Intégration de l'accessibilité dès la conception des expositions.....	24
Vers une stratégie globale.....	24
Former pour impliquer.....	25
c. En pratique, à la Cité.....	26
L'accessibilité dans toutes les offres et à toutes les étapes.....	26
La transversalité.....	27
Pistes de développement.....	27
2. Focus sur l'expérience du visiteur.....	30
a. Accessibilité universelle, perspective inclusive et respect des besoins spécifiques.....	30
L'accessibilité universelle.....	30
Multiplication des canaux sensoriels.....	32
Risques et limites de l'approche universelle.....	34
Respect et prise en considération des besoins spécifiques.....	36
b. Expérience de visite, autonomie et bien-être.....	37
L'expérience de visite.....	37
Accueil et environnement.....	39
Une visite autonome ?.....	42
Une visite cohérente : accès au contenu, au message et à l'expérience de l'exposition	44
L'accès au contenu : analyse d'une sélection des principaux dispositifs d'accueil et de médiation culturelle <i>in situ</i>	44
L'approche tactile par le dessin en relief et les reproductions en trois dimensions	45
Les écrits et le braille.....	46
La LSF dans les médiations humaines.....	47
c. En pratique, à la Cité.....	48
Vers l'accessibilité universelle.....	49
Prise en considération des besoins spécifiques.....	49
Autonomie et confort de visite.....	50
Pistes de développement.....	51
Conclusion.....	52
Bibliographie.....	53

Objet et remarques préliminaires

Le présent document a pour objectif de proposer **des clarifications pratiques et des approfondissements conceptuels** sur les éléments clés qui fondent à la fois les politiques d'accessibilité et les conditions concrètes de sa mise en œuvre au sein des établissements d'Universcience. Il se concentrera spécifiquement sur le cas des expositions, tout en évoquant ponctuellement l'ensemble de l'offre d'Universcience, afin d'en exposer la diversité.

La focale est mise sur la Cité des Sciences, où est implantée l'équipe de la Délégation à la qualité d'usage et à l'accessibilité (DQUA). L'approche est centrée sur les dispositifs d'accueil, de circulation, ainsi que de médiation culturelle au sein des espaces d'exposition. La médiation humaine est abordée pour étayer certaines thématiques, tout comme les outils de médiation culturelle présents dans les espaces d'exposition. La diversité des offres et

services de la Cité des Sciences peut apparaître en filigrane, mais l'analyse ne porte pas sur les espaces et offres annexes tels que la bibliothèque (salle Louis Braille) ou le Carrefour Numérique, les conférences, le cinéma Louis Lumière ou le Planétarium.

Ce rapport est destiné à servir d'appui pour les équipes de la Délégation à la qualité d'usage et à l'accessibilité (DQUA), afin de guider leur réflexion et leurs actions autour des publics en situation de handicap. Il formule pour cela des clarifications et approfondissements, et esquisse des **pistes de développement**, pouvant aboutir à la formulation de préconisations.

Le présent document croise apports théoriques et pratiques, s'appuyant sur le cas spécifique de la Cité des Sciences tout en se nourrissant de comparaisons avec d'autres établissements.

Les sources

Le rapport est fondé sur l'analyse des documents internes et institutionnels suivants, faisant état du positionnement d'Universcience en matière d'accessibilité :

- Les rapports d'activités d'Universcience, de 2010 à 2019 ;
- Plusieurs notes internes au service présentant les actions en cours ;
- Le Discours ouverture séminaire mission Vivre ensemble (2019)
- La note « éléments de langage » relative au lancement du programme « Je suis cap » à destination du public autiste – 03/12/19 ;
- L'article : « 19 avril - Accessibilité culturelle et numérique : une mission de service public à l'épreuve de la pandémie, ou l'opportunité d'une crise ? – Sabine Tuyaret ». <https://ocim.fr/2020/04/19-avril-accessibilite-culturelle-et-numerique-une-mission-de-service-public-a-lepreuve-de-la-pandemie-ou-lopportunitede-dune-crise-sabine-tuyaret/> (21 octobre 2021) ;
- La présentation « Comment être accessible à tous? L'expérience de la Cité des sciences et de l'industrie », préparée par l'équipe de la DQUA ;
- La présentation relative à la formation « Le(s) handicap(s) invisible(s) », préparée par l'équipe de la DQUA ;
- La programmation 2020-2022 du pôle accessibilité, document interne à l'équipe de la DQUA ;
- La politique accessibilité d'Universcience et le programme 2020-2024, document interne (2019).

Note complémentaire : contexte et historique

La prise en compte de l'accessibilité et des publics en situation de handicap au sein d'Universcience est ancrée dans le fonctionnement de l'établissement **depuis sa création**. L'accès à tous les publics est inscrit dans le décret fondateur de 1985, dans l'article 2 : « L'établissement public a pour mission de rendre accessible à tous les publics le développement des sciences, des techniques et du savoir-faire industriel. »¹). Dès lors, les actions en direction du public constituent une action fondamentale de l'établissement.

Extrait du rapport d'activités 2019 : « L'année 2019 a été une nouvelle année record. La fréquentation des publics relevant de l'accessibilité, physique, sociale ou économique enregistre, pour la deuxième année consécutive, une hausse de 25% avec plus de 130 000 visiteurs sur les deux sites ce qui représente plus de 5% de la fréquentation des espaces payants. » p. 64

Côté **Palais de la Découverte**, l'ambition est aussi fortement portée : le projet de réouverture prévue en 2025 intègre la question de l'accessibilité.

Cette ambition est régulièrement réaffirmée, et se traduit dans les actes par la mise en place de dispositifs (d'accueil et de visite) accessibles aux publics en situation de handicap, et l'existence d'une cellule accessibilité, composée d'une équipe de huit personnes à temps plein. Aujourd'hui, la Cité des Sciences est reconnue pour son accessibilité en direction des visiteurs déficients visuels, auditifs, mentaux et physiques par la marque d'état Tourisme et Handicap.

« En accord avec sa mission de service public, le Palais de la découverte 2025 sera pleinement accessible. Cette exigence d'accessibilité, pensée comme universelle au sein d'Universcience, concernera l'accessibilité du bâtiment comme celle de l'offre. À la fois physique, intellectuelle et sociale, c'est-à-dire s'étendant largement au-delà du champ du handicap, l'accessibilité universelle visera à s'adapter aux intérêts de chacun, en intégrant les diversités socioculturelles de la population ainsi que son vieillissement. Les enjeux d'accessibilité, pris en compte dès le projet architectural, irrigueront l'ensemble des activités. »

Face à ces ambitions affichées et à leurs traductions concrètes dans les établissements d'Universcience, la DQUA exprime tout de même le **besoin de repenser son positionnement**.

Une équipe de huit personnes travaille à temps complet sur l'accessibilité des différentes offres de l'établissement.

Pourtant, la prise en compte des publics en situation de handicap ne s'accompagne que trop peu d'une vision suffisamment globale et transversale sur les questions liées à

l'accessibilité, qui permettrait d'unifier toutes les actions en direction des publics spécifiques.

L'enjeu du présent rapport est de **clarifier le positionnement vis-à-vis de l'accessibilité et de l'accueil des publics en situation de handicap**, en se saisissant de concepts de pensée pour soutenir l'action mise en œuvre. Cette réflexion permettra d'aboutir à la formulation de lignes directrices de la politique d'accessibilité de l'établissement.

Propos préliminaire et cadrage sur le handicap

Le handicap, une réalité sociale

Le handicap recouvre un ensemble de réalités et expériences vécues, en lien avec une déficience fonctionnelle durable voire permanente qui peut être d'origines et de formes diverses. Je reviendrai *infra* sur les définitions et explications de ces formes et origines, qui produisent ce que l'on nomme la déficience. Le handicap est le produit de l'interaction entre un individu porteur d'un déficit fonctionnel (la déficience) et d'un environnement qui ne lui est pas adapté. Cette inadéquation est l'origine du handicap, et a des conséquences directes sur l'individu et son expérience de la vie sociale et citoyenne, mais aussi sur sa trajectoire identitaire personnelle.

Définition du handicap, selon la LOI n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées :

"Constitue un handicap, au sens de la présente loi, toute limitation d'activité ou restriction de participation à la vie en société subie dans son environnement par une personne en raison d'une altération substantielle, durable ou définitive d'une ou plusieurs fonctions physiques, sensorielles, mentales, cognitives ou psychiques, d'un polyhandicap ou d'un trouble de santé invalidant."

La loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, dite *loi de 2005*, compose en grande partie le cadre légal qui entoure la question du handicap en France. Elle succède à la loi de 1975 (Loi n° 75-534 du 30 juin 1975 d'orientation en faveur des personnes handicapées), et permet d'ancrer la conception du handicap dans une perspective sociale. Elle instaure donc le principe d'accessibilité généralisée, actant l'idée d'une origine sociale – et non médicale et fonctionnelle – du handicap. **Le handicap est avant tout la conséquence du manque d'accessibilité de l'environnement.**



Figure 1: Illustration de Luc Tesson, dessinateur de presse et illustrateur

Dès lors, c'est à la société de fournir les adaptations nécessaires pour permettre aux personnes handicapées de jouir pleinement de leurs droits fondamentaux et de leur citoyenneté. La vision du handicap se déplace alors, dans cette logique, d'une pensée individuelle à une pensée sociale. Le tableau ci-après, proposé par Dan Goodley¹, résume les évolutions traduisant ce changement de paradigme dans la pensée contemporaine du handicap :

¹ Goodley, Dan. *Disability studies: an interdisciplinary introduction*. Los Angeles, Calif ; London: SAGE, 2011. p. 12. Traduction personnelle.

Modèle individuel	Modèle social
Focus sur la déficience	Focus sur la société
Handicap = déficience	Handicap au-delà de la déficience
Déficience individuelle	Déficiences sociales
Tragédie individuelle	Tragédie sociale
Adaptation de l'individu	Changement social et révolution
Les professionnels savent mieux	Les personnes en situation de handicap savent mieux
Méicalisation	Activisme

Figure 2: Tableau 7 : le modèle individuel et le modèle social du handicap, GOODLEY, 2016.

Ces évolutions sont aussi traduites dans la progression de la vision produite et diffusée par l'OMS (Organisation Mondiale de la Santé). En effet, l'organisation adopte en 2001 une nouvelle classification, la Classification internationale du fonctionnement, du handicap et de la santé (communément appelée CIF), qui fait état de cette transition dans la manière de concevoir le handicap. La focale n'est pas mise sur la personne, mais sur l'interaction entre des facteurs individuels, organiques et environnementaux, et prenant en considération l'activité et la participation. Elle peut être résumée par le schéma suivant :

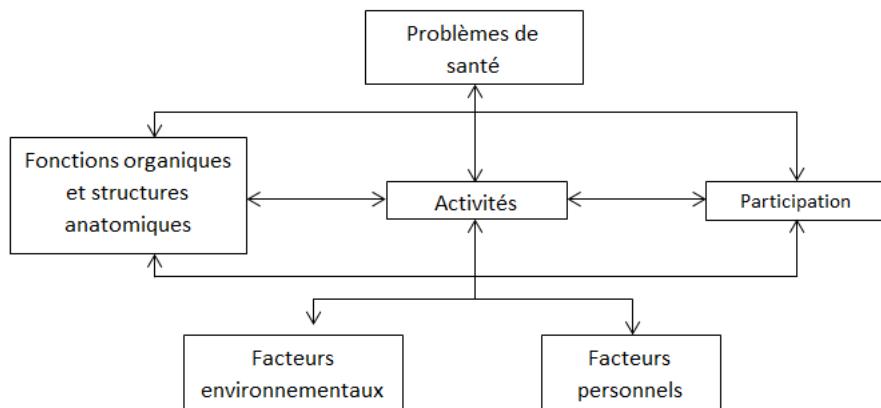


Figure 3: Interaction entre les composantes de la CIF (OMS, 2001, page 19)

Les musées, dans cette perspective, développent une forte action pour garantir un accueil de qualité aux personnes handicapées, s'inscrivant dans leur tradition d'accueil des publics, mais surtout répondant aux exigences légales d'accessibilité.

La prise en compte du handicap dans la société est aujourd'hui pensée dans une perspective

inclusive, allant dans le sens d'une considération globale des problématiques d'accessibilité. L'inclusion insiste sur le respect des individus et de leurs différences, et c'est à la société de s'adapter et d'inclure tous ses membres. Le concept d'inclusion se distingue alors de l'intégration :

« L'objectif de l'intégration est de faire rentrer dans un ensemble, d'incorporer. [...] ce qui est ici premier est l'adaptation de la personne : si elle espère s'intégrer, elle doit, d'une manière assez proche de l'assimilation, se transformer, se normaliser, s'adapter ou se réadapter. Par contraste, une organisation sociale est inclusive lorsqu'elle module son fonctionnement, se flexibilité pour offrir, au sein de l'ensemble commun, un "chez-soi pour tous". »²

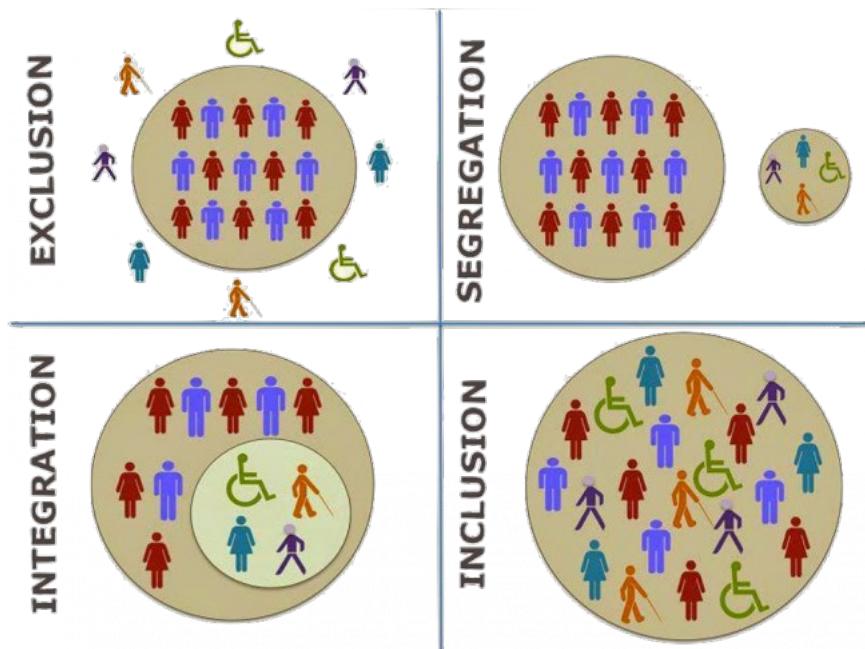


Figure 4: Schéma d'illustration des concepts - auteur non identifié

Malgré les différentes critiques qui existent à son égard, la notion d'inclusion reste utile car elle permet notamment de s'éloigner d'une approche catégorielle jugée restrictive ; ainsi l'inclusion devient-elle une manière de penser la différence dans une perspective sociale large. Elle insiste en outre sur la responsabilité collective, et donc sur la nécessité d'un changement sociétal global :

« finalement, plus qu'un concept d'ajustement social et de compensation, le concept d'inclusion doit être entendu et utilisé comme un projet de société général et fondamental, concernant, dans sa mise en œuvre comme dans ses résultats, l'ensemble des citoyens ».³

2 Gardou, Charles. *La société inclusive, parlons-en !: il n'y a pas de vie minuscule*. Toulouse: Érès éd., 2012., p. 37.

3 Bauer, Frédéric. « Inclusion et planification : vers un territoire inclusif. » *Vie sociale*, n° 11 (2015): 71-80, p. 71.

Les musées suivent ces mouvements conceptuels et législatifs, et leurs actions en direction des publics en situation de handicap n'ont en réalité par attendu la loi de 2005, puisque dès les années 1970, puis surtout 1990, des initiatives voient le jour dans différents musées pour accueillir les publics en situation de handicap, notamment déficients visuels⁴. Ces actions se sont ensuite largement répandues dans les années 2010 pour devenir, à l'heure actuelle, une préoccupation très largement (bien qu'encore bien insuffisamment) partagée dans le monde muséal.

La législation contemporaine encourage et incite les établissements culturels à prendre en considération leurs visiteurs en situation de handicap, et à leur assurer une expérience de visite similaire à celle des autres visiteurs.

