

UNIVERSITÉ SORBONNE NOUVELLE - PARIS 3
UFR Arts & Médias Département de Médiation culturelle

L'ACCESSIBILITÉ DES MUSÉES AUX PUBLICS HANDICAPÉS
L'enjeu des politiques d'accessibilité et de médiation pour un musée inclusif



Célène THEILLAUMAS

Mémoire de M2 dirigé par Fabien Van Geert

Soutenu à la session de juillet 2020

Déclaration sur l'honneur

Je, soussigné(e), déclare avoir rédigé ce mémoire sans aides extérieures ni sources autres que celles qui sont citées. Toutes les utilisations de textes préexistants, publiés ou non, y compris en version électronique, sont signalées comme telles. Ce travail n'a été soumis à aucun autre jury d'examen sous une forme identique ou similaire, que ce soit en France ou à l'étranger, à l'université ou dans une autre institution, par moi-même ou par autrui.

Fait à Paris, le 01/07/2020

Célène THEILLAUMAS

Remerciements

La rédaction de ce mémoire a été rendue possible grâce au concours de plusieurs personnes à qui je voudrais témoigner toute ma reconnaissance.

Je tiens à remercier dans un premier temps mon directeur de mémoire, Monsieur Fabien Van Geert, pour sa disponibilité, sa patience et ses conseils qui ont contribué à alimenter et murir mes réflexions.

Je voudrais également adresser ma gratitude à l'ensemble des personnes et des professionnels qui ont participé à mes études de terrain et qui ont accepté de répondre à mes interrogations. Leur bienveillance et leur écoute m'ont éclairé sur ma recherche. Leurs expériences professionnelles, muséales et humaines m'ont été précieuses et m'ont donné la motivation nécessaire pour finaliser ce travail.

Je désire également remercier l'ensemble des publics, collègues, confrères et pairs, qui font que depuis 2016, l'accessibilité des musées et du secteur culturel est au cœur de mes préoccupations et de mes engagements.

Je remercie mes parents et mes amis pour leurs multiples encouragements et leur soutien indéniable.

À tous ces débats endiablés, ces moments de partage, de rire et de vie, MERCI.

Sommaire

<i>Déclaration sur l'honneur</i>	2
<i>Remerciements</i>	3
Introduction	6
Partie 1 : Accueillir les publics handicapés au musée : un contexte social, juridique et historique	9
a. La reconnaissance du handicap	9
i. Comment définir le handicap ?.....	9
ii. Prise de position politique : les démarches législatives et publiques	11
iii. Premières remises en question de cette prise en charge.....	14
b. Les musées et les publics handicapés	16
i. Le musée et ses publics	16
ii. Accueillir les publics handicapés au musée	22
c. La médiation culturelle au musée pour les personnes handicapées	26
i. Les enjeux de la médiation au musée	26
ii. La médiation et les publics handicapés au musée	29
Partie 2 : Terrains	33
Avant-propos	33
Le terrain d'étude : Le musée du quai Branly	37
1. Étude de cas : Les Experts - quai Branly	42
Méthodologie de l'étude <i>Experts - quai Branly</i> :	42
a. Mise en place d'un outil « inclusif »	48
i. Présentation de l'outil.....	48
ii. Les publics ciblés, un public « élargi »	51
iii. Expérimentation et problématiques d'analyse	54
iv. Sa mise en place	56

b. De la conception à son usage : analyse des enjeux d'une médiation	
« inclusive ».....	58
i. Les attentes des publics	58
ii. Remise en question de la portée inclusive du dispositif.....	60
2. Étude de cas : <i>L'art aborigène au prisme de la cécité</i>	65
Méthodologie de l'étude du projet <i>L'art aborigène au prisme de la cécité</i> :.....	65
a. Conception du projet : acteurs et enjeux.....	68
i. Présentation du projet TETMOST.....	68
ii. L'art aborigène au prisme de la cécité.....	70
iii. Développement d'audiodescription au musée.....	74
b. Triple casquette : Être aveugle, public et acteur au musée.....	81
i. Être aveugle ou malvoyant au musée	81
ii. Atelier d'écriture : être participant	85
iii. Avoir une place et trouver sa place	88
Partie 3 : Ouverture sur les politiques d'accessibilité	94
1. Le musée et les acteurs de l'accessibilité	94
2. Le public handicapé, un public spécifique ?.....	96
3. Relation de pouvoir au musée	105
Conclusion	112
Bibliographie	114
Annexes	124
Résumé	257

Introduction

« Nul n'a l'exclusivité du patrimoine humain et social. »¹

L'anthropologue Charles Gardou dans sa définition de la société inclusive met un point d'honneur au caractère universel du bien commun de l'humanité. Nul ne doit en interdire l'accès, ni en être écarté. L'auteur propose cette définition à travers le prisme du handicap et de son histoire affirmant que la construction de la société occidentale s'est organisée en son absence, par son exclusion.

En effet, la France attendra le XX^e siècle pour affirmer sa reconnaissance officielle dans le domaine public. L'accès à la culture sera questionné quant à lui dès la création du ministère de la Culture qui portera en 1959 la mission de « rendre accessible les œuvres capitales de l'humanité (...) au plus grand nombre possible de Français ». Néanmoins, la reconnaissance des publics handicapés au sein des institutions culturelles se manifestera plus tardivement.

Sous l'influence des mesures de démocratisation culturelle, du développement de la nouvelle muséologie et des écomusées, les musées français s'empareront peu à peu de cette problématique et s'engageront à répondre à des enjeux d'ordre social. Le rôle social du musée comme institution inscrite au sein et au service de la société est en effet rattaché à sa définition, proposée par le Conseil international des musées (ICOM) en 2007 : « une institution permanente sans but lucratif, au service de la société et de son développement, ouverte au public, qui acquiert, conserve, étudie, expose et transmet le patrimoine matériel et immatériel de l'humanité et de son environnement à des fins d'études, d'éducation et de délectation. ». Si à son origine le musée ne s'est pas toujours voulu « ouvert au public », l'évolution du contexte social, économique, culturel et historique à l'échelle mondiale lui a conféré un rôle au sein de la société de plus en plus marqué.

¹ GARDOU Charles, *La société inclusive, parlons-en !: il n'y a pas de vie minuscule*, Toulouse, Érès, coll. « Connaissances de la diversité », 2012, p. 14.

Si aucune nouvelle définition du musée n'a pour le moment été adoptée, les propositions débattues lors de la 25^e Conférence générale de l'ICOM en septembre 2019 démontrent que ces enjeux contemporains ébranlent aujourd'hui le monde muséal.

En effet, le secteur muséal se charge de responsabilités envers et pour la société et la communauté dans lesquelles il s'inscrit. La prise en compte des inégalités sociétales sont soulevées et invite l'ensemble des professionnels du secteur muséal à s'interroger sur les relations et le rôle qu'entretient le musée avec ses publics.

Pourtant, malgré une reconnaissance au sein de la loi, des droits, des missions et des obligations confiées aux institutions, le public en situation de handicap ne semble pas toujours participer à la vie de la cité et du musée. Le report des travaux, l'accès parfois restreint aux espaces et aux contenus muséaux, et à une offre le plus souvent limitée de médiations accessibles font l'objet de vives critiques et interrogent l'engagement des musées envers ses publics handicapés.

Depuis la loi de 2005 *Pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées*, l'accessibilité des établissements muséaux est obligatoire et doit être pleinement considérée au sein des nouveaux projets des institutions. Cet accès doit répondre aux besoins et réalités des personnes en situation de handicap. Le ministère de la Culture et de la Communication charge par conséquent les établissements à prendre en compte : « les différentes approches sensibles et cognitives des publics » afin « d'offrir l'accès au contenu de l'exposition à tous, quel que soit le mode d'appréhension de chacun. »² Ainsi, les musées doivent se repenser et créer de nouvelles possibilités de mise en relation entre les publics, son environnement, son contenu et ses collections.

L'enjeu de cette recherche est donc d'observer comment les musées se sont appropriés ses directives.

² Commission nationale Culture et handicap, *Expositions et parcours de visite accessibles*, Paris, ministère de la Culture et de la Communication, 2017, p.5.

À travers les politiques d'accessibilité et de médiation, comment les musées se positionnent-ils par rapport à leurs publics en situation de handicap ?

Il s'agira ainsi de comprendre par la reconnaissance du handicap dans la société et dans les musées le rôle que tend à endosser le musée envers ses publics. Cette recherche universitaire, tente ainsi de comprendre la démarche des musées pour favoriser l'inclusion des personnes handicapées au sein de leur projet muséal.

Mon analyse se focalisera dans un premier temps sur la reconnaissance du handicap au musée à travers son contexte social, juridique et historique (partie 1). J'étudierai ensuite son application et les problématiques de sa mise en place au sein de la médiation muséale (partie 2). Pour ce faire, je me focaliserai sur l'étude de la politique d'accessibilité du musée du quai Branly – Jacques Chirac³ et de deux de ces offres de médiation « inclusives », les *Experts - quai Branly* et *L'art aborigène au prisme de la cécité*. Ainsi, les enjeux de ces deux outils, leur conception, leur mise en place et leur gestion nous amènera à réfléchir plus largement sur les problématiques d'accessibilité des musées et sur les propositions que ceux-ci tentent aujourd'hui de mettre en place pour y répondre (partie 3).

³ Afin de faciliter la lecture de ce mémoire, le nom du musée quai Branly – Jacques Chirac sera mentionné par son abréviation « musée du quai Branly »

PARTIE 1 :
Accueillir les publics handicapés au musée :
un contexte social, juridique et historique

a. La reconnaissance du handicap

i. Comment définir le handicap ?

❖ Des définitions multiples

Défini par une déficience physique ou mentale par le corps médical, le handicap englobe davantage d'enjeux. Nous pouvons ainsi élargir sa définition comme le propose le professeur Pierre Rabischong. En effet, l'auteur présente une définition transversale du handicap en soulignant deux aspects distincts et complémentaires de l'être humain dans sa représentation anthropologique : son « côté » comme il le nomme « biomachine » et son « côté animal social »⁴. Si le premier se réfère à sa construction biologique, le second lui attribue une dimension sociale. Référence certaine à Aristote, Pierre Rabischong souligne que l'homme naît et progresse en société et que cet environnement influe sur son développement. Ainsi, le handicap d'un tiers entraîne des conséquences sur les composantes de son environnement que l'auteur distingue en trois catégories : humaines, matérielles et institutionnelles.⁵ Nous verrons que ces trois facteurs participent activement à la reconnaissance du handicap mais aussi à son fondement.

Cette définition n'est pas sans rappeler celle du sociologue, Alain Blanc, qui distingue deux déficiences distinctes : celles qu'il définit comme « naturelles » et celles liées à la vie sociale.⁶

⁴ RABISCHONG Pierre, *Le handicap*, Paris, Presses Universitaires de France, (« Que sais-je ? »), 2018, p. 5.

⁵ Ibid. p. 41.

⁶ BLANC Alain, *La sociologie du handicap*, Paris, Armand Colin, 2012, p. 22.

❖ Une production sociale, culturelle et identitaire

Le handicap a toujours existé, seulement sa réception diffère à travers les époques, les civilisations et les cultures. Le travail anthropologique de Charles Gardou dans *Le handicap au risque des cultures* (2010) souligne cette diversité de représentations et prises en charge à travers différents continents et pays. Le handicap est donc analysé comme une construction culturelle, à partir d'un contexte social ou historique.

Il n'est en rien une notion universelle.

De nombreux auteurs se sont penchés sur la question du handicap comme production sociale. Outre l'aspect biologique évoqué précédemment, les interactions sociales de l'individu avec son environnement participent à la construction même de son handicap.

En 1975, le sociologue américain Erving Goffman va soulever la question de l'identité sociale du handicap. Le stigmaté, désigne à l'origine : « des marques corporelles destinées à exposer ce qu'avait d'inhabituel et de détestable le statut moral de la personne ainsi signalée. »⁷ Une distinction s'établit entre le stigmatisé et « les normaux ». Finalement, corporel ou non, ce stigmaté ne se construit que dans la relation de l'individu avec autrui. Il est la rencontre des attributs de la personne avec des stéréotypes et reflète ainsi les normes intériorisées de la société. La réponse à la question du handicap se réfère alors à des phénomènes socio-psychologiques car il renvoie aux regards des autres, à l'image de soi, chez celui qui en souffre comme chez celui qui regarde.

L'approche interactionniste de l'École de Chicago sera fortement critiquée par l'anthropologue Robert Murphy, pour son assimilation à la déviance. Sa conception du handicap se réfère aux travaux sur *Les Rites de passages* de Van Gennep et aux explications de Victor Turner sur la phase liminaire. Lui-même en situation de handicap, Robert Murphy définit l'individu handicapé dans une situation de seuil, qu'il conçoit comme un intermédiaire ou un entre-deux, dans laquelle ce dernier se retrouve piégé. Comme l'explique le sociologue Marcel Calvez : « Les individus qui restent dans une situation intermédiaire représentent une menace pour l'ordre social ; ils personnifient

⁷ GOFFMAN Erving, *Stigmaté. Les usages sociaux du handicap*, Paris, Les Éditions de Minuit, 1975, p. 11.

l'adversité ou la négativité sociale. »⁸. Robert Murphy, en utilisant le concept de liminalité souligne les conditions sociales des personnes handicapées. La position instable décrite précédemment dépend des outils mis en œuvre pour inclure l'invalidité dans des statuts reconnus au sein de la collectivité sociale.

Le sociologue Henri-Jacques Sticker s'est interrogé sur les raisons de cette exclusion. Le handicap serait en réalité la projection de notre propre condition ; le reflet de la précarité et de la mortalité de l'homme.⁹

Ainsi, le handicap se façonne à travers les yeux de la société et sa considération évolue au fil des époques et des civilisations. La dimension sociale, au même titre que la déficience physique ou mentale, est handicapante pour la personne concernée.

ii. Prise de position politique : les démarches législatives et publiques

❖ Reconnaissance des droits des personnes handicapées

Le handicap aujourd'hui suscite des débats politiques, éthiques, des mobilisations associatives et autres vocations militantes. Cependant, cette prise de conscience s'est avérée lente et fastidieuse.

En effet, comme le souligne Sticker, il faudra attendre la forte industrialisation de l'Europe et les conflits mondiaux pour voir émerger une réelle prise de conscience politique¹⁰. L'industrialisation va faire apparaître de nouvelles causes au handicap, les accidentés du travail et l'hécatombe de la Première Guerre mondiale forcera les politiques à s'investir pour la prise en charge des « Gueules cassées ». Des pensions pour les mutilés et victimes de la guerre seront alors versées et des lois viendront s'ajouter visant l'obligation de l'emploi de ces derniers. L'élaboration de la Constitution de 1946 posera les grands principes fondateurs du droit actuel garantissant : « à tous (...) la protection de la santé, la sécurité matérielle, le repos et les loisirs. Tout être humain qui, en raison de

⁸ CALVEZ Marcel, « Le handicap comme situation de seuil : éléments pour une sociologie de la liminalité », *Sciences sociales et santé*, n°1, 1994, p. 76.

⁹ STICKER Henri-Jacques, *Corps Infirmes et sociétés*, Paris, Dunod, 2013, p 50.

¹⁰ Ibid.

son âge, de son état physique ou mental se trouve dans l'incapacité de travailler a le droit d'obtenir de la collectivité des moyens convenables d'existence ».

Mais c'est seulement en 1975 qu'une loi (n°75-534) d'orientation en faveur des personnes handicapées, établira l'ossature de leurs droits. Celle-ci garantit notamment un degré d'épanouissement, d'autonomie et d'intégration ainsi que l'élargissement des accès aux soins, à l'éducation et aux formations des individus touchés par le handicap tout en leur assurant un minimum de ressources. La *Classification Internationale des handicaps* (CIH) de l'OMS en 1980 permettra ensuite la reconnaissance des déficiences et incapacités accordant ainsi un statut et des droits relatifs aux personnes handicapées. Des initiatives européennes verront également le jour pour faciliter leur intégration sociale et citoyenne.

Toutes ces actions ont participé à la reconnaissance du handicap dans notre société. Mais alors que la Déclaration Universelle de l'UNESCO de la diversité culturelle (2001) souligne que : « Les droits culturels sont partie intégrante des droits de l'homme » et que « toute personne doit pouvoir participer à la vie culturelle de son choix et exercer ses propres pratiques culturelles », nous pouvons nous demander comment les politiques culturelles ont répondu à ce devoir.

❖ Vers un droit à la culture

Lorsque le ministère de la Culture fut créé en France en 1959, André Malraux lui assigna la mission de « rendre accessible les œuvres capitales de l'humanité (...) au plus grand nombre possible de Français » (décret du 24 juillet 1959). C'est selon cette même volonté que le gouvernement Raffarin, mit en place une loi pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées. La loi (Article L114-1) proclame notamment : « Toute personne handicapée a droit à la solidarité de l'ensemble de la collectivité nationale, qui lui garantit, en vertu de cette obligation nationale, l'accès aux droits fondamentaux reconnus à tous les citoyens ». Le décret du 19 décembre 2005 rappelle que l'accès à la culture fait partie de ces droits fondamentaux. La loi 2005 se substitue à celle de 1975 et assure ainsi les droits et l'autonomie des personnes

handicapées en France par l'encadrement du champ de l'emploi, de la scolarité, de la citoyenneté... Elle s'avère être l'un des actes fondateurs de la reconnaissance du handicap dans la législation française et dans le domaine de la culture.

Depuis, le ministère de la Culture et de la Communication s'est emparé de ce devoir et détient aujourd'hui un rôle clé dans cette acceptation.

À travers ses actions le ministère joue un rôle institutionnel fondamental : «structurant», « symbolique », il est une « ressource » majeure pour les acteurs culturels en France et s'engage dans diverses missions pour établir une chaîne de l'accessibilité sur l'ensemble du territoire.¹¹

Afin de convenir d'une ligne directrice, quant aux actions menées en faveur de l'accessibilité des personnes handicapées, le ministère prend appui sur la Commission nationale Culture-Handicap. Créée par décret du 7 février 2001, cette commission représente une instance de dialogue et de consultation entre les différents acteurs, c'est-à-dire les ministères chargés de la culture et des personnes handicapées, les principales associations de handicapés, les personnes handicapées elles-mêmes et les secteurs culturel et artistique. Le dialogue entre chaque partie permet de concevoir et proposer de nouvelles missions, et ainsi instaurer une dynamique « co-créative ».

Durant ces mêmes années, le ministère a mis en place des groupes de travail afin d'impulser de grands travaux en faveur de l'accessibilité du territoire culturel français. En 2003, il a conçu les Réunions des Établissements Culturels pour l'Accessibilité (RECA) réunissant 23 établissements culturels (dont le Musée du Louvre, le Musée du quai Branly, le Musée d'Orsay et bien d'autres), dans l'optique d'instaurer des mesures et des expertises concrètes en faveur de l'accessibilité des publics handicapés et autour des problématiques majeures (architecturales, éditoriales, informatiques, techniques).

Cependant, comme le rappelle le sociologue Éric Plaisance, le ministère de la Culture n'est pas le seul à avoir à sa charge l'accès à la culture des personnes handicapées. En effet, il mentionne l'école au « premier chef comme accessibilité culturelle de base. »¹²

¹¹ ZAFFRAN Joël (dir.), *Accessibilité et Handicap : anciennes pratiques, nouvel enjeu*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, 2015, p. 92.

¹² Ibid, p. 81.

Malgré l'obligation de l'État à rendre accessible l'éducation aux enfants porteurs de handicap, le constat en 2011 reste décevant : 20 000 enfants handicapés se retrouvent sans solution de scolarisation.¹³

Le constat est également mitigé du côté de la culture. Quinze ans après, le débat sur l'intégration des handicapés au sein des lieux culturels et de la création artistique reste houleux.

iii. Premières remises en question de cette prise en charge

L'ouvrage *Museums, Equality and Social Justice* (2012) de Richard Sandell et Eithne Nightingale propose un focus sur les limites des lois et normes en faveur de l'accès des publics handicapés au musée. Même s'il s'agit d'une mise au point focalisée sur la situation outre-Manche, cette critique me paraît intéressante à observer du point de vue français. Effectivement, dans le premier chapitre, Hannah Goodwin, Barry Ginley et Heather J. L. Smith soulignent un paradoxe à ce sujet. La législation est un moteur de changement, un recours pour mettre en place des actions afin de pallier des discriminations. Néanmoins, sa seule présence ne règle pas l'ensemble des enjeux liés aux problèmes soulevés. Les auteurs redoutent les conformités de la loi car : « le fait de s'appuyer sur la loi pour apporter des changements risque d'accorder trop d'attention aux changements (minimum) jugés nécessaires pour satisfaire les exigences légales. »¹⁴ Ne se référer qu'aux normes prescrites par la loi limiterait les réels engagements pour une pleine égalité des droits. Très peu de solutions seraient au final apportées aux personnes handicapées pour leur permettre de participer pleinement à la vie culturelle et sociale. Arme essentielle dans une démarche d'inclusion, ces « ajustements raisonnables »¹⁵ sont jugés une nouvelle fois trop vagues pour impacter de façon significative la société.

De plus, ceux-ci sont parfois éloignés de la réalité vécue par les personnes handicapées. Nous pouvons prendre l'exemple de la navigation en ligne. Des lignes directrices ont été

¹³ BLANC Paul, « La scolarisation des enfants handicapés », *Rapport au Président de la République*, mai 2011.

¹⁴ SANDELL Richard, *Museums, equality, and social justice*, London, Routledge, 2012, p. 60.

¹⁵ Ibid. p. 62.

conçues pour faciliter l'accès aux contenus web. Cependant, la Commission des droits des personnes handicapées rapporte que 45% des problèmes survenus lors d'une navigation ne violent en rien les règles de conformité.¹⁶

De plus, alors que la Loi Handicap de 2005 prévoyait l'obligation d'accessibilité des établissements ouverts aux publics pour 2015, l'échéance n'a pas été respectée et le calendrier de ces travaux repoussé.

Par conséquent, les personnes en situation de handicap se retrouvent face à un accès limité ou défaillant aux institutions culturelles. La loi et autres normes de conformités sont limitées et ne peuvent pas représenter le handicap en prenant en compte toute sa complexité.

Au-delà de ces problématiques d'accès, nous pouvons également nous interroger sur l'impact de cette politique de réparation progressive des inégalités. Le sociologue Patrick Legros, dans son ouvrage consacré aux processus de discrimination des politiques du handicap, aborde dans cette perspective la notion de discrimination positive.

Celle-ci est définie comme : « un principe d'intervention visant à réintroduire de l'égalité dans un monde inégalitaire. »¹⁷ Ce traitement préférentiel (appellation du Conseil d'État – 1996) se traduit par deux options simultanées : « une pénalisation des plus forts » et « une aide aux plus démunis »¹⁸ La société prévoit un système de rattrapage pour optimiser l'égalité des chances.

Néanmoins, une telle politique questionne et de nombreux auteurs qui remettent en cause sa légitimité. En effet, la discrimination positive fait l'objet de critiques car elle induirait le communautarisme, des effets de seuil mais aussi une stigmatisation : « Le plus se transforme en moins. »¹⁹

Cette notion peut être pensée du point de vue des droits culturels des personnes en situation de handicap, car il s'agit pour les établissements culturels de rattraper un retard

¹⁶ PARRY Ross (ed), *Museum in a digital age*, London, Routledge, 2010, p. 196.

¹⁷ LEGROS Patrick (dir.), *Les processus discriminatoires des politiques du handicap*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, 2014, p. 19.

¹⁸ Ibid.

¹⁹ Ibid. p. 10.

en réajustant leur environnement à travers, notamment, la mise en place de nouvelles normes ciblant un public jusqu'alors défavorisé.

La reconnaissance du handicap fut longue et hasardeuse. Les lois sont les « fondations » de cette construction. Elles ont notamment participé à son identification, à sa prise en charge. Les établissements culturels ont désormais la responsabilité de les appliquer et d'intégrer les personnes handicapées au sein de leur politique. Comment s'est traduit cet engagement au sein du musée ?

b. Les musées et les publics handicapés

i. Le musée et ses publics

Comme le souligne François Mairesse, dans son article encyclopédique dédié à la notion de « public » au musée, deux acceptations du terme existent selon son emploi comme adjectif ou substantif.²⁰

La première désigne la relation juridique qu'entretient le musée avec la population du territoire tandis que la seconde, comprend ses bénéficiaires, ses destinataires c'est-à-dire : « l'ensemble des utilisateurs du musée (le public des musées), mais aussi, par extrapolation à partir de sa destination publique, l'ensemble de la population à laquelle chaque établissement s'adresse. »²¹ La place et le rôle de ces derniers vont de pair avec l'évolution du musée.

C'est au cours des renouveaux muséologiques survenus durant le XXe siècle que le musée a décidé de placer le public davantage au centre de son projet et de sa démarche.

Ce parcours a progressivement amené les musées à considérer son public dans sa diversité. La prise en compte des publics dits « éloignés », dont font partie les personnes en situation de handicap, dépend donc de cette histoire, de la définition et du rôle attribués et endossés par le musée.

²⁰ DESVALLEES André, MAIRESSE François (dir.), *Dictionnaire encyclopédique de muséologie*, Paris, Armand Colin, (« Collection La Muséologie »), 2011, p. 498.

²¹ Ibid.

Aujourd'hui le public n'échappe à aucune définition du musée. Nous pouvons citer celle proposée par l'ICOM en 2007 qui définit le musée « au service de la société et de son développement, ouverte au public, qui acquiert, conserve, étudie, expose et transmet le patrimoine matériel et immatériel de l'humanité et de son environnement à des fins d'études, d'éducation et de délectation. » De par sa définition et ses missions, le musée a un rôle à jouer envers ses publics.

Effectivement, comme le précisent André Gob et Noémie Drouguet, le musée a pris lentement conscience qu'il ne remplissait ses missions (voire même assurait sa légitimité) qu'en présence du public : « Un musée sans visiteur n'est pas un musée digne de ce nom. »²²

Le public est désormais central dans le projet muséal mais ce ne fut pas toujours le cas. Pendant longtemps celui-ci n'intéressait pas le musée, il était même redouté, voire gênant. Ainsi, la recherche de nouveaux publics ne faisait pas partie des objectifs des institutions muséales et son nombre importait peu.

Aujourd'hui les missions des musées sont de plus en plus tournées en direction des publics et plus largement en direction de la société dans laquelle il s'inscrit.

Le rapport de la mission Musées du XXI^e siècle, dirigé par Jacqueline Eidelman, proposait en 2017 d'entreprendre de nouveaux chantiers pour développer la collaboration avec les publics en encrant le musée dans les enjeux de la société contemporaine. Ce travail est le fruit d'une large concertation rassemblant les réflexions de 21 auteurs, 700 professionnels et élus et plus de 3 000 concitoyens. Son enjeu, impulsé par les recommandations de l'Unesco, est donc d'engager de nouvelles réflexions sur l'identité des musées, ses valeurs et son futur.

Un des projets émergents de ce rapport entreprend de co-écrire avec les acteurs sociaux un manifeste « pour un musée humaniste »²³ afin d'affirmer le rôle des musées à jouer en faveur de l'inclusion, la participation et l'intégration. Une des expériences de référence de cette ligne d'action met à l'honneur, par exemple le musée Picasso d'Antibes qui a

²² DROUGUET Noémie, GOB André, *La muséologie: histoire, développements, enjeux actuels*, Paris, Armand Colin, 2003, p. 90.

²³ EIDELMAN Jacqueline, Rapport de la mission « Musées du XXI^e siècle », Paris, *ministère de la Culture et de la Communication*, 2017, p.21.

obtenu le prix du *Patrimoine pour tous* en 2015 et pilote depuis l'ensemble du réseau des musées régionaux de PACA, pour développer l'accessibilité des établissements et la diffusion des bonnes pratiques concernant l'accueil des personnes en situation de handicap.²⁴ La place des publics en situation de handicap est donc comprise dans ces nouvelles perspectives.

La publication de l'ICOFOM, *Définir le musée du XXIe siècle : matériaux pour une discussion*, en 2017 fait suite à ces travaux, ouvre et enrichit le débat relatif à la définition du musée proposée en 2007. On y retrouve les contributions de plusieurs professionnels, chercheurs et muséologues, notamment sur le rôle social et inclusif des musées. Séverine Dessajan, docteure en anthropologie sociale et ethnologie souligne ainsi l'importance aujourd'hui de décentrer le discours du musée pour que celui-ci soit compris de tous, mais aussi de favoriser la participation active des personnes les plus fragilisées de notre société.²⁵ Muriel Molinier, docteure en Sciences de l'Information et de la Communication spécialisée dans l'inclusion muséale, y intègre dans cette même perspective la notion de « médiation engagée »²⁶, à vocation sociale, pour une politique d'accessibilité égalitaire en faveur des personnes en situation de handicap et plus largement de tous les « exclus » du musée. L'enjeu est donc de cibler les manquements et d'y répondre en réaffirmant le rôle du musée à l'égard de ces publics et en proposant de nouvelles mesures et perspectives d'évolution.

Ainsi, au vu de ces nouvelles considérations, le Comité permanent pour la Définition du musée, perspectives et potentiels (MDPP) a soumis en décembre 2018 ses recommandations au conseil d'administration de l'ICOM, dans l'optique de réviser la définition de ce qu'est et devrait être le musée de demain. À travers ces recommandations, le Comité MDPP a fait la synthèse des éléments qui devaient constituer une nouvelle définition du musée devant exprimer l'engagement, les objectifs et valeurs des musées du XXIe siècle.

²⁴ EIDELMAN Jacqueline, Rapport de la mission « Musées du XXIe siècle », op. cit., p.23.

²⁵ DESSAJAN Séverine, « Le musée de demain, un instrument d'inclusion sociale et culturelle », F. Mairesse (dir.), *Définir le musée du XXIe siècle, Matériaux pour une discussion*, ICOFOM, 2017, p.194.

²⁶ MOLINIER Muriel, « Inverser la relation public/musée dans une médiation culturelle engagée », F. Mairesse (dir.), *Définir le musée du XXIe siècle, Matériaux pour une discussion*, ICOFOM, 2017, p.246.

Les éléments retenus à cet effet inscrivent profondément le musée au cœur des problématiques sociétales et politiques de son temps : « la définition du musée doit énoncer clairement les objectifs du musée et les valeurs sur lesquelles il se base pour aborder les sujets et assumer ses responsabilités en matière de développement durable et dans les domaines éthique, politique, social et culturel au XXI^e siècle. »²⁷

Ces prises de position ont suscité de nombreux débats lors de la 25^e Conférence générale de l'ICOM en septembre 2019, démontrant ainsi que ces enjeux interrogent et ébranlent le monde muséal.

Si la notion d'inclusion et la vision d'un musée « humaniste » favorisant le « mieux-être social et individuel »²⁸ soulevées à travers ces publications et ces débats vont très certainement encourager les musées à développer et repenser leur politique en direction des publics les plus éloignés, celles-ci ne sont pas récentes et témoignent des travaux en sociologie et en muséologie opérés par le passé.

La Recommandation de l'ONU, le 14 décembre 1960, concernant *les moyens les plus efficaces pour rendre les musées accessibles à tous*, porte le projet d'un musée « accessibles à tous, sans distinction de condition économique ou sociale » et apporte des solutions à cet engagement. Cartels, visites guidées, confort, facilité d'accès doivent contribuer à rendre le musée compréhensible et ouvert à l'ensemble de la population, dans sa pluralité.

Cependant, dans les mêmes années, le rapport du musée avec son public se voit remis en question. L'étude de Bourdieu et Darbel montre la faible diversité des publics au musée. Cette sortie culturelle révèle un comportement culturel des catégories favorisées, comme pratique de distinction sociale. Ainsi, comme le souligne François Mairesse : « La société offre à tous la possibilité théorique d'accéder aux musées, mais seuls quelques-uns en ont

²⁷ SANDAHL Jette, *Rapport et Recommandations*, Comité permanent pour la Définition du musée, perspectives et potentiels (MDPP), 2018, p.2.

²⁸ EIDELMAN Jacqueline, Rapport de la mission « Musées du XXI^e siècle », op. cit., p.20.

la possibilité réelle : ceux dont le niveau d'éducation est suffisant pour décoder le langage des œuvres. »²⁹

Dans un souci de démocratisation, les musées se sont alors vus chargés d'une mission sociale. Trois actions sont ainsi privilégiées : « accroître », « fidéliser » et « diversifier »³⁰ le public en mettant notamment l'accent sur les structures éducatives de l'institution muséale dans l'espoir d'atténuer cette inégalité.

Des renouveaux muséologiques ont vu le jour dans les mêmes temps, réquisitionnant aussi la place du musée au sein de la société et envers ses publics. La Nouvelle muséologie propose ainsi de réformer en profondeur l'institution muséale pour la placer au cœur de la société et de sa population : « Cette réforme, on peut assurer que la nouvelle muséologie entendait la mener à bien. Plaçant l'homme au centre du dispositif muséal, l'homme avant le public, et bien avant les collections, l'écomusée « tendance révolutionnaire » s'écartait d'emblée du musée tel qu'on le rencontrait durant ces années, pour se placer véritablement au service de la société et de son développement. »³¹

L'utilité du musée est par conséquent remise en cause. Un des prédécesseurs et précurseurs de cette pensée, John Cotton Dana, le soulignait déjà de manière radicale par le passé, proposant une vision d'un musée utile pour sa communauté, où les collections seraient des outils servant à ces fins : « Il est facile pour un musée d'acquérir des objets ; il est difficile pour un musée d'acquérir des cerveaux. [...] On n'a probablement jamais conçu d'institution publique plus inutile, par rapport à son coût, que cet idéal populaire qu'est la construction classique d'un musée moderne d'art. »³²

De l'autre côté de l'Atlantique, le conservateur belge Jean Capart, inspiré par le modèle américain, proposait également une vision sociale du musée, à travers son rôle éducatif

²⁹ DESVALLEES André, MAIRESSE François (dir.), *Dictionnaire encyclopédique de muséologie*, op. cit., p. 515.

³⁰ DROUGUET Noémie, GOB André, *La muséologie: histoire, développements, enjeux actuels*, op. cit., p. 102.

³¹ MAIRESSE François, "La belle histoire, aux origines de la nouvelle muséologie", *Publics et Musées*, 17-18, 2000, p.34.

³² DANA J.C, *A Plan for a New Muséum: The Kind of Muséum it Will Profit a City to Maintain*. Woodstock, Elm Tree Press, 1920, cite par MAIRESSE. F, "La belle histoire, aux origines de la nouvelle muséologie", *Publics et Musées*, 17-18, 2000, p.40.

et pédagogique qu'il concrétisa par la création du premier Service éducatif des Musées royaux d'Art et d'Histoire à Bruxelles en 1922.³³

Les deux piliers de l'ICOM que sont Hugues de Varine et Georges Henri Rivière, en opposition au musée classique et influencés par les préceptes de la nouvelle muséologie, fondaient bien des années plus tard, l'écomusée. En 1971, est né le premier prototype de cette nouvelle expérience muséale au Creusot. Ce renouveau muséologique est intéressant dans notre problématique car il entend faire participer de manière active la population, la collectivité et forger une communauté qui serait à la fois actrice et usager du musée. Le musée est donc un instrument au service de la société.

La même année, Duncan F. Cameron remettait en cause le caractère élitiste des musées et souhaitait réformer les musées pour que ceux-ci ne soient pas que des « temples » mais aussi des lieux de contestation et de débats, des « forums »³⁴ Ainsi, ce muséologue canadien introduisait le concept d'« égalité des chances culturelles »³⁵ au musée, qui sera plus tard au fondement de la définition de l'accessibilité des musées et des droits culturels des personnes handicapées.

Si nous ne pouvons aborder ici l'ensemble des travaux qui ont forgé l'étroite relation entre le musée, sa société et ses individus, nous pouvons observer à travers ce tour d'horizon très restreint des discours et théories muséologiques que le rôle social des musées a été et est toujours débattu. Si ces différents préceptes et acteurs n'ont pas toujours ciblé spécifiquement le public en situation de handicap, ils rendent compte de la nécessité pour les musées de s'adresser à un plus large public, de toucher les segments de la société jusqu'alors en retrait et de s'ancrer davantage dans son environnement.

³³ CAPART Jean, « Le rôle social des musées », *Museion*, 12 (3), 1930, p. 219-238.

³⁴ CAMERON D.F, « The museum, a temple or the forum », *Curator*, 14, 1, 1971.

³⁵ Ibid. p. 23 : « equality of cultural opportunity ».

ii. Accueillir les publics handicapés au musée

❖ Premières tentatives de définition et d'approche muséale en France

La littérature concernant les publics en situation de handicap au musée a émergé dans les années 1980. Le retour du colloque « Les Musées et les Personnes handicapées » organisé par la Fondation de France le 7 et 8 novembre 1988, établit les premières directives relatives à l'accueil des publics en situation de handicap. La première démarche engagée par le secteur muséal a été de définir ces publics. L'ouvrage *Des musées ouverts à tous les sens, mieux accueillir les personnes handicapées*, propose en effet une définition et une catégorisation des publics basés sur les spécificités de chaque grande famille du handicap. Il est intéressant de constater que cette première initiative a été prise à la suite de la *Classification Internationale des Handicaps* (CIH) de l'OMS. Au vu des dynamiques sociétales en faveur de la connaissance et de la reconnaissance des personnes handicapées, le musée a choisi lui aussi de définir ce public pour mieux l'appréhender. Les publications suivantes ont répondu à ces définitions en proposant notamment des « protocoles d'accueil » des personnes handicapées au musée. Ces manuels techniques, à destination des conservateurs et responsables d'établissements muséaux, ont été conçus pour sensibiliser les acteurs du secteur. L'ouvrage *Au bonheur des Enfants, pratiques culturelles des jeunes aujourd'hui et animations à destination du jeune public handicapé dans les musées* de Françoise Dufreney et Pascal Dreyer publié en 1994 propose par exemple des fiches techniques relatives à chaque handicap. Les musées ont questionné la place des publics handicapés en commençant par aborder leurs spécificités, méconnues par les professionnels du secteur muséal de l'époque, comme le précisait Jean Yves Marin, président du comité français de l'ICOM en 1995 : « Depuis une vingtaine d'années, des professionnels des musées ont tenté petit à petit de prendre en compte les attentes du public handicapé, de répondre à ses exigences, exigences auxquelles avouons-le, notre formation ne nous avait guère préparés. »³⁶

³⁶ DREYER Pascal (dir.), *Créer et recréer le musée*, Actes de colloque, 1997, p. 13.

Toutefois, il est intéressant de relever que le ministère de la Culture et de la Communication conserve encore cette démarche en diffusant régulièrement des manuels techniques aux établissements recevant du public : *Les Guides Pratiques*. Les mêmes définitions et catégorisations des publics en situation de handicap perdurent depuis trente ans. La connaissance de ces publics semble donc encore inachevée ou du moins à rappeler pour que les institutions muséales considèrent ces publics au sein de leurs projets.

Les tendances d'approche des personnes en situation de handicap en France se traduisent différemment de celles d'outre-Manche et d'outre-Atlantique. En effet, ces différences sont notamment dues à l'influence du courant académique autonome des *Disability Studies*. Définies en opposition aux disciplines traditionnelles, habituées à faire l'impasse sur le handicap, les *Disability Studies* ont permis une plus grande reconnaissance de la parole des handicapés dans la société.³⁷ Ainsi la muséologie s'est emparée de ce champ de recherche à des degrés différents à l'international. Les mouvements sociaux des années 1960 et 1970 aux États-Unis ont fait naître un activisme social des personnes handicapées. Cette expression politique et intellectuelle a forgé une identité de groupe. Des similitudes se retrouvent au sein du mouvement britannique portant ses réflexions de façon encore plus marquée sur la construction sociale du handicap. De ce fait, la muséologie anglo-saxonne s'est intéressée par exemple au potentiel des musées à soutenir la justice sociale et l'égalité. De nombreux ouvrages se sont spécifiquement penchés sur cet engagement croissant des musées. Le muséologue britannique Richard Sandell est une des références essentielles sur l'analyse du rôle social et inclusif des musées. Il analyse entre autres la responsabilité des musées quant à la représentation ou non représentation des personnes handicapées, aussi bien dans les collections muséales que dans leurs politiques d'accès.

La notion d'inclusion au musée se retrouve alors davantage dans la littérature anglo-saxonne sous le terme encore récent d'« inclusive museum ».

Comme le soulignent Gary L. Albrecht, Jean-François Ravaud et Henri-Jacques Stiker, la France n'a pas connu de mouvements « d'usagers » de la même ampleur qu'aux États-Unis ou qu'en Grande-Bretagne.³⁸ Les personnes handicapées françaises n'ont pas

³⁷ GARY L. Albrecht Gary, RAYAUD J.-F, STIKER Henri-Jacques, « L'émergence des *disability studies* : état des lieux et perspectives », *Sciences sociales et santé*, n°4, 2001, p. 1.

³⁸ *Ibid.* p. 49.

construit d'identité de groupe aussi marquée. La logique catégorielle entraînée par les mesures législatives et l'emprise des grandes associations nationales ont empêché l'unification d'un mouvement commun. Ainsi, la prise en charge très structurelle du handicap peut se ressentir dans l'approche muséale française, même si celle-ci tend à s'inspirer des dynamiques muséales de ses pairs.

❖ Définir l'accessibilité

Notre imaginaire collectif nous amène à penser l'accessibilité comme l'accès physique des établissements recevant du Public. En effet, la barrière physique appartient à ses enjeux, seulement elle n'en représente qu'une infime partie.

Depuis la loi d'orientation du 30 juin 1975, tous travaux d'aménagement, de rénovation ou de construction, doivent prendre en compte les spécificités des publics handicapés. Cette obligation a été renforcée par la loi du 11 février 2005. Ainsi, tout aménagement de structure culturelle nécessite une réflexion en amont sur l'accessibilité du lieu. Garantir l'accès physique aux publics, c'est assurer une des missions fondamentales du musée, à savoir son ouverture au public. Hannah Goodwin, Barry Ginley et Heather J. L. Smith remarquent que ce champ fait partie des domaines de l'accessibilité les plus développés dans les musées en partie parce que ces obstacles sont les plus visibles mais surtout les plus compris par l'ensemble de la population, à l'inverse des autres facteurs d'exclusion.³⁹

Finalement, comment pouvons-nous définir l'accessibilité ? Caroline Lang, chef de projet au Victoria and Albert Museum, tente d'y répondre en s'appuyant dans un premier temps sur les définitions données à cette notion au sein des organisations telles que l'ICOM et le Museums Association. Elle en conclut que l'accès, qui était autrefois associé aux heures d'ouverture et aux contraintes physiques, englobe aujourd'hui plus largement « tous les problèmes associés à la notion d'obstacles empruntés au modèle social du handicap »⁴⁰

³⁹ SANDELL Richard, *Museums, equality, and social justice*, op. cit., p. 63.

⁴⁰ LANG Caroline, REEVE John (ed.), *The Responsive Museum: Working with Audiences in the Twenty-First Century*, Burlington, Ashgate Publishing Limited, 2006, p 216.

Ainsi, l'accessibilité comprend à la fois l'accès physique et sensoriel, mais aussi intellectuel, culturel, social, financier et psychologique. Le musée doit donc intégrer cette réflexion au sein de ses équipements, de sa communication et informations, mais aussi au sein de ses offres culturelles et pratiques artistiques. L'accessibilité des musées touche donc l'entièreté des fonctions et missions des institutions.

Chacun des points évoqués se pense également suivant les spécificités des quatre grandes familles de déficiences, à savoir : motrice, visuelle, auditive, mentale et psychique. Accueillir les publics revient donc à devoir répondre à de multiples enjeux qui ne peuvent se résoudre en une seule et unique solution.

❖ Public « rêvé » et public handicapé

André Gob et Noémie Drouguet soulignent dans leur ouvrage *Muséologie, Histoire, Développements, Enjeux actuels* (2010), l'importance que donne le musée à l'augmentation de leur public. Cette préoccupation amène le musée à penser le public « au sens large » dans l'espoir d'accroître leur venue. Le choix du public se décide alors de manière implicite. Les propositions muséographiques ciblent sans le nommer un public et « privilégie tel ou tel segment du public potentiel. »⁴¹

Cécilia De Varine, présidente de l'association *Médiation Culturelle*, soutiendra également que le musée se conçoit par rapport à un public « étalon », « exemplaire » : « De la hauteur des marches d'escalier aux intitulés des événements, de la typographie des textes affichés à la configuration d'un espace pédagogique, de l'organisation d'un parcours à l'image choisie pour une affiche, c'est la figure exemplaire d'un visiteur modèle qui se dessine derrière chaque choix, chaque décision. »⁴²

Utopie ? Cet imaginaire du public « rêvé » ne peut correspondre aux réalités et à la complexité du handicap. En voulant s'adresser au plus grand nombre, une partie des

⁴¹ DROUGUET Noémie, GOB André, *La muséologie: histoire, développements, enjeux actuels*, op. cit., p. 72.

⁴² DE VARINE Cécilia, « L'accueil de tous au musée, au risque du changement », *L'Observatoire*, 32, 2007, p. 31.

publics, que l'auteur nomme « minoritaire »⁴³, ne peut se reconnaître dans les différentes actions menées dans les musées. Par public « minoritaire », Cécilia de Varine désigne justement le public qui éprouve un sentiment d'illégitimité en venant au musée.

L'existence de programmes spécifiques d'inclusion sociale montre en effet que ces publics ne considèrent pas le musée comme fait pour eux, mais aussi que ce dernier ne s'est pas engagé dès le départ à s'adresser à ces publics. Nous pouvons donc nous demander comment les publics en situation de handicap peuvent s'intégrer à cet ensemble si les musées se pensent sans eux. Car au-delà même du handicap, Cécilia de Varine rappelle que chaque visiteur arrive au musée dans une posture d'attente, par rapport à ses envies mais aussi à ses besoins et qu'il ne s'agit pas au musée d'accueillir un public mais « des gens ».⁴⁴

c. La médiation culturelle au musée pour les personnes handicapées

i. Les enjeux de la médiation au musée

❖ Un intermédiaire entre le musée et ses publics

Intégrée dans la loi (n° 2002-5) relative aux musées de France en 2002, la médiation culturelle fait sa grande entrée dans le champ culturel à partir des années 90 : « Chaque musée de France dispose d'un service ayant en charge les actions d'accueil des publics, de diffusion, d'animation et de médiation culturelles. Ces actions sont assurées par des personnels qualifiés. Le cas échéant, ce service peut être commun à plusieurs musées. »

Cette notion prend le sens « d'entremise » et signifie : « celui qui se met entre, dont l'action intervient entre deux entités, de manière équidistante, afin de les relier et par le moyen duquel la rencontre peut advenir. »⁴⁵

⁴³ Ibid.

⁴⁴ DE VARINE Cécilia, « L'accueil de tous au musée, au risque du changement », op. cit., p. 31.

⁴⁵ ABOUDRAR Bruno-Nassim, MAIRESSE François, *La médiation culturelle*, Paris, Presses Universitaires de France, (« Que sais-je ? »), 2016, p. 4.

Au musée, elle se traduit par cet intermédiaire, qui par la mise en public d'un contenu muséal, met en place des interfaces entre deux univers, a priori éloignés : celui de la production artistique et scientifique et le grand public.⁴⁶ Par conséquent, la présence de ce tiers induit qu'une distance se doit d'être rompue et comme le souligne Raymond Montpetit dans son article encyclopédique dédié à la médiation culturelle, qu'un « terrain de rencontre »⁴⁷ s'instaure par son intervention.

La médiation culturelle fait donc appel aux différentes démarches menées par le musée en faveur de son public. Raymond Montpetit distingue quatre éléments qui impliquent la médiation au sein de la muséologie.⁴⁸ En effet, le musée se dresse comme médiateur des patrimoines envers ses publics. L'auteur inclut également l'exposition, qui par sa dimension sémiotique établit un espace de médiations. De plus, il y intègre l'ensemble des activités et actions de médiation à destination des visiteurs, qui enfin, par leur expérience personnelle et leur interprétation nous amènent à cette dernière forme de médiation. Celle-ci conduit les publics à la compréhension et à l'appropriation.

Le musée *est* médiation.

❖ La cohésion par la médiation

Raymond Montpetit soulignera que la médiation intervient dans les temps de conflits, car elle incite par l'activation de ces intermédiaires à aller au-delà des clivages de la société et de ses oppositions pour trouver, comme cité précédemment, ce point de rencontre et à favoriser le vivre-ensemble et ainsi renforcer les liens sociaux.⁴⁹

François Mairesse et Bruno Nassim Abouddrar démontreront que la médiation peut en effet résoudre mais aussi prévenir ces conflits : « La médiation apparaît ainsi comme l'un des modes possibles de résolution d'un conflit, où le médiateur se présente comme une tierce personne, neutre et sans parti pris, à la recherche d'une issue acceptable par tous. »⁵⁰ Par

⁴⁶ DESVALLEES André, MAIRESSE François (dir.), *Dictionnaire encyclopédique de muséologie*, op. cit., p. 5.

⁴⁷ Ibid. p.7.

⁴⁸ Ibid.

⁴⁹ Ibid. p. 1.

⁵⁰ ABOUDDRAR Bruno-Nassim, MAIRESSE François, *La médiation culturelle*, op. cit., p. 5.

conséquent, la médiation culturelle facilite et encourage les échanges et les interactions et atténue les inégalités, disparités entre les groupes sociaux. Cette notion peut ainsi être considérée d'un point de vue social où le médiateur participe à la réparation d'une certaine fracture au sein de la société.

Il est évident que sans la culture cet impact serait moindre, car comme le rappelle Raymond Montpetit, elle est avant tout un socle de références communes entre les individus, qu'ils partagent et qui forge leur identité. Ainsi, la culture contribue à former un sentiment communautaire et d'appartenance : « En ce sens, la culture — avec son ingrédient essentiel, le langage — constituerait l'intermédiaire de prédilection grâce auquel les membres d'une collectivité se forgent une représentation du monde, de leur histoire et de leur identité. »⁵¹

L'ouvrage *Au bonheur des Enfants, pratiques culturelles des jeunes aujourd'hui et animations à destination du jeune public handicapé dans les musées*, témoigne des difficultés des enfants handicapés à se retrouver dans ce langage commun. En effet, la communication peut s'avérer périlleuse car les enfants se trouvent dans un cadre de vie (écoles, institutions spécialisées ou médicales) qui ne correspond pas à une culture dominante.

Comment la médiation au musée peut-elle subvenir à ce décalage et servir d'intermédiaire face à cette incompréhension ?

⁵¹ DESVALLEES André, MAIRESSE François (dir.), *Dictionnaire encyclopédique de muséologie*, op. cit., p. 5.

ii. La médiation et les publics handicapés au musée

❖ Faire sens

Comme le déterminent François Mairesse et Bruno Nassim Aboudrar, la médiation culturelle se développe suivant quatre modalités et rapports au monde : son rapport au sens, à la connaissance, à l'argent et à l'autre.⁵²

Les auteurs en concluent que : « s'il y a autant d'actions de médiation que de publics et de médiateurs (même si l'on peut définir certains grands ensembles), il n'est pas possible d'envisager un type de médiation qui pourrait s'adresser à tous et répondre à tous les enjeux. »⁵³ Il va de soi que le musée doit donc se positionner en fonction des publics et du type de relation envisagé avec lui. Il n'y a pas une façon de faire de la médiation au musée comme il n'y a pas un public type qui se présente à lui.

Dans le cadre du handicap, il convient alors d'établir une approche relationnelle en cohérence avec les besoins des personnes, et donc de repenser le système de communication du musée, « pour que la transmission fonctionne et que l'émetteur et le destinataire soient, un moment, mis en liaison ».⁵⁴ Enfin, il s'agit de créer les conditions d'une rencontre entre les œuvres, les expositions et le public pour l'accompagner dans son expérience sensible du musée.

Éric Ferron, chargé des publics au service éducatif des musées de Strasbourg, insiste sur ce travail de médiation : « Chaque visiteur et cela peu importe son handicap, son âge, sa sensibilité ou sa connaissance a besoin de se relier de manière sensible à une œuvre ou un objet pour véritablement la/le rencontrer. Plus que l'élève ou l'apprenant, c'est bien à l'individu auquel il s'agit de s'adresser pour qu'il se confronte à l'œuvre d'une manière personnelle et individuelle. »⁵⁵ Par conséquent un « décentrement »⁵⁶ culturel du

⁵² ABOUDRAR Bruno-Nassim, MAIRESSE François, *La médiation culturelle*, op. cit., p. 38.

⁵³ Ibid. p. 46.

⁵⁴ DESVALLEES André, MAIRESSE François (dir.), *Dictionnaire encyclopédique de muséologie*, op. cit., p. 3.

⁵⁵ FERRON Éric, « Le musée, le lieu de toutes les rencontres », *La Lettre de l'OCIM*, 160, 2015, p. 2.

⁵⁶ DE VARINE Cécilia, « L'accueil de tous au musée, au risque du changement », op. cit., p. 33.

médiateur mais plus généralement de l'institution est fondamental pour optimiser les conditions de cette rencontre.

❖ De multiples approches

François Mairesse et Bruno Nassim Abouddrar distinguent la médiation en deux catégories : la médiation orale et la médiation technique.⁵⁷ Concernant la médiation orale, le ministère de la Culture et de la Communication ainsi que de nombreux auteurs s'accordent à dire que la formation à l'accueil des publics handicapés au musée est cruciale dans le cadre de la médiation et de l'ensemble des professionnels de l'établissement. De nombreux musées proposent aujourd'hui des visites et ateliers à destination de ces publics permettant ainsi un accompagnement personnalisé, en fonction des besoins des participants. Le médiateur, grâce à ses capacités à la fois d'adaptation et d'improvisation peut répondre à leurs demandes et à leurs envies au cours de l'activité proposée.

La médiation technique répond, elle, à d'autres enjeux. Audioguides, livrets, visioguides et autres applications se développent de plus en plus pour permettre aux visiteurs d'explorer le musée. Cette médiation, « non humaine »⁵⁸ permet surtout une approche plus autonome du musée. Le Guide Pratique, relatif *aux expositions et parcours de visite accessibles* insiste sur cette démarche : « L'enjeu est maintenant de compléter ces mesures en favorisant le principe d'autonomie du visiteur dans son accès aux sites, aux espaces mais aussi aux contenus culturels qui lui sont proposés. »⁵⁹ L'objectif de l'accessibilité aujourd'hui est de donner la possibilité au public handicapé de faire sa propre expérience muséale. Et celle-ci doit se traduire par un large choix de médiation.

Par conséquent, l'appel aux sens est conseillé pour favoriser l'apprentissage par l'expérience sans contraindre le visiteur à faire appel à des connaissances (historiques, d'histoire de l'art...). Le multimédia déploie à ce niveau, de multiples opportunités pour

⁵⁷ BOUDRAR Bruno-Nassim, MAIRESSE François, *La médiation culturelle*, op. cit., p. 69.

⁵⁸ Commission nationale Culture et handicap, *Culture et handicap: guide pratique de l'accessibilité*, Paris, ministère de la Culture et de la communication, 2007, p. 46.

⁵⁹ Commission nationale Culture et handicap, *Expositions et parcours de visite accessibles*, op. cit., p. 3.

le public. « Plus visuelle, plus sonore, plus individuelle, plus collaborative »⁶⁰, la médiation par le multimédia fait l'objet d'une partie conséquente du dernier guide de l'accessibilité (2017), traduisant ainsi les tendances qui émergent de l'accroissement des nouvelles technologies au musée.

Si aujourd'hui il n'est pas rare de trouver des outils de médiation adaptés à certains handicaps, un grand nombre de problématiques émergent de leur utilisation.

En effet, la médiation culturelle, lorsqu'elle s'adresse à un public handicapé, est qualifiée le plus souvent d'activité ou offre « spécifique » car comme nous l'avons vu précédemment son enjeu est de répondre à des besoins eux aussi « spécifiques » à ce type de public. Ainsi, il est courant de voir dans l'agenda des activités culturelles des musées, une programmation dédiée à ces publics.

S'agit-il alors pour les musées d'intégrer les publics en situation de handicap à leur médiation ?

❖ Intégrer ou inclure les publics en situation de handicap ?

Pour illustrer mes propos, j'ai fait le choix de prendre pour exemple le débat instauré sur l'école inclusive en France. En effet, ces discussions pourront également se reporter aux problématiques des institutions muséales.

Une distinction est à faire entre la notion d'inclusion et celle d'intégration à l'école comme au musée. L'intégration suppose le principe d'« accepter » et de « réintégrer » les personnes handicapées.⁶¹ Pour autant, comme nous l'avons vu dans les précédentes parties, les personnes handicapées ont, a priori, leur place de plein droit au musée. Il ne s'agit pas à ce dernier de « réparer » ou de « compenser » les inégalités d'accès à ce public, mais d'entreprendre une démarche inclusive au sein de l'établissement.⁶² Celle-ci

⁶⁰ Ibid. p. 111.

⁶¹ PLAISANCE Éric, BELMONT Brigitte, VERILLON Alette, « Intégration ou inclusion ? : Éléments pour contribuer au débat », *La Nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation*, 2014, p. 2.

⁶² Ibid.

visé alors à repenser les démarches pédagogiques envers ces publics. C'est au musée de s'adapter et non aux publics de le faire, pour assurer à tous une égalité de traitement.

Les outils dits « spécifiques » conçus pour les personnes en situation de handicap au musée nous amènent à nous interroger sur leur impact. Qu'induit cette médiation du public ? Sandrine Sophys-Véret, chargée de mission Culture et Handicap au ministère, en mesure les conséquences : « Développer une approche uniquement centrée sur l'accessibilité dédiée aux publics handicapés conduit à la mise en place de dispositifs dits spécifiques qui peuvent conduire à une mise en marge des publics en situation de handicap. »⁶³ Finalement, adopter ce type d'approche induirait inconsciemment de réduire une nouvelle fois la personne à son handicap. L'individu se retrouverait stigmatisé par l'utilisation de ce type de dispositif.

Ceci nous révèle un des paradoxes de l'accessibilité dans les musées. Sandrine Sophys-Véret en conclut que les publics handicapés désirent profondément être avec et comme tout le monde dans leurs pratiques culturelles et artistiques, mais que ceux-ci manifestent également la volonté d'accéder à des dispositifs spécifiques répondant à la réalité de leur handicap. Comment est-il possible d'apporter une réponse à ces deux tendances ?

Comme le note l'auteur, Il est important de rappeler que le secteur culturel dépasse la simple pratique artistique et représente pour ces publics d'autres enjeux. Cette démarche très sensible doit donc amener le musée à se repenser et à échapper à la fabrication d'un « ghetto »⁶⁴ autour des personnes handicapées.

⁶³ ZAFFRAN Joël (dir.), *Accessibilité et Handicap : anciennes pratiques, nouvel enjeu*, op. cit., p. 104.

⁶⁴ Commission nationale Culture et handicap, *Culture et handicap: guide pratique de l'accessibilité*, op. cit., p. 42.

PARTIE 2 : Terrains

Avant-propos

Je me suis intéressée aux problématiques d'accès aux musées dans le cadre de mon service civique effectué en 2016 au Centre Pompidou. Chargée du développement des publics en situation de handicap, j'ai dû m'informer des innovations en matière d'accessibilité et des outils pédagogiques répondant aux objectifs de la conception universelle.

Au cours de ma mission, je me suis interrogée sur la façon dont les institutions muséales s'adressaient aux publics en situation de handicap, leur politique d'accès aux œuvres et les outils de médiation qu'ils proposaient pour y répondre. J'ai été confrontée dans ma mission à la réalité budgétaire, aux manques de moyens humains, à l'organisation et au plan stratégique du musée. Mon statut de chargée des publics en situation de handicap m'a permis de me rendre compte de la complexité du développement de ces publics au sein des dynamiques et contraintes muséales. Mon ressenti quant aux manques d'engagement des musées m'a amené à investir mes recherches sur le terrain et à compléter mes connaissances professionnelles en alliant recherches documentaires et analyse des discours politiques et muséaux.

À la suite de mon service civique au Centre Pompidou, j'ai rejoint l'équipe de l'association Percevoir au côté de sa directrice Valérie Pasquet. Spécialisée dans la conception de médiation pour tous au sein de différentes structures culturelles et muséales, j'ai pu me rendre compte des différents acteurs qui participent au développement de l'accessibilité culturelle de demain et à en comprendre le fonctionnement du point de vue d'un prestataire et partenaire d'établissements muséaux.

Diplômée d'une licence en Médiation culturelle à la Sorbonne-Nouvelle, j'ai continué durant mon master à m'intéresser à la conception de projets de médiation au sein des musées et plus spécifiquement aux programmes conçus en direction des publics en situation de handicap.

Au cours de mes recherches, j'ai découvert l'application des *Experts - quai Branly*. Cette application est un outil de médiation sur tablette iPad à destination des familles en visite au musée du quai Branly. J'ai retenu ce projet car il était le seul outil ouvert à différents publics, sans distinction apparente : le public sourd/malentendant pratiquant la Langue des Signes Française, celui en situation de handicap mental et le « grand public ».

Au fur et à mesure de mes recherches et activités professionnelles, j'ai pu constater que les institutions muséales s'ouvraient de plus en plus à ces publics mais déclinaient le plus souvent leurs médiations en fonction des handicaps. Les visites, les ateliers, les applications, les livrets obligent, le plus souvent, les publics à s'investir dans des activités et programmations distinctes en fonction de leurs spécificités, de leur handicap. L'application des *Experts - quai Branly* m'avait donc interpellé car elle apparaissait s'ouvrir à différents publics, effaçant la frontière établie entre les publics dits « spécifiques » et le grand public.

L'objectif de cette recherche a donc été de porter un regard critique et pratique sur les politiques d'accessibilité des musées en prenant l'exemple du musée du quai Branly.

J'ai décidé de conduire mon terrain d'enquête au sein du musée du quai Branly en me concentrant sur l'application des *Experts - quai Branly* et sur la politique d'accessibilité des œuvres. Prendre l'exemple de cette application me permettait d'analyser et de rendre compte des enjeux liés à l'accès des publics, impulsés par des dynamiques ministérielles, sociétales et muséales. Mon souhait était d'observer la mise en fonction de l'outil et son utilisation par les publics et le musée.

Ce terrain s'est conduit de janvier à avril 2018.

Mon master et donc ma recherche universitaire ont été prolongés d'un an supplémentaire. De septembre 2018 à septembre 2019, j'ai travaillé au sein de l'association Percevoir et ai pu entreprendre de nouveaux projets et donc de nouvelles possibilités d'études de terrain.

Par conséquent, j'ai pu étendre mes premiers résultats de mon étude sur l'application des *Experts - quai Branly* et entreprendre ma rentrée de master 2 avec de nouvelles perspectives de recherche. Ce temps supplémentaire m'a permis de prendre du recul sur mon mémoire. Ce temps m'a donné l'opportunité de m'ouvrir à de nouvelles réflexions

sur la manière dont les musées impliquaient les publics en situation de handicap au sein de la vie de leur institution.

Ma première partie de terrain était centrée sur l'inclusion de ces publics au sein de la médiation du musée. Au vu des résultats de cette première étude, j'ai fait le choix d'étendre cette réflexion à la participation des publics handicapés au sein de la conception des outils de médiation.

En effet, j'ai eu la chance d'intégrer en 2019 le groupe de recherche « TETMOST » avec ma responsable Valérie Pasquet dans le cadre du projet expérimental *L'art aborigène au prisme de la cécité*. Ce projet a pour vocation de développer des audiodescriptions au musée du quai Branly en co-écriture avec des personnes aveugles et malvoyantes. Il m'a particulièrement intéressé car il entend dans l'inclusion la participation des publics en situation de handicap.

Observatrice et participante depuis plus d'un an aujourd'hui aux ateliers d'audio-description avec le collectif de recherche et ses participants, j'ai décidé d'intégrer ces nouvelles problématiques au sein de ma recherche universitaire.

Mon travail de terrain s'étend donc de janvier 2018 à mai 2020 et se divise en deux études de cas.

Ces deux études de cas se concentrent donc sur l'analyse de deux outils de médiation accessibles au musée du quai Branly. Si ces deux terrains ont le même objectif, à savoir analyser à travers la médiation et leur politique le positionnement du musée à l'égard de ses publics en situation de handicap, ceux-ci sont hétéroclites à plusieurs niveaux.

- Ces deux outils de médiation ne visent pas les mêmes publics en situation de handicap : L'application des *Experts - quai Branly* s'adresse à un public familial et à des personnes pratiquant la Langue des Signes ou atteintes d'un handicap mental. Le projet d'audiodescription s'adresse à un public adulte mal et non-voyant.
- Il s'agit de deux dispositifs différents : les *Experts - quai Branly* est un parcours sur tablette tactile, le projet *L'art aborigène au prisme de la cécité* tend vers un parcours audio décrit intégré à l'audioguide du musée du quai Branly.

- La temporalité de ces deux projets n'est pas la même : les *Experts - quai Branly* est disponible au public et en fonction depuis plusieurs années. Le projet d'audiodescription *L'art aborigène au prisme de la cécité* est en cours de conception.
- La méthodologie et mon degré d'implication diffèrent dans ces deux études : contrairement à mon analyse de l'application des *Experts - quai Branly*, j'ai été impliquée dans le projet d'audiodescription en tant que membre de l'association Percevoir et ai été intégrée au groupe TETMOST. Les approches de ces deux terrains sont donc différentes.

Il ne s'agit donc pas pour moi de faire de ces deux terrains une étude comparative mais d'engager une réflexion sur la politique d'accessibilité du musée et analyser les vecteurs de son développement.

Au-delà de leurs différences, ces deux études m'ont donné la possibilité d'aller à la rencontre des acteurs de l'accessibilité et des publics et de comprendre les processus de création, de conception et la mise en place des projets de médiation au musée. Elles m'ont permis d'en saisir les objectifs mais aussi de cerner le mode de fonctionnement du musée par rapport à son accessibilité. La différence de temporalité de ces deux projets et entre ces deux terrains m'a donné l'opportunité d'observer quelles démarches étaient nécessaires et quels moyens étaient donnés pour concevoir ces outils et les rendre pérennes. De plus, il s'agissait pour moi d'analyser l'approche dans la durée d'une même institution, le musée du quai Branly, et donc d'observer l'évolution de ses stratégies, de son discours, de sa communication mais aussi de sa politique inclusive.