Cadre législatif

Aujourd'hui, le cadre général est celui d'une reconnaissance unanime de la culture comme droit fondamental du citoyen. La Déclaration des droits de l'homme et du citoyen apparaît toujours comme un des textes piliers, et elle pose comme un droit fondamental le respect de la culture de chacun, et l'accès libre à la vie culturelle pour tous les citoyens. Les articles 22 et 27 sont incontournables :

- ◆ « Article 22 : Toute personne, en tant que membre de la société, a droit à la sécurité sociale; elle est fondée à obtenir la satisfaction des droits économiques, sociaux et culturels indispensables à sa dignité et au libre développement de sa personnalité, grâce à l'effort national et à la coopération internationale, compte tenu de l'organisation et des ressources de chaque pays. »
- ◆ « Article 27 : Toute personne a le droit de prendre part librement à la vie culturelle de la communauté, de jouir des arts et de participer au progrès scientifique et aux bienfaits qui en résultent »⁵.

En France, le ministère de la Culture et de la Communication a lui aussi endossé cette responsabilité dès sa création en 1959, en affirmant dès le premier article de son décret fondateur la nécessité de « rendre accessible au plus grand nombre les œuvres capitales de l'humanité »⁶. L'accès à la vie culturelle est donc passé du statut de privilège à celui de droit.

⁴ Notons à titre d'exemples l'exposition « Les mains regardent », accueillant les publics déficients visuels au Centre Pompidou, ou encore la création de la galerie tactile du Louvre, en 1995.

⁵ « Déclaration universelle des droits de l'Homme de 1948 », 1948, [En ligne : <http://www.textes.justice.gouv.fr/textes-fondamentaux-10086/droits-de-lhomme-et-libertes-fondamentales-10087/declaration-universelle-des-droits-de-lhomme-de-1948-11038.html>].

⁶ « Décret n°59-889 du 24 juillet 1959 portant organisation du ministère chargé des affaires culturelles (M).

En plus de la loi de 2005 précédemment citée, un certain nombre de décrets relatifs au cadre bâti encadrent les dispositions d'accessibilité. En voici les principaux tels que nous les présente Soraya Kompany, experte en accessibilité, dans son ouvrage *Accessibilité pour tous: la nouvelle réglementation : analyse des textes réglementaires issus de la loi du 11 février 2005 relative aux personnes handicapées et à leur accessibilité* (2008).

« Principales références réglementaires relatives aux ERP :

- Code de la construction et de l'habitation modifié par l'article 41 de la loi n°2005-102 du 11 février 2005 qui a créé de nouveaux articles relatifs à l'accessibilité aux personnes handicapées des bâtiments d'habitation, notamment :
 - > article L.111-7 à L.111-7-4, L.111-8-3, L.111-26
 - > article R.111-19 à R.111-19-30
- Décret n°2006-555 du 17 mai 2006 relatif à l'accessibilité des ERP, des installations ouvertes au public et des bâtiments d'habitation et modifiant le code de la construction et de l'habitation.
- Décret n°2007-1327 du 11 septembre 2007 relatif à la sécurité et l'accessibilité des ERP et des immeubles de grande hauteur, modifiant le code de la construction et de l'habitation et portant diverses dispositions relatives au code de l'urbanisme.
- Arrêté du 1er août 2006 modifié relatif à l'accessibilité aux PH dans les ERP et installations ouvertes au public, lors de leur construction ou de leur création. → modifié par l'arrêté du 30 novembre 2007.
- Arrêté du 21 mars 2007 relatif à l'accessibilité pour les PH dans les ERP et installations ouvertes au public.
- Arrêté du 22 mars 2007 modifié relatif à l'attestation constatant que les travaux sur certains bâtiments respectant les règles d'accessibilité. »⁷

MALRAUX) », 1959.

7 Soraya Kompany, *Accessibilité pour tous: la nouvelle réglementation : analyse des textes réglementaires issus de la loi du 11 février 2005 relative aux personnes handicapées et à leur accessibilité*, Hérycy, France, Puits fleuri, 2008.

Une législation d'accessibilité spécifique aux musées

Pour confirmer ces dispositions législatives, une **commission nationale Culture et Handicap** a été mise en place en 2001 :

« Crée par décret du 7 février 2001, elle constitue une instance de dialogue et de consultation entre les ministère chargés de la culture et des personnes handicapées, les principales associations de handicapées, les personnes handicapées elles-mêmes et le milieu culturel et artistique. Elle a pour mission de proposer des mesures, dans tous les domaines concernés, notamment l'accès aux équipements, à la pratique artistique, à la formation et aux métiers de la culture. »⁸

Cette commission a abouti à la signature en 2006 de la « Convention nationale culture-handicap », signée par le ministère de la culture et de la communication et le ministère en charge des personnes handicapées. En parallèle a été signée la « Convention nationale culture-tourisme ». Ces conventions sont consultables et téléchargeables sur le [site Internet du Ministère de la Culture](http://www.culturecommunication.gouv.fr/Politiques-ministerielles/Developpement-culturel/Culture-et-handicap2/Commission-nationale-Culture-et-Handicap).

La **loi de 2002 relative aux musées de France**, même si elle n'évoque pas le handicap de façon explicite, ancre dans les fonctions premières du musée de garantir un accès pour tous les publics. Elle pose comme obligation de mettre en place des actions et dispositifs spécialement destinés aux « publics spécifiques », dont les personnes en situation de handicap font partie⁹.

Sont définies comme suis les différentes missions du musée :

- « conserver, restaurer, étudier et enrichir leurs collections
- rendre leurs collections accessibles au public le plus large
- concevoir et mettre en œuvre des actions d'éducation et de diffusion visant à assurer l'égal accès de tous à la culture.
- Contribuer au progrès de la connaissance et de la recherche ainsi qu'à leur diffusion. »¹⁰

Elle pose également comme obligation légale la présence d'un service des publics :

« Chaque musée de France dispose d'un service ayant en charge des actions d'accueil des publics, de diffusion, d'animation et de médiations culturelles. Ces actions sont assurées par des professionnels qualifiés. »¹¹

⁸ <http://www.culturecommunication.gouv.fr/Politiques-ministerielles/Developpement-culturel/Culture-et-handicap2/Commission-nationale-Culture-et-Handicap>

⁹ « LOI n° 2002-5 du 4 janvier 2002 relative aux musées de France », 2002.

¹⁰ Article 2, « LOI n° 2002-5 du 4 janvier 2002 relative aux musées de France », 2002.

¹¹ *Idem*

Handicap et déficiences : de quoi parle-t-on ?

L'accessibilité s'entend aujourd'hui dans les musées dans une perspective large dépassant parfois le cadre du handicap (j'y reviendrai). Il m'importe malgré tout de rappeler la nécessité de prendre en considération ces visiteurs dont les besoins spécifiques requièrent une réflexion particulière. C'est sur ces visiteurs qu'est centrée le présent rapport, aussi il est important de préciser les réalités que recouvre le terme de « handicap ». Il est très difficile de poser une définition unique et figée sur le terme handicap. Il recouvre **un ensemble vaste et disparate de réalités et expériences**, en lien avec une déficience fonctionnelle durable voire permanente qui peut être d'origines (génétique, acquise, congénitale) et de formes (sensorielle, physique, psychique, mentale, etc.) diverses. Comme expliqué *supra*, le handicap résulte de l'interaction entre un individu porteur d'une déficience et l'environnement qui ne lui est pas adapté. Cette inadéquation qui est l'origine du handicap, mais il n'en reste pas moins qu'il n'y a pas de handicap sans **déficience**¹². Il faut donc se pencher sur les réalités que recouvrent ce terme.



Figure 5: pictogramme : la diversité des handicaps

La pluralité des formes et des conséquences du handicap en fait un phénomène pluriel et multimodal. Si l'exercice est délicat, il m'importe tout de même de proposer une **typologie** pour parler du handicap, selon une classification en cinq catégories : la déficience motrice, la déficience visuelle, la déficience auditive, la déficience mentale et la déficience psychique, auxquels s'ajoutent les polyhandicaps, les maladies et troubles de santé invalidants et enfin les troubles du neurodéveloppement. Les définitions proposées ci-dessous se fondent notamment sur les classifications et définitions adoptées par l'Organisation Mondiale de la Santé (OMS).

- **La déficience visuelle** est une altération partielle ou totale du sens de la vue, allant d'une légère gêne oculaire à la cécité, définie dans des termes biomédicaux comme

12 STIKER, Henri-Jacques. 2017. *La condition handicapée*. Presses universitaires de Grenoble. Grenoble, p. 61.

une acuité visuelle réduite (inférieure à 3/60, selon la définition de l'Organisation Mondiale de la Santé).

- **La déficience auditive** est une altération partielle ou totale de l'audition, pouvant aller jusqu'à la surdité (perte auditive supérieure à 35 décibels (dB) dans la meilleure oreille, selon la définition de l'Organisation Mondiale de la Santé).
- **La déficience motrice** est une altération des fonctions motrices, notamment des membres supérieurs et/ou inférieurs.
- **La déficience mentale**, définie comme une « déficience intellectuelle stable, durable et irréversible »¹³, peut avant tout être abordée du point de vue des limitations qu'elle induit, dans les domaines de l'apprentissage, du langage et plus globalement de la communication, de la mémorisation, de la compréhension et du discernement. Pour l'OMS, il s'agit de « la capacité sensiblement réduite de comprendre une information nouvelle ou complexe et d'apprendre et d'appliquer de nouvelles compétences (trouble de l'intelligence). Il s'ensuit une aptitude diminuée à faire face à toute situation de manière indépendante (trouble du fonctionnement social), un phénomène qui commence avant l'âge adulte et exerce un effet durable sur le développement »¹⁴.
- **La déficience psychique** jouit d'une reconnaissance spécifique en France depuis la loi de 2005, qui opère une distinction, jusque là peu claire voire inexistante, entre la déficience intellectuelle et le handicap psychique. Ce dernier est lié à une maladie psychiatrique ou un trouble d'origine physiologique (c'est le cas par exemple des traumatismes crâniens), qui altère – de manière plus ou moins forte et continue – les capacités sociales et relationnelles. Contrairement au handicap mental, les capacités cognitives et intellectuelles ne sont pas altérées, bien que leur usage puissent être perturbé par les manifestations, parfois passagères, du trouble psychique.

A ces grandes « familles », qui permettent déjà une vision large de la diversité des profils et des formes regroupés sous le terme de handicap, s'ajoutent les polyhandicaps, les maladies et troubles de santé invalidants et enfin les troubles du neurodéveloppement.

- **Le polyhandicap** est l'association d'une déficience intellectuelle, le plus souvent sévère, et d'une déficience motrice. La définition officielle adoptée dans l'annexe 24

13 Salmet, Ariane, éd. *Culture et handicap: guide pratique de l'accessibilité*. Paris: Ministère de la culture et de la communication, 2007, p. 82.

14 Site internet de l'Organisation Mondiale de la Santé, consulté le 17/09/2021, <https://www.euro.who.int/fr/health-topics/noncommunicable-diseases/mental-health/news/news/2010/15/childrens-right-to-family-life/definition-intellectual-disability>

ter du décret n° 89-798 du 27 octobre 1989 précise que ce handicap induit « une restriction extrême de l'autonomie et des possibilités de perception, d'expression et de relation ».

- **Les maladies et troubles de santé invalidants** correspondent à certaines maladies et certains troubles durables ayant des répercussions importantes sur la vie de la personne, et devenant l'origine d'une invalidité. Camberlein explique : « Les maladies respiratoires, cardio-vasculaires, digestives, infectieuses, parasitaires, etc., peuvent entraîner des déficiences faisant basculer la maladie également dans le champ du handicap en raison des restrictions d'activité auxquelles elles conduisent. Sont concernés le diabète, l'hémophilie, le cancer, le sida, l'insuffisance cardiaque, l'hyperthyroïdie, etc. »¹⁵
- **Le terme « troubles du neurodéveloppement »** permet de regrouper sous un même vocable un ensemble de handicaps, moteurs et mentaux, ainsi que des troubles comportementaux comme l'hyperactivité ou le déficit d'attention. Il comprend aussi les troubles envahissants du développement, dont le trouble du spectre autistique est une des manifestations possibles.

Enfin, si ces caractéristiques peuvent être définies de manière concrète et objective, certaines manifestations ne sont, dans la réalité, pas facilement perceptibles et identifiables. En résulte l'existence de **handicaps dits « invisibles »**. Certaines formes d'autisme, une surdité, un handicap psychique, sont des exemples de handicaps invisibles, c'est-à-dire exempts de manifestations physiques facilement et rapidement repérables. L'importance de la perception du stigmate dans la relation à l'autre est telle que les conséquences de son invisibilité peuvent être notables pour la personne concernée : « le handicap, lorsqu'il est invisible, brouille les repères identitaires nécessaires à toute relation. »¹⁶

Ces définitions, prises de façon isolée, ne permettent pas de définir le handicap : elles permettent de définir – de manière succincte – la déficience. Les handicaps évoqués ont pour trait commun de constituer des caractéristiques durables ou définitives, avec des conséquences fortes sur la vie en société.

15 Camberlein, Philippe. Politiques et dispositifs du handicap en France. Malakoff: Dunod, 2019, p. 19

16 DAYRE, Ivy, et Frédéric Salaün. 2017. « Le handicap invisible... ou le décalage entre ce qui se voit et la réalité ». *Le Journal des psychologues* n° 348(6): 22-27, p. 22.

Analyse de l'accessibilité et l'accueil des publics en situation de handicap à Universcience

Quels sont les principes qui guident l'action de la DQUA ? Quels sont les piliers sur lesquels se fondent l'action et la politique d'accueil des publics en situation de handicap ?

L'accueil de tous les publics est une mission centrale d'Universcience. L'ensemble des principes d'action déployés par Universcience tendent vers un objectif commun : **le principe d'accessibilité pensé dans une perspective inclusive**.

Un accueil pensé dans une perspective inclusive doit permettre à tous les visiteurs, quels que soient ses spécificités et ses besoins particuliers, d'explorer et de profiter des différentes offres de l'établissement. La notion d'égalité et la lutte contre les discriminations et ségrégations sont au cœur de la perspective inclusive. Aussi, dans les musées la logique inclusive se traduit-elle par l'exigence d'accessibilité, celle d'un accueil égalitaire et la garantie d'une expérience de visite satisfaisante et similaire à celle vécue par les autres visiteurs.

Comment cet objectif s'incarne-t-il et se réalise-t-il à travers **les principes et leviers d'action** qui sous-tendent le positionnement d'Universcience vis-à-vis des publics en situation de handicap ?

Ces leviers sont présentés selon deux axes :

- **les actions et orientations en interne**, ou comment les processus internes de prise en compte du handicap peuvent être pensés dans une logique de conception globale et large de l'accessibilité.
- **Les actions et orientations en direction des publics**, ou comment l'accueil des publics en situation de handicap peut être envisagés dans une logique d'inclusion et dans la perspective de fournir une expérience de visite satisfaisante.

Pour chacun de ces axes, je présenterai le cadre théorique dans lequel ils s'inscrivent, mais

aussi la façon dont ils peuvent se traduire par des actions concrètes sur le terrain. Les exemples issus de l'activité d'Universcience seront mis en avant, sans que ceux-ci ne soient analysés dans une perspective évaluative. J'esquisse pour chacun des pistes relatives à la poursuite de l'objectif porté.

1. Des process à penser en interne

Une mise en œuvre efficace des principes qui fondent la politique d'accessibilité d'Universcience passe par la mise en pratique de certains concepts et de certains modes de fonctionnement. Je les présente et les explique dans les pages à venir, tout en montrant comment Universcience peut aller plus loin sur ces thématiques, afin de renforcer l'effectivité de son action.

a. Accessibilité : une prise en compte transversale

L'enjeu d'inclusion des personnes handicapées dans la société dans son ensemble passe en partie par un nécessaire **mise en accessibilité de tous les pans de la vie sociale**. L'accessibilité et le principe de réalisation d'une vie autonome sont des piliers de la prise en compte du handicap.

La notion d'accessibilité a connu une évolution progressive vers une conception large, globale, prenant en compte à la fois la personne et ses capacités physiques, mentales et/ou sensorielles, mais aussi son environnement et ses objectifs, ambitions et envies personnelles.

Muriel Larrouy, qui a consacré une partie de ses travaux de recherche à la question de l'accessibilité, explique : « Il existe également une pléthore de monographies sur l'état d'avancement de l'accessibilité dont les conclusions sont toutes semblables : les personnes handicapées ne peuvent pas se déplacer facilement et de nombreux obstacles se dressent encore sur leur chemin malgré les efforts d'aménagement consentis. »¹⁷ De nombreuses études, explorant divers pans de la vie sociale et citoyenne, dressent un constat similaire : l'expérience de vie des personnes handicapées reste aujourd'hui celle du manque constant d'accessibilité, entraînant de nombreuses difficultés et entraves à la réalisation des actes de la vie sociale, y compris de la vie culturelle.

L'accessibilité est donc un pilier incontournable pour penser une transition vers une société

¹⁷ Larrouy, Muriel. 2011. *L'invention de l'accessibilité: des politiques de transports des personnes handicapées aux politiques d'accessibilité de 1975 à 2005*. Grenoble: Presses universitaires de Grenoble. p. 20.

inclusive, donnant toute leur place à l'ensemble de ses membres, y compris les personnes handicapées.

Penser l'accessibilité dans l'environnement large

Pour être effective et contribuer à la transition vers une société inclusive, l'accessibilité ne peut pas être comprise comme une adaptation *a posteriori* d'un élément de l'environnement. Elle doit être envisagée plus largement comme une façon de **penser l'environnement dans son ensemble** comme étant suffisamment accueillant pour l'ensemble des membres de la société.

« Une société inclusive n'est pas de l'ordre d'une nécessité liée au seul handicap : elle relève d'un investissement global. »¹⁸

Cette évolution de la conception de l'accessibilité mène à une accessibilité dite « intégrée », s'opposant à une accessibilité qui serait spécifique, venant ajouter des éléments spécifiques et dédiés à un ensemble pensé, conçu et construit sans prendre en compte les besoins des personnes handicapées. Le schéma proposé par Muriel Larrouy¹⁹ illustre cette transition :

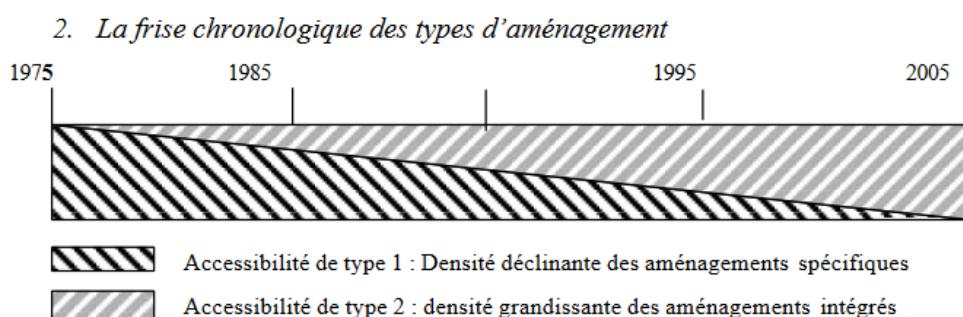


Figure 6: évolution de l'accessibilité, Larrouy, 2011

L'accessibilité s'entend alors dans une prise en compte globale des différents pans de la vie sociale d'un individu incluant – dans le cas qui nous intéresse – la vie culturelle et spécifiquement de l'expérience muséale. Avant même d'arriver dans un lieu culturel, le projet de visite peut être freiné par la crainte de se trouver dans un espace difficile d'accès, ou dans lequel les prestations ne sont pas accessibles. C'est pour cela que l'idée de chaîne de

18 Gardou, Charles. 2012. *La société inclusive, parlons-en !: il n'y a pas de vie minuscule*. Toulouse: Érès éd., p. 38.

19 Larrouy, 2011. *op. Cit.* p. 24.

l'accessibilité prend tout son sens dans le cadre d'une visite muséale ; Virginia Kastrup et Eliana Sampaio l'expliquent au sujet des visiteurs déficients visuels :

« La visite d'une personne handicapée visuelle à un musée ne peut être comprise comme une expérience individuelle et isolée du contexte social. Elle commence par le trajet parcouru du domicile au musée, suivi par l'accueil au musée et culmine avec la rencontre avec les œuvres. Aller au musée, y arriver, peut ne pas être une chose simple à réaliser pour une PHV. Selon le chemin à parcourir et le moyen de transport à utiliser, le seul fait d'aller au musée peut être une situation stressante. Beaucoup renoncent à ce moment-là. »²⁰

Pour assurer un accès à la vie culturelle, l'accessibilité ne doit pas intervenir de manière ponctuelle, mais doit être intégrée à chaque étape, dans le but de produire une expérience globale satisfaisante, du début à la fin. La notion de **chaîne de l'accessibilité** résume cette ambition : les besoins des personnes handicapées doivent être pensés dans l'ensemble de l'expérience culturelle, depuis projet de visite jusqu'à sa réalisation (et même le retour au domicile). Pour cela, la mobilisation active de tous les acteurs, à chacune de ces étapes, est indispensable.

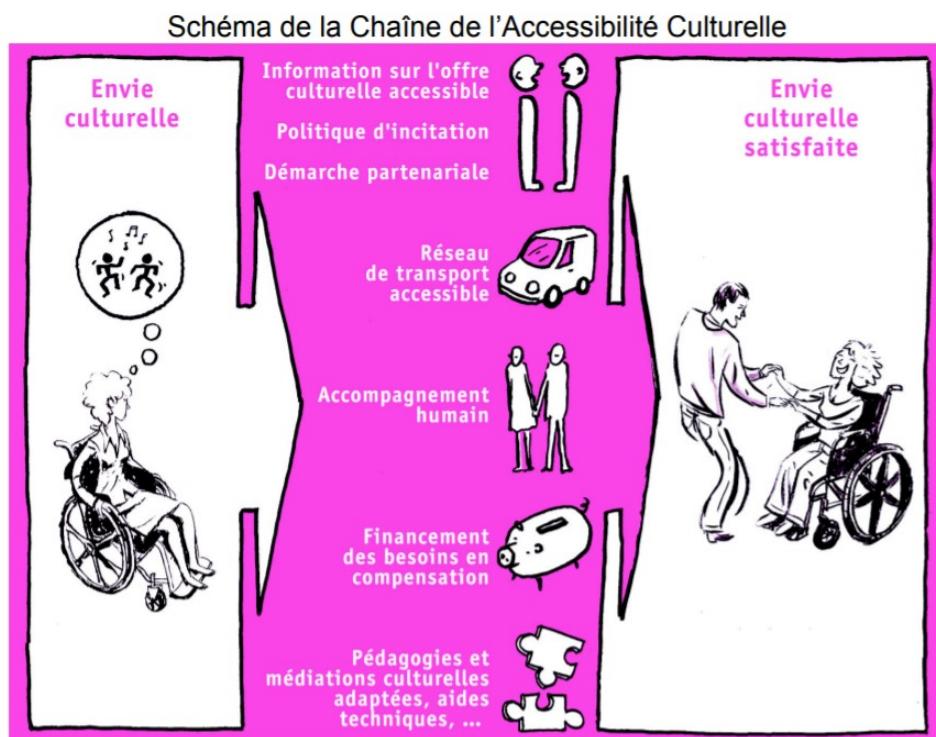


Figure 7: Schéma de la chaîne de l'accessibilité culturelle, par l'association Cémaforre

20 Kastrup, Virginia, et Eliana Sampaio. 2012. « Le rôle de l'expérience esthétique tactile dans l'apprentissage des personnes handicapées visuelles dans les musées ». *Savoirs* 28(1): 93.

Claude Blaho-Ponce²¹ explicite cette nécessité de penser l'accessibilité comme un phénomène global à travers l'exemple, cette fois, de l'expérience touristique ; la transposition à l'expérience culturelle est tout à fait pertinente, permettant de pointer les différentes étapes de l'expérience du visiteur. Le schéma ci-dessous détaille les différentes étapes dans laquelle l'accessibilité doit nécessairement être prise en compte, pour assurer une cohérence d'accès.

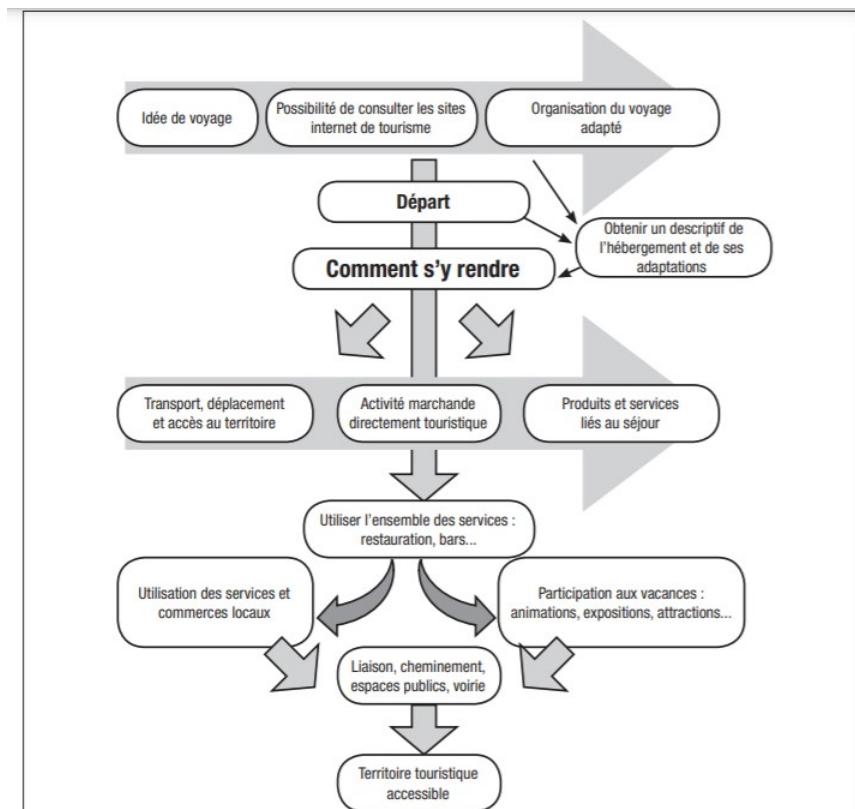


Figure 8: Schéma « chaîne touristique et de services adaptés », par Claude Blaho-Ponce, 2016, p. 110

L'auteure détaille d'ailleurs ces étapes à travers les questionnements suivants :

- « 1. comment s'y rendre ;
- 2. comment y pénétrer ;
- 3. comment utiliser l'infrastructure ;
- 4. comment en sortir en cas d'urgence ;
- 5. comment obtenir un descriptif de l'hébergement et de ses adaptations ;
- 6. comment obtenir un descriptif des services éventuels et leur degré d'accessibilité (restauration, cafés, bars, etc.);
- 7. comment obtenir un descriptif des commerces et leur degré d'accessibilité ;
- 8. comment obtenir un descriptif des centres de conférence, salles de spectacles adaptés, présentation-audio des manifestations ;
- 9. comment obtenir un descriptif des expositions et attractions en plein air ; et
- 10. comment obtenir un descriptif et des renseignements détaillés sur les pratiques des alentours. »

²¹ Blaho-Ponce, Claude. 2016. « La chaîne d'accessibilité, pivot de l'accès au Tourisme Handicap ». *Téoros* 32(2): 104-15.

Si la conscience d'une prise en compte globale de l'accessibilité est absolument nécessaire, il est évident que les musées ne peuvent pas être seuls responsables de l'ensemble des étapes, et ne peuvent agir que sur le périmètre qui est le leur. Il est impensable, évidemment, d'attendre d'un musée qu'il garantisse l'accessibilité des transports et de la voirie. Néanmoins, **une conscience réelle des entraves** que peuvent constituer ces étapes, si elles ne sont pas suffisamment accessibles, est nécessaire. Elle permettra aux acteurs de l'établissement muséal de comprendre l'expérience globale du visiteur, et de l'accueillir en la prenant en considération. La fatigue du visiteur pourra à ce titre être prise en compte dans l'accueil du visiteur en situation de handicap. J'y reviens de façon plus précise dans le dernier chapitre du présent rapport.

Penser l'accessibilité pour tous les publics

L'élargissement de la notion d'accessibilité s'entend sur le périmètre d'action, comme évoqué *supra*, mais également sur les destinataires. En effet, l'accessibilité pensée de manière élargie permet d'envisager sa portée dans une perspective plus large. Laissant derrière elle une vision très spécifique des adaptations, la pensée actuelle de l'accessibilité fait au contraire la part belle à des **dispositifs profitables à tous les publics**. C'est d'ailleurs dans cette optique que, dès 2001, l'OMS présente la conception du handicap, dans sa CIF précédemment citée :

« Plutôt que d'identifier des besoins spéciaux qui requièrent une attention spéciale (et une législation spéciale, des agences spéciales et des experts spéciaux), nous avons besoin de voir que toutes les personnes ont des besoins qui varient de manières grossièrement prévisibles, dans le cours de leur vie. La politique de l'incapacité n'est donc pas une politique pour quelque groupe minoritaire, c'est une politique pour tous »²²

La Cité des Sciences envisage elle aussi l'accessibilité dans une perspective large incluant tous les publics dont l'accès aux lieux de culture peut être entravés par divers facteurs, et ainsi les publics dit « du champ social » sont inclus dans les réflexions et actions sur l'accessibilité dans l'établissement.

« L'accessibilité aux œuvres ne se définit pas comme un accès réservé aux personnes handicapés ou en perte d'autonomie, mais comme le point de départ d'une réflexion autour d'une offre et d'une compréhension améliorée pour l'ensemble du public. »²³

L'association entre accessibilité et handicap se fait moins systématique, permettant de penser **des usages partagés**, dans une optique de mixité des publics. Une réflexion partant des capacités (sensorielles, intellectuelles, etc.) et non des déficiences (des manques) permettra

22 Bickenbach, Jerome E, Somnath Chatterji, E. M Badley, et T. B Üstün. « Models of Disablement, Universalism and the International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps ». *Social Science & Medicine* 48, n° 9 (1 mai 1999): 1173-87. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(98\)00441-9](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(98)00441-9).

23 Orsoni, Florent. « La conception universelle au service de l'autonomie de tous ». *Constructif* N° 53, n° 2 (2019): 47-50.

d’asseoir cette démarche et d’envisager dans les musées la mise en place de dispositifs d’accueil et de médiation culturelle qui s’adressent au plus grand nombre. C’est la logique de conception universelle, que je détaille et explicite dans les pages à venir, qui prime, en centrant l’approche sur son activation *in situ*.

Cette pensée large s’est développée dès les années 1990, en premier lieu dans le champ de l’urbanisme et de l’aménagement des espaces publics, qui cherchent à être le plus possible « praticables » par l’ensemble des usagers, quelle que soit leur condition physique notamment.

« L’approche environnementale débouche sur des solutions intégrées dans l’espace, conçues et disponibles pour tous, sans restriction d’utilisation, utilisables en autonomie et appréhendés comme un enjeu d’écologie urbaine – comme des ascenseurs en libre-service ou des lignes de bus accessibles à tous par exemple. »²⁴

Ceci étant dit, il m’importe de rappeler ici le **déficit criant d’accessibilité généralisé** dans les lieux culturels, mis à jour par de nombreux rapports et études²⁵, et expérimenté quotidiennement par les personnes concernées : « [...] des difficultés persistent. Les phénomènes de discriminations dans l’accès à la culture sont encore fréquemment soulignés. L’accès des personnes handicapées dans les lieux culturels destinés à tous reste encore problématique dans bien des cas (théâtres, cinéma, clubs de jazz par exemple) et leur participation à des lieux dédiés à la création est encore plus rare. »²⁶

En résulte la **nécessité absolue de continuer à travailler en mettant au cœur de l’action les besoins des personnes handicapées**, entendus en rapport avec leurs expériences vécues. Objets de discrimination et d’exclusion²⁷, les personnes en situation de handicap doivent encore aujourd’hui être le point de départ de l’action et de la réflexion, tout en gardant en tête la nécessité, en parallèle, d’élargir le paradigme de pensée.

24 Muriel Larrouy. 2015. « La naissance de la politique d’accessibilité ». In *Accessibilité et handicap*, Handicap, vieillissement, société (sous la direction de Joël Zaffran), Grenoble, 49-70, p. 59.

25 European Blind Union. 2012. *EBU Access to Culture Survey 2012 Mapping Current Levels of Accessibility to Cultural Venues and Activities in Europe*.

Marcus Weisen. 2015. « L’accessibilité culturelle et la question du droit des publics aveugles des musées de toucher des œuvres authentiques ». Mémoire de Master 2 Situation de handicap et éducation inclusive. Université Lyon 2.

26 Eric Plaisance. 2015. « Culture et handicap. Les enjeux de l’accessibilité à la culture ». In *Accessibilité et handicap*, Handicap, vieillissement, société (sous la direction de Joël Zaffran), Grenoble, 73-89 ? p. 87.