Le terrain d'étude : Le musée du quai Branly

❖ Sa politique d'accessibilité et son pilotage

Le musée du quai Branly - Jacques Chirac a été inauguré le 20 juin 2006. Placé sous la tutelle du ministère de l'Éducation nationale, de l'Enseignement supérieur et de la Recherche et du ministère de la Culture et de la Communication, le musée a pour mission de légitimer les arts et les civilisations extra-européennes. Il se présente comme le lieu « où dialogue les cultures »⁶⁵ Dans la continuité des objectifs fixés par le décret du 9 décembre 2004 et du contrat de performance du musée, son projet scientifique prévoit d'impulser au cœur du musée la recherche et la diffusion. Il se veut un espace d'exposition et de conservation des collections, vivant et ouvert à tous les publics. Les collections du musée sont constituées de 300 000 œuvres d'Afrique, d'Océanie, d'Asie et des Amériques. Ainsi, la gestion, la conservation, la recherche et son ouverture sur le monde et ses publics constituent les grandes lignes directives de son projet.

La place des publics, entendue dans sa mixité et sa pluralité est donc soulevée par le projet scientifique du musée : « Intrinsèquement il est donc le lieu de la découverte de l'autre, de la tolérance, du dialogue. »⁶⁶ En effet, un des champs d'actions développé est d'ouvrir le musée à un public varié. Deux missions sont confiées au musée pour y répondre : développer les publics et l'attractivité de son établissement et agir pour la démocratisation culturelle et son accessibilité.⁶⁷ Dans cette partie dédiée à l'ouverture du musée, la volonté de développer les ressources propres du musée apparaît en première ligne. L'augmentation de la fréquentation du public payant, la fidélisation des publics et l'attractivité du musée se dressent en tête de ses actions. Démocratiser l'accès aux œuvres arrive ensuite, présenté dans une approche d'« insertion sociale » de publics dits « éloignés de la culture », à savoir : les publics en situation de handicap, les publics

⁶⁵ Musée du quai Branly, « La politique d'accessibilité au musée du quai Branly », Musée du quai Branly, disponible sur internet : http://www.quaibrantly.fr/fileadmin/user_upload/1-Edito/6-Footer/3-Si-vous-etes/10-En-situation-de-handicap/politique_daccessibilite_du_musee_du_quai_Branly.pdf (consultation janvier 2019).

⁶⁶Ibid. p. 1.

⁶⁷ Musée du quai Branly, « Projet Scientifique et Culturel », Musée du quai Branly, disponible sur internet : http://www.quaibrantly.fr/fileadmin/user_upload/1-Edito/6-Footer/8-Missions-et-fonctionnement/PROJET_SC_ET_CULTUREL_BD.pdf (consultation janvier 2019).

empêchés (hospitalisés...), relevant du champ social, de communautés étrangères ou de diasporas.⁶⁸ Une distinction est donc marquée entre ces deux volets d'action même si présentés comme complémentaires. Le public en situation de handicap est un public exonéré et ne participe pas à la dynamique financière incitée par le plan stratégique du musée. Il rentre alors dans sa dimension sociale et sociétale.

Pour ce faire, le musée a établi une politique d'accessibilité. La prise en charge de ces problématiques est pilotée par la Direction des Publics. Une personne est chargée de son développement, Madame Clémence Gros. En interne, le programme de la politique d'accessibilité prévoit de sensibiliser l'ensemble des directions du musée dans l'objectif d'étendre et de globaliser sa démarche. Sur le terrain, cette impulsion prévoit, pour l'ensemble des intervenants en contact avec les publics (chargés des visites et ateliers, agents d'accueil et de billetterie, agents de sûreté/sécurité), une formation « aux enjeux de l'accessibilité ».⁶⁹

Le musée du quai Branly présente sa politique en direction d'une accessibilité qu'il qualifie d'« universelle ».⁷⁰ Sa définition prévoit de transmettre et de donner les mêmes opportunités à l'ensemble de ses publics. Le musée souhaite proposer, dans une démarche égalitaire, les mêmes espaces et la même offre muséale à l'ensemble des visiteurs. Cela implique, dans un premier temps, une entrée accessible au bâtiment et dans un second temps la possibilité d'accéder aux contenus culturels des collections et des expositions. La définition d'« accessibilité culturelle », proposée dans la politique des publics du musée, invoque l'ambition d'impulser une prise en compte globale des enjeux que peuvent représenter l'accueil d'un public en situation de handicap au sein de ses projets (expositions, spectacles, création d'outils, d'activités, d'événements...). Celle-ci se traduit notamment par la création d'offres dites « inclusives », c'est-à-dire qui s'adressent au plus large panel de publics possible. Le musée donne l'exemple des visites contées signées en Langue des Signes Française et en français oral ainsi que des lectures et conférences dans le noir pouvant s'adresser aux publics avec et sans la vue. En effet, les activités sont conçues afin d'ouvrir les offres à aux moins deux des grandes familles de

⁶⁸ Ibid. p. 56.

⁶⁹ Musée du quai Branly, « La politique d'accessibilité au muse du quai Branly », op. cit, p. 2.

⁷⁰ Ibid. p. 1.

handicap (visuel, auditif, mental, psychique et physique). L'objectif visé par le musée est de favoriser le dialogue entre personnes non handicapées et handicapées.⁷¹

S'ajoute à cette démarche celle de compléter ces offres avec des services spécifiquement conçus pour les quatre grandes familles de handicap. Cela se traduit notamment par des visites à destination du public pratiquant la Langue des Signes Française, des visites descriptives et tactiles, ou à destination d'un public en déficience intellectuelle. Ces visites sont proposées aux individuels et aux groupes notamment le lundi, jour de fermeture du musée. La même démarche est menée pour la communication et les contenus écrits proposés au sein du musée. En plus du canal traditionnel habituel, le musée s'adresse spécifiquement à chaque famille de handicap, de façon individuelle, en proposant des brochures, des programmations et autres documents adaptés. Des dispositifs d'aide à la visite sont à disposition du public comme apport de contenus (visioguide en LSF, feuille de salle en gros caractère ou simplifié...etc.) ou comme assistance (boucle à induction magnétique, loupe, lampe torche, etc.).

Ainsi, les visiteurs sont invités à choisir une offre libre ou en groupe, mélangeant ou non des visiteurs avec et sans handicap. Cette conception de l'accessibilité qui se définit par une politique du choix comme l'introduit également Madame Clémence Gros (« Donner le choix c'est répondre à toutes les demandes »⁷²) est propre au musée du quai Branly, qui la qualifie d'universelle. La conception universelle est définie par la *Convention relative aux droits des personnes handicapées*, à l'article 2 comme : « la conception de produits, d'équipements, de programmes et de services qui puissent être utilisés par tous, dans toute la mesure possible, sans nécessiter ni adaptation ni conception spéciale. »

Cette conception récente influence aujourd'hui le monde muséal, elle est dans « l'air du temps »⁷³ comme le soulignait Clémence Gros. Au vu de l'influence du musée quai Branly en matière d'accessibilité, il n'est pas surprenant de voir que cette démarche vient en tête de ses nouveaux projets dédiés au public.

⁷¹ Musée du quai Branly, « L'accessibilité du musée quai Branly – Jacques Chirac », Musée du quai Branly, disponible sur internet : http://www.quaibrantly.fr/fileadmin/user_upload/1-Edito/6-Footer/3-Si-vous-etes/10-En-situation-de-handicap/MQB_DP_Accessibilite_2016.pdf (consultation février 2019).

⁷² Extrait de l'entretien avec la chargée des publics en situation de handicap du musée du quai Branly – Jacques Chirac, Madame Clémence Gros, disponible en Annexe 6.

⁷³ Ibid.

❖ Son influence dans le secteur muséal et culturel

Le musée du quai Branly – Jacques Chirac développe sa politique d'accessibilité compte tenu des exigences de la loi du 11 février 2005, pour l'égalité des droits et des chances et la participation citoyenne des personnes en situation de handicap. De ce fait, le musée se charge d'associer les publics en situation de handicap au projet muséographique, dans son entièreté. Plusieurs initiatives s'engagent à répondre à ses objectifs.

Le musée organise deux fois par an des rencontres avec ses partenaires associatifs. Ces « Comités de pilotage Accessibilité »⁷⁴ réunissent le secteur associatif afin d'engager une démarche concertée des initiatives du musée. Le musée du quai Branly mène un travail de proximité avec le secteur médico-social afin de répondre aux attentes des publics et préparer leur venue au musée. L'ensemble des projets au sein du musée est théoriquement testé et évalué par ces partenaires. Le musée du quai Branly se concerte également en interne. En effet, des réunions techniques sont effectuées autour de la conception des expositions. Celles-ci permettent de rappeler aux graphistes et aux scénographes les besoins techniques nécessaires à l'accueil des publics handicapés.

Le musée est reconnu comme « l'un des établissements moteurs dans l'accessibilité culturelle »⁷⁵ et est membre actif de la RECA (Réunion des Établissements Culturels pour l'Accessibilité) dont il pilote le groupe « évaluation ». Une reconnaissance publique et politique lui est attribuée. En effet, le musée a été récompensé du prix « Patrimoine pour tous » par le ministère de la Culture en 2013. Ce prix s'adresse aux établissements patrimoniaux nationaux relevant du ministère de la Culture et de la Communication et aux établissements patrimoniaux relevant des collectivités territoriales. Il récompense les innovations et démarches d'excellence en matière d'accessibilité généralisée des établissements patrimoniaux. Le musée du quai Branly a également reçu la marque d'État « Tourisme et Handicap » en 2012, reconnu pour son travail en faveur de l'accès des publics en situation de handicap moteur, auditif et mental. Il représente ainsi dans le secteur du tourisme et de la culture un acteur phare de l'accueil du public en situation de handicap. Ainsi, le musée devient un lieu de rencontre pour les professionnels du secteur

⁷⁴ Musée du quai Branly, « L'accessibilité du musée quai Branly – Jacques Chirac », *op. cit.*, p. 3.

⁷⁵ Musée du quai Branly, « La politique d'accessibilité au muse du quai Branly », *op. cit.*, p. 1.

muséal et médico-social. Il organise tous les deux ans, depuis 2010, une semaine consacrée au handicap, « La semaine de l'accessibilité »⁷⁶ Cette semaine s'organise à l'occasion de la Journée internationale des personnes handicapées et présente des activités inédites (visites, ateliers, spectacles...) pour les visiteurs et des rencontres professionnelles autour des réflexions liées à ce champ d'action. Cet événement permet ainsi au musée de mettre en avant ses nouvelles initiatives, dispositifs et actions.

Si le musée s'engage dans ce type d'initiatives d'abord pour améliorer son accessibilité et ensuite pour assurer un meilleur accès aux publics en situation de handicap, nous ne pouvons ignorer derrière cet engagement public, la stratégie communicationnelle et diplomatique du musée.

⁷⁶ Musée du quai Branly, « L'accessibilité du musée quai Branly – Jacques Chirac », op. cit., p. 17.

1. Étude de cas : les *Experts - quai Branly*

Méthodologie de l'étude *Experts - quai Branly* :

Afin de conduire cette étude de cas, je me suis entretenue avec les différents acteurs du projet. J'ai rencontré l'association chargée de la conception de l'application, Signes de sens, et me suis entretenue avec la personne responsable de l'accessibilité du musée du quai Branly, Madame Clémence Gros. Ces entretiens m'ont donné l'opportunité de comprendre le contexte, les conditions, la prise en charge et la mise en fonction de l'outil.

Les utilisateurs, le public, me semblaient indispensables pour comprendre la portée de ce projet. J'ai donc fait le choix d'articuler mon terrain autour de mises en situation de l'outil. Par conséquent, j'ai demandé l'autorisation au musée d'investir leur établissement pour cette enquête et ai eu le droit d'accéder à l'ensemble des documents relatifs à l'évaluation de l'outil lors de sa conception.

Dix familles se sont portées volontaires pour participer à mon étude. Ces rencontres ont eu lieu entre janvier et avril 2018.

J'ai conduit mon expérimentation en deux phases avec les visiteurs-testeurs de l'application des *Experts - quai Branly* : une première étape d'observation directe en situation d'usage suivie d'un questionnaire avec les parents et avec le(s) enfant(s) en fin de visite. La première étape m'a permis de porter mon observation sur les rapports entre les parents et les enfants lors de la visite et sur la place donnée au dispositif dans l'environnement muséal. La seconde étape m'a donné l'opportunité de recueillir les impressions des parents et des enfants sur leur visite, leurs démarches au sein du musée et sur l'application. Ainsi, une grande importance a été donnée aux différentes expériences de visites des parents et des enfants et aux attentes des deux parties concernant le dispositif numérique. Les questions ont été établies en amont, les données recueillies en administration indirecte et les échanges enregistrés.

❖ Observation

Pour faciliter l'analyse des résultats de l'observation, j'ai décidé d'imposer un des quatre parcours de l'application aux familles participantes. L'ensemble des participants a donc effectué le parcours « Océanie » et était ensuite libre de poursuivre la visite dans les collections d'Afrique, d'Asie ou des Amériques et d'Océanie, avec ou sans les *Experts - quai Branly*.

Afin de ne pas prendre part aux échanges pendant la visite, je me suis placée suffisamment en retrait pour pouvoir à la fois voir et écouter les interactions entre les participants. J'ai suivi les participants dans leurs déambulations en veillant à me positionner en différents endroits sans intervenir. Une grille d'observations a été réalisée pour définir les différents paramètres du parcours-test et recueillir les données observées en fonction de catégories et de questionnements préétablis.⁷⁷ Cette grille prenait en compte les trois différentes étapes de la visite, c'est-à-dire sa préparation, son déroulé et enfin sa conclusion. Mon observation s'est donc basée sur une observation linéaire, temporelle et physique induite par les dynamiques des participants et du dispositif numérique. S'ajoutaient à ces paramètres des éléments à observer : les interactions physiques et verbales des individus, en lien à des interrogations précises.

Choisir l'observation directe non participative me permettait de me rapprocher d'une situation de visite « traditionnelle », non cadrée et in situ. Ainsi, les données telles que les interactions entre les participants, la gestion de la visite autour de la tablette et sa réception au sein du musée m'étaient essentielles pour comprendre les dynamiques induites par les *Experts - quai Branly*.

Ainsi, j'ai pu observer à la fois les interactions physiques et verbales qui pouvaient avoir lieu entre les différents sujets observés. Par interactions physiques, j'entends les différents déplacements, mouvements, expressions corporelles, interactions physiques. Par interactions verbales, je fais référence aux commentaires des parents, des enfants, aux échanges entre chaque participant (entre parents et enfants, la fratrie et envers l'observateur ou le personnel du musée...). J'ai retranscrit certains dialogues et

⁷⁷ Grille d'observations disponible en Annexe 1.

commentaires pour illustrer les réactions, rapports et dynamiques des participants. De plus, la rédaction d'un compte rendu alliant anecdotes et situations était réalisée à chaque fin de séance.⁷⁸

❖ Questionnaire

Les entretiens avec les familles représentent ma deuxième phase de terrain. À la fin de chaque visite, j'ai pu interroger les participants à l'aide d'un questionnaire comportant à la fois des questions ouvertes et des questions fermées. Celui-ci se concentre sur les habitudes au sein de la famille (technologie, fréquence de visites...) mais aussi leur perception et leur avis sur l'application des *Experts - quai Branly*. Par conséquent, l'objectif de cet entretien était de comprendre l'impact des *Experts - quai Branly* sur leur visite et par rapport à leurs besoins, leurs envies et à l'approche du musée. Je suis consciente que les résultats de ce questionnaire ne peuvent représenter des habitudes d'un ensemble, mais bien d'un échantillon partiel et restreint d'individus. En effet, six familles avec un ou plusieurs membres en situation de handicap ne peuvent représenter la réalité des 12 millions d'handicapés français. Il en est de même pour les 4 familles présentant aucun handicap. Ainsi, je m'appuierai sur les récits et expériences des personnes interrogées pour faire émerger des problématiques liées à ma recherche plutôt que sur un pourcentage et des résultats chiffrés. Les résultats des questions fermées pourront illustrer et s'ajouter aux observations sans jamais représenter des usages propres aux catégories analysées. Au cours des entretiens avec les familles, j'ai retranscrit tous les échanges qui résultaient des questions ouvertes mais aussi fermées.⁷⁹

⁷⁸ L'ensemble de la restitution des observations directes est disponible en Annexe 4.

⁷⁹ La restitution de ces questionnaires est disponible en Annexe 3.

❖ Les visiteurs-testeurs

Le musée du quai Branly propose l'outil des *Experts - quai Branly* dans le cadre de visites en famille. Cette activité s'adresse à une tranche d'âge et typologie de public précis : les enfants de 6-12 ans, porteur ou non d'un handicap auditif ou mental.

N'étant pas en contact direct avec des familles composées de personnes en situation de handicap, je me suis aidée de mes réseaux professionnels et associatifs. L'objectif de cet appel à volontaires était de transmettre mon projet à des familles pouvant correspondre à mon étude mais aussi de rentrer en contact avec des institutions travaillant sur mes problématiques de recherche.

J'ai contacté plusieurs associations et structures spécialisées (écoles spécialisées, structures d'accueil, associations...). Sur l'ensemble des familles volontaires quatre proviennent du réseau associatif.

Un appel sur mes réseaux sociaux et le bouche-à-oreille m'ont également aidé à trouver plusieurs familles intéressées.

Sur les dix visites réalisées dans le cadre de cette enquête, sept ont été menées avec la participation d'un seul parent (la mère pour 100% des cas). Sur l'ensemble des parents participants, trois sont en situation de handicap (déficience auditive). Sur les dix-huit enfants participants, sept sont en situation de handicap (deux en situation de handicap mental et cinq atteints d'une déficience auditive).

❖ Difficultés rencontrées

Répondre à la typologie des publics ciblés par l'application a été la première difficulté de cette enquête. Afin d'avoir une multiplicité de profils dans mes groupes du point de vue de leur spécificité (handicap ou non, fratrie ou non, âge et provenance), j'ai dû contacter de nombreuses associations et écoles pour me mettre en relation avec des familles susceptibles de correspondre aux critères de sélection recherchés. Dans un premier temps, cette sélection s'est établie suivant les publics visés par le musée du quai Branly pour les *Experts - quai Branly*, c'est-à-dire des enfants âgés entre 6 et 12 ans, pratiquant la Langue

des Signes Française ou non, ou souffrant d'un trouble mental. Seulement, dans la pratique, ces critères se sont avérés davantage complexes.

La visite au musée suppose pour l'enfant de se sentir prêt à investir un espace muséal (parfois inconnu), pendant plus d'une heure, de répondre à des questions et d'agir sous observation dans un espace fermé et public. De plus, l'utilisation de l'application des *Experts - quai Branly* requiert des connaissances/aptitudes en langue Française pour le public sourd, en orientation et concentration. Par conséquent, il a été difficile de trouver des enfants âgés de moins de 12 ans, avec handicap mental, aptes à réaliser cette activité. Pendant mes recherches, Madame Le Gros (chargée des publics du musée du quai Branly) m'a conseillé d'élargir la tranche d'âge pour ce type de handicap. Malgré ces critères de sélection élargis, il a été difficile de trouver davantage de familles, le nombre d'associations dédiées aux jeunes adultes en situation de handicap mental restant très restreint et nullement tournées vers des problématiques culturelles. Ainsi, le public en situation de handicap mental figure en sous-catégorie dans mon enquête.

De plus, pour des raisons de confidentialité, il m'était impossible d'être en contact direct avec les parents membres d'associations. Ces dernières devaient donc se positionner comme relai du projet entre les parents et mon contact. Les missions de ces établissements étant souvent très denses et le personnel salarié très peu disponible, il m'a été compliqué de créer du lien et d'accéder facilement aux contacts des familles.

Enfin, les visites réalisées au musée du quai Branly représentaient un coût pour un certain nombre de participants. Les enfants ainsi que les personnes en situation de handicap et leur accompagnateur ont eu le droit à la gratuité. Seulement, pour la réalisation de cette enquête, j'ai dû faire appel à sept parents d'enfants valides dont l'accès au musée était payant (10 euros). S'ajoutent à ce montant les frais de transport pour un grand nombre de familles, obligé de se déplacer en voiture (6 familles sur 10 habitent la banlieue parisienne). Malgré une demande auprès du service de l'accessibilité du musée, je n'ai pas réussi à obtenir un tarif préférentiel pour les familles concernées.

De nombreux facteurs sont donc venus perturber ma démarche pour aller à la rencontre de familles et investir les lieux de mon enquête. Cet aspect de mon travail peut nous permettre en même temps de donner un aperçu des difficultés à organiser une visite en

famille. Il ne s'agit pas seulement de trouver une activité accessible mais bien d'un ensemble d'éléments lié à celle-ci. Les conditions de visites en font partie.

Durant la phase d'observation, je me suis positionnée en retrait du groupe afin de ne pas orienter la visite. Néanmoins, afin de recueillir un maximum d'échanges et de réactions je suis souvent restée physiquement proche des participants. De plus, n'étant pas bilingue en langue des signes Française, je n'ai pas été apte à traduire l'intégralité des discussions. Dans le cas de familles touchées par la surdité d'un, voire plusieurs membres, j'ai dû parfois intervenir pour comprendre certaines situations. Il en est de même pour la partie questionnaire pour laquelle j'ai eu recours à l'écrit ou à l'aide du parent pour la traduction. J'ai veillé dans mes retranscriptions à être au plus près de ce que souhaitait exprimer chaque parent et enfant.

Enfin, à des fins de cohérence avec mon deuxième terrain et ma problématique de recherche, certaines données de cette première étude n'ont pas été développées dans cette version finale. Par conséquent, un travail d'élagage a été nécessaire entre mes deux premières années de master et cette année pour orienter davantage mon travail sur l'accessibilité et le handicap. En effet, cette étude se concentrait au départ en partie sur les dynamiques des visites en famille au musée (interactions, mise en jeux de l'espace muséal, etc...) et l'apport des technologies au sein de la sphère familiale et muséale.

Ces données ne sont pas exploitées dans cette dernière version, se concentrant davantage sur l'expérience de visite des familles comprenant un ou plusieurs membres en situation de handicap. Celles-ci sont néanmoins disponibles dans la synthèse de mes résultats en annexe 3 et 4.

a. Mise en place d'un outil « inclusif »

i. Présentation de l'outil

❖ Le scénario d'une « chasse au trésor » au musée du quai Branly

Les *Experts - quai Branly* est un dispositif de médiation à destination des enfants âgés entre 6 et 12 ans. Les *Experts - quai Branly* tend à s'adresser à tous les enfants, avec ou sans handicap pour leur permettre de découvrir, grâce à un parcours de visite libre sur tablette, les différents continents présentés dans les collections du musée. Les *Experts - quai Branly* est une application sur iPad, scénarisée en enquête. Les enfants accompagnent un ethnologue dans ses voyages à travers le monde. Ils sont placés dans la peau d'apprentis enquêteurs et sont amenés à résoudre plusieurs énigmes et à retrouver plusieurs indices au cours de leur visite. L'application les amène ainsi à chercher plusieurs objets de la collection qui constitueront par la suite le fil conducteur du parcours de visite.

Un parcours existe pour les collections d'Océanie, d'Afrique, des Amériques et de l'Asie. Pour chaque parcours proposé, six objets sont à retrouver dans les collections. La narration de l'application se base sur la découverte des objets exposés à retrouver. Pour chaque objet trouvé, l'application propose aux enfants des jeux (reconstitution de cartels, des objets, ...) et énigmes autour de l'histoire et des personnages.



Capture d'écran des *Experts – quai Branly* - parcours « Afrique » - extraite du site web du musée quai Branly, disponible sur internet : <http://www.quaibrany.fr/fr/informations-pratiques/aller-plus-loin/outils-de-visite/les-experts-quai-branly/>

Trois modes de lecture sont proposés aux publics. Un comédien explique en langue des signes les consignes et le contenu. L'application est également sous-titrée et propose une voix-off. Ainsi, le public peut suivre sa visite grâce au contenu scénarisé et ces trois systèmes d'entrées. Ces trois modes simultanés permettent de répondre aux usages et capacités de lectures des publics, mis sous le signe de l'inclusion comme me l'expliquait Marion Boistel, chef de projet à l'association Signes de sens : « Vous êtes sourd vous suivez le comédien sourd. Vous êtes par exemple malentendant, vous ne signez pas bien, vous pouvez suivre avec le sous-titrage. Vous avez des difficultés à lire ou à signer vous allez suivre avec la voix off. Ça dépend des usagers. On aurait pu faire un outil avec uniquement de la LSF mais ça ne serait pas répondre déjà à certains problèmes de personnes sourdes car certains sourds font l'aller-retour entre les sous-titres et la LSF en fonction de leur maîtrise à la fois du français et de la LSF, mais ça exclurait surtout certains publics qui peuvent alors se raccrocher aux sous-titres et/ou à la voix off. Ça permet donc une approche plus globale des publics, qui me paraît importante. »⁸⁰

⁸⁰ Extrait de l'entretien avec la chargée des projets de l'association Signes de sens, Madame Marion Boistel, disponible en Annexe 5.

❖ Genèse et acteurs du projet

L'application des *Experts - quai Branly* est le fruit d'un travail de recherche collaboratif entre plusieurs acteurs. Son origine vient du projet multimédia Muséo. (« Musée par Ordinateur ») réalisé par l'association Signes de sens, en partenariat avec le musée du quai Branly – Jacques Chirac.

Signes de sens est une association lilloise, à but non lucratif, fondée en 2003 et présidée par Simon Houriez. Signes de sens est une structure pédagogique, travaillant notamment sur l'ingénierie de contenus pédagogiques en LSF (Langue des Signes Française) et sur des projets aux portées inclusives. Elle propose des solutions pédagogiques créées à partir des besoins des personnes en situation de handicap. Cette structure a pour objectif d'aider les usagers dans leur quotidien et d'accompagner les professionnels (entreprises, lieux culturels, secteur médico-social) dans leurs démarches d'accessibilité et de conception universelle.⁸¹

L'association Signes de sens est le principal commanditaire et chef du projet. En partenariat avec l'association, le musée du quai Branly - Jacques Chirac a servi de collaborateur et de terrain expérimental pour ce projet.

Le projet Muséo et la mise en place de l'application des *Experts - quai Branly* ont été rendus possible grâce au soutien financier du ministère de la Culture et de l'entreprise Vivendi. En effet, le projet Muséo a été financé par le ministère dans le cadre des « Culture Labs », appel à projets « services numériques culturels innovants » du ministère de la Culture et de la Communication. Celui-ci s'est engagé depuis 2010 à soutenir l'innovation numérique pour développer de nouveaux usages culturels numériques à destination du grand public.

Le Groupe Vivendi, organisation multinationale spécialisée dans les nouvelles technologies et la téléphonie, s'est quant à elle investie dans le projet dans le cadre de son

⁸¹ HOURIEZ Simon, HOURIEZ Julie, KOUNAKOU Komi, LELEU-MERVIEL Sylvie, « Accessibilité des musées : de la conception pour les enfants sourds au design for all », *MEI*, 2014, p. 1.

programme « Create Joy Vivendi Fund ». Ce programme a pour but de financer l'économie numérique solidaire, orientée depuis 2008 vers la culture digitale pour la jeunesse.

Deux mécènes ont également contribué au financement de ce projet : la Fondation Orange et la Fondation France Télévisions.

Sans ces financements, la mise en place de l'application iPad n'aurait jamais vu le jour. En effet, comme me le soulignait en plaisantant madame Clémence Gros lors de notre entretien : « les astres se sont alignés ». ⁸² Cette remarque ironique peut témoigner de la nécessité des musées d'être à l'affût des financements et appels à projet afin de développer leurs services aux publics. Par conséquent, cet élément peut nous interroger sur les plans stratégiques des musées qui relèguent les missions dédiées au secteur privé, souvent soutenues par des associations et des actions bénévoles, alors que l'accès des publics aux œuvres est une problématique d'ordre publique.

ii. Les publics ciblés, un public « élargi »

L'application des *Experts - quai Branly* s'adresse à un public familial, en contexte de visite libre des collections permanentes du musée du quai Branly. Cette catégorie de public a été choisie dans le cadre de la conception d'un outil de visite pour deux raisons. Marion Boistel, lors de notre entretien à l'association Signes de sens, a souligné la mixité des publics au sein du cadre familial. Il est courant de trouver des profils de publics différents dans une même famille : « Pour la question du quai Branly, pour les familles, ce qui était intéressant c'était que vous vous retrouvez souvent avec des familles dans lesquelles il y a un enfant sourd et des parents entendants ou des parents sourds et des enfants entendants... donc le public des familles permet cette mixité à mon sens. » ⁸³ Enfin, l'approche ludique est un des moteurs des projets de l'association Signes de sens qui s'adresse le plus souvent à un public jeune, scolaire ou familial.

⁸² Extrait de l'entretien avec la chargée des publics en situation de handicap du musée du quai Branly – Jacques Chirac, Madame Clémence Gros, disponible en Annexe 6.

⁸³ Extrait de l'entretien avec la chargée des projets de l'association Signes de sens, Madame Marion Boistel, disponible en Annexe 5.

Le musée du quai Branly tend à s'adresser, pour chaque dispositif de médiation accessible au public, au minimum à deux grandes catégories du handicap. Le premier objectif cité par Madame Clémence Gros a été celui de s'adresser au jeune public sourd. En effet, comme elle a pu me le signifier lors de notre entretien, aucune médiation n'était proposée spécifiquement à un public jeune pratiquant la LSF dans le cadre d'une visite autonome au musée. Ce premier objectif était alors de proposer un outil de qualité précisément à ce public.

Rappelons que le handicap auditif est l'inexistence ou perte, à des degrés variables de l'acuité auditive, dès la naissance ou au cours de la vie. Les causes peuvent être multiples: séquelles d'otite, hérédité, ou encore vieillissement. Les surdités sont classées en fonction du degré de gravité ou de déficience, en plusieurs catégories allant de la surdité légère à totale.

La déficience auditive est un handicap fréquent. 11,2% de Français reconnaissent avoir une déficience auditive, 182 000 personnes une surdité complète. La moitié des personnes souffrant de handicap auditif, ont des difficultés dites « moyennes à totales » qui limitent leur capacité à suivre une conversation.⁸⁴

La Langue des Signes est un mode de communication et de compréhension pour y pallier. Il s'agit d'une langue vivante faisant l'usage des mains, du corps, de l'espace et du regard déterminée par une syntaxe, une logique visuelle et une grammaire. La Langue des Signes Française (LSF) est restée longtemps méconnue du grand public et c'est à l'article 75 de la loi du 11 février 2005 que l'on doit sa reconnaissance en tant que langue à part entière. En 2008, 283 000 personnes pratiquaient la LSF en France.⁸⁵

Le musée du quai Branly propose également l'application des *Experts - quai Branly* au public en situation de handicap mental.

La définition du handicap mental repose sur une « déficience intellectuelle »⁸⁶ permanente et irréversible. L'OMS entend par « déficience intellectuelle » : « la capacité

⁸⁴ Centre national d'information sur la surdité, « Des chiffres autour de la surdité », 2018, Disponible sur internet : <http://www.surdi.info/bibliographie/des-chiffres-autour-de-la-surdite/> (consultation avril 2019).

⁸⁵ Ibid.

⁸⁶ Organisation mondiale de la Santé, « Définition : les déficiences intellectuelles », *Santé Mentale*, Disponible sur internet : <http://www.euro.who.int/fr/health-topics/noncommunicable-diseases/mental->

sensiblement réduite de comprendre une information nouvelle ou complexe, et d'apprendre et d'appliquer de nouvelles compétences (trouble de l'intelligence). »⁸⁷ Une personne atteinte d'un handicap mental se trouve donc dans une situation d'invalidité dans sa participation et son intégration à la vie en société de façon autonome. Des troubles secondaires du langage, de la motricité, des perceptions sensorielles, de la communication et du discernement y sont associés. Le handicap mental se manifeste par des difficultés plus ou moins importantes à comprendre et à mémoriser les informations, à se repérer dans l'espace et le temps. Ces limitations sont dues à un dysfonctionnement mental. En France, 700 000 personnes sont touchées par ce handicap.⁸⁸

En plus du handicap mental et auditif, le musée propose cet outil à l'ensemble de ses publics. Marion Boistel m'a souligné que concevoir un outil accessible dans le champ du handicap servait également à répondre à des problématiques plus larges. La dynamique a donc été de répondre à des besoins très spécifiques, ceux du public sourd, et par ricochet toucher d'autres publics. Un public peut donc en cacher un autre : « On répond à des besoins qui peuvent être non identifiés à l'origine mais qui sont des besoins réels. »⁸⁹ Marion Boistel fait allusion à ce qu'elle nomme le « handicap social »⁹⁰ Elle fait référence ici aux compétences des publics en prenant l'exemple des enfants primo-arrivants. Selon elle, les capacités linguistiques de ces enfants seraient sensiblement proches de celles d'enfants en situation de handicap.

Ainsi, nous pouvons nous interroger sur l'approche des publics des musées. Au cours de mon terrain et dans mes recherches documentaires, j'ai pu constater l'usage récurrent d'appellations des publics. Lorsqu'il ne s'agit pas du « grand public », les « publics spécifiques », « en situation de handicap physique, mental, sensoriel ou social » prennent place. Deux catégories semblent se créer entre les publics. La première catégorie (« grand public »), jamais réellement définie, se démarque de la seconde, déterminée en fonction de ses spécificités, de ce qui au final l'exclut de la première.

health/news/news/2010/15/childrens-right-to-family-life/definition-intellectual-disability (consultation avril 2019).

⁸⁷ Ibid.

⁸⁸ Commission nationale Culture et handicap, *Equipements culturels et handicap mental*, Paris, ministère de la Culture et de la Communication, 2010, p. 16.

⁸⁹ Extrait de l'entretien avec la chargée des projets de l'association Signes de sens, Madame Marion Boistel, disponible en Annexe 5.

⁹⁰ Ibid.

iii. Expérimentation et problématiques d'analyse

Le projet Muséo, « Musée par Ordinateur » a été expérimenté au musée du quai Branly le 9 et 10 décembre 2010. Depuis cette expérimentation, aucune autre évaluation de l'outil n'a été entreprise par le musée.

Le projet Muséo regroupait une visite sur iPad des collections du musée du quai Branly – Jacques Chirac (*Experts - quai Branly*), un atelier sur écran multitouch, un atelier vidéo avec commande à distance et enfin un atelier de création de signes (via webcam). Ces propositions de mise en accessibilité culturelle s'appuient sur une pédagogie visuelle novatrice en LSF et sur les différentes modalités d'accès aux savoirs par le biais des nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC).

Cette expérimentation s'est focalisée sur l'appropriation des contenus muséographiques d'enfants souffrants de difficultés auditives. Elle s'est déroulée auprès d'enfants sourds âgés entre 9 et 12 ans afin d'évaluer leur degré d'appropriation des dispositifs mis en place pour faciliter leur accès aux différents contenus muséographiques. L'analyse de la dimension communicationnelle du dispositif a été privilégiée. Ainsi le protocole V.I.A.G.E (VIsionnage, Appréciation, Graphisme et Entretien) a été choisi dans le cadre de cette expérimentation. Ce protocole est une technique qualitative de recueil de données multicritères pour analyser l'appropriation des contenus pendant le parcours de visite. Cette méthode permet ainsi d'élaborer une évaluation du degré de littératie visuelle et numérique chez les enfants présentant des difficultés auditives et linguistiques. Cette méthode consiste en une phase d'observation lors de l'expérimentation, une phase d'entretien avec les enfants et de participation en demandant leur degré de satisfaction (en choisissant des smileys tristes, neutres, ou satisfaits) et en leur demandant un dessin, libre, sur ce qu'ils avaient retenu de leur visite. Cette enquête menée par Signes de sens avait donc pour objectif de démontrer si cet outil permettait aux enfants de s'affranchir du monitorat humain pour s'approprier les informations et/ou les contenus. Par le protocole V.I.A.G.E, cette étude s'est basée sur quatre indicateurs liés au processus

communicationnel d'apprentissage à savoir l'« interaction », l'« appréciation », l'« appétence » et la « résurgence ».⁹¹

Il est intéressant de noter que cette expérimentation s'est concentrée principalement sur un contexte de visite de groupe. Les enfants-test venaient d'écoles spécialisées. Muséo ne s'est donc pas focalisé sur un public familial, le public pourtant ciblé par l'application.

De plus, aucune donnée n'est disponible sur une expérimentation de l'outil avec des enfants en situation de handicap mental. Toutefois, les *Experts - quai Branly* est désormais proposé à ce type de public. Nous pouvons donc nous questionner sur l'accompagnement du musée envers ces publics, sa façon de lui répondre et de cibler ses besoins à travers les outils de médiation.

Enfin, la démarche d'observation et le type d'analyse effectués se concentrent exclusivement sur l'efficacité de l'application à répondre à des critères d'analyse portés sur la satisfaction, l'autonomie et l'appropriation des informations. Nous pouvons donc nous questionner sur la façon dont le musée consulte ses publics dans le cadre de la conception d'un outil de médiation et comment la réussite d'un projet est mesurée.

La visée sociale et inclusive est en effet exclue de l'expérimentation alors qu'elle est un des principes majeurs de ce projet de médiation.

⁹¹ HOURIEZ Simon, HOURIEZ Julie, KOUNAKOU Komi, LELEU-MERVIEL Sylvie, « Accessibilité des musées : de la conception pour les enfants sourds au design for all », op. cit., p. 32.

iv. Sa mise en place

L'application des *Experts - quai Branly* est désormais disponible en prêt gratuit à tous les visiteurs, en situation de handicap ou non, à l'accueil du musée depuis 2012. Cet outil est accessible à la fois aux enfants avec ou sans handicap. Aucun justificatif d'invalidité n'est demandé en échange du prêt de l'iPad.

Le site internet du quai Branly propose ce dispositif dans son guide *Facile à Lire et à Comprendre*⁹², à destination des publics en situation de handicap mental et dans leur rubrique internet « Visiteurs pratiquant la LSF ». Il est également répertorié dans les aides à la visite accessibles au grand public.

En interne, un travail de communication est effectué pour informer les publics de différents événements/médiations accessibles. Le service compétent envoie des newsletters au public grâce à des canaux spécifiques suivant le handicap ou non visé. Ainsi, la communication du musée du quai Branly se spécialise parfois elle-même suivant le type de handicap du public comme le souligne Clémence Gros, chargée des publics en situation de handicap, lors de notre entretien en janvier 2018 : « On a des canaux communs à tous les types de handicap et des canaux plus spécifiques. On envoie une newsletter tous les trimestres à peu près où l'on communique autour des actualités du musée, les nouvelles offres ou événements... (...). Après on communique aussi sur notre site internet, ponctuellement aussi par mail, sur des espaces publicitaires dans des revues spécialisées... »⁹³ Madame Gros, m'a cependant précisé qu'il n'y avait pas d'opérations de communication propre à l'application et que celle-ci était simplement rappelée aux publics à travers les réseaux sociaux et certaines opérations de communication ponctuelles.

Aucune signalisation n'est cependant présente sur place, à l'accueil/point d'information, pour indiquer la présence de cet outil. Il faut donc s'être informé en amont, grâce aux

⁹² Musée du quai Branly - Jacques Chirac, « Guide Pratique Facile à lire et à comprendre », Disponible sur internet : http://www.quaibrantly.fr/fileadmin/user_upload/1-Edito/6-Footer/3-Si-vous-etes/10-En-situation-de-handicap/Guide_pratique_FALC.pdf (consultation mars 2019).

⁹³ Extrait de l'entretien avec la chargée des publics en situation de handicap du musée du quai Branly – Jacques Chirac, Madame Clémence Gros, disponible en Annexe 6.

différents canaux de communication du musée, ou interroger le personnel d'accueil du musée sur les médiations proposées.

Lors des différentes entrevues menées avec Madame Clémence Gros et Marion Boistel, chargée de projets pour l'association Signes de sens, j'ai pu constater une divergence de points de vue et de réponses sur l'avenir des *Experts - quai Branly*. Après sept ans de fonction, l'application est toujours présente au sein des différentes offres de médiations individuelles proposées aux publics. Clémence Gros m'a précisé lors de notre entretien téléphonique qu'une mise à jour ou une nouvelle version des *Experts - quai Branly* n'était pour le moment pas envisagé. En effet, selon elle, l'application semble toujours répondre à la demande des publics et tient sa place au sein du musée malgré son ancienneté : « Concernant l'application des *Experts - quai Branly*, elle reste de très bonne qualité, on a des bons retours dessus, on voit donc pas l'utilité de la mettre à jour en terme de technologie par exemple. Elle va rester comme ça. Innovante ou pas, elle reste de la même qualité. Elle n'est pas encore désuète. »⁹⁴

Ce premier élément de réponse suppose donc que cet outil ne sera requestionné que lorsqu'un problème technique ou de réception sera décelé par le service compétent. Seulement, au cours de mon entretien avec Marion Boistel, celle-ci m'a informé d'un futur audit de l'outil. Il s'agit d'une commande du musée quai Branly. L'objectif de cette dernière serait de mettre à jour l'outil, pourtant fermement défendu par la responsable de l'accessibilité du musée lors de notre entretien téléphonique : « Ça peut être aussi bien au niveau technique, au niveau de l'application, au niveau de certains jeux... après une volonté aussi peut-être de refaire le graphisme mais là pour nous ça nous paraît ... enfin pour eux, financièrement pas intéressant, car ça impliquerait de retourner toutes les vidéos. »⁹⁵

Ainsi nous pouvons comprendre à l'issue de ces deux entretiens des problématiques liées à la mise en service d'un outil numérique. Ceux-ci supposent non seulement de répondre aux demandes des publics, mais aussi à une certaine qualité d'ordre technique à une époque où le développement des multimédias rattrape parfois une réalité budgétaire

⁹⁴ Ibid.

⁹⁵ Extrait de l'entretien avec la chargée des projets de l'association Signes de sens, Madame Marion Boistel, disponible en Annexe 5.

moins pressée. Rappelons que cet outil a été conçu grâce à un appel à projet et que si « les astres se sont alignés »⁹⁶ en 2012, comme le précise Clémence Gros, la gestion de l'outil est désormais à la charge du musée. Une nouvelle version de l'application semble donc compromise et nous pouvons nous demander si sa gestion n'est pas abandonnée jusqu'à sa complète obsolescence.

b. De la conception à son usage : analyse des enjeux d'une médiation « inclusive »

i. Les attentes des publics

Suivant la définition proposée par Sophie Biraud, l'application des *Experts - quai Branly* fait partie de la catégorie des médiations dites « mobiles » ou « embarquées ».⁹⁷ Nous pouvons retrouver dans cette catégorie, les livrets de jeux, les documents imprimés, les visios et audioguides, les applications et les tablettes. Dans le cadre de son étude sur les médiations à destination des familles dans les musées nationaux, Sophie Biraud relève que plus de la moitié des 35 musées étaient équipés d'audioguides ou de visioguides adaptés au jeune public en 2015. Seulement trois de ces établissements proposaient un parcours « familles » en 2015 (Le musée Rodin, du Louvre et le musée d'Orsay).⁹⁸

Dans l'étude que j'ai pu mener, quatre familles sur dix avaient déjà utilisé une aide à la visite avec leurs enfants. Deux familles avaient utilisé un audioguide et une application mobile à destination du jeune public.⁹⁹ Il est intéressant de noter que sur ces quatre familles, seulement une comptait un membre en situation de handicap : Sandrine Thomas, chargée des publics sourds du Centre des Monuments Nationaux, mère de deux filles, dont une souffrant d'une déficience auditive. On peut donc supposer qu'au vu de la profession du parent, il s'agissait d'un public averti aux différentes offres des musées.

⁹⁶ Extrait de l'entretien avec la chargée des publics en situation de handicap du musée du quai Branly – Jacques Chirac, Madame Clémence Gros, disponible en Annexe 6.

⁹⁷ BIRAUD Sophie, JONCHERY Anne (dir), *Visiter en famille : Socialisation et médiation des patrimoines*, op. cit., p. 80.

⁹⁸ Ibid., p. 81.

⁹⁹ Pour plus d'informations sur les résultats des questionnaires, se référer à l'Annexe 3.

J'ai pu me rendre compte lors de mes entretiens, que les participants en situation de handicap et les parents d'enfants handicapés étaient peu informés des offres de médiation des musées. Certains d'entre eux ne connaissaient pas leur existence, comme le confiait la mère d'un enfant en situation de handicap mental : « Je ne savais pas que ça existait ce genre de choses. »¹⁰⁰

Pourtant, lors de mes différents entretiens, l'accessibilité des musées se trouvait au cœur des préoccupations des parents. En effet, la question de l'accessibilité pour les enfants en situation de handicap fait partie intégrante de leur choix de visite. Ainsi, à la question « Êtes-vous déjà allés dans un musée avec votre enfant ? »¹⁰¹, les parents d'enfants handicapés mentionnaient l'accessibilité comme paramètre décisif pour leur sortie. De plus, plusieurs attentes se sont précisées lors de mes différentes entrevues avec les parents. Si l'on se réfère à la définition donnée dans le *Dictionnaire encyclopédique de muséologie* d'André Desvallées et François Mairesse, la médiation suppose l'intervention d'un tiers pour faciliter et rendre possible la rencontre avec le public. Elle sert d'« intermédiaire »¹⁰². Pour le public sourd, la Langue des Signes Française est un intermédiaire obligatoire pour comprendre le musée. Cécile Fauchard, membre du Centre de recherche sur les liens sociaux (CERLIS), avait déjà montré en 1999 l'ensemble des difficultés de communication rencontrées par le public sourd au sein du musée, en prenant l'exemple de visites menées au musée Rodin.¹⁰³ La langue Française (orale et écrite) n'est pas toujours maîtrisée du public sourd et la Langue des Signes vient alors y remédier. Le canal de communication entre le musée et ses publics doit être ajusté pour une complète compréhension des publics. Ainsi, la problématique des publics sourds rencontrés était de comprendre et se faire comprendre au musée, comme me le décrivait une participante sourde : « Ça nous aide à nous sentir à l'aise pour comprendre le musée et aussi se faire comprendre. »¹⁰⁴

¹⁰⁰ Extrait d'un questionnaire participant. Pour plus d'informations sur les résultats des questionnaires, se référer à l'Annexe 3.

¹⁰¹ Pour plus d'informations sur les résultats des questionnaires, se référer à l'Annexe 3.

¹⁰² DESVALLEES André, MAIRESSE François (dir.), *Dictionnaire encyclopédique de muséologie*, op cit., p. 489.

¹⁰³ FAUCHARD Cécile, « Éduquer et socialiser les enfants sourds par le musée », *La lettre de l'OCIM*, 63, 1999, p. 37.

¹⁰⁴ Extrait d'un questionnaire participant. Pour plus d'informations sur les résultats des questionnaires, se référer à l'Annexe 3.

Les attentes des parents concernant les aides à la visite au musée dépassent donc la simple mise en accès des informations relatives aux collections ou l'élaboration d'un parcours de visite. Au vu des résultats de mon étude, les publics sourds semblent peu au courant de l'accessibilité des musées. Les aides à la visite supposent pourtant une assistance, un appui pour le bon déroulement de la visite. Seulement, ce sont les publics dits « grand public », supposés ne pas rentrer dans le spectre de l'accessibilité des musées qui en bénéficient le plus. Nous pouvons donc nous interroger sur la manière dont le musée communique auprès de ces publics pour que ceux-ci ne soient pas conscients de ce qui leur est proposé. Cette non-connaissance des dispositifs ne peut être réduite à une simple problématique de communication. Elle démontre également le manque de médiations accessibles en Langue des Signes. Le public sourd n'a pas connaissance des médiations car il semble aussi habitué à ne pas en trouver, surtout lorsqu'il est question du jeune public sourd, comme l'évoquait Sandrine Thomas : « très peu de musées offrent la possibilité aux enfants sourds d'avoir accès à des ateliers, parcours de visites et autres activités. Une grande partie des musées, lorsqu'elle propose des médiations en Langue des Signes, s'adresse à un public adulte. Les contenus sont donc difficiles pour les enfants, encore en apprentissage de la Langue des Signes et du français. »¹⁰⁵ Au sein même des dispositifs dits « d'aide à la visite », les publics peuvent se retrouver en difficulté.

ii. Remise en question de la portée inclusive du dispositif

❖ Isolement

L'influence du dispositif des *Experts - quai Branly* sur la concentration des enfants et des parents induit une relation particulière au musée. Si l'on reprend la définition proposée par l'ICOM, la fonction des musées est entre autres d'exposer et de transmettre un patrimoine en se plaçant au service de la société et de son développement. La médiation culturelle est un des moyens de transmission possibles. Rappelons qu'en amont de l'expérimentation des *Experts - quai Branly*, l'impact attendu par Signes de sens était que

¹⁰⁵ Extrait d'un questionnaire participant. Pour plus d'informations sur les résultats des questionnaires, se référer à l'Annexe 3.

cet outil de médiation puisse créer des conditions de relation aux œuvres. La mise en confiance des enfants pendant leur visite était donc un des critères primordiaux à cette rencontre.

Pourtant j'ai pu observer lors des visites que les publics agissaient seulement dans l'espace des collections mis en jeu par l'application. Les parents et les enfants se mobilisaient essentiellement dans les zones du parcours des *Experts - quai Branly*. J'ai noté très peu d'extraction des participants pendant leur visite équipée. On peut également rajouter que seulement la moitié des familles participantes ont continué leur visite du musée avec l'application après le parcours imposé. Aucune famille n'a visité le musée ou les expositions temporaires sans médiation. Une délimitation du musée s'est donc effectuée lors des différentes visites. Celle-ci a notamment été perçue par les participants comme « difficile » à comprendre et à respecter. En effet, plusieurs participants se sont « perdus » dans les différentes collections lors des phases de recherche. Les participants avaient du mal à s'orienter et à se repérer à travers les différents espaces des collections. « Dépasser » la collection ciblée par le parcours des *Experts - quai Branly* était perçu comme une « erreur » par les enfants et les parents qui tentaient alors de retrouver leur chemin.

Cette difficulté commune à tous les publics et à tous les âges peut en même temps nous questionner sur le rapport au musée qui résulte de l'approche sectorielle des collections. En plus de l'emprise de l'outil numérique sur les visiteurs, cette approche vient définir des comportements et dynamiques qui limitent la découverte du musée dans sa globalité. L'espace muséal est réduit.

De plus, j'ai pu observer avec les parents l'isolement de certains enfants et en particulier ceux atteints d'un handicap (aussi bien les enfants atteints d'une déficience auditive que mentale). Cet isolement se traduisait par un retrait des enfants lors de l'activité dans l'espace mais aussi dans les interactions avec les membres de leur famille. Cet isolement a été qualifié de problématique pour plusieurs parents. Comme ce fut le cas pour la mère d'une jeune fille en situation de handicap mental, ils faisaient référence aux effets de la déficience de leur enfant dans un contexte social : « la tablette isole beaucoup. Il faut faire attention, surtout avec Lucile, parce qu'avec son handicap elle a tendance à s'isoler, à ne pas se rendre compte du temps qui passe, à être absorbée par son activité et du coup à ne

pas s'ouvrir à d'autres choses et c'est dommage. Il faut qu'elle puisse s'ouvrir à l'ensemble de l'exposition... ». ¹⁰⁶

Par conséquent, il est intéressant de questionner la portée inclusive de ce projet de médiation, si ce dernier semble isoler les publics à la fois du reste des visiteurs, des collections et par conséquent du musée. On peut alors se demander si la reproduction d'une exclusion se réalise au sein même d'un outil conçu à son origine pour pallier toutes formes d'exclusion des publics. La difficulté d'accès et les besoins des personnes en situation de handicap mental et auditif semblent se perpétuer au cœur de la médiation. Pourtant, la définition du terme accès suppose une spatialité et la possibilité de l'intégrer. Comment est-il donc possible d'inclure les publics dits « en difficulté » au sein de l'environnement muséal si les outils à leur disposition les isolent ?

Cette remarque peut être nuancée par les propos de Marion Boistel, membre de l'équipe de Signes de sens qui m'a précisé lors de notre rencontre que les *Experts - quai Branly* est un « moyen » de découvrir le musée, non une fin, et que les parents sont conscients des difficultés de leur(s) enfant(s) et orientent le choix de médiation en fonction de leur profil. Pourtant, très peu d'informations concernant le déroulement de l'activité sont disponibles et aucun agent d'accueil nous a prévenu de ce risque. Les publics risquent donc de se sentir inaptes ou en difficulté.

❖ Des publics qui s'adaptent

Dans le cadre de ma recherche de participants « visiteurs-testeurs », j'ai pu faire le constat des différentes problématiques liées à l'organisation d'une visite familiale au musée. Les parents d'enfants en situation de handicap étaient très soucieux du contexte de visite qui leur était proposé d'expérimenter. En cause, la durée, les conditions de visites, le trajet pour venir, les horaires, la fatigabilité de l'enfant et son aptitude à suivre une visite, répondre à des questions, manipuler une tablette et circuler dans les collections, pouvaient influencer le choix des parents de faire participer ou non leurs enfants à mon étude. Je me

¹⁰⁶ Extrait d'un questionnaire participant. Pour plus d'informations sur les résultats des questionnaires, se référer à l'Annexe 3.

suis donc rendre compte qu'une préparation était nécessaire pour les publics afin que l'expérience muséale soit agréable et confortable pour tous les membres. La question de l'accessibilité du musée commence à partir de l'instant où les publics pensent et planifient leur visite. L'environnement muséal est pensé par les parents après la remise en question des aptitudes de(s) enfant(s).

La localisation, l'accès physique et pratique, l'accueil des visiteurs, la réception de la tablette, le temps d'attente, de trajet vers les collections et les aléas et autres dysfonctionnements du matériel, influencent également l'expérience du public.

Dans ce cadre, j'ai été témoin par exemple des nombreuses difficultés des publics à se faire comprendre par les agents d'accueil (méconnaissance de l'application, maladresses dans les recommandations, incompréhension des publics malentendants et sourds...).¹⁰⁷ Le public en situation de handicap devait s'adapter à différentes problématiques et situations, au cours des différentes étapes de leur visite : la préparation, leur venue au musée et enfin l'activité. L'ensemble de ces adaptations se sont effectuées en fonction des difficultés des enfants, du handicap des participants. Par conséquent, la médiation des parents était parfois nécessaire pour pallier les obstacles rencontrés par les enfants. Le sujet des aptitudes-inaptitudes des participants s'inscrivait donc toujours au cœur de l'expérience muséale.

Ainsi, la démarche d'inclusion du musée peut être interrogée. L'application des *Experts - quai Branly* s'est conçue à partir des besoins communicationnels des personnes sourdes pour proposer un outil englobant les publics avec et sans handicap. La démarche de médiation proposée au sein des musées pour les publics en situation de handicap est à questionner. J'ai pu observer dans cette étude et dans le cadre de mon travail que les médiations dites « spécifiques » étaient souvent offertes dans une démarche d'assistance et que leur conception se basait sur l'incapacité, les inaptitudes, les besoins et comportements spécifiques des publics. La médiation devrait-elle servir de « béquille » aux personnes handicapées ? L'environnement au musée nécessite encore une adaptation des publics et demande donc un effort pour s'intégrer.

¹⁰⁷ Pour plus d'informations, se référer à l'Annexe 4, à la rubrique « restitution observation directe » au point « accessibilité ».

Pourtant, les témoignages recueillis pendant ce terrain montrent la volonté de ces publics de pouvoir être considérés au même titre que les autres visiteurs du musée. Ainsi, à la question « Qu'est-ce qu'apporte ce type de support de visite à votre enfant ? », une mère d'un enfant en situation de handicap faisait part de son enthousiasme à l'idée que son enfant puisse être perçu comme n'importe quel autre enfant de son âge : « Ça lui permet de se sentir normal, comme les autres enfants. »¹⁰⁸ Le terme « normal » choisit par cette mère de famille est intéressant à relever aussi bien pour la problématique sociologique qu'il soulève que pour le manque de considération du handicap au sein de l'environnement social et culturel qu'il suppose.

Si l'ensemble des enfants et des parents ont répondu être satisfait de leur visite et vouloir revenir au musée du quai Branly en famille, il est à noter que les participants handicapés portent toujours une réelle volonté de se sentir égaux, valorisés et en confiance dans leur accès à la culture.

¹⁰⁸ Extrait d'un questionnaire participant. Pour plus d'informations sur les résultats des questionnaires, se référer à l'Annexe 3.

2. Étude de cas : *L'art aborigène au prisme de la cécité*

Méthodologie de l'étude du projet *L'art aborigène au prisme de la cécité* :

Afin de conduire mon étude de cas je me suis entretenue avec l'ensemble des chercheuses à la tête de ce projet d'audiodescription. Ainsi j'ai pu m'entretenir avec Valérie Pasquet, Nadine Dutier, Marion Chottin et Hannah Thompson.

Comme mon sujet d'étude était centré sur la participation de personnes en situation de handicap dans la conception d'outils de médiation, j'ai pu articuler mon terrain autour des observations faites lors des ateliers d'écriture et des questionnaires individuels avec chaque participant. Ainsi, une grande importance a été donnée aux expériences des participants au sein du groupe et des ateliers d'écriture.

Les questions ont été établies en amont, les données recueillies en administration indirecte et les échanges enregistrés et retranscrits.

❖ Observation

J'ai intégré le groupe du projet *L'art au prisme de la cécité* en tant que participante voyante mais aussi membre de l'association Percevoir. J'ai suivi l'ensemble des ateliers d'écriture et des rencontres de 2019 à aujourd'hui.

Je suis la seule participante voyante. Comme le projet se focalise sur l'implication et l'intervention de personnes en situation de handicap, mon statut de « valide » m'a conféré une place particulière au sein du groupe. En effet, j'ai le plus souvent suivi les ateliers d'écriture en retrait du groupe pour privilégier la participation des personnes malvoyantes et non-voyantes.

Cette position m'a donné l'opportunité d'observer l'ensemble des interactions des participants mais aussi l'évolution du travail d'écriture. Ainsi, j'ai été témoin des différentes méthodologies déployées par le collectif de recherche et de l'avancée des procédures de partenariat avec le musée du quai Branly.

Étant membre de l'association Percevoir, j'ai eu une position privilégiée dans ce projet car j'ai pu à la fois expérimenter les ateliers, nouer des liens avec l'ensemble des participants et suivre l'ensemble des étapes du projet avec l'équipe de recherche.

J'ai participé au compte rendu des ateliers, proposé mes observations au collectif et pu avoir accès à l'ensemble des documents relatifs à ce projet (convention de partenariat, synthèse des phases-test, comptes rendus, ...).

Mes observations se basent donc à la fois sur mon expérience au sein des groupes de participants et de recherche.

❖ Questionnaires

Je me suis entretenue avec huit des participants des ateliers d'écriture. Ce travail a été réalisé en accord avec le groupe de recherche TETMOST en charge du projet expérimental *L'art aborigène au prisme de la cécité*.

En effet, ce travail d'enquête est à double fonction : il entre dans mon étude de terrain dans le cadre de ma recherche universitaire, mais aussi dans le travail du collectif de recherche TETMOST. Un travail de synthèse des résultats a été effectué et transmis au collectif et a ensuite fait l'objet d'une réunion de groupe.¹⁰⁹

L'objectif était pour moi, de comprendre les motivations et les attentes des participants, d'échanger avec eux sur leur fréquentation des musées, des outils de médiation et leur rapport à l'audiodescription et à l'écriture. Ces entretiens ont permis d'analyser plus précisément leur perception du projet, de la méthode employée et leur positionnement au sein des groupes de travail. Ce travail a permis au collectif TETMOST d'évaluer leur méthodologie et de récolter un retour d'expérience des participants.

Ces entretiens ont été effectués d'avril à mai 2020 durant la période de confinement, par téléphone ou par Skype. L'ensemble de ces échanges ont été enregistrés, retranscrits et pourront être exploités par le collectif de recherche.

¹⁰⁹ L'ensemble de la restitution des observations et questionnaires est disponible en Annexe 7.

❖ Difficultés rencontrées

La globalité de ce terrain s'est fait à distance, en période de confinement. Il devait normalement avoir lieu lors de rencontres au musée du quai Branly et au sein de l'association Percevoir.

L'ensemble de ce terrain a donc dû être repensé dans ces nouvelles conditions. Le contact avec les participants s'est effectué individuellement et en fonction des disponibilités et conditions de chacun. Par conséquent, je n'ai pas pu interroger l'ensemble des participants. En effet, deux d'entre eux n'ont pas répondu présents pour cette enquête. D'autres conditions auraient permis d'avoir l'ensemble des témoignages. En effet, une de ces deux participantes n'était par exemple pas à l'aise avec l'exercice à distance. Il m'était également difficile d'envisager ce type de rencontre virtuelle avec une des participantes, polyhandicapée, s'exprimant difficilement et sans son matériel informatique adapté.

De plus, je n'ai pas réussi à m'entretenir une deuxième fois avec Clémence Gros, chargée de l'accessibilité du musée. Des questionnements restent donc en suspens concernant les attentes et le positionnement du musée sur ce projet.

a. Conception du projet : acteurs et enjeux

i. Présentation du projet TETMOST

❖ Une recherche multidisciplinaire

Le projet TETMOST, *Toucher et Être Touché. Musées, Œuvres et Sensibilité Tactile*, est un consortium de scientifiques et chercheurs du Centre national de la recherche scientifique (CNRS). Le CNRS s'engage depuis 2015, à travers la Mission pour l'interdisciplinarité (Défi AUTON) à développer une réflexion transversale sur les enjeux liés à l'autonomie et au maintien de l'inclusion sociale des personnes en situation de dépendance.

Le projet TETMOST rentre dans ce défi, à partir de 2017, en dirigeant son étude sur l'accessibilité muséale aux personnes aveugles et malvoyantes. Les chercheurs mobilisés font partie de disciplines diverses et complémentaires comme la philosophie, la littérature, l'anthropologie et les sciences de l'ingénieur. Ainsi, ce comité de recherche se compose de chercheurs de l'Institut des sciences de l'information et de leurs interactions (INS2i) et de l'Institut des sciences humaines et sociales (INSHS).

TETMOST est piloté par Pierre Ancet (Centre Georges Chevrier, université de Bourgogne) maître de conférences en philosophie des sciences, co-directeur de l'axe de recherche "Soin, vie et vulnérabilité" du Laboratoire Interdisciplinaire de Recherche "Sociétés, Sensibilités, Soins" (LIR3S) et Vice-Président délégué aux Politiques Culturelles de l'Université de Bourgogne. TETMOST est également co-organisé par Marion Chottin, chargée de recherche en philosophie (CNRS/IHRIM/UMR 5317), spécialisée dans l'histoire de la cécité dans le champ de la philosophie.

L'objectif de cette association de disciplines est de concevoir un système de substitution sensorielle audio-tactile pour développer l'accessibilité des établissements muséaux de leur entrée, en facilitant les déplacements, jusqu'aux œuvres et leurs contenus. TETMOST s'engage à travailler sur le handicap visuel pour développer de nouvelles capacités de perception en mobilisant de nouvelles techniques.

❖ Deux axes d'expérimentation

Le consortium TETMOST travaille à l'élaboration d'un dispositif technologique audio-tactile au moyen de transpositions tactiles bidimensionnelles des œuvres et de l'environnement muséal.

Ce "guide-muséal", utilisable par tous est "multimodal, interactif et programmable".¹¹⁰ À l'aide du processus de la F2T (force-feedback tablet), le groupe de recherche développe une nouvelle interface capable de représenter tactilement des informations transmises sur tablette tactile.

L'objectif de cette recherche est de réunir tous les publics autour d'un même outil afin de favoriser le partage d'impressions esthétiques grâce à une approche haptique d'œuvres d'art.

Ce travail inclut une représentation de l'environnement du musée en prenant en compte les mouvements des utilisateurs. Pour que chacun puisse trouver son chemin dans les collections en autonomie, le guide-muséal met à disposition une carte architecturale tactile, un système de géolocalisation et d'anticipation d'obstacles.

De plus, il permet un mode d'appréhension tactile des œuvres. Ces représentations tactiles sont simplifiées et permettent une approche segmentée des tableaux avec plusieurs opérations possibles : agrandissement de l'image, guidage de l'exploration tactile, etc.

S'ajoute à ce procédé un travail d'audiodescription autour des œuvres des collections. L'objectif de cette phase de recherche est d'étudier les relations entre l'audio et la perception haptique dans l'expérience esthétique et la perception d'œuvres d'art.

La peinture aborigène sert de terrain d'expérimentation. Cette peinture abstraite a été choisie par le groupe de scientifiques car sa fonction première n'est pas seulement de rendre des éléments visibles sur la toile : "Pour les peintres aborigènes, il s'agit à la fois de révéler, faire connaître, revendiquer un territoire, une culture, ET de cacher, le secret, le rêve qui a eu lieu, aux non-initiés aborigènes (et bien sûr aux occidentaux) qui

¹¹⁰ ANCET Pierre, « Bilan du projet TETMOST (Toucher et Être touché. Musées, Œuvres et Sensibilité Tactile) », présentation PPT, 2018, p.4, disponible sur internet : https://www.cnrs.fr/mi/IMG/pdf/auton_jr_presentation_ancet.pdf (consultation février 2020).

n'accéderont jamais au sens profond du tableau."¹¹¹ La peinture aborigène est donc intéressante pour son apport à la fois esthétique et symbolique dans le cadre de cette recherche. Le corpus d'œuvres est issu des collections permanentes du musée du quai Branly.

La partie technique du projet, actuellement en cours, nécessite encore de nombreux essais et phases d'expérimentations. Même s'il s'agit d'un travail transversal convoquant de nombreuses disciplines, l'approche haptique sur tablette tactile mobilise davantage les chercheurs en sciences de l'ingénieur. Ce terrain se concentrera donc uniquement sur la deuxième phase du projet : l'audiodescription *L'art aborigène au prisme de la cécité*.

ii. *L'art aborigène au prisme de la cécité*

❖ Un co-pilotage entre chercheurs et professionnels

Le projet d'audiodescription *L'art aborigène au prisme de la cécité* est piloté par Marion Chottin, responsable scientifique pour le laboratoire de recherche réunissant donc le CNRS, l'École Nationale Supérieure (ENS) de Lyon et L'Institut d'Histoire, des représentations et des idées dans la Modernité (IHRIM UMR5317), Valérie Pasquet, directrice de l'association Percevoir, Nadine Dutier, ergothérapeute spécialisée dans l'accessibilité culturelle et Hannah Thompson, professeur à la Royal Holloway University of London en "French and Critical Disability Studies".