27 Bouvier, Gérard, et Xavier Niel. 2010. *Les discriminations liées au handicap et à la santé*. Insee, division Enquêtes et études démographiques, Insee, p. 4.

Baradji Éva et Olivier Filatriau. 2020. *Les personnes handicapées sont plus souvent victimes de violences physiques, sexuelles et verbales*. Etudes & résultats, Drees.

<https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/sites/default/files/2020-10/er1156.pdf>.

b. Intégration de l'accessibilité dès la conception des expositions

Cette transversalité de la notion d'accessibilité, pensée comme intégrée, se réalise dans l'établissement à travers **l'inclusion et la prise en compte de l'accessibilité dès la conception des événements et expositions.**

La notion d'accessibilité universelle que je détaille *infra* complète cette approche et assure une cohérence à la politique globale pensée par Universcience.

Vers une stratégie globale

La transversalité implique néanmoins une **mobilisation de toute la chaîne d'acteurs**, et nécessite un travail sur le positionnement de chacun, notamment des équipes en charge de l'accessibilité, afin de fluidifier les étapes de leur intervention (à quel moment et dans quel but).

Chaque étape de la chaîne de l'accessibilité présentée précédemment doit être intégrée dans une réflexion globale et partagée. L'implication de tous les acteurs est indispensable : « La muséographie ne peut pas répondre à tout. Le geste humain est nécessaire et complète ou compense, selon les situations. L'ensemble du personnel de l'institution muséale devient ainsi un acteur incontournable dans la mise en accessibilité universelle de l'établissement. »²⁸

Valérie Chauvey l'explique à travers l'exemple très spécifique du choix des contenus des cartels et autres textes de salle :

« Le choix des informations à rendre accessibles doit faire l'objet d'une réflexion réunissant en groupe de travail des acteurs comme les équipes des musées (direction, service des publics, médiateurs, service de communication), des universitaires, et des personnes représentant les publics à besoins spécifiques pour valider les dispositifs à l'usage. Les élus politiques locaux doivent être également sensibilisés à la mise en accessibilité des transports en commun (annonces vocales dans les bus, sites Internet...). »²⁹

Une **pluralité d'acteurs** est donc mobilisée. Un manque de fluidité et de compréhension entre les étapes et les acteurs peut considérablement freiner les efforts vers la mise en accessibilité, et un travail approfondi sur les process est indispensable pour une action

28 Kreis, Susanne, Sophie Lanctôt, Ted Alain Michel, et Jacqueline Caron. *Guide pour élaborer une muséographie universellement accessible*. Montréal : Québec: Service de soutien aux institutions muséales, Direction du patrimoine et de la muséologie, ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, 2012, p. 70.

29 Chauvey, Valérie. « Le texte au musée pour les visiteurs non-voyants : comment aborder les choix de contenus et de formes ? » *La Lettre de l'OCIM. Musées, Patrimoine et Culture scientifiques et techniques*, n° 132 (2010): 40-47. <https://doi.org/10.4000/ocim.391>, p. 4

efficace. Pour un projet cohérent, il est nécessaire de **penser une stratégie globale**.

Dès lors, la formation et la sensibilisation de tous les acteurs et toutes les actrices des chaînes de conception et d'accueil dans l'établissement s'imposent. La transversalité de la prise en compte des personnes en situation de handicap ne peut passer que par une connaissance commune (et réelle) et une consciences partagée, à tous les niveaux.

« La méconnaissance du handicap dans la société entraîne l'existence de préjugés et de stéréotypes vis-à-vis de la personne handicapée, qui produisent à leur tour des discriminations – pour la plupart involontaires – vis-à-vis des personnes handicapées. Cette méconnaissance est également à l'origine d'une certaine peur vis-à-vis du handicap, liée au fait de son invisibilité dans la société. »³⁰

Former pour impliquer

La connaissance et la compréhension du handicap et des réalités qui l'entourent sont des préalables indispensables à une prise en compte efficace et appropriée du handicap.

« Interagir avec des personnes sensibilisées et formées, qui savent quoi faire et comment se comporter, contribue au succès de la visite d'une personne handicapée. Ainsi, le personnel à l'accueil, à la billetterie, les guides, les agents de sécurité, les animateurs d'ateliers, qu'ils soient employés ou bénévoles, devraient se sentir à l'aise et compétents pour agir de manière appropriée avec tout type de visiteur, pouvoir donner l'information dont chacun a besoin, de la façon dont il peut la recevoir, afin de lui permettre de visiter l'exposition comme il le souhaite. »³¹

De précédentes études ont démontré **l'influence de la familiarité au handicap** sur le rapport des individus au ce dernier. Les personnes fréquentant régulièrement des personnes handicapées déclarent se sentir plus à l'aise à leur contact, et assument à leur égard des jugements moins radicaux que les personnes ne fréquentant aucune personne en situation de handicap³². De plus une personne qui fréquente de manière plus ou moins assidue au moins un individu en situation de handicap, déclare une meilleure connaissance factuelle du phénomène. Et puisque le lien entre méconnaissance et préjugés est avéré, le fait de fréquenter des personnes handicapées permet bel et bien de réduire le risque de poser un

30 « Une démarche inclusive pour construire le décret inclusion. Processus de concertation collective en vue de la proposition d'un nouveau décret relatif à l'inclusion des personnes handicapées en Région de Bruxelles-Capitale », Bruxelles, CES, Centre d'études sociologiques, 2011, p. 36.

31 Kreis, Susanne, Sophie Lanctôt, Ted Alain Michel, et Jacqueline Caron. *Guide pour élaborer une muséographie universellement accessible*. Montréal : Québec: Service de soutien aux institutions muséales, Direction du patrimoine et de la muséologie, ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, 2012, p. 71.

32 Cindy Lebat, Enquête sur les préjugés et stéréotypes à l'égard du handicap en France, CNCDH, rapport à paraître – 2022.

regard biaisé et empreint de stéréotypes.

Il est évident qu'il s'agit là d'un problème de société majeur dépassant largement le cadre muséal, et que l'absence de mixité dès les temps de l'enfance (avec en premier lieu l'absence de mixité à l'école, une des premières instances de sociabilité) est en grande partie à l'origine de cette problématique. Pour autant, les musées peuvent agir en interne sur les conséquences de cette méconnaissance et de cette ségrégation par la mise en place de **sessions de formation et de sensibilisation**, et en favorisant les échanges et les rencontres avec des personnes (collaborateurs ou visiteurs) en situation de handicap. Le recrutement de collaborateurs en situation de handicap est également un moyen efficace de lutter contre les préjugés et d'assurer une conscience partagée de la nécessité de prendre en compte l'accessibilité dans tous les pans de l'activité.

c. En pratique, à la Cité

Voici la façon dont ces principes d'accessibilité généralisée et de transversalité s'incarnent dans l'action de la Cité des sciences, et les pistes de développement à envisager.

L'accessibilité dans toutes les offres et à toutes les étapes

Il ne s'agit pas d'affirmer que cette accessibilité développée à la Cité des Sciences est absolument effective, mais de souligner le soucis de sa prise en compte transversale et dans une linéalité correspondant à la notion de chaîne de l'accessibilité.

Voici les grandes étapes sur laquelle les démarches de mise en accessibilité sont initiées, ainsi que leurs formes :

Étape de l'expérience de visite	Outil ou dispositif d'accessibilité
Avant la visite, l'accès à l'information	Site internet accessible et dédié
Avant d'arriver sur le site, le trajet	Plan en relief dans le métro
À l'arrivée sur le site, les déplacements, la locomotion	Plan en trois dimensions dans le hall d'entrée de la Cité
La visite : explorer les espaces d'exposition	Dispositifs adaptés systématiques au sein des espaces d'exposition (braille, audio, dessins tactiles, LSF).

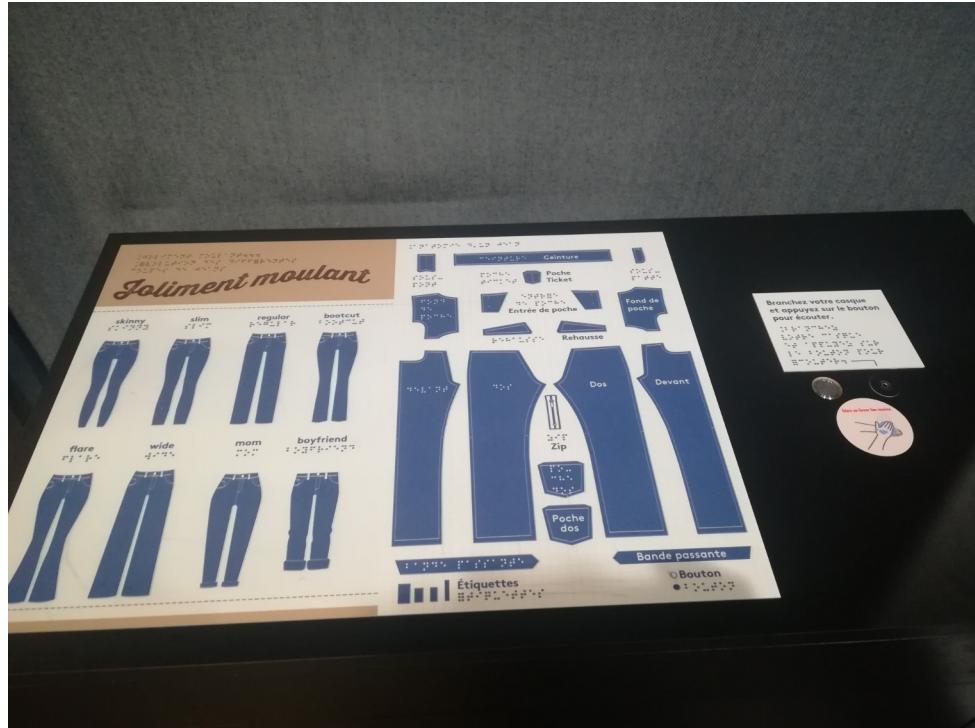


Figure 9: Dispositif de médiation culturelle intégrant du braille et du relief, exposition Jeans, Cité des Sciences. Photographie de l'auteure, septembre 2021.

La transversalité

La prise en compte de l'accessibilité dans la conception des expositions et l'accueil des visiteurs en situation de handicap répond, dans l'organisation de la Cité des Sciences, de cette logique de transversalité.

Les équipes de la DQUA sont impliquées à plusieurs étapes de la conception des expositions, venant apporter leur expertise sur le domaine de l'accessibilité en complément à l'expertise muséographique des concepteurs.

Les équipes de la DQUA s'impliquent ponctuellement et selon les besoins sans les démarches de sensibilisation des collaborateurs et collaboratrices en charge de l'accueil des publics.

Pistes de développement

- Des enquêtes appuyées sur l'expérience réelle des visiteurs en situation de handicap, étape par étape, permettraient de mieux comprendre et identifier les entraves et les points d'amélioration.
- Une veille active sur les améliorations et innovations en termes d'outils (utilisés dans

les musées et dans d'autres secteurs d'activités) permettrait de maintenir un haut degré d'exigence en terme d'accessibilité et d'accueil des publics.

Ces deux points peuvent être assurés en interne, ou confiés à des prestataires externes spécialisés.

- Les dispositifs ont intérêt à être régulièrement vérifiés afin de s'assurer de leur bon état et de leur fonctionnement.

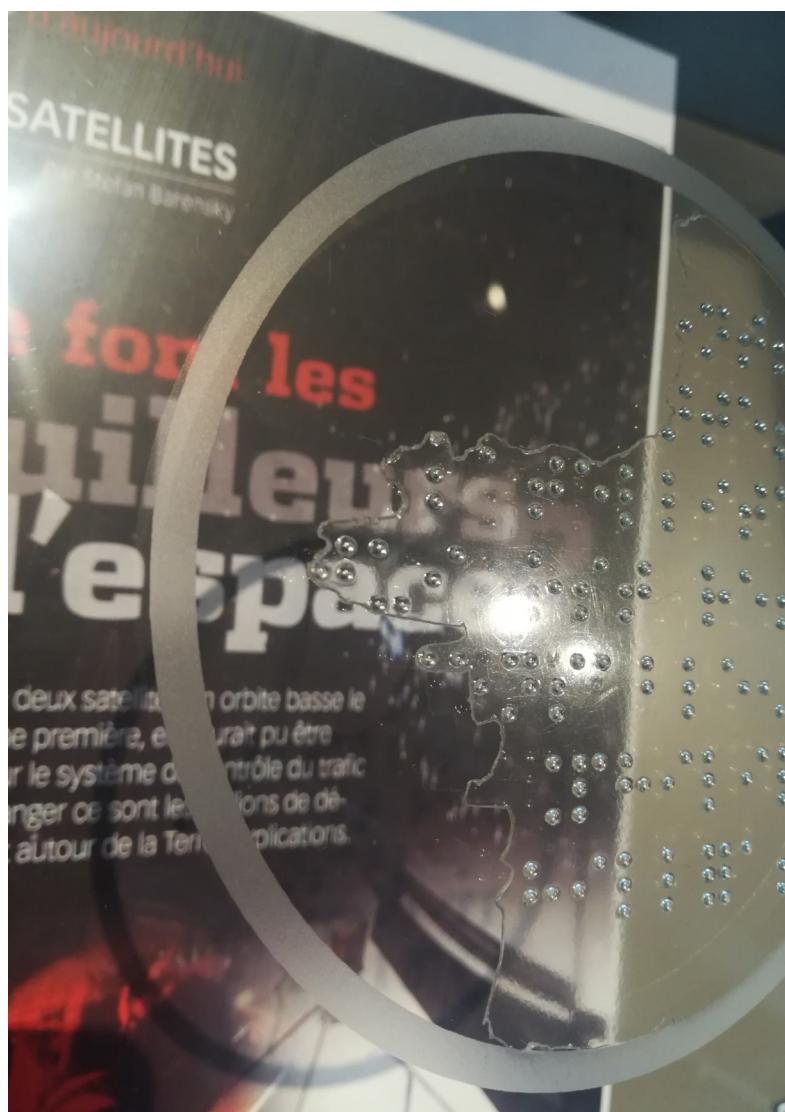


Figure 10: étiquette braille dégradée, exposition "Objectif Terre", photographie de l'auteure, septembre 2021.

- Renforcer la sensibilisation des agents en charge de l'accueil des publics, en organisant des modules réguliers de formation sous un format court.
- Renforcer la sensibilisation de l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices à l'interne, afin de s'assurer de la construction d'une conscience partagée autour de la

question de l'accessibilité. Cela peut se faire :

- en s'appuyant sur des organismes de formation spécialisées dans le secteur muséal pour accompagner la formation des équipes ;
- en organisant des modules courts et diversifiés de sensibilisation en interne, à travers des formations et/ou en s'appuyant sur les dispositifs existants.
- Renforcer le positionnement transversal de la question de l'accessibilité en interne, en repensant les rôles et places des acteurs de l'accessibilité dans les étapes de conception d'une exposition, en s'intégrant au plannings et impératifs de chacun des acteurs impliqués. Pour cela, plusieurs options peuvent être envisagées :
 - faire appel à un cabinet d'audit externe pour travailler sur les process d'intervention ;
 - organiser des sessions de formations ou « coaching » internes pour mieux identifier les besoins et impératifs de chaque corps de métier.

2. Focus sur l'expérience du visiteur

Approchons à présent la question de l'**accessibilité du côté du visiteur** en se concentrant sur la compréhension de son expérience. L'hétérogénéité des publics et des registres d'expérience est au cœur de mon propos.

« Nous savons aujourd’hui que la référence au public de musées en tant que groupe homogène ayant des attentes similaires, relève d’un public-fiction construit par des enquêtes qui transforment les visiteurs en consommateurs de biens et services culturels, ayant des attentes et des comportements de consommateurs »³³

Je montrerai les enjeux liés à l'**accessibilité universelle**, tout en rappelant la nécessité de toujours garder à l'esprit l'exigence liée aux **besoins spécifiques** des visiteurs auxquels on s'adresse. Puis, j'évoquerai les notions de bien-être et d'autonomie pour faire état de l'**expérience globale du visiteur**. Enfin, je vais montrer la façon dont ces principes, qui sont des piliers de la politique d'Universcience en direction des publics en situation de handicap, s'incarnent de façon effective dans son action (en donnant quelques exemples).

a. Accessibilité universelle, perspective inclusive et respect des besoins spécifiques

J'aborde à présent les tensions qui existent, à la Cité des Sciences comme dans nombre d'établissements muséaux, entre l'idéal d'accessibilité universelle et la volonté de respect et de prise en compte des besoins spécifiques de chaque visiteur, et notamment des visiteurs en situation de handicap.