Si des liens d'amitié ont favorisé la constitution du groupe de travail, la diversité des profils des responsables de ce projet vient également traduire une démarche collaborative entre le domaine scientifique, de la recherche et les acteurs du secteur culturel et du handicap. Le travail du groupe fait coexister expériences professionnelles et corpus scientifiques et théoriques sur le domaine du handicap.

Par conséquent, Marion Chottin et Hannah Thompson sont à même d'apporter une expertise historique et philosophique sur le handicap, la peinture et l'audiodescription en s'inscrivant au sein des Disability et Critical Disability Studies et d'un partenariat international.

¹¹¹ Ibid. p. 10.

Par leur expérience avec les publics et les institutions culturelles, Valérie Pasquet et Nadine Dutier proposent une expertise en matière de médiation culturelle inclusive, d'accessibilité universelle et d'accompagnement des personnes en situation de handicap. Cette association de champ d'actions et compétences répond à la fois à des objectifs pratiques et théoriques.

En effet, un des objectifs théoriques recherché est de comprendre si une expérience esthétique d'une œuvre, qui ne passe pas par la vue, peut accroître sa compréhension et son appréciation. Ainsi, le groupe de travail est amené à étudier les possibilités que représentent l'imaginaire non visuel dans l'appréhension d'une œuvre picturale, en l'occurrence des peintures aborigènes et d'en explorer son potentiel artistique et créatif. De plus, le projet se veut également expérimental pour l'innovation qu'il souhaite atteindre, c'est-à-dire engager de nouvelles réflexions sur les rapports entre l'art et l'accessibilité, la cécité et la peinture.

En pratique, cela entend de concevoir une expérience esthétique à destination de tous en proposant des audiodescriptions "créatives". Un des objectifs intermédiaires est donc d'implanter ces audiodescriptions dans une application dédiée à destination du musée du quai Branly.

❖ Une recherche en collaboration avec des personnes mal et non-voyantes

Le projet *L'art aborigène au prisme de la cécité* est collaboratif. Le collectif a décidé de mener ce travail de recherche en faisant participer des personnes malvoyantes, non-voyantes et voyantes sur l'ensemble des étapes du projet. Onze personnes volontaires ont été intégrées au projet dont deux personnes malvoyantes, une personne voyante et huit personnes non-voyantes (précoces ou tardifs).

Comme Marion Chottin a pu me l'expliquer, le choix des participants s'est fait selon des critères "empiriques" et "relationnels".¹¹² Le collectif a cherché avant tout à constituer un groupe pouvant représenter une diversité de perceptions visuelles. Cette diversité se

¹¹² Extrait de l'entretien avec Marion Chottin, Annexe 9.

retrouve également dans le groupe à la tête du projet car Hannah Thompson intervient comme chercheuse dans le groupe mais aussi comme malvoyante.

L'ensemble des participants provient principalement du réseau associatif de Nadine Dutier et Valérie Pasquet.

La participation du groupe consiste à prendre part à des réunions du collectif de recherche, à des ateliers d'écriture d'audiodescription et à des phases-test. Le groupe se réunit au sein de l'association Percevoir, dirigée par Valérie Pasquet, dans les collections du musée du quai Branly ou sur des plateformes et application en ligne en période de confinement. Les rencontres s'espacent de deux semaines à un mois et demi, suivant les périodes et les disponibilités du groupe.

En plus de l'écriture collective, les participants sont amenés à travailler individuellement sur les textes d'audiodescription entre chaque atelier.

❖ Partenariat avec le musée du quai Branly

Le collectif a collaboré dans un premier temps avec les conservateurs du musée du quai Branly: Nicolas Garnier, conservateur général et responsable de l'Unité patrimoniale Océanie-Insulinde et son prédécesseur Philippe Peletier. En effet, ce premier contact a été bénéfique pour avoir une expertise scientifique sur le corpus d'œuvres choisi par le collectif. Comme Marion Chottin a pu me le faire remarquer lors de notre entretien, le projet *L'art aborigène au prisme de la cécité* est avant tout un projet de recherche expérimental. Concevoir un outil de médiation n'était pas encore envisagé. C'est donc dans cette perspective que le collectif s'est adressé au département du patrimoine et des collections du musée plutôt qu'à celui des publics.

Aujourd'hui la direction des publics du musée chapeaute le projet avec le collectif. Un contrat de partenariat de recherche d'une durée de trois ans est en cours de signature. Celui-ci établit les rapports entre les différentes parties du groupe de travail et le musée et son objectif à savoir: "faciliter l'accessibilité de certaines œuvres picturales aborigènes conservées au musée."¹¹³

¹¹³ Musée du quai Branly, « Contrat de partenariat de recherche », Musée du quai Branly, Paris, 2020.

En effet, le contrat se fonde sur l'accessibilité des collections, à travers les principes suivants :

“ - respect de l'accès universel à la culture, de l'idée de société inclusive et du principe de la conception universelle ;

- adhésion au concept de « Blindness gain » (Hannah Thompson), à l'opposée d'une conception de la cécité comme déficience à compenser ;

- engagement à favoriser la nature collaborative des projets à réaliser, notamment par la participation d'une pluralité de personnes aveugles, malvoyantes et de personnes qui voient.”¹¹⁴

Ainsi, l'ensemble des noms des participants figurent dans le contrat comme co-auteurs.

Le projet *L'art aborigène au prisme de la cécité* a donc changé d'envergure pour le groupe de travail : “Nos attentes ont changé car avant on était sur la dimension artistique et les données sur les œuvres et là c'est davantage, selon moi, une aide pour la facilitation logistique pour qu'on puisse travailler dans les bonnes conditions sur le plateau des collections et une aide au niveau de l'organisation des tests qu'on compte organiser fin 2020. Je suis très contente que le musée propose ça et puis j'espère avec la direction des publics de participer à la mise en œuvre d'un dispositif de médiation qui puisse même se décliner sous différentes formes.”¹¹⁵

Le musée et les différentes parties sont donc garants des aspects scientifiques, artistiques, techniques, logistiques, organisationnels, informationnels, théoriques et pratiques, en fonction de leurs compétences et moyens.

Pour le moment, le musée du quai Branly ne s'est pas engagé davantage et reste absent des ateliers. Ce facteur peut donc nous interroger sur le suivi et l'implication du musée dans la conception de ses médiations. Si un manque humain certain ne permet pas une présence régulière du musée au sein des ateliers, nous pouvons également y percevoir un manque de moyens. Il est à noter qu'il ne s'agit pas d'une commande du musée et que les moyens financiers dépendent donc de chaque partie du contrat.

Des amendements se rajouteront au fur et à mesure du travail, notamment pour la future restitution prévue lors de la semaine de l'accessibilité en décembre 2020 ou pour la mise

¹¹⁴ Musée du quai Branly, « Contrat de partenariat de recherche », Musée du quai Branly, Paris, 2020.

¹¹⁵ Extrait de l'entretien avec Marion Chottin, Annexe 9.

en place des audiodescriptions au sein du parcours des collections. En effet, implanter les audiodescriptions au sein d'un dispositif de médiation, accessible aux publics du musée est un des objectifs finaux de ce projet.

iii. Développement d'audiodescription au musée

❖ Audiodescription et audioguide

Louise Fryer, audiodescriptrice et chercheuse à l'université du Surrey sur l'accessibilité des médias définit l'audiodescription comme : "un commentaire verbal qui fournit des informations visuelles à ceux qui ne peuvent pas les percevoir eux-mêmes."¹¹⁶

L'audiodescription fait partie de la traduction audiovisuelle au côté du surtitrage pour les personnes sourdes ou malentendantes. Comme le souligne Louise Fryer dans son ouvrage "An Introduction to Audio Description: A practical guide" publié en 2016, l'audiodescription se différencie malgré tout des autres formes de traduction audiovisuelle car contrairement au sous-titrage, au doublage ou à la voix off, l'audiodescription ne provient pas d'un texte préexistant qui doit passer d'un langage à un autre.

Le Conseil national supérieur de l'audiovisuel la définit en 2008 comme un "travail d'auteur" et de "création à part entière" qui consiste à écrire un texte en s'appuyant sur des techniques de description pour décrire des éléments visuels et les transmettre sous la forme audio.¹¹⁷

L'audiodescription ne concerne pas que les médias audiovisuels. On peut la retrouver par exemple au musée.

Rachel S. Hutchinson et Alison F. Eardley, toutes les deux chercheuses en sciences cognitives au département de psychologie de l'université de Westminster à Londres, ont étudié l'audiodescription au musée. Elles la définissent comme : "une traduction

¹¹⁶ FRYER Louise, *An introduction to Audio description: A practical guide*, London, Routledge, 2016, p. 1 : "AD is a verbal commentary providing visual information for those unable to perceive it themselves."

¹¹⁷ GONAT Frédéric, MORISSET Laure, « L'audiodescription : principes et orientations », *Conseil national supérieur de l'audiovisuel*, Paris, 2008, p. 2.

intersémiotique, du langage visuel non verbal à une expression orale.”¹¹⁸ Celle-ci vient traduire des éléments visuels et des contenus du musée ou de la galerie, comme une œuvre d’art.

Si l’audiodescription s’est développée au cinéma ou à la télévision dans les années 80, elle n’est arrivée que tardivement au musée. Rachel S. Hutchinson et Alison F. Eardley soulignent ce décalage aussi bien dans la recherche que dans la formation professionnelle : “Alors que l’audiodescription à l’écran est entièrement professionnalisée, la pratique de l’audiodescription dans les musées repose sur un ensemble limité de lignes directrices.”¹¹⁹ Plusieurs chartes de bonnes pratiques existent sur l’audiodescription au musée. Joel Snyder, un des pionniers de l’audiodescription aux États-Unis et directeur de l’”Audio Description Project” de l’American Council of the Blind, a publié en 2010 des directives à ce sujet, à la fois pour les médiateurs ou les guides conférenciers chargés de visites audio décrites dans les musées et pour la création d’audioguides et de parcours audiodécrits.¹²⁰

En France, le CRTH (Centre Recherche Théâtre Handicap) propose des sensibilisations et formations continues sur l’audiodescription, notamment en direction des institutions muséales. Si ce type de service et d’indicateurs existent, on peut malgré tout constater que la recherche se concentre davantage sur les problématiques de traduction de l’audiodescription à l’écran et que l’audiodescription au musée reste encore un terrain de recherche peu expérimenté.

Dans les musées, l’audioguide est l’outil le plus répandu pour rendre accessible les parcours audiodécrits aux publics.

Les audioguides font leur apparition dans les musées à partir des années 80. Sophie Deshayes, docteure en Sciences de l’Information et de la Communication et responsable de la programmation culturelle au musée d’Histoire de la ville de Marseille, souligne que

¹¹⁸ EARDLEY Alison, HUTCHINSON Rachel, « Museum audio description: the problem of textual fidelity”, *Perspectives Studies in Translatology*, 27, 2018, p. 1: “AD is an intersemiotic translation, from nonverbal visual language to spoken language”.

¹¹⁹ EARDLEY Alison, HUTCHINSON Rachel, « Museum audio description: the problem of textual fidelity”, op. cit., p.2: “Whereas screen AD is fully professionalised (Fryer, 2016), the practice of museum AD is based on limited sets of guidelines”.

¹²⁰ SNYDER Joel, *Audio Description Guidelines and Best Practices : Work in Progress*, Version 3.1, American Council of the Blind's Audio Description Project, 2010

la grande entrée des audioguides dans les musées ne s'est réellement produite qu'à partir des années 2000, lorsque les technologies numériques se sont développées et ont succédé aux systèmes de guidage par infrarouge.¹²¹ À cette époque et encore aujourd'hui, les audioguides ont ouvert de nouvelles possibilités de relation avec les publics dans les institutions muséales, notamment avec le public touristique.

Sophie Deshayes montre en effet qu'il existe deux modes de visite prédominants au musée : les publics doivent généralement choisir entre une visite guidée ou une visite libre. L'audioguide vient donc se positionner comme "aide à la visite", dans le cas d'une visite en autonomie. Il permet en effet, dans son utilisation la plus courante, d'écouter des commentaires audio tout en regardant l'œuvre concernée. Contrairement aux visites-guidées qui engagent les publics à suivre un parcours prédéfini, l'auteure souligne que cet usage peut permettre aux visiteurs d'élaborer leur visite "sur-mesure" : "Avec le guide on est pris par la main, avec l'audioguide au contraire, le visiteur apprécie d'avoir la main."¹²² À cette prise en main et appropriation des contenus s'ajoutent plusieurs attentes des publics. Sophie Deshayes souligne avant tout sa portée pédagogique et la médiation qu'il sous-entend. Si les commentaires permettent d'appréhender les œuvres et de les "révéler", l'enquête menée par l'auteure auprès des publics du musée de l'Historial de la Grande Guerre constate qu'ils permettent également "d'apprendre à voir."¹²³

En effet, les descriptions centrées sur les œuvres, accompagnées de commentaires incitent les visiteurs à acquérir des clés de lecture, d'observation et d'interprétation des œuvres : "D'aide à la visite, l'usage de l'audioguide s'affine pour devenir une aide précieuse à la contemplation « intelligente » des objets."¹²⁴

Si l'audioguide, comme l'audiodescription, a pour vocation de donner à voir, un constat a été établi par le groupe de recherche concernant ce dispositif de visite dans les musées.

¹²¹ DESHAYES Sophie, « Interprétation du statut d'un audioguide », *Études de communication*, 24, 2001, p. 71.

¹²² *Ibid.* p. 73.

¹²³ *Ibid.* p. 74.

¹²⁴ *Ibid.*

❖ L’audiodescription / l’audioguide : un droit réservé ?

En effet, le groupe TETMOST s’est penché sur plusieurs hypothèses pour penser la création des audiodescriptions de leur projet. Les chercheuses du groupe sont parties du constat que les audioguides des musées n’étaient, dans la majorité des cas, pas accessibles aux personnes atteintes de cécité. Premièrement, elles soulignent que les audioguides, qu’elles qualifient de “classiques”¹²⁵ ne permettent pas de trouver les œuvres sur place, c’est-à-dire, qu’aucune indication de déplacement précise n’est transmise à l’auditeur pour lui permettre de trouver en toute autonomie l’œuvre commentée.

Deuxièmement, l’ensemble des commentaires n’est pas adapté pour un public qui ne voit pas ou “mal”. Ces deux présuppositions s’expliquent par le fait que les parcours audioguidés sont conçus et écrits par des personnes qui voient et en direction de personnes qui elles aussi voient: “Ce que j’ai pu constater, il (audioguide) y en a quasiment pas qui sont accessibles aux personnes aveugles et sont donc très discriminants, car il n’y a généralement pas de description de l’œuvre car on présuppose que c’est pour un public voyant et donc, on a l’œuvre sous les yeux.”¹²⁶

En effet, les participants mal et non-voyants interrogés dans le cadre de cette étude ont témoigné des difficultés qu’ils pouvaient rencontrer au musée avec les audioguides. Ils peuvent être difficiles à utiliser et à prendre en main (dans le cas d’écran tactile par exemple). De plus, les participants distinguent les outils qui leur sont consacrés et les audioguides destinés au “grand public”. Le contenu et la quantité d’informations donnés ne sont pas les mêmes s’il s’agit d’un parcours en direction des publics non-voyants ou non : “Quand ils sont bien détaillés je trouve ça vraiment chouette. Après tout, les audioguides ne décrivent pas les choses. S’ils disent “n° 1 : “Vous voyez ici, ça représente ça”. Bon ça, ça ne m’intéresse pas.”¹²⁷

Les observations du collectif correspondent également à celles de la chercheuse américaine Gerogina Kleege. À travers une étude comparative des contenus de parcours audioguidés du MOMA, cette spécialiste des Disability Studies a pu constater une

¹²⁵ ANCET Pierre, « Bilan du projet TETMOST (Toucher et Être touché. Musées, Œuvres et Sensibilité Tactile), op. cit, p. 3.

¹²⁶ Extrait de l’entretien avec Marion Chottin, Annexe 9.

¹²⁷ Extrait d’un questionnaire participant. L’ensemble de la restitution des questionnaires est disponible en Annexe 7.

disparité de contenus entre les parcours audio décrits destinés aux publics aveugles ou non-voyants et ceux destinés aux enfants et aux adultes/grand public.¹²⁸ Une grande quantité d'informations n'apparaît pas dans le parcours « spécifiques », notamment le vocabulaire propre à l'histoire de l'art, comme si ces données ne pouvaient pas intéresser ou être comprises par les personnes en situation de handicap. Si cet élément révèle un grand écart dans la prise en charge des publics et le contenu de ces médiations, il montre surtout l'inégalité à laquelle doivent faire face les publics aveugles ou malvoyants au musée lors de l'emploi d'outils « spécifiques ».

En effet, dans le cas où l'audioguide souhaite s'adresser aux publics mal ou non-voyants, il s'agit de parcours audio "réservés" à ces publics. Ce type de parcours sous-entend pour le groupe de recherche que " la cécité est conçue comme une simple déficience à compenser."¹²⁹ Ces parcours "réservés" font l'objet de parcours "à part", en dehors du circuit classique.

Cette différence de prise en charge au sein de la médiation peut nous interroger sur le positionnement des musées face à ses publics en situation de handicap.

Dans le cas de ce type de public, la médiation doit-elle compenser un manque d'accès aux informations ou une déficience ?

Ces premiers constats supposent en tout cas que des droits semblent être réservés dans la médiation à certains publics.

❖ Exemple du musée du quai Branly

Le musée du quai Branly propose à ce jour plusieurs parcours audioguidés au sein de ses collections permanentes. Cet outil de médiation embarqué est présenté par le musée comme : "un parcours enrichi pour comprendre, voir et entendre les œuvres des collections et des expositions du musée."¹³⁰

¹²⁸ KLEEGER Georgina, *More than Meets the Eye: What Blindness Brings to Art*, Oxford, Oxford University Press, 2018

¹²⁹ ANCET Pierre, « Bilan du projet TETMOST (Toucher et Être touché. Musées, Œuvres et Sensibilité Tactile), op. cit. p. 3.

¹³⁰ Musée du quai Branly, « Audioguides : naviguer, jouer, comprendre et apprendre », disponible sur Internet : <http://www.quaibrantly.fr/fr/informations-pratiques/aller-plus-loin/outils-de-visite/audioguides/> (consulté le 15 avril 2020).

Trois visites sont disponibles pour découvrir le plateau des collections : une visite “découverte” proposant une sélection de 80 objets présentés par les conservateurs du musée, une visite “chefs-d’œuvre” avec une sélection de 25 objets et un parcours “famille”.

Suivant les parcours, la visite est proposée en français, anglais, espagnol, allemand, italien, langue des signes Française, russe, mandarin, en arabe ou en portugais. Les deux premiers parcours semblent en effet répondre en partie à l’accompagnement des publics touristiques et du “grand public” au sein des collections.

En effet, aucun parcours audiodécrit à destination des publics mal ou non-voyants n’est renseigné sur la page du site internet consacré aux parcours audioguidés du musée. Pourtant, un parcours audiodécrit et tactile existe pour rendre accessible les collections à ces publics : “Le guide d’exploration tactile”.

Ce parcours est un carnet tactile avec des reproductions en relief de sept objets des collections et des textes d’explication en gros caractères. Des commentaires audio accompagnent la lecture tactile.

Pour prendre connaissance de l’existence de ce dispositif, les visiteurs doivent consulter une autre section du site internet, dédiée aux publics en situation de handicap. Les visiteurs qui souhaitent se servir du guide d’exploration tactile doivent se rendre au Salon de Lecture Jacques Kerchache du musée contrairement aux autres audioguides qui sont à retirer à l’accueil du musée. La différence d’accès physique et virtuel du guide d’exploration tactile peut nous interroger sur la communication des outils d’aide à la visite dits “spécifiques” mais aussi sur la manière dont le musée s’adresse au public déficient visuel et pense l’accessibilité de ses collections.

En effet, lors de notre entretien, Marion Chottin a relevé la différence de contenus disponibles pour le “grand public” et les visiteurs mal ou non-voyants : “Il y a un audioguide spécifique donc pour moi c’est déjà une mauvaise chose et en plus il n’y a que 7 ou 10 œuvres décrites comme si ça allait être satisfaisants. C’est scandaleux en soi (...). Le deux poids deux mesures est matérialisé. Ce n’est pas facile pour une personne aveugle de se déplacer au musée. Jamais elle ne va se déplacer pour toucher deux trucs. En plus il n’y a pas de description de peintures. C’est comme si la peinture était hors-jeu.”¹³¹

¹³¹ Extrait de l’entretien avec Marion Chottin, Annexe 9.

Comme évoqué ci-dessus, l’audiodescription est une offre “à part” de l’audioguide du musée. L’audiodescription reste un droit réservé aux personnes handicapées sans jamais côtoyer l’offre de médiation du grand public. Si on se réfère à sa définition théorique et à ce constat d’inadéquation technique, de support et de contenu, on peut supposer que l’audiodescription serait exclusivement réservée aux personnes en situation de handicap visuel et serait donc un contenu additionnel au sein des parcours audioguidés.

L’audiodescription “créative” que souhaite intégrer le groupe de recherche au sein des parcours audioguidés du musée placerait la cécité et l’audiodescription comme une valeur ajoutée pour découvrir les collections. En effet, l’audiodescription peut dépasser la simple description en direction des publics en situation de handicap pour, comme le souligne le groupe, viser : “une recreation de l’effet produit par la peinture, telle que peuvent l’évoquer des personnes qui voient et telle que des personnes aveugles peuvent la donner à entendre.”¹³²

Ainsi, le parcours ne serait pas réservé à un type de public et à un type de perception visuelle.

L’audiodescription créative part donc du principe que les personnes qui voient peuvent également faire l’expérience de la peinture en dehors du canal de la vue. Elle travaille donc à développer d’autres moyens d’évocation de la peinture à travers un genre d’audiodescription à part entière qui renverserait les codes établis.

En effet, si le projet *L’art aborigène au prisme de la cécité* a pour vocation de changer des modes d’usage et de visite au musée, il tend également à inverser des codes établis concernant la création des parcours audiodécrits.

En intégrant le collectif Hannah Thompson propose de réévaluer la place des personnes en situation de handicap en pensant la conception du projet à travers sa théorie du « Blindness gain » et donc en renversant les rapports de force communs : « Définissant les personnes aveugles comme des sujets actifs plutôt que des objets passifs de curiosité

¹³² ANCET Pierre, « Bilan du projet TETMOST (Toucher et Être touché. Musées, Œuvres et Sensibilité Tactile), op. cit, p. 9.

médicale et sociétale (...) pour explorer plutôt les expériences des personnes aveugles en tant que créateurs, consommateurs et critiques culturels actifs. »¹³³

Hannah Thompson souligne en effet que les projets effectués à destination des personnes malvoyantes ou non-voyantes sont généralement conçus par des personnes qui voient : « Les malvoyants et les non-voyants sont la plupart du temps des sujets des projets mais pas les acteurs. »¹³⁴

Concevoir la médiation à travers la théorie du Blindness gain suppose donc de laisser cette place aux personnes concernées.

Si le projet invite les publics à s'approprier de nouvelles formes de médiation, il invite aussi à repenser l'implication des personnes en situation de handicap au sein de la création du dispositif. Éviter de faire des dispositifs spécifiques ou réservés à une catégorie de public, c'est aussi créer de nouveaux modes d'investissement et d'échanges dans lesquels les personnes voyantes ne seraient plus au service des personnes handicapées pour pallier une quelconque déficience.

b. Triple casquette : Être aveugle, public et acteur au musée

i. Être aveugle ou malvoyant au musée

En France, près de 1,7 millions de personnes sont touchées par un handicap visuel. Parmi elles, 207 000 personnes sont aveugles et malvoyantes profondes, 932 000 sont malvoyantes.¹³⁵ La déficience et le handicap se mesurent suivant l'acuité visuelle de la personne touchée mais aussi ses répercussions dans l'exécution de ses différentes tâches de la vie quotidienne comme la lecture, l'écriture, l'appréhension de l'espace et des déplacements. La déficience visuelle peut prendre différentes formes (dans le cas par exemple d'une vision centrale ou périphérique).

¹³³ THOMPSON Hannah, WARNE Vanessa, "Blindness Arts: An Introduction", *Disability Studies Quarterly*, 38 (3), 2018, p.1 : "Defining blind people as active subjects rather than passive objects of medical and societal curiosity, this issue also rejects pathologizing myths and stereotypes of blindness to explore instead blind people's experiences as active cultural creators, consumers and critics."

¹³⁴ Extrait de l'entretien avec Hannah Thompson, Annexe 10.

¹³⁵ Association Valentin Haüy, « Santé des yeux », Disponible sur Internet : <https://www.avh.asso.fr/fr/sante-des-yeux> (consulté le 15 mai 2020).

Dans le groupe de participants des ateliers d'écriture, certains membres ont déjà vu et ont gardé des références visuelles (comme les couleurs), certains ont une vue d'ensemble et d'autres n'ont jamais vu. La variété des perceptions visuelles est un facteur à prendre en compte dans le rapport que peuvent entretenir les publics malvoyants ou non-voyants avec l'art.

De plus, comme le rappelle Hannah Thompson, un grand nombre de public n'est pas considéré comme malvoyant mais peut aussi éprouver des difficultés lors de sa visite au musée : « Il y a aussi beaucoup de gens qui sont malvoyants et qui ne le pensent pas, comme les personnes âgées. Ils vont beaucoup au musée et pourtant parfois ils ne voient pas grand-chose et ils ne vont pas le dire, ils ne vont pas demander de l'aide... »¹³⁶

Selon l'OMS le nombre de personnes atteintes d'une déficience visuelle pourrait doubler d'ici 2050. Avec le vieillissement et l'allongement de la durée de vie, le public atteint d'une déficience visuelle représente de nouveaux défis pour les musées.

Frédéric Reichhart, maître de conférences en sociologie à l'Institut national supérieur de formation et de recherche pour l'éducation des jeunes handicapés et les enseignements adaptés (INSHEA) et Aggée Lomo, docteur en histoire, ont rendu compte en 2019 de l'offre culturelle des musées en direction des publics aveugles et malvoyants. Les deux auteurs montrent notamment le développement qu'a connu l'accessibilité culturelle ces trente dernières années mais aussi les raisons et les acteurs de son impulsion. Il apparaît en effet que celle-ci soit due aux différents mouvements associatifs engagés pour le droit à la culture, du développement des politiques d'accessibilité des établissements culturels et des mesures institutionnelles et législatives prises par l'État. Si l'accessibilité des musées aux personnes en situation de handicap visuel s'est longtemps réduit à des cartels en braille, Frédéric Reichhart et Aggée Lomo soulignent le récent essor des activités multi-sensorielles : « En fait, au-delà de la résistance de certains conservateurs et directeurs, le musée, autrefois, lieu par excellence dans lequel on regarde, entame sa mutation pour se transformer en un lieu dans lequel on touche et on écoute. La vue,

¹³⁶ Extrait de l'entretien avec Hannah Thompson, Annexe 10.

combinée à d'autres sens, comme le toucher, l'audition et parfois l'odorat aboutit au développement des approches multi-sensorielles. »¹³⁷

Des services et activités adaptées se sont multipliés et développés notamment grâce à l'accompagnement des associations spécialisées. En effet, les institutions muséales travaillent en étroite collaboration avec le tissu associatif. Le musée du quai Branly communique par exemple ses offres auprès d'un réseau "handicap" rassemblant associations, écoles et établissements spécialisés pouvant bénéficier de la programmation du musée à moindre frais.

Le musée propose tous les trimestres deux visites descriptives et tactiles. S'ajoutent à cette programmation la possibilité d'assister à des ateliers, des visites contées, ou des concerts et spectacles audiodécrits. Les publics peuvent également participer à des rencontres "dans le noir", autour d'une lecture partagée, en braille ou d'une réplique d'une œuvre des collections du musée.

Si les possibilités d'activités en groupe, encadrées par des médiateurs, des conférenciers ou des associations spécialisées sont désormais répandues, l'autonomie des personnes aveugles et malvoyantes au musée reste problématique.

Le guide pratique ainsi que la section "handicap visuel" du site internet du musée du quai Branly propose plusieurs options de visite pour les publics mal ou non-voyants. Celles-ci sont divisées en deux, suivant si le visiteur souhaite venir de manière "autonome" ou participer à une activité culturelle en groupe. Concernant les visites en autonomie, le musée propose d'abord des outils d'aide à la visite dont des loupes, des jumelles et des lampes torches. S'ajoutent à ce matériel d'accompagnement des dispositifs fixes au sein des collections permanentes : cinq tables tactiles présentent une reproduction tactile d'une œuvre du musée avec des commentaires en braille et gros caractères ainsi qu'une description audio. Ces tables tactiles se trouvent dans le parcours de la "Rivière", long couloir recouverte de cuir, au cœur du plateau des collections. Ce mobilier fait partie de

¹³⁷ REICHHART Frédéric, LOMO Aggée, « L'offre culturelle Française à l'épreuve de la cécité : étude de cas de l'accessibilité au musée », *Canadian Journal of Disability Studies*, Canadian Disability Studies Association, Cécités et créations, 8 (6), 2019, p. 3.

la scénographie des collections et propose des textes en braille, des bas-reliefs à toucher et des écrans.

Des fiches de salle en gros caractères sont également mises à la disposition des publics malvoyants.

Si le musée donne la possibilité de venir de manière « autonome », ce n'est pas sans rappeler le nécessaire accompagnement des personnes malvoyantes ou non voyantes. En effet, à la section « outils pour une visite autonome » du site internet est précisé : « Plusieurs dispositifs sont à disposition dans le musée pour une visite accompagnée, en famille ou entre amis. »¹³⁸

Lors de notre entretien, Hannah Thompson me soulignait ce paradoxe : « Dans la plupart des musées en France c'est ça le problème, c'est qu'ils pensent que si tu ne fais pas partie d'une visite guidée tu vas venir avec un accompagnateur qui va te guider. »¹³⁹

Sur les huit personnes non-voyantes et malvoyantes interrogées dans le cadre de cette étude aucune ne se rend au musée seule. L'autonomie semble difficilement envisageable contrairement à d'autres activités culturelles : « Autant je suis capable d'aller au cinéma ou au théâtre toute seule, mais pas dans un musée. »¹⁴⁰ En effet, aller au musée seul c'est prendre le risque de se retrouver dans une situation d'échec comme ce fut le cas pour un des participants du groupe d'écriture : « J'y suis allé une fois seul au musée de Cluny : je m'encourage à y aller pour voir ce qu'il s'y passe mais malheureusement on m'a dit qu'il n'y avait pas de personnels disponibles pour me guider... On m'a dit « venez avec vos amis ». J'étais un peu déçu mais c'est pas grave. »¹⁴¹

Ainsi, les publics mal ou non-voyants semblent avoir davantage l'habitude de se rendre au musée accompagnés ou dans le cadre d'une activité en groupe et donc de bénéficier d'une médiation humaine. En effet, les participants du projet *L'art aborigène au prisme de la cécité* fréquentant régulièrement les musées sont encadrés par des associations

¹³⁸ Musée du quai Branly, « Handicap visuel », Disponible sur Internet : <http://www.quaibrantly.fr/fr/si-vous-etes/en-situation-de-handicap/handicap-visuel/> (consulté le 15 avril 2020).

¹³⁹ Extrait de l'entretien avec Hannah Thompson, Annexe 10.

¹⁴⁰ Extrait d'un questionnaire participant. L'ensemble de la restitution des questionnaires est disponible en Annexe 7.

¹⁴¹ Ibid.

spécialisées (ont été citées le CRTH, Valentin Haüy, la Fédération des Aveugles de France...) ou se font accompagner par un proche ou un Souffleur d'images.

Cependant, si ces offres de médiation semblent répondre à un besoin du public en situation de handicap ou à un manque d'outils d'aide à la visite, elles trouvent également leurs limites.

En effet, comme le démontre Hannah Thompson, ces activités restent très ponctuelles et ne peuvent remplir l'objectif d'un égal accès aux collections : "Souvent les visites spécifiques sont dans la journée, le mercredi matin... pour les personnes qui travaillent, qui ont une famille, tu peux pas. Moi quand je vais au musée j'y vais avec mes enfants donc ça serait sûrement le soir ou le week-end, donc j'aimerais qu'il y ait des choses pour moi à tout moment, comme pour toi. Tu peux avoir accès aux tableaux sans avoir à demander. S'il y avait une vraie égalité d'accès ça devrait être possible pour tout le monde."¹⁴²

Ainsi, se pose la question de la dépendance des publics malvoyants et non-voyants au musée. Au vu des habitudes des participants et notamment de l'importance donnée aux visites guidées, les personnes qui ont une forme de déficience visuelle accèdent au musée par le regard d'un tiers, expert ou non de l'art. On peut donc supposer que la cécité peut être vécue comme un écueil que l'expérience visuelle et l'expertise d'un conférencier ou d'un accompagnateur viendraient pallier.

ii. Atelier d'écriture : être participant

❖ Profils des participants

Si les participants des ateliers d'écriture présentent tous un handicap visuel différent et donc des capacités visuelles variées, leur diversité se trouve également dans leurs habitudes culturelles et muséales ainsi que dans leurs connaissances de l'audiodescription ou de l'accessibilité culturelle.

¹⁴² Extrait de l'entretien avec Hannah Thompson, Annexe 10.

Une partie des participants ne fréquente les musées que ponctuellement, notamment dans un cadre touristique. Sur les huit personnes interrogées, six disent fréquenter les musées plus ou moins régulièrement. Plusieurs participants ont en effet fait part de leur manque de temps ou de changement de situation (déménagement, augmentation ou réduction de leur activité professionnelle, enfant à charge). Au-delà de ces facteurs organisationnels, la fréquentation ou plutôt la non-fréquentation des musées est parfois dû à un malaise : “J’avais l’impression que ça me resterait très extérieur, que ce n’était pas fait pour moi comme je ne voyais pas ce qu’il se passait, je ne voyais pas les œuvres.”¹⁴³

Le collectif de recherche souhaite répondre à travers ce projet aux objectifs de démocratisation culturelle que prétend le musée du quai Branly. En effet, le Projet scientifique et culturel du musée prévoit d’ouvrir l’institution au public le plus varié et d’engager une politique de démocratisation culturelle, c’est-à-dire : “l’accès aux collections et à l’offre du musée pour tous les types de publics, proposer autour des expositions et des collections des événements gratuits, des outils et activités de médiation, et développer la fréquentation du musée, contribuant ainsi à la dynamisation de ses ressources propres.”¹⁴⁴ Outre la gratuité et la politique de développement des publics et de la fréquentation, la démocratisation du musée tend aussi à apporter des outils aux publics pour qu’ils puissent s’approprier le musée et de ses collections. Pour le groupe chargé du pilotage du projet *L’art aborigène au prisme de la cécité* cela signifie aussi faire contribuer les publics à la conception de ces outils de médiation. Par public, les chercheuses entendent une diversité de personnes aussi bien du point de vue de leur handicap que de leur rapport au musée : « Dans mon esprit c’était de répondre à cette démocratisation des musées justement en faisant participer des personnes qui n’y mettaient jamais les pieds, voire des personnes qui disaient “la peinture c’est pas pour nous. »¹⁴⁵

Le groupe de recherche a donc ouvert ce projet à des profils de participants très variés, plus ou moins à l’aise dans un musée et plus ou moins expérimentés dans l’écriture.

¹⁴³ Extrait d’un questionnaire participant. L’ensemble de la restitution des questionnaires est disponible en Annexe 7.

¹⁴⁴ Musée du quai Branly, « Projet Scientifique et Culturel », Musée du quai Branly, disponible sur internet : http://www.quaibrantly.fr/fileadmin/user_upload/1-Edito/6-Footer/8-Missions-etfonctionnement/PROJET_SC_ET_CULTUREL_BD.pdf (consultation janvier 2019).

¹⁴⁵ Extrait de l’entretien avec Marion Chottin, Annexe 9.

Plusieurs participants exercent des professions en rapport avec l'écriture, l'audiodescription ou le milieu muséal. Un des participants est conteur, une autre participante est relectrice d'audiodescription, une autre est artiste-performatrice au MACVAL ou encore professeure de lettres. Pour certains d'entre eux l'écriture collective et/ou les ateliers d'écriture leur sont familiers de par leur profession. Ces participants associent donc ce projet à leur activité professionnelle et à leurs expériences. Si certains présentent des compétences et une expertise dans ces domaines, d'autres participants se montrent moins à l'aise et expérimentent pour la première fois les ateliers d'écriture ou l'audiodescription dans un musée.

❖ Attentes et motivations

Une grande partie du groupe se connaissait et avait déjà tissé des liens d'amitié avec certains participants ou organisateurs : plusieurs personnes avaient déjà participé à des ateliers organisés par Nadine Dutier ou s'étaient rencontrées dans le cadre d'événements politiques ou associatifs. La majorité du groupe a donc intégré les ateliers en connaissance de cause et avec l'envie de partager des moments conviviaux autour d'une activité culturelle.

Cette expérience présente plusieurs enjeux suivant les participants. Deux participants ont exprimé leur volonté de développer des compétences en matière de description de tableaux dans le cadre professionnel : "Je savais que ça pouvait se faire, moi j'étais partie pour le cinéma ou la TV mais je n'avais jamais essayé, donc je trouve ça très bien (...). Pour le développer il faudrait être un peu plus formé et en faire plus. A priori là je le pense comme une première expérience mais ça peut être très intéressant à développer."¹⁴⁶

Le travail autour de l'audiodescription de tableaux est donc possiblement perçu comme une opportunité pour développer des compétences dans un cadre professionnel ou personnel. En effet, pour une des participantes, ce travail d'écriture est décrit comme un

¹⁴⁶ Extrait d'un questionnaire participant. L'ensemble de la restitution des questionnaires est disponible en Annexe 7.

challenge : “C’est un défi par rapport à moi-même. Est-ce que je vais arriver à être plus réceptive, est-ce que je vais me sentir à l’aise dans ce domaine ?”¹⁴⁷

Les attentes des participants dépendent donc également de leur rapport à l’art et à l’audiodescription. Découverte ou approfondissement de ces deux domaines, les participants ont tous montré leur intérêt pour l’exercice (l’audiodescription) et le sujet traité. En effet, l’ensemble du groupe a exprimé sa curiosité pour cet art, étranger et méconnu pour l’ensemble des participants : “C’est de la curiosité et de l’enrichissement car moi la peinture aborigène je n’y connaissais rien du tout.”¹⁴⁸ Les participants ont exprimé leur intérêt pour l’art et leur envie de développer leur rapport à la peinture : plusieurs d’entre eux ont la volonté d’apprendre des données sur l’art, la culture aborigène, l’audiodescription et d’atteindre un certain enrichissement de l’ordre intellectuel, sensible ou culturel. Au-delà du statut de participant, auteur et acteur du projet, les membres du groupe souhaitent aussi acquérir des connaissances.

iii. Avoir une place et trouver sa place

❖ **Légitimité**

Lors des différents entretiens, les participants ont pu aborder leur rapport et leur positionnement dans le projet et dans les groupes d’écriture. Nous avons pu aborder ensemble ce qu’implique leur participation et comment celle-ci se traduit durant les ateliers. Si les participants ont montré un grand enthousiasme concernant leur découverte du musée et de ses collections aborigènes, la question de leur légitimité a été soulevée à plusieurs reprises au cours de nos discussions.

En effet, un certain nombre de participants se sont interrogés sur leur légitimité à écrire des audiodescriptions sur des œuvres et à restituer ce travail au musée du quai Branly. Les membres du groupe considèrent les ateliers d’écriture comme une pratique culturelle amateur. Écrire un texte sur une œuvre pour un musée supposerait rendre compte d’une

¹⁴⁷ Extrait d’un questionnaire participant. L’ensemble de la restitution des questionnaires est disponible en Annexe 7.

¹⁴⁸ Ibid.

expertise sur cette œuvre, en l'occurrence sur l'art aborigène. Comme il s'agit d'une découverte de la peinture aborigène pour l'ensemble du groupe, plusieurs participants se sont interrogés sur la pertinence de leur participation : «Quelle légitimité on a ? Moi personnellement je ne connais rien à l'art aborigène. Je me sens pas du tout autorisée à écrire quoi que ce soit sur cette œuvre. Ok on s'amuse, c'est un atelier d'écriture, mais moi je mettrai jamais mon nom (...). Je sais que vous travaillez avec des gens du musée, je sais qu'ils relisent. Mais j'ai du mal à comprendre pourquoi le musée ne forme pas des conférenciers. »¹⁴⁹

La qualité des audiodescriptions rédigées par le groupe a donc été soulevée. La comparaison avec le travail des conférenciers est intéressante car elle interroge les capacités du groupe et leur positionnement en tant que participants mais aussi publics face à ce qu'une "institution muséale" devrait transmettre en matière d'expertise culturelle et scientifique.

Si des connaissances sur l'art aborigène devraient être un prérequis pour participer à ce type de projet, les participants ont également relevé leurs capacités rédactionnelles. Rappelons que dans le groupe plusieurs personnes participent pour la première fois à un atelier d'écriture :

« L'important pour un audioguide c'est que ça soit fait par quelqu'un qui a une expérience d'écriture. On n'écrit pas comme ça. Écrire sur un tableau, c'est pas facile et pour moi c'est pas donné à tout le monde. Dans les non-voyants j'en connais pas des tonnes mais pour moi il faut que ça soit quelqu'un qui a une expérience dans l'écriture. »¹⁵⁰

Ce point fait donc écho aux expériences individuelles des participants et à la sélection des participants.

Si l'objectif de départ était de faire participer des personnes non-habituées au musée et à l'écriture d'audiodescriptions, le collectif a dû revoir la constitution des groupes de travail. En effet, plusieurs participants ont exprimé leur difficulté à écrire dans le cadre des ateliers d'écriture. Ce facteur a impacté l'avancée du projet et l'écriture des audiodescriptions et le collectif a dû faire face à la passivité de certains membres :

¹⁴⁹ Extrait d'un questionnaire participant. L'ensemble de la restitution des questionnaires est disponible en Annexe 7.

¹⁵⁰ L'ensemble de la restitution des questionnaires est disponible en Annexe 7.

plusieurs participants n'écrivaient jamais, se mettaient en retrait alors que d'autres s'approprièrent les phases d'écriture. Ce facteur a amené les chercheuses du collectif à faire de nouveaux recrutements comme l'explique Marion Chottin : « Pour les critères c'était vraiment la diversité et le fait de ne pas chercher des spécialistes des musées ou de l'accessibilité. Ça c'était un peu volontaire au début parce qu'on voulait trouver de nouvelles idées (...). Même si dans un second temps peut-être des personnes peut-être un peu plus actives nous ont manqué. J'ai pas été la seule à l'avoir perçu. Ce sentiment a quand même motivé les derniers recrutements. »¹⁵¹

Au-delà des facilités ou difficultés rédactionnelles, ces dynamiques de groupes soulignent le manque de confiance de certains membres. La participation peut interroger les participants sur leur place dans le groupe et dans un tel projet. Le sentiment de légitimité ou d'illégitimité ressenti les a questionnés sur leur capacité en tant que mal ou non-voyants à pouvoir travailler sur des œuvres picturales : « Ce qui m'a manqué c'est de n'avoir aucune éducation à l'art. J'y suis allée comme tout le monde dans le cadre scolaire visiter des musées, mais effectivement pour moi ça ne représentait rien car je touchais rien et les images en relief pour moi ne voulaient rien dire (...). Je ne me sens absolument pas capable, et c'est ma crainte d'écrire quelque chose dans le groupe, de rendre compte de ma représentation du tableau aux autres. C'est la difficulté que j'ai. »¹⁵²

Ces témoignages peuvent d'abord nous interroger sur la place habituellement donnée aux publics malvoyants ou non-voyants au musée mais aussi sur celle attendue par le collectif de recherche du projet *L'art aborigène au prisme de la cécité*. En effet, si les participants peuvent se sentir mal à l'aise dans un projet au musée, de par leur handicap et le sentiment d'incapacité qui en résulte, leur place centrale au sein des ateliers a pu également les interroger : « C'est pas parce qu'on est aveugle qu'on fait une bonne audiodescription. Ça ne suffit pas. »¹⁵³

Le handicap ne doit pas être une raison suffisante pour trouver ce projet intéressant et faire participer des personnes aveugles dans un projet muséal. Selon certains participants, faire participer des personnes mal ou non-voyantes ne serait pas forcément un gage de

¹⁵¹ Extrait de l'entretien avec Marion Chottin, Annexe 9.

¹⁵² Extrait d'un questionnaire participant. L'ensemble de la restitution des questionnaires est disponible en Annexe 7.

¹⁵³ Ibid.

qualité ou du moins ne devrait pas être le seul vecteur à leur participation. La participation des publics en situation de handicap ne devrait pas se réduire à cette seule condition. Il y a donc une différence entre “avoir une place” et “trouver sa place”.

❖ Une audiodescription valide ?

Les premiers ateliers d'écriture s'organisent autour d'une première description du tableau choisi pour l'audiodescription. Les ateliers suivants consistent à travailler en groupe la description de départ et à écrire étape par étape la description du tableau et son interprétation.

La première description du tableau revient à une personne malvoyante. Lors de ce premier atelier, la personne malvoyante désignée fait une description du tableau au musée à l'ensemble du groupe. Le participant est libre de décrire comme il le souhaite, suivant sa méthode, la vision qu'il peut avoir du tableau et son interprétation. S'en suit des échanges entre le participant chargé de la description et le reste du groupe. Cette première description est une base pour la suite des ateliers d'écriture. L'ensemble du groupe la retravaille, la fait évoluer, tout au long des séances d'écriture.

Ce choix de méthodologie répond à l'objectif, pour le collectif de recherche de valoriser l'ensemble des expériences esthétiques des membres du groupe et que celles-ci peuvent avoir lieu et être transmises sans l'intervention de personnes voyantes.

En tant que participante voyante dans les groupes d'écriture, je me suis souvent mise en retrait pour ne pas interférer dans l'expérience que pouvait faire les participants des œuvres. Comme Marion Chottin le souligne, si l'objectif de ces ateliers est de valoriser de nouvelles possibilités de perceptions des œuvres picturales, cela sous-entend aussi d'interroger la place des voyants dans ce projet et dans l'approche de la peinture en général.

Seulement, dans la pratique, ce positionnement a interpellé plusieurs participants. En effet, certains ont contesté cette approche et la désigne comme responsable de leurs difficultés lors des séances d'écriture. Plusieurs participants ont noté que cette méthode les conduisait sur des mauvaises pistes de lecture du tableau : “C'est vrai que la première description du premier atelier n'était pas complète. Je me suis aperçue qu'il y avait

d'autres détails qui n'avaient pas été donnés. Il y avait tout à revoir, mais bon c'est un travail à tâtons.»¹⁵⁴

Suivant ce qui a été perçu ou non, les participants doivent s'adapter et modeler au fur et à mesure leur perception du tableau. Ce travail d'allers-retours entre les personnes malvoyantes, non-voyante et voyantes, a pu mettre en difficulté certains participants. Nadine Dutier a pu insister sur ce point lors de notre entretien : « Parce qu'il y a une chose avec laquelle je ne suis pas d'accord c'est que, d'après mon expérience de thérapeute avec les personnes non-voyantes et Claire en tant que personne non-voyante me l'a confirmé, quand on décrit à quelqu'un de façon erronée, c'est difficile après de se recalculer. »¹⁵⁵

Cette remarque nous amène à réfléchir sur ce qu'est une "bonne description". D'après ces différents témoignages, faire intervenir une personne malvoyante pour décrire une œuvre nécessiterait un travail de correction. Si le collectif de recherche travaille sur l'apport de la cécité dans l'approche de la peinture, il tend aussi à réévaluer la prédominance de la vision normative dans cet exercice : « Disons qu'il y a le volet "Qu'est-ce que peut apporter la cécité dans le renouvellement du rapport à l'art", mais il y a aussi l'idée de vision non normative où on intègre la vision. »¹⁵⁶

Il s'avère que dans la pratique des ateliers cette prise de position est difficile à mettre en place et à tenir. Comme j'ai pu le constater lors des ateliers, les participants faisaient souvent appel aux personnes voyantes. Marion, Nadine et Valérie sont plusieurs fois intervenues pour compléter la description du tableau : « Certes on a invité Hannah et Patrick à commencer la description du tableau mais même moi j'ai eu tendance à corriger. Je crois que Nadine l'a fait aussi la dernière fois... C'est difficile de ne pas le faire parce que si je n'avais pas dit ce que Hannah ne voyait pas sur le tableau, ceux qui ne voient pas du tout ne peuvent pas se le représenter mentalement, entièrement... Il manque des choses. »¹⁵⁷

Si ces éléments peuvent nous interroger sur les rapports établis entre la vue et la peinture et la difficulté de s'en détacher, ceux-ci résultent aussi des questions de confiance et de

¹⁵⁴ Extrait d'un questionnaire participant. L'ensemble de la restitution des questionnaires est disponible en Annexe 7.

¹⁵⁵ Extrait de l'entretien avec Nadine Dutier, Annexe 8.

¹⁵⁶ Extrait de l'entretien avec Marion Chottin, Annexe 9.

¹⁵⁷ Ibid.

légitimité soulevées par les participants. La méthode choisie par le collectif vient en effet troubler les relations qu'entretiennent habituellement les participants avec la peinture, accoutumés à faire cette expérience par le regard d'un tiers, voyant ou un intermédiaire compensatoire.

À quoi sert la participation des personnes en situation de handicap au musée ? Quelle place lui accorder au musée et quelle valeur lui donner au regard des collections et de sa médiation ?

Le terrain expérimental du groupe TETMOST a montré que la participation des publics en situation de handicap pouvait remettre en question certains rôles et normes établies au musée. Si la politique d'accessibilité compensatrice a encore une fois pu montrer ses effets excluant en attribuant des droits réservés au sein de la médiation, la politique participative des publics en situation de handicap pointe du doigt plusieurs difficultés.

En effet, l'enjeu du groupe TETMOST est aujourd'hui de légitimer la singularité des perceptions des participants tout en développant des audiodescriptions compatibles à la fois avec les données scientifiques et artistiques des œuvres et les besoins des publics malvoyants et non-voyants du musée. La difficulté retenue dans cet exercice est donc de pouvoir valoriser le handicap au musée sans l'essentialiser, le rendre crédible sans revoir à la baisse les critères d'exigences de la médiation au musée, faire participer sans mettre en difficulté.

Si ce projet est toujours en cours d'expérimentation, il sera intéressant de voir dans le futur comment le musée s'emparera de cet outil et le communiquera à ses publics pour que celui-ci réponde aux objectifs fixés à savoir développer de nouvelles approches du handicap au musée.

PARTIE 3 : Ouverture sur les politiques d'accessibilité

1. Le musée et les acteurs de l'accessibilité

L'étude de ces deux terrains m'a permis d'observer quels acteurs et conditions permettaient le développement des projets liés à l'accessibilité du musée. Pour la mise en place de l'application des *Experts - quai Branly* comme pour la conception du projet d'audiodescription, le musée a collaboré avec des partenaires extérieurs. Si le projet des *Experts - quai Branly* a vu le jour grâce à un appel à projet et au financement de plusieurs mécènes, le projet du groupe TETMOST était lui aussi impulsé par des acteurs associatifs et de la recherche et la contribution de plusieurs laboratoires.

Comme le soulignait Clémence Gros, chargée de l'accessibilité du musée, les « astres se sont alignés »¹⁵⁸ pour concevoir ce type d'outils. Si cette remarque peut nous interroger sur les moyens donnés au développement de la médiation du musée et à l'accès des publics en situation de handicap, elle souligne aussi, dans ces circonstances particulières, la nécessité pour le musée de faire appel à des partenaires extérieurs pour répondre à leurs objectifs.

L'inclusion des publics handicapés est inscrite au sein du projet culturel et scientifique du musée, mais la situation financière, la course effrénée induite par les innovations et l'évolution des musées, le manque humain et de temps impactent inévitablement l'expérience que les publics handicapés peuvent espérer vivre au musée. Si l'application des *Experts - quai Branly* est sans doute vouée à être rentabilisée et utilisée par les publics jusqu'à son obsolescence, je me suis interrogée au cours de cette recherche sur la démarche que le musée du quai Branly pouvait avoir envers les projets liés à son accessibilité et en particulier à leur avenir.

Cécile Fauchard, dans son étude sur les enfants sourds au musée Rodin, remarque que l'accueil des personnes handicapées participe à donner une image valorisante au musée. Cette démarche est comparée par l'auteur à celle de la publicité.¹⁵⁹ La venue des publics

¹⁵⁸ Extrait de l'entretien avec la chargée des publics en situation de handicap du musée du quai Branly – Jacques Chirac, Madame Clémence Gros, disponible en Annexe 6.

¹⁵⁹ FAUCHARD Cécile, « Éduquer et socialiser les enfants sourds par le musée », op. cit., p. 37.

handicapés participeraient-elle à dorer l'image du musée ? Aujourd'hui, celle-ci est en effet très importante et ceux pour plusieurs raisons.

Le musée doit se présenter comme un instrument d'inclusion sociale car la situation économique le contraint de plus en plus à répondre à cet objectif. Comme le souligne François Mairesse, le rapport au public dépend de cette économie : « Dans l'économie libérale, le financement des musées dépend de plus en plus de programmes spécifiques qui constituent autant de raisons pour lesquelles les pouvoirs publics acceptent de soutenir les musées : parce qu'ils contribuent au développement du tourisme, de la qualité de vie d'un site, ou aux efforts d'inclusion sociale mis en œuvre par le gouvernement. »¹⁶⁰ Les projets inclusifs des musées sont donc en partie orientés par cette dépendance croissante à l'économie et au soutien financier qu'on leur concède.

Si ceux-ci font l'objet d'une partie du projet scientifique et culturel du musée, il est à noter qu'ils rentrent dans la dimension sociale de l'institution. L'ouverture du musée à un public varié, tend avant tout à répondre à des problématiques de développement des publics, de fréquentation et de fidélisation qui ne peuvent se résoudre à un public perçu comme minoritaire.

Rappelons également l'image influente du musée concernant les actions en faveur de l'inclusion des publics « éloignés ». Membre actif de la RECA (Réunion des Établissements Culturels pour l'Accessibilité), le musée du quai Branly est au cœur des échanges concernant l'accessibilité des institutions muséales. Il est également reconnu par le grand public et ses pairs pour l'obtention de plusieurs labels et prix pour ses mesures adoptées en faveur de l'accès culturel et touristique des personnes handicapées. L'inclusion des publics en situation de handicap fait donc partie des vecteurs de rayonnement du musée et est donc une place à défendre pour permettre son développement.

Au-delà des aspects financiers et diplomatiques, les musées sont amenés de plus en plus à s'engager dans leur politique et à s'identifier aux enjeux actuels de la société. Les recommandations soumises par le Comité permanent pour la définition du musée, perspectives et potentiels (MDPP) au Conseil d'administration de l'ICOM, qui a ensuite

¹⁶⁰ MAIRESSE François, « Le musée inclusif et la muséologie mondialisée », ICOFOM LAM, 21, 2012, p.17-52.

fait l'objet du débat de la 25^e Conférence générale, soulignaient la nécessité de réviser la définition du musée pour y inscrire leurs objectifs, valeurs et engagements : « la définition du musée doit énoncer clairement les objectifs du musée et les valeurs sur lesquelles il se base pour aborder les sujets et assumer ses responsabilités en matière de développement durable et dans les domaines éthique, politique, social et culturel au XXI^e siècle. »¹⁶¹

De plus, au sein du *Rapport de la Mission Musées du XXI^e siècle* en 2017, plusieurs mesures annoncées se rapportaient déjà à la volonté de rendre le musée plus « éthique », « citoyen », « inclusif » et « collaboratif ». ¹⁶²

Si l'engagement du musée se veut plus conséquent que celui d'être « ouvert au public », celui-ci devrait avoir la possibilité d'être à l'initiative de l'évolution de son accessibilité. Ces deux terrains ont montré qu'il était pour l'instant dépendant de plusieurs facteurs qui lui concédait davantage une place de partenaire que de commanditaire, de terrain d'expérimentations ponctuelles que d'investigations systémiques.

2. Le public handicapé, un public spécifique ?

❖ Redéfinir le public handicapé au musée

À travers la politique des publics et la médiation du musée du quai Branly, l'étude de ces deux terrains m'a permis de comprendre comment le musée définissait ses publics et en particulier les publics en situation de handicap. Ainsi, je me suis interrogée sur la construction et l'évolution de leur approche des publics handicapés.

Le handicap se définit au départ par une déficience physique ou mentale. Si la dimension sociale du handicap est venue progressivement s'ajouter à cette définition, l'enjeu pour les musées a d'abord été de comprendre les spécificités de ce type de public et donc leur déficience. Les premières recherches muséales définissaient les publics en situation de handicap pour assimiler leurs besoins et ajuster l'environnement du musée. Des

¹⁶¹ SANDAHL Jette, *Rapport et Recommandations*, Comité permanent pour la Définition du musée, perspectives et potentiels (MDPP), op. cit., p. 2.

¹⁶² EIDELMAN Jacqueline, *Rapport de la mission « Musées du XXI^e siècle*, op. cit., p. 11.

protocoles et consignes d'accueil se sont développés pour apprendre aux médiateurs à reconnaître les différents types de handicaps et ainsi adapter leur travail de médiation. L'ouvrage *Au bonheur des Enfants, pratiques culturelles des jeunes aujourd'hui et animations à destination du jeune public handicapé dans les musées* en 1994 proposait par exemple des « fiches techniques par typologie de handicap »¹⁶³ Aujourd'hui, ce travail de sensibilisation continue avec l'édition des « Guides pratiques de l'accessibilité » du ministère de la Culture et les différentes formations d'accueil des publics handicapés au musée.

Cette catégorisation des publics se transpose encore dans l'organisation du service accessibilité du musée et donc dans leur manière d'aborder et de travailler avec les publics concernés. Le musée du quai Branly s'adresse aux quatre grandes familles de handicap (visuel, auditif, moteur, mental). Des activités spécifiques leurs sont proposées : visite tactile, en LSF... etc.

Au cours de mon terrain, j'ai pu constater que les participants handicapés interrogés visitaient le plus souvent les musées dans le cadre de ces activités adaptées et/ou encadrées.

Cette adresse spécifique, sur-mesure, se retrouve également dans la communication du musée : du site internet aux « guides pratiques », tous les deux divisés en sections, suivant le handicap du public (visiteurs sourds et malentendants, en situation de handicap mental...etc.). Cette prise en charge sectorielle se retrouve également dans le système de « relai de l'accessibilité » mis en place par le musée avec ses différents partenaires associatifs : « On a des canaux communs à tous les types de handicap et des canaux plus spécifiques. »¹⁶⁴

Cette définition et prise en charge des publics, suivant leur spécificité, leur déficience, m'ont particulièrement interrogé. Cette approche vient-elle finalement définir ce qui démarque ces publics du concept de « grand public » et des normes établies du musée ?

¹⁶³ DUFRENEY Françoise, DREYER Pascal (dir.), *Au Bonheur des enfants : pratiques culturelles des jeunes d'aujourd'hui et animations à destination du jeune public handicapé dans les musées*, Lyon, Handicap International Programme France Erac, 1994, p.60.

¹⁶⁴ Extrait de l'entretien avec la chargée des publics en situation de handicap du musée du quai Branly – Jacques Chirac, Madame Clémence Gros, disponible en Annexe 6.

Ainsi, la question de la construction sociale du handicap au musée s'est posée à moi durant ce travail de recherche.

En effet, si l'appellation publics et médiations « spécifiques » est couramment employée par le service lui aussi « spécifique » de l'accessibilité du musée pour désigner les publics en situation de handicap et les offres culturelles adaptées, l'impact de cette désignation est à soulever. La muséologue Helen Graham analyse les conséquences de ces dénominations, de ces « labels », sur les publics et dans les approches institutionnelles.¹⁶⁵

La désignation dépasse la simple description, le dénominateur peut produire et agir sur l'émetteur comme sur le récepteur. Cette action, initiée par la parole, peut nous rappeler la recherche du philosophe anglais John Langshaw Austin, qui démontrait en 1991 le pouvoir performatif de la langue dans son ouvrage *Quand dire, c'est faire*. La singularisation que suggère la distinction entre le public dit « spécifique » du reste des publics, peut entraîner un processus de marginalisation, voire d'exclusion.

Au cours de ces deux terrains, j'ai pu par exemple remarquer les outils spécifiques d'aide à la visite, comme le parcours audio décrit et tactile « guide d'exploration tactile », se consultait au Salon de Lecture du musée alors que les autres parcours audioguidés « grand public » étaient quant à eux à retirer à l'accueil. De plus, le musée du quai Branly, comme beaucoup d'autres (Centre Pompidou, musée d'Orsay et de l'Orangerie, ...) programme également des activités spécifiques sur les temps de fermeture du musée. S'il s'agit de détails pour certains ou de problématiques logistiques, ce type de prise en charge individualisée en raison du handicap du visiteur peut malgré tout nous interroger.

Les dérives d'un accueil spécifique, seraient de mettre la différence au premier plan. L'anthropologue Charles Gardou dans sa recherche sur la reconnaissance des personnes handicapées dans la société soulève les conséquences de cette prise en charge qui consiste comme il l'entend à : « placer les personnes spéciales, dans des lieux spéciaux sous la responsabilité de spécialistes. »¹⁶⁶

¹⁶⁵ SANDELL Richard, DODD Jocelyn, GARLAND-THOMSON Rose Marie, *Re-presenting disability: Activism and agency in the museum*, Routledge, 2010, p. 277.

¹⁶⁶ GARDOU Charles, *La société inclusive, parlons-en !: il n'y a pas de vie minuscule*, op. cit., p. 25.

En effet, Caroline Buffet, responsable de la médiation culturelle au musée des Trois Pays Lörrach en Allemagne, soulignait les conséquences de cette démarche : « L'attente des personnes empêchées est avant tout celle de l'intégration : se sentir bienvenues et considérées comme tout un chacun. Nous avons constaté au musée de Lörrach que nous ne pouvions pas satisfaire ce souhait avec des animations spécifiques – et donc exclusives – tenant compte des divers types de handicaps. Quoi de plus frustrant pour une personne aveugle aspirant à un programme inclusif que de se retrouver dans une pièce à part du musée, réservée à l'appréhension tactile et au milieu d'autres aveugles ? »¹⁶⁷

À force de vouloir répondre à des besoins spécifiques et pallier une déficience, les publics handicapés en arrivent-ils à être tenus à distance ?

Rendre accessible un musée est loin d'être aisé. Serge Saada, professeur en médiation culturelle et professionnel du secteur social et culturel, pointe du doigt la grande difficulté d'accueillir ce type de public au musée. En effet, les musées ont la volonté d'offrir un accueil bienveillant, d'améliorer les conditions d'accueil des publics suivant leurs besoins mais ont aussi le souhait de considérer ces publics, sans distinction ni différenciation.¹⁶⁸

Ces deux souhaits sont également partagés par les publics rencontrés lors de mes deux terrains. En effet, si l'accessibilité du musée par rapport à leur handicap est au cœur des problématiques des sorties culturelles de ces publics, l'envie de pouvoir expérimenter le musée « comme les autres », à égalité, l'est également.

« Moi quand je vais au musée j'y vais avec mes enfants donc ça serait sûrement le soir ou le week-end, donc j'aimerais qu'il y ait des choses pour moi à tout moment, comme pour toi. »¹⁶⁹

Lors de ces deux études : « comme les autres » signifiait parfois « normal ». La comparaison de leur accès à l'art avec celui des personnes non handicapées a pu être

¹⁶⁷ BUFFET Caroline, « Vers la construction d'une société plus inclusive », *La Lettre de l'OCIM*, 178, 2018, p. 3.

¹⁶⁸ BARRERE Anne, MAIRESSE François (dir.), *L'inclusion sociale. Les enjeux de la culture et de l'éducation*, Paris, L'Harmattan, coll. « Les cahiers de la médiation culturelle », 2015, p. 89.

¹⁶⁹ Extrait d'un questionnaire participant, Etude de cas 2, Annexe 7.

discutée dans les deux terrains de manières différentes. Si pour le premier terrain les parents soulignaient les capacités et difficultés de leurs enfants par rapport aux « autres », les participants du projet d'audiodescription interrogeaient eux aussi leur capacité de perception des tableaux et à écrire des descriptions « valides ».

« Ça lui permet de se sentir normal, comme les autres enfants. »¹⁷⁰

Le stigmatisme de la différence, comme le propose de le penser Erving Goffman, est donc aussi intégré par les publics en situation de handicap. Mon entretien avec Marion Chottin me l'a confirmé : « On part du manque et des besoins au lieu de travailler sur les capacités de chacun. Entretenir ce type de conceptions-là c'est entretenir des représentations complètement négatives en fait et contribuer au maintien d'une représentation négative que je trouve aussi très répandue chez les personnes aveugles. »¹⁷¹

Est-il possible de créer des projets de médiation culturelle « spécifiques » sans que ceux-ci sous-entendent, pour le public comme pour l'institution, une réflexion validiste du handicap et donc engendrer de la discrimination positive ?

Dans le cadre de ces deux terrains, j'ai pu interroger les limites d'une politique d'accessibilité compensatrice. L'étude de deux projets de médiation qui tentaient de s'en écarter m'a permis de comprendre comment le musée déployait de nouveaux modes d'appréhension du handicap.

❖ Définir une nouvelle place au sein de la médiation

La lente reconnaissance des personnes handicapées dans la société et au sein des établissements artistiques et culturels a conduit les musées à devoir se repenser et réajuster leur environnement pour accueillir de nouveaux publics. Si leur retard et le report des chantiers impulsés après la loi de 2005 font l'objet de critiques, nous ne pouvons nier le

¹⁷⁰ Extrait d'un questionnaire participant, Etude de cas 1, Annexe 3.

¹⁷¹ Extrait de l'entretien avec Marion Chottin, Annexe 9.

travail conséquent que représente l'accessibilité des personnes handicapées au sein d'institutions qui se sont pensées sans elles.

Cécilia De Varine, présidente de l'association *Médiation Culturelle*, soulignait que le musée s'était en effet conçu par rapport à un public « exemplaire »¹⁷² La logique de réajustement de l'environnement du musée à un public « minoritaire » les a amenés à intégrer progressivement les publics en situation de handicap au sein de la vie de leur institution.

Ces ajustements ont parfois été qualifiés de « raisonnables »¹⁷³ car ils supposent remplir des obligations, des normes et donc manquer d'un engagement plus global. Ce facteur a pu être soulevé lors de mes entretiens avec les chercheuses du groupe TETMOST qui décelaient derrière cette politique d'intégration une certaine suffisance.

« Il y a quelque chose qui pêche par défaut. Ils vont considérer que ce sont des pis-aller qui ne vaudront jamais le regard des voyants sur la peinture et l'art et en même temps aussi par excès d'optimisme ils vont considérer que parce qu'ils ont créé un outil spécifique ils ont satisfait aux exigences de la loi de 2005 et que ça suffit. »¹⁷⁴

Cette logique d'intégration des publics en situation de handicap au musée m'a particulièrement interrogée durant ma recherche car elle suppose un effort de la part des publics pour bénéficier d'un égal accès au musée. En effet, l'intégration suppose l'incorporation d'un élément dans un ensemble et par conséquent impose une adaptation, un ajustement. La démarche de cet élément extérieur requiert un effort supplémentaire pour prendre part à ce système préexistant. La notion d'inclusion dans le cas de l'accueil des publics en situation de handicap pourrait davantage convenir à la situation car elle estime que c'est à l'institution de s'adapter aux individus et à leur singularité, et non l'inverse. Si le terme d'inclusion se retrouve davantage au sein des politiques culturelles

¹⁷² DE VARINE Cécilia, « L'accueil de tous au musée, au risque du changement », op. cit., p.31.

¹⁷³ En référence au qualificatif « reasonable adjustment » employé par Hannah Goodwin, Barry Ginley et Heather J. L. Smith dans SANDELL Richard, *Museums, equality, and social justice*, London, Routledge, 2012, p. 62.

¹⁷⁴ Extrait de l'entretien avec Marion Chottin, Annexe 9.

et muséales anglo-saxonnes, j'ai pu observer la démarche que le musée du quai Branly entend affirmer dans cette perspective.

Pour ce faire, le musée du quai Branly s'est tournée vers la médiation culturelle. La politique de médiation du musée s'articule en deux axes : les offres de médiations spécifiques et les offres de médiation dites « inclusives ». Ces dernières prévoient d'intégrer, dans un premier temps, les besoins spécifiques des publics en situation de handicap pour ensuite les ouvrir à un public plus large. L'objectif du musée est d'intégrer au moins deux types de handicaps au sein d'une même offre de médiation et donc de mélanger les publics handicapés et non-handicapés sur un même dispositif. Les *Experts - quai Branly* ainsi que le projet d'audiodescription du groupe TETMOST font partie des médiations « inclusives » du musée. L'application des *Experts - quai Branly*, avec ses trois systèmes d'entrées, propose du contenu simplifié en vidéo, en LSF et en audio pour s'adresser premièrement aux publics en situation de handicap mental, aux personnes sourdes et malentendantes mais aussi aux personnes sans handicap. Sur ce même principe, le projet *L'art aborigène au prisme de la cécité* intègre les besoins en audiodescription des personnes malvoyantes et non-voyantes pour ensuite inviter les personnes qui voient à expérimenter ce même parcours au sein des collections.

La conception de ces deux projets répond à des logiques de conceptions universelles.

Audrey Azoulay, ministre de la Culture et de la Communication au moment de la parution du guide pratique *Expositions et parcours de visite accessibles* (2017), mettait à l'honneur ce concept pour les futures productions muséales. La conception universelle définie à partir de sept principes de production (« Utilisation équitable », « Souplesse d'utilisation », « Utilisation simple et intuitive », « Informations perceptibles », « Tolérance à l'erreur », « Faible effort physique », « Dimensions et espace d'approche et d'utilisation »)¹⁷⁵, serait le résultat d'une démarche inclusive car elle tend à une utilisation « par tous », sans « adaptation ni conception spéciale »¹⁷⁶ en anticipant l'expérience et les besoins des utilisateurs. Ainsi, la conception universelle favorise la mixité des publics, comme l'entend le musée du quai Branly et comme le souligne

¹⁷⁵ Commission nationale Culture et handicap, *Expositions et parcours de visite accessibles*, op. cit., p.8.

¹⁷⁶ Définition de la conception universelle d'après l'article 2 de la Convention relative aux droits des personnes handicapées, Disponible sur Internet : <https://www.un.org/disabilities/documents/convention/convoptprot-f.pdf>

l'ancienne ministre : « Ainsi nos lieux de culture pourront remplir pleinement leur rôle de mixité et d'émancipation. »¹⁷⁷

Si cette nouvelle démarche inclusive est mise à l'honneur dans cet ouvrage et qualifiée dans « l'air du temps »¹⁷⁸ par la chargée des publics handicapés du musée du quai Branly, nous pouvons nous demander si la mixité attendue par ce concept ne viendrait pas effacer la singularité des publics en faveur de son caractère universel et d'un discours inclusif et ne profiterait pas davantage à un public qui bénéficie déjà d'un large panel d'offres au musée.

En pratique, la conception universelle est aussi difficilement atteignable. Si Clémence Gros la qualifie d'« idéale »¹⁷⁹, conjuguer les spécificités de différents types de handicaps au sein d'un même dispositif, conçu « pour tous », semble utopique.

L'étude de ces deux projets de médiation a pu illustrer cette difficulté. En effet, les visites-test de l'application des *Experts - quai Branly* montrent que suivant le handicap et les difficultés rencontrées, les publics doivent le plus souvent s'adapter à l'environnement du musée et composer leur visite en fonction du handicap des enfants. Ainsi, les participants atteints de troubles de l'attention étaient les plus enclins à s'isoler et à demander l'accompagnement continu des parents. Dans le cas des jeunes en situation de handicap mental, l'utilisation de la tablette et la forte concentration demandée sur l'écran pouvaient devenir problématique. J'avais en effet dû élargir ma recherche de visiteurs-test aux jeunes adultes en situation de handicap mental car la tranche d'âge conseillée par l'application (8-12 ans) était finalement mal adaptée à ce type de public.

Cette première étude m'a permis de comprendre que ces publics articulaient leur visite au musée en fonction des capacités, ou plutôt incapacités des enfants et que l'utilisation de cet outil de médiation ne pouvait répondre à l'ensemble de leurs besoins et caractéristiques.

Cette problématique est également apparue dans le groupe des ateliers d'audiodescription. Les participants témoignaient d'expériences et de difficultés

¹⁷⁷ Commission nationale Culture et handicap, *Expositions et parcours de visite accessibles*, op. cit., p.1.

¹⁷⁸ Extrait de l'entretien avec la chargée des publics en situation de handicap du musée du quai Branly – Jacques Chirac, Madame Clémence Gros, disponible en Annexe 6.

¹⁷⁹ Ibid.

différentes suivant leur handicap et leurs références visuelles. Le travail d'écriture des audiodescriptions a montré qu'il était difficile de composer avec cette pluralité de perceptions.

Si la médiation sert d'intermédiaire entre les publics et un contenu muséal, il n'est pas sans rappeler que cela demande une adaptation en fonction des publics rencontrés. Comme le soulignent François Mairesse et Bruno Nassim Aboudrar, la médiation peut difficilement répondre de la même façon à plusieurs enjeux et une pluralité des publics : « s'il y a autant d'actions de médiation que de publics et de médiateurs (même si l'on peut définir certains grands ensembles), il n'est pas possible d'envisager un type de médiation qui pourrait s'adresser à tous et répondre à tous les enjeux. »¹⁸⁰

Si ces deux projets de médiation sont des médiations techniques, « non humaines »¹⁸¹, pour permettre une plus grande autonomie des publics en situation de handicap au musée, j'ai pu remarquer que celle-ci était difficilement réalisable sans une aide ou un accompagnement humain (d'un parent dans le cas des *Experts - quai Branly* ou une personne voyante dans le cas des ateliers d'audiodescription).

La politique inclusive du musée nécessite encore une adaptation du public.

Comment le musée peut-il aujourd'hui prendre en compte la singularité des publics en situation de handicap sans développer des dispositifs spécifiques ou subitement éloignés de leurs réalités ?

¹⁸⁰ ABOUDRAR Bruno-Nassim, MAIRESSE François, *La médiation culturelle*, op. cit., p. 46.

¹⁸¹ Commission nationale Culture et handicap, *Culture et handicap: guide pratique de l'accessibilité*, op. cit., p. 46.

3. Relation de pouvoir au musée

❖ Définir la place des personnes handicapées au musée

À travers la politique d'accessibilité et de la médiation du musée, l'étude de ces deux terrains m'a permis de comprendre la position que prenaient les publics en situation de handicap au sein de la conception des outils de médiation.

A l'heure du développement des formes de participation, de collaboration et d'innovation ouverte au musée, la place donnée aux personnes en situation de handicap au musée m'a particulièrement interrogée.

Dans le cadre de ces deux études de cas, j'ai ainsi pu analyser la place accordée à la participation des publics en situation de handicap au sein de la conception et de la mise en place d'outils de médiation au musée du quai Branly. L'analyse de projets très différents m'a donné l'opportunité de comparer la place que le musée ainsi que ses partenaires donnaient aux publics pendant les différentes phases de conception de ces deux dispositifs de médiation.

Si l'application des *Experts - quai Branly* et le projet *L'art aborigène au prisme de la cécité* ont tous les deux été pilotés par des partenaires extérieurs (associatifs et de la recherche) l'implication et la participation des publics durant la conception de ces deux outils diffèrent grandement.

L'association « Signes de sens » a organisé une phase-test des *Experts - quai Branly* auprès d'un panel d'enfants atteints d'une déficience auditive. Cette expérimentation a eu lieu dans les collections du musée, en condition de visite. Si l'association et le musée ont sollicité du public dans le cadre de cette expérimentation, nous pouvons malgré tout nous interroger sur son utilité et la place accordée au public concerné. Marion Boistel à la tête des projets de l'association ainsi que Clémence Gros n'ont pas su me confirmer si l'application avait été testée auprès de jeunes en situation de handicap mental. À ce jour, aucune donnée n'est disponible concernant leur participation alors même que l'application des *Experts - quai Branly* est aujourd'hui proposée à ce type de public.

L'implication de personnes en situation de handicap s'est développée différemment au sein du groupe TETMOST. Le collectif de recherche a décidé de concevoir son projet d'audiodescription en collaboration avec une dizaine de personnes en situation de handicap visuel. Cette prise de position est revendiquée par l'association de chercheuses : la conception de ce projet d'audiodescription devait être menée avec des personnes en situation de handicap, engagées comme « participants ». Les noms des participants figurent au sein de la convention de partenariat, au même titre que le musée du quai Branly, les laboratoires de recherche et les différents acteurs du projet.

Cette différence d'implication m'a interrogé sur la participation des publics « spécifiques » au musée. La consultante américaine Sherry Arnstein a proposé en 1969 une échelle de niveaux pour évaluer la participation citoyenne aux États-Unis.¹⁸² Cette proposition est intéressante dans la perspective des publics handicapés au musée car elle permet une analyse critique de leur pouvoir décisionnel dans la conception des outils qui leur sont destinés.

Sherry Arnstein mesure cette participation à l'aide de 8 niveaux (de la plus faible participation à la plus importante.)

Au regard de cette hiérarchisation nous pouvons analyser l'implication des publics handicapés au sein de ces deux projets. Concernant le projet des *Experts - quai Branly*, le musée et l'association « Signes de sens » ont fait appel à la participation des publics handicapés dans le cadre de phases-test. La participation semble correspondre à de la consultation dans le cas des publics en situation de handicap auditif. Selon l'auteur la « consultation » seule serait insuffisante : « Mais si leur consultation n'est pas combinée avec d'autres modes de participation, cet échelon de l'échelle reste une imposture puisqu'elle ne peut garantir la prise en compte des préoccupations et des idées des citoyens. »¹⁸³

À ce niveau d'implication, la participation peut être remise en question puisque les publics en situation de handicap arrivent d'autant plus en fin de course, pour la dernière

¹⁸² ARNSTEIN Sherry R, "A Ladder of Citizen Participation", *Journal of American Institute of Planners*, 35, 4, 1969, p.216-224.

¹⁸³ Ibid. p. 6 : "But if consulting them is not combined with other modes of participation, this rung of the ladder is still a sham since it offers no assurance that citizen concerns and ideas will be taken into account."

étape de la conception du projet, voire en sont absents (dans le cas des personnes en situation de handicap mental).

Concernant le groupe TETMOST, si celui-ci s'est davantage engagé pour favoriser la participation des personnes aveugles et malvoyantes au sein de la conception de leur outil, le niveau d'implication des participants reste discutable. La participation des publics semble tout d'abord correspondre au niveau « partenariat » proposée par Sherry Arnstein, invitant ainsi à engager un partage des pouvoirs décisionnels. Cependant, le groupe de participants aveugles et malvoyants restent relativement restreint et s'est vu sélectionné en amont par le groupe de recherche. Comme ce fut le cas pour la conception de l'application des *Experts - quai Branly*, les participants font partie ici aussi d'une expérimentation et donc d'un protocole de recherche auquel ils doivent répondre et qui finalement les dépassent.

Il est intéressant d'interroger la participation des publics au sein du fonctionnement du musée et de sa médiation, car elle révèle une certaine hiérarchie instaurée au sein de l'institution.

Les recommandations du Comité permanent pour la Définition du musée, perspectives et potentiels (MDPP) soumises en décembre 2018 au conseil d'administration de l'ICOM, révèlent en effet ces questionnements en mettant à l'honneur la participation culturelle des publics en faveur de la démocratie culturelle. La participation peut donner l'opportunité de placer la communauté et ses individus au cœur de la vie de l'institution et donc d'inviter les musées à repenser l'implication de ses publics au fondement de leur système : « La volonté de participation, de processus collaboratifs et de cocréation manifestée par le public commence à dépasser le cadre traditionnel des expositions, de l'éducation et des événements, pour pénétrer les fonctions internes de collection, de documentation, de recherche et d'élaboration des politiques. »¹⁸⁴

Concernant les publics en situation de handicap, il est courant d'observer qu'ils interviennent le plus souvent encadrés par des structures spécialisées et sont sollicités en tant que « testeurs » dans le cadre d'expérimentations et de phases-test.

¹⁸⁴ SANDAHL Jette, *Rapport et Recommandations*, Comité permanent pour la Définition du musée, perspectives et potentiels (MDPP), op. cit., p. 11.

Un autre exemple peut nous confirmer cette tendance. Le numéro 182 de la Lettre de l'OCIM, consacré à la participation et à ses enjeux démocratiques en 2019, comporte un article sur la conception d'un parcours multi-sensoriel destiné entre autres aux personnes déficientes visuelles.¹⁸⁵ Ce parcours a été conçu au musée de la Romanité de Nîmes. L'institution a collaboré avec des spécialistes de l'accessibilité, Culture Accessible. Sa directrice, Caroline Jules, auteure de cet article, démontre ainsi les étapes de fabrication de ce parcours accessible. Il est intéressant de constater que les publics en situation de handicap interviennent ici encore dans le cadre d'une consultation, de phase-test : « En avril 2018, des prototypes de certains outils tactiles ont été soumis à des personnes malvoyantes et non-voyantes. Deux réunions de test ont été organisées : une à Paris avec l'association Valentin Haüy (AVH) et l'autre à Nîmes avec l'antenne gardoise de la Fédération des aveugles de France (FAF 30). »¹⁸⁶

Si ce taux de participation peut paraître insatisfaisant dans un numéro consacré à la participation, qui met notamment à l'honneur des projets muséographiques collaboratifs, il affirme une nouvelle fois la place, très restreinte, des publics en situation de handicap au musée, le plus souvent sollicités dans l'optique de « valider » des dispositifs qui leur sont destinés...

Cet élément est en effet ressorti lors de mes entretiens avec le groupe TETMOST. En effet, à travers leur travail avec des personnes aveugles et malvoyantes, le collectif tente de concevoir des audiodescriptions en déjouant certains rôles établis et en engageant de nouveaux modes d'investissement du public.

« Les malvoyants et les non-voyants sont la plupart du temps des sujets des projets mais pas les acteurs. »¹⁸⁷

¹⁸⁵ JULES Caroline, "Journal de bord d'un parcours multi-sensoriel", *La Lettre de l'OCIM*, 182, 2019, p.34-41.

¹⁸⁶ Ibid., p.7.

¹⁸⁷ Extrait de l'entretien avec Hannah Thompson, Annexe 10.

Rappelons que les personnes en situation de handicap devraient être à égalité dans leurs droits culturels et que l'article 30 visant la *Participation à la vie culturelle et récréative, aux loisirs et au sport* de la Convention relative aux droits des personnes handicapées des Nations Unies statue qu'il est dans le devoir des États-partis de permettre « la possibilité de développer et de réaliser leur potentiel créatif, artistique et intellectuel ». Les personnes en situation de handicap devraient elles aussi pouvoir prétendre à être plus que des testeurs et des bénéficiaires de service culturel et d'accompagnements spécifiques.

Des initiatives, bien que minoritaires, tentent de renverser la balance. En plus du collectif TETMOST, nous pouvons citer le travail effectué au musée des Trois Pays Lörrach en Allemagne. Le musée a collaboré en 2017 avec un de ses visiteurs non-voyant pour concevoir un nouveau programme de médiation. Le visiteur à l'aide du musée a monté une activité multi-sensorielle et est désormais le médiateur de sa création.¹⁸⁸ En France, le musée d'Aquitaine à Bordeaux a lui aussi formé et embauché un médiateur culturel non-voyant, Nicolas Caraty, qui est aujourd'hui à la tête des projets de médiation du musée.

Ces initiatives montrent ainsi qu'il est possible d'engager de nouvelles relations avec les publics en situation de handicap dans les musées. Cet engagement peut faire partie du mouvement muséal actuel et donc rentrer dans la perspective d'un musée socialement engagé et inclusif, comme le souligne Caroline Buffet, la responsable de la médiation culturelle au musée des Trois Pays Lörrach : "Une coopération régulière et soutenue avec les publics empêchés pour la conception des visites guidées et ateliers pédagogiques ne peut qu'en assurer une meilleure qualité. Elle nous conduit à remettre en question nos méthodes traditionnelles de médiation (...) N'hésitons pas à être créatifs et audacieux, osons la fantaisie et l'expérimentation dans le domaine des relations humaines, de l'expression et de la réception. Nous rassurons ici les directeurs de musées : cette révision des techniques de médiation n'est pas nécessairement coûteuse ! Elle se mesure avant tout qualitativement dans le sens où elle répond à la mission sociale du musée en tant que fédérateur de solidarités et contribue à l'attachement durable et fidèle d'un public plus large et plus diversifié. »¹⁸⁹

¹⁸⁸ BUFFET Caroline, « Vers la construction d'une société plus inclusive », op. cit.

¹⁸⁹ Ibid. p. 11.

Comme me l'ont confirmé les personnes à la tête du projet des *Experts - quai Branly* et de *L'art aborigène au prisme de la cécité*, les médiations accessibles et inclusives peuvent également répondre aux besoins d'autres publics et peuvent être profitables à tous. Il est donc regrettable d'attribuer des droits réservés au musée aux personnes handicapées. Car, au-delà de la participation, ces nouvelles perspectives remettent aussi en question les normes au musée.

Si les personnes en situation de handicap sont sans aucun doute les mieux placées pour savoir comment répondre à leurs besoins et à leur handicap, cette faible participation peut nous interroger sur les modèles dominants au musée.

Cette interrogation émerge au sein du travail du groupe TETMOST. En effet, ce deuxième terrain m'a permis de constater qu'il était difficile de rendre possible la participation des personnes en situation de handicap sans remettre en question certaines normes et représentations au musée. S'il s'agit dans ce travail de questionner la domination de la vision normative au musée et en particulier dans la représentation de la peinture, cette théorie peut s'élargir à bien d'autres caractéristiques et normes au musée.

« Donc les audioguides sont toujours créés par des voyants qui privilégient la vue donc qui ont l'impression que ce qu'un aveugle veut c'est avoir une image visuelle et scientifique du tableau, mais si la vue n'est pas ta première manière de comprendre le monde pourquoi voudrais-tu une image visuelle ? »¹⁹⁰

Ces deux terrains m'ont donné l'opportunité de comprendre que les publics en situation de handicap ne se sentaient ainsi pas toujours légitimes au musée et dans leur participation car en inadéquation avec certaines attentes. De plus, si l'enjeu de ces deux outils de médiation étaient de les rendre autonomes, je me suis bien rendue compte au cours de mes entretiens que ces publics n'étaient pas toujours confiants au musée et justifiaient ce malaise en évoquant leur handicap.

¹⁹⁰ Extrait de l'entretien avec Marion Chottin, Annexe 9.

Ainsi, plusieurs attentes se font ressentir. Si les musées doivent aujourd'hui répondre à leur retard, il est désormais nécessaire d'interroger l'impact également de leur politique d'accessibilité et de médiation. Si le souhait des musées est d'encourager la démocratie culturelle et d'engager de nouvelles relations avec leur public, il est aujourd'hui nécessaire de redonner confiance aux publics en situation de handicap en leur facilitant d'une part leur accès mais surtout en engageant avec eux un vrai dialogue.

Conclusion

Mes recherches documentaires m'ont amené à constater la reconnaissance lente et progressive du handicap au sein de notre société. J'ai choisi d'interroger la construction sociale du handicap afin de comprendre, à travers les démarches législatives, publiques et enfin muséologiques, son identité et sa place au sein des musées. Dans ce cadre d'analyse théorique, j'ai pu me rendre compte des limites mais aussi des avancées de l'accessibilité des musées.

Si les cadres juridiques et publics ne peuvent répondre entièrement à sa reconnaissance, l'évolution des relations du musée avec son public et le dialogue progressif qui en résulte lui ont permis de distinguer la singularité des publics et de leurs besoins. L'ouverture progressive du musée à ses publics, à leur diversité, l'a amené à impulser de nouvelles directives afin de faciliter son accès et favoriser sa portée inclusive. La médiation culturelle est un des moyens dont dispose le musée pour s'adresser à l'ensemble des publics et répondre à ses missions de transmission et d'éducation.

L'analyse de deux projets de médiation au musée du quai Branly m'a permis de comprendre les enjeux de l'accessibilité dans sa pratique. Si les institutions accueillant du public doivent aujourd'hui permettre un égal accès à tous les publics, le manque humain, de financement, de temps et de possibilités empêchent parfois de subvenir à l'ensemble des besoins des publics. Ainsi, les musées semblent intégrer progressivement les publics en situation de handicap à leurs projets et ce, suivant leur possibilité. L'accessibilité fait pourtant partie des choix politiques des institutions culturelles, comme c'est le cas au musée du quai Branly. Elle est à l'origine de travaux sociologiques et muséologiques et est synonyme d'engagement social au musée.

Si aujourd'hui les musées sont de plus amenés à s'engager auprès de ses publics et au sein de la société, l'enjeu pour les publics en situation de handicap reste encore parfois de trouver des outils de médiation qui leur sont accessibles et de pouvoir faire l'expérience du musée en confiance et sans distinction.

Les musées comme le musée du quai Branly tentent d'instaurer une politique d'inclusion afin d'y répondre.

Ainsi par l'étude de ces deux terrains, j'ai pu comprendre à la fois les limites techniques de cette politique mais aussi l'influence considérable des acteurs et de l'ensemble des paramètres extérieurs au musée sur le développement de son accessibilité. Ainsi, j'ai pu remettre en question cette notion au musée, son impact mais aussi l'ensemble des discours muséaux relatifs à l'inclusion des publics en situation de handicap.

Si aujourd'hui l'accessibilité des musées a connu de nombreuses évolutions, la place des personnes en situation de handicap reste encore relativement floue. Pourtant, si les publics en situation de handicap sont perçus aujourd'hui comme minoritaires, le vieillissement de la société et son évolution devraient interroger les musées sur ces problématiques.

Bibliographie

Ouvrages :

ABOUDRAR Bruno-Nassim, MAIRESSE François, *La médiation culturelle*, Paris, PUF, coll. « Que sais-je ? », 2016

ANCEL Pascale, PESSIN Alain (dir.), *Les Non-Publics. Les arts en réception. Tome 1*, Paris, L'Harmattan, coll. « Logiques sociales », 2004

BARRERE Anne, MAIRESSE François (dir.), *L'inclusion sociale. Les enjeux de la culture et de l'éducation*, Paris, L'Harmattan, coll. « Les cahiers de la médiation culturelle », 2015

BARRETT Jennifer, *Museums and the Public Sphere*, Malden, Blackwell, 2011

BEAUJARD Corinne, *Du musée conservateur au musée virtuel*, Paris, Lavoisier, 2012

BIRAUD Sophie, JONCHERY Anne (dir.), *Visiter en famille : Socialisation et médiation des patrimoines*, Paris, La Documentation française, 2016

BLACK Graham, *The Engaging Museum: Developing Museums for visitor involvement*, Abingdon, Routledge, 2005

BLANC ALAIN, *La sociologie du handicap*, Paris, Armand Colin, 2012

BONNEFON Gérard, *Art et lien social. Des pratiques artistiques : pédagogie, créativité et handicap*, Lyon, Chronique sociale, coll. « Comprendre les personnes », 2010

BOURDIEU Pierre, DARBEL, A. *L'amour de l'art : les musées et leur public*, Paris, Les Éditions de Minuit, coll. « Le Sens commun », 1966

BOURDIEU Pierre, *La Distinction : critique sociale du jugement*, Paris, Les Éditions de Minuit, coll. « Le Sens commun », 1979

CHAUMIER Serge, MAIRESSE François, *La médiation culturelle*, Paris, Armand Colin, coll. « U Sciences Humaines & Sociales », 2013

DEGROS Eric.B, *Le droit du handicap et la gestion du patrimoine culturel. Vers un modèle européen ?*, Paris, L'Harmattan, 2014

DESVALLEES André, MAIRESSE François (dir.), *Dictionnaire encyclopédique de muséologie*, Paris, Armand Colin, coll. « Collection La Muséologie », 2011

DODD Jocelyn, SANDELL Richard (ed), *Including Museums: perspectives on museums, galleries and social inclusion*, Leicester, RCMG, 2001

DONNAT Olivier, *Les Pratiques culturelles des Français à l'ère numérique*, Enquête 2008, Paris, Ministère de la Culture et de la communication, La Découverte, 2009

DREYER Pascal (dir.), *Créer et recréer le musée*, Actes de colloque, 1997.

DUFRENEY Françoise, DREYER Pascal (dir.), *Au Bonheur des enfants : pratiques culturelles des jeunes d'aujourd'hui et animations à destination du jeune public handicapé dans les musées*, Lyon, Handicap International Programme France Erac, 1994

FONDATION DE FRANCE, ICOM, *Des musées ouverts à tous les sens, mieux accueillir les personnes handicapées*, Fondation de France/ICOM, cahier n°2, 1991

FRYER Louise, *An introduction to Audio description: A practical guide*, London, Routledge, 2016

GARDOU Charles, *La société inclusive, parlons-en !: il n'y a pas de vie minuscule*, Toulouse, Érès, coll. « Connaissances de la diversité », 2012

GOFFMAN Erving, *Stigmate. Les usages sociaux du handicap*, Paris, Les Éditions de Minuit, 1975

GONAT Frédéric, MORISSET Laure, *L'audiodescription : principes et orientations*, Conseil national supérieur de l'audiovisuel, Paris, 2008

Guide Néret pour les personnes handicapées 2017-2018, Éditions ASH- Groupes Liaisons, 2017

HARMONET Claude, *Les Personnes handicapées*, Paris, PUF, coll. « Que sais-je ? », 2000

HOOPER-GREENHILL (ed.), *The education role of the museum*, Routledge, 1994

KLEEGE Georgina, *More than Meets the Eye: What Blindness Brings to Art*, Oxford, Oxford University Press, 2018

LANG Caroline, REEVE John (ed.), *The Responsive Museum : Working with Audiences in the Twenty-First Century*, Burlington, Ashgate Publishing Limited, 2006

LEGROS Patrick (dir.), *Les processus discriminatoires des politiques du handicap*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, 2014

Le Musée sort de sa réserve, Musée de la Civilisation Gallo-Romaine, Lyon, Actes de la journée d'information sur l'accueil des personnes handicapées dans les musées, Handicap International, 11 mai 1993

MILES Roger, ZAVALA Lauro, *Towards the Museum of the Future*, new European Perspectives, London, Routledge, 1994

PARRY Ross (ed), *Museum in a digital age*, London, Routledge, 2010

PARRY Ross, *Recoding the museum, digital heritage and the technologies of change*, London, Routledge, 2007

PEARSON Anne, ALOYSIUS Chitra, *Museums and children with learning difficulties : The Big Foot*, London, British Museum Press, 1994

SANDELL Richard, *Museums, equality, and social justice*, London, Routledge, 2012

SANDELL Richard (ed), *Museums, Society, Inequality*, London, Routledge, 2002

SANDELL Richard, DODD Jocelyn, GARLAND-THOMSON RoseMarie, *Representing disability : Activism and agency in the museum*, Routledge, 2010

SNYDER Joel, *Audio Description Guidelines and Best Practices: Work in Progress*, Version 3.1, American Council of the Blind's Audio Description Project, 2010

TALLON Loïc, WALKER Kévin (ed), *Digital Technologies and the museum experience- handheld guides other media*, Lanham, AltaMira Press, 2008

ZAFFRAN Joël (dir.), *Accessibilité et Handicap : anciennes pratiques, nouvel enjeu*, Grenoble, Presses universitaires de Grenoble, 2015

ZRIBI Gérard, POUPEE-FONTAINE Dominique, *Dictionnaire du handicap*, Rennes, EHESP, 2002

Articles :

ALLDAY Kathy, « From changeling to citizen: learning disability and its representation in museums », *Museum and Society*, 7(1), 2009, p 32-49

BOUGENIES Fanny, LELEU-MERVIEL Sylvie, SPARROW Laurent, « Effet captivant et apaisant de la médiation par tablette au musée : mesures physiologiques et motivationnelles », *Études de communication*, 46, 2016, p. 87-108

BUFFET Caroline, « Vers la construction d'une société plus inclusive », *La Lettre de l'OCIM*, 178, 2018, p.19-25

CAMERON D.F, "The Museum, a temple or the forum", *Curator*, vol.14, n°1, 1971, p. 11-24

CAPART Jean, « Le rôle social des musées », *Museion*, 12 (3), 1930, p. 219-238.

DE VARINE Cécilia, « L'accueil de tous au musée, au risque du changement », *L'Observatoire*, 32, 2007, p. 31-34

DESSAJAN Séverine, « Le musée de demain, un instrument d'inclusion sociale et culturelle », F. Mairesse (dir.), *Définir le musée du XXIe siècle, Matériaux pour une discussion*, ICOFOM, 2017, p.194-197.

DESHAYES Sophie, « Interprétation du statut d'un audioguide », *Études de communication*, 24, 2001, p.71-90

DESHAYES Sophie, « Les parcours audioguidés : déambulation des publics et médiation sonore embarquée », *La Lettre de l'OCIM*, 155, 2014, p.29-35

EARDLEY, Alison, MINEIRO Clara, NEVES Joselia, RIDE Peter, "Redefining Access: Embracing multimodality, memorability and shared experience in Museums", *Curator: The Museum Journal*, 59 (3), 2016

EARDLEY Alison, HUTCHINSON Rachel, « Museum audio description: the problem of textual fidelity », *Perspectives Studies in Translatology*, 27, 2018, p.42-57

FAUCHARD Cécile, « Éduquer et socialiser les enfants sourds par le musée », *La lettre de l'OCIM*, 63, 1999, p. 35-43

FERRON Éric, « Le musée, le lieu de toutes les rencontres », *La Lettre de l'OCIM*, 160, 2015, p. 28-30

FOURES Angèle, Grisot Delphine, Lochot Serge, "Le rôle social du musée - Agir ensemble et créer des solidarités", OCIM, *Les Dossiers de l'OCIM*, 2011

GENTES Annie, JUTANT Camille, « Nouveaux médias au musée : Le visiteur équipé », *Culture & Musées*, 19, 2012, p 67-91

GARY L. Albrecht Gary, RAYAUD J.-F, STIKER Henri-Jacques, « L'émergence des disability studies : état des lieux et perspectives », *Sciences sociales et santé*, n°4, 2001, p. 43-73

HOURIEZ Simon, HOURIEZ Julie, KOUNAKOU Komi, LELEU-MERVIEL Sylvie, « Accessibilité des musées : de la conception pour les enfants sourds au design for all », *MEI*, 2014

JULES Caroline, "Journal de bord d'un parcours multi-sensoriel", *La Lettre de l'OCIM*, 182, 2019, p.34-41

LELEU-MERVIEL Sylvie, KOUNAKOU Komi, « Muséo : un visio-guide interactif à l'épreuve. Museo: trialling an interactive visio-guide », *RIHM*, 12(2), 2011, p.25-65

LISNEY Eleanor, P.Bowen, Hearn Kristen, ZEDDA Maria, « Museums and technology : Being inclusive helps accessibility for all », *Curator*, 3 (56), 2013

MAIRESSE François, "La belle histoire, aux origines de la nouvelle muséologie", *Publics et Musées*, 17-18, 2000, p.33-56.

MOLINIER Muriel, « Inverser la relation public/musée dans une médiation culturelle engagée », F. Mairesse (dir.), *Définir le musée du XXIe siècle, Matériaux pour une discussion*, ICOFOM, 2017, p.246 -249.

PLAISANCE Éric, BELMONT Brigitte, VERILLON Alette, « Intégration ou inclusion ? : Éléments pour contribuer au débat », *La Nouvelle revue de l'adaptation et de la scolarisation*, 2014, p. 159-164

POULARD Frédéric, « Les écomusées. Participation des habitants et prise en compte des publics », *Ethnologie française*, 37, 3, 2007, p.551-557

RAPPOLT-SCHLICHTMANN Gabrielle, G. DALEY Samantha, « Providing Access to Engagement in Learning: The Potential of Universal Design for Learning in Museum Design », *Curator*, 3 (56), 2013, p. 307-321

REICHHART Frédéric, LOMO Aggée, « L'offre culturelle Française à l'épreuve de la cécité : étude de cas de l'accessibilité au musée », *Canadian Journal of Disability Studies*, Canadian Disability Studies Association, Cécités et créations, 8 (6), 2019, p. 6-23

RUIZ Belén, PAJARES José Luis, ULTRAY Francisco, MORENO Lourdes, « Design for All in multimedia guides for museums », *Computers in Human Behavior*, 27, 2011, p. 408-415

THOMPSON Hannah, WARNE Vanessa, "Blindness Arts: An Introduction", *Disability Studies Quarterly*, 38 (3), 2018

VALENT Ingrid, « La médiation culturelle pour les sourds dans le milieu muséal au Québec », *Conserverie Mémoirelle*, 21, 2017

VIDAL Geneviève, « De l'interactivité à l'expérience. Les usages des tables interactives dans les expositions scientifiques », *Culture & Musées*, 19, 2012, p. 111-127

VIDAL Geneviève, « Interactivité et médiation dans l'usage des multimédias de musées », *Communication et langages*, 137, 2003. Dossier : Interactivité : attentes, usages et socialisation. p. 63-76

VIDAL Geneviève, « MUSÉE ET MÉDIATION NUMÉRIQUE », Encyclopædia Universalis, Disponible sur Internet : <http://www.universalisedu.com/encyclopedie/musee-et-mediation-numerique/>

Rapports et Commissions :

Centre national d'information sur la surdité, « Des chiffres autour de la surdité », 2018, Disponible sur Internet : <http://www.surdi.info/bibliographie/des-chiffres-autour-de-la-surdite/> (consultation avril 2019)

Commission nationale Culture et handicap, *Culture et handicap: guide pratique de l'accessibilité*, Paris, ministère de la Culture et de la communication, 2007

Commission nationale Culturel et handicap, *Équipements culturels et handicap mental*, Paris, ministère de la Culture et de la Communication, 2010

Commission nationale Culture et handicap, *Expositions et parcours de visite accessibles*, Paris, ministère de la Culture et de la Communication, 2017

« *Culture et Handicap* » : *une exigence démocratique*, rapport d'information n°648, ministère de la Culture et de la Communication, 2015

DUBOIS Vincent, EBERSOLD Serge, « Handicap, pratiques culturelles et participation sociale. », Rapport de recherche pour la CNSA, DREES-MiRe, 2013

EIDELMAN Jacqueline, Rapport de la mission « Musées du XXIe siècle », Paris, ministère de la Culture et de la Communication, 2017

Ministère de la Culture et de la Communication. Département des études, de la prospective et des statistiques, *Chiffres clés de la culture et de la communication 2017*, La Documentation Française, 2017

Musée du quai Branly Jacques Chirac, « Guide Pratique Facile à lire et à comprendre », Disponible sur Internet : http://www.quaibranly.fr/fileadmin/user_upload/1-Edito/6-Footer/3-Si-vous-etes/10-En-situation-de-handicap/Guide_pratique_FALC.pdf (consultation mars 2019)

Musée du quai Branly, « L'accessibilité du musée quai Branly – Jacques Chirac », Musée du quai Branly, disponible sur Internet : http://www.quaibranly.fr/fileadmin/user_upload/1-Edito/6-Footer/3-Si-vous-etes/10-En-situation-de-handicap/MQB_DP_Accessibilite_2016.pdf (consultation février 2019).

Musée du quai Branly, « La politique d'accessibilité au musée du quai Branly », Musée du quai Branly, Disponible sur Internet : http://www.quaibranly.fr/fileadmin/user_upload/1-Edito/6-Footer/3-Si-vous-etes/10-En-situation-de-handicap/politique_daccessibilite_du_musee_du_quai_Branly.pdf (consultation janvier 2019).

Musée du quai Branly, « Projet Scientifique et Culturel », Musée du quai Branly, Disponible sur Internet : http://www.quaibranly.fr/fileadmin/user_upload/1-Edito/6-Footer/8-Missions-et-fonctionnement/PROJET_SC_ET_CULTUREL_BD.pdf (consultation janvier 2019).

Organisation mondiale de la Santé, « Définition : les déficiences intellectuelles », Santé Mentale, Disponible sur Internet : <http://www.euro.who.int/fr/health-topics/noncommunicable-diseases/mental-health/news/news/2010/15/childrens-right-to-family-life/definition-intellectual-disability> (consultation avril 2019).

SANDAHL Jette, *Rapport et Recommandations*, Comité permanent pour la Définition du musée, perspectives et potentiels (MDPP), 2018

Thèses :

JONCHERY Anne, « Quand la famille vient au musée : des pratiques de visites aux logiques culturelles », Thèse de doctorat en Sciences de l'information et de la communication, sous la direction de Michel Van-Praët, Paris, Muséum national d'Histoire naturelle, 2005.

Webographie :

CEMAFORRE (centre national de ressources pour l'accessibilité des loisirs et de la culture) : <http://www.cemaforre.asso.fr/> (consulté le 12/12/17)

Club Innovation & Culture France (CLIC France) : <http://www.club-innovation-culture.fr/> (consulté le 10/12/17)

Annexes

ANNEXES TERRAIN 1 : « *Les Experts - quai Branly* »

ANNEXE 1 : Grille d'observation

	Données physiques	Données verbales
Qui décide de prendre en main la tablette ?		
Réglages (sons...) – premières manipulations		
Réactions aux premières images		
Initiateur de la visite ?		
Orientation – entre le hall d'accueil et le musée		

❖ *Pendant la visite :*

Phase d'écoute (introduction, explications)		
Phase d'orientation (recherche dans la collection) et déplacements		
Phase de jeux		
Réactions aux personnages		

Réactions aux œuvres physiques/virtuelles		
Réactions à la narration		
Résolution d'éventuels problèmes : techniques (son, luminosité, ergonomie) ou relationnels (difficultés de compréhension, conflits entre les participants, refus de coopérer...)		

❖ *À la fin de la visite :*

Réactions au dénouement – fin de visite		
Bilan établi ? Entre les parents et les enfants ? Entre la fratrie ?		
Orientation – déplacements entre les collections et le hall		

*

**

ANNEXE 2 : Présentation du questionnaire enfant/parent

❖ *Questionnaire - enfants :*

❖ Es-tu déjà allé dans un musée ? : Oui – Non

❖ **Si oui,**

- Avec tes parents ? Oui – Non

- Avec l'école ? Oui – Non

Autre :

- Au musée du Quai Branly ? Oui – Non

Cette première partie du questionnaire consiste à comprendre les habitudes de fréquentation des enfants au musée. Est-ce un lieu commun pour eux et dans quelle sphère de leur vie cet espace prend-il place ? Dans un but éducatif ? De loisir ? À travers cette question j'essaie de comprendre le rapport des enfants aux musées et en particulier celui du Quai Branly. Les enfants ont-ils déjà investi une première fois les collections du musée ou est-ce une découverte (habituelle ou inhabituelle) ?

❖ As-tu déjà utilisé une tablette ? Oui – Non

❖ As-tu déjà utilisé un ordinateur ? Oui – Non

L'objectif de ces deux questions est de comprendre les connaissances pré-requises des enfants en matière de technologie. Comme pour la précédente phase de l'entretien, il est question ici d'aborder les habitudes (ou non) des enfants. Est-ce la première fois qu'ils se sont servis d'une tablette ? En effet, l'utilisation de la tablette fait partie intégrante de l'activité. Elle est support de la visite et du musée.

❖ As-tu aimé faire la visite avec tes parents ? Oui – Moyennement – Non

❖ As-tu trouvé cette activité difficile ? Oui – Moyennement - Non

❖ Qu'as-tu préféré faire avec tes parents lors de cette visite ?

Enfin, cette partie du questionnaire interroge les enfants sur leurs impressions. Se sont-ils retrouvés en difficulté dans le musée ? Ressortent-ils satisfaits de leur visite ? Ces questions me permettent de mieux comprendre les motivations des enfants.

1. Pour les enfants non sourds

- ❖ Est-ce que tu as remarqué quelque chose d'inhabituel par rapport au comédien/personnage ?
- ❖ Connais-tu la Langue des Signes Française ? Oui – Non
- ❖ As-tu remarqué que le comédien/personnage communiquait en LSF ? Oui – Non

Cette partie du questionnaire est destinée à une catégorie de publics précis, les enfants non sourds. Elle comprend tous les enfants qui ne pratiquent pas la Langue des Signes, c'est-à-dire, les enfants « valides » et les enfants atteints d'un handicap mental. L'objectif est d'observer si les enfants sont conscients que la tablette s'adresse aussi à des enfants porteur d'un handicap, la déficience auditive. Sont-ils familiers avec la LSF ? Quelle place cette langue a-t-elle prise dans leur visite et comment est-elle perçue par les enfants ? L'application des EQB s'affirme comme une application « accessible à tous » en répondant aux besoins d'enfants différents en proposant notamment de multiples choix de lecture. Les enfants sont-ils conscients de ces problématiques ?

- ❖ Souhaites-tu ajouter un commentaire sur ta visite ?

❖ *Questionnaire – parents :*

- ❖ Êtes-vous déjà allés dans un musée ? Oui – Non

Si oui,

- Avec votre enfant ? Oui – Non
- Combien de fois l'an dernier ?
Avec les enfants
Sans les enfants
- Au musée du quai Branly ? Oui – Non
- Avec une aide à la visite ? Oui – Non (Laquelle ?)

Cette première phase reprend celle du questionnaire destiné aux enfants. Il s'agit ici de comprendre les habitudes de fréquentation des parents. Quelle place les musées prennent-ils dans leur vie et dans quelle sphère – personnelle ? familiale ? De plus, ces questions

nous permettent d'établir un profil des participants sur leur manière de fréquenter et d'utiliser le musée. À l'aide de ces questions préliminaires, nous pouvons cerner le(s) rapport(s) qu'entretient(entretiennent) les parents avec les musées tout en le(s) comparant avec celui de leur(s) enfant(s).

❖ Avez-vous déjà utilisé une tablette ? Oui – Non

Si oui,

- Avez-vous une tablette chez vous ? Oui – Non

Si oui,

À quelle fréquence utilisez-vous votre tablette ?

Utilisez-vous votre tablette avec votre enfant ? Oui – Non

❖ Avez-vous déjà utilisé un ordinateur ? Oui – Non

Si oui,

Avez-vous un ordinateur chez vous ? Oui – Non

Si oui,

À quelle fréquence utilisez-vous votre ordinateur ?

Utilisez-vous votre ordinateur avec votre enfant ? Oui – Non

Cette deuxième partie du questionnaire reprend celle destinée aux enfants. L'objectif est de comprendre les habitudes d'utilisation des parents aux technologies. Les parents sont-ils aptes à utiliser une tablette ? Ces questions nous amènent à aborder également leurs utilisations avec les enfants. Les EQB supposent de faire intervenir et échanger parents et enfants autour d'une tablette. L'utilisation d'un ordinateur/tablette fait-elle partie de la sphère familiale ? Dans quel cadre ?

❖ Avez-vous aimé faire cette visite avec votre enfant ? Oui – Moyennement – Non
Pourquoi ?

❖ Avez-vous trouvé cette activité difficile pour votre enfant ? Oui – Moyennement – Non
Pourquoi ?

- ❖ Qu'attendez-vous d'une aide à la visite ?
 - ❖ Cette application a-t-elle répondu à vos attentes ? Oui – Moyennement – Non
 - ❖ Cette application vous a-t-elle permis :
 - d'accompagner votre enfant au musée ? Oui – Non
 - d'acquérir de nouvelles connaissances ? Oui – Non
 - ❖ Pour vous, qu'apporte ce type de support à votre enfant ?
 - ❖ Souhaitez-vous revenir au musée du quai Branly avec votre enfant ? Oui – Non
- Si oui,**
Avec ce dispositif ? Oui – Non

L'objectif de cette phase de l'entretien est de cerner les attentes et impressions des parents sur une aide à la visite au musée. Dans quel(s) but(s) les parents prennent-ils une aide à la visite ? Qu'apporte cet outil à leur(s) enfant(s) mais aussi à eux-mêmes ? Ces questions me permettent de comprendre le taux de satisfaction des parents mais aussi leur rapport au musée, à leur(s) enfant(s) et aux EQB durant leur visite. Sommes-nous dans une situation de réussite ? d'échec ? de découverte ? ou familière ? En somme, ces questions nous amènent à comprendre l'impact de la tablette durant la visite sur l'ensemble de la famille.

2. Pour les parents d'enfants en situation de handicap

- ❖ Cette application a-t-elle répondu aux besoins de votre enfant ? Oui – Moyennement – Non
- Pourquoi ?

Cette partie du questionnaire s'adresse aux parents d'enfants en situation de handicap. J'ai fait le choix de poser cette question exclusivement à cette catégorie pour cibler les besoins spécifiques liés au handicap. L'application des EQB s'adresse à un large panel de handicaps. Est-ce que cette application y a répondu ? Si oui, comment ? L'objectif est

de recueillir les impressions des parents et comprendre ce que représente un outil « accessible » pour leur(s) enfant(s).

3. Pour les parents d'enfants sans handicap

- ❖ Connaissez-vous la Langue des Signes Française ? Oui – Non
- ❖ Avez-vous remarqué que le comédien/personnage communiquait en LSF ? Oui – Non

Cette phase du questionnaire s'adresse aux familles avec enfant(s) « valide(s) » ou en situation de handicap mental. Ces deux questions ont également été posées aux enfants. L'objectif reste le même, comprendre le taux de familiarité des adultes avec la Langue des Signes française. J'attendais une ouverture sur l'accès de l'application aux enfants handicapés.

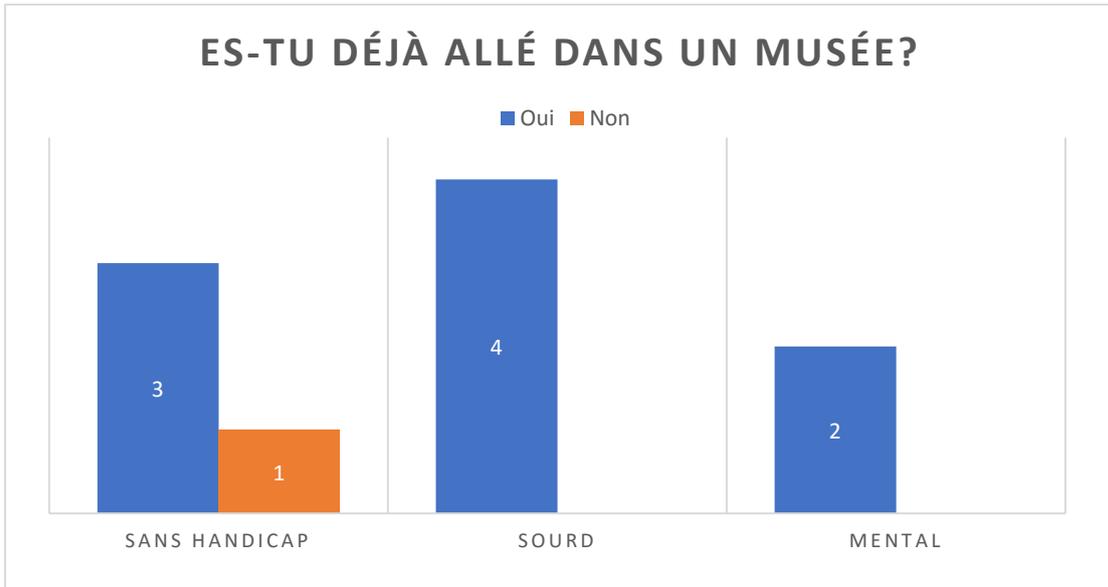
- ❖ Souhaitez-vous ajouter un commentaire qui vous semble important à aborder ?
Oui – Non Lequel ?

*

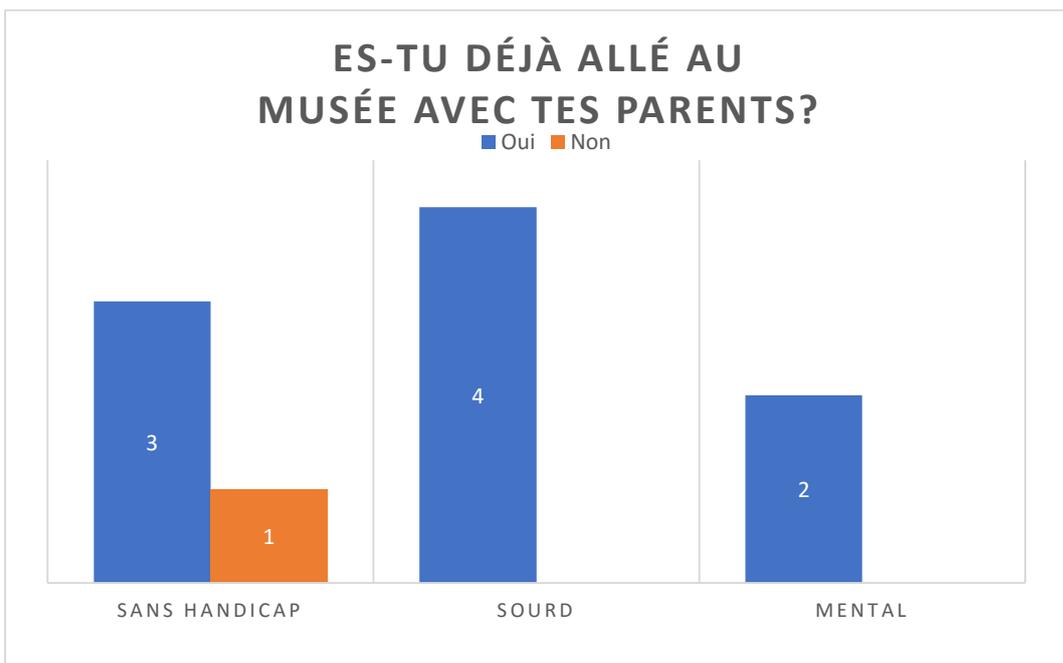
**

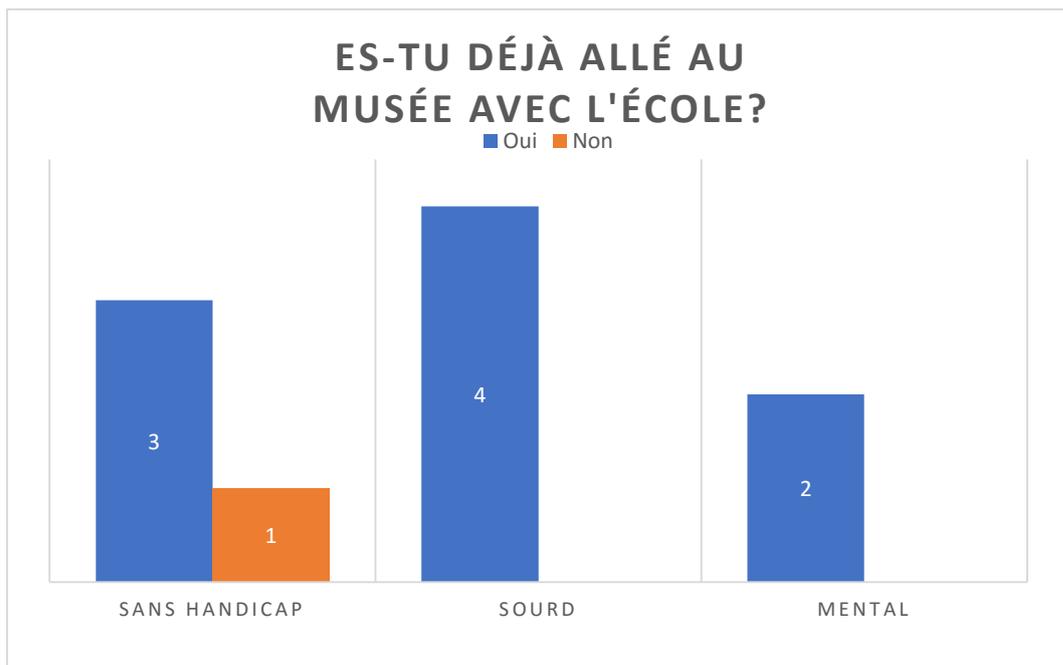
ANNEXE 3 : Restitution des questionnaires

1. Enfants

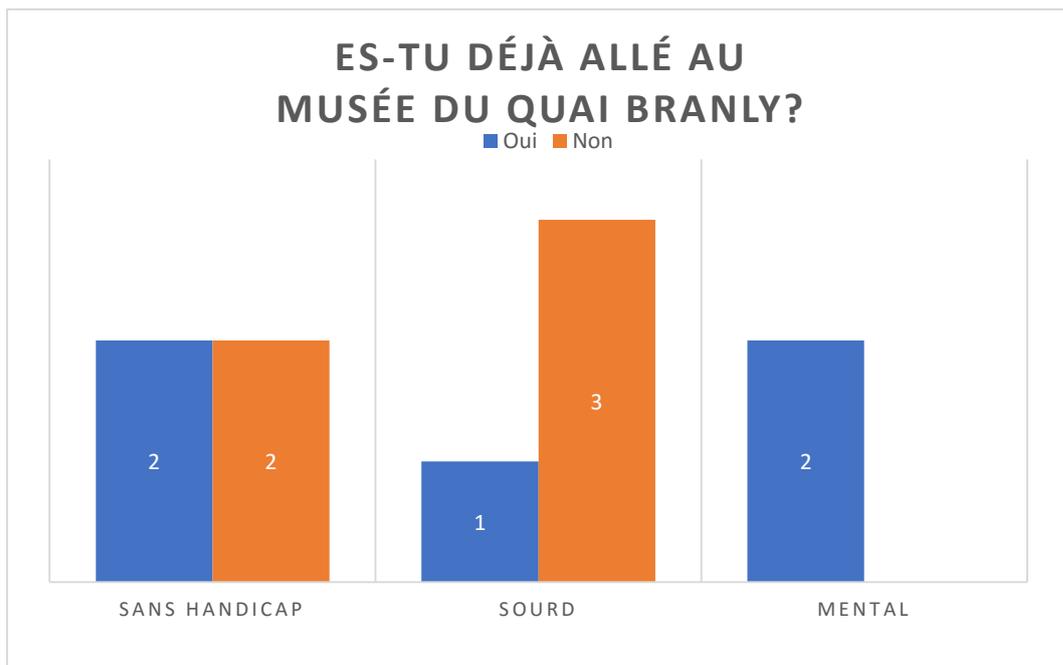


Cette visite était une première expérience pour un enfant. Il s'agit d'un garçon âgé de 7 ans. Sa mère m'a précisé qu'il avait déjà effectué des sorties culturelles dans le cadre de son école mais jamais au sein d'un espace muséal.



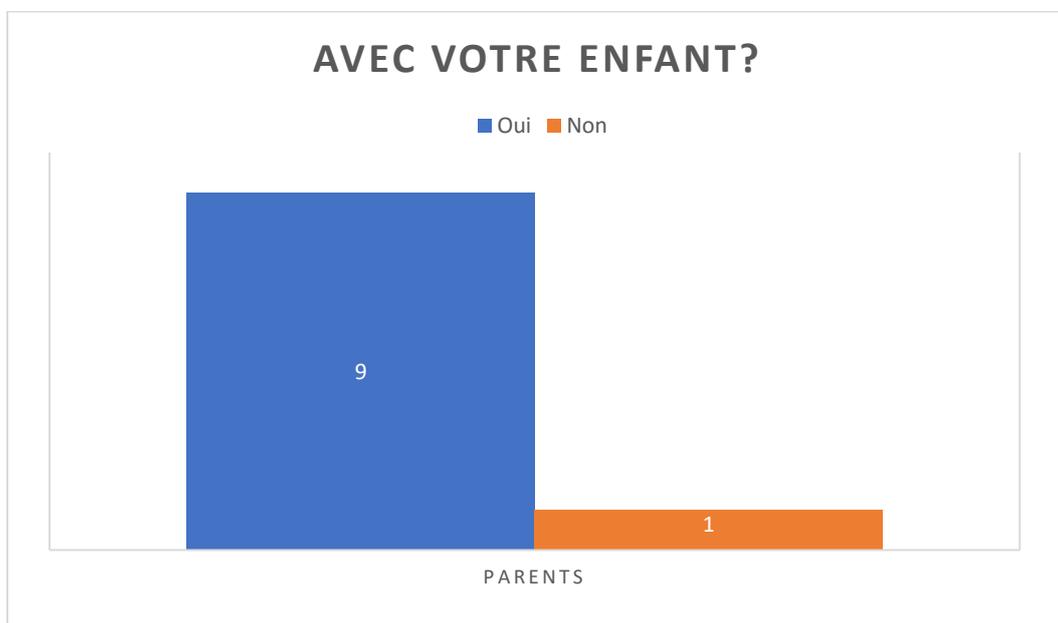
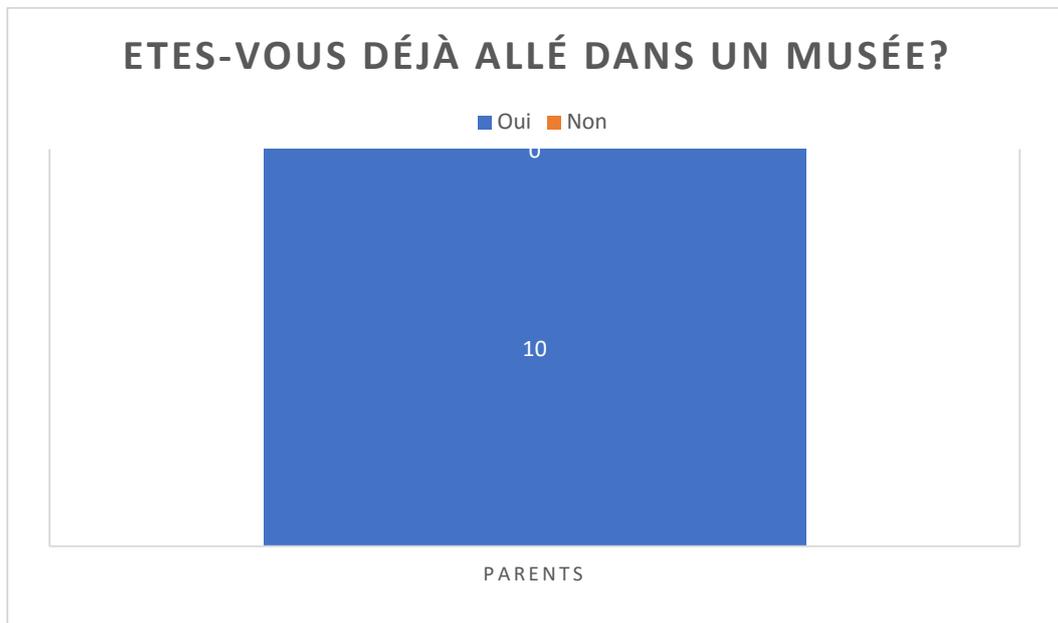


La totalité des enfants ayant déjà visité un musée l'ont fait dans le cadre d'une sortie scolaire et en famille. Un grand nombre d'enfants étaient capables de me citer plusieurs de leurs sorties avec leur classe ou leurs parents. Parmi les musées cités, la Cité des sciences, le Palais de la Découverte, le Louvre et le musée de la Préhistoire de la ville de Nemours.



50% ont réalisé leur première visite au musée du quai Branly dans le cadre de cette étude. Plusieurs parents ont rapproché leurs sorties en famille au programme scolaire de leurs enfants. Ils justifient ce résultat par le fait que le musée du quai Branly n'aborde pas directement les thématiques des programmes scolaires d'histoire ou de science.

2. Parents



90% des parents étaient déjà allés avec leur(s) enfant(s) dans un musée. De plus, la totalité des parents ont répondu avoir déjà fréquenté un espace muséal au cours de leur vie.

Dans le cas de ces deux questions, les parents faisaient référence à leur intérêt pour l'art :

« *Après c'est vrai qu'on adore l'art, on va dans des galeries de photos, on aime bien se promener dans le Marais et se promener dans Paris.* » (Extrait questionnaire - Laetitia).

S'ajoutent à celui-ci, l'accès et l'intérêt de leur(s) enfant(s) pour ce type d'activité :

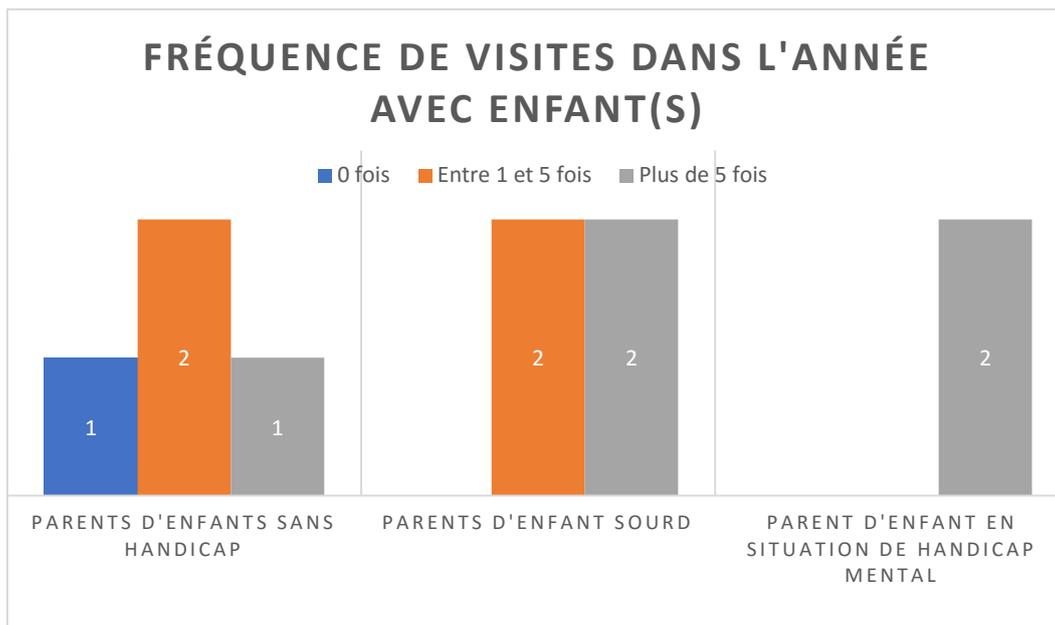
- ❖ Xaviera : « *Les musées de sciences, ils aiment bien. Quand on est allé à Vulcania par exemple, ils ont aimé faire des expériences...* ».
- ❖ Glenn : « *Il y a un côté ludique dans la science. En tout cas pour eux.* » (Extrait questionnaire - Glenn).

Dans le cas de deux parents d'enfant en situation de handicap, l'accessibilité du musée fait partie intégrante du choix du musée et de l'activité :

« *On choisit les musées pour leur thème, pour l'accessibilité des enfants aussi, c'est-à-dire, confortable pour eux...* » (Extrait questionnaire - Laetitia).