L'accessibilité universelle

De manière générale, le **principe d'accessibilité universelle (ou universal design)** est mis en avant comme une réponse à la volonté de faire de l'établissement culturel **un lieu inclusif**, c'est-à-dire accueillant sans discrimination tous ses visiteurs, quelles que soient leurs spécificités. Il s'agit de garantir le respect des principes d'égalité, de non-discrimination et de non-distinction entre les groupes.

33 Daniel Schmitt. 2013. « Décrire et comprendre l'expérience des visiteurs ». *ICOFOM Study Series* (42):205-16., p. 206

Un des principes clés est de ne pas apposer de fléchage spécifique au dispositif, dans le but d'éviter toute stigmatisation ; le dispositif conçu en accessibilité universelle doit être **naturellement accessibles à tous**, de façon fluide et évidente, sans que cela nécessite une indication spécifique comme la présence d'un pictogramme. Il s'adresse alors à l'ensemble des visiteurs, ce qui inclut donc les visiteurs en situation de handicap, mais aussi les visiteurs du champ social, les personnes à grande fatigabilité ou à mobilité réduite de façon temporaire (pour des raisons variables et parfois passagères, comme une grossesse, une entorse, etc.), les jeunes publics, etc.

Les grands principes de l'accessibilité universelle ont été posés dès la fin des années 1990 par le *Center for Universal Design* (États-Unis). Cette institution fournit alors un véritable manuel, dont les préceptes peuvent être repris pour expliciter la notion d'accessibilité universelle : il s'agit de fournir un usage et un accès équitable, flexible (s'adaptant à chacun), simple et intuitif, permettant d'accéder facilement à l'information, tolérant à l'erreur, et requérant un faible effort physique. Ces principes, au nombre de sept, demeurent depuis 1997 une référence en termes d'accessibilité universelle.

THE PRINCIPLES OF UNIVERSAL DESIGN
Version 2.0 (4/1/07)

1 EQUITABLE USE
The design is useful and marketable to people with diverse abilities.



GUIDELINES

- 1a. Provide the same means of use for all users: identical whenever possible; equivalent when not.
- 1b. Avoid segregating or stigmatizing any users.
- 1c. Make provisions for privacy, security, and safety equally available to all users.
- 1d. Make the design appealing to all users.

EXAMPLES

- Power doors with sensors at entrances that are convenient for all users
- Integrated, dispersed, and adaptable seating in assembly areas such as sports arenas and theaters

2 FLEXIBILITY IN USE
The design accommodates a wide range of individual preferences and abilities.



GUIDELINES

- 2a. Provide choice in methods of use.
- 2b. Accommodate right- or left-handed access and use.
- 2c. Facilitate the user's accuracy and precision.
- 2d. Provide adaptability to the user's pace.

EXAMPLES

- Scissors designed for right- or left-handed users
- An automated teller machine (ATM) that has visual, tactile, and audible feedback, a tapered card opening, and a palm rest

3 SIMPLE AND INTUITIVE USE
Use of the design is easy to understand, regardless of the user's experience, knowledge, language skills, or current concentration level.



GUIDELINES

- 3a. Eliminate unnecessary complexity.
- 3b. Be consistent with user expectations and intuition.
- 3c. Accommodate a wide range of literacy and language skills.
- 3d. Arrange information consistent with its importance.
- 3e. Provide effective prompting and feedback during and after task completion.

EXAMPLES

- A moving sidewalk or escalator in a public space
- An instruction manual with drawings and no text

4 PERCEPTIBLE INFORMATION
The design communicates necessary information effectively to the user, regardless of ambient conditions or the user's sensory abilities.



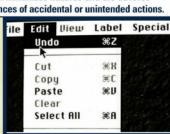
GUIDELINES

- 4a. Use different modes (pictorial, verbal, tactile) for redundant presentation of essential information.
- 4b. Maximize "legibility" of essential information.
- 4c. Differentiate elements in ways that can be described, i.e., make it easy to give instructions or directions.
- 4d. Provide compatibility with a variety of techniques or devices used by people with sensory limitations.

EXAMPLES

- Tactile, visual, and audible cues and instructions on a thermostat
- Redundant cueing (e.g., voice communications and signage) in airports, train stations, and subway cars

5 TOLERANCE FOR ERROR
The design minimizes hazards and the adverse consequences of accidental or unintended actions.



GUIDELINES

- 5a. Arrange elements to minimize hazards and errors; most used elements, most accessible; hazardous elements eliminated, isolated, or shielded.
- 5b. Provide warnings of hazards and errors.
- 5c. Provide fail safe features.
- 5d. Provide refuge and rescueous action in tasks that require vigilance.

EXAMPLES

- A double-cut car key easily inserted into a recessed keyhole in either of two ways
- An "undo" feature in computer software that allows the user to correct mistakes without penalty

6 LOW PHYSICAL EFFORT
The design can be used efficiently and comfortably and with a minimum of fatigue.



GUIDELINES

- 6a. Allow user to maintain a neutral body position.
- 6b. Use reasonable operating forces.
- 6c. Minimize repetitive actions.
- 6d. Minimize sustained physical effort.

EXAMPLES

- Lever or loop handles on doors and faucets
- Touch lamps operated without a switch

7 SIZE AND SPACE FOR APPROACH AND USE
Appropriate size and space is provided for approach, reach, manipulation, and use regardless of user's body size, posture, or mobility.



GUIDELINES

- 7a. Provide a clear line of sight to important elements for seated or standing user.
- 7b. Make reach to all components comfortable for any seated or standing user.
- 7c. Accommodate variations in hand and grip size.
- 7d. Provide adequate space for the use of assistive devices or personal assistance.

EXAMPLES

- Controls on the front and clear floor space around appliances, mailboxes, dumpsters, and other elements
- Wide gates at subway stations that accommodate all users

THE PRINCIPLES WERE COMPILED BY ADVOCATES OF UNIVERSAL DESIGN, IN ALPHABETICAL ORDER:

Bettye Rose Connell, Mike Jones,
Ron Mace, Jim Mueller,
Abir Mullick, Diane Ostroff,
Jon Sanford,
Ed Steinfeld, Molly Story,
and Gregg Vanderheiden.

NOTE:
The Principles of Universal Design are not intended to constitute all criteria for good design, only universally useable design. Certainly other factors are important, such as aesthetics, cost, safety, gender and cultural appropriateness, and these aspects must also be taken into consideration when designing.

© Copyright 1997 NC State University,
Center for Universal Design, College of Design

Figure 11: Les principes de l'universal design, d'après THE CENTER FOR UNIVERSAL DESIGN, NC State University, College of Design, 1997.

31

Les dispositifs et actions sont alors pensés pour être profitables à tous et toutes, en accord avec l’élargissement de la notion d’accessibilité précédemment explicitée. L’accessibilité ne concerne pas uniquement les visiteurs porteurs d’une déficience, mais s’entend pour un spectre large de visiteurs, quels que soient son état de santé, sa familiarité culturelle, ses compétences, etc.

L’accessibilité universelle doit aussi garantir l’autonomie d’usage en assurant une prise en main intuitive et adaptée aux capacités de l’ensemble des usagers. Cette ambition est partagée par de nombreux acteurs du champ muséal :

« Éviter stigmatisation et dépendance tout en garantissant l’autonomie d’action : telle est la conception de l’inclusion défendue par de nombreux acteurs du secteur »³⁴

Multiplication des canaux sensoriels

Dans le cadre muséal, la conception de dispositifs de médiation culturelle et d’un accueil relevant de la logique d’accessibilité universelle peut passer par la multiplication des canaux sensoriels. C’est en tout cas une des pistes vers l’accessibilité universelle proposées par le guide pour une muséographie universellement accessible, qui préconise d’« utiliser une diversité de moyens pour créer l’ambiance souhaitée, afin de solliciter tous les sens avec, de préférence, une intensité comparable. Ainsi, les personnes qui ont une limitation sensorielle pourront être stimulées par leurs autres sens et saisir le concept de l’ambiance. »³⁵

Proposer une diversité d’approches sensorielles permet, pour les visiteurs déficients sensoriels, d’éviter de mettre l’accent sur la déficience, en développant au contraire de nouvelles modalités de perception. Et comme expliqué dans un récent article, « Le travail sur l’engagement sensoriel et corporel du visiteur est placé au centre des réflexions sur l’accessibilité universelle »³⁶. Aujourd’hui et malgré l’engouement pour les approches dites « immersives » et « plurisensorielles », le constat dans les musées est celui d’une persistance de l’hégémonie du visuel, mise en lumière par plusieurs recherches autant en France que dans le monde anglosaxon³⁷. Le musée, par l’ensemble des dispositifs de monstration qu’il

34 Lebat, Cindy. 2019. « Complexité de la notion d’inclusion mise en lumière par l’étude des institutions muséales françaises et de leurs dispositifs de médiation culturelle ». *revue Développement humain, handicap et changement social (RIPPH)* 25(1): 177-87., p. 181.

35 Kreis, Susanne, Sophie Lanctôt, Ted Alain Michel, et Jacqueline Caron. *Guide pour élaborer une muséographie universellement accessible*. Montréal : Québec: Service de soutien aux institutions muséales, Direction du patrimoine et de la muséologie, ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, 2012, p. 61.

36 Lebat, Cindy. « Le Multi sensoriel, pierre de touche de l’accessibilité universelle ? » Colloque Vie des Musées, Temps des publics. Paris: Ministre de la Culture et de la Communication, juin 2017, p. 3.

37 Fiona Candlin. 2004. « Don’t touch! Hands off! Art, blindness and the conservation of expertise ». *Body&society* 10(1): 71-90.

Judith Dehail. 2019. « Agir avec scrupules, revenir au bon sens. Du rôle de l’alliance entre musée et recherche pour la réappropriation de notre sensorium ». In *Musées et Recherche : Vulnérabilité, scrupules, dilemmes*, Dijon, 43-54

initie, se fait le relai d'une hiérarchie des sens dans laquelle la vue demeure le sens privilégié et dominant. Cette hiérarchisation ne se limite pas aux établissements muséaux, qui ne sont que **le reflet d'un système perceptif socialement organisé et normé**, exploré par les travaux d'anthropologie sensorielle³⁸. Pourtant, c'est bien la combinaison de l'ensemble des sens, pensée comme un kaléidoscope (image empruntée à David Howes³⁹), qui permet aux êtres humains de percevoir le monde qui les entoure. Chaque personne dispose d'une sensibilité sensorielle qui lui est propre. On dit de certaines personnes qu'elles ont « l'oreille musicale », ou d'autres qu'elles sont « très visuelles ». Alors, chaque individu explore le monde avec une acuité sensorielle distincte. Pour répondre à cette **variété des sensorialités**, les musées auraient tout intérêt à développer des approches plurielles, s'adaptant à l'ensemble de ses visiteurs.

Les dispositifs numériques, et notamment ceux promettant des expériences immersives tels que les dispositifs de réalité virtuelle ou de réalité augmentée, sont souvent une voie privilégiée dans la recherche d'engagement sensoriel du visiteur.

S'ils possèdent des qualités certaines en terme d'élargissement de l'expérience, il faut tout de même prêter attention à ce qu'ils entraînent pour les visiteurs en situation de handicap, et notamment de handicap sensoriel. En effet, les dispositifs et outils numériques n'élargissent pas réellement la palette sensorielle, comme le rappellent Munier et Letonturier « « Cet oubli du caractère culturel et, ainsi, relatif de nos références et priorités sensorielles est aujourd'hui aggravé par une exacerbation de la prédominance donnée à la vue et à l'ouïe due à l'usage croissant et massif des technologies dites d'information et de communication (TIC) »⁴⁰.

Les pistes du multi-sensoriel et de la multiplication des canaux de réception sont particulièrement intéressantes et pertinentes, mais elles doivent prendre en considération les problématiques d'accessibilité, pour proposer une expérience réellement satisfaisante à l'ensemble des visiteurs.

Cindy Lebat. 2019. « Représentations et expériences du handicap à travers l'étude des dispositifs muséaux en Ile-de-France ». In *Au carrefour de l'altérité. Pratiques et représentations du handicap dans l'espace francophone.*, Namur: Sous la direction de Frédéric Reichhardt et al.

38 Corbin, Alain. « Histoire et anthropologie sensorielle ». *Anthropologie et Sociétés* 14, n° 2 (1990): 13-24. <https://doi.org/10.7202/015125ar>.

39 Howes, David. « Les techniques des sens ». *Anthropologie et Sociétés* 14, n° 2 (10 septembre 2003): 99-115. <https://doi.org/10.7202/015130ar>. p. 1

40 Letonturier, Éric, et Brigitte Munier. « Introduction. La sensorialité, une communication paradoxale ». *Hermes, La Revue* 74, n° 1 (12 mai 2016): 17-24, p. 21.

Risques et limites de l'approche universelle

Imaginer et produire des dispositifs s'adressant à tous et toutes sans distinction et sans fléchage comporte le risque de brouiller la lisibilité. Le visiteur peut se sentir perdu face à un dispositif dont il ne comprend pas l'usage, et ne parvient alors pas à se l'approprier. La conception universelle implique en effet bien souvent une **complexification** des dispositifs et outils :

« Un des constat premier réside dans le fait que l'accessibilité universelle complexifie nécessairement les dispositifs. Cette complexification entraîne un risque d'appauprissement du message, car la multiplicité d'approches implique une importante décomposition du message. L'enjeu est alors d'assurer une lisibilité tout en proposant des modalités d'appréhension multiples, décomposées, et non stigmatisantes, encourageant l'usage par tous les visiteurs. »⁴¹

L'accessibilité universelle apparaît aussi comme **une démarche utopique**, tant les besoins sont variés, parfois contradictoires. Cette variation des besoins est liée à la pluralité des profils et des formes des déficiences, comme expliqué dans la première partie de ce rapport. Pour ne prendre qu'un exemple, observons le cas de l'accès à la lecture pour les personnes déficientes visuelles, question centrale dans la création de dispositifs accessibles à tous. Les perceptions visuelles peuvent varier de façon considérable d'un individu à un autre, si bien que certains auteurs estiment « qu'il faudrait idéalement créer un livre par personne malvoyante tant les déficiences visuelles sont nombreuses et diverses »⁴².

Les variations de la perception visuelle entraîne les mêmes problèmes concernant la luminosité : elle peut être à la fois trop forte pour des personnes ayant une sensibilité accrue à la lumière, et pas assez pour certaines formes de malvoyance qui nécessite un éclairage suffisant. Le Musée du Quai Branly – Jacques Chirac est, par exemple, régulièrement pointé du doigt par les personnes malvoyantes qui lui reprochent une luminosité trop faible.

41 Cindy Lebat. « Le Multi sensoriel, pierre de touche de l'accessibilité universelle ? » Colloque Vie des Musées, Temps des publics. Paris: Ministre de la Culture et de la Communication, juin 2017, p. 4.

42 Chauvey, *op. Cit.*, p. 5.



Figure 12: Musée du Quai Branly - Jacques Chirac, collections permanentes (image libre de droits)

De plus, une approche universaliste comporte, de façon inhérente et quel que soit le domaine, un risque évident de **négation des spécificités** et des identités. Je vais revenir sur cette dimension dans le chapitre suivant, consacré au respect et à la prise en compte des besoins spécifiques des publics en situation de handicap.

Toutefois, il importe de rappeler le **caractère dynamique de la notion d'accessibilité universelle** : « La notion d'inclusion est évolutive et, à ce titre, doit avant tout être pensée comme un processus et non comme un état »⁴³. Parler de « transition inclusive » permet de souligner cette dimension dynamique, et de ne pas enfermer les projets dans une pensée dogmatique et figée.

43 Lebat, Cindy. « Complexité de la notion d'inclusion mise en lumière par l'étude des institutions muséales françaises et de leurs dispositifs de médiation culturelle ». *revue Développement humain, handicap et changement social (RIPPH)* 25, n° 1 (septembre 2019): 177-87. p. 179.

Respect et prise en considération des besoins spécifiques

« L'optique inclusive se caractérise par la capacité collective à conjuguer les singularités. »⁴⁴

Dans la prise en compte du handicap et la réflexion globale sur l'accessibilité, il importe de garder en tête qu'il **n'y a pas de réponse unique**.