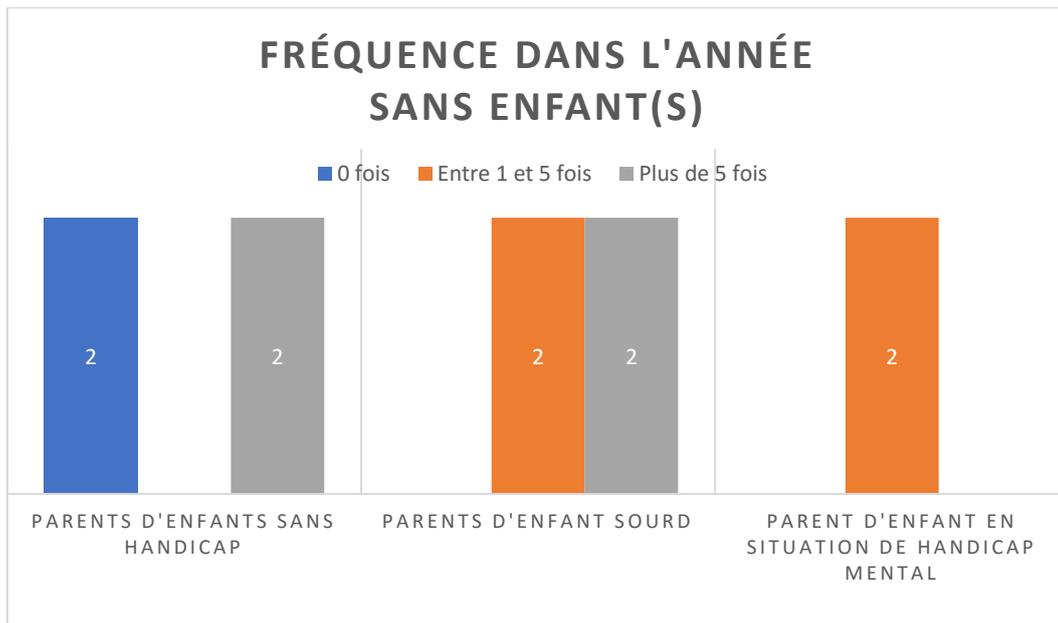
« *Je choisis les musées qui me plaisent et après je regarde si c'est accessible pour elle, si ça ne fait pas peur ou si c'est trop violent par exemple pour ne pas la choquer.* » (Extrait questionnaire - Barbara).

Un seul parent n'a jamais emmené son enfant au musée. Il s'agit de Magalie et son fils Liam. Elle évoque dans ses réponses ne pas être allée dans un musée depuis 10 ans. La mère et son fils s'orientent davantage vers des sorties dans les aquariums et au zoo.



Neuf familles sur dix sont allées ensemble au musée l'an dernier.

50% des parents interrogés disent avoir été régulièrement (plus de 5 fois) au musée avec leur(s) enfants l'année dernière. Trois familles y sont allées plus de dix fois avec leur(s) enfant(s) (Glenn, Barbara, Nathalie).



Les résultats concernant la fréquence annuelle de visites sans les enfants montrent une plus faible fréquentation hors cadre familial.

Pour deux familles leur non fréquentation des musées s'explique par un manque d'intérêt.

Angélique : « *Ce n'est pas notre truc.* ».

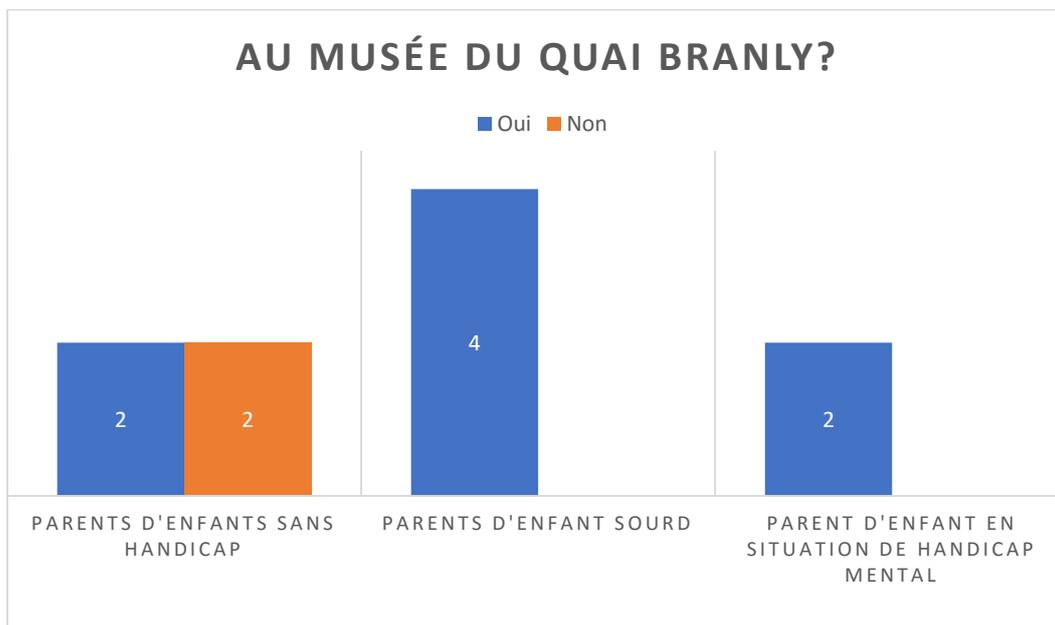
Christophe : « *Ça ne fait pas partie de nos centres d'intérêt.* » (Extrait questionnaire - Angélique).

Ou pour un intérêt différent de celui des enfants.

« *Je vais tout seul dans les musée d'art. Les expositions de photos et de peinture, ils (les enfants) ne sont pas encore très réceptifs.* » (Extrait questionnaire - Glenn).

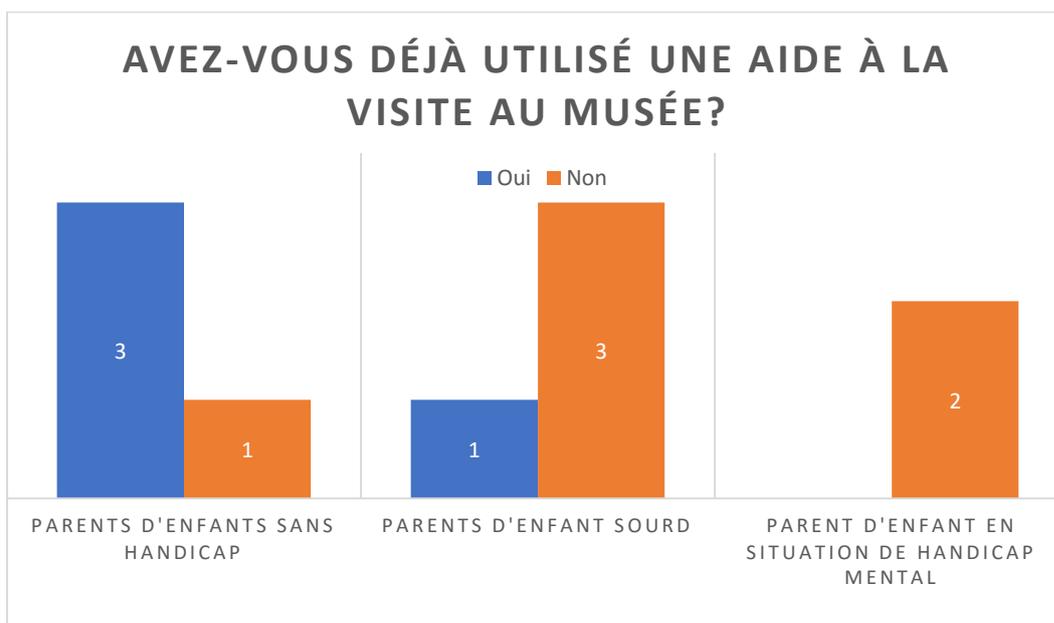
Ou dans la recherche d'un autre objectif.

« *Toute seule jamais mais par contre avec mon mari ça nous est arrivé 2-3 fois d'aller voir des expositions ensemble. On essaye de reprendre une vie normale après la naissance du petit. On n'y va pas forcément tous les mois et puis quand on y va on fait en sorte que ça soit avec tout le monde vu que les filles sont une fois sur deux avec leur papa.* » (Visite Laetitia).



Dans seulement deux cas la visite dans le cadre de cette enquête était une première expérience au musée du quai Branly.

Les parents ont davantage d'expérience de ce musée que les enfants (la moitié n'y était jamais allée).



Six familles sur les dix n'ont jamais utilisé d'aide à la visite dans les musées. Les familles concernées ont donné comme exemple l'application « Allen enquête au musée de l'Homme » (Angélique), les visites guidées (Glenn), les parcours de visites de Châteaudun et les audioguides.

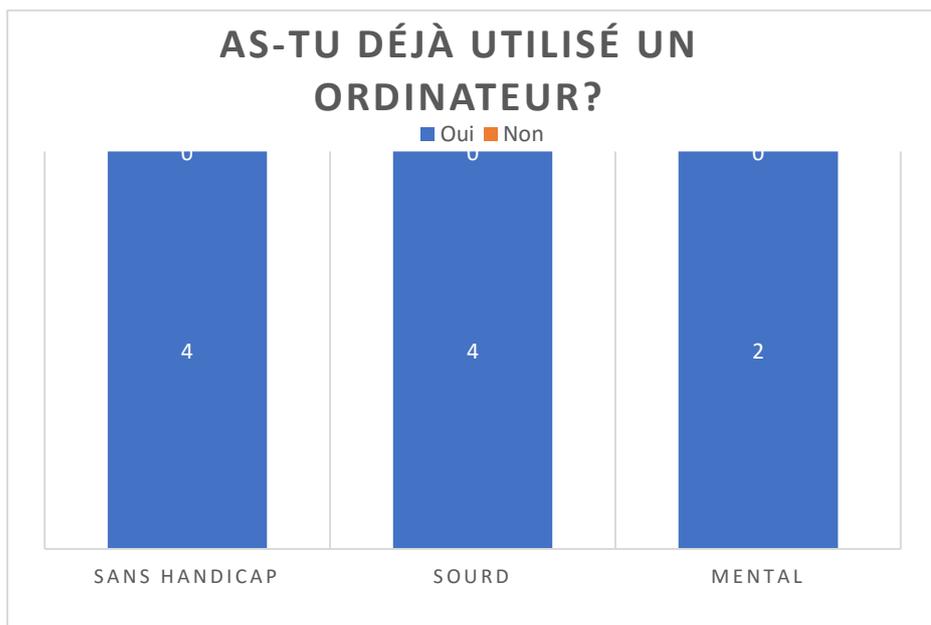
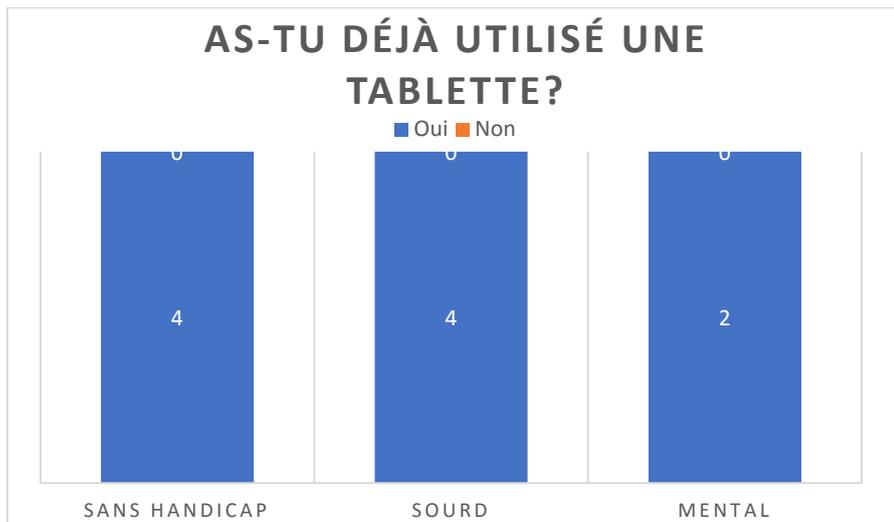
On peut constater que les familles avec enfant(s) sans handicap sont les plus nombreuses à en faire l'usage au cours de leurs visites au musée.

Le parent sourd ayant déjà utilisé un outil d'aide à la visite est Sandrine, la chargée de publics sourds du Centre des Monuments Nationaux. Pour les autres parents d'enfant(s) handicapés, l'accessibilité des outils fait partie de leurs interrogations. Certains ne connaissent pas l'existence de ce type d'outils.

« (...)on ne prend jamais quelque chose pendant notre visite. On est très famille...Peut-être qu'on devrait mais avec Lucile il faut s'adapter et avec le plus petit aussi. » (Extrait questionnaire - Laetitia).

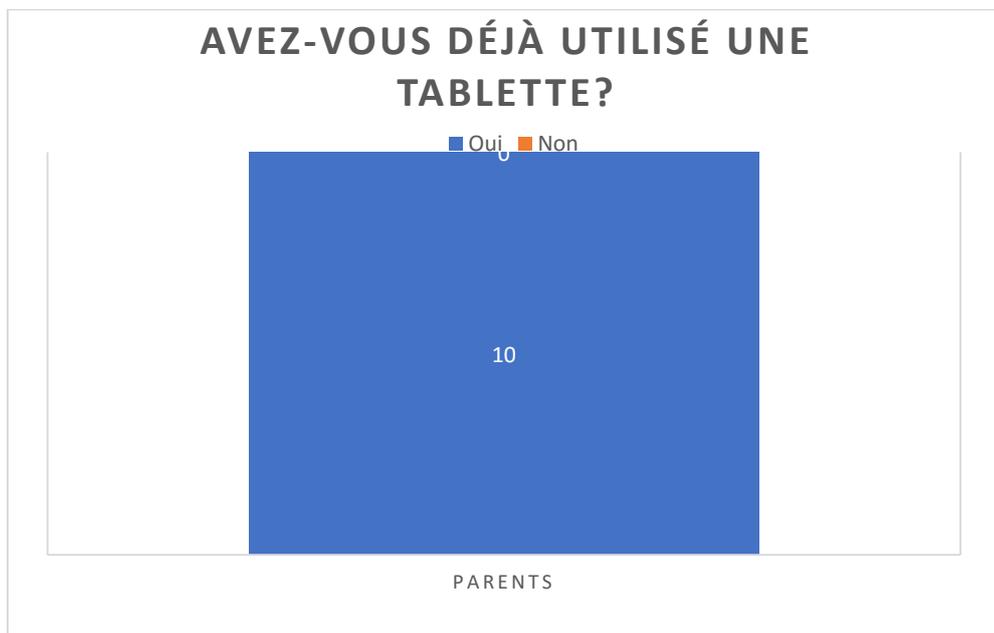
« Non pas forcément. Déjà, je ne savais pas que ça existait ce genre de choses (tablette). Après il y a les petits guides papier mais Enzo a du mal avec les crayons, les stylos... il est vite en échec et du coup il laisse tomber. Avec les audioguides il y a beaucoup d'informations et pour le coup il y a trop d'informations. Mais là en revanche avec ce genre de support je le reprendrai volontiers. Avec un guide on n'a jamais essayé. » (Extrait questionnaire - Nathalie).

1. Enfants

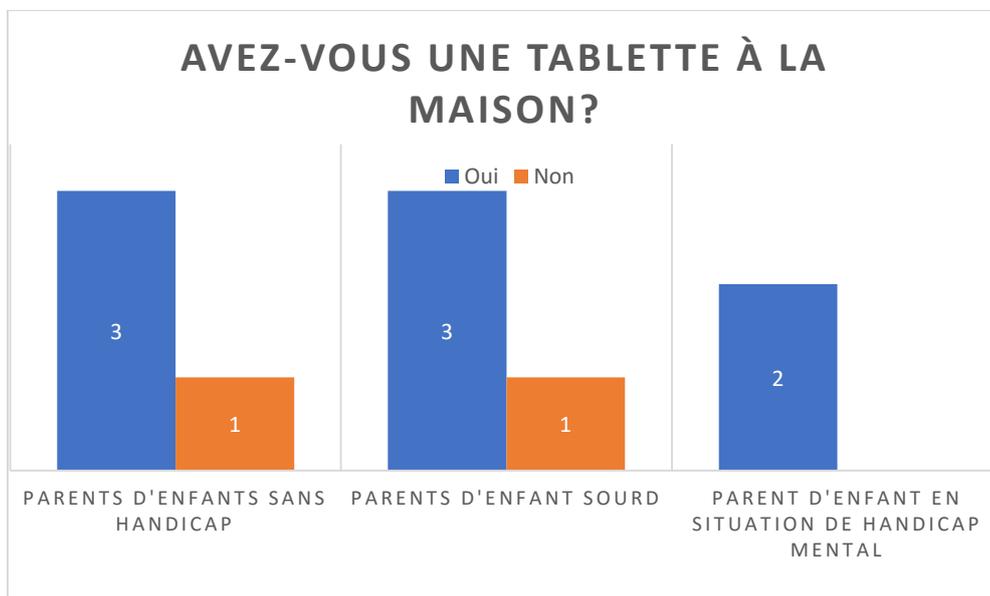


La totalité des enfants avaient déjà utilisé le type d'outils technologiques utilisé pour l'application des *Experts - quai Branly* (tablette Ipad). Cette donnée s'est confirmée lors de la mise en pratique. L'ensemble des enfants avait une bonne appréhension de la tablette (utilisation du tactile, prise en main de la tablette et utilisation des boutons liés au son et à la mise en veille de l'appareil).

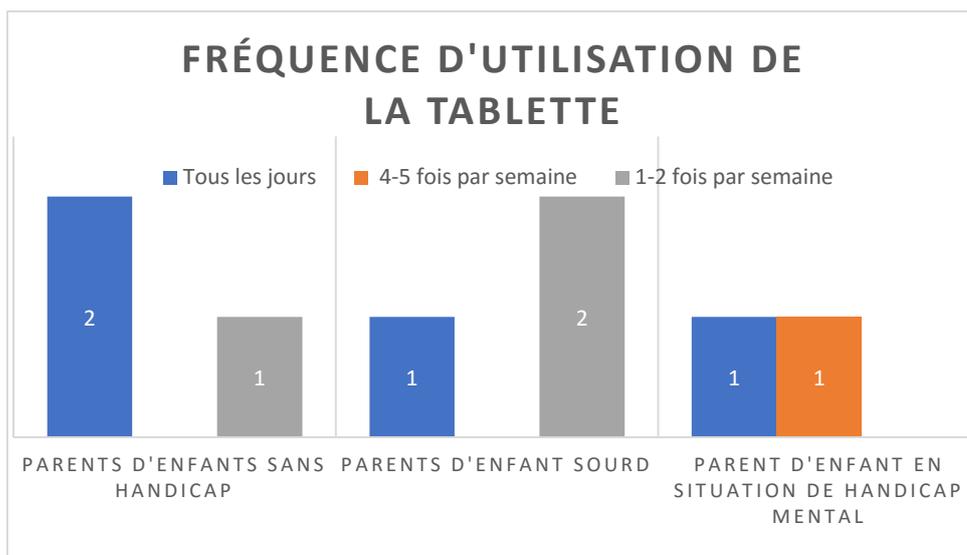
2. Parents



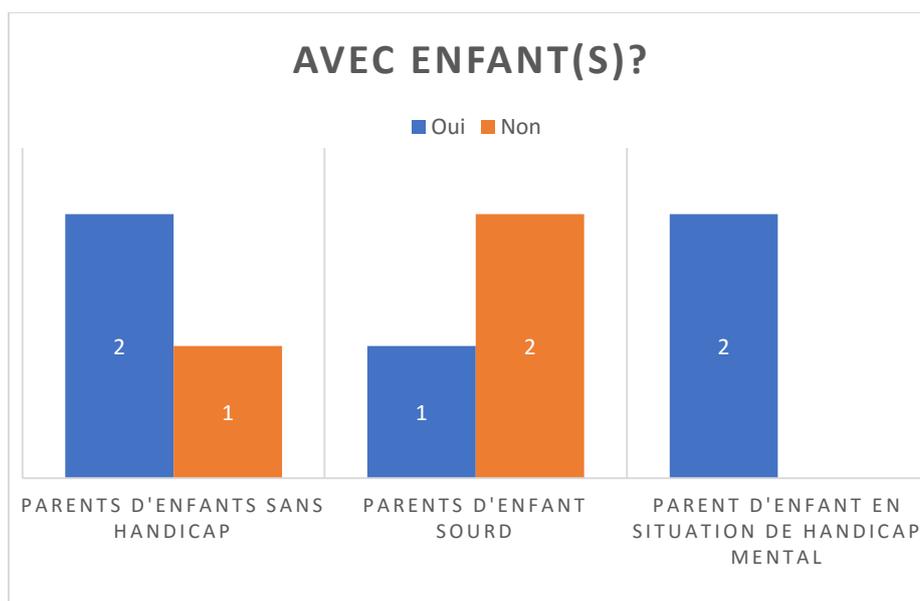
Les parents, comme les enfants avaient tous des connaissances pré-requises à l'utilisation d'une tablette.



Pour 8 familles sur 10, cet outil technologique est un objet du quotidien, qui rentre dans la sphère familiale.



Tous les parents se servent de leur tablette, plus ou moins régulièrement. Tous l'utilisent au moins une fois dans la semaine, 4 l'utilisent quotidiennement.



Les parents n'utilisent pas nécessairement leur tablette avec leur enfant. L'utilisation de la tablette est parfois différenciée entre les deux parties. Cinq parents sur huit disent l'utiliser avec leur(s) enfant(s).

La tablette est utilisée comme outil d'apprentissage, d'éducation et d'autonomie. Les parents s'en servent pour enseigner et transmettre du savoir à leur(s) enfant(s).

« *Quand on parle de quelque chose, on regarde sur Google, on cherche une image pour illustrer un terme. Parfois c'est un peu compliqué à expliquer. On cherche des choses qu'on voit à la TV, dans un documentaire, à l'école... ça peut être un bâtiment, un monument aussi. Je lui ai montré l'Empire State Building récemment. On a regardé à quoi il ressemblait grâce aux images sur Internet. Il regarde Youtube aussi* » (Extrait questionnaire - Magalie).

« *Il regarde comment faire des recettes de cuisine, comment faire des choses... Il utilise beaucoup la vidéo pour apprendre. Quand il sait pas faire un truc il regarde un tutoriel. Ça marche plutôt pas mal.* » (Extrait questionnaire - Nathalie).

La tablette sert également d'objet de loisir pratique, à utiliser de façon autonome ou en famille.

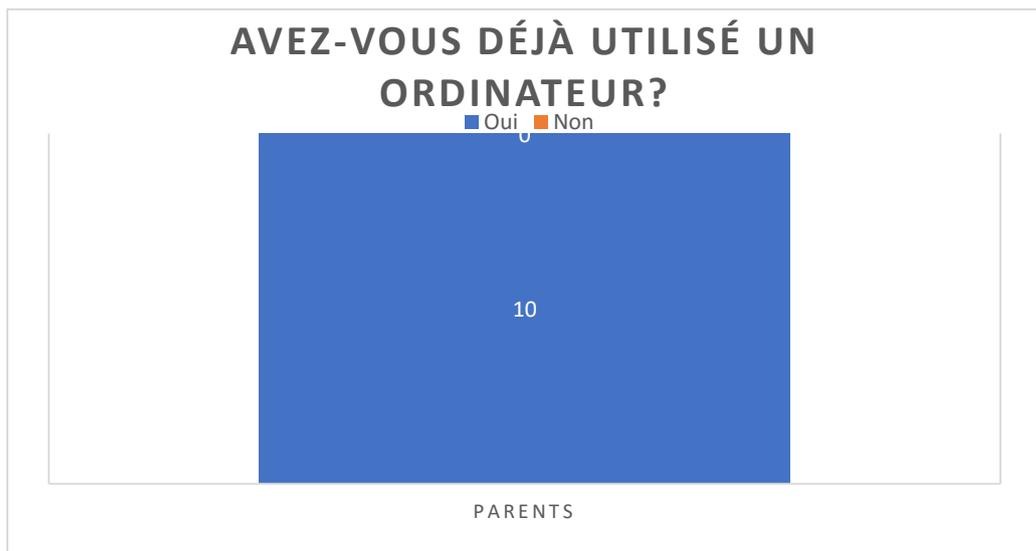
❖ Angélique : « *On l'utilise pour faire des recherches (rires des parents). Lorsqu'ils nous posent des questions et qu'on ne sait pas quoi répondre.* »

❖ Christophe : « *On fait des jeux aussi un peu* » (Extrait questionnaire - Angélique).

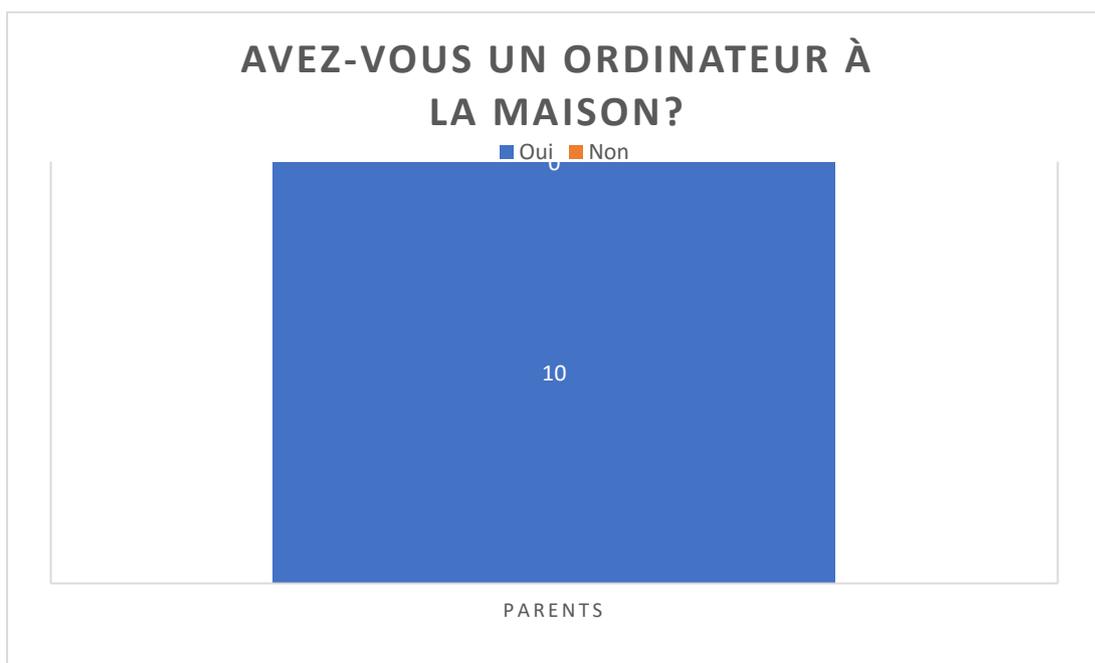
« *Elles ont chacune une tablette de jeux et nous on a l'IPad. Elles ont des applications éducatives dessus.* » (Extrait questionnaire - Laetitia).

« *Oui parfois on s'en sert ensemble, parfois séparément. C'est ma tablette mais tout le monde s'en sert à la maison.* » (Extrait questionnaire - Nathalie).

« *La tablette permet d'être dans un lieu commun. On a un regard et un contrôle sur ce qu'elles font. C'est assez convivial. Je trouve ça bien car elles sont avec nous. On peut lire à côté d'elles sur le canapé. Son côté nomade est pratique aussi par exemple en voyage, dans la voiture.* » (Extrait questionnaire - Laetitia).

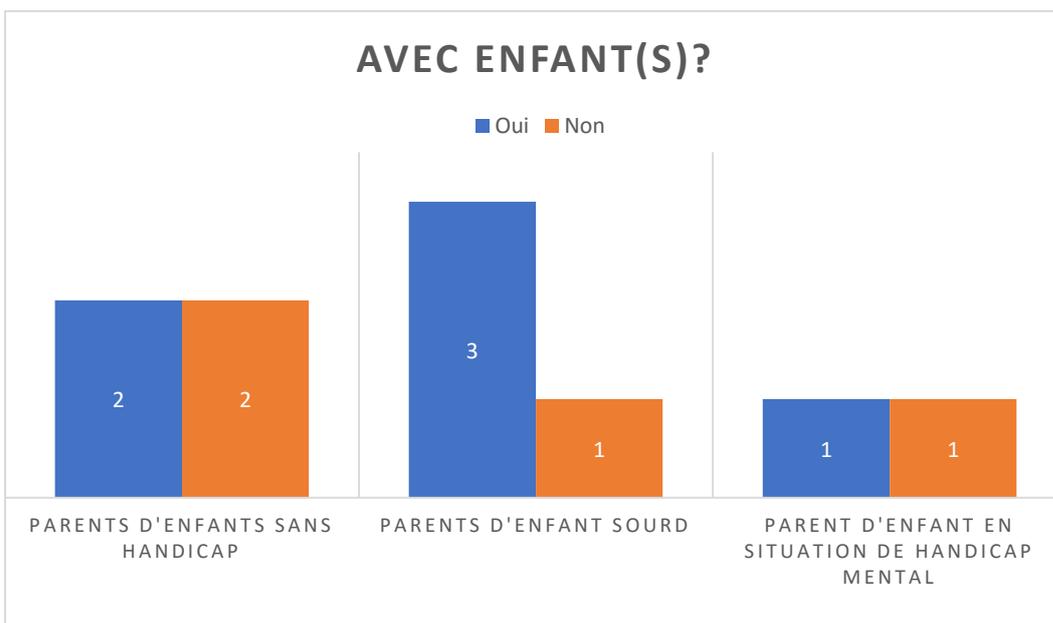
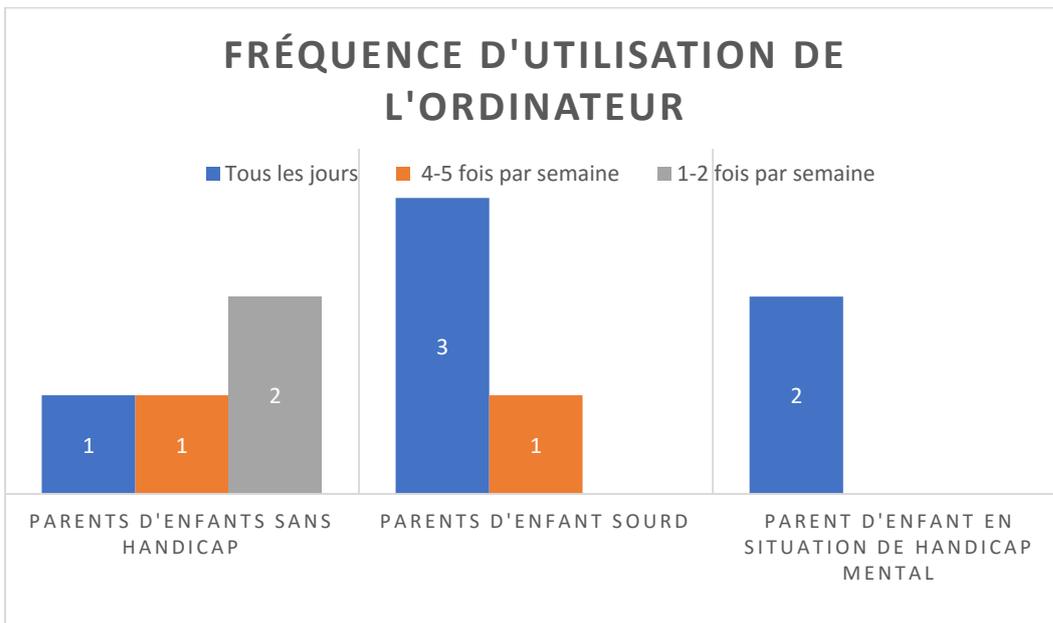


L'ensemble des parents avaient des connaissances en informatique et se disaient aptes à utiliser un ordinateur.



Contrairement à la tablette, l'ensemble des participants possède un ordinateur. Cet outil informatique rentre dans la sphère familiale de l'ensemble des participants. Certains parents ont également fait référence à leur utilisation dans leur cadre professionnel.

« Ce que je ne vais pas pouvoir faire sur la tablette je vais le faire sur l'ordinateur. Je ne l'utilise pas tous les jours. Après au travail j'en ai un, celui-là je l'utilise quotidiennement. » (Extrait questionnaire - Magalie).



Plus de la moitié des participants disent utiliser leur ordinateur avec leur(s) enfant(s). L'ordinateur, comme la tablette, est un support d'informations et d'activités pour la famille.

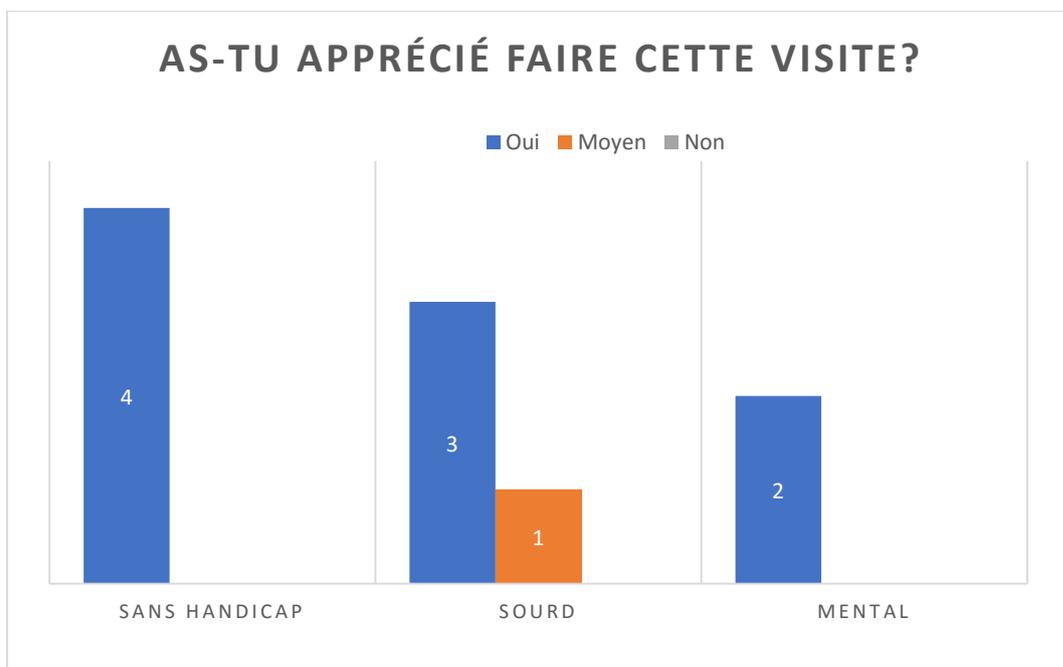
Lola : « *Oui on regarde des choses ensemble, des documentaires...* »

Marion : « *On prépare leurs exposés dessus.* »

« Pour regarder des films, ou commander des choses sur Internet. » (Extrait questionnaire - Sandrine).

L'apprentissage des outils informatiques s'effectue également dans le cadre scolaire, à des fins éducatives.

1. Enfants

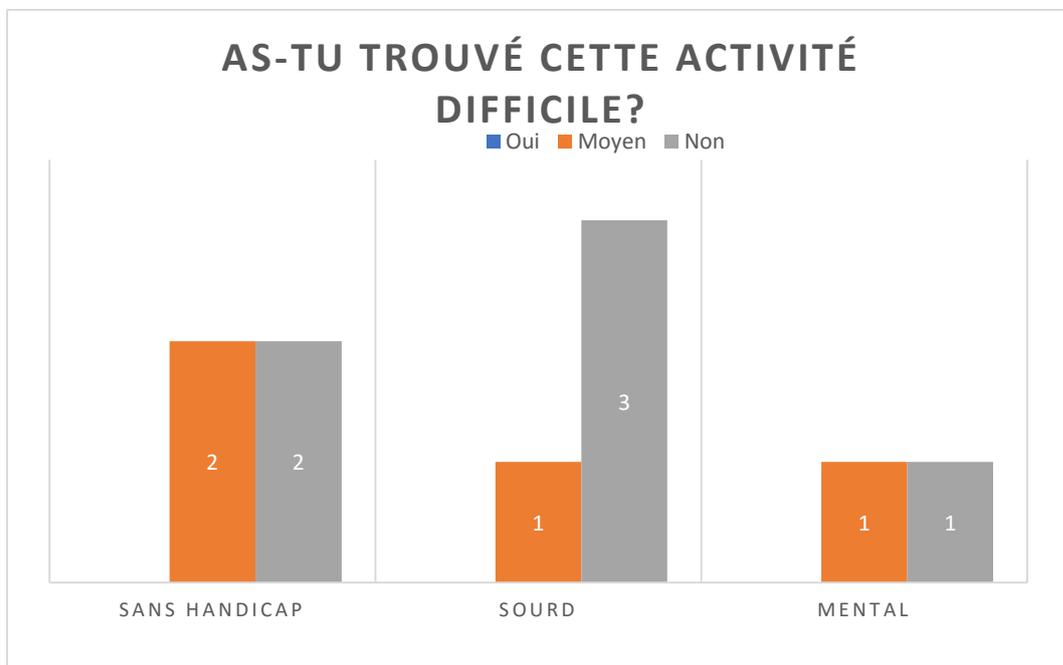


Seule une visite semble avoir été moins bien appréciée parmi l'ensemble des participants. Il s'agit de la visite avec Sandrine (responsable des publics sourds et malentendants des Monuments Nationaux) et ses deux filles (une entendante, une sourde). Durant cette visite, de nombreuses disputes et altercations ont eu lieu entre les membres de la famille. Les deux enfants n'ont pas terminé l'activité.

Pour le reste des enfants, beaucoup de satisfaction se ressentent dans leurs réponses.

« J'adore ! » (Extrait questionnaire - Barbara).

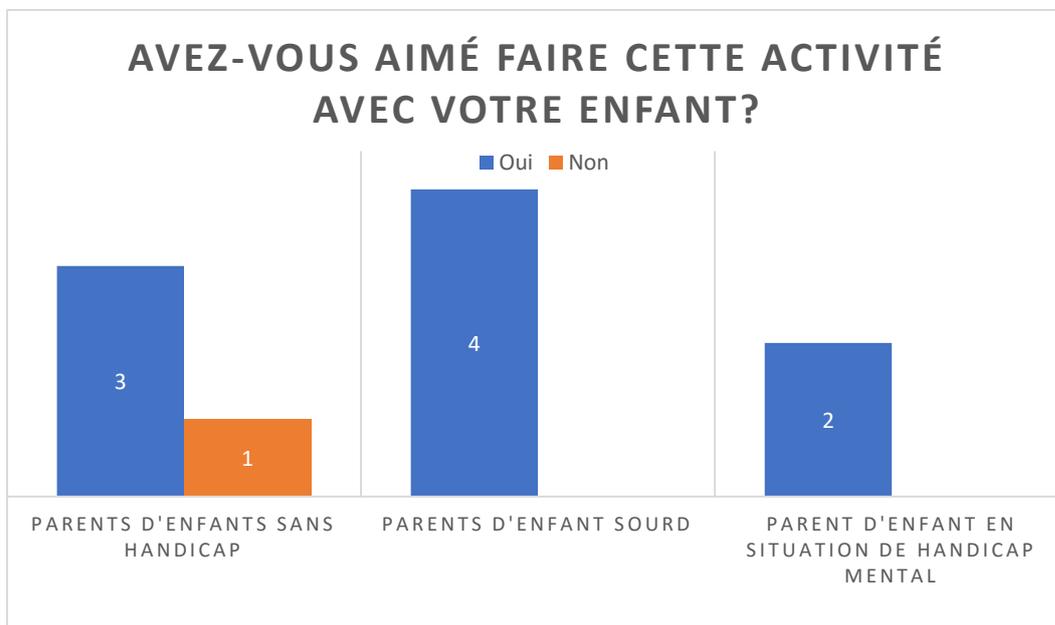
- ❖ *Basile* : « C'était enrichissant ! ».
- ❖ *Louison* : « Oui on a appris des choses sur d'anciennes civilisations. » (Extrait questionnaire - Marion).



Pour 40% des cas, le taux de difficulté de l'activité est « moyen ». On peut remarquer que quel que soit le handicap, ou non des enfants, l'activité a pu être considérée comme moyennement difficile.

Trois disent avoir eu du mal à trouver les objets dans la collection, un à lire certaines informations (encore en apprentissage de la lecture).

2. Parents



Pourquoi ?

Plusieurs raisons ressortent des réponses des parents, ayant aimé faire l'activité avec leur(s) enfant(s).

Faire une activité, en cohésion avec l'ensemble de la famille fait partie de plusieurs témoignages.

« La tablette est interactive. On peut s'amuser à aller chercher des objets ce qui me donne l'impression aussi de m'amuser, comme Lucas, dans le musée. » (Extrait questionnaire - Kim).

« L'aider à chercher et être en duo on va dire... faire ça ensemble c'était chouette. » (Extrait questionnaire - Barbara).

« Passer des bons moments ensemble aussi. Faire autre chose que de regarder la TV. » (Extrait questionnaire - Angélique).

L'intérêt des enfants est également central.

« La démarche m'a beaucoup plu dès le début. C'est pour ça que j'ai pas hésité à vous contacter. Je me suis dit que ça leur plairait et je pense que c'est le cas. » (Extrait questionnaire - Laetitia).

« Mes plus grandes filles aiment la culture, découvrir de nouvelles choses. Elles aiment toutes les trois chercher et elles se sont bien amusées. » (Extrait questionnaire - Valérie).

L'apprentissage et la découverte du musée font également partie des éléments de réponses des parents.

« Il y a un côté sympa, découverte et chasse au trésor. Après c'était interactif aussi. J'ai trouvé ça rigolo. » (Extrait questionnaire - Glenn).

« C'était intéressant de la voir découvrir des choses, voir ses réactions. Enfin surtout la plus petite. » (Extrait questionnaire - Marion).

« Ça leur permet de voir une autre manière de vivre. » (Extrait questionnaire - Angélique).

Ce facteur intervient également dans la réponse du parent qui a « moyennement » aimé l'activité. En effet, l'absence de découverte d'un des parents l'a amené à moins apprécier le moment.

« Je n'arrive pas à me concentrer quand il est là. Je passe mon temps à le surveiller, à le suivre, à le regarder pour pas qu'il parte, pour pas qu'il aille dans tous le sens, pour qu'il suive aussi... Je ne regarde pas du tout autour de moi. Je n'arrive pas à me poser devant un objet, pour lire, pour découvrir en fait. Je suis un peu frustrée. » (Extrait questionnaire - Magalie).

Ce sentiment de frustration intervient lorsque l'attention du parent est mobilisée sur autre chose que le musée et son propre plaisir, afin de surveiller l'enfant mais aussi suivre les informations sur la tablette comme en témoignent deux autres parents.

- ❖ Xaviera : (...) Après on n'a pas pu voir tout le reste. On a traversé plein de choses sans les regarder, sans voir, le nez sur la tablette. Des fois je levais le nez et je me disais que ça c'était trop beau, mais du coup on a fait que survoler.»

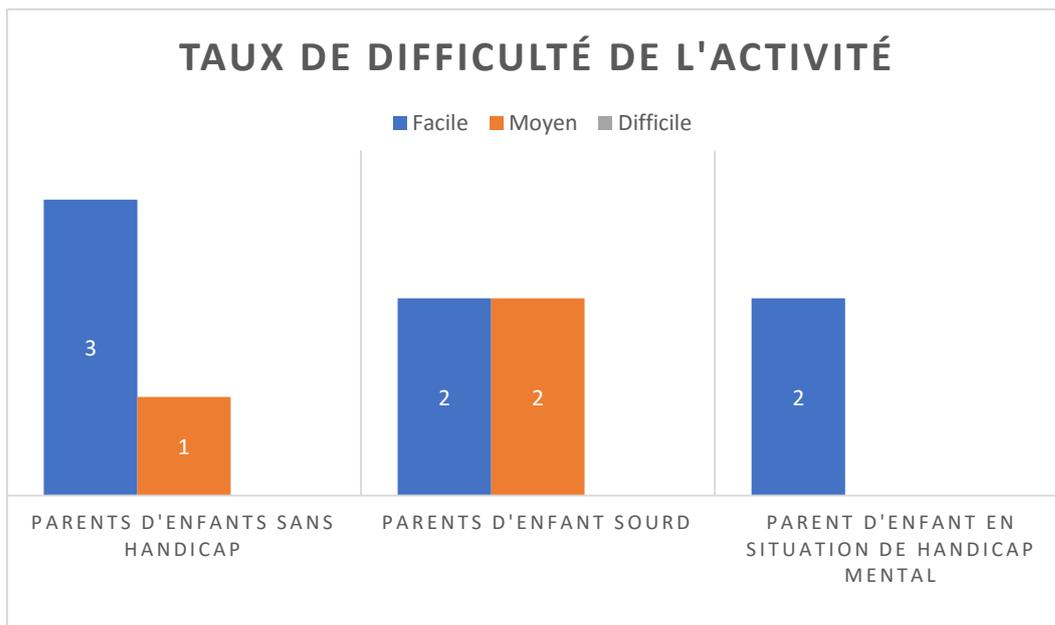
- ❖ Glenn : « *On est dans la galerie permanente mais on ne voit qu'un échantillon. Faut revenir du coup.* »
- ❖ Xaviera : « *Après ils sont petits c'est normal de pas faire toutes les pièces. C'est fatiguant pour eux. Après c'est sûr c'est un peu frustrant parce qu'on est et le nez sur la tablette et le nez sur les enfants.* »

La réussite des enfants en situation de handicap est centrale dans les réponses des parents concernés.

« *C'est assez bien fait après la question des langues ça nous concerne pas directement mais pour ce qui nous concerne nous, la lecture peut être un peu difficile... Après ça dépend du handicap... si c'est un handicap modéré ou non mais sinon je trouve ça très bien fait.* » (Extrait questionnaire - Laetitia).

- ❖ Nathalie : « *Oui c'était très bien. Là par rapport à Enzo, ce qui est pas évident, c'est de capter son attention. Il va être capté par des choses et au musée il y a beaucoup de monde... Par exemple tout à l'heure il y avait un groupe d'ados et du coup c'était plus difficile pour lui. Ça c'est un problème. Souvent quand on va dans des endroits, j'ai envie qu'il regarde 4-5 choses, je fais en sorte de l'amener vers ça et bien là c'est ce que fait la tablette. Elle permet de fixer son attention sur 4-5 choses. Le fait que ça soit pas trop difficile, ça ne l'a pas perturbé. Il était en situation de réussite. C'est important. Est-ce que tu as appris des choses Enzo ?* »
- ❖ Enzo : « *Oui* »
- ❖ Nathalie : « *Voilà vous voyez, c'est bien. Il a compris. C'était abordable pour lui.* »

« *On a appris des choses. Ça me permet également de savoir ce qu'elle comprend (Hortense). Ça me fait plaisir de voir qu'elle comprend bien, qu'elle fait des progrès et de voir comment elle interagit et répond aux questions et jeux.* »



Pourquoi ?

Dans les cas où l'activité a été perçue comme moyennement difficile par les parents, plusieurs raisons sont évoquées.

Des éléments techniques et pratiques participent à cette mise en difficulté.

L'orientation dans le musée est la plus souvent citée.

« On part dans toutes les directions, il faut souvent revenir en arrière, ça c'était quelque chose d'un peu difficile et après aussi par rapport à l'échelle par des objets et le fait qu'on ne sache pas vraiment où ils se trouvent ... on fait beaucoup d'aller et retour du coup on ne prend pas le temps de regarder ce qu'il y a autour. » (Extrait questionnaire - Barbara).

« Il était difficile de s'orienter pour lui comme pour moi dans le musée. Ce n'était pas clair. » (Extrait questionnaire - Kim).

« Il est peut-être un peu jeune encore... Il arrive pas bien à se situer par rapport aux autres objets, aux continents. » (Extrait questionnaire - Magalie).

On peut constater que cette difficulté pouvait être ressentie aussi bien pour le parent que pour l'enfant.

Un autre élément intervient, la concentration des enfants sur la tablette. Ce facteur est ressorti dans les commentaires des participants, qu'importe leur réponse à la question.

« (...) C'est un outil qui unit, qui participe à l'apprentissage... mais bon il ne faut pas que ça ! Parce que la tablette isole beaucoup. Il faut faire attention, surtout avec Lucile, parce qu'avec son handicap elle a tendance à s'isoler, à ne pas se rendre compte du temps qui passe, à être absorbée par son activité et du coup à ne pas s'ouvrir à d'autres choses et c'est dommage. Il faut qu'elle puisse s'ouvrir à l'ensemble de l'exposition...c'est un moyen, pas une finalité en soi. Je trouverais ça triste qu'on en vienne à faire l'éducation des enfants avec des tablettes, qu'on interagisse plus tous ensemble, avec notre environnement. » (Extrait questionnaire - Nathalie).

« Il était tellement absorbé par la tablette (rires). » (Extrait questionnaire - Magalie).

« (...) Après du coup ils regardaient pas les autres choses, ils étaient concentrés que sur la tablette. » (Extrait questionnaire - Marion).

- ❖ Angélique : « Par contre le fait de regarder, de suivre la tablette et bien on voit pas tout. Ils se focalisent beaucoup sur la tablette. Ils voient mais ils ne comprennent pas ce que c'est. »
- ❖ Christophe : « Ils cherchent ce qu'ils ont à chercher. Après le reste ils ne font pas attention. »
- ❖ Angélique : « Oui, ils ne savent pas à quoi ça sert par exemple. »
- ❖ Christophe : « Après ça reste des enfants aussi. Ils font l'activité. Ils répondent à ce qu'on leur demande. »

Les éléments qui ont participé à rendre l'activité facile interviennent à des niveaux différents de l'activité et de l'application.

Si deux parents d'enfants sourds insistent sur les caractéristiques visuelles de l'outil, l'ensemble des parents favorables à l'application se rapportent à la pédagogie des EQB.

« Le contenu était en LSF et était très visuel. C'était très accessible pour les enfants, pour suivre la visite. » (Extrait questionnaire - Valérie).

« La tablette est ludique et pédagogique. Les mots sont accompagnés d'images ce qui permet une bonne compréhension de la tablette et de donner des repères visuels à l'enfant. » (Extrait questionnaire - Sandrine).

« C'était intuitif. C'était bien expliqué. » (Extrait questionnaire - Angélique).

Pour deux parents, l'application participe à la bonne entente des enfants pendant l'activité. Elle inciterait l'entraide et le partage.

« Ils s'adaptent vite. C'était de leur âge aussi. Après Joseph ne sait pas lire donc il a eu besoin d'aide du coup. Son frère l'a aidé. Après ça m'a l'air bien adapté pour eux. Il y a des trucs pour les plus petits et des choses pour les plus grands. Par exemple remettre les couleurs (jeu Océanie) c'était pour les petits. Joseph était content. » (Extrait questionnaire - Glenn).

« Elles l'ont tout de suite pris en main. La façon dont elles se sont orientées aussi... Maintenant les tablettes n'ont pas trop de secrets pour les enfants ! Je pense que c'est un outil assez intuitif et je pense qu'il peut s'adapter à plein de profils et même si tous les enfants ne vont pas de la même manière chacun va y trouver son compte. C'est un très bon support. Là par exemple on est dans une fratrie, Lucile est handicapée et pourtant elles ont passé du temps toutes les deux dessus et elles ont passé de bons moments. Je trouve ça chouette. C'est un outil qui unit, qui participe à l'apprentissage... » (Extrait questionnaire - Laetitia).

De plus, les parents (avec enfant(s) en situation de handicap, ou non) ont relevé la réussite de leur(s) enfant(s) pendant l'activité. Cet élément semble être un facteur de satisfaction pour les parents.

« Tu gagnes toujours à la fin. Elle (l'application) est pas frustrante. À tous les coups on gagne. » (Extrait questionnaire - Marion).

« Il a compris et c'était adapté pour lui. » (Extrait questionnaire - Nathalie).

Qu'attendez-vous d'une aide à la visite ?

Plusieurs attentes se sont démarquées. L'accessibilité avec la Langue des Signes Française pour les personnes sourdes est un facteur déterminant pour ces publics. La LSF leur permet de comprendre et d'être compris.

« Pour ma plus petite (sourde), il faut la même chose mais il lui faut en plus un interprète en Langue des Signes, du vocabulaire adapté en LSF parce que moi je ne suis pas bilingue, je ne saurais pas comment vraiment bien lui expliquer en LSF... Pour que les informations soient pertinentes et bien expliquées. Pour elle il vaut mieux que ça soit quelqu'un de très au point avec cette langue. » (Extrait questionnaire - Barbara).

« Il faut obligatoirement la LSF pour vraiment nous aider car sinon ça peut être vraiment difficile à comprendre et dur à suivre. Il nous faut des explications signées et que ça soit adapté pour les sourds. » (Extrait questionnaire - Valérie).

« C'est important pour l'accessibilité du musée. Si nous n'avons pas d'aide comme celle-ci, on se sent vite seul. Ça nous aide à nous sentir à l'aise pour comprendre le musée et aussi se faire comprendre. » (Extrait questionnaire - Kim).

L'activité doit être adaptée au handicap auditif de l'enfant mais aussi lui apporter la même qualité d'informations et de contenus qu'aux autres participants.

« Il faut que l'aide à la visite soit accessible pour les personnes sourdes. Il faut que les informations proposées soient à la fois en LSF et écrites, que la visite soit agréable et confortable pour le visiteur. L'aide à la visite doit être accessible au sens le plus large. Il ne faut pas tomber dans la médiation « bébé » mais adaptée, c'est-à-dire pas trop enfantin mais proposer le même parcours pour tout le monde de façon adaptée. » (Extrait questionnaire - Sandrine).

« Avoir des informations plus accessibles, des explications sur les objets. Pour les enfants plus spécifiquement avoir des informations qui soient accessibles et adaptées à leur niveau et les intéresser... Accessible c'est-à-dire dans tous les sens du terme. Pour ma plus grande (entendante), c'est que ça soit de son âge et à son niveau, quelque chose qui lui parle aussi. Pour ma plus petite (sourde), il faut la même chose mais il lui faut en plus un interprète en Langue des Signes (...) » (Extrait questionnaire - Barbara).

L'aide à la visite compléterait un manque d'informations sur les collections mais aussi un manque de connaissance des parents. L'outil d'aide à la visite vient combler un manque, du point de vue du musée ou de l'accompagnateur qui ne se sent pas apte à répondre aux questions des enfants.

- ❖ Xaviera : « À nous expliquer certaines pièces. L'écriteau (cartel) à côté nous l'explique déjà un peu mais l'aide nous le met dans un contexte. Là avec la tablette ce qui était bien c'était de voir tout le contexte qui était autour : la famille, la chasse... »
- ❖ Glenn : « Avoir les explications c'est quand même passionnant. Il y a énormément de choses à apprendre et à découvrir sur les différentes civilisations. Il faudrait que je revienne et que je prenne l'audioguide justement. »

« J'attends qu'il y ait un support dans le sens où il va pouvoir en tirer quelque chose, regarder des choses, apprendre et pouvoir en parler ensuite. Il faut que du coup les objectifs soient raisonnables. Il y a des choses en tant que parents qu'on peut faire mais ici, je connais beaucoup moins. C'est beaucoup plus difficile pour moi donc si quelqu'un peut faire le travail avant et sélectionner des choses avec un contenu adapté et raisonnable c'est plus simple et c'est intéressant. » (Extrait questionnaire - Nathalie).

- ❖ Angélique : « Des explications »
- ❖ Christophe : « Que ça les intéresse. Ça nous remplace nous. Ça évite qu'on ait à leur expliquer. Ça joue le rôle de guide. »
- ❖ Angélique : « Et puis moi je suis incapable d'expliquer. Même en lisant les étiquettes (cartels) je ne suis pas sûre de bien comprendre et de pouvoir leur expliquer. » (maman).

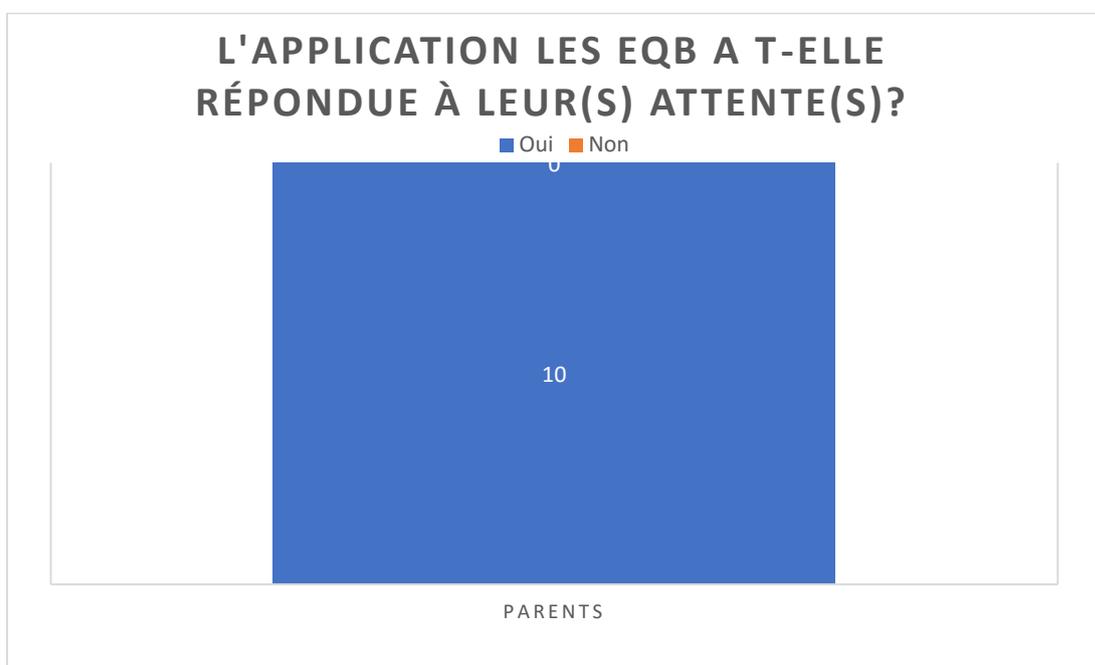
« Après on les connaît pas ces civilisations. Je suis pas capable de leur donner ces infos... sauf si je regarde sur le cartel mais après pour leur réexpliquer c'est une autre histoire. Là la tablette leur explique simplement les habitudes, les cultures de ces civilisations... C'est pas mal, oui. » (Extrait questionnaire - Marion).

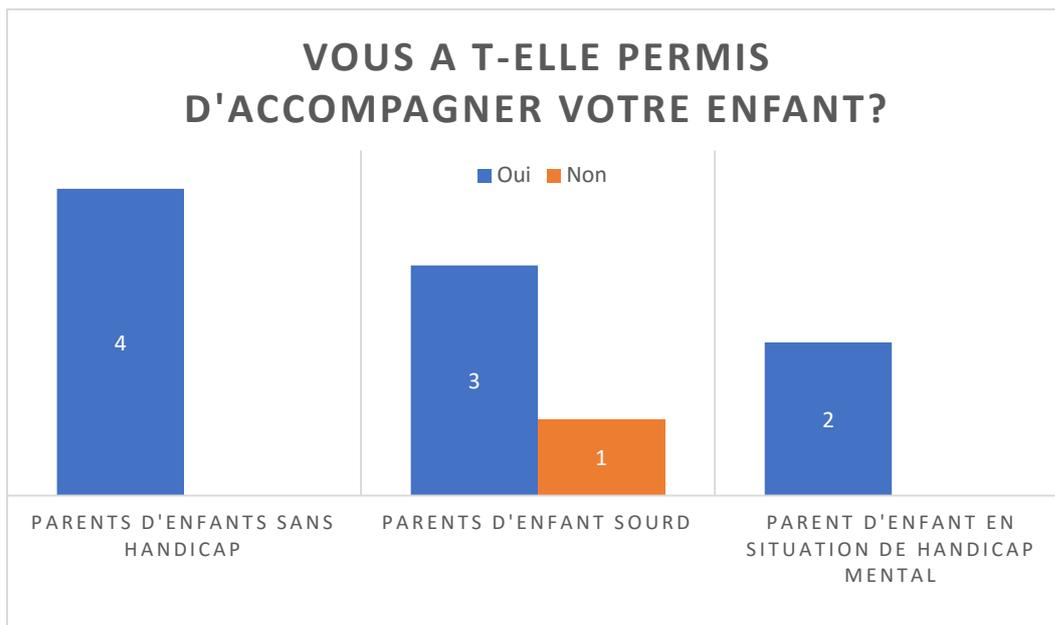
« Après pour l'immersion, je pense que ça peut aider certains parents ou si jamais on ne sait pas trop raconter face à ce qu'on voit... » (Extrait questionnaire - Laetitia).

L'aide à la visite vient également proposer un fil conducteur aux parents pour appréhender le musée en famille.

« *Que ça les canalise, qu'il y ait un fil conducteur* » (Extrait questionnaire - Marion).

« *Pour moi, ça serait me guider, dans l'ordre de la visite, suivre et repérer un parcours de visite pour ne rien rater. Après avec lui, j'ai bien aimé le principe de chercher les objets. Ça lui permettait de décrocher de la tablette, de chercher pour de vrai, même s'il n'y arrivait pas forcément.* » (Extrait questionnaire - Magalie).





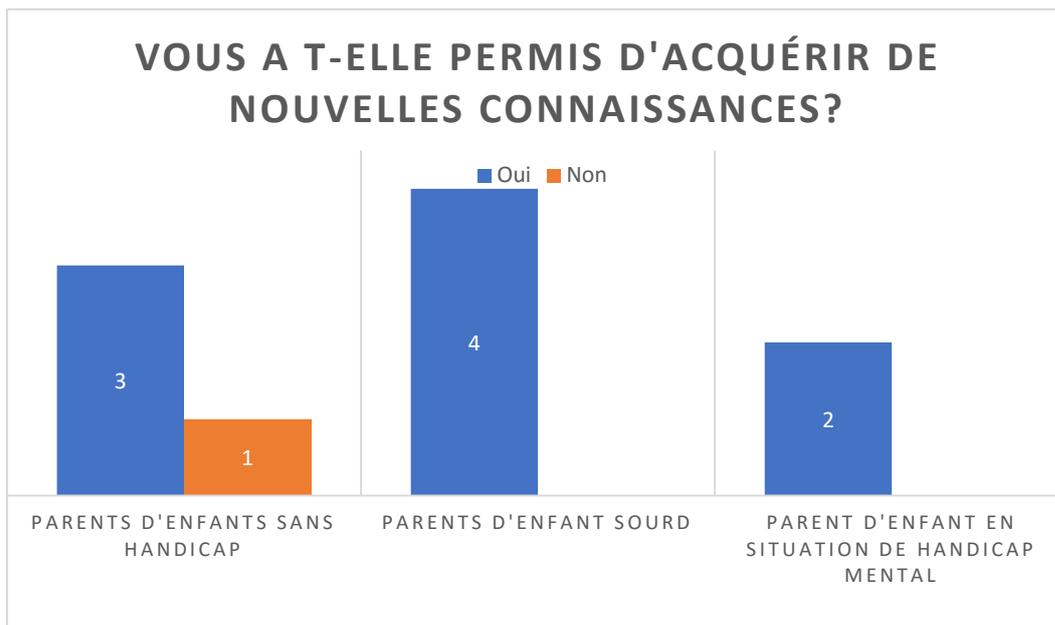
Neuf parents disent avoir réussi à accompagner leur(s) enfant(s) au musée avec les EQB. Comme nous avons pu le constater dans les réponses précédentes, la tablette a permis d'assister les parents mais aussi de permettre aux enfants d'être autonome pendant leur visite.

« Oui et puis pour les grands la tablette les a accompagnés toute seule dans le musée. On n'avait pas besoin de les accompagner. Ils avaient pas besoin de nous. » (Extrait questionnaire - Marion).

Lorsque cette autonomie n'est pas atteinte, elle est soulevée par les parents.

« Oui mais c'est vrai qu'il faut la guider un petit peu dans le musée. Par contre je vois que moi je n'ai vraiment pas pris le temps de découvrir, je n'ai pas vraiment pas pris le temps de regarder parce que j'étais trop occupée à la surveiller, à courir un peu après. » (Extrait questionnaire - Barbara).

« Accompagner Hortense, seule, au musée oui. Seulement, l'activité n'est pas faisable avec mes 3 enfants, en famille. » (Extrait questionnaire - Sandrine) – Elle n'imaginait pas pouvoir amener son plus jeune enfant, très peu autonome et intéressé par l'activité.



Dans 9 cas sur 10, les parents disent avoir acquis de nouvelles connaissances au musée avec leur enfant. Seul un parent semble insatisfait, non pas à cause d'un manque de contenu mais de concentration sur la collection. En effet, pendant le questionnaire Magalie a beaucoup insisté sur le fait qu'elle n'avait pas pris le temps de profiter du moment pour se cultiver et découvrir le musée.

« J'ai pas réussi à me poser et donc à retenir ce que j'ai vu. » (Extrait questionnaire - Magalie).

Pour le reste des parents, ces nouvelles connaissances ont permis de nombreux échanges avec leurs enfants, pendant et à la suite de la visite.

- ❖ Lola : *« Oui j'ai appris des choses. En tout cas je retiendrai les 6 objets des parcours. »*
- ❖ Marion : *« Oui et puis Garance a appris des choses aussi. Elle a plongé dedans. Elle m'a posé des questions après donc pour moi ça veut dire que ça l'a intéressé et qu'elle était curieuse d'apprendre. »*

« Oui, je ne savais pas plein de trucs. On a appris par exemple qu'ils se peignaient avec des couleurs. Tu te souviens Enzo avec quoi ils se peignaient ? » (Extrait questionnaire - Nathalie).

Pour vous, qu'apporte ce type de support à votre enfant ?

Plusieurs éléments de réponses ont été apportés à cette question. Tout d'abord, ce type d'outil semblerait véhiculer de nouvelles dynamiques au musée. L'activité des EQB permettrait de donner une nouvelle vision au musée et inciterait de nouvelles interactions.

« Ça apporte de bonnes informations, ça les contextualise et ça les ancre dans la réalité... on sait à quoi ils servent, d'où ils viennent en leur donnant vraiment du contenu et puis ça permet aussi de montrer aux enfants qu'on est au musée, qu'il ne s'agit pas de regarder des objets 20 secondes.... Et puis l'aspect ludique aussi. Ça permet aux enfants de pas voir le musée comme un endroit barbant où on est obligé d'aller. » (Extrait questionnaire - Barbara).

« C'est un fil rouge quoi. Et puis c'est la tablette qui lui dit de faire un truc. Il suit les règles de la tablette. C'est pas une contrainte parentale. Ça reste un ado hein. »
(Extrait questionnaire - Nathalie).

« Pour la confiance en soi et pour plein de choses ça encourage à aller au musée. Elle adore ça ! Et puis je trouverais ça chouette que des familles viennent un peu plus au musée grâce à ça. » (Extrait questionnaire - Laetitia).

- ❖ *Xaviera : « Le côté ludique. Au musée on a rien le droit de toucher. Là ils touchent la tablette, ils font un petit puzzle, ils font les jeux. Ils manipulent par ce biais-là. »*
- ❖ *Glenn : « C'est interactif. »*

« Ça leur apporte de la connaissance, de l'attraction... oui, ça leur permet d'être en mouvement aussi. » (Extrait questionnaire - Angélique).