« Penser qu'il existe des configurations "universelles" et donc une seule forme d'accessibilité pour le logement des personnes handicapées ou en perte d'autonomie relève d'une méconnaissance profonde de la diversité de la nature des problèmes et des besoins, tant chaque situation est particulière. »⁴⁵

Adapter une offre ou un espace peut passer par la **mise en place d'actions et de dispositifs ciblés**, répondant précisément aux besoins spécifiques des personnes handicapées. En effet, on assiste aujourd'hui à une diffusion de l'idée selon laquelle l'élargissement de la notion d'accessibilité doit passer par l'effacement des catégories et des approches ciblées et évincer toute focalisation sur le handicap et les personnes qui le vivent. Cette idée, dont j'ai exposé les fondements en début de rapport, peut toutefois être nuancée. Certes les approches catégorielles comportent une risque évident – et que je souligne – d'enfermement identitaire voire de stigmatisation, mais les personnes handicapées restent tout de même et compte tenu de la persistance des difficultés rencontrées au fondement de la nécessité de l'action. Il est donc nécessaire de comprendre et connaître leurs besoins et leur expérience, pour penser des dispositifs qui leur soient adaptés et qui, par extension et par des réalisations qui relèvent du design et de l'ergonomie, profitent à tous. Le handicap reste un point de départ essentiel, même dans une pensée universelle et dans le développement de dispositifs répondant à l'*universal design*.

Mais accepter de mettre en place certains dispositifs ciblés répond aussi à une demande de la part d'une partie des visiteurs concernés. En effet, l'expérience du handicap vécue perdure au-delà du musée et, sans s'y résumer, elle est encore trop souvent empreinte de discriminations, de difficultés. Elle est façonnée par le manque d'accessibilité généralisée de la société. Aussi le musée peut-il être investi comme un lieu dans lequel ces difficultés s'estompent, un lieu accueillant où les entraves du quotidien peuvent être oubliées.

« L'assurance de profiter d'une expérience adaptée et satisfaisante, tant au niveau du confort de visite que de la compréhension des contenus, prime parfois sur l'envie de visiter de manière autonome et mixte. Ainsi, les visites dédiées sont parfois appréciées, et même préférées aux

44 Charles Gardou. 2012. *La société inclusive, parlons-en !: il n'y a pas de vie minuscule*. Toulouse: Érès éd., p. 43.

45 Florent Orsoni. 2019. « La conception universelle au service de l'autonomie de tous ». *Constructif* N° 53(2): 47-50.

visites proposant un accès mixte ou en parfaite autonomie. La visite de musée apparaît alors avant tout dans son aspect de loisir, centrée sur le partage de sociabilités et de moments agréables. Les visites dédiées – souvent réalisées dans le cadre d'associations regroupant des personnes en situation de handicap – permettent de créer un entre-soi, et ne sont donc pas toujours perçues comme stigmatisantes ; elles permettent au contraire un sentiment d'appartenance rassurant. »⁴⁶

La notion de « **musée-refuge** »⁴⁷ permet de se référer à ce principe et ce besoin de trouver dans le musée un espace accueillant et bienveillant. Alors, des enquêtes ont montré que **le musée n'est pas investi comme un espace de revendication d'une expérience inclusive**, si cette dernière ne peut pas se réaliser de manière réellement fluide et agréable. L'expérience muséale est, comme pour la plupart des autres visiteurs, un temps de plaisir, de partage, de découverte et de sociabilité.

« Les discours des personnes concernées sont beaucoup moins catégoriques que l'on pourrait s'y attendre : ils ne sont pas unanimes et sont assez hésitants quant à la perception de l'égalité d'accès. Être « comme les autres » ne paraît en effet pas suffisant pour une expérience satisfaisante et pour la reconnaissance de soi et de sa place sociale. Être considéré comme tout le monde ne signifie pas être reconnu. Il apparaît donc que la reconnaissance doit également prendre la forme d'une prise en considération de la situation de handicap, et des spécificités qu'elle engendre. »⁴⁸

Rappelons la dimension dynamique de la notion d'inclusion : « La notion d'inclusion est évolutive et, à ce titre, doit avant tout être pensée comme un processus et non comme un état. »⁴⁹ Pour cette raison, elle ne doit pas être pensée dans un cadre figé, mais doit s'adapter aux possibilités réelles d'accessibilité et d'usage d'un dispositif. L'expérience du visiteur doit primer sur des principes érigés en dogmes.

46 Cindy Lebat. 2018. « Les personnes en situation de handicap sensoriel dans les musées : réalités d'accueil, expériences de visite et trajectoires identitaires ». Université Sorbonne Nouvelle – Paris 3. p. 305

47 *Ibid.*

48 Cindy Lebat. 2018. « Les personnes en situation de handicap sensoriel dans les musées : réalités d'accueil, expériences de visite et trajectoires identitaires ». Université Sorbonne Nouvelle – Paris 3. p. 302

49 Cindy Lebat. 2019. « Complexité de la notion d'inclusion mise en lumière par l'étude des institutions muséales françaises et de leurs dispositifs de médiation culturelle ». *revue Développement humain, handicap et changement social (RIPPH)* 25(1): 177-87., p. 179.

b. Expérience de visite, autonomie et bien-être

L'expérience de visite

L'expérience de visite s'entend dans un sens large, et dépasse une vision de l'accessibilité comme simple adaptation des éléments existants. L'ajout de braille venant compenser la présence de textes écrits suffit, et en tout état de cause est indispensable, pour rendre une exposition accessible, mais ne suffit pas à garantir une expérience de visite similaire à celle que pourrait avoir un visiteur voyant, ni à assurer un degré de satisfaction équivalent. Une réflexion portant sur les termes et condition de l'expérience de visite de tous les visiteurs est nécessaire pour penser l'adaptation à l'ensemble des visiteurs, y compris ceux en situation de handicap.

Cette réflexion peut être articulée autour de l'idée d'**ambiance**, permettant d'accueillir le visiteur dans sa globalité, en prenant en considération le contexte dans lequel il arrive :

- le contexte social (avec qui est-il ?)
- le contexte culturel (quelles sont sa pratique et sa familiarité à l'univers muséal ?)
- le contexte physique et sensoriel (comment peut-il se déplacer et apprécier le contenu des expositions ?)
- le contexte cognitif (quel est son degré de compréhension ?)

Le schéma suivant (fig. 13) explicite l'interaction de ces différents contextes dans le cadre de l'expérience de visite, telle qu'envisagée par Falk et Dierking⁵⁰

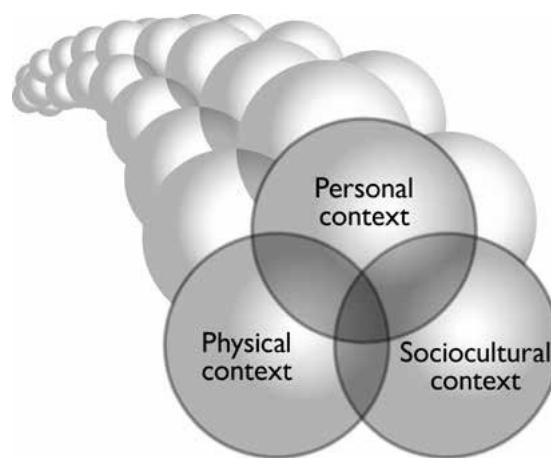


Figure 13: L'expérience de visite, par Falk et Dierking, 2013

⁵⁰ John H Falk et Lynn D Dierking, *The museum experience revisited*, Walnut Creek, Calif., Left Coast Press, Inc., 2013, p. 26.

En somme, c'est l'interaction de tous ces facteurs qui fait le visiteur, et l'accessibilité – bien qu'indispensable - ne suffit pas, car ne répond qu'au contexte physique et sensoriel, parfois cognitif, du visiteur.

La notion d'**expérience de visite (ou museum experience)** permet de penser le visiteur dans sa globalité et dans la pluralité de ses composantes, de ses envies et de ses compétences. Elle produit un élargissement du handicapé au visiteur.

La nécessaire connaissance de ce qu'impliquent les situations de handicap, évoquée plus haut, se réaffirme ici. Être en situation de handicap, c'est faire face dans la vie quotidienne à tout un ensemble de processus de limitations, de discriminations, de restrictions des capacités d'agir. Le manque d'accessibilité généralisée entrave considérablement l'accès aux droits des personnes handicapées. Avant d'arriver dans le musée, le visiteur en situation de handicap doit dépasser un certain nombre d'obstacles, de la recherche d'information au trajet pour se rendre dans le lieu. Pour ne prendre qu'un exemple, la préparation du trajet requiert un investissement préalable important : repérage sur des cartes, préparation minutieuse de l'itinéraire, puis le trajet en lui-même en souvent anxiogène et fatigant. Le visiteur en situation de handicap arrive donc dans le lieu déjà avec sa fatigue et son stress.

Accueil et environnement

Le musée peut alors, en réponse à cette réalité, **créer les conditions d'un accueil agréable**, et favoriser l'arrivée au musée dans une « tranquillité corporelle »⁵¹. La présence d'un **environnement accueillant** peut, à l'arrivée au musée, faire office de « sas de décompression ».

Marie Dubrulle dit, au sujet de l'accueil : « C'est un moment où la glace se brise pour laisser place à une relation confortable et confiante. »⁵²

Plusieurs éléments peuvent agir sur cette idée d'accueil, qu'il s'agisse d'éléments architecturaux, d'éléments d'ambiance, et d'éléments humains. Le guide québécois de l'accessibilité universelle dans les institutions muséales, coordonné par la Direction du patrimoine et de la muséologie du ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, parle « d'environnement facilitant », en précisant « L'environnement a aussi un impact sur l'acquisition de l'information. Un éclairage suffisant, une bonne insonorisation (bruit ambiant réduit) et l'absence d'obstruction visuelle sont facilitants. »⁵³.

51 L'expression « tranquillité corporelle » est empruntée à Marcus Weisen, qui l'a utilisée lors de son intervention dans la conférence des *Rencontres Muséo*, organisée par Métis : « Faire parler les murs ! L'influence du lieu sur l'expérience de visite », Paris, 31 octobre 2017.

52 Dubrulle, Marie. 2016. *HandyBook: petit livre à l'usage des médiateurs culturels travaillant avec des publics aux besoins spécifiques*. Saint-Denis: Édilivre. p. 75.

53 Kreis, Susanne, Sophie Lanctôt, Ted Alain Michel, et Jacqueline Caron. *Guide pour élaborer une muséographie universellement accessible*. Montréal : Québec: Service de soutien aux institutions muséales,



Figure 14: *Hall de la Cité des Sciences. Photographie de l'auteure, septembre 2021.*

Revenons brièvement sur le cas de **l'environnement sonore** du musée, qui participe d'une expérience de visite confortable, inscrivant le musée comme un lieu de « bien être ». Voyons l'impact du son dans le musée sur l'expérience vécue par les visiteurs déficients auditifs.

Si pour une personne entendante un niveau sonore élevé est désagréable, pour une personne malentendante il devient insupportable. Cet inconfort induit une fatigue nerveuse non-négligeable. Un travail peut être nécessaire pour assurer une acoustique adaptée à la fréquentation du lieu et aux dispositifs de médiation culturelle prévus. Les visiteurs déficients auditifs (malentendants) ont besoin de beaucoup de concentration pour saisir les sons, le discours et la parole, qu'ils proviennent d'un guide ou d'outils de médiation culturelle. La concentration requise provoque une fatigue qui impacte l'expérience de visite.

Le constat est le même pour **l'environnement visuel**, et notamment la luminosité d'un espace muséal, qui peut fortement impacter l'expérience de visite d'une personne déficiente visuelle.

Le musée du Quai Branly – Jacques Chirac est souvent cité en exemple sur cette

DIRECTION DU PATRIMOINE ET DE LA MUSÉOLOGIE, MINISTÈRE DE LA CULTURE, DES COMMUNICATIONS ET DE LA CONDITION FÉMININE, 2012, p. 41.

problématique de l'éclairage (j'y fait d'ailleurs référence plus haut dans ce rapport). Conscient de cette question, l'établissement propose le prêt de lampes de poche sur simple demande à l'accueil. Toutefois, il est beaucoup plus efficace d'intégrer la question du confort de visite lié à la luminosité et la qualité de la lumière dès la conception de l'espace d'exposition. C'est un enjeu majeur d'ergonomie sensorielle. Il ne s'agit pas uniquement de l'intensité de la lumière, mais aussi de sa qualité, et de son orientation. Elle doit permettre d'éviter les éblouissements, réfléchissements, brillances, etc.

« La lumière et sa mise en œuvre, l'éclairage, doit nous aider à voir et à bien voir avec le minimum de fatigue visuelle. »⁵⁴

En tout état de cause, il importe de **prendre en considération la fatigue du visiteur**, qui s'accroît à mesure qu'il avance dans sa visite.

« The traditional view of museum fatigue is that visitor interest decreases as visits progress. For example, it has been shown that interest reaches a high plateau for the first 30 minutes of a visit, and decreases thereafter. »⁵⁵

Cette fatigue est d'autant plus importante dans le cas des visiteurs en situation de handicap, comme le rappelle Valérie Chauvey au sujet des visiteurs déficients visuels dans le cadre d'explorations tactiles : « Pour qu'une personne aveugle puisse construire une "image mentale" d'ensemble de ces éléments disparates, il lui faut du temps, de l'énergie, de la concentration, ainsi que le sentiment d'être en confiance et en sécurité. »⁵⁶

Une visite autonome ?

La question de **l'autonomie**, entendue comme le fait de pouvoir mener une visite de façon autonome en étant en situation de handicap, est centrale dans les discussions autour de l'accessibilité dans les musées. Elle se retrouve nécessairement parmi les interrogations d'Universcience.

De manière plus large, elle est au centre de l'ensemble des débats sur le handicap, tous secteurs confondus. Comme le rappelle Philippe Svandra, « le principe d'autonomie semble être devenu aujourd'hui l'*alpha* et l'*oméga* de l'éthique médicale »⁵⁷. Il va même jusqu'à la soupçonner de n'être, dans certains cas, qu'un « simple principe moral dont le principal intérêt serait de permettre aux médecins de se décharger du poids de la responsabilité et du risque »⁵⁸.

54 Ezrati, Jean-Jacques. « L'éclairage comme élément de la scénographie ». *Culture & Musées* 16, n° 1 (2010): 252-56. <https://doi.org/10.3406/pumus.2010.1578>.

55 Gareth Davey. 2005. « What Is Museum Fatigue? » *Visitor Studies Today* 8(3): 17-21.

56 Chauvey, Valérie. « Le texte au musée pour les visiteurs non-voyants : comment aborder les choix de contenus et de formes ? » *La Lettre de l'OCIM. Musées, Patrimoine et Culture scientifiques et techniques*, n° 132 (2010): 40-47. <https://doi.org/10.4000/ocim.391>.

57 Svandra, Philippe. 2007. « L'autonomie comme expression des « capacités » ». *Éthique & Santé* 4(2): 74-77.

58 *Ibid.*

Dans l'enquête menée par Valérie Chauvey et dont elle rapporte les résultats dans un article de 2010, il s'avère que « presque 89 % des personnes disent ne pas souhaiter se rendre seules dans un musée. »

Pour autant elle mérite d'être précisée car dans les faits, il importe de savoir ce qu'elle englobe. S'entend-t-elle du seul point de vue de la locomotion, plus globalement de l'accès aux lieux, ou encore de l'expérience de visite dans sa globalité ? Enfin, et plus largement encore, doit-elle être considérée comme un objectif à atteindre absolument ?

Une question nécessairement centrale, alors même que l'autonomie est placée comme un des objectifs phares de la notion d'accessibilité, et que dans le même temps certains des outils censé la garantir sont jugés, à l'instar des plans tactiles d'orientation, « bien souvent [...] conçus pour des personnes valides et sont très peu adaptés » par les auteurs d'un article de 2016⁵⁹. Je reviendrai *supra* sur les réalités d'usage de tels dispositifs.