La concentration des enfants pendant l'activité a également été relevée. L'activité permet aux enfants de rester concentré tout en leur donnant des objectifs.

- ❖ *Lola : « De la concentration peut-être. Tu vois là ils ont plus la tablette et ils commencent déjà à faire n'importe quoi. »*
- Marion : « Oui ça leur permet de rester focus sur l'exposition. »*

« C'est un moyen de pas s'ennuyer, d'avoir un fil conducteur, d'avoir un sujet sur lequel se raccrocher. Parce que sinon c'est vite « on y va, on y va, on y va » comme c'est déjà arrivé dans un aquarium où il était 200 mètres plus loin dès le début du parcours. Il n'avait pas trouvé d'interaction et il avançait du coup. Là il est resté plus longtemps que je ne le pensais. Il a fait deux parcours, c'est assez étonnant ! » (Extrait questionnaire - Magalie).

Cette stimulation est un facteur relevé par un parent d'enfant en situation de handicap mental pour qui l'activité serait difficilement réalisable sans cette attraction.

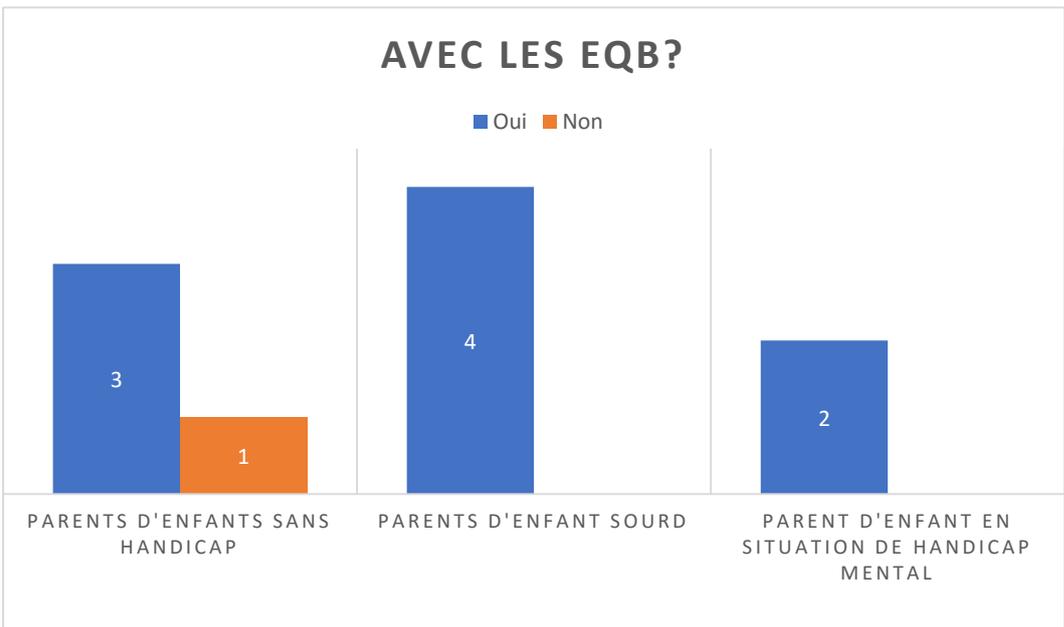
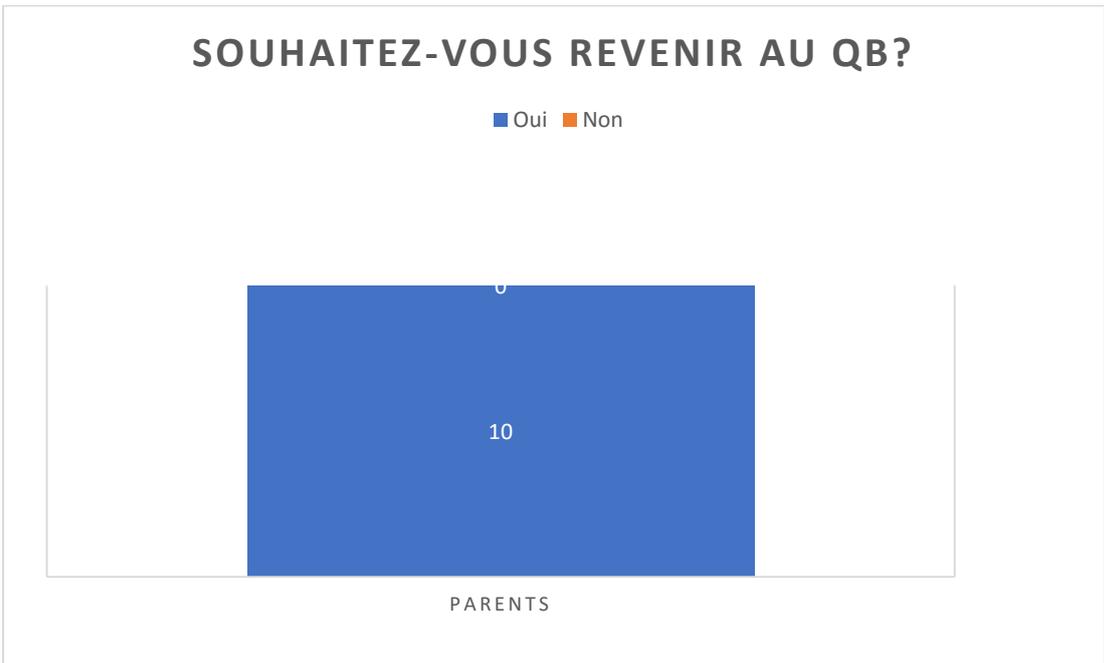
« C'est un moyen de fixer son attention. Ça l'oblige dans une certaine manière par le jeu à aller observer davantage, à aller observer des informations et à les réinvestir dans le petit jeu. Sinon ce n'est pas évident. Il y a trop de choses. Le problème c'est le foisonnement de choses à gérer. Il y a plein d'objets, il y a des gens... c'est assez compliqué. Avec ce qu'il doit gérer, par rapport à ses difficultés, il y a trop de signaux et ça c'est difficile, ça perturbe complètement son attention et sa réflexion. Mais là par exemple, même s'il n'y a pas foule aujourd'hui, il regarde la tablette. » (Extrait questionnaire - Nathalie).

Les parents d'enfants en situation de handicap mental ou auditif soulèvent dans leur réponse la possibilité pour leur enfant de se sentir à la fois à l'aise et autonome dans l'espace muséal.

« C'était très bien car il y avait la langue des signes et l'écrit en français aussi. La plus petite pouvait suivre en langue des signes sans avoir besoin de lire et ça laissait le choix. » (Extrait questionnaire - Valérie).

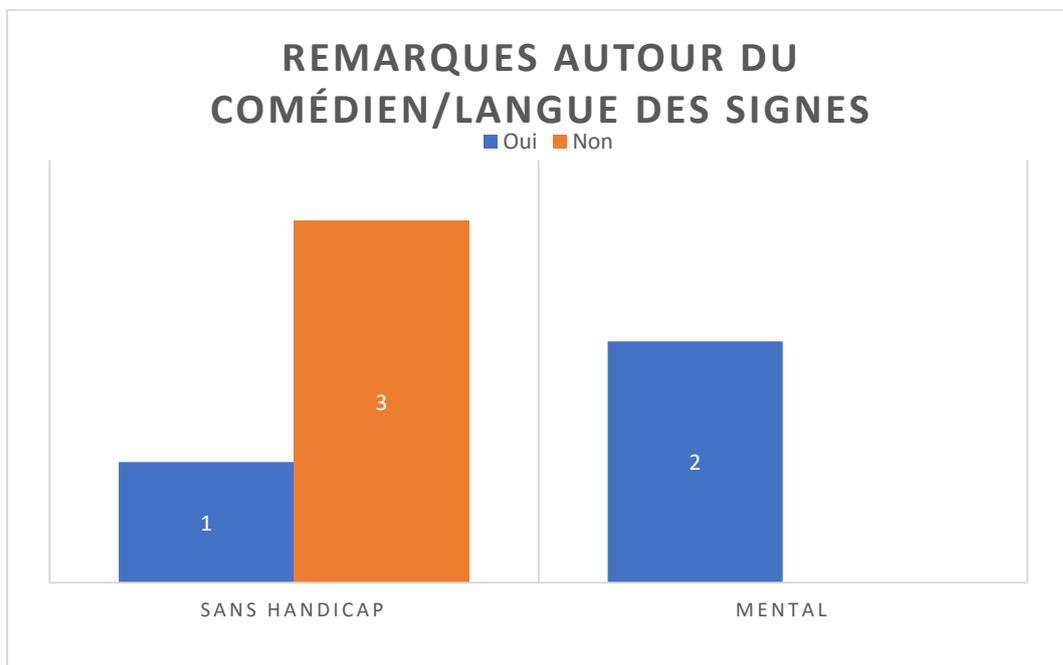
« Le confort et la connaissance. Ça lui permet de se sentir normal, comme les autres enfants. » (Extrait questionnaire - Kim).

« Clairement pour Lucille c'est un peu comme si elle avait un guide. C'est un support pas négligeable. Elle peut être autonome donc ça la valorise parce qu'elle peut faire sa petite visite presque toute seule. Il y a quand même une grande autonomie et pour les personnes handicapées c'est très important. Et comme c'est hyper accessible elle y arrive, elle est pas en difficulté. » (Extrait questionnaire - Laetitia).



L'ensemble des participants souhaitent revenir au musée du quai Branly. Plusieurs participants programmaient de poursuivre la visite des collections avec l'application des EQB.

1. Enfants non sourds



Est-ce que tu as remarqué quelque chose d'inhabituel par rapport au comédien/personnage ?

Cette question a été posée dans l'optique d'observer si les enfants allaient réagir ou mentionner la langue des signes. Lors des observations sur le terrain, aucun enfant n'a réagi sur cette caractéristique durant le visionnage des premières images des *Experts - quai Branly*.

Contrairement aux deux enfants en situation de handicap mental, $\frac{3}{4}$ des enfants sans handicap n'ont fait aucun lien direct avec la langue des signes.

Les enfants se référaient davantage à des caractéristiques physiques du comédien : « *la peinture sur le visage* » (Extrait questionnaire - Angélique), « *il avait un chapeau, un appareil photo, une chemise.* » (Extrait questionnaire - Glenn).

Les enfants avaient souvent besoin d'un indice, donné par leurs parents, pour finalement me parler de la langue des signes :

Son père : « *et quand il parlait ?* »

Joseph : « *et bah quand il parlait, il parlait français.* »

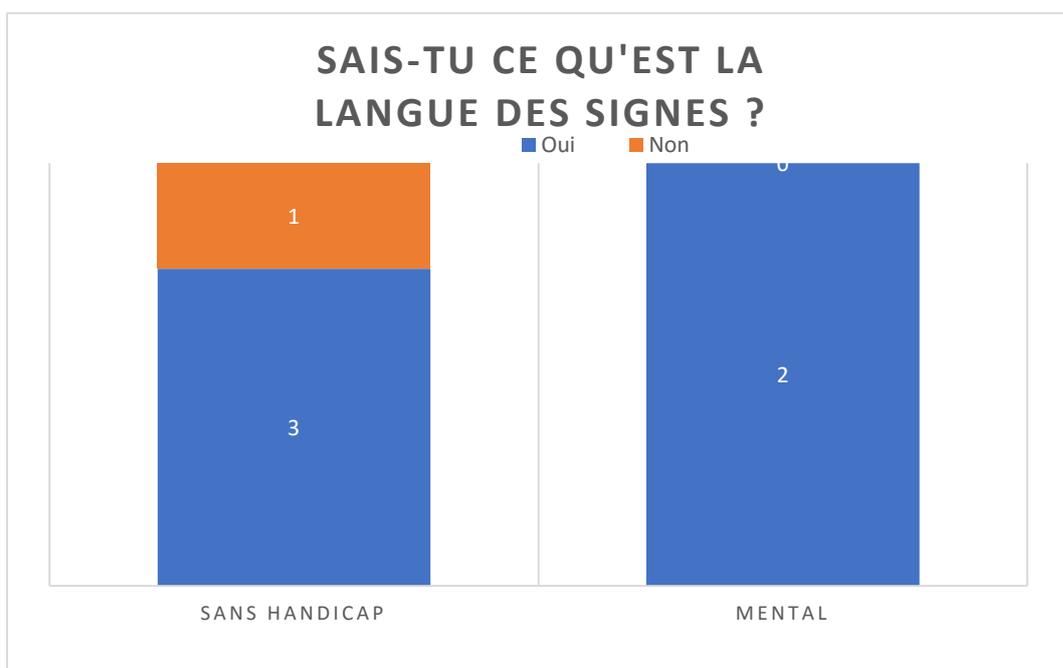
Sa mère : « *et avec ses mains ?* »

Marcel : « *oui il faisait des signes.* »

Joseph : « *c'était le langage des signes.* »

Marcel : « *c'est peut-être pour les sourds.* »

(Extrait des échanges réalisés à la suite de la visite entre deux parents et leurs deux enfants).



Dans une grande majorité, les enfants connaissaient la langue des signes et avaient conscience de son utilité : « *Ah oui les signes ! Pour les sourds !* », « *C'est le fait de faire des gestes pour parler, pour communiquer. Ma copine sait le faire, mais moi je comprends rien.* » (Extrait questionnaire - Angélique).

Les enfants ont également fait part de leur surprise :

Basile : « *C'était sympa, le fait qu'il parle pas et qu'il fasse des signes, ça donnait un côté amusant.* »

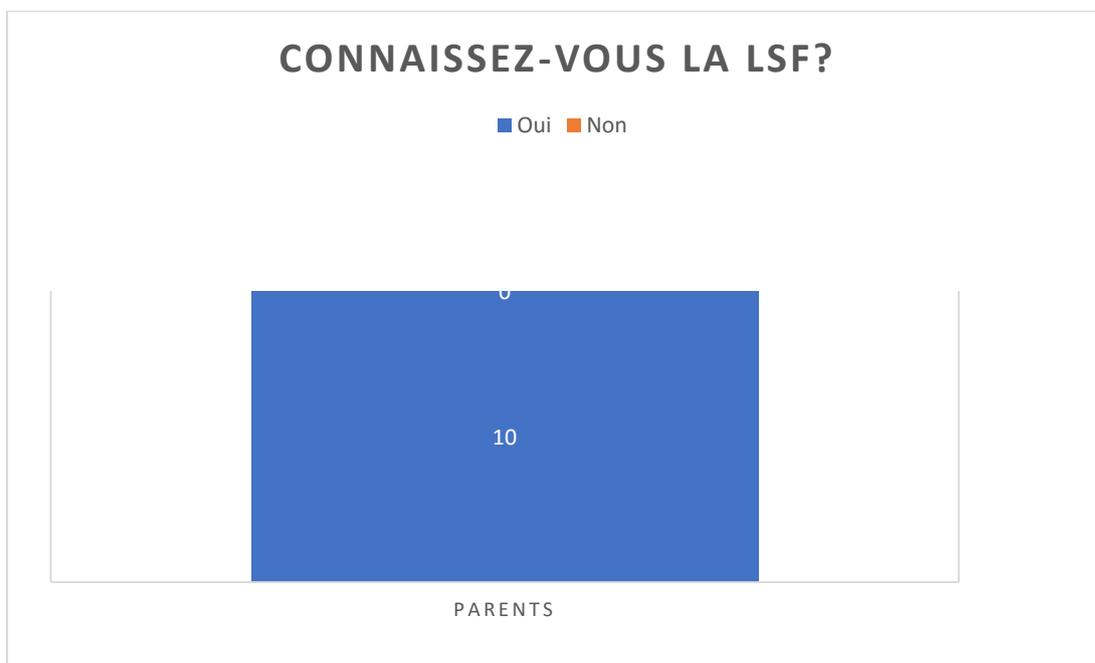
Louison : « *Il faisait trois trucs en même temps ! Il faisait les signes, ça parlait par-dessus et en dessous il y avait des sous-titres.* »

Garance : « *J'ai pas l'habitude de voir la Langue des Signes.* » (Extrait questionnaire - Marion).

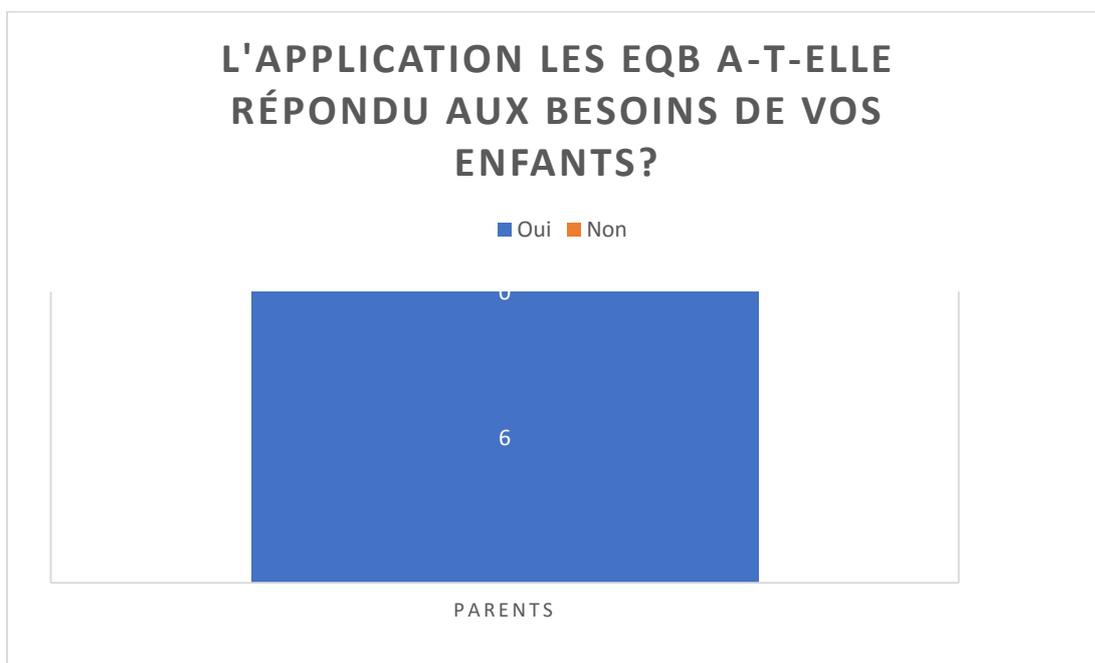
Pour les deux enfants en situation de handicap, les réactions ont été différentes. Enzo a fait part de son enthousiasme d'avoir une aide à la visite accessible pour les personnes en situation de handicap : « *C'était vraiment bien d'avoir un guide virtuel qui était vraiment sourd. J'ai trouvé que c'était très intéressant pour les malentendants et de donner un Ipad aux malentendants et aux personnes handicapées. Je trouve ça vraiment bien.* »

Et Lucile a fait directement le lien avec son handicap et son apprentissage du Makaton (Programme d'aide à la communication par l'image, des signes et la parole pour des enfants/adultes souffrants de troubles d'apprentissage et de communication).

2. Parents d'enfants non sourds



3. Parents d'enfants en situation de handicap



*

**

ANNEXE 4 : Restitution de l'observation directe

Le temps d'activité pour un parcours est en moyenne de 50 min. L'ensemble des participants a pu tester le parcours dans les collections « Océanie ». Le début de mes observations commence dès la première prise en main de la tablette, dans le hall d'entrée du musée.

❖ *Interactions au sein de la famille*

J'ai pu constater pour l'ensemble des visites que la tablette servait de point de rassemblement pour les familles. Malgré des différences de dynamiques entre les parents, les enfants ou au sein même de la fratrie, la tablette aidait à rassembler le groupe, physiquement, au cours de la visite.

Ils se regroupent autour de la tablette et commencent à regarder l'introduction. (Extrait de la visite Angélique).

Le père revient : « Alors vous l'avez trouvé ? ». Les deux enfants restent sur la tablette à regarder les explications pendant que la mère lui explique leur recherche. (Extrait de la visite Glenn).

Ce rassemblement, dû à l'outil pédagogique, se retrouve également dans les échanges des participants. Les jeux, les explications, les phases de recherche engendrent des discussions entre les différents membres de la famille et ce qu'importe leur rôle ou leur investissement. Ces échanges portent à la fois sur les consignes propres aux jeux mais aussi sur leur environnement, le musée.

Glenn le retrouve devant l'objet 5 (tambour). Il lui demande de lui expliquer ce que c'est. Marcel lui explique en lui montrant l'objet du doigt. Pendant son explication il fait des bruitages et mime se servir du tambour. (Extrait de la visite Glenn).

Le groupe se rassemble et discute de la taille de l'objet à trouver. Valérie donne son avis et les invite à chercher dans les vitrines. (Extrait de la visite Valérie).

« Bah alors tu ne prends pas de chapeau pour ton voyage ? Tu préfères prendre la raquette ? ». Les parents rient et taquinent les enfants. Ils discutent autour de la tablette : « Tu as vu les maisons comment elles sont là-bas ? » (maman) « C'est de la paille sur le toit ? » (garçon). (Extrait de la visite Angélique).

Enfin, une dynamique de groupe s'instaure dès le début de l'activité. Celle-ci est plus ou moins marquée suivant les groupes et l'investissement des parents/enfants dans l'activité. Les enfants seuls ont tendance à chercher à s'allier avec leur(s) parent(s) (et inversement) tandis que les fratries s'entraident le plus souvent de façon autonome. Cette dynamique de groupe se traduit par une entraide entre les membres et l'instauration de stratégies pour réussir les différents exercices. Les objectifs donnés par l'application (recherche d'objet, jeux ...) amènent les groupes à s'investir ensemble dans leur visite.

Elle participe au jeu, conseille son fils : « Moi je dirais que c'est un buffle ». (Extrait de la visite Magalie).

Le groupe des grands se divise pour arriver à trouver l'objet 4 : les deux filles se suivent (elles ont la tablette) pendant que le garçon prend une autre direction et regarde les autres objets de la collection. (Extrait de la visite Marion).

Les enfants partent tous les deux dans les collections. Le père les arrête : « Regardez bien ! Vous venez de passer devant ! ». (Extrait de la visite Angélique).

Ainsi, les membres des familles se partagent les tâches et les enfants se sentent investis d'une mission avec leur(s) parent(s). La responsabilité qu'endossent les enfants est valorisante. Les enfants font part d'un grand enthousiasme lorsqu'ils ont la possibilité de démontrer leurs compétences pour trouver des objets, gagner des jeux. De ce fait, ils montrent à leur famille qu'ils sont aptes à réaliser ce qu'on leur demande.

Grand excitation de l'enfant : « Encore 6 objets à trouver ! Trop bien ! ». (Extrait de la visite Magalie).

La plus petite se dirige seule vers l'objet et fait directement demi-tour pour chercher sa mère, en train de discuter. Elle lui montre l'objet. Les adultes la félicitent. (Extrait de la visite Marion).

Betty court vers l'objet 2. Elle le montre à sa mère en le pointant du doigt. Sa mère la félicite. (...) Sa fille trouve l'Objet 3 : elle lui montre, très satisfaite d'elle. Elle fait seule les jeux. (Extrait de la visite Barbara).

Ces moments de satisfaction sont souvent accompagnés des félicitations des parents. Des moments de complicité entre les parents-enfants se manifestent souvent à la suite de leur réussite.

Le plus jeune a des difficultés pour faire un des jeux (reconstitution du cartel). Son frère l'aide à lire le cartel. La mère l'embrasse pour l'encourager. Le père vient ensuite le féliciter. (Extrait de la visite Glenn).

J'ai été témoin de la prise de confiance des enfants au cours de leur activité. Ils se détachent progressivement de leur(s) parent(s), osent s'aventurer seuls dans les collections du musée, ...

Prenons l'exemple du jeune Lucas. Cet enfant de 6 ans est sourd et pratique la LSF. Au début de la visite, Lucas demandait l'approbation de sa mère pour valider ses réponses. Sa mère et lui faisaient l'activité ensemble. Ils cherchaient ensemble les objets, la mère l'aidait à valider ses réponses et le conseillait. Au fur et à mesure de la visite, Lucas s'est détaché de sa mère. Il demandait moins son aval, partait seul dans les collections. Il faisait appel à elle, non plus dans l'attente d'une approbation mais pour lui faire part de sa découverte et de sa réussite. Cette famille a fait deux parcours et pour le deuxième, Lucas, avec les encouragements de sa mère, a demandé de l'aide à un agent d'accueil, et ce malgré ses réticences.

Les instructions de la tablette et la motivation des enfants pour réaliser l'activité les amènent à être autonome dans l'espace muséal. Les enfants suivent les indications, répondent à des objectifs ce qui les poussent à investir les collections.

Il est à ajouter que l'application est conçue de sorte qu'aucun enfant ne peut se retrouver dans une situation d'échec. En effet, en cas d'erreur les enfants peuvent recommencer l'exercice, trouver une aide numérique (plan) et disposer d'explications. Enfin, les enfants sont placés dans une situation de réussite permanente et somme toute valorisante. Les rôles parents/enfants en arrivent à interférer dans de nombreux cas. En effet, dans la totalité des cas observés, les enfants endossent le rôle de « meneurs de jeux ». Ils

conduisent leur(s) parent(s) au sein du musée, prennent des initiatives, voire assignent d'une mission les adultes. Cette assurance est d'autant plus valorisante pour les parents car ils peuvent observer et constater les compétences de leurs enfants hors cadre familial.

Objet 1 : Betty guide sa mère dans les collections. Elles prennent toutes les deux la mauvaise direction et s'en vont au fond des collections. (Extrait visite Barbara).

Objet 4 : Elles se lèvent ensemble et suivent Hortense. (Visite Sandrine).

Les parents plaisantent : « Ils sont moins bêtes que nous ! » (mère), « je suis passé devant il y a moins de 30 secondes et je l'avais même pas vu » (père). (Visite Angélique).

Ainsi, le positionnement des parents est induit par celui de leur(s) enfant(s). Comme le propose Anne Jonchéry dans son article dédié aux visites en famille, « La visite des musées, une affaire de famille ? Des logiques collectives et individuelles à la construction d'une pratique » (2016), trois cas de figure se sont présentées lors de ces visites.

- a. Posture de l'accompagnateur-assistant : les parents s'extraient de la visite de leur(s) enfant(s) au musée en le(s) laissant autonome(s), sauf sollicitation. (p.24)

Liam part dans la mauvaise direction en cherchant le 4^e objet. Sa mère s'adresse à moi en le regardant au loin : « C'est sûr il ne sera pas détective plus tard. Je ne comprends pas comment il cherche les objets. » (Extrait visite Magalie).

Les deux adultes discutent ensemble (...) La plus petite se dirige seule vers l'objet et fait directement demi-tour pour chercher sa mère, en train de discuter. Elle lui montre l'objet. Les adultes la félicitent. (Extrait de la visite Marion).

Ils sont assis. La mère utilise son téléphone. L'enfant à côté demande l'avis de sa mère avant de valider les jeux. Elle lui réexplique certaines informations (les étapes pour faire le tissage). Il secoue la tablette pendant les explications. La mère le calme. Elle reste assise au téléphone pendant qu'il parcourt les collections à la recherche du 3^e objet. Il revient en courant auprès de sa mère une fois l'objet trouvé. Il fait le jeu tout seul. Il le réussit et s'exclame : « Yeah ! parfait ! ». La mère regarde la tablette et le félicite. (Extrait de la visite Kim).

- b. Posture du médiateur-démonstrateur : la transmission est la dynamique principale de la visite. Il n'est pas obligatoire que celle-ci soit exercée par le parent. L'enfant lui aussi peut se retrouver dans cette position de médiateur grâce à des connaissances pré-requises sur la collection. (P.24)

Le père explique à son plus jeune fils ce qu'ils vont voir : il lui explique qu'ils vont voir différentes cultures et civilisations. Il explique ensuite à ses deux enfants le métier d'anthropologue. (...) Glenn le retrouve devant l'objet 5 (tambour). Il lui demande de lui expliquer ce que c'est. Marcel lui explique en lui montrant l'objet du doigt. Pendant son explication il fait des bruitages et mime se servir du tambour. (Extrait de la visite Glenn).

- c. Coéducation : chaque participant, parents comme enfants, contribue à construire leur visite, ensemble, suivant ses compétences et savoirs. Cette dynamique vient enrichir la visite grâce à la confrontation des points de vue des enfants et des adultes : "Dans ce type de positionnement, les parents insistent surtout sur les différences de regards, percevant dans ces échanges un intérêt tant éducatif qu'affectif et social de la visite." (P24)

Dans 9 cas sur 10 les parents ont dit avoir acquis de nouvelles connaissances au cours de leur visite. Pour la moitié des enfants, celle-ci était une première expérience du lieu. L'ensemble des participants ont donc découvert, ensemble, de nouveaux savoirs grâce à l'application.

Nous pouvons ajouter à ces observations d'autres postures observées lors de ces expériences familiales. Les parents se placent comme figure d'autorité en charge de faire respecter l'ordre et les règles de « bonnes conduites » au sein du musée, c'est-à-dire ne pas courir, ne pas crier et ne pas toucher les objets exposés. En effet, j'ai pu remarquer que de nombreux parents rappelaient ces principes aux enfants avant et pendant l'activité.

Magalie prend en main la tablette. Elle le laisse jouer sur le parcours de la Rivière tactile. Une fois arrivée dans le hall des collections, elle lui explique les règles de bonnes conduites au musée : ne pas courir, ne pas crier et faire attention à la tablette. Elle lui donne la tablette (...). Extrait de la visite Magalie.

Les parents rappellent aux enfants le respect du matériel prêté (la tablette) mais portent également une attention particulière à la concentration de leurs enfants durant l'activité. Ainsi à plusieurs reprises des enfants se sont fait disputer car ils étaient trop agités, pas assez concentrés sur l'activité ou en train d'abandonner.

Il s'agite en imitant. La mère lui demande de se calmer. (Extrait de la visite Kim).

Liam ne regarde pas la vidéo d'archive. Sa mère le dispute : « Mais regarde la tablette ! Qu'est-ce que tu fais ? » (...) Liam trouve l'objet et se dirige directement vers les bancs. Sa mère l'arrête : « Reste devant ! Ils vont te poser des questions dessus, comment tu vas faire pour y répondre si tu n'es pas devant ! ». (Extrait de la visite Magalie).

Afin de palier une défaite ou de répondre à une incompréhension, les parents assistent leur(s) enfant(s). Ils traduisent, reformulent les explications, complètent les informations, soumettent des hypothèses et leurs avis.

La mère le suit et commente les directions prises par l'enfant. Elle finit par l'aider : « Regarde un peu par là. » « C'est plus par là ! ». (Extrait de la visite de Magalie).

❖ *Interactions avec le musée et les collections*

Dans le cadre de cette étude, j'ai imposé un parcours commun aux familles participantes, le parcours lié aux collections Océanie. Les participants étaient libres de poursuivre l'activité en testant un des trois autres parcours proposés par l'application des *Experts - quai Branly* ou en visitant librement les collections permanentes du musée.

La moitié des familles ont décidé de poursuivre leur visite avec un autre parcours. Aucune famille n'a visité le musée sans l'application des *Experts - quai Branly*. L'ensemble des participants est resté dans les collections permanentes du musée. Aucune famille n'a envisagé de découvrir les expositions temporaires proposées par le musée ou une autre activité au sein du musée.

J'ai pu constater, notamment pour les familles s'arrêtant à la fin du premier parcours, que les participants restaient dans les collections concernées par l'activité. Sauf erreur de leur part (durant la recherche des objets exposés), les enfants et les parents se mobilisaient

essentiellement dans une petite partie de la collection. À plusieurs reprises les parents et les enfants ont fait appel à « l'aide » de la tablette pour repérer la délimitation du secteur de jeux.

Elle appuie sur le bouton « aide » de la tablette. Ils regardent le plan. Elle lui indique la direction. Sur le chemin la mère s'arrête devant une vidéo. Elle finit par rejoindre son fils (...) Il appuie sur le bouton « aide ». Il s'oriente par rapport au plan sur la tablette tout seul (...) Ils se retrouvent dans un autre continent (l'Asie). Sa mère lui montre le plan. Ils retournent tous les deux directement dans les collections Océanie en s'aidant du plan « aide » de la tablette. (Extrait de la visite Kim).

Les participants se concentraient alors uniquement sur les instructions de la tablette à savoir trouver des objets précis dans la collection. Ainsi leurs dynamiques au sein du musée étaient dictées par la tablette et les phases de jeux. Les participants se déplaçaient lorsqu'il était nécessaire de trouver un objet, se rassemblaient et se stabilisaient lorsqu'une phase d'explication démarrait et ainsi de suite. J'ai pu remarquer que très peu de participants arrêtaient l'activité pour découvrir d'autres éléments de la collection. Cette remarque fait également partie de celles des parents. Plusieurs d'entre eux insistaient pour que leur(s) enfant(s) découvre(nt) davantage le musée « hors cadre de jeux ». Certains l'ont fait remarquer pendant l'activité mais aussi dans le cadre du questionnaire en fin de visite.

La mère s'adresse à moi, de façon ironique : « C'est super, on a le nez sur les écrans ! ». (Extrait de la visite Glenn).

« Ah mais ils regardent pas du tout les autres objets en fait ! ». (Extrait de la visite Angélique).

Les deux mères sont avec la plus jeune. Marion incite sa fille à regarder autour d'elle et d'aller voir ce qui lui plaît.

Sa mère lui montre une vitrine : « Tu as regardé ce que c'était ça ? ». Liam rétorque qu'il ne cherche pas ce genre d'objet (coquillage en l'occurrence). (Extrait de la visite Magalie).

Le regard, les mouvements et par conséquent la visite des participants ont donc été influencés par le jeu qui leur était proposé. L'utilisation de la tablette et d'instructions

dans l'espace muséal induisent un comportement dans l'espace muséal lui-même mis en jeu par le biais de l'application des *Experts - quai Branly*. Ainsi j'ai pu remarquer que la tablette servait de point de repère pour l'ensemble des participants et que les moments « d'abandon » de ce fil conducteur étaient ponctuels voire inexistant.

La mère et sa fille reprennent la mauvaise direction et repartent dans le fond des collections. Elles ne s'arrêtent pas et passent en revue les objets tout en marchant rapidement. (Visite Barbara).

Le groupe des grands se divise pour arriver à trouver l'objet 4 : les deux filles se suivent (elles ont la tablette) pendant que le garçon prend une autre direction et regarde les autres objets de la collection. Il regarde les vidéos d'archives et s'arrêtent devant plusieurs vitrines. Il ne cherche enfin de compte pas l'objet 4. (Visite Marion).

Ils se perdent (ils vont au fond alors que c'était le premier objet exposé de la collection). Ils se suivent. Restent ensemble. Ils ne s'arrêtent pas et cherchent en marchant l'un à côté de l'autre (regard circulaire). Ils retournent sur leurs pas. Trouvent l'objet en même temps. (Extrait de la visite Kim).

Le support numérique a en effet fait l'objet de plusieurs critiques de la part des parents jugeant l'outil trop obnubilant pour leur(s) enfant(s). J'ai pu observer à de nombreuses reprises que les enfants ne regardaient quasiment pas les objets et se focalisaient beaucoup plus sur leur version numérique. Cette attention « détournée » les conduisait parfois à tourner le dos aux objets exposés ou à s'éloigner une fois l'objet trouvé et vérifié.

Après vérifications, Liam part s'asseoir sur un banc avec sa mère. (Extrait de la visite Magalie).

Pendant le jeu de reconstitution de l'œuvre (l'objet est en plusieurs morceaux – le jeu est de reconstituer l'objet), Ils ne regardent pas l'objet. Ils se tiennent au pied de la statue, sur le côté. (...) 3^e objet trouvé. L'enfant vient me chercher pour me le montrer. L'explication commence. La mère clique sur l'écran. Elle met sur pause et demande à son fils de s'asseoir. Il court s'asseoir avec la tablette. La mère le rejoint. Ils regardent l'explication. (Extrait de la visite Kim).

Dos à l'objet, elles continuent toutes les 3 les jeux sur la tablette. (Extrait de la visite Valérie).

❖ *Accessibilité*

Concernant l'accès des personnes en situation de handicap, plusieurs problématiques ressortent de cette phase d'observation.

L'IPAD est prêté par le point informations/audioguide du musée en échange d'une carte d'identité. A de nombreuses reprises nous avons pu constater que le personnel de l'accueil ne connaissait pas le nom de l'application des *Experts - quai Branly*. Nous étions obligés de préciser qu'il s'agissait d'une tablette et d'une application conçue pour les visites en famille. Nous pouvons donc nous questionner sur comment se serait déroulée la situation si le public en demande n'était pas averti du support de l'activité.

Il est arrivé à deux reprises que le personnel d'accueil nous précise, face aux enfants et aux parents, qu'il s'agissait d'une activité conçue pour les enfants « avec des difficultés ». Les *Experts - quai Branly* a été créé pour s'adresser à un large panel de publics. Préciser que cette activité s'adresse à un public spécifique (sans préciser concrètement cette particularité) peut nous interroger sur le sens donné à l'accès des *Experts - quai Branly* sur le terrain.

Il m'est arrivé en fin de visite (visite Valérie) de montrer au public les différents dépliants liés à l'accessibilité du musée. S'en sont suivis quelques échanges avec le personnel chargé de l'accueil au point informations. En discutant avec l'un des agents, j'ai pu constater qu'il n'était pas informé de la signification des différents pictogrammes handicap (mental, psychique, ...) présents sur les prospectus prévus à cet effet. Nous pouvons donc nous demander comment les publics handicapés accèdent aux informations et au programme dédié du musée si le personnel compétent manque d'informations ou de formation sur l'accueil du public en situation de handicap.

Lors d'une des visites avec un parent et un enfant sourds (visite Kim), j'ai pu constater les difficultés liées à la communication et à l'accompagnement des personnes en situation de handicap au sein du musée du quai Branly. En effet, lors de la visite, les deux participants, perdus dans les différents secteurs des collections se sont fait interpeller par un des agents d'accueil et de surveillance présent dans les salles. L'agent en question leur proposait son aide, seulement, face à la barrière de la langue les deux parties n'ont pas

réussi à se comprendre. Cette situation peut refléter les difficultés des publics à comprendre et à se faire comprendre dans un environnement éloigné de leur réalité. L'environnement dans lequel évolue les visiteurs vient impacter directement le déroulement de l'activité à des degrés différents et suivant chaque profil. J'ai pu par exemple repérer qu'Enzo, un des participants en situation de handicap mental, était très sensible à la présence de groupes dans le musée et que ce facteur pouvait totalement influencer sa visite. Il en est de même pour la jeune Lucille, aussi en situation de handicap mental, qui, confrontée à un dysfonctionnement de la tablette insiste pour continuer l'activité même si celle-ci ne fonctionne plus, ou encore Lucas qui préfère être en situation d'échec plutôt que de demander l'aide aux agents d'accueil parce qu'ils ne pratiquent pas la LSF.

Une visite au musée et une activité telle que les *Experts - quai Branly* demandent aux participants certaines capacités et compétences. Ainsi, rester debout, concentré pour enfin répondre à des jeux de logique et de recherche pendant 50 minutes représente dans certains cas une épreuve difficilement atteignable. Dans le cadre de cette étude, l'ensemble des enfants en situation de handicap ont réussi à terminer l'activité. Seulement, ces participants ont été confrontés à des difficultés autres que de simples problèmes d'orientation constatés pour l'ensemble des groupes. Ces problématiques étaient directement liées au handicap des participants et au contexte de la visite comprenant la tablette, les instructions, le musée, son personnel et l'affluence dans les collections. Dans les cas d'échecs ou de difficultés, les parents et/ou la fratrie subvenaient aux besoins du participant en difficulté. Ainsi, la mère d'Enzo faisait en sorte d'amener son fils dans des endroits calmes, la mère de Lucille de prendre en main la tablette pour réinitialiser l'activité et la mère de Lucas d'accompagner son fils pour braver ses peurs. Une aide humaine était donc nécessaire pour pallier les obstacles rencontrés par les enfants en difficulté.

Les familles étaient prévenues à l'avance des conditions de visite et du niveau de difficulté de l'activité. L'ensemble des enfants étaient donc considérés aptes à participer à cette visite. Ce prérequis était important pour permettre aux familles d'accéder aux meilleures conditions de visite possibles et ainsi éviter des situations d'échecs, d'angoisses et de frustrations. Par conséquent, certains parents et associations ont refusé de participer à cette enquête jugeant l'activité contraignante et trop compliquée au vu des

capacités des enfants concernés. Nous pouvons donc nous questionner sur le sort des enfants qui ne répondent pas aux critères demandés et par conséquent à leur accès aux espaces muséaux.

*

* *

ANNEXE 5 : Interview avec Marion Boistel,
chargée des projets de l'association Signes de sens

Je voulais revenir avec vous sur le début du projet, sa conception, notamment sur l'appel à projet du ministère de la Culture.

M – Je pense que je devrai compléter certaines parties par mail. Sur la partie conception, je peux vous répondre, par contre vous dire comment ça s'est déroulé à l'époque, je n'y étais pas. Il faudrait que je puisse demander à des collègues présents lors de cette phase du projet et aussi à mon directeur, suivant ce que vous posez comme questions.

C – Je voulais surtout savoir comment ce projet avait pris place au sein de l'association.

M – D'accord. C'est sous couvert de validation car il faut que j'en rediscute. Ça s'est fait comme pour Muséo au Palais des Beaux-Arts c'est-à-dire, que Signes de sens a envie de monter un projet, a une idée de projets qui répond à un besoin du public. Généralement, on part toujours d'un besoin spécifique d'un public, celui des sourds, que l'on côtoie depuis 2003. À partir de ce moment-là, on cherche un partenaire avec qui on souhaite mettre en place cet outil, dans ce cas précis c'était le quai Branly. Simon Houriez avait des contacts avec eux, ils avaient déjà travaillé ensemble. On voit donc avec eux si cela les intéresse de monter ou d'accueillir le projet et ensuite on va chercher des fonds. Le déroulé se fait dans cet ordre-là.

C – Est-ce que vous savez du coup pourquoi le choix du quai Branly à ce moment-là ?

M- On travaillait beaucoup sur Paris... Je vais me renseigner mais on devait avoir les contacts... Et la collection est très intéressante aussi... et qui est peut-être parfois un peu plus... pas plus simple, mais par exemple par rapport à l'histoire de l'art, ce sont des collections qui peuvent être du moins plus vivantes lorsqu'on les remet dans leur contexte. Je vais me renseigner, je le note et je le demanderai.

C – D'accord, merci. Et pourquoi avoir choisi de vous adresser au public familial ?

M – Oui. Le but de l'association c'était à l'origine d'offrir la même expérience de visite à un public en situation de handicap et ce qu'on appelle le grand public. On a du coup organisé beaucoup de spectacles bilingues, des éditions de livre LSF et français... Pour

la question du quai Branly, pour les familles, ce qui était intéressant c'était que vous vous retrouvez souvent avec des familles dans lesquelles il y a un enfant sourd et des parents entendants ou des parents sourds et des enfants entendants... donc le public des familles permet cette mixité à mon sens. Alors, pourquoi faire une application pour les enfants plutôt qu'à des adultes ? Nous dans notre association et nos outils de médiation, la partie ludique est très importante parce que vous mettez du coup l'utilisateur dans la condition de faire des choses. Il prend en main, il répond à des questions, c'est plus immersif plus qu'un audioguide classique. Ce qui ne veut pas dire que nous n'avons pas besoin d'audioguide classique mais que l'approche ludique peut être un facilitateur. Aujourd'hui, l'approche ludique on l'a surtout avec un public enfant même si quand vous utilisez Muséo en famille, les parents vont aussi se sentir impliqués, mais peut-être qu'ils ne l'auraient pas fait sans le couvert de leurs enfants. . . c'est plus rare je trouve. . . surtout à cette époque-là. Aujourd'hui il y a de plus en plus d'applications numériques qui sont présentées de jeux, etc. etc. À cette époque, c'était beaucoup plus rare.

C – Quels étaient les objectifs de visite du musée avec cette application ? Quelle expérience voulez-vous offrir justement aux parents et à leurs enfants au musée ?

M – Le but de cette application c'est que l'écran ne vienne pas remplacer le rapport à l'œuvre. La tablette sert de support. L'écran est un facilitateur qui nous amène à aller voir l'œuvre. Les jeux ne peuvent être vraiment réalisés sans visiter le musée, sans découvrir les collections, etc. Je pense à ça par rapport à l'évaluation qui a été effectuée au Palais des Beaux-Arts de Lille avec trois laboratoires de recherche : ce qui a été relevé c'est que par les dessins des enfants, ils avaient toujours conscience de l'environnement dans lequel ils se trouvaient. Certains enfants ont dessiné à la fois des œuvres qui étaient dans l'application mais aussi les œuvres qui étaient à côté parce que ça les a marqué. Je pense que ça c'est quelque chose d'important. L'application n'a pas empêché le rapport à l'œuvre ni à la structure.

C – Par rapport à l'évaluation qui a été effectuée au quai Branly, les résultats montrent que les enfants ont regardé deux fois moins l'œuvre physique.

M – Oui, au niveau des comparaisons il faut voir comment ça se matérialise aussi. L'œuvre a été à la fois regardée dans le réel mais aussi dans l'interface numérique. Je suis assez convaincue, je parle à mon nom, que ces outils doivent être un moyen d'aide à la

visite, de premier pas pour découvrir les lieux mais après le plus intéressant, selon moi, c'est qu'ils fassent partie d'un programme dans lequel par exemple vous utilisez Muséo pour découvrir la structure et la deuxième fois vous avez une autre médiation qui vous est proposée. Ça ne répond pas au problème de fréquentation, ça veut dire qu'à un moment il faut qu'il y ait un programme qui soit proposé qui permette de venir fréquenter la structure différemment. Ça répond à un problème d'accessibilité, car en effet aujourd'hui les musées n'ont pas tous des guides sourds, etc. Ça permet la découverte du lieu de manière ludique, c'est une première étape très importante, mais pour moi il faut qu'il y ait une suite derrière aussi. Il faut que quelque chose soit proposée.

C – Pourquoi avoir choisi de passer par une médiation entièrement visuelle et recourir aux multimédias pour cette étape ?

M – Pourquoi on justifie de passer au numérique plutôt qu'à l'humain au premier abord ? Pour moi euh... Pour nous, Signes de sens créé des outils. On ne monte pas d'actions culturelles par exemple, on ne touche pas à ce domaine-là pour le moment mais on pense que c'est complémentaire. Le but n'est pas du tout de se dire « Bon on a plus besoin de médiateurs, on va remplacer toutes expériences de visite par du numérique ». Ça serait une grosse erreur. Par contre, ce que ça veut dire ici, comme je le disais tout à l'heure, c'est que c'est complémentaire. Quand vous venez dans des structures assez importantes, le quai Branly ou le Palais des Beaux-Arts en l'occurrence, vous n'avez pas toujours des médiateurs avec vous. Ça peut être une offre de visite classique, comme un livret, mais le numérique permet ici une interactivité et un aspect ludique qui est important et qui est souvent plus présent que dans un livret de visite papier, etc. Même si à mon avis il y a de très belles choses à faire sur les livrets de visites, de nouvelles choses à réinventer... Là c'est surtout qu'on... que le numérique a répondu à un besoin, qui était de rendre cet outil au public sourd et à d'autres types de public... Ça permet d'avoir à la fois un comédien sourd, des sous-titres et de la voix off et d'offrir trois systèmes d'entrées, dans l'écrit et dans l'histoire au public.

C – Trois systèmes d'entrées ?

M – Vous êtes sourd vous suivez le comédien sourd. Vous êtes par exemple malentendant, vous ne signez pas bien, vous pouvez suivre avec le sous-titrage. Vous avez des difficultés à lire ou à signer vous allez suivre avec la voix off. Ça dépend des usagers. On aurait pu

faire un outil avec uniquement de la LSF mais ça ne serait pas répondre déjà à certains problèmes de personnes sourdes car certains sourds font l'aller-retour entre les sous-titres et la LSF en fonction de leur maîtrise à la fois du français et de la LSF, mais ça exclurait surtout certains publics qui peuvent alors se raccrocher aux sous-titres et/ou à la voix off. Ça permet donc une approche plus globale des publics, qui me paraît importante.

C – Est-ce qu'on peut du coup mentionner la conception...

M- la conception universelle ?

C – Oui

M – Chez Signes de sens c'est un vrai sujet. Pour nous on ne la voit pas comme une méthodologie ni comme un dogme mais plutôt comme une visée. Le but est de partir d'une fragilité, d'un besoin d'un public en situation de handicap de répondre à ces problématiques et de voir comment cette réponse peut être aussi utile à d'autres publics. Aujourd'hui, si vous faites des lectures sur la conception universelle, vous avez une méthode, il y a sept piliers, etc. etc. Ce sont des piliers qu'il faut avoir en tête, mais qui ne sont pas applicables dans tous les cas. Ça reste de l'humain, donc je pense sincèrement qu'on ne peut pas imposer une méthodologie à souhait... humm... donc l'idée c'est vraiment de se dire ... voilà, on développe pour un public pour répondre à des problématiques de fragilités puis après on l'ouvre à un plus grand nombre. L'idée c'est de faire des outils non stigmatisants. Aujourd'hui, je vous mentirais si je vous disais que j'avais à la fois une solution pour un public sourd et à la fois pour un public aveugle. Si on prend au pied de la lettre, Muséo au quai Branly n'est pas une conception universelle, puisqu'il n'est pas accessible à la déficience visuelle profonde. Par contre, il peut répondre à d'autres types de problématiques. C'est ce qu'on avait testé au PBA de Lille... C'est-à-dire aux enfants en situation de handicap mental, avec des enfants précoces avec des enfants à haut potentiel, etc. Le fait d'avoir un outil qui puisse s'adapter au rythme, qui développe une pédagogie particulière et un certain nombre de concepts développés par minute, pas trop longs, ... un enfant en situation de handicap mental va pouvoir suivre et un enfant qui n'a jamais fréquenté un musée ou qui a, j'aime pas trop ce terme, un handicap social, ça peut lui correspondre aussi... Vous voyez ? On répond à des besoins qui peuvent être non identifiés à l'origine mais qui sont des besoins réels.

C – Est-ce que les *Experts - quai Branly* a été testé sur des enfants en situation de handicap mental ?

M – Il faut que je vérifie. Moi je suis plus orientée sur le PBA ... euh... il me semble mais je vais le vérifier.

C – D'accord. Je n'ai pas vu dans les résultats...

M – C'est possible. À l'époque on était très orienté sur le public sourd. C'est possible qu'on ait fait une première phase de tests et que la deuxième phase de tests soit celle du PBA qui était du coup l'occasion d'apporter une preuve que ça pouvait être utile à plus. Il est possible que sur le QB les tests n'aient été réalisés que sur des sourds et des entendants.

C- A la suite de Muséo au QB il y a eu ce projet Muséo + au PBL. Quels étaient vos objectifs par rapport au projet précédent ?

M – Je pense que c'était cette question d'élargissement des publics, de voir à quel point on pouvait aider différents types de publics. On avait un sujet avec le public autiste. C'est très compliqué pour les enfants autistes de changer d'environnement, de découvrir de nouveaux lieux, etc. Je ne sais pas si vous êtes passée devant le PBA. Quand vous n'avez pas l'habitude de fréquenter des lieux culturels, c'est un lieu qui peut être assez impressionnant. Pour des enfants qui ont des problématiques liées à la nouveauté, etc. C'est assez compliqué. Il y avait donc cette volonté de tester auprès de ces publics et de voir à quel point on pouvait aider d'autres publics avec l'application. Et pour élargir un peu ma réponse, on a créé aussi une mallette pédagogique qui a été développée en médiathèque. Elle n'est pas numérique car cela ne se conformait pas au premier objectif de base, ça aurait été plus un frein qu'une possibilité, et bien cette mallette on l'a testée avec des publics très différents : des enfants sourds avec troubles associés, des enfants en ULYS, CLIS, IME, etc., mais on a aussi testé avec des enfants de quartier, des enfants placés par l'aide juridictionnelle, des enfants en classe UPEAA, arrivés en France depuis moins de 2 ans... Je ne renie pas du tout les problématiques liées au handicap, mais ce sont des problématiques de compétences comme l'accès au français, l'autonomie, savoir jouer en groupe ou autres. Ces problématiques de compétences, on va les retrouver chez d'autres publics. On connaît les publics qui ont des difficultés avec le français, qui sont en situation

d'illettrisme, des publics qui n'arrivent pas à être autonome. Pour avoir fait des tests avec cette mallette en médiathèque, en effet, ça s'est vu que la maîtrise du français pouvait être très difficile par des enfants sourds ou avec handicap mental mais que des fois c'était pire, que c'était même parfois beaucoup plus difficile pour les enfants en maison de quartier. C'est un peu délicat de dire ça. Je ne sais pas à quel point je peux le dire mais voilà. Ce que l'on appelle aujourd'hui le handicap social relève de certaines problématiques de compétences. Quand vous avez des enfants qui sont arrivés en France depuis moins de 2 ans, tous le référentiel culturel, ils ne le maîtrisent pas. C'est normal car c'est nouveau pour eux. Il faut donc pouvoir l'appréhender. Quand vous les mettez dans un musée français, c'est très compliqué je trouve, même s'il y a une grande envie du côté du musée ou de la bibliothèque. Le fait de ne pas savoir lire correctement, ça peut être très complexe. C'est la même chose pour un public en situation de handicap.

C – Je reviens rapidement sur vos partenariats avec les laboratoires...

M – Alors du coup, sur le PBA c'était les laboratoires GERICO, DeVisu et SCALAB et après, très sincèrement, au quai Branly, je ne sais pas comment ça a fonctionné. Nous avons travaillé avec des universitaires pour pouvoir tester notre projet avec un protocole d'évaluation qui a été conçu par eux. On a eu des réunions régulières, on a vu comment on pouvait le mettre en place. Il y avait une partie de l'évaluation on va dire plus classique, avec des entretiens, les dessins et une partie plus technologique qui était aussi un moment de test qu'il faudrait développer plus pour avoir des résultats plus probants (avec le bracelet ACTIVA notamment et les lunettes). On voulait voir à quel point la médiation qu'on proposait pouvait permettre aux publics d'être plus détendus, plus calmes et plus dédiés à leur activité. C'était à l'époque quelque chose d'assez compliqué à mettre en place. Il y a donc eu des tests mais sur un échantillonnage très petit. L'idée c'était de montrer à quel point ce type d'évaluation pouvait être utile. Je trouverais ça intéressant de refaire les tests à plus grande ampleur pour avoir là un résultat par rapport à l'application. On avait des très bons résultats à l'origine mais c'est compliqué lorsque vous avez un petit échantillonnage. Et puis ça demande du temps, il faut les habituer. Ce sont des outils qu'on vient leur imposer. Je ferais une visite avec d'énormes lunettes, je pense que ça modifierait à la fois mon stress et ma visite. Il y a donc tout un protocole à mettre en place.

C – Pourquoi vous êtes-vous concentrés sur un public majoritairement scolaire pour l'évaluation au quai Branly ?

M – Je vous avoue très sincèrement que je ne savais pas qu'on avait fait intervenir des écoles. Euh... Après l'idée c'est que cet outil est développé en conception universelle il doit donc s'adresser à un maximum de public. Il a fallu aussi constituer des groupes et voir comment ça fonctionne avec eux par rapport au rythme, au nombre de tablettes nécessaires dans un groupe, comment se passe la relation avec l'encadrant, etc. Ce que je trouve complexe aujourd'hui, c'est qu'on développe des outils très, très, très spécifiques mais du coup vous pouvez les utiliser seulement 4 fois dans l'année. Parfois ça s'impose, il y a des personnes qui ont un handicap tel qu'on doit leur proposer une solution très spécifique par contre dans certain cas on pourrait essayer d'élargir le champ et de voir à quel point on pourrait l'utiliser plus. Ça demande des investissements, ça demande plein de choses. Vous avez des grosses structures qui vont se permettre de le faire et d'autres structures plus petites qui ont besoin d'utiliser ces outils avec d'autres types de public. Le public scolaire est quand même un public captif au musée.

C- J'ai vu que vous aviez fait intervenir aussi des parents (5) dans le projet. Dans quel cadre sont-ils intervenus ?

M – À mon avis, des parents avec leurs enfants qui font une visite classique comme chacun pourrait venir un samedi. Je ne sais pas si ça répond vraiment à votre question.

C – Dans vos résultats que j'ai trouvés et que vous m'avez transmis, aucune distinction n'est réellement faite entre les familles, les scolaires, les enfants avec ou sans handicap. Est-ce un choix de votre part ?

M – Je vais le demander. Je ne sais pas comment ça a été traité. Je sais que par exemple pour l'évaluation, on parle généralement de tous les enfants pour éviter d'être stigmatisant. Nous faisons des évaluations en interne. Travailler avec des laboratoires c'est compliqué et ça demande du temps et de l'argent. Mais en rentrant dans le détail on peut arriver à voir comment ça peut répondre à certaines problématiques spécifiques. Mais effectivement sur des résultats plus globaux, ça va être par exemple « 80% des enfants sont satisfaits », « 80% ont fait l'activité en autonomie ». La question c'est vraiment : est-ce que ça fonctionne avec les enfants. À partir de ce moment-là, avec

l'échantillonnage vous voyez bien que ça fonctionne avec les enfants avec et sans handicap.

Je vais me renseigner davantage.

....

C – Concernant la conception de l'application, comment avez-vous construit et décidé de la narration des *Experts - quai Branly* ?

M - Mon directeur Simon Hourriez, le designer pédagogique chez nous met en place l'arborescence, comment sera construite l'application, combien d'œuvres devront être sélectionnées, le scénario... Ensuite on travaille directement en lien avec la structure avec un référent, de la médiation ou à la conservation, sur un choix d'œuvres et sur ce qu'ils leur paraissent le plus pertinent. Le but c'est aussi de donner des informations exactes ! Ce n'est pas notre compétence d'avoir une spécialisation dans un sujet scientifique, en ethnologie ou en histoire de l'art. On travaille donc en collaboration avec la structure sur ces choix. Par exemple, on demande un outil qui correspond à telles caractéristiques, on leur demande quels objets sont les plus pertinents. Ils proposent 2-3 objets et après on réfléchit ensemble à comment on va le mettre en place, etc.

Ça s'est passé en partenariat. Le but c'était de pouvoir développer un outil chez eux. Ce n'était pas apporter une solution pensée en amont mais de voir avec la structure comment ça s'implante au mieux. Il y a un échange sur cette partie-là et sur la partie de médiation aussi pour organiser les tests, etc.

Je suis désolée de pas pouvoir répondre à toutes vos questions. Je note tout et je vous répondrai plus tard. N'ayant pas vécu vraiment le projet je préfère ne pas trop y répondre.

C – Merci beaucoup de me le proposer. Étiez-vous présente lors de Muséo + ?

M – Non plus. Je suis arrivée l'année après la mise en place, en janvier 2016. J'ai suivi Muséo de l'extérieur. J'avais rencontré l'équipe mais je ne faisais pas partie du projet à l'époque. Aujourd'hui, je suis chef des projets culturels sur tout ce qui relève des médiathèques et des musées. Le développement d'un futur Muséo revient donc sur mes larges épaules (rires).

C – Il est donc prévu un nouveau Muséo ?

M – Nous avons à l'idée de développer un Muséo qui répondrait à de nouvelles problématiques. L'idée s'est de développer un Muséo mais Vu que c'est un appel à projet je ne sais pas si je peux vous donner le nom. . . Donc l'idée serait de développer un Muséo avec une tablette pédagogique qui l'accompagne notamment pour utiliser l'application en structures médico-sociales ou en écoles, enfin voilà...pour s'adresser à des enfants qui ne peuvent pas forcément sortir de leur établissement. On a parfois la problématique d'accompagner des groupes qui ne peuvent pas sortir du lieu où ils sont ou alors qui ont besoin d'une grande préparation avant leur visite. L'idée serait d'avoir une mallette qui recréerait une mini exposition et de pouvoir utiliser l'application et de quand même découvrir les collections, etc. Deux objectifs, soit le public ne peut vraiment pas sortir et donc nous ferons du hors les murs, soit le public a besoin d'une préparation très importante avant de venir. C'est un outil... enfin pour l'instant c'est un concept à développer. Comme ce qu'on a fait avec Muséo on le testerait et donc là on repartira sur la chaîne innovation de SdS... cette mallette on va la concevoir d'abord en papier-carton, on va la tester une première fois. On va voir en terme de production comment ça peut se réaliser et voir avec quel public, quelles structures nous allons le faire. On va peut-être aussi le faire tester en maison de quartier ou dans une école pour voir comment ça prend place dans les lieux, comment ça fonctionne. Quel est l'intérêt après de se déplacer faire la visite avec Muséo ? Est-ce qu'il y en a un ? Ce seront de vraies questions qui se soulèveront pendant l'évaluation dans ce projet. À mon avis cela devrait commencer en octobre.

C – Est-ce qu'il n'y a pas le moyen de faire aussi du hors les murs avec Les *Experts - quai Branly* ou Muséo + ?

M – Si si. On souhaite juste développer un nouveau Muséo sur un autre sujet. On a des partenaires qui aimeraient pouvoir le développer. L'idée c'est de pouvoir le prototyper mais ça peut être en effet une proposition à faire au QB ou au PBA de Lille.

C – Est-ce que vous avez eu des retours sinon des *Experts - quai Branly* depuis sa mise en place ?

M – On en a eu récemment, à peu près en même temps que votre mail. Ils mettent toujours l'application en service. On a fait une phase d'audit car ils aimeraient modifier certaines

petites choses dessus. On est en train de voir par rapport au dossier source comment on peut le mettre à jour et voir comment ça pourrait se faire.

C – Mettre à jour ? C'est-à-dire ?

M – Ça peut être aussi bien au niveau technique, au niveau de l'application, au niveau de certains jeux... après une volonté aussi peut-être de refaire le graphisme mais là pour nous ça nous paraît ... enfin pour eux, financièrement pas intéressant, car ça impliquerait de retourner toutes les vidéos. Autant refaire un nouveau Muséo quai Branly. Enfin pas autant, mais vous voyez, ça peut être un peu complexe. Mais il faut voir aussi techniquement comment on peut faire pour insérer de nouveaux graphismes puisque l'application a été développée par une boîte qui aujourd'hui n'existe plus... Donc c'est plus complexe que ça n'y paraît. Là, aujourd'hui on a fait appel à un prestataire pour auditer cet outil et pour voir jusqu'où nous pouvons prévoir des modifications. Enfin, on va le proposer au quai Branly, une fois accepté nous pourrons voir en fonction des résultats comment nous pourrons retravailler, prévoir une amélioration, un renouvellement de l'application. C'est qu'ils ont donc toujours la volonté de la faire tourner.

Ils ont fait appel à nous car nous sommes les concepteurs. Pour répondre à leurs besoins, on fait appel à un prestataire technique car ce n'est pas notre métier... Là, on est vraiment plutôt dans une relation de prestataires. Ce n'est pas une relation de collaboration. Le QB prendrait en charge le renouvellement de cette application. Ça ne passerait pas par un appel d'offres.

C – C'est dû à des retours du public ? A des soucis constatés ?

M – Pour l'instant ce qui nous a été dit c'est pas forcément ça. L'application a un certain temps, il y avait donc une volonté surtout graphique de remettre à niveau l'application. Je pense pas que ça remonte du public, ça remonte aussi de l'expertise de la médiation, du musée, etc. C'est comme un livre. Vous regardez des illustrations de 2003 et des illustrations d'aujourd'hui, ce n'est plus pareil... Je pense que c'est toute la question qui va se poser sur le numérique, de comment éviter cette obsolescence trop rapide, aussi bien techniquement qu'au niveau des visuels... Il y a des progrès tout le temps...

C – Est-ce que vous êtes dans le même cas avec le PBA de Lille ?

M – On n'a pas eu beaucoup de nouvelles. Ils le mettent à disposition aux familles donc ce n'est pas stigmatisant. Je pense qu'ils ont eu au départ quelques difficultés à mettre en place l'outil, non pas parce qu'il ne fonctionnait pas, mais parce qu'il fallait former les agents en interne sur l'outil pour qu'ils le proposent, qu'ils puissent donner un coup de main en cas de bug. Je pense que c'est plutôt parfois un frein interne à une époque où le numérique... enfin ça remonte à trois ans, mais n'empêche que ça peut être encore difficile pour certaines personnes. Donc voilà... Sinon nous n'avons pas eu de retours sur d'éventuels changements.

C – D'accord. Je reviens un peu sur le projet Muséo. Vous aviez mis en place des ateliers, notamment sur grand écran. Qu'est-il advenu de ces dispositifs ?

M - Ça devait être dans la phase d'expérimentation. De ce que j'en sais, si je le compare au projet de mallette pédagogique au sein de la bibliothèque, c'est que lorsqu'on prototypé, on teste plein de solutions. Par exemple pour cette mallette qui est une brouette qui n'est pas du tout numérique, dans la première phase, il y avait une partie numérique. Au final, en terme de rythme de jeux pour les enfants ça ne fonctionnait pas, pour les équipements des médiathèques non plus. Donc je pense que l'outil grand écran a été utile à la phase de test, mais ce n'était pas l'objectif final de Muséo.

Par exemple quand je teste parfois des produits, je les divise en petits lots et je teste la partie graphisme auprès de mes publics pour savoir si telle chose fonctionne, si ça leur plaît ou non. Sur cette mallette pédagogique, il y avait plein de petites bêtes. La première proposition du graphiste était très chouette, ça ressemblait à des Pokémon et quand finalement on l'a testé avec les enfants, certaines leur faisaient peur. Pour ça, on a donc pas besoin de refaire des tests directement en médiathèque, on affine d'abord notre proposition. Donc je pense que c'est le cas de Muséo. Des technologies ont été testées... c'était une sorte de médium.

(Silence)

Je parle en ma parole mais je pense que j'engage Signes de sens aussi en vous disant que notre but n'est pas de faire du tout numérique. Il faut juste que ça soit une proposition qui soit adaptée à un moment donné et à un besoin donné. C'est pour cette raison que nous

proposons pour les musées aussi des visites en LSF, par exemple à la BNF en ce moment. À un moment on va avoir un besoin, un public et on cherche une solution. Un autre besoin, un autre public, c'est une autre solution et ça ne sera pas forcément le numérique.

C – Vous avez dit tout à l'heure que nous étions dans « l'humain ». Chaque public à sa propre réalité. Comment vous positionnez-vous par rapport à ça dans la conception de vos projets ?

M – Oui, c'est compliqué comme question et comme réflexion aussi derrière. Une première réponse c'est que on développe pas mal d'outils numériques qui fonctionnent pour le grand public et je ne vois donc pas pourquoi ne n'en développerons pas pour les personnes en situation de handicap. Une famille avec un enfant sourd aura aussi envie que vous et moi de faire une visite sans un guide, de visiter juste la structure, de faire une visite ludique avec ses enfants. Je ne trouve pas ça normal qu'ils ne puissent pas le faire. C'est donc un premier positionnement. Ensuite, sur le rapport à l'humain, je ne pense pas que le numérique retire l'humain à un moment. Il y a plusieurs manières de concevoir des outils numériques. Il y a par exemple les outils autonomes : vous avez envie de faire une visite tranquille pour X raisons et vous en avez le droit. Ça peut être un support aussi, c'est-à-dire que le médiateur peut avoir un outil numérique qui lui serve de support. Je pense par exemple à ce que je vous disais sur Muséo + mallette : l'humain, il est là parce que vous montez l'exposition, vous accompagnez les enfants, vous découvrez avec lui... L'outil numérique reste un outil. C'est important. Même à l'intérieur de l'outil ! Le fait que ça soit un comédien et non pas qu'une voix, que l'on scénarise fait que l'on s'attache au personnage, l'humain virtualisé. Et puis, vous aurez besoin d'une visite sans numérique... Par exemple une visite sur la sculpture sur bois, vous aurez envie de toucher les matériaux, etc. Mais après on pourrait très bien avoir une visite classique sur la pratique de création et puis à un moment avoir une vidéo sur quelqu'un qui sculpte. Vous voyez ? Je pense que ce n'est pas un problème, il faut juste l'utiliser intelligemment.

Je lui montre les photos prises lors de la première visite-test effectuée avec une mère et son fils sourds. Elle m'a demandé si j'avais prévu de demander des retours aux familles quelque temps après la visite :

«M – Pour nous c'est un vrai sujet. C'est difficile de faire une évaluation sur le long terme. J'ai essayé de le faire sur la mallette... On a quand même 93 enfants sur l'évaluation du coup... Est-ce que 3-4 mois après ils se rappellent être allés en médiathèque, de quoi ils se souviennent, qu'est ce qui les a marqués, etc. ...Parfois sur le moment même il va y avoir quelque chose qui va marquer alors que le souvenir 2-3 mois après ne sera pas toujours le même. Je trouve ça assez intéressant d'avoir un retour. Je dis ça parce que dans les évaluations, sur cette chasse au trésor à la médiathèque, pendant l'entretien on leur a demandé ce qu'ils avaient aimé... Sur le moment on s'est dit que les livres étaient un peu passés au-dessus. Et puis au final quand vous questionnait un peu il vous dit « ah bah oui j'ai vu ce livre-là, j'aimerais bien l'emprunter ». Deux semaines après, ils sont retournés à la bibliothèque... Il y a le temps du jeu qui permet de rentrer dans la structure et qui un temps de jeu pour l'enfant... A posteriori, il y a des questions pédagogiques qui peuvent être intéressantes à poser.

C – A quoi pensez-vous ?

M – Ce n'est pas une expertise mais savoir par exemple s'ils ont envie d'y retourner, ce qui les a marqué... Au Palais des BA, quelque chose qui a marqué et qui pourtant ne faisait pas partie de l'application, ce sont les lustres. Ce sont des grands lustres assez impressionnants... Tous les enfants s'en souvenaient très bien et aussi de l'escalier... Il y a des choses qui ressortent, qu'ils retiennent.

C – C'est important pour vous qu'ils aient retenu quelque chose ?

M – Quand je dis retenir quelque chose c'est pas avoir à la fin de la visite une compétence en histoire de l'art. Ça peut être le fait qu'ils aient retenu d'y être allé avec leur mère par exemple. . . C'est important pour le lien social. On a accompagné des enfants qui avaient un rapport à l'adulte très compliqué. Certains se rappellent de la bibliothécaire. A la fin de la sortie ils disaient que c'était leur copine et deux semaines après ils parlaient toujours d'elle. Ça peut être ça ou le lieu aussi qui les a impressionnés. Qu'ils n'aient aucun souvenir d'un objet en particulier... Après tout, c'est pas très grave puisque l'idée c'est

qu'ils fassent leurs premiers pas et qu'ils souhaitent y retourner ensuite. Par exemple moi j'ai fait plein de visites d'exposition dont je ne me souviens plus du tout... Je pense que c'est normal.

Ça peut être aussi un objet qui les a marqués ou le comédien ou bien même l'histoire. . . Ça permet d'examiner plusieurs curseurs qui me semblent intéressants. Certains publics ont retenu que ce jour-là ils avaient pris le bus ! Pour certains c'était la première fois qu'ils prenaient le bus pour aller dans une structure culturelle. C'est une première expérience, c'est important. Ce sont des choses à valoriser aussi.

Ou même par exemple, dans certains groupes d'enfants il y avait un rapport à l'adulte mais aussi avec les autres enfants. Par exemple : « j'ai aidé untel » ou « untel m'a aidé » ou « j'ai trouvé l'information en aidant untel »... C'est important aussi car les musées et les médiathèques sont des lieux de culture mais aussi des lieux de sociabilité en fait. Il ne faut pas que se questionner sur ce qu'ils ont ou non retenu de la collection mais plutôt ce qu'ils ont retenu de leur expérience de visite de manière générale. Qu'est-ce que c'est après l'expérience de visite ? Moi à titre personnel, je suis pour le fait de pouvoir prendre un café dans une salle d'exposition. Dans certains bars culturels vous allez retenir le tableau qui était à côté de vous, même s'il n'était pas célèbre, plus facilement que si vous aviez fait une exposition mais que pendant celle-ci il y avait trop de monde, que vous n'étiez pas à l'aise ou que vous vous étiez disputée avec la personne avec qui vous étiez venue voir l'exposition... Ça pouvait être la meilleure exposition du monde, mais ce que vous allez retenir, c'est qu'il y avait du monde dans le bus, du monde à l'intérieur... Mais ça sera ça votre expérience. Toutes les conditions dans lesquelles vous arrivez sont très importantes. Mais là je m'éloigne (rires).

Nous avons ensuite discuté des éventuelles associations sur le handicap mental qui pouvaient être potentiellement intéressées par ce projet. Nous avons ensuite échangé sur mes futures visites. Elle m'a notamment demandé si j'avais prévu de faire des visites avec des fratries ou des groupes d'enfants.

M – « Quand vous êtes parents vous êtes dans l'accompagnement alors qu'avec deux enfants, les deux veulent jouer. Moi j'avais été très surprise de voir, lors du projet sur la mallette, nous avons fait des tests avec des 6-14 ans avec des non-lecteurs dans le lot. Nous avons été étonnés de voir comment, très rapidement, un groupe d'enfants s'organise

entre eux pour résoudre les missions. Celui qui ne savait pas lire allait poser des questions, un notait, etc. J'ai trouvé que cette coopération était très intéressante à analyser aussi, car nous avons une image du numérique où vous êtes devant un écran, tout seul. Nous avons vu à quel point cet écran pouvait être, comme je vous le disais tout à l'heure, un outil de jeux pour jouer à plusieurs. Après tout il y a plein de jeux vidéo où vous pouvez jouer à plusieurs, mettre en place des stratégies, etc. Parfois vous vous coupez du monde extérieur, c'est le cas des jeux vidéo. . . Mais dans ce monde virtuel vous mettez en place des coopérations, des énergies. On était étonnés parce que justement c'était des enfants qui avaient des difficultés pour coopérer avec les autres.

C- Vous n'aviez pas peur justement qu'ils se coupent de la réalité à cause de cet outil numérique ?

M – Je ne vois pas comment on pourrait se couper entièrement de la réalité. Vous marchez ça fait du bruit, vous n'êtes pas statique, vous rencontrez des gens ... vous ne pouvez pas réellement vous couper de la réalité. Très personnellement, si vous êtes coupés de la réalité 2 minutes, je n'y vois pas de problème. Après peut-être qu'un spécialiste du handicap vous dira qu'avec un type d'enfant il ne faut pas, mais à ce moment-là, c'est à l'encadrant de choisir l'outil adapté à leur enfant. Quand vous êtes assise sur votre canapé, sur votre écran, là oui mais quand vous vous déplacez dans le musée, que vous bougez, que vous allez chercher des informations sur les objets... vous ne pouvez pas rester enfermé sur votre outil... Il ne me semble pas.

*

* *

ANNEXE 6 : Interview Clémence Gros,
chargée des publics en situation de handicap au Quai Branly

C- Je voulais m'entretenir avec vous tout d'abord au sujet du projet Muséo, mené en 2010 au Musée du Quai Branly, sur son organisation, sur les différentes étapes du projet et sur votre rôle au sein de celui-ci.

G – Le projet a été initié avant que j'arrive à ces fonctions. Je suis arrivée lors de la mise en place concrète des I-Pad et de l'application des *Experts - quai Branly* au musée. Je n'étais donc pas présente lors de l'ensemble du processus de conception du projet mais je peux vous informer quand même sur sa mise en place. Signes de sens est porteur de ce concept pédagogique. Il en est le propriétaire, du moins en terme juridique. Ils sont arrivés avec ce principe et la ligne directrice pour la construction de l'application. Après ils ont travaillé de façon très étroite avec l'équipe du musée pour identifier tous les matériaux de travail ainsi que les contenus culturels. Ils ont travaillé avec des conservateurs et mes collègues du service de la médiation pour identifier les objets qu'ils allaient pouvoir présenter, les images d'archives, les contenus... Signes de sens n'avait pas connaissance des contenus présentés dans les collections. Pour appliquer leurs principes pédagogiques, le musée a fourni et sélectionné les contenus. C'est ce qui a permis de façonner l'application. Pour présenter une culture pour chacun des continents il fallait savoir laquelle choisir. Par exemple, pour le continent 'Amériques', il y a beaucoup de cultures et traditions différentes... Il fallait choisir puis sélectionner quels objets seraient présentés. Faire un choix de ce qui était accessible pour un public d'enfants, puis trouver des images d'archive associées dans les fonds d'archives du musée et quelles caractéristiques de l'objet allaient être exploitées. Tout le travail de contenus, le travail purement de médiation a été mené par les équipes du musée. C'était une collaboration très, très étroite et très complémentaire entre Signes de sens et mes collègues.

C- Est-ce que vous vous êtes appuyé sur des contenus de visites que vous aviez déjà effectués avec des groupes d'enfants ?

G – Je ne sais pas. Je suppose que oui. Il y a des objets qui sont plus ou moins présentés dans le cadre des activités pour certains de leurs critères : certains des objets peuvent être

touchés, d'autres sont porteurs de sens, d'autres sont particulièrement bien conservés. Tous ces critères contribuent au choix d'un objet plutôt qu'un autre. Ils n'ont pas repris littéralement des contenus d'activité pour les ajouter dans l'application. Ils ont sûrement dû reprendre des contenus en terme de matériaux de travail. Aujourd'hui on ne retrouve pas les mêmes contenus dans les activités que dans l'application. Certains objets sont en commun mais ils ne sont pas présentés de la même manière... il n'y a pas de copier-coller... d'autant plus que les contenus ont été complètement refaçonnés par Signes de sens, qui a trouvé la manière dont les présenter sous forme de dessins animés. C'est le musée du Quai Branly qui a fourni le fond et Signes de sens qui a créé la forme.

C – Est-ce que vous avez travaillé ensemble quant à l'élaboration justement de ces visuels ou ça a été deux travaux « isolés » ?

Non justement. Il y a eu plusieurs rendus de la part de Signes de sens, il y a eu plusieurs versions, des versions retravaillées... c'était des ajustements permanents en réalité... entre ce que l'ADP pouvait fournir, sélectionner... si jamais il y avait trop d'informations par exemple, pour rentrer dans le format. Tout ce qui était proposé par Signes de sens était revu par les conservateurs pour être sûr qu'on ne s'éloignait pas de la vérité scientifique des objets. C'était donc une collaboration assez étroite avec des rendez-vous réguliers, des rendus, des allers-retours, des modifications, des allers retours sur place aussi de la part de Signes de sens.

C – Quels étaient vos objectifs à vous, au Musée du Quai Branly concernant ce projet ?

G- Il y avait plusieurs objectifs. D'une part, proposer une application de qualité aux enfants sourds. Tout simplement parce que nous n'avions pas d'offres pour ces publics-là. Offrir aussi la possibilité d'une visite autonome, pour que le public puisse venir par lui-même, qu'il n'y ait pas forcément un conférencier qui l'accompagne pendant sa visite. On avait déjà des activités encadrées par des conférenciers, on voulait donc proposer un autre mode de visite. Et c'était essentiellement pour une approche d'accessibilité pour le public sourd. Un des objectifs était aussi de créer un outil d'accessibilité universelle, parce que c'est la politique de l'établissement. Ne pas limiter donc le dispositif au public sourd mais pouvoir l'élargir à tous les enfants et même à certains adultes. C'est aussi pour ça que le musée a décidé de travailler avec Signes de sens, parce que c'était tout à fait dans leur manière de concevoir les choses aussi... C'était un objectif disons expérimental

aussi pour créer quelque chose de nouveau qui aille dans le sens de l'accessibilité universelle, qui soit très qualitatif pour les enfants mais aussi très inclusif. Par exemple qui puisse s'adresser à une famille avec des membres sourds et entendants dans le but de partager le même outil ou à une famille avec un enfant déficient intellectuel. Le but étant que tous les enfants utilisent le même outil. C'était à l'époque assez nouveau donc c'était aussi une manière de faire de la recherche en quelque sorte. C'était également une chance car le musée a pu avoir des mécènes. Le musée n'aurait pas pu prendre en charge intégralement la conception de l'application sans financements extérieurs donc c'était aussi le moment où les astres se sont alignés (rires).

C – Lorsque vous mentionnez que l'accessibilité universelle fait partie de la politique du musée, à quoi faites-vous référence ?

Nous n'avons pas inventé ce terme-là. C'est dans l'air du temps en ce moment... La plupart du temps les établissements résonnent dans cette dynamique. Dans la mesure du possible nous proposons les mêmes lieux, les mêmes événements, les mêmes outils pour tous les visiteurs, quel que soit leur âge, leurs spécificités, leurs besoins, leurs contraintes, leurs bagages culturels, etc. On essaie de proposer des offres, que ce soit des ateliers comme par exemple des ateliers de musique, ou des applications comme les *Experts - quai Branly*. On fait en sorte que ces offres soient utilisables par le plus grand nombre en ajoutant des sous-titres et tout un ensemble de choses pour que l'offre puisse correspondre à un public varié.

Mais aussi les lieux, l'aménagement du bâti pour que tout le monde puisse utiliser les mêmes espaces. Donc le principe de base de l'accessibilité universelle c'est que tout soit inclusif, après on est bien conscient que c'est un idéal, que comme tout idéal il est impossible à atteindre. D'ailleurs ça ne serait pas forcément souhaitable que toutes les offres deviennent inclusives ...

C- C'est-à-dire ?

G – Il y a des visiteurs qui préfèrent ne pas être intégrés au reste des visiteurs. Ils préfèrent avoir une offre adaptée spécifiquement à leurs besoins, ou entre personnes qui ont les mêmes besoins. La démarche d'inclusion est toujours complétée par des offres très spécifiques et conçues pour un public en particulier. Par exemple, les visites en LSF ne

s'adressent qu'aux personnes qui pratiquent la LSF. Ces visites n'ont pas vocation à être ouvertes à tous. De même pour les visites descriptives et tactiles où la conférencière se concentre uniquement sur les besoins des personnes malvoyantes et aveugles. Un visiteur qui n'aurait pas de handicap visuel s'ennuierait durant la visite... ça ne serait pas fait pour lui. Au final, c'est donner le choix aux visiteurs, soit d'intégrer une activité avec d'autres visiteurs, soit de faire une activité spécifique. On a donc dans l'idéal l'accessibilité universelle sans écarter les dispositifs spécifiques qui sont là pour compléter et qui font l'objet de demandes...

C – C'était une demande du public ?

G – Oui, enfin c'est une demande indirecte. À force d'observer les publics, d'échanger avec les associations et de tester des choses qui ont fonctionné ou pas, on s'aperçoit que certaines offres fonctionnent mieux que d'autres auprès de certains publics, par rapport à leurs besoins... C'est un peu par tâtonnement. Mais on se base toujours sur la réception de nos offres, sur les remarques des associations et des usagers eux-mêmes. Handicap ou non, on essaie de donner le choix, d'avoir des offres variées car on ne veut pas enfermer les visiteurs dans des préjugés en disant « telle personne est déficiente intellectuelle donc elle va devoir faire cela » ou « elle ne va pas aimer cette exposition ... ». C'est très, très varié. Il y a autant de réalités que de visiteurs, handicap ou non. Donner le choix c'est répondre à toutes les demandes.

C – Concernant la satisfaction du public, avez-vous mis en place des indicateurs pour l'évaluer ?

G- Le seul indicateur est le taux de prises car l'application n'est pas téléchargeable. On a des registres à peu près fiables dans lesquels on peut savoir combien d'I-pads ont été empruntés par mois. C'est très précis. On peut voir l'évolution grandissante justement. Cependant, il n'y a pas de cases spécifiques « visiteurs sourds », « visiteurs déficients intellectuels », « familles non concernées par le handicap »... On ne tient pas du tout de statistiques dessus car c'est discriminatoire. On ne sait donc pas parce qu'il n'y a pas d'indicateurs précis concernant le public. Je ne peux donc pas du tout vous dire combien de sourds ont emprunté cette application, combien d'adultes ... ça ne peut pas être plus précis que ça.

C – Est-ce que vous avez des retours du coup du public ?

G – Oui oui

C – Êtes-vous satisfaite de ces retours ?

Nous n'avons pour l'instant que des résultats empiriques. Ce sont des résultats donnés en direct avec les visiteurs, ils nous envoient un mail ou échangent avec nous sur place ou avec les agents d'accueil. Pour l'instant tous les retours sont positifs, tous sont très enthousiastes donc c'est chouette. On a aussi beaucoup de chercheurs qui s'intéressent à l'application, des étudiants, des homologues dans d'autres musées, qui viennent avec un regard plus professionnel, qui sont aussi assez enthousiastes. Cette application va bientôt avoir 6 ans. C'était extrêmement innovant il y a 6 ans. De nos jours Signes de sens ont fait d'autres applications, d'autres innovations. D'autres structures ont créé aussi. Il y a donc moins cet effet de rareté et d'innovations mais la qualité des *Experts - quai Branly* reste la même.

C – Comment prenez-vous justement en compte l'évolution des technologies par rapport à vos dispositifs de médiation numérique ?

G – Parmi mes collègues de la médiation qui travaillent surtout sur les supports numériques, ils sont tous en veille et en observation sur toutes les innovations technologiques. On monte aussi différents projets, de plus ou moins grande ampleur qu'on va rattacher à une exposition ou non pour concevoir de nouveaux outils sans toutefois intégrer toutes les évolutions... ça va tellement vite... le musée ne peut pas tout faire mais quand une exposition s'y prête on essaye de proposer des outils de qualité. Il y a de plus en plus d'outils numériques c'est évident. Concernant l'application des *Experts - quai Branly*, elle reste de très bonne qualité, on a des bons retours dessus, on voit donc pas l'utilité de la mettre à jour en terme de technologie par exemple. Elle va rester comme ça. Innovante ou pas, elle reste de la même qualité. Elle n'est pas encore désuète.

C – Est-ce que vous avez prévu de concevoir un nouvel outil de médiation numérique ? Est-ce que ça fait partie de vos projets ?

G – Euh... pas forcément en application et pas forcément pour le même public. On essaie aussi de répondre à tous les besoins des publics. On n'a pas par exemple d'application pour les personnes déficientes visuelles... peut être que... enfin pour l'instant ce n'est

pas le cas, si on devait faire une application on prioriserait ces publics. On ne referait pas la même chose (rire). Il n'y a pas de V2 de prévue de l'application des *Experts - quai Branly* parce qu'elle est encore tout à fait chouette. Après je vous dis ça mais ce n'est pas moi qui travaille sur ces sujets. Je suis au courant de certains projets en cours mais qui sont en l'occurrence plus reliés à des expositions donc qui n'ont pas vocation à être pérenne après. Je ne suis pas forcément au courant de tous les projets. A ma connaissance ce ne sera pas le cas, du moins pas pour les mêmes publics ou les mêmes objectifs.

C – Est-ce que vous vous êtes fixée de nouveaux objectifs par rapport au public concerné par l'application des *Experts - quai Branly* ?

G- Le musée fait déjà tellement de chose... On a plutôt une offre pléthorique pour tous les visiteurs. L'enjeu aujourd'hui c'est de promouvoir ces offres. Les objectifs vont plutôt être de contacter de nouvelles associations, d'essayer de faire découvrir l'application ou d'autres offres... on a vraiment de quoi accueillir beaucoup de monde. L'enjeu aujourd'hui se concentre plutôt sur le développement des publics. Continuer à s'interroger sur les outils mais on n'est pas dans un stade où on doit renouveler nos offres parce que le public serait demandeur. On a besoin de faire découvrir ce qui existe déjà. On a vraiment beaucoup de choses déjà.

C – Justement, quels sont vos choix en terme de communication pour ce dispositif ?

G – La manière dont on communique ?

C – Oui autour de cette application auprès des publics en situation de handicap.

G – Ça dépend. On a des canaux communs à tous les types de handicap et des canaux plus spécifiques. On envoie une newsletter tous les trimestres à peu près où l'on communique autour des actualités du musée, les nouvelles offres ou événements... On y annonce ou pas l'application des *Experts - quai Branly*. On fait des rappels de temps en temps dans cette newsletter. Après on communique aussi sur notre site internet, ponctuellement aussi par mail, sur des espaces publicitaires dans des revues spécialisées...mais il n'y a pas d'opérations de communication vraiment autour de cette application... On le fait surtout pour les nouveautés.

Sur le site internet de l'application il y a une vidéo de présentation. Il est très probable qu'on la republie dans les prochains mois sur les réseaux sociaux.

C- Sur votre site internet vous avez fait le choix de communiquer autour de cette application en mentionnant qu'elle était dédiée aux enfants en situation de handicap. Pourquoi l'avoir précisé ?

G – Elle est aussi présentée sur les brochures spécialisées dédiées aux familles par exemple. Elle est présentée de cette façon sur internet car elle est quand même en Langue des Signes (rires), donc, c'est quand même très connoté pour les sourds. On est obligé de le mentionner d'autant plus qu'il y a moins d'offres, enfin, c'est une offre vraiment bien adaptée au handicap mental, il faut donc le mentionner parce que toutes les offres ne le sont pas. Après cette application est aussi présente sur les brochures, elle est du coup utilisée par des familles, certains groupes scolaires... Pour ces publics en question on ne mentionne pas forcément le handicap. On leur recommande juste l'application. On les prévient que c'est en Langue des Signes mais que ça peut convenir à tout le monde. Voilà.

C – D'accord. Donc elle est aussi utilisée par les groupes scolaires. Est-ce qu'elle est aussi proposée à la suite des visites guidées ou des ateliers dédiés aux familles ?

G – Recommander l'application ne fait pas partie des consignes données aux conférenciers. Mais si le public demande des informations sur ce qu'ils peuvent utiliser, les conférenciers peuvent la proposer... C'est pas systématique. Par contre dès que les agents d'accueil renseignent une famille ou dès qu'ils voient un enfant signer par exemple, ils vont tout de suite penser à recommander l'application. Si une famille souhaite prendre un audioguide, les agents d'accueil vont proposer aussi l'application. Elle est quand même bien présente à l'esprit des agents d'accueil. Ils la connaissent bien, ils ont l'habitude de la prêter... Ils ont les bons réflexes avec les visiteurs. Ils la présentent s'ils pensent qu'un public pourrait être intéressé.

C – Je reviens sur le projet Muséo, il y avait une visite sur tablette mais également des ateliers, dont un sur grand écran. Qu'est-il advenu des autres dispositifs de cette expérimentation?

G – Hum ... Alors il me semble que dans la commande du musée il n'y avait que l'application. Il y a eu effectivement quelques ateliers mais qui étaient plus dans le cadre

des recherches de Signes de sens pour notamment créer l'application. Ça fait plus partie du processus de conception de l'application. En tout cas, il n'y a pas aujourd'hui d'ateliers proposés par Signes de sens de manière pérenne au musée. Le musée a tellement d'ateliers et d'activités en interne qu'on ne fait pas forcément appel à des partenaires extérieurs pour les ateliers, ou alors que dans le cadre d'évènements. Ce n'est pas exclu qu'on contacte Signes de sens un jour dans le cadre d'un événement ou d'un atelier mais de manière pérenne c'est vraiment les conférenciers qui animent les activités proposées aux publics... J'avoue qu'au moment de la conception je n'étais pas encore présente donc je ne peux pas vous dire combien d'ateliers ont été effectués mais il me semble que ce n'était que dans une optique de test pour la confection de l'application. Je ne sais pas si ça a été envisagé que ce soit pérennisé... Peut-être... Signes de sens pourra sûrement vous répondre.

C- Est-ce qu'il y a eu de nouvelles expérimentations sur l'outil depuis 2010 ?

...

Ou mis en place d'outils d'évaluation...

G – On était en contact avec des personnes, il y a quelques années maintenant, qui voulaient faire une étude dessus mais finalement, on n'a jamais eu de nouvelles (rires). Ça arrive très souvent qu'on ait des étudiants qui viennent pour faire des études de cas dans le cadre de leurs études plus ou moins sérieusement. Je ne me souviens pas avoir eu de retours. On n'a jamais fait... Enfin c'était des personnes qui venaient de leur propre initiative. Nous n'avons jamais initié de grosses évaluations sur le dispositif comme nous avons des retours informels très positifs... On n'a jamais mis dans nos priorités d'évaluer cette application. . . Peut-être un jour... Si dans quelques années elle devient un peu désuète, on pourra se demander. En tout cas pour l'instant elle concerne bien nos publics.

C – Quels autres outils de médiation, dans le cadre des visites autonomes, concernent du coup ces publics ?

Il y a beaucoup de choses. Il y a un autre dispositif qui vient d'être inauguré récemment qui s'appelle « Mon petit sac d'explo », qui est un sac vraiment pour les plus petits pour le coup (3-5 ans). C'est un sac qui est prêté aux familles, avec des petits jeux, des objets à toucher, des comptines, pour découvrir les collections du Maroc. C'est aussi un outil

très inclusif. Il n'y a pas de rapport avec la Langue des Signes mais ça convient bien aux enfants déficients visuels ou un retard mental. C'est ce qui me vient à l'esprit en premier car c'est un super dispositif, bien inclusif.

Nous avons ensuite échangé sur les visites que j'allais effectuer au musée. Je lui ai donné les dates, les types de publics que j'allais rencontrer. Je lui ai également demandé des conseils pour contacter des structures dédiées aux personnes en situation de handicap mental. Elle m'a donné le contact de la directrice de l'URAPEI. Je lui ai fait part de ma difficulté à trouver des enfants handicapés mentaux de cette tranche d'âge (6-12 ans). Elle m'a expliqué que : « pour cette application, le public qui est ciblé pour les enfants sourds sont les 6-12 ans. Cependant, dans le cas du handicap mental, les notions d'âge sont un peu biaisées. C'est une application dont le processus de compréhension et d'assimilation est simplifié au maximum sans infantiliser pour autant les publics (dans le ton qui est employé, etc). Toutes les personnes qui ont pu la tester dans le domaine du handicap mental nous ont dit aussi que cette application pouvait convenir à de jeunes adultes et adolescents. Ce n'est pas forcément nécessaire de se limiter strictement aux 6-12 ans. Ça peut être un peu plus, un peu moins. On a donné cette tranche d'âge à titre indicatif. ».

*

* *

ANNEXES TERRAIN 2 : « L'art aborigène au prisme de la cécité »

ANNEXE 7 : Présentation et restitution des questionnaires participants

Cette synthèse présente les résultats obtenus des différents questionnaires effectués auprès des groupes de participants des ateliers “L'art aborigène au prisme de la cécité”. Ce travail a été réalisé sur accord avec le groupe de recherche TETMOST en charge du projet expérimental “Découverte de la peinture par l'écoute.”

Ces entretiens ont eu lieu du 27 avril au 23 mai.

Huit participants se sont portés volontaires pour répondre à plusieurs questions. Chaque participant a été contacté individuellement.

Ces échanges ont eu lieu pendant la période de confinement, par téléphone ou par Skype. L'ensemble des entretiens ont été enregistrés et retranscrits.

L'objectif de ces entretiens était de comprendre les motivations et les attentes des participants, d'échanger avec eux sur leur fréquentation des musées, des outils de médiation et leur rapport à l'audiodescription et à l'écriture. Ces entretiens ont permis d'analyser plus précisément leur perception du projet, de la méthode employée et leur positionnement au sein des groupes de travail.

Ainsi, ce travail de synthèse est à double fonction, il entre à la fois dans un travail de recherche universitaire centré sur la participation des personnes en situation de handicap dans les musées et dans le travail expérimental du groupe de recherche chargé de l'organisation des différents ateliers.

Les résultats pourront être utilisés par le groupe TETMOST pour l'avancée des travaux de recherche et l'organisation des futurs ateliers d'écriture et seront également mis à la disposition des participants.

L'analyse des résultats reprend les thématiques abordées lors des entretiens, suivant les points d'intérêts recherchés.

❖ *Motivations et attentes des participants*

Durant ces entretiens, les participants ont été interrogés sur les motivations qui les avaient conduites à rejoindre le groupe d'écriture :

- **Qu'est-ce qui vous a donné l'envie d'y participer ?**
- **Avez-vous des attentes concernant ce projet ?**
- **Qu'est-ce que vous apporte ce projet ?**

L'objectif de ces trois questions était de comprendre les points d'intérêt du groupe.

Plusieurs éléments ont émergé de ce questionnement :

En effet, une grande partie du groupe se connaissait et avait déjà tissé des liens d'amitiés avec certains participants ou organisateurs. Ainsi, on peut constater que plusieurs personnes avaient déjà participé à des ateliers organisés par Nadine Dutier ou s'étaient rencontrés dans le cadre d'événements politiques ou associatifs. La majorité du groupe a donc intégré les ateliers en connaissance de cause et avec l'envie de partager des moments conviviaux autour d'une activité culturelle.

S'ajoute à cet élément l'envie de découvrir la peinture aborigène. En effet, l'ensemble du groupe a exprimé sa curiosité pour cet art, étranger et méconnu pour l'ensemble du groupe :

“Mes attentes sont d'y trouver une émotion et puis d'apprendre des choses sur des cultures totalement inconnues et étrangères.”

“C'est de la curiosité et de l'enrichissement car moi la peinture aborigène je n'y connaissais rien du tout.”

En effet, les participants ont exprimé leur intérêt pour l'art et leur envie de développer leur rapport à la peinture. Cette expérience présente plusieurs enjeux suivant les participants :

Deux participants ont exprimé leur volonté de développer des compétences en matière de description de tableaux dans le cadre professionnel :

“Je savais que ça pouvait se faire, moi j'étais partie pour le cinéma ou la TV mais je n'avais jamais essayé, donc je trouve ça très bien (...). Pour le développer il faudrait être

un peu plus formé et en faire plus. A priori là je le pense comme une première expérience mais ça peut être très intéressant à développer.”

“Je me dis que peut-être ça va me donner l’envie d’aller voir plus de musées ou d’œuvres et peut-être aussi l’envie d’aller à la rencontre de musées pour proposer mes services pour raconter des histoires des œuvres. Après je n’aurais pas la prétention de raconter véritablement l’histoire de l’œuvre ou de l’artiste, c’est plus coller une histoire au tableau.”

Le travail autour de l’audiodescription de tableaux est donc possiblement perçu comme une opportunité pour développer des compétences dans un cadre professionnel ou personnel. En effet, pour une des participantes, ce travail d’écriture est décrit comme un challenge : *“C’est un défi par rapport à moi-même. Est-ce que je vais arriver à être plus réceptive, est-ce que je vais me sentir à l’aise dans ce domaine ?”*

Les attentes des participants dépendent donc également de leur rapport à l’art et à l’audiodescription.

Découverte ou approfondissement de ces deux domaines, les participants ont tous montré leur intérêt pour le sujet traité (l’art aborigène) et/ou l’exercice (audiodescription) mais aussi pour la méthode employée par le groupe de recherche.

En effet, plusieurs participants se sont dit curieux et intéressés par la méthodologie du groupe et en particulier par la place accordée aux personnes malvoyantes et non-voyantes dans le projet :

“J’étais étonnée qu’on passe par des malvoyants pour nous expliquer des œuvres, mais en même temps c’est intéressant. (...) C’est intéressant parce qu’on peut passer par des questions-réponses et c’est complété par les personnes voyantes. C’est intéressant. Je n’aurais pas pensé qu’il y ait cet échange collaboratif.”

Même si cette prise de position n’est pas entièrement partagée par l’ensemble des participants, elle fait partie malgré tout des points d’intérêts soulevés et débattus lors des différents échanges.

Comme pour les chercheurs, ce projet est expérimental pour les participants. Les membres du groupe viennent pour l’expérience et expérimenter de nouvelles approches et activités culturelles.

“Expérience humaine”, “enrichissement”, ces différents points d’intérêt peuvent soulever plusieurs questionnements concernant la position des participants. En effet, à la question

“**Qu'est-ce que vous apportez ce projet ?**” plusieurs participants ont exprimé leur volonté d'apprendre des données sur l'art, la culture aborigène, l'audiodescription et d'atteindre un certain enrichissement de l'ordre intellectuel, sensible ou culturel. Cette position d'apprenant au sein des groupes de travail est à considérer pour le reste des résultats car cette hypothèse suppose que les participants souhaitent acquérir des connaissances. Au-delà du statut de participant-acteur, les membres souhaitent aussi être récepteurs d'un certain nombre d'éléments.

Nous pouvons lier cet élément aux habitudes muséales des participants.

❖ *Habitudes muséales et aux outils de médiation dans les musées*

J'ai pu m'entretenir avec les participants sur leur rapport au milieu muséal, à la peinture et à l'art.

Mes questions ciblaient donc leur fréquentation et leur habitudes (ou non) au musée. Des questions plus précises sur la médiation au musée (humaine ou non) sont venues compléter ces interrogations pour comprendre leur rapport à ces modes d'accès au musée et plus précisément aux audioguides dans les musées. L'objectif étant de recueillir des retours d'expériences des participants :

- **Avez-vous l'habitude de visiter des musées ?**
- **Lorsque vous allez au musée, avez-vous l'habitude d'utiliser une aide à la visite ?**
- **Avez-vous déjà utilisé un audioguide dans un musée ?**

Une partie des participants ne fréquente les musées que ponctuellement, notamment dans un cadre touristique. Sur les huit personnes interrogées, six disent fréquenter les musées plus ou moins régulièrement.

Les participants ne font pas l'expérience du musée de la même façon et de manière continue. La fréquentation des musées dépend de la situation de chacun. Plusieurs participants ont en effet fait part de leur manque de temps ou de changement de situation (déménagement, augmentation ou réduction de leur activité professionnelle).

Au-delà de ces facteurs organisationnels, la fréquentation ou plutôt la non-fréquentation des musées est due à un malaise pour certaines personnes interrogées : *“J’avais l’impression que ça me resterait très extérieur, que ce n’était pas fait pour moi comme je ne voyais pas ce qu’il se passait, je ne voyais pas les œuvres (...). Ce qui m’a manqué c’est de n’avoir aucune éducation à l’art. J’y suis allée comme tout le monde dans le cadre scolaire visiter des musées, mais effectivement pour moi ça ne représentait rien car je touchais rien et les images en relief pour moi ne voulaient rien dire.”*

Cette participante explique ce sentiment d’illégitimité par son manque d’éducation à l’art et sa cécité. Fréquenter ou non les musées dépend de l’accès culturel et de l’expérience des publics. Concernant les publics non-voyants, ce facteur s’explique par un accès réduit voire nul des œuvres d’art et donc par le manque de possibilités offertes pour comprendre et faire l’expérience de l’art. La cécité est vécue comme une barrière à cette expérience.

“Je suis malvoyante et j’ai toujours passé beaucoup de temps dans les musées, depuis l’enfance car mon père était conservateur de musée. J’allais souvent avec lui dans les musées et j’ai toujours trouvé ça difficile comme expérience et visite. Dans les années 70-80, il n’y avait pas vraiment d’accès pour les personnes malvoyantes et aveugles. Je voulais y aller mais je ne pouvais pas vraiment apprécier. J’ai laissé tomber pendant un bon moment.”

Pour les participants qui fréquentent davantage les musées, on peut constater qu’ils utilisent le plus souvent une aide à la visite.

Les participants viennent au musée le plus souvent pour profiter de visites-conférences, ateliers créatifs, tactiles, de l’accompagnement de souffleurs d’images ou de leurs proches et donc d’une médiation humaine. Plusieurs participants ont fait part de leur expérience au sein de visites commentées et ont témoigné de leur importance :

“Ça m’a ouvert beaucoup d’horizons. Tout ce qui est médiation pour les personnes déficientes visuelles, avec guide conférencier formé des musées, par exemple au Centre Pompidou ou au Louvre, ça a été des expériences existentielles plus qu’enrichissantes. Ça a beaucoup, beaucoup modifié mon rapport à l’art, la transmission que j’ai pu en faire autour de moi.”

Plusieurs participants se rapprochent de certaines associations (ont été citées le CRTH, Valentin Haüy, la Fédération des Aveugles de France...) pour bénéficier d’offres de visites préférentielles, en groupe.

En complément de ces activités encadrées et en groupe, des outils d'aide à la visite ont été cités, en particulier les audioguides.

Concernant leur utilisation, plusieurs points ont été soulevés par les participants :

- Les audioguides peuvent être difficiles à prendre en main pour une personne qui ne voit pas : *“Moi ce que je trouve dommage c’est qu’actuellement les audioguides sont quasiment tous inaccessibles pour les personnes aveugles. C’est souvent sous forme de tablette alors qu’avant c’était avec des boutons. C’était simple.”*
- Les audiodescripteurs peuvent considérer que les utilisateurs voient le tableau. Les audioguides peuvent donc être perçus comme inadéquats et pauvres en information par les personnes malvoyantes ou non-voyantes : *“Quand ils sont bien détaillés je trouve ça vraiment chouette. Après tout les audioguides ne décrivent pas les choses. S’ils disent “n° 1 : “Vous voyez ici, ça représente ça”. Bon ça, ça ne m’intéresse pas.”*
- Les audioguides spécifiques aux personnes mal ou non-voyantes dans les musées ne permettent pas d’avoir la même quantité d’informations que les audioguides dits “grand public”. Concevoir un outil différent suivant les publics ciblés ne permet pas aux personnes mal ou non-voyantes de partager leur visite avec une personne qui voit : *“On ne peut pas être au même rythme, ça ne convient pas. Quand on est non-voyants on a besoin que la personne à côté puisse suivre en même temps. Il faudrait avoir le même audioguide.”*

Une des participantes a en effet montré qu’il était préférable de pouvoir partager l’expérience de visite de la même façon et sans distinction : *“J’étais à égalité avec mon fils dans la description des tableaux. C’était un audioguide pour tous.”*

Des problèmes d’accessibilité des dispositifs de médiation ont donc été soulevés par les participants contraints parfois d’utiliser des outils de médiation qui ne les satisfont pas : *“Les adaptations, j’ai souvent remarqué que c’était pour les malvoyants. C’est de l’image en relief un peu grossière. Au niveau tactile, c’est pas très compréhensible (exemple au Grand Palais). Les choix faits sont plutôt axés grand public et un peu pour les malvoyants mais pas tellement pour les non-voyants. En tant que malvoyant on peut se débrouiller, je le faisais en tant que malvoyante, mais maintenant la priorité devrait être faite pour*

les non-voyants, même si c'est une minorité. Je suis un peu déçue de certaines adaptations au musée, mais je me dis que c'est mieux que rien."

De plus, l'autonomie au musée semble difficile à concevoir pour plusieurs participants, contrairement à d'autres activités culturelles : *"J'avais l'impression que ce n'était pas fait pour moi. Autant je suis capable d'aller au cinéma ou au théâtre toute seule, mais pas dans un musée."*

Un des participants a eu une mauvaise expérience en allant seul au musée :

"J'y suis allé une fois seul au musée de Cluny : je m'encourage à y aller pour voir ce qu'il s'y passe mais malheureusement on m'a dit qu'il n'y avait pas de personnels disponibles pour me guider... on m'a dit "venez avec vos amis". J'étais un peu déçu mais c'est pas grave. Il faut que je trouve quelqu'un pour aller le visiter. Si j'étais rentré on m'en aurait pas empêché mais ce n'était pas utile."

Ainsi, les publics mal ou non-voyants semblent avoir davantage l'habitude de se rendre au musée accompagnés ou dans le cadre d'une activité en groupe. Ce point a été longuement critiqué par Hannah lors de son entretien : *"Dans la plupart des musées en France c'est ça le problème, c'est qu'ils pensent que si tu ne fais pas partie d'une visite guidée, tu vas venir avec un accompagnateur qui va te guider. Souvent les visites spécifiques sont dans la journée, le mercredi matin... pour les personnes qui travaillent, qui ont une famille, tu peux pas. Moi quand je vais au musée j'y vais avec mes enfants, donc ça serait sûrement le soir ou le week-end, donc j'aimerais qu'il y ait des choses pour moi à tout moment, comme pour toi. Tu peux avoir accès aux tableaux sans avoir à demander. S'il y avait une vraie égalité d'accès ça devrait être possible pour tout le monde."*

Ainsi, se pose la question de la dépendance de ces publics dans leur accès aux œuvres d'art.

S'ajoute à cette remarque les capacités et les différences de perception de chacun. En effet, certains membres du groupe ont déjà vu et ont gardé des références visuelles, certains ont une vue d'ensemble et d'autres n'ont jamais vu. Ce facteur amène les participants à appréhender différemment la peinture et l'expérience esthétique de l'art :

"J'ai déjà vu donc je peux y mettre des couleurs..."

“Depuis que je ne vois pas, je n’ai jamais eu d’expérience transcendantale ou de sublimation d’une œuvre en tout cas.”

“Une représentation est différente d’après la vision qu’on a pu avoir ou pas et l’expérience qu’on a eu de l’art.”

D’après les participants cette différence peut influencer sur leur expérience au musée. Par exemple, une des participantes explique qu’en tant que malvoyante elle avait pu voir certains tableaux et repérer différents styles. Ces références visuelles lui permettent aujourd’hui d’assimiler des peintures à des courants artistiques ou à des artistes.

Ainsi, l’expérience du musée dépend de plusieurs facteurs concordants ou dissonants, favorisant ou non l’accès aux œuvres. Comme il a été mentionné lors de plusieurs entretiens et retours d’expériences, la vue reste malgré tout un critère prédominant pour faire l’expérience du musée. Au vu des habitudes des participants et notamment de l’importance donnée aux visites guidées, les personnes qui ont une forme de déficience visuelle accèdent au musée par le regard d’un tiers, expert ou non de l’art.

La cécité peut être vécue comme un écueil que l’expérience visuelle et l’expertise d’un conférencier ou d’un accompagnateur viendraient pallier.

On peut donc supposer que les participants ont pu prendre l’habitude de ce mode de fonctionnement et à composer leur visite en fonction des options qui leur sont accessibles et des aléas techniques que cela peut supposer.

❖ Le musée du quai Branly : expériences et perspectives

Les expériences muséales des participants ont été l’occasion d’aborder l’exemple du musée du quai Branly. Sur l’ensemble des participants interrogés, trois n’étaient jamais allés au musée avant ce projet. Dans le groupe, certains n’ont donc jamais expérimenté le musée du quai Branly au-delà des ateliers d’écriture. Rappelons également que la peinture aborigène a été une découverte pour l’ensemble des participants.

Pour ceux qui s’étaient déjà rendus au musée du quai Branly, trois disent avoir eu une mauvaise expérience.

- La faible luminosité du plateau des collections a été relevée à deux reprises :
“En tant que malvoyante, de mémoire il n’y avait pas contraste, c’était très sombre, mal mis en valeur. Les objets ne ressortent pas pour les malvoyants donc j’étais un peu frustrée.”

“C’est très noir, c’est très sombre. Je comprends que c’est pour protéger les objets et pour créer une certaine ambiance mais j’avais du mal. J’ai pas vraiment apprécié.”

Cette difficulté a été soulevée par des personnes mal-voyantes. Le manque de contraste dû à la faible luminosité du plateau des collections a souvent été l’objet de critiques.

- La spécificité du musée, axée sur les cultures du monde, non occidentales a été perçue comme difficile à appréhender :

“Tout n’est pas simple en accès libre. Il est difficile d’accès parce que c’est une culture que je connais pas du tout, c’est une culture que je connais très mal. . . après c’est très intéressant.”

- De mauvaises expériences de médiation ont également été reportées :

C’est le cas d’une participante qui s’est dit peu satisfaite des visites contées proposées dans les collections à cause du manque de temps des conférenciers.

Ces mauvaises expériences de médiation sont à prendre avec précaution car il s’agit d’événements isolés.

Certains participants ont pu essayer plusieurs offres de médiation du musée et se sont dits satisfaits (parmi les offres expérimentées : les visites conférences, la semaine de l’accessibilité, la rivière tactile, l’audioguide du musée).

Au-delà de la simple expérience du musée du quai Branly, j’ai pu interroger les participants sur ce qu’ils pensaient du projet, du point de vue du musée :

- **Qu’est-ce que ce projet peut apporter au musée selon vous ? Qu’est-ce qu’il peut apporter au public du musée ?**

L’objectif de cette question était de voir comment les participants se positionnent par rapport au musée et dans ce projet. Ainsi, les participants ont pu s’exprimer sur ce qu’ils

trouvent d'intéressant dans le projet et ce qu'ils pensent apporter à l'institution et à ses publics.

Deux participants pensent que le projet peut être un levier pour attirer de nouveaux publics :

“C'est aussi la possibilité d'attirer quelqu'un qui n'irait pas au musée en lui donnant du plaisir alors qu'au premier abord aller voir des œuvres au musée ça peut paraître pour certains ennuyeux. C'est donc casser ce truc-là. (...) Si l'audiodescription est passionnante, quelque chose qui ne va pas forcément te passionner tu vas t'y intéresser peut-être.”

“Je pense que ça peut un peu rappeler cet aspect au public. Ça peut faire venir plus de monde. Si on montre que chacun peut décrire un tableau et peut apporter quelque chose, alors c'est une façon de démocratiser les musées. (...) On pense surtout aux personnes mal et non-voyantes mais c'est aussi les enfants, ceux qui ne sont jamais allés dans des musées, ceux qui n'ont pas l'habitude, les touristes ou les visiteurs qui n'ont pas le français comme langue... Il y a des gens qui ne savent pas regarder donc cette manière non visuelle peut les aider à appréhender d'une autre manière.”

Le projet d'audiodescription mené serait donc l'opportunité de s'adresser à un public qui ne serait pas forcément habitué ou avec des prérequis sur l'art. Cela pourrait représenter une opportunité pour développer les publics du musée en expérimentant de nouvelles formes d'accès et d'interactions.

En effet, selon les participants interrogés le projet semble proposer de nouvelles possibilités d'interactions et d'échanges avec le public à la fois grâce à la participation que supposerait ce nouvel outil de médiation (la méthode de conception) mais aussi les rapports qu'il proposerait au public face aux œuvres (médiation) :

“A mon avis ça va encourager des conversations entre les gens autour du tableau. Ça peut ouvrir l'espace d'interprétation et donner à tout le monde la confiance d'apprécier les tableaux d'une manière réelle qui signifie pour eux. Je pense que ça peut démocratiser

l'espace muséal et faire que le patrimoine soit disponible à tous et pas qu'aux gens éduqués qui connaissent l'art."

Cette dernière participante a opposé ce projet à l'image qu'elle se faisait du musée par le passé qu'elle qualifiait de "musée mort" dans lequel il n'y avait ni aucune interaction, ni participation à l'exemple des "musées d'histoire naturel".

En effet, les participants ont bien perçu que le format de ce projet était novateur à plusieurs niveaux : ainsi, si pour certains ce projet n'est pas "dans les clous" du musée, il propose aussi une "manière différente" de découvrir la peinture :

"C'est une manière de faire venir les gens à l'œuvre d'une manière différente, pas brute, pas que sur l'œuvre. C'est ouvrir l'accès à l'œuvre par un côté agréable... donner accès d'une manière différente au travers d'une certaine poésie, du rêve, je ne sais pas."

"Si on arrive à faire sortir quelque chose d'autres de la peinture, de mettre l'accent sur un certain nombre de choses qui ferait appel à une sensibilité un peu autre ou un peu "différente", enfin je sais pas, on peut pas le savoir encore."

Ce projet d'audiodescription permettrait un rapport sensible à la peinture sans que celui-ci ne soit forcément assimilé à la cécité. En effet, l'intérêt pour plusieurs participants est que ce futur audioguide puisse être utilisé par tous :

"C'est intéressant pour les publics voyants aussi. Ils s'aperçoivent ce que c'est d'être malvoyant ou non-voyant. C'est très différent."

"Si c'est un audioguide ça pourra servir à tout le monde."

Deux participants ont d'ailleurs félicité le musée du quai Branly pour leur ouverture.

Une des participantes a longuement développé l'opportunité que ce projet pouvait apporter au musée et à ses publics. Plus qu'une simple égalité d'accès dans son utilisation, ce projet peut également ouvrir de nouvelles réflexions sur la prise en compte des personnes en situation de handicap dans les musées et plus largement dans la société :

“Je pense qu'il faut le faire. Déjà que le musée du quai Branly soit notre partenaire, qu'il nous aide, je trouve ça déjà pas mal. C'est une ouverture remarquable, qu'il faut saluer. C'est relativement novateur parce que c'est nouveau, qu'on s'intéresse au fait de savoir comment les personnes handicapées peuvent aller dans un musée et y trouver un intérêt et ressentir quelque chose, qu'une œuvre leur parle. Ça dit aussi quelque chose de la représentation du handicap dans la société, de la manière dont les personnes handicapées sont vues dans la société et de la place qu'elles peuvent y tenir. On se rend compte qu'elles peuvent apporter quelque chose.”

“L'intérêt que porte les personnes handicapées visuelles au musée devrait inciter les musées à s'adapter plus encore à ce type de public.”

Cette remarque peut également faire écho au concept de blindness gain développé par Hannah au cours de notre entretien et au sein du groupe de recherche TETMOST.

Cependant, cette question a suscité aussi beaucoup d'interrogations. Plusieurs participants m'ont demandé des éclaircissements sur l'avenir des audiodescriptions, sur la place du musée au sein du groupe et sur la manière dont le projet allait être évalué auprès des publics. Ces points ont pu être abordés lors de la dernière réunion en présentielle. Cependant, un certain nombre de participants n'étaient pas présents lors de cette rencontre (pas encore recrutés ou absents). Dans tous les cas, les membres du groupe semblent vouloir être informés des suites du projet et des procédures engagées auprès du musée.

Cette question a également pu faire émerger des doutes pour certains d'entre eux.

La légitimité du groupe dans cet exercice a été interrogée pour plusieurs raisons :

En effet, pour certains membres, cette projection du point de vue du musée, les a interrogé sur leur légitimité à écrire des textes sur les collections du musée.

Les participants peuvent se sentir amateurs dans l'exercice demandé. Écrire un texte pour un musée supposerait donc avoir des compétences en histoire de l'art et en particulier sur la peinture aborigène. Comme il s'agit pour eux d'une première approche de cet art, restituer un texte auprès du musée et de son public peut paraître incohérent pour certains membres :

“Pour moi se pose la question de la légitimité. Quelle légitimité on a ? Moi personnellement je ne connais rien à l'art aborigène. Je me sens pas du tout autorisée à écrire quoi que ce soit sur cette œuvre. Ok on s'amuse, c'est un atelier d'écriture, mais moi je mettrai jamais mon nom.” “Je sais que vous travaillez avec des gens du musée, je sais qu'ils relisent. Mais j'ai du mal à comprendre pourquoi le musée ne forme pas des conférenciers.”

La qualité des audiodescriptions rédigées par le groupe a donc été soulevée. On peut supposer que pour les participants, les ateliers d'écriture sont vus comme une activité culturelle amateur.

La comparaison avec le travail des conférenciers est intéressante, car elle interroge les capacités du groupe et leur positionnement face à ce que peut attendre une “institution muséale” et les publics des musées en matière d'expertise culturelle et scientifique.

“Si j'ai le choix dans l'offre culturelle de visite descriptive, entre une association qui fait la description et un conférencier du musée, il n'y a pas photo.”

En effet, les compétences du groupe ont été soulevées lors de ces différents entretiens. Si pour certains il s'agit d'un manque de connaissances en histoire de l'art, certains ont interrogé les/leurs capacités rédactionnelles :

“L'important pour un audioguide c'est que ça soit fait par quelqu'un qui a une expérience d'écriture. On n'écrit pas comme ça. Écrire sur un tableau, c'est pas facile et pour moi c'est pas donné à tout le monde. Dans les non-voyants j'en connais pas des tonnes mais pour moi il faut que ça soit quelqu'un qui a une expérience dans l'écriture.”

Notons que les profils des participants sont hétérogènes. Certains membres ont déjà travaillé pour un musée, ont déjà rédigé des audiodescriptions ou ont une profession en

lien direct avec l'écriture, alors que d'autres n'ont jamais eu l'occasion de faire cette expérience avant le début des ateliers d'écriture. Ce point fait donc écho aux expériences individuelles des participants et à la composition/sélection des groupes de travail.

Une remarque m'a particulièrement frappé lors de ces différents entretiens :

“C'est pas parce qu'on est aveugle qu'on fait une bonne audiodescription. Ça ne suffit pas. Bien sûr c'est super qu'on soit entendu, c'est important. Que ça ne vienne pas que des voyants. Ça je le comprends bien, mais je trouve qu'il faudrait un peu formaliser tout ça et formaliser le groupe avec des gens qui sont formés à la médiation, qui ont une bonne connaissance de la cécité, des personnes malvoyantes et non-voyantes qui font part de leurs conceptions et quelqu'un qui puisse chapoter. Parce que le but quand même c'est de transmettre la réception d'une œuvre d'art. C'est comme si on parlait d'un vin sans qu'il n'y ait d'oenologue. On est aveugle, on a peut-être un bon sens du goût mais ça ne remplace pas un oenologue.”

Le handicap ne doit pas être une raison suffisante pour trouver ce projet intéressant. Faire participer des personnes mal ou non-voyantes n'est pas forcément un gage de qualité.

Il y a une différence entre “avoir une place” dans le groupe et “trouver sa place” et cet élément se reflète dans leur rapport au groupe et à l'exercice demandé.

❖ *Rapport au groupe et à l'écriture*

Lors des entretiens, j'ai pu revenir avec les participants sur leur rapport avec les membres des groupes d'écriture, leur positionnement dans ce projet et dans l'exercice d'écriture. Ainsi j'ai pu revenir sur leurs expériences passées et actuelles dans le groupe ou dans l'exercice de leur profession suivant le profil des participants.

- **Est-ce que vous avez déjà participé à des ateliers d'écriture ?**
- **Quel rapport vous avez avec l'écriture / la lecture ?**
- **Demander un retour d'expériences en ciblant leur place dans le groupe** (comment se positionnent-ils dans le projet ? Dans le groupe ? Est-ce qu'ils se sentent bien / à l'aise ? À égalité ?).

Plusieurs participants exercent des professions en rapport avec l'écriture, l'audiodescription ou le milieu muséal.

Pour quatre participants l'écriture fait partie de leur activité professionnelle. Pour certains d'entre eux l'écriture collective / les ateliers d'écriture leur sont familiers. Ces participants ont donc associé ce projet d'audiodescription à leur activité et à leurs expériences/compétences.

“Ça fait partie de ma vie la lecture, l'écriture. Ça fait partie de moi.”

Pour les autres participants, certains n'ont jamais participé à des ateliers d'écriture et associent l'écriture et la lecture au quotidien ou au loisir.

Cette différence d'expériences dans le groupe a été relevée par une participante lors des entretiens, de même que le fait que certains membres sont plus “dominants” que d'autres dans les groupes.

Cependant, l'ensemble des personnes interrogées apprécie les rendez-vous et se sentent à l'aise avec les membres de leur groupe. La partie relationnelle du travail a en effet été plusieurs fois citée comme appréciable.

On aurait pu supposer que les participants habitués aux exercices d'écriture soient plus à l'aise dans les groupes de travail. Finalement, j'ai pu observer que même si certains avaient des prérequis dans l'écriture ou l'audiodescription cela ne voulait pas dire qu'ils échappaient à la difficulté de l'exercice et de l'écriture collective.

En effet, la majorité des participants éprouvent des difficultés à écrire. Cette difficulté s'exprime différemment suivant les participants :

- Certains manquent de confiance :

C'est le cas d'une participante qui ne se sent pas apte à écrire ou une autre qui se dit “pas douée” dans cet exercice.

“Je ne me sens absolument pas capable, et c'est ma crainte d'écrire quelque chose dans le groupe, de rendre compte de ma représentation du tableau aux autres. C'est la difficulté que j'ai.”

On peut noter que ce sont deux participants qui n'ont pas l'habitude d'écrire et de participer à des ateliers d'écriture. C'est donc un nouvel exercice pour ces deux participantes.

- Certains éprouvent des difficultés à passer d'une description orale en atelier à l'écriture individuelle :

“Il faut que je continue à écrire sur le tableau là, mais c'est pas évident. Tu as plein d'idées et de choses mais après c'est pour les mettre en mots et à coordonner le tout, le retranscrire en texte.”

En effet, plusieurs participants disent avoir du mal à “coordonner”, “remettre dans l'ordre” les informations accumulées lors des ateliers et sur les tableaux.

“J'aimerais y arriver (à écrire) mais j'ai du mal car pour moi tout ça c'est très flou. C'est pas que j'ai du mal à écrire car j'aime écrire, mais j'ai quand même une impression de confusion. J'ai du mal à remettre tout dans l'ordre.”

Pour pallier cette difficulté, certains participants prennent des notes lors des ateliers et/ou enregistrent. Au vu de ces difficultés, il serait intéressant pour les participants d'avoir une trace écrite ou audio des ateliers pour pouvoir s'y référer lors des temps d'écriture individuelle.

- Certains se sentent inconfortables à l'idée de faire cet exercice à la maison et dans ces circonstances :

En effet, le confinement a souvent été l'objet de discussions durant ces appels téléphoniques. Plusieurs participants ont souligné leur manque de disponibilité (notamment mentale) pour se concentrer sur ce type d'exercice. De plus, l'intérêt de ces ateliers est d'aller à la rencontre d'œuvres. Plusieurs participants sont déçus de ne pas pouvoir profiter pleinement de cette expérience.

Ces circonstances impactent aussi le travail d'écriture.

“Je m'aperçois qu'être sur place au musée c'est extrêmement important, pour ma concentration, pour mon rapport à l'œuvre. Si je fais ça à mon bureau je ne suis pas dans l'œuvre.”

- Enfin, certains participants ne se sentent pas en accord / ne comprennent pas la méthode choisie :

Les consignes ne sont pas toujours comprises ou assimilées par l'ensemble du groupe. Ainsi, une des participantes n'avait pas compris que la description devait être d'abord séparée de l'interprétation.

De plus, l'écriture collective semble être difficile à gérer pour certains participants. Reprendre un texte partiellement écrit suppose d'être en accord avec ce qui a déjà été produit. Ce n'est pas le cas pour tous :

“L'écriture collective est très difficile. L'écriture elle est personnelle. Le travail au préalable peut être collectif pour justement avoir des descriptions de différentes personnes, des questions et croiser les choses, des renseignements. Mais écrire collectivement en reprenant le texte d'un autre, je n'y crois pas vraiment. Tu ne peux pas reprendre l'écriture de quelqu'un d'autre si elle ne te plaît que moyennement.”

Enfin, certains participants ne comprennent pas le choix de passer par la description de personnes malvoyantes. En effet, la méthodologie a pu être longuement débattue lors des ateliers et/ou des entretiens téléphoniques. Elle fait donc partie d'un point à part entière de cette synthèse.

❖ **Méthodologie**

Ces entretiens étaient l'occasion de recueillir les avis des participants concernant la méthode de travail, en particulier le choix fait concernant la première description des tableaux. Le groupe de recherche a choisi de laisser les participants malvoyants décrire en premier les tableaux.

Ce choix divise les chercheurs du groupe comme les participants.

Si certains ne voient pas de soucis à cette méthode, d'autres la contestent ou la remettent en question.

- Les descriptions seraient imparfaites / incomplètes :

En effet, lors de plusieurs entretiens, des participants ont noté que cette méthode conduisait les participants sur des mauvaises pistes de lecture du tableau.

“C’est vrai que la première description du premier atelier n’était pas complète. Je me suis aperçue qu’il y avait d’autres détails qui n’avaient pas été donnés. Il y avait tout à revoir, mais bon c’est un travail à tâtons.”

Suivant ce qui a été perçu ou non, les participants doivent s’adapter et modeler au fur et à mesure leur perception du tableau. Ce travail d’allers-retours entre les personnes malvoyantes, non-voyante et voyantes, a pu mettre en difficulté certains participants.

“C’est vrai aussi que faire plusieurs allers-retours, ça peut brouiller un peu ma perception des choses.” Elle, du coup, prit des notes : “Plus il y a plus de descriptions, plus il y a de couches dans mon esprit et plus c’est flou.”. “Un aveugle ne verra jamais l’œuvre, la médiation est le seul moyen pour le faire rentrer dans l’œuvre. C’est pour ça qu’il faut qu’à mon sens il n’y ait pas trop de détours et de va-et-vient. Ou bien il faut qu’ils soient orientés ou guidés sinon on a une impression d’instabilité, de sable mouvant. Moi je sens quelque chose qui n’est pas très stable.”

Cette remarque nous amène à réfléchir sur ce qu’est une “bonne description”. Pour certains participants cette méthode empêcherait d’accéder à une bonne compréhension du tableau :

“Les malvoyants ils décrivent avec la vue, mais une mauvaise vue. (...) Je m’aperçois avec le fait que ce sont les gens qui voient mal qui décrivent, c’est qu’il y a des choses qui manquent ou qui sont presque fausses. Je ne vois pas l’intérêt que ça soit décrit par quelqu’un qui voit mal.”

“Celui qui écrit est non-voyant mais comme la première description n’était pas totalement juste, ce n’est pas bon.”

Les participants comprennent que ce choix a été fait pour renverser les modes d'appréhension des œuvres d'art. Cependant plusieurs participants ne voient pas de problème à ce que ce soit une personne qui voit qui décrit le tableau en premier.

“Je pense qu'il faut déjà laisser les personnes qui voient et qui ont une interprétation du tableau”.

“Un tableau c'est un art visuel, pourquoi des personnes voyantes ne pourraient pas le décrire ?”.

“Il faut que quelqu'un voit le tableau pour le décrire après les personnes non voyantes corrigent le texte mais je pense que l'audiodescription c'est fait par un voyant, non? Qu'est-ce que peut raconter un aveugle devant un tableau ? Rien du tout. Il faut au moins des renseignements et après il peut donner son imagination mais dès le départ ça ne me dit rien qu'un aveugle puisse raconter un tableau.”

La vue n'est pas considérée comme écrasante mais comme une donnée “valide”, sur laquelle les personnes qui ne voient pas peuvent s'appuyer pour se faire leur propre représentation et leur propre interprétation. On peut aussi noter l'assimilation qui est faite entre la peinture et la vue.

Les deux sont-elles alors forcément dépendantes ?

On a pu voir que les participants habitués au musée y allaient souvent accompagnés et dans le cadre de visites guidées. On peut donc se demander si la méthode choisie ne vient pas aussi perturber des habitudes de réceptions et d'expériences au musée pour les participants.

“C'est vrai qu'au musée, me construire une image ça passe par mon expérience avec le guide ou le groupe, mais j'y vais plus comme récepteur.”

Si pour certains membres cette méthode semble déstabilisante et contestable, certains participants y trouvent un certain plaisir, en particulier les participants en charge des premières descriptions.

En effet, les personnes malvoyantes interrogées se disent satisfaites de ce choix et y trouvent une certaine liberté :

“J’aime bien car comme je connais rien je peux tout me permettre. Je peux rêver et m’évader à tout ce que j’ai envie. C’est bien. Je n’ai pas de contraintes et je vais pas me dire que je vais raconter des bêtises. Il n’y a aucune bêtise à dire car c’est ce qu’on ressent au moment où on regarde l’œuvre.”

“La dernière fois, je l’ai décrit d’abord comme un papillon et la deuxième fois (deuxième description du même tableau), j’ai dit que ça me faisait penser à deux femmes entrelacées. Si j’avais eu le titre d’abord, je n’aurais pas eu ces impressions. Je voulais partager ces impressions avec tout le monde pour montrer que c’est un tableau abstrait que tu peux comprendre de plusieurs façons.”

D’autres participants sont assez neutres ou convaincus par la méthode. L’exercice n’est pas forcément mal vécu :

“J’étais étonnée qu’on passe par des malvoyants pour nous expliquer des œuvres mais en même temps c’est intéressant. Je fais l’expérience avec Hannah qui est malvoyante et qui nous explique l’œuvre donc c’est un ressenti, des impressions avec son reste de vue, donc souvent c’est lié à sa pathologie ce qu’elle voit. S’il y avait une autre personne malvoyante, il y aurait sûrement d’autres informations, d’autres compléments. C’est intéressant parce qu’on peut passer par des questions-réponses et c’est complété par les personnes voyantes. C’est intéressant. Je n’aurais pas pensé qu’il y ait cet échange collaboratif.”