Depuis quelques années, des critiques s'élèvent contre cette injonction à l'autonomie, qui relèverait – pour certains auteurs – d'une **persistance de l'hégémonie d'un système validocentrique** :

« Le modèle social resterait d'ailleurs un modèle validocentrique si, en plus d'exiger les transformations sociales et politiques permettant aux personnes handicapées de bénéficier "elles aussi" de la qualité et des options de vie qui se rattachent à l' "indépendance", il ne mettait pas ce faisant en cause l'assimilation de cette indépendance à la capacité d'agir, y compris pour accomplir les tâches de la vie quotidienne, sans l'aide et le soin d'autrui. »⁶⁰

Dès lors, il importe d'envisager différents degrés dans la proposition de visite en autonomie ; s'éloignant d'un objectif d'autonomie à *tout prix*, la réflexion s'affine et doit se reposer sur l'idée d'**une expérience de visite satisfaisante et cohérente**. Prenons l'exemple des déplacements, et rappelons la fatigue et le stress qu'ils peuvent engendrer chez les visiteurs déficients visuels : « Les déplacements nécessitent beaucoup d'attention et de concentration et font appel aux capacités mnésiques du sujet ainsi qu'à sa "conscience de l'espace", cela demeure un challenge »⁶¹. Dès lors, il est légitime de s'interroger sur l'intérêt de s'efforcer de garantir une totale autonomie de déplacement alors même que celle ci, même si elle est possible, est épuisante et contraignante. Il semble plus judicieux de penser une autonomie raisonnée, en accord avec les attendus de visite des personnes et qui active des capacités réelles d'accès au contenu.

59 Boisadan, Andréa, Moreau, Philippe, Nelson, Julien, *et al.* Recommandations pour la conception de plans d'orientation accessibles aux déficients visuels. In : *ErgoIA 2016 Colloque francophone sur l'Ergonomie et l'Informatique Avancée*. 2016.

60 Marlène Jouan. 2013. « De l'autonomie revendiquée à l'autonomie extorquée : quel « modèle social » du handicap ? » In *Voies et voix du handicap*, Grenoble: PUG, 67-86.

61 Boisadan, Andréa, Moreau, Philippe, Nelson, Julien, *et al.* Recommandations pour la conception de plans d'orientation accessibles aux déficients visuels. In : *ErgoIA 2016 Colloque francophone sur l'Ergonomie et l'Informatique Avancée*. 2016.

Aussi est-il primordial de bien connaître les attentes et les motivations à la visite des personnes concernées. La présence de médiateurs et médiatrices dans les espaces d'exposition peut, par exemple, palier un certain nombre de problèmes de locomotion, d'accessibilité, d'accès, de compréhension, et cela pour tous les publics. La médiation humaine est, de plus, un attendu pour les visiteurs, dans des visites où le volet social se révèle d'une grande importance.

Une visite cohérente : accès au contenu, au message et à l'expérience de l'exposition

Comme indiqué précédemment, la cohérence de l'expérience est un des éléments qui doit primer lors de la réflexion sur l'accessibilité d'une exposition. Il est nécessaire d'**assurer un accès au message global de l'exposition**.

Il importe de penser à une cohérence entre le degré d'accessibilité général et le respect de l'expérience globale du visiteur. Alors, l'expérience de visite prime-t-elle sur l'accès au contenu ?

Mais même s'ils doivent être pensés au sein d'une expérience globale, les différents outils d'accessibilité sont les garants de l'accessibilité des contenus et, en conséquent, sont des piliers importants des actions des musées en direction des publics en situation de handicap.

En somme, il faut garder en tête que le visiteur est composé d'une multitude de facteurs, et que l'accessibilité – bien qu'indispensable – ne suffit pas, car elle ne répond qu'au contexte physique et sensoriel, parfois cognitif, du visiteur. Il faut donc **croiser ces facteurs pour proposer une expérience garantissant une accessibilité réelle et satisfaisante, mais aussi une expérience de visite semblable ou équivalente à celle vécue par l'ensemble des visiteurs**.

L'accès au contenu : analyse d'une sélection des principaux dispositifs d'accueil et de médiation culturelle in situ

Les réflexions proposées sur les modalités d'accueil et d'accessibilité amènent nécessairement des questionnements plus précis sur les outils et dispositifs utilisés. Je propose une analyse plus approfondie de certains dispositifs, en premier lieu ceux mobilisant l'approche tactile par le dessin en relief ou les reproductions en trois dimensions. Puis, je mettrai la focale sur les écrits et le braille, avant de m'intéresser plus particulièrement à la

question de l'usage de la LSF (Langue des Signes Françaises) à destination des publics sourds.

L'approche tactile par le dessin en relief et les reproductions en trois dimensions

L'appréhension tactile est source d'une fatigue importante chez les visiteurs déficients visuels, en raison d'une part de la forte concentration qu'elle requiert, et d'autre part de l'effort physique qu'elle peut demander, surtout quand il s'agit de sculptures monumentales. Une personne non-voyante rencontrée dans le cadre d'une enquête raconte : « J'avais participé il y a quinze ans, à peu près, à la mise en place d'un catalogue au musée Rodin, pour essayer de décrire les sculptures. Ça m'avait fatigué, trois ou quatre sculptures j'en pouvais plus. C'est fatigant de se concentrer. »⁶²

De plus, la lecture de dessins tactiles en deux dimensions est le fruit d'un apprentissage. Elle nécessite soit une habitude particulièrement développée, soit une formation à la lecture tactile (autrement appelée navigation tactile). Ainsi, pour une personne non initiée, être amenée à explorer tactilement un dessin en relief peut aboutir à un échec d'interprétation et de compréhension.

Pour faciliter la conception de dispositifs tactiles réellement adaptés, on peut se référer à la série de recommandations issues de la consultation d'un groupe d'experts, recueillies et rapportées par Boisadan et al. (2016) :

Plusieurs recommandations furent émises, certaines sont concordantes à la littérature mais la majorité sont complémentaires :

- Ne pas utiliser la perspective mais représenter les éléments en verticalité ou en horizontalité.
- Suppléer le tactile par de l'audio.
- Préférer un plan au format A3.
- Utiliser au maximum 5 textures différentes, ces dernières doivent être plutôt glissantes que granuleuses.
- Monter jusqu'à 8 niveaux de relief au maximum car au-delà les temps d'exploration et de compréhension augmentent.

- Utiliser des séparateurs (traits plus épais que les autres éléments en relief) pour différencier les zones et aider le lecteur à structurer le plan.
- Préférer des légendes intégrées dans le plan plutôt que dissociées (gain temporel d'exploration et favorise la construction mentale).
- Dissocier plutôt que superposer les éléments de contenu : au lieu de présenter plusieurs niveaux sur un même plan créer un plan pour chaque niveau.
- Hiérarchiser le niveau d'information : 1) informations principales (reliefs imminents), 2) informations secondaires et 3) informations de détails. Garder les éléments en creux pour le troisième niveau, car ils impliquent de posséder une forte discriminabilité tactile. Ainsi, les personnes n'étant pas des lecteurs tactiles aguerris peuvent accéder aux informations importantes (premier et second niveaux).

Les éléments tactiles comportent donc certaines contraintes, mais demeurent essentiels dans la découverte d'une exposition pour des personnes privées du sens de la vue. Ils sont complémentaires à un discours qui bien qu'indispensable, ne permet qu'une découverte

62 Lebat, 2018, *op. Cit.*, p. 434.

partielle de la présentation expographique. La description cadre la perception, qu'elle a tendance à restreindre plus qu'à accompagner. Elle est nécessaire, mais insuffisante. Virginia Kastrup et Eliana Sampaio l'affirment, et proposent la piste du tactile pour élargir et compléter l'expérience des visiteurs déficients visuels : « Limiter l'expérience esthétique aux stratégies verbales la rend une expérience incomplète, comme le serait également celle du voyant. Dans ce sens, les images tactiles nous semblent un chemin fécond. »⁶³

Les écrits et le braille

Les textes sont incontournables dans la quasi totalité des expositions. Pour les visiteurs déficients visuels, l'alternative proposée est souvent une transcription en braille. Pourtant, il semble admis que les lecteurs du braille (appelés braillistes) sont finalement assez peu nombreux parmi les personnes déficients visuels. Fraysse et Moliner le rappellent, en insistant sur la nécessité de proposer des formes complémentaires : « La cécité, minoritaire, concerne 10 % des personnes déficientes visuelles, et dans ce groupe de personnes atteintes de cécité, seules 12 % lisent le braille. L'adaptation à l'ensemble du public déficient visuel ne peut donc pas se limiter à l'ajout d'une traduction braille ; il est nécessaire de proposer également des caractères agrandis avec un fort contraste. »⁶⁴

De plus, la lecture d'un texte en braille peut se révéler un exercice fastidieux, qui demande une grande concentration et un temps assez long. Puis, si la présence du braille est utile aux personnes qui le maîtrise, elle peut avoir des conséquences négatives pour les personnes déficientes visuelles qui n'en n'ont pas l'usage. En effet, ces dernières se trouvent alors en échec face à un attendu associé à la déficience visuelle, ce qui provoque un effet de stigmatisation.

« Si l'usage du braille pour certaines personnes braillistes permet d'acquérir de la connaissance par l'accès direct à la lecture sans intermédiaire humain ou technique et l'accès à l'orthographe des mots, pour beaucoup d'autres personnes non braillistes, le braille représente une barrière infranchissable de par la difficulté de son apprentissage (surtout pour les personnes ayant perdu la vue tardivement et/ou ayant le bout des doigts abîmés), de la longueur de certains textes qui nécessitent de la concentration et procurent une grande fatigue cognitive. Des supports de texte en braille proposés à des personnes aveugles pratiquant peu ou pas le braille peuvent alors occasionner un effet stigmatisant sur ces personnes et provoquer parfois un repli sur elles-mêmes. »⁶⁵

63 Kastrup, Virginia, et Eliana Sampaio. « Le rôle de l'expérience esthétique tactile dans l'apprentissage des personnes handicapées visuelles dans les musées ». *Savoirs* 28, n° 1 (2012): 93. <https://doi.org/10.3917/savo.028.0093>.

64 Fraysse, Patrick, et Muriel Molinier. 2020. « Vers une perspective universelle de la médiation sensorielle des artefacts médiévaux ». *Perspectives médiévales. Revue d'épistémologie des langues et littératures du Moyen Âge* (41). <https://journals.openedition.org/peme/24767> (27 septembre 2021).

65 Chauvey, Valérie. « Le texte au musée pour les visiteurs non-voyants : comment aborder les choix de contenus et de formes ? » *La Lettre de l'OCIM. Musées, Patrimoine et Culture scientifiques et techniques*, n°

Pourtant, les Nations Unies rappellent l'importance de l'usage du braille, et soulignent son rôle essentiel dans l'accès à l'information, à l'autonomie et plus largement à la citoyenneté.

« La Convention des Nations Unies relative aux droits des personnes handicapées (CPRD) cite le braille comme moyen de communication et le considère comme essentiel dans les domaines de l'éducation, de la liberté d'expression et d'opinion, de l'accès à l'information et de l'inclusion sociale de ceux qui l'utilisent. »⁶⁶

Il est donc perçu comme un outil d'inclusion sociale, dont il ne faut pas négliger l'importance tout en prenant en compte les limites de son usage dans le cadre muséal. Il faut prendre en considération les modalités d'un usage intégré dans une expérience qui est celle de la visite d'un musée, et pas d'une lecture solitaire (confortablement installé dans un fauteuil). Comme pour tous les textes, il importe de prête attention à la longueur qu'il est possible de lire dans un cadre de visite (debout, prenant en compte la fatigue et la concentration nécessaire). Il faut aussi garder à l'esprit le contexte social de la visite : le visiteur trouvera-t-il un intérêt à lire un texte seul, sans pouvoir le partager ? Le partage était une attente face aux sorties muséales, la présence conjointe de versions braille et noir (si possible en gros caractères) est indispensable.

La LSF dans les médiations humaines

Les interprétations en Langue des Signes Française (LSF) lors de médiations humaines doivent répondre à certaines règles, liées à la connaissance de l'expérience et des attentes des visiteurs sourds.

Un des problèmes majeurs est celui de la sursollicitation visuelle des visiteurs sourds dans le cadre des médiation humaine accompagnée d'un interprète LSF. Les visiteurs doivent de manière simultanée apprêhender l'expôt et le discours gestuel de l'interprète (en plus de la présence du conférencier entendant, lorsque c'est le cas, qui est une autre source de sollicitation visuelle). Il faut donc laisser le temps de l'appréhension visuelle, et faire attention à la disposition du groupe dans l'espace. Cette nécessité est rappelée par François Lesens dans un mémoire consacré à l'interprétation en LSF dans les musées :

« Le spectateur devra pouvoir se sentir à l'aise pour profiter pleinement des explications et de l'œuvre, et ne pas avoir le sentiment d'un dilemme que nous pourrions formuler ainsi : "Je regarde attentivement les œuvres et tant pis si je manque une partie de ce qui en est dit, ou, je veux en apprendre le plus possible sur l'œuvre mais j'aurais moins le loisir de la regarder en détail". »⁶⁷

132 (2010): 40-47. <https://doi.org/10.4000/ocim.391>.

66 Site internet des Nations Unies, consulté le 15 novembre 2021, <https://news.un.org/fr/story/2019/01/1033122>

67 Lesens, p. 13.

Le principal problème causé par l'interprétariat est la cohabitation et l'organisation dans l'espace entre les deux guides, ou plutôt le guide et son interprète. « Le conférencier et l'interprète devront donc trouver un "modus vivendi" pour ne pas brouiller la lecture de l'œuvre à force de bras qui se superposent, ou de passages constants de l'un devant l'autre, tout en restant tous les deux proches de l'œuvre »⁶⁸.

De plus, l'interprétariat en LSF demande de prendre en considération le contexte culturel et le niveau de connaissance des visiteurs ; la compréhension des publics sourds est une fois encore nécessaire, pour s'adapter à leurs connaissances et compétences dans les sujets abordés. D'ailleurs, c'est le cas pour tous les visiteurs de chaque visite guidée, où le travail du guide est, toujours, de savoir s'adapter à son auditoire. Mais pour les sourds il faut d'une part d'avoir conscience du fréquent décalage d'instruction entre la population générale et la population sourdes⁶⁹, et d'autre part d'avoir une idée des moyens pour y remédier. La présence d'un conférencier sourd permet d'emblée cette connaissance, ou du moins conscience, et ce dernier met en place des stratégies, qui peuvent toutefois être reprises dans le cadre d'une interprétation.

« Une suggestion au conférencier entendant serait de s'inspirer des conférenciers sourds lorsqu'ils apportent avec eux un certain nombre d'images représentatives du contexte des œuvres. »⁷⁰

L'interprète doit être pensé comme un acteur à part entière de la visite. Il n'est pas une simple juxtaposition, mais **un binôme de guides**.

En effet, le guide entendant relaie un message qui est façonné par la culture liée à la langue orale. Le conférencier-interprète doit donc s'approprier ce discours pour le transposer dans une langue qui relaie et est fondée sur une culture proche, mais en partie distincte.

En somme, il ne s'agit pas de se positionner contre l'interprétariat, mais celui ci doit tenir compte des besoins et réalités propres aux publics sourds, dont je viens de faire état.

68 Lesens, p. 13.

69 Mahé, 2000.

70 Lesens, p. 21.

c. En pratique, à la Cité

Je ne fournis pas ici une analyse de l'accueil des publics en situation de handicap ni de leur expérience de visite (cela nécessiterait une enquête recueillant de façon directe leurs retours), mais je me fonde sur quelques exemples pour illustrer l'action d'Universcience en direction des principes détaillés *supra*.

Vers l'accessibilité universelle

- La conception de l'accessibilité est clairement celle d'un travail sur le confort et les possibilités d'usage facilité pour l'ensemble des visiteurs. Cette politique du « profitable à tous et toutes » est affirmée et relayée par les canaux de communication d'Universcience, en premier lieu le site internet (voir figure n°12).
- Les dispositifs ne comportent pas de fléchage spécifique (pas de présence d'un pictogramme, par exemple), puisqu'ils s'adressent à tous les visiteurs sans distinction ;
- L'idée d'une multiplication des canaux sensoriels est présente, puisque le son et le toucher sont largement présents dans les expositions.

MA CITÉ ACCESSIBLE

L'ACCESSIBILITÉ, POUR QUI, POURQUOI ?

Attention aux idées reçues, l'accessibilité n'est pas réservée aux personnes handicapées : elle permet d'améliorer le confort de visite pour tous, qu'il s'agisse des accès aux lieux ou aux contenus.

Tout le monde est concerné : les enfants, les grands, les personnes en fauteuils, les gens qui entendent moins bien, ceux qui ne parlent pas la même langue, les personnes qui voient moins bien ou pas du tout, celles qui présentent un handicap mental, les seniors...

C'est une démarche positive pour tous :

- les enfants comme les grands adorent les maquettes tactiles que l'on crée pour les visiteurs déficients visuels,
- les visiteurs étrangers apprécient beaucoup les sous-titrages des audiovisuels destinés aux personnes sourdes et malentendantes,
- les personnes qui éprouvent des difficultés de lecture ou qui présentent une dyslexie utilisent volontiers les documents en gros caractères,
- les personnes âgées et les parents accompagnés d'enfant en poussette profitent du confort d'un plan incliné qui permet l'accès des personnes en fauteuil roulant.

Faire progresser l'accessibilité, c'est faire progresser la qualité de vie de tous.

Figure 15: L'accessibilité, ou le souci de confort pour tous les visiteurs. Capture d'écran du site internet de la cité des sciences, novembre 2021.

Prise en considération des besoins spécifiques

- la Cité des Sciences travaille à la mise en œuvre de projets dédiés à un public très spécifique, comme le projet « je suis cap ! », à destination des visiteurs présentant des troubles autistiques.
- la communication de la Cité des Sciences s'appuient en partie sur des pages dédiées sur le site internet (ma cité accessible), avec un classement par type de handicap.
- l'expérience de visite proposée à la Cité des Sciences cherche à se rapprocher de celle des visiteurs sans handicap par une adaptation systématique de l'ensemble des éléments de l'exposition, avec par exemple la présence systématique du braille, de traduction en LSF et d'éléments audio.

Autonomie et confort de visite

- la Cité n'assure pas (ou peu) de visites guidées ou accompagnées à destination de ses visiteurs (en situation de handicap ou non) ; elle postule en cela la capacité de visite autonome pour l'ensemble de ses visiteurs, sur appui des dispositifs de médiation culturelle existants.
- La transposition systématique en braille, en LSF et en audio de l'ensemble des éléments textuels, visuels et sonores des expositions doit garantir un accès autonome au contenu et message pour les visiteurs déficients sensoriels.
- Le prêt de loupes à l'accueil de l'établissement doit garantir un confort de lecture suffisant pour les visiteurs déficients visuels.
- Le cheminement et l'accueil à la Cité sont entièrement accessibles aux personnes à mobilité réduite.
- La Cité des Sciences favorise la possibilité de venir accompagné, en offrant la gratuité à l'accompagnateur d'un visiteur en situation de handicap.

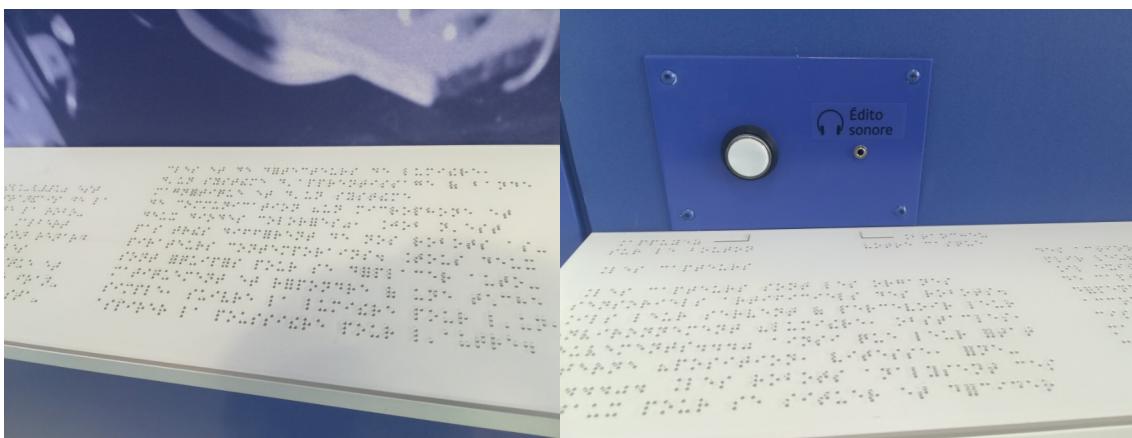


Figure 16: textes en braille et audio, exposition Robots, Cité des Sciences. Photographie de l'auteure, septembre 2021

Pistes de développement

- le fléchage permet de fluidifier l'expérience d'un visiteur en situation de handicap. Il s'avère nécessaire dès lors que l'accessibilité généralisée n'est pas effective, et que la possibilité d'usage « pour tous » n'est pas la norme. En l'état et compte tenu du manque d'accessibilité dont elle fait quotidiennement l'expérience, une personne en situation de handicap ne considère pas qu'un dispositif non dédié lui est *a priori* accessible. Il faut garder à l'esprit que l'accessibilité universelle, autant que l'inclusion, est un processus et non un état.
- La Cité ne propose pas d'aide au cheminement et à l'orientation dans l'espace pour les visiteurs déficients visuels (à l'exception des maquettes en trois dimensions à l'accueil, qui permettent plus une visualisation et une compréhension de l'espace qu'une facilité de déplacement). Des dispositifs complémentaires pourraient améliorer la possibilité de circulation dans les espaces pour les visiteurs déficients visuels (bandes podotactiles aux objectifs clairs, guide sonore de locomotion, etc.).
- Des dispositifs de médiation culturelle conçus selon les principes de l'accessibilité universelle pourraient être envisagés, sans qu'une transposition systématique et complète en braille ne soit nécessaire.
- Les possibilités de développer l'accompagnement et la médiation humaine pourraient être explorées, pour garantir une expérience de visite satisfaisante en accord avec les attentes des visiteurs.

Conclusion

Le présent rapport propose une analyse des principes d'action **à la lumière des concepts muséologiques et sociologiques** qui guident la pensée contemporaine du handicap et de sa prise en compte dans les établissements muséaux et patrimoniaux. Il a permis d'identifier les principes phares de la politique d'accessibilité d'Universcience, tout en pointant certains points de tension. Il a ensuite apporté des éléments pour faire évoluer ou d'affirmer la prise de position d'Universcience en matière d'accueil des publics en situation de handicap.

En partant d'exemples précis issus de l'observation de l'offre proposée par Universcience et en offrant une **lecture commentée et critique**, le rapport fait apparaître des points problématiques, mais aussi des points de cohérence entre le discours et sa mise en œuvre concrète. Appuyé d'un **cadre théorique solide**, cette lecture amène une perspective critique dans la façon de percevoir et de comprendre l'accueil réservé aux visiteurs en situation de handicap à Universcience.

Après quelques indispensables **rappels sur le handicap** et sa place dans la société, ainsi que sur sa prise en compte dans les musées, la première partie de ce rapport s'intéresse à la façon dont l'accessibilité peut-être pensée et mise en œuvre dans l'établissement, en se concentrant sur sa prise en compte en interne. Les principes **d'accessibilité généralisée** et de **prise en compte transversale des besoins** apparaissent comme des éléments clés.

Puis, une deuxième partie s'intéresse à l'expérience du visiteur, sortant alors des considérations interne, propres à l'organisation de l'établissement. La focale est mise sur l'expérience du visiteur en prenant en considération l'ensemble de ses dimensions : sociale, physique, culturelle, cognitive, sensorielle. Pour aborder toutes ces facettes, cette deuxième partie propose donc une réflexion sur l'accessibilité à travers la tension qui existe entre le concept **d'accessibilité universelle** et le besoin de répondre aux **besoins spécifiques** de chacun. Puis, les notions **d'accueil** et de **bien-être**, caractérisées notamment par **l'ambiance**, apparaissent aussi importantes que celle d'accessibilité au contenu (message, objets, dispositifs de médiation culturelle). L'analyse porte alors autant sur **l'environnement muséal** que sur les conditions de visite – avec un focus sur la notion **d'autonomie**. La médiation culturelle est elle aussi discutée, à travers une analyse critique d'une sélection de dispositifs à destination des visiteurs handicapés.

L'ensemble des observations et leur mise en contexte ont amené à formuler quelques pistes de développement, qui pourront servir de base à la poursuite de l'action concrète

d'Universcience en direction des publics en situation de handicap. De manière générale, nous recommandons à Universcience de renforcer sa démarche de connaissance des publics en situation de handicap et de leurs usages, par la mise en place d'enquêtes des publics spécifiquement sur ce thème.

Nous insistons également sur le besoin de renforcer la formation et la sensibilisation des collaborateurs internes, par le biais de formations internes (sous forme de coaching interne) et externes.

Enfin, les dispositifs au service de l'expérience de visite des personnes en situation de handicap doivent être *a minima* maintenus tels qu'ils sont (car nous soulignons leur efficacité), et si possible renforcés et repensés dans une logique se rapprochant davantage de celle de l'accessibilité intégrée.

Bibliographie

Baradji, Éva, et Olivier Filatriau. « Les personnes handicapées sont plus souvent victimes de violences physiques, sexuelles et verbales ». *Etudes & résultats*, Drees, juillet 2020. <https://drees.solidarites-sante.gouv.fr/sites/default/files/2020-10/er1156.pdf>.

Bauer, Frédéric. « Inclusion et planification : vers un territoire inclusif. » *Vie sociale*, n° 11 (2015): 71-80.

Bickenbach, Jerome E, Somnath Chatterji, E. M Badley, et T. B Üstün. « Models of Disablement, Universalism and the International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps ». *Social Science & Medicine* 48, n° 9 (1 mai 1999): 1173-87. [https://doi.org/10.1016/S0277-9536\(98\)00441-9](https://doi.org/10.1016/S0277-9536(98)00441-9).

Blaho-Ponce, Claude. « La chaîne d'accessibilité, pivot de l'accès au Tourisme Handicap ». *Téoros* 32, n° 2 (8 juin 2016): 104-15. <https://doi.org/10.7202/1036600ar>.

Boisadan, Andréa, Philippe Moreau, et Julien Nelson. « Recommandations pour la conception de plans d'orientation accessibles aux déficients visuels », 2016.

Bouvier, Gérard, et Xavier Niel. « Les discriminations liées au handicap et à la santé ». Insee première. Insee, division Enquêtes et études démographiques, Insee, juillet 2010.

Camberlein, Philippe. *Politiques et dispositifs du handicap en France*. Malakoff: Dunod, 2019.

Campergue, Cécile. « Charles Gardou, Le handicap au risque des cultures. Variations anthropologiques ». *Lectures*, 13 février 2011. <https://lectures.revues.org/1275>.

Candlin, Fiona. « Don't touch! Hands off! Art, blindness and the conservation of expertise ». *Body&society* 10, n° 1 (2004): 71-90.

Chauvey, Valérie. « Le texte au musée pour les visiteurs non-voyants : comment aborder les choix de contenus et de formes ? » *La Lettre de l'OCIM. Musées, Patrimoine et Culture scientifiques et techniques*, n° 132 (2010): 40-47. <https://doi.org/10.4000/ocim.391>.

Corbin, Alain. « Histoire et anthropologie sensorielle ». *Anthropologie et Sociétés* 14, n° 2

(1990): 13-24. <https://doi.org/10.7202/015125ar>.

Davey, Gareth. « What Is Museum Fatigue? » *Visitor Studies Today* 8, n° 3 (2005): 17-21.

Dehail, Judith. « Agir avec scrupules, revenir au bon sens. Du rôle de l'alliance entre musée et recherche pour la réappropriation de notre sensorium ». In *Musées et Recherche : Vulnérabilité, scrupules, dilemmes*, par Joëlle Le Marec et Ewa Maczek, 43-54, OCIM. Dijon, 2019.

Dubrulle, Marie. *HandyBook: petit livre à l'usage des médiateurs culturels travaillant avec des publics aux besoins spécifiques*. Saint-Denis: Édilivre, 2016.

European Blind Union. « EBU Access to Culture Survey 2012 Mapping Current Levels of Accessibility to Cultural Venues and Activities in Europe », 2012.

Ezrati, Jean-Jacques. « L'éclairage comme élément de la scénographie ». *Culture & Musées* 16, n° 1 (2010): 252-56. <https://doi.org/10.3406/pumus.2010.1578>.

Fraysse, Patrick, et Muriel Molinier. « Vers une perspective universelle de la médiation sensorielle des artefacts médiévaux ». *Perspectives médiévales. Revue d'épistémologie des langues et littératures du Moyen Âge*, n° 41 (24 janvier 2020).
<https://doi.org/10.4000/peme.24767>.

Gardou, Charles. *La société inclusive, parlons-en !: il n'y a pas de vie minuscule*. Toulouse: Érès éd., 2012.

—. *La société inclusive, parlons-en !: il n'y a pas de vie minuscule*. Toulouse: Érès éd., 2012.

Giraudy, Danièle, et Marie-Josée Thévenin. « *Les mains regardent* », Catalogue d'exposition. Centre Georges Pompidou. Paris, 1977.

Goodley, Dan. *Disability studies: an interdisciplinary introduction*. Los Angeles, Calif ; London: SAGE, 2011.

Howes, David. « Les techniques des sens ». *Anthropologie et Sociétés* 14, n° 2 (10 septembre 2003): 99-115. <https://doi.org/10.7202/015130ar>.

Jouan, Marlène. « De l'autonomie revendiquée à l'autonomie extorquée : quel « modèle

social » du handicap ? » In *Voies et voix du handicap*, 67-86. Grenoble: PUG, 2013.

Kastrup, Virginia, et Eliana Sampaio. « Le rôle de l'expérience esthétique tactile dans l'apprentissage des personnes handicapées visuelles dans les musées ». *Savoirs* 28, n° 1 (2012): 93. <https://doi.org/10.3917/savo.028.0093>.

Kreis, Susanne, Sophie Lanctôt, Ted Alain Michel, et Jacqueline Caron. *Guide pour élaborer une muséographie universellement accessible*. Montréal : Québec: Service de soutien aux institutions muséales, Direction du patrimoine et de la muséologie, ministère de la Culture, des Communications et de la Condition féminine, 2012.

<http://collections.banq.qc.ca/ark:/52327/2107585>.

Larrouy, Muriel. « La naissance de la politique d'accessibilité ». In *Accessibilité et handicap*, PUG., 49-70. Handicap, vieillissement, société. Grenoble, 2015.

—. *L'invention de l'accessibilité: des politiques de transports des personnes handicapées aux politiques d'accessibilité de 1975 à 2005*. Handicap, vieillissement, société. Grenoble: Presses universitaires de Grenoble, 2011.

Lebat, Cindy. « Complexité de la notion d'inclusion mise en lumière par l'étude des institutions muséales françaises et de leurs dispositifs de médiation culturelle ». *revue Développement humain, handicap et changement social (RIPPH)* 25, n° 1 (septembre 2019): 177-87.

—. « Le Multi sensoriel, pierre de touche de l'accessibilité universelle ? » Colloque Vie des Musées, Temps des publics. Paris: Ministre de la Culture et de la Communication, juin 2017.

—. « Les personnes en situation de handicap sensoriel dans les musées : réalités d'accueil, expériences de visite et trajectoires identitaires ». Université Sorbonne Nouvelle – Paris 3, 2018.

Letonturier, Éric, et Brigitte Munier. « Introduction. La sensorialité, une communication paradoxale ». *Hermes, La Revue* 74, n° 1 (12 mai 2016): 17-24.

LOI n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées, 2005-102 § (2005).

Mahé, Anne. « Surdité, bilinguisme et voie directe ». *Les Actes de Lecture*, n° 71 (2000):

24-31.

Orsoni, Florent. « La conception universelle au service de l'autonomie de tous ». *Constructif* N° 53, n° 2 (2019): 47-50.

Schmitt, Daniel. « Décrire et comprendre l'expérience des visiteurs ». *ICOFOM Study Series*, Le visiteur : tout un chacun, et pourtant unique, n° 42 (juillet 2013): 205-16.

Story, Molly Follette, James L. Mueller, et Ronald L. Mace. « The universal design file: Designing for people of all ages and abilities », 1998. <http://eric.ed.gov/?id=ED460554>.

Svandra, Philippe. « L'autonomie comme expression des « capacités » ». *Éthique & Santé* 4, n° 2 (mai 2007): 74-77. [https://doi.org/10.1016/S1765-4629\(07\)88728-9](https://doi.org/10.1016/S1765-4629(07)88728-9).

Tokar, Steve. « Universal design in North American museums with hands-on science exhibits ». *Visitor Studies Today* 7, n° 3 (2004): 6-10.

Tuyaret, Sabine. « 19 avril - Accessibilité culturelle et numérique : une mission de service public à l'épreuve de la pandémie, ou l'opportunité d'une crise ? – Sabine Tuyaret ». *OCIM* (blog), 19 avril 2020. <https://ocim.fr/2020/04/19-avril-accessibilite-culturelle-et-numerique-une-mission-de-service-public-a-lepreuve-de-la-pandemie-ou-lopportunitate-dune-crise-sabine-tuyaret/>.