“Je ne l’aborde pas comme une difficulté même si en effet parfois j’ai du mal. Je pense que ça permet d’affiner chaque fois la perception et la représentation qu’on peut avoir du tableau. Je ne le ressens pas comme une difficulté. C’est un apprentissage à la représentation.”

À noter qu'il s'agit d'un projet expérimental, un travail à "tâtons" que les participants apprivoisent au fur et à mesure des ateliers, plus ou moins aisément suivant aussi leur degré de perception, leur méthode de travail habituelle et leur rapport à l'art.

- Dissocier voyants / non-voyants :

Pour une des participantes, cette méthode amènerait à faire une distinction entre les voyants et les non-voyants. Cette remarque est intéressante car elle suppose qu'en inversant les rôles habituels, la parole des voyants est mis de côté /censurée et que les participants sont catégorisés suivant leur degré de perception visuelle.

“ Je sais pas pourquoi il faut se refermer entre non-voyants parce qu'il y a d'un côté les voyants et de l'autre côté les non-voyants. Je trouve que ça peut être ségrégationniste parce qu'on veut pas entendre la voix des voyants. Je pense qu'il ne faut pas dissocier.”

Même si cette position n'est pas tenue par d'autres participants, elle vient malgré tout remettre en question les modes de fonctionnement des ateliers et les choix éthiques de cette recherche.

❖ *Description et représentation mentale*

Échanger autour de la méthode et de leur rapport à la peinture nous a permis d'aborder plus en profondeur leur point de vue sur la description.

- **Quelle est la meilleure façon selon vous de se représenter un tableau mentalement ?**

Les participants ont pu décrire ce qui favorise pour eux la représentation mentale du tableau. À noter que se représenter une image mentale semble aussi être influencé par le rapport des participants avec la vue. Comme annoncé précédemment, certains membres du groupe ont déjà vu par exemple des tableaux, les couleurs, etc.

Pour d'autres, la représentation mentale n'est pas forcément un objectif à atteindre dans leur expérience avec une œuvre d'art.

Néanmoins, les participants ont évoqué des méthodes pour faciliter ce travail mental :

- Créer des repères :

Le terme “repère” a été utilisé plusieurs fois et se définit différemment suivant les participants :

“symboles”, “références”, “mots-clés” pour accompagner le public à composer le tableau et s’appuyer sur des éléments communs qui peuvent être répétés tout au long de la description.

“J’ai l’impression que cette fois-ci on a abordé les choses autrement. On a cartographié le tableau : nord, ouest, sud... Je ne sais pas si c’est bien ou si c’est mieux mais j’ai l’impression que c’est plus facile à se représenter les choses qu’avec “en haut à droite, à gauche, au milieu... C’est bien parce qu’on se fait une sorte de parcours géographique. Pour moi c’est plus parlant.”

Ces repères peuvent également être des analogies, des associations d’idées ou également d’œuvres :

“Je me souviens à Beaubourg, ils avaient un système d’analogie des œuvres. Durant l’exposition de Miro, le guide avait lu un extrait du poème de Rimbaud Bateau ivre en prolongement de la visite... L’analogie est pas mal pour la fixation et puis dans l’émotion esthétique.”

- Esprit de synthèse / équilibre des informations :

En effet, certains participants ont évoqué le fait qu’un nombre important de détails et d’informations pouvaient rendre confus la description.

Ainsi, plusieurs participants optent pour une description épurée et facile d’accès en limitant le nombre d’informations et des références trop complexes à appréhender :

“Il faut une description claire, le plus épuré possible. Il faut des mots de base qui parlent à tout le monde que les descriptions soient simples, qu’on utilise pas trop de mots alambiqués.”

“C’est un équilibre à trouver dans les informations : “Quand tu vois pas tu as trop de choses à imaginer, donc il faut bien choisir ce qu’on dit et donner les éléments importants.”

Ainsi, un équilibre est à trouver dans le nombre d'informations et de précisions délivrées sans que la description censure des éléments du tableau même si arriver à une description totale de l'oeuvre ne semble pas être un objectif pour tout le monde : *“Tant pis s'il n'y a pas l'ensemble du tableau”*

Concernant plus précisément l'audioguide, une participante a émis l'idée de faire des niveaux de descriptions pour alléger ou approfondir justement le nombre d'informations en fonction des habitudes des visiteurs ou du rythme de leur visite.

- Équilibre entre une description objective et l'interprétation

Au cours de ces entretiens, j'ai pu remarquer que les participants n'étaient pas tous d'accord sur le degré d'interprétation et d'objectivité que devait avoir une description d'oeuvre d'art.

Ces avis divergents semblent aussi différer suivant si le participant est aveugle ou malvoyant. Deux participants ont la possibilité de voir le tableau et disent avoir une préférence pour des descriptions construites autour de l'émotion, d'une première impression, d'un ressenti ou d'une histoire :

“Ce qui est intéressant c'est donner une impression équivalente à l'impression que tu aurais face au tableau pour la première fois. C'est une impression de l'ordre de l'émotion qui n'est pas forcément liée à ce que le tableau représente mais ce que le tableau te fait ressentir. Ce que j'aime beaucoup dans l'audiodescription c'est quand on imite la première impression.”

Cet avis n'est pas partagé par les autres participants interrogés. En effet, plusieurs participants sont assez catégoriques sur leur envie et besoin d'avoir des informations objectives sur le tableau pour entrer dans la description :

“Il me faut d'abord des données objectives comme les dimensions, les couleurs, les formes... Un contexte comme le paratexte d'une oeuvre littéraire, c'est-à-dire le peintre, la date...” *“L'audiodescription je la vois et ressens comme objective et décrivant des éléments pour que ça laisse la personne imaginer.”*

L'objectivité est souvent assimilée à un espace dans lequel les personnes non voyantes pourraient être libre d'interpréter le tableau. Ajouter des éléments d'interprétation, de l'ordre du ressenti, peut être vécu comme un quelque chose qui viendrait s'imposer à eux

et réduire leur possibilité d'imaginaire : *“Moi ce qui me gêne c'est quand je n'ai qu'un ressenti. Je me dis que ce ressenti il n'est pas forcément le mien donc je préfère qu'il vienne de moi, à partir de données objectives. “*

“ On a pas soi-même à donner le sens d'une œuvre. On peut dire des choses de l'ordre du sensible ou de l'imaginaire mais il faut déjà leur donner à voir. Il faut une description non pas froide et clinique mais il faut qu'il y ait matière. Tu peux très bien commencer par le mythe etc., mais il faut qu'il y ait une matière qu'on puisse voir. Si on est devant un tableau, on a envie de voir ce qu'il y a sur le tableau. Il faut qu'il y ait une base visuelle.”

- Éclaircir les méthodes de travail et les relations avec le musée :

Pour la méthode de travail, une participante a également proposé de faire une charte ou cahier des charges pour établir des consignes d'écriture pour évaluer par exemple la longueur des textes, le temps imparti à la description, les objectifs pour chaque partie, etc.

De plus, une des participantes s'étonne de l'absence du musée au sein des ateliers d'écriture. Si cette remarque a été faite en lien à la légitimité du groupe, celle-ci peut aussi servir de cadre de confiance pour le groupe : *“Je trouve qu'il devrait y avoir un membre de l'équipe du musée (conservateur...). Je sais que vous l'êtes (en contact) mais il n'est pas là dans les groupes de travail. Je trouve ça dommage car on gagnerait du temps. Et ils ont quand même une expertise qu'on n'a pas tous.”*

Il serait donc intéressant de voir si le groupe se sentirait plus légitime et plus à l'aise avec l'exercice, s'il était davantage en relation avec des spécialistes ou conférenciers du musée du quai Branly. Rappelons que les participants ont eu l'envie d'intégrer ce groupe d'écriture aussi pour découvrir le musée et en particulier l'art aborigène. De plus, une rencontre pourrait permettre d'éclaircir les questionnements du groupe sur l'intérêt de leur participation.

- Proposer un support tactile pour ceux qui le souhaitent :

Les participants ont émis des réserves sur la place du tactile dans les ateliers d'écriture. Certains participants ne sont pas à l'aise avec les images tactiles. Apporter du tactile lors de la description du tableau et de sa découverte pourrait ajouter un niveau de difficulté selon certains participants. Cela demande par exemple un autre effort de mémorisation. Le niveau de difficulté de l'image tactile et la matière du support peuvent influencer le rapport de la personne à l'œuvre. Par exemple, une des participantes a expliqué avoir déjà touché une image tactile d'une œuvre et que la matière du support l'avait tellement marquée qu'elle n'arrivait plus à se représenter l'œuvre autrement que par ce matériau : *“Une fois que j'avais touché ça, même si on m'avait parlé du tableau, j'avais en mémoire une matière grise, avec des marques et des ondulations dessus. Si je touche un plus beau matériau ça sera plus agréable, mais j'aimerais pas que ça remplace dans ma mémoire le tableau visuel que j'ai vu.”*

Cependant, les participants ont trouvé intéressant de pouvoir avoir accès à un support tactile pour, par exemple, “valider” leur représentation mentale ou pour se figurer la structure générale du tableau ou des formes simples comme des formes géométriques. Plusieurs participants ont souhaité démarquer le support tactile de l'audiodescription. Le tactile doit être optionnel et ne doit pas avoir pour vocation de retranscrire le tableau dans son entièreté. Il pourrait servir de memory :

“Ça aide pour la mémorisation parce que ça laisse une trace parce qu'avec le temps, le souvenir est un peu évanescent. Ça reste plus un moment qu'une œuvre alors que vous les voyants comme vous avez vu la représentation je pense que ça s'inscrit plus dans le cerveau. Moi j'ai plus le souvenir du moment de la visite que de l'œuvre elle-même. C'est pour ça que j'ai éprouvé le besoin de prendre des notes lors des visites. Pour avoir une représentation de la construction du tableau, ça peut être intéressant aussi, mais il faudrait vraiment bien comprendre que le but ce n'est pas de transcrire l'œuvre. Ça serait plus une trace comme on prendrait des notes.”

*

**

ANNEXE 8 : Interview avec Nadine Dutier,
membre du collectif TETMOST

C - Est-ce que tu peux m'introduire ton parcours ? À partir de quand tu as commencé à travailler sur l'accessibilité culturelle et dans quel cadre ?

N - J'étais ergothérapeute avec des personnes aveugles, en rééducation. Je me suis occupée de l'autonomie et de temps en temps j'organisais une visite au musée parce qu'une chose qui paraissait insurmontable c'était l'accessibilité à la beauté. Comment remplacer le plaisir de la beauté visuelle. On travaillait sur des transpositions tactiles, auditives de la vie quotidienne mais qu'en était-il de ce plaisir visuel. A cette occasion j'ai fréquenté pas mal de musées avec eux dont le Louvre, Rodin, Bourdelle, à la Cité des Sciences... J'ai pas été au Quai Branly car il n'y avait rien à toucher.

Quand j'ai basculé de la rééducation à la formation et à l'accessibilité, j'ai pris contact avec des services accessibilité de musées pour être leur partenaire dans la mise en accessibilité au niveau éclairage, contraste ou transcriptions tactiles. J'ai travaillé avec le musée du quai Branly car il faisait partie des musées demandeurs. On a travaillé avec la Cité des sciences aussi ou pour des expositions permanentes dans le cadre de la Fédération des aveugles de France.

J'ai fait aussi des sensibilisations pour l'accueil des personnes aveugles : comment leur parler, leur décrire, les guider ... pendant une dizaine d'années environ.

J'ai rencontré Marion et Valérie dans le cadre des ateliers "Image en relief" de la Fédération. Ces ateliers se font une fois par mois. On convoque environ 10 personnes aveugles et 10 médiateurs pour créer 10 binômes. On propose un thème différent à chaque fois. Ça peut être architecture, Léonard de Vinci, ça peut être au musée de l'Homme aussi où on travaille pas mal l'expression du visage... c'est en fonction de nos propositions ou de la demande. Le prochain devait être à l'Institut du monde arabe. On le fait aussi en province.

C - Est-ce que c'est du coup la première fois que tu travailles l'audiodescription dans un musée ?

N - J'avais participé aux commentaires du CD qui accompagne *l'Imagier tactile* du quai Branly. J'avais fait des tests avec des personnes aveugles, des dessins et sur la manière de commenter j'avais participé à quelle hiérarchie donner, comment le mythe peut aider à décrire l'image... l'articulation avec les deux...

Je suis considérée comme co-auteur.

C - Avec ce travail d'audiodescription et tout ton parcours sur l'accessibilité culturelle, comment te positionnes-tu dans le groupe TETMOST ? Qu'est-ce que ça t'apporte aussi ?

N - A part cette expérience sur l'Imagier, j'étais pas du tout formée à l'audiodescription. Là ça m'oblige à y réfléchir très sérieusement. J'avais l'habitude d'accompagner Claire dans les expositions ou d'autres gens. J'avais une habitude pratique mais pas forcément méthodologique. Donc là avant d'aborder une séance, je passe plusieurs heures à préparer la description orale du tableau pour qu'elle aille du plus général au plus particulier, qu'elle donne du sens et que ça ne parte pas dans tous les sens... même si c'est pas moi qui décrit en premier, j'essaie d'y réfléchir. Ça m'oblige à faire cette gymnastique et en plus l'art aborigène m'a complètement fasciné parce qu'on a lu beaucoup de choses sur la question, on a rencontré les conservateurs... tout cela nous a amené à une compréhension des tableaux et des modes d'expression des aborigènes. C'est extrêmement différent de ce qu'on connaît et ça rejoint aussi parfois le chamanisme ancestral.

C - Qu'est-ce que tu penses justement de prendre cet art-là pour en faire une audiodescription ? Quel est ton point de vue sur ce choix ?

N - Je trouve que c'est assez judicieux. Je n'étais pas encore dans le groupe quand Marion a fait ce choix mais je trouve ça judicieux pour plusieurs raisons : ça permet de donner des clés de compréhension à une population voyante qui ne voit rien dans le tableau. De parler aussi de toiles qui sont dans des endroits aussi cachés et apporter un imaginaire différent. Ça nous oblige à faire appel beaucoup à notre imagination. C'est intéressant.

C - Pour toi, qu'est-ce que ce projet peut apporter au musée du quai Branly ?

N - Visiblement ça les a très intéressé. Je ne m'y attendais pas. Vraiment pas.

C - Comment ça ?

N - Je pensais qu'ils allaient nous dire qu'on était des beaux rêveurs. J'étais sidérée de leur réaction. Pour moi c'était quelque chose de tellement différent de ce qu'on a l'habitude de proposer aux visiteurs, que ce soit au niveau de l'écoute, la concentration, de la frustration de ne pas voir... Je pensais qu'ils allaient refuser. Visiblement ils étaient en demande de quelque chose de complètement innovant et de quelque chose de créé ou de co-créé par les intéressés.

Ils ont l'air vraiment demandeur de l'avoir sur des audioguides. On ne sait pas encore vraiment sous quelle forme mais on ne savait pas que ça viendrait aussi vite.

C - Ce potentiel futur outil, comment vient-il se distinguer de la médiation actuelle au musée du quai Branly ?

N - Déjà ce n'est pas réservé aux personnes aveugles. C'est tout public. C'est inclusif donc ça c'est quelque chose qui les intéressaient. Et puis c'est un outil de partage des cultures.

Ça peut être en autonomie et le plus c'est que c'est co-écrit par des personnes aveugles tout en ayant une qualité d'écriture. C'est ça qui me chagrine un peu. Pour moi ce n'est pas encore atteint.

C - Comment ça s'explique selon toi ?

N - Ce n'est pas des écrivains. Ils ne manipulent pas encore la langue de façon pro. Il faut que dans notre équipe il y ait des gens qui sachent écrire. Il y en a une, c'est Claire mais moins plus ça va moins elle n'a de largeur de décision. On la cantonne dans un rôle qui est à mon avis trop étroit.

C - C'est le fait qu'on la fasse intervenir plutôt à la fin ?

N - Oui et qu'elle doit travailler sur un texte qui est déjà très partenaire.

C - Après si j'ai bien compris, le groupe a pris cette décision parce qu'elle avait beaucoup écrit lors des premières descriptions et que justement au niveau de la co-écriture ce n'était pas équilibré.

N - Honnêtement la co-écriture... D'accord, qu'on prenne les idées des uns et des autres. Il y a un moment où, une fois ces idées prises, il faut le réécrire avec quelqu'un qui sait écrire. C'est vrai que la dernière fois Patrick a eu des bonnes idées mais il faut les réorganiser de façon plus légère. Je crois qu'il a tout à fait compris du texte final.

C - Est-ce que ce constat fait partie justement de vos difficultés à mettre en place les ateliers ?

N - Honnêtement je ne suis pas d'accord avec le fait de demander à une personne malvoyante de décrire le tableau. Ce qui est intéressant chez Patrick ne vient pas de sa malvoyance mais de sa sensibilité. Par contre il y a plein de choses qu'il n'a pas pu voir du fait de sa vision, comme la couleur, et c'est quand même important et Hannah de son côté il semblerait qu'elle n'a pas pu voir un certain nombre de choses.

C - Comment il faudrait s'y prendre ?

N - Il faudrait que les personnes malvoyantes disent ce qu'elles ressentent, que Hannah qui a un talent de médiatrice puisse se représenter le tableau, très bien, mais ça ne remplace pas une description détaillée et exhaustive du tableau. Parce qu'il y a une chose avec laquelle je ne suis pas d'accord c'est que, d'après mon expérience de thérapeute avec les personnes non voyantes et Claire en tant que personne non voyante me l'a confirmé, quand on décrit à quelqu'un de façon erronée, c'est difficile après de se recalculer.

Tu vois toi l'autre jour tu as dû faire un dessin. La présence du dessin t'a permis d'effacer ta représentation erronée et d'en mettre une nouvelle. Quelqu'un qui ne voit pas ne peut pas faire ça ou du moins très difficilement. Les deux personnes aveugles qui travaillent

avec nous (Anne et Tatiana), on leur demandait de faire des choses très compliquées pour des personnes aveugles. C'est se faire d'abord une idée qui n'est pas forcément très juste et devoir la remodeler. Moi ça me gêne car c'est un manque de respect aux personnes aveugles. Je pense que si on travaille avec des personnes aveugles il faut les respecter davantage.

C - Tu veux dire ne pas les mettre dans une situation d'échec ?

N - Oui aussi bien pour ceux qui décrivent que pour ceux qui écoutent.

Je ne veux pas dire qu'il ne faut pas laisser Patrick se faire son image, il est sensible. On le laisse sans l'influencer, pourquoi pas mais ce qu'on livre... c'est pour ça que je suis beaucoup intervenue la dernière fois en atelier, parce que j'avais à cœur de ne pas laisser des mauvaises images se mettre en place.

C - Du coup pour toi quelle est ou quelle devrait être la place de la personne qui voit dans le groupe ? Est-ce qu'il faut venir corriger ?...

N - Plus que corriger... à mon avis il faut qu'elles décrivent !

C - Pour toi il faut que ça passe d'abord par une personne qui voit ?

N - Oui et qu'elles soient éventuellement plusieurs parce qu'on ne voit pas les choses de la même façon même si on est bien voyant. La multiplicité des descriptions fait que la personne aveugle va enrichir son imaginaire du tableau. C'est utile pour décrire.

C - C'est un peu l'inverse de ce qui est proposé en ce moment.

Oui. C'est pour ça que je souffre un peu mais bon je me mets un peu entre les deux quoi.

C - Mais du coup, quelle place devrait prendre les personnes malvoyantes et les aveugles?

N - Poser les questions et écrire. Nous (voyants) ce qu'on livre c'est juste du matériel de description. L'écriture leur revient. Alors qu'actuellement comme c'est mal décrit on est obligé limite d'écrire. Je pense qu'il y a un truc qui ne va pas.

C - Comment tu envisages ta place dans le groupe pour la suite ?

N - J'ai déjà obtenu la planche américaine à la demande. Peut-être que j'obtiendrai quelque chose d'autres petit à petit.

C'est très expérimental, ok. Mais il ne faut pas que l'expérimental n'aille jusqu'à provoquer de l'échec, mais je ne suis pas entendue là-dessus pour le moment.

C - Pour toi qu'est-ce que peuvent apporter les ateliers aux participants ?

N - Je ne saurais pas répondre à leur place mais je pense que s'ils viennent c'est pour quelque chose.

Je sais que Claire a adoré se mettre dans le bain de la culture aborigène et à écrire. Pour les autres je ne sais pas. Je pense que pour beaucoup au départ c'était une question de relation amicale. En tout cas pour Hamid et Maryse je pense. Après pour Michelle et Catherine ont une soif de culture.

Pour Patrick je ne sais pas... recherche des choses à ressentir, découvrir la peinture, être surpris par un tableau... je pense que lui c'est le choc esthétique qu'il trouve mais visuellement, pas à travers les mots.

C - On peut voir que certains participants sont plus ou moins spécialisés dans l'audiodescription et l'accessibilité. Qu'est-ce que cela apporte au groupe ?

N - C'est peut-être un peu tôt pour te répondre.

C - Est-ce que ça crée une distinction dans les groupes lors des ateliers, notamment au niveau de la participation ?

N - D'après ce qu'a dit Marion Hamid a beaucoup parlé la dernière fois. Ça veut bien dire qu'il s'est passé quelque chose. Maryse avait envie d'écrire donc ce sont des choses qui évoluent. Le fait que Claire participe plus c'est parce qu'elle est convaincue de sa méthode, qu'elle a utilisé des années au MACVAL. Donc elle ne voit pas pourquoi elle devrait changer.

Oui ça fait un décalage, mais pourquoi ne pas s'appuyer sur l'expérience de Claire ? Je comprends pas.

C - Il faudrait partir des compétences de chacun pour que ça réussisse aux autres.

N - Oui, c'est jamais une mauvaise chose d'utiliser les compétences des participants. Je pense qu'on est un peu trop dans l'expérimentation et on n'est pas très professionnel. Je me demande si ce n'est pas une façon détournée d'échapper à une description méthodique, en la laissant au soin des malvoyants parce que c'est carrément difficile à faire. . . surtout sur des tableaux pareils.

Je trouve que ce sont des tableaux difficiles à imaginer et donc à décrire. Je pense qu'on n'est pas au bout de nos peines. Comme il y a beaucoup d'éléments il va falloir faire des choix, suivant l'interprétation qu'on veut lui donner, sur laquelle on n'est pas forcément au point. C'est compliqué quand même.

C - Comment tu vois le projet à long terme ?

N - Je sais pas comment ça va évoluer à long terme. Il y a deux solutions ou bien avec l'expérience les uns et les autres estiment qu'il faut modifier des choses et ça roule ou bien il faut qu'on se mette d'accord sur une méthode, ou bien les divergences se creusent et il y a une rupture.

C - Mais après vos phases test vous avez choisi une méthode pour que la description se compose de deux parties : une description objective, neuve pour se faire une représentation mentale de la peinture et une avec l'interprétation.

N - Oui et moi je pense que ce n'est pas une bonne chose d'être aussi étanche. Pour donner une description vivante, agréable et riche on a fait entrer les mythes, l'interprétation dans la description.

C - Mais d'après quoi vous avez retenu ce choix ?

N - Il a eu lieu parce qu'une personne, peut-être deux, pendant les tests, a dit que pour eux ce qu'était bien, avant l'interprétation, c'était le plaisir de la représentation grâce à une description bien précise. Il faut être un peu plus souple.

*

* *

ANNEXE 9 : Interview avec Marion Chottin,
membre du collectif TETMOST

C - Quelle relation vous entretenez avec le musée ?

M- La balle est plus dans notre camp maintenant parce que la convention est entre les mains du service juridique du CNRS. La convention a été revue par différents services du musée à la fois par la direction des publics et la direction générale. Dans un premier temps avec le service d'Isabelle Rousse auquel appartient Clémence Gros qui ont relu et complété de petites choses, très légères et ensuite elles ont envoyé ce document au-dessus. Là étant donné le temps que ça a pris de notre côté, on a revu le calendrier, l'échéancier. C'est quasiment prêt pour la signature mais comme c'est un document qui émane du CNRS et que le musée du quai Branly l'a rebaptisé, ça m'a un peu surpris d'ailleurs.

C - Comment ça ?

N - C'est des petits détails. Le service juridique du CNRS avait appelé ça "Convention de collaboration de recherche", on nous l'a renvoyé avec en titre "Contrat de partenariat de recherche". C'était pas la peine qu'on le signe pour qu'ensuite le CNRS revienne dessus. On s'est dit qu'on perdrait moins de temps à en perdre tout de suite plutôt que plus tard et que ça bloque le processus. Ça fait trois semaines que je n'ai pas de nouvelles de la dame du service juridique, donc je vais pouvoir la relancer. Je pense qu'elle va lancer son feu vert ou bien modifier quelque chose. Après je ne sais pas comment on va pouvoir signer cette convention. Si c'est possible électroniquement ou il faudra attendre la fin du confinement pour une rencontre.

C - Il me semble qu'au tout début vous étiez plus en contact avec les conservateurs des collections Océanie. Comment ça s'est passé ? Pourquoi avoir été mis en contact avec eux avant la direction des publics ?

N - Effectivement vers le début du projet, les ateliers audiodescriptions se sont constitués en parallèle des travaux scientifiques. On n'était pas, de mon point de vue, dans la logique

de partenariat officiel et encore moins dans la logique de proposer quelque chose au public même si moi c'était déjà un objectif. Je me disais qu'on en n'était pas du tout là. C'était donc plutôt pour l'aspect "connaissance des œuvres". J'ai écrit à Philippe Pelletier pensant qu'il était encore en poste en tant que conservateur du département Océanie.

C - C'était donc pour avoir des informations sur les œuvres et présenter le projet dans son caractère scientifique par rapport aux œuvres ?

N - Oui voilà, qu'il nous présente voir qu'il nous explique les œuvres. Il a répondu (30 mai 2018) et nous a proposé de fixer un rendez-vous. En juin 2018 (27 juin), on a rencontré Philippe Pelletier et Nicolas Garnier. C'était notre premier contact. C'était très sympa. Il nous a reçu, nous a expliqué les origines de sa collection et nous a raconté des choses sur l'art et la culture aborigène et ensuite on lui a envoyé nos premières descriptions (le rêve du serpent et les Trois rivières) pour une validation scientifique pour savoir si on n'avait pas dit de bêtises notamment sur les mythes aborigènes.

Là il nous a dit que c'était bon. C'était avant qu'on réalise nos tests à grande échelle. Je m'en rappelle qu'il les avait trouvés trop difficile. Ça on l'avait gardé dans un coin de notre tête et ça s'est confirmé pendant les tests.

C - Pourquoi il n'a pas donné tout de suite le relais à la direction des publics ?

M - Il avait pris sa retraite. Il fait figure de grand spécialiste sur l'art aborigène et tout ça a pris du temps, les mois sont passés. C'est pour ça que la convention n'est pas encore signée. Il nous avait orienté vers son successeur Nicolas Garnier encore en poste qui a été tout de suite séduit par notre projet.

C - Maintenant qu'est-ce que vous attendez du musée ?

M - Ça a un peu changé par la force des choses et j'en suis plutôt contente. Nicolas Garnier étant très occupé, on l'a revu une deuxième fois en octobre 2019 et il a tout de suite évoqué l'idée d'une convention. Là on était toujours partie sur une convention de recherche où les dispositifs de médiation viendraient bien après. Nous on souhaite ce

partenariat pour sa dimension scientifique et Nicolas Garnier était ravi qu'on se soit adressé à lui parce qu'apparemment souvent la conservation est tenue à l'écart de la médiation. Il n'y a pas forcément de pont entre les deux, en tout cas lui semblait le regretter. En octobre il parle de cette convention, les démarches commencent avec le CNRS. Quand on le revoit (octobre 2019), gros changement, il nous dit " j'en ai parlé à ma direction, vous ne pouvez pas traiter de ça avec nous, c'est avec la direction des publics", ce qui à la fois ralentit énormément le processus car il a fallu renouer les contacts et des échanges de mails jusqu'à ce rendez-vous le 14 janvier 2020 avec une bonne partie de la direction des publics. Ils ont eu l'air d'être intéressés et c'est là qu'on a fait notre "manifeste" qu'on a ensuite répété aux participants au dernier atelier. Nos attentes ont changé car avant on était sur la dimension artistique et les données sur les œuvres et là c'est davantage, selon moi, une aide pour la facilitation logistique pour qu'on puisse travailler dans les bonnes conditions sur le plateau des collections et une aide au niveau de l'organisation des tests qu'on compte organiser fin 2020. Je suis très contente que le musée propose ça et puis j'espère avec la direction des publics de participer à la mise en œuvre d'un dispositif de médiation qui puisse même se décliner sous différentes formes. Ça c'est leurs compétences propres. Moi j'estime que c'est une chance qu'on a de travailler avec eux. Je suis convaincue que les idées ne sont jamais individuelles, elles émergent dans la discussion et les échanges et on a déjà eu des idées avec le groupe mais on s'était jamais attelé à cette question des dispositifs possibles car il y a des questions de faisabilité et qui échappent aussi. Je pense que ça sera vraiment bien de travailler avec eux.

On a par exemple eu l'idée, avec la grande exposition sur les 20 ans du musée et à cause du fait que les tableaux étaient accrochés puis décrochés, on savait jamais si les œuvres étaient là ou pas. On s'était questionné par exemple sur la présence physique de l'œuvre alors pourquoi ne pas décrire des œuvres absentes (en réserve par exemple) ou celles sur le toit du musée... tout ça fait partie des discussions qu'on ne peut avoir qu'avec la direction des publics. Ça se pose sérieusement avec cette équipe-là. C'est ce que j'attends d'eux.

C - Comment la direction des publics a-t-elle reçu le projet ?

M - Sur le projet des dispositifs on n'a pas encore creusé la question. On a posé le fait qu'on travaille avec les personnes aveugles, sur des textes co-écrits, "universelle" dans leur origine et leur destination... On a vraiment insisté là-dessus. Ils ont l'air très favorable, plus le fait de faire de l'audiodescription un genre littéraire à part entière... ils sont complètement prêts. C'est un changement aussi au principe du musée, tel qu'ils se sont pensés à leur ouverture.

C - C'est-à-dire ?

M - Jusqu'à présent ils accrochent les œuvres, ils créent les conditions d'un rapport esthétique aux œuvres mais finalement on n'a pas les clés. Si j'ai bien compris c'était un parti pris de présenter les œuvres de manière directe et assez immédiat au public. Ensuite, je pensais pas qu'ils allaient nous proposer des choses concrètes tout de suite. Je suis très enthousiaste de ce dernier rdv et à la fois on tient à garder notre liberté de faire des recherches dans telles ou telles directions. Et ça on sait pas tellement, comme on n'a pas encore vraiment travaillé avec eux.

C - Qu'est-ce qu'implique la convention du coup?

M - L'idée était de faire quelque chose de général pour officialiser un travail commun car on travaille sur des œuvres qui sont abritées par le musée donc on voulait pas faire ça en cachette du musée. On voulait bénéficier de leurs compétences. C'est pas une convention sur le dispositif de médiation, ça reste un contrat de partenariat de recherche. On est dans l'exploration de nouveaux rapports à l'art et en l'occurrence à la peinture aborigène. C'est la dimension de recherche qui fait l'objet de la convention même s'il est spécifié qu'il pourra y avoir des amendements pour justement les dispositifs de médiation et les événements du type "semaine de l'accessibilité" vu que c'est ce qu'ils nous ont proposé lors de la réunion.

On aimerait profiter de cette semaine pour faire nos tests. Ils nous laissent à disposition des salles et nous aident à établir le planning etc., mais ils voulaient directement aussi

qu'on propose des textes en plus. J'étais très contente car ça rentre dans mes objectifs car c'est un changement concret du rapport à la cécité et dont elle est perçue à l'intérieur des musées car c'est pas forcément fantastique, mais là on va presque devoir freiner finalement. On pense que les tests c'est déjà beaucoup.

C - Tu nous a dit (les participants) que nos noms allaient figurer dans la convention. Quelle place ils prennent ?

M - Il y a un texte très formel dans la convention où Valérie est signataire, du côté du musée c'est le président par intérim et moi ça sera mes supérieurs du CNRS qui seront signataires. Puis il y a une annexe qui présente le projet intitulée "l'art aborigène au prisme de la cécité" où il y a écrit les responsables : Nadine, Valérie, Hannah et moi. Ensuite il y a les autres membres : mes collègues scientifiques et philosophes, Anne-Lyse Chabert et Pierre Onfray, les universitaires avec les collègues de Hannah qui sont à la fois en psychologie et en muséologie.

Ensuite il y a les participants aux ateliers de co-écriture. Il y a ensuite un résumé de ce qu'apporte chaque partie. Puis il y a un échéancier, découpé par semestre. Ce n'est pas quelque chose qu'on s'imposera même si on s'est rendu compte que ça pourrait être une aide pour structurer notre travail. C'est un outil pas une contrainte.

C - Pour toi qu'apporte le projet au musée du quai Branly ?

M - Par rapport au musée, à l'institution qui expose des peintures australiennes, c'est la dimension pour moi de démocratisation de la culture. C'est dans cette perspective, qui n'est pas neuve du tout dans le travail des musées. J'ai l'impression que ça s'est encore accentué ces dernières années même dans des lieux d'art encore un peu élitiste comme les opéras. Moi j'ai à cœur de participer à cette démocratisation et je pense que ce parti pris des musées de seulement présenter des œuvres je pense que c'est contre-productif. Je pense que c'est une façon qu'ont les musées de faire barrière et finalement de rester des institutions bourgeoises.

Il y a des tas de lieux d'art qui ont repensé tout ça, notamment en banlieue. Sinon, c'est toujours les mêmes personnes qui y vont. Le fait de ne pas introduire les œuvres, les gens

ne peuvent pas y aller, c'est pas dans ces conditions que le public se diversifie. Ou tu as les codes ou tu ne les as pas. Le musée du quai Branly assure énormément du côté des visites mais ça va pas pour aller simplement le visiter. Je conçois notre travail d'audiodescription comme une façon de participer à cette démocratisation parce que c'est une façon pour moi de rendre l'art beaucoup plus interactif et multi-sensoriel. Ça c'est à la mode... ça serait participer à ce mouvement là même s'il faut faire attention, et qu'il ne faut pas le faire n'importe comment.

Nos audiodescriptions se veulent productrices d'une expérience esthétique, pour moi ça fait partie de ces nouveaux dispositifs et ça fait partie de la démocratisation parce que je pense que le rapport distancier et contemplatif à l'art est un rapport bourgeois à l'art, par sa mise à distance au corps (Kant). Il faut casser certains préjugés sur l'art notamment celui qui pense que seules la vue et l'ouïe (pour la musique) seraient des sens esthétiques. Ça veut dire aussi introduire de la connaissance au musée comme lieu d'émancipation et de connaissance et en particulier le dialogue des cultures.

Même s'il a un côté "musée du pillage", j'en suis totalement consciente, il m'a semblé que ce n'était pas le cas des peintures aborigènes. Je n'aurais pas accepté de faire ce travail sur d'autres parties de la collection. On a demandé la confirmation au conservateur. Ces peintures sont une façon aux aborigènes de revendiquer leur territoire. C'est une démarche volontaire.

C - Selon toi, en quoi ces audiodescriptions viendraient se distinguer des "audioguides classiques" ?

M - Ce que j'ai pu constater, il y en a quasiment pas qui sont accessibles aux personnes aveugles et sont donc très discriminants car il n'y a généralement pas de description de l'œuvre car on présuppose que c'est pour un public voyant et donc on a l'œuvre sous les yeux. Si tu comptes les malvoyants ça représente énormément de monde en France. Et puis même s'ils peuvent contenir des informations tout à fait intéressantes, ils n'expriment la mauvaise branche de l'histoire de l'art qui n'aide pas à avoir une expérience esthétique face au tableau. Il est pris comme un simple prétexte, on donne une anecdote sur le peintre, c'est très didactique... C'est pas comme ça je pense que la culture artistique doit être transmise, c'est pas cette façon de faire. Il y a une espèce de pédagogie et un caractère

ludique que j'aimerais bien éviter dans notre travail. Je pense qu'ils sont pas bons pour ceux qui voient mal mais aussi pour les voyants car ils présupposent que tout le monde sait voir une œuvre et sait l'apprécier avec la vue mais je pense que c'est faux. Du coup il y a ceux qui savent plus ou moins, qui ont fréquenté des musées dans leur enfance, etc. Et puis il y a tous les autres. Les personnes en plus n'ont pas envie d'avoir une sorte de cours qui va leur rappeler l'école. Je pense que ce qu'on fait doit pouvoir éviter tous ces écueils. J'avais vu dans un livre sur la description de peinture que ce n'est pas le regard qui permet de décrire mais le fait de décrire qui permet de voir l'œuvre et qui génère le regard. Ça ça veut dire beaucoup quand on travaille autour de la cécité. Si on aborde le volet handicap il y a cette idée que ce n'est pas les voyants qui vont, une fois de plus, rendre service aux aveugles, comme on le conçoit trop souvent mais la mise en présence de la cécité permet aux voyants eux-mêmes de voir vraiment en les obligeant à décrire. Ça peut les mettre dans une situation un petit peu d'inconfort et c'est aussi cet inconfort qui m'intéresse du fait de mettre des mots sur ce qu'on voit. Moi je le ressens. C'est difficile de mettre des mots sur ce qu'on voit.

Mon constat sur ce que proposent les musées, c'est qu'il y a une inadéquation entre ce qui est proposé et ce qui serait intéressant de produire. Le constat est assez négatif. Les personnes du quai Branly dans mes souvenirs le reconnaissent elles-mêmes. Les premiers dispositifs qu'ont été faits ont été mal faits à cause d'une méconnaissance du handicap en question. Georgina Kleege, elle elle va se dire que pour décrire une peinture à une personne qui ne voit pas on a pas besoin de le faire différemment. Je ne suis pas totalement d'accord avec elle, même si je comprends bien qu'elle soit choquée car elle constate dans le cadre de ses expériences au MOMA à NY et des choses comme ça, que les audioguides pour voyants contiennent du vocabulaire artistique ou esthétique, technique qu'on ne retrouve pas du tout dans les audioguides prétendus accessibles aux aveugles comme si cela ne pouvait pas les intéresser ou comme s'ils ne pouvaient pas le comprendre ou appréhender ça. C'est quelque chose qui est aussi revendiqué au cinéma et dans tous les arts... ça se rapproche des choses pour enfants. Il y a beaucoup de musées qui ont tendance à proposer quelque chose à la fois pour les aveugles et pour les enfants ou pour les aveugles ou le handicap mental. Il a une tendance à infantiliser les personnes handicapées. À la Galerie de l'Évolution, il y a une salle sur une des coursives où il y a

des choses à toucher, à hauteur d'enfants. Si j'ai bien compris, cette salle est à la fois pour les aveugles et pour les enfants. Il faut vraiment se méfier de l'infantilisation et du ludique. Il faut pas confondre l'expérience esthétique avec l'expérience ludique. Certaines visites pour les personnes aveugles font prendre la pose d'une sculpture, d'une statue ou d'un personnage peint... ça je l'ai déjà vu et j'aimerais pas ça du tout. Beaucoup de dispositifs pour pas mal de raisons ne vont pas.

C - Du coup comment votre projet vient s'en distinguer ?

M - Pour plein d'aspects. Je condamne tous les dispositifs réservés car je trouve que ce type de dispositifs signifient "on fait ce qu'on peut" et ce qui est à disposition des personnes aveugles relève de quelque chose de pas très satisfaisant car si ce n'était pas le cas tout le monde voudrait en bénéficier. Si c'est réservé ça veut dire que ça n'a pas d'intérêt pour les personnes voyantes. Ça commence à évoluer, il y a une prise de conscience. Par exemple au Louvre la Galerie Tactile est présentée comme intéressante pour tous alors que les audioguides du Petit Palais sont présentés comme spécifiques. Ça je pense que c'est discriminant en soi. Pour moi c'est la preuve que ça ne peut rien apporter pour les autres, qu'on fait ce qu'on peut pour ces publics-là, qu'ils auront jamais la chance d'avoir le rapport visuel, distancier et contemplatif à l'art et qu'on peut les amuser avec des choses à toucher comme les enfants mais que ça s'arrête à là. Cette logique ne me convient pas du tout et pour moi notre travail commun vient briser ce rapport. C'est vraiment tout le contraire d'un pis-aller. C'est la cécité comme richesse et décentrement. Le fait que ça soit co-écrit, c'est l'inverse d'un service qui est proposé à telle ou telle population. Je pense que c'est important de rompre avec cette logique.

C - Oui ce n'est pas la médiation pour subvenir à un manque, comme une béquille.

M - Oui et en gros derrière la conception des dispositifs actuels, il y a la perception de la cécité comme déficience. On part du manque et des besoins au lieu de travailler sur les capacités de chacun. Entretenir ce type de conceptions là c'est entretenir des représentations complètement négatives en fait et contribuer au maintien d'une représentation négative que je trouve aussi très répandue chez les personnes aveugles. On

compense autant que faire se peut une déficience. La logique de compensation me correspond pas du tout car c'est en quelque sorte retrouver autant que possible ce que peut la vue et donc ça maintient une domination des voyants sur les aveugles. Et l'idée aussi que les musées n'interrogent pas le lien entre la cécité et la peinture. On propose des audioguides et des visites spécifiques, on propose la découverte de la peinture "autrement" comme si ça allait de soi que la peinture était au moins partiellement accessible aux aveugles. Il y a quelque chose qui pêche par défaut. Ils vont considérer que ce sont des pis-aller qui ne vaudront jamais le regard des voyants sur la peinture et l'art et en même temps aussi par excès d'optimisme ils vont considérer que créer un outil spécifique ils ont satisfaits aux exigences de la loi de 2005 et que ça suffit. Ils s'en tirent à bon compte parfois alors que je pense que ça peut être pire que rien. De mauvais dispositifs peuvent être pire que pas de dispositifs du tout. Ça peut faire écran plus qu'autre chose.

C - Et par rapport aux médiations proposées au quai Branly ? Ce qui est proposé aux personnes aveugles ?

M - Ils se sont voulu pionniers dans la matière. C'est louable en soi mais il y a des choses extrêmement ratées et Philippe Pelletier le dit lui-même. Le dispositif central qu'ils appellent la rivière c'est extrêmement raté. C'est très peu perceptible ou sans intérêt car c'est dépourvu d'explication et le fait même de devoir poser la main verticalement c'est très inconfortable. On ne touche jamais comme ça... le poignet est cassé. C'est un échec. Le point positif c'est que c'est un dispositif central, à l'inverse des salles qu'on va cacher, donc ça c'est ce qu'il faut faire. Il a un audioguide spécifique donc pour moi c'est déjà une mauvaise chose et en plus il n'y a que 7 ou 10 œuvres décrites comme si ça allait être satisfaisants. C'est scandaleux en soi. Généralement il y a deux/trois œuvres transposées... c'est presque pire que pas d'accès du tout. Le deuxième poids deux mesures est matérialisé. Ce n'est pas facile pour une personne aveugle de se déplacer au musée. Jamais elle ne va se déplacer pour toucher deux trucs.

En plus il n'y a pas de description de peintures. C'est comme si la peinture était hors-jeu alors même que la peinture aborigène par exemple entretient des liens étroits avec la cécité.

Et puis cette logique d'objectivité avec cette voix robotisée...ce n'est pas terrible. Ils ont sans doute des choses bien meilleures dans les visites qu'ils proposent mais je ne sais pas comment elles se présentent.

C - Le fait que tu penses que les visites proposées sont sans doute meilleures que les dispositifs fixes à utiliser seul ça vient aussi questionner l'autonomie des personnes handicapées dans les musées.

M - Exactement. Ça compte énormément pour moi, plus peut-être que Nadine et Claire parce que Claire fait des visites performances au MAC VAL et que Nadine est habituée à aller à ce type de visite. Déjà c'est toujours des visites qui sont dédiées et ils organisent ça tous les 36 du mois. Je trouve que ça a aussi des défauts. Hannah m'avait fait aussi remarquer que ce genre de visites avaient lieu en milieu de semaine comme si les personnes aveugles n'avaient pas de travail... Il faut absolument qu'on permette des visites en autonomie qui soient accessibles.

Et sans parler de l'atmosphère très sombre, que j'ai trouvé très beau en tant que voyante, mais pour les personnes malvoyantes c'est absolument affreux.

Il y a encore des résistances. Les muséographes pensent que ça peut enlaidir les espaces d'exposition. C'est vu comme une contrainte et pas du tout comme une source de nouveaux principes ou de nouvelles idées. Un peu comme les architectes aussi qui depuis la loi 2005 ils sont beaucoup à râler. C'est encore très problématique et les musées en se saisissant de la chose autrement ils pourraient contribuer à l'évolution des représentations et à la conception d'une société réellement inclusive.

C'est pas parce qu'il y a un dispositif qu'on a rempli le contrat et qu'on a satisfait aux exigences morales. Beaucoup trop de personnes identifient l'accessibilité à l'accessibilité architecturale. C'est pas la peine de mettre une rampe si tu es bloqué ailleurs et si les œuvres sont trop hautes etc... Tout peut être l'occasion d'un nouveau rapport à l'art justement.

C - Pour en revenir aux participants, vous aviez fait le choix dès le départ de travailler en groupe ?

M - Oui et impérativement des personnes aveugles pour qu'elles soient partie prenante de leur dispositif. C'est pas seulement dans l'optique de faire un truc à côté de la plaque... Un dispositif qui se veut accessible et qui ne l'est pas. Notre objectif est de faire un dispositif pertinent pour les premiers concernés mais aussi et surtout de faire dans cette optique de décentrement de faire un nouveau rapport à l'art beaucoup plus démocratique.

C - Comment tu te positionnes dans le groupe ? Quelle est ta place, ton rôle ?

M - J'essaie finalement de ... Je crois que c'est Maria Montessori qui disait ça par rapport à la pédagogie qu'elle a inventée où en tant qu'institutrice elle organise un cadre qui ensuite fonctionne un peu tout seul. Moi c'est ce que j'essaie de faire... fixer les dates des ateliers, mettre en relation. C'est créer les conditions d'une espèce d'agentivité des personnes aveugles et malvoyantes surtout j'essaie le plus possible qu'il n'y ait pas de verticalité et que tout le monde soit à même de faire évoluer l'atelier, la méthode, absolument tout. Que tout se co-construit... c'est pas forcément facile. Par exemple quand on fait des recherches sur les peintres et les tableaux... moi j'étais un peu gênée d'être dans la position de celle qui transmet de haut en bas mais en même temps retenir ces connaissances, ne pas les donner tout de suite ça fait un peu de la rétention d'informations qui peut déséquilibrer ce que chacun fait du tableau. Dans tous les cas pour moi c'est susciter une rupture avec ce traitement des personnes dites handicapées comme des êtres passifs à protéger.

C - Sur quels critères les participants ont été choisis ?

M - Il y a une part empirique et relationnelle. C'était des personnes malvoyantes qu'on pouvait connaître et qu'on pensait intéressées... des personnes sympas. Ce sont des critères pas forcément scientifiques mais ils ont leur importance. Au début ça s'est fait beaucoup à partir de l'atelier "Dessin en relief" de Nadine et des connaissances de Valérie. J'ai fait venir Hannah. C'est elle qui m'a inspiré et qui m'inspire toujours mais

sinon mes autres connaissances n'habitent pas à Paris. Ça c'est donc plutôt fait par le réseau de Nadine et Valérie. C'était aussi des gens qui n'habitaient pas trop loin, à Paris ou en banlieue. Pour les critères c'était vraiment la diversité et le fait de ne pas chercher des spécialistes des musées ou de l'accessibilité. Ça c'était un peu volontaire au début parce qu'on voulait trouver de nouvelles idées. Je pouvais avoir une petite réticence avec les spécialistes pour cette raison car ils peuvent avoir tendance à vouloir apporter leur manière de faire et comme ils sont spécialistes et pas nous, ça pourrait empêcher l'émergence de choses nouvelles. Donc voilà, c'était des personnes qui avaient l'envie de participer sans prérequis je dirais. Dans mon esprit c'était de répondre à cette démocratisation des musées justement en faisant participer des personnes qui n'y mettaient jamais les pieds voir des personnes qui disaient "la peinture c'est pas pour nous". Même si dans un second temps peut-être des personnes peut-être un peu plus actives nous ont manqué. J'ai pas été la seule à l'avoir perçu. Ce sentiment à quand même motivé les derniers recrutements. Malgré tout avoir des personnes qui travaillent dans l'audiodescription ou l'accessibilité ça peut être des atouts aussi.

C - Justement j'avais remarqué qu'il y avait des participants plus ou moins spécialisés dans l'audiodescription et l'accessibilité ou du moins qui étaient engagés pour ça.

M - Oui voilà. Ça me paraît d'autant plus important que maintenant on en arrive à une phase de convention... Il faut qu'on fasse les choses un peu plus de manière un peu plus professionnelle maintenant. C'est devenu plus nécessaire qu'au début. Ça fait un an et demie qu'on travaillait et il y avait des personnes encore très passives dans le groupe. On voulait recruter de nouvelles personnes aveugles. L'année dernière à cause de ça je me suis mise à écrire les audiodescriptions un peu trop à mon goût. Soit c'était des textes de Claire Bartoli (ancienne participante) soit c'était des textes que j'avais aussi beaucoup écrit. C'était pas mon idée de départ. Il fallait vraiment qu'il y ait beaucoup plus de co-écritures. Et puis bizarrement, le fait de faire des ateliers à distance, sans la vue finalement, ça a levé je crois des verrous parce que jamais Hamid et Maryse n'avaient autant participé. Est-ce que c'est le fait de l'habitude, qu'on se connaisse mieux. J'ai quand même l'impression qu'au téléphone on est plus sur un pied d'égalité... enfin je sais pas.

C - Le fait qu'il y ait des personnes davantage de spécialistes maintenant, d'après toi qu'est-ce que ça apporte aussi au groupe ?

M - Pour moi c'est difficile encore de répondre. C'est à la fois un atout et à la fois un poids. Pour moi la présence de Claire vient avant tout du fait que c'est une artiste qu'une spécialiste en audiodescription car elle a vraiment sa façon de percevoir l'audiodescription qui est différente de la nôtre du coup, ça a parfois coincé avec elle.

C'est le problème de la spécialisation... Je voulais plus faire émerger des compétences plutôt que bénéficier de compétences déjà préexistantes. Mon idée c'était de faire surgir de nouvelles façons de décrire. C'est arrivé la dernière fois au musée quand Hannah a pris le bras de Maryse et lui a fait faire des mouvements de peinture. Elles l'ont fait toutes les deux et ça a fait surgir une façon de décrire le tableau d'une façon beaucoup plus physique et corporelle que purement visuelle. J'aimerais beaucoup faire des descriptions qui viennent du corps entier, qui ne soient pas que visuelles. C'est Diderot qui m'a inspiré. C'est le contraire du rapport désintéressé de l'art du point de vue de Kant. Ce que fait Diderot doit être un rapport pathologique à l'art car il a envie de prendre des choses sur le tableau, il y a un éveil de la sensibilité tactile. Ça agit via la vue sur le corps entier et je pense que passer par la cécité permet ça aussi.

C - Qu'est-ce que ça apporte d'après toi ce projet aux participants ?

M - J'ai vraiment cette participation, cette activité qui pour moi est essentielle... De passer du statut de bénéficiaires, d'aide, de services au statut d'agents et d'acteurs de leur rapport à l'art. Outre la simple sociabilité...

C - Tu parlais juste avant de développer des compétences. Tu penses que ça développe des compétences chez les participants ?

M - Oui complètement, j'espère. C'est pour ça que j'aimerais bien qu'on réécoute des audiodescriptions faits par d'autres musées car je pense qu'ils développent des compétences en matière d'audiodescription qui peuvent être bon juge pour juger le travail

des voyants et c'est pas seulement pour tester en bout de course avec eux... c'est pas la même chose.

C'est développer cette compétence de juge en matière esthétique...

C - Oui tu dis en bout de course lorsqu'on fait appel à eux pour les phases-test par exemple?

M - Oui. Ça me paraît encore à côté de la plaque.

C - Vous avez décidé de favoriser la collaboration entre malvoyants et non-voyants. Pourquoi et quelle est la place des personnes qui voient dans le projet ?

M - Pour ce qui est des personnes malvoyantes il y a quelque chose qui m'intéresse beaucoup et qu'on n'a pas encore mis en œuvre, c'est l'idée de vision "non normative". Disons qu'il y a le volet "qu'est-ce que peut apporter la cécité dans le renouvellement du rapport à l'art" mais il y a aussi l'idée de vision non normative où on intègre la vision. Pour le premier volet on aborde la peinture sans la vue mais on était plutôt dans la binarité voyants - aveugles. Mais je pense aussi à la sortie de cette binarité parce que je pense que c'est un problème. Souvent les malvoyants sont oubliés. Ils subissent les préjugés de "soit tu es voyant soit tu es aveugle". J'ai réalisé ces dernières années que les malvoyants pouvaient même souffrir des travaux qui se faisaient dans le cadre de la recherche sur le handicap parce qu'il n'était pas question d'eux. Il y a une question analogue sur la binarité qui aurait un peu ça : ni tout à fait aveugle, ni tout à fait voyant... cet entre-deux qui a l'air tout à fait occulté par la société des voyants. Alors que là encore ça pourrait être des formes de vues intéressantes. Pour l'instant si je te dis à explorer cette partie-là. Certes on a invité Hannah et Patrick à commencer la description du tableau mais même moi j'ai eu tendance à corriger. Je crois que Nadine l'a fait aussi la dernière fois... c'est difficile de ne pas le faire parce que si je n'avais pas dit ce que Hannah ne voyait pas sur le tableau, ceux qui ne voient pas du tout ne peuvent pas se le représenter mentalement, entièrement... Il manque des choses.

C - D'où l'importance de travailler avec différentes perceptions ?

M - Oui ça me paraît important même si je me pose toujours la question : est-ce que les voyants doivent intervenir pour que la description du tableau soit correcte, complète, convenable, etc. On a tous nous-mêmes des vues différentes. Et inversement si un animal qui aurait une meilleure vision que nous et pourrait parler pourquoi notre vision à nous est considérée comme la bonne ? Est-ce qu'on présuppose que le peintre a la même vision que nous ? Rien n'est sûr car par exemple Monet on sait qu'il a peint avec sa cataracte et qu'il ne voyait plus grand chose. . . comme plein d'autres.

C - Oui la différence de perception ça ne veut pas forcément dire "entre voyants, non-voyants et malvoyants".

M - Oui. On peut instaurer une forme de hiérarchie, avec des échelles quand il s'agit de lire le journal ou voir de loin. On peut dire qu'une vision est meilleure qu'une autre, mais est-ce que ça vaut ça pour l'art ? Virginia Castrot, elle insiste beaucoup sur la suspension de la façon habituelle de regarder. Quand on va au musée il y a une suspension de la vision qui s'opère qui d'habitude est relativement utilitaire. On regarde pour se déplacer, pour attraper, etc. Avec le regard esthétique il peut y avoir un rapport différent.

C'est peut-être du coup réhabiliter une vue et pourquoi pas s'en tenir à la vision de Hannah ou Patrick sans vouloir la corriger et la qualifier d'imparfaite.

C - Ta discipline de recherche est la philosophie, la littérature. Je voulais voir avec toi quelles étaient les disciplines mobilisées dans le groupe TETMOST et pour toi, ce que ta discipline t'a apportée.

M - On l'a mis dans la convention de partenariat. J'ai marqué quatre trucs, en quatre tirets:

❖ L'inscription de la description dans l'histoire de l'antiquité à nos jours :

Par rapport à l'histoire de la description je peux rappeler qu'on s'inscrit dans une pratique qui date de l'antiquité. En approfondissant cet aspect, je peux apporter et dire qu'on n'a pas toujours décrit de la même façon. C'est inscrire notre travail dans la suite de toute une pratique qui doit nourrir. Il faut pas réinventer l'eau chaude ! mais aussi la prolonger car on la pratique de cette façon, avec les personnes aveugles, etc.

❖ L'inscription de la philosophie de la peinture :

Ce qui me semble intéressant c'est d'interroger les rapports : langage-peinture, discours-peinture. Qu'est-ce que c'est de mettre des mots sur un tableau ? Est-ce que le langage peut se substituer à la peinture ? Si on entend par là, est-ce que le langage peut susciter ce que le peintre a voulu faire sur sa peinture ? Je pense que non. Est-ce à dire que l'art pictural soit irréductible au langage ? Je ne pense pas non plus, etc., etc...

Je me réfère notamment à la période des origines de l'académie royale de peinture où quand la France essaie d'exhausser la peinture au rang d'art libéral, etc. et d'en promouvoir la dignité...

C'est ne pas considérer comme une évidence qu'on ne peut pas rendre une peinture avec les mots. Comme nos ateliers qui s'appellent découvrir la peinture par l'écoute, pour moi c'est important de ne pas le prendre comme allant de soi. Puis l'inscription dans les disability studies, où j'ai introduit la perspective de Hannah.

*

* **

ANNEXE 10 : Interview Hannah Thompson,
membre du collectif TETMOST

C - Dans le cadre de ta recherche, comment tu en es venue à t'intéresser à l'audiodescription ?

H - En tant qu'usager d'abord. Je suis malvoyante et j'ai toujours passé beaucoup de temps dans les musées, depuis l'enfance car mon père était conservateur de musée. J'allais souvent avec lui dans les musées et j'ai toujours trouvé ça difficile comme expérience et visite. Dans les années 70-80 il n'y avait pas vraiment d'accès pour les personnes malvoyantes et aveugles. Je voulais y aller mais je ne pouvais pas vraiment apprécier. J'ai laissé tomber pendant un bon moment. Et je pense que j'ai découvert l'audiodescription au cinéma. Ça m'a bouleversé, ça m'a beaucoup frappé. J'étais impressionnée car c'est une autre façon de regarder. Ensuite, en 2015 j'ai organisé un grand colloque à mon université avec une collègue canadienne, "Blind creations". Plusieurs ont parlé d'audiodescriptions dans les musées. Je suis spécialisée dans le XIXe, j'ai fait une thèse sur Émile Zola et je me suis toujours intéressée au rapport entre l'image et les mots, aussi en tant que traductrice.

J'enseigne la traduction à l'université. J'ai donc vu l'audiodescription comme une forme de traduction entre médias. J'ai voulu utiliser les pratiques de traduction pour pouvoir envisager ou comprendre ce type de traduction. C'est en rencontrant Marion, en 2012, qu'on a organisé ensemble un colloque à Paris en 2013 et on a commencé à travailler sur ses travaux. On avait des choses en commun par rapport à l'audiodescription, le langage, la philosophie...

C - Marion m'a parlé de tes projets. Ça a inspiré le groupe TETMOST.

H - Oui ! J'ai écrit un article sur l'audiodescription au cinéma, qui parle aussi de la peinture parce que dans ce film il s'agit de décrire un tableau... et je m'intéresse pas mal au travail de Georgina Kleege et à la suite du colloque, j'ai fait un travail avec des artistes, des sculpteurs... le projet TETMOST, je voulais y participer notamment pour cette théorie du "Blindness gain". Le fait que la cécité puisse apporter à tout le monde.

C - J'ai pu voir que tu travaillais dans le champ des Critical disability studies. Est-ce que tu peux m'en parler ? En quoi ça diffère des disability studies ? Quel est ton constat par rapport aussi à la recherche sur le handicap, notamment en France ?

Disability studies c'est étudier le handicap dans tous les domaines, l'éducation ou dans les structures juridiques, la gouvernance. C'est plutôt étudier le handicap comme thème alors que les Critical disability studies c'est beaucoup plus critique. On ne fait pas que constater la position de ce qui existe mais de critiquer la façon dont on parle du handicap et surtout de critiquer la construction des stéréotypes, les clichés du handicap qui sont véhiculés dans la société sans qu'on s'en rende compte. Par exemple, au niveau du langage, si on dit que quelqu'un a réussi malgré son handicap ça construit une image du handicap comme quelque chose de mauvais, de néfaste, qui forcément empêche une personne de vivre. Et cette image est transmise par des personnes non handicapées. Ça exprime des manières cachées de penser. Les critical disability studies, c'est rendre transparent les structures de la société et de la pensée qui ont co-construit des images négatives du handicap.

C'est vrai que c'est beaucoup plus présent aux États-Unis et en Grande-Bretagne ou dans les pays nordiques qu'en France. Il y a plusieurs explications. En France vous avez cette idée du citoyen universel, c'est-à-dire que c'est la citoyenneté qui existe d'abord et que les différences sont moins importantes que le fait d'être citoyen. Quand les musées nous disent qu'on ne peut pas faire de choses pour les malvoyants, c'est pour que ça soit pour tout le monde parce que ça doit être universel. En Angleterre on a une série de caractéristiques protégées comme le handicap, le genre, la sexualité, l'âge... on doit faire des choses différentes pour chaque groupe suivant ses caractéristiques. C'est une façon différente d'agir.

Ce que j'ai découvert en Angleterre c'est que les musées n'ont pas beaucoup d'argent. Ils ne veulent pas faire des changements pour un tout petit groupe de personnes. Le Blindness Gain, c'est montrer que quelque chose qui a à l'origine un groupe visé peut être bénéfique pour tout le monde. C'est une façon différente de voir les choses, d'appréhender les objets.

Ce qui est très bien avec le projet TETMOST c'est que ça critique la démarche des musées. C'est une pratique qui vient du XIXe siècle qui montre que les objets doivent

être regardés avant tout. C'est l'idée que la vue prédomine. Mais toucher, écouter, sentir sont aussi valables pour des choses soi-disants visuelles comme les peintures.

Les conservateurs sont bloqués dans cette manière de penser. Ils arrivent pas à comprendre l'importance des autres sens. Et pourtant il y a plein de gens qui ne savent pas lire un tableau, qui n'ont pas la confiance d'entrer dans un musée. On pense surtout aux personnes mal et non-voyantes mais c'est aussi les enfants, ceux qui ne sont jamais allés dans des musées, ceux qui n'ont pas l'habitude, les touristes ou les visiteurs qui n'ont pas le français comme langue... Il y a des gens qui ne savent pas regarder donc cette manière non visuelle peut les aider à appréhender d'une autre manière.

C - C'est pas parce qu'on peut voir qu'on sait voir.

H - Oui voilà.

C - Comment tu as intégré le groupe TETMOST ? Et comment tu te positionnes dans le projet ?

H - C'est très intéressant et toi qui t'intéresses à la collaboration... Les chercheurs voyants sont majoritaires à l'université. On a tendance à construire des projets de recherche sur les malvoyants mais organisés par des voyants. Les malvoyants et les non-voyants sont la plupart du temps des sujets des projets mais pas les acteurs. Pour nous c'est très important qu'il y ait un groupe mixte avec des voyants et des non-voyants et des voyants. On voulait stabiliser les hiérarchies du monde universitaire. Donc je suis là en tant que chercheuse et en tant qu'usager malvoyante. Je pense qu'il y a aussi que c'est bien aussi d'avoir un partenariat international. Je suis anglaise et suis basée à l'université de Londres. Ça donne de l'ampleur au projet. Je connais aussi bien Marion. C'est plus facile d'inclure des personnes que tu connais bien. La collaboration peut être compliquée donc c'est bien d'avoir de bons rapports.

C - Tu es donc en ce moment dans le groupe de Marion et c'est toi qui a décrit le tableau pour commencer.

H - Oui. Je l'avais la dernière fois au musée avec Maryse, avec le mouvement. Cette fois Marion m'a envoyé le tableau. Je l'ai regardé avec mon écran et ensuite j'ai décrit ce que je voyais au groupe.

Je n'ai pas tout remarqué, surtout au niveau des petits points. C'est très intéressant de voir que toute description est imparfaite et ça dépend de ce qu'on remarque et de notre vue. C'est pour ça qu'il fallait des personnes avec différents niveaux de visions pour justement montrer qu'il n'y a pas de bonnes réponses. Tout le monde a une manière de décrire différente. Une description au musée, la plupart du temps c'est une description objective, autoritaire, comme la seule manière de regarder la peinture qui est souvent fait par un conservateur ou un médiateur. Ça renforce la hiérarchie des musées : il y a des gens qui connaissent et qui comprennent parce qu'ils sont historiens d'art, conservateurs et il y a les visiteurs qui doivent être éduqués. La peinture c'est une expérience esthétique très personnelle. On voulait un peu souligner que tout le monde peut avoir une expérience esthétique valorisée. Il y a une différence entre les connaissances du tableau et ce que ça te procure qui n'a pas besoin d'intermédiaire.

C - Qu'est-ce qu'il faudrait alors valoriser dans une audiodescription ?

H - Il ne s'agit pas pour moi de créer une représentation mentale exacte du tableau. Je pense que c'est pas possible pour moi. Surtout pour les tableaux compliqués il y a trop d'informations. Ce qui est intéressant c'est donner une impression équivalente à l'impression que tu aurais face au tableau pour la première fois. C'est une impression de l'ordre de l'émotion qui n'est pas forcément liée à ce que le tableau représente mais ce que le tableau te fait ressentir. Ce que j'aime beaucoup dans l'audiodescription c'est quand on imite la première impression. Tu sais quand tu es au musée, qu'il y a une quinzaine de tableaux, il y en a un qui te parle. Tu connais rien, ni l'artiste, déjà sans avoir aucune information tu as une impression intime et personnelle. Tu t'approches et tu le regardes en détail et à ce moment-là tu vas chercher le titre. Dans les audiodescriptions traditionnels on te donne toujours le titre en premier, du coup ça te coupe déjà toute une partie de ta représentation personnelle. Ça te limite. J'aime bien les audiodescriptions qui ne te coupent pas l'interprétation et qui te permettent de te créer ta propre interprétation du tableau.

La dernière fois je l'ai décrit d'abord comme un papillon et la deuxième fois (deuxième description du même tableau) j'ai dit que ça me faisait penser à deux femmes entrelacées. Si j'avais eu le titre d'abord je n'aurais pas eu ces impressions. Je voulais partager ces impressions avec tout le monde pour montrer que c'est un tableau abstrait que tu peux comprendre de plusieurs façons. Tu peux le comprendre via les associations que tu fais toi et tes expériences du monde. Si tu le fais avec tes associations ça va te donner un rapport profond avec le tableau. Si quelqu'un te dit directement le titre et t'explique directement les informations tu n'auras pas cette possibilité d'épanouissement imaginaire.

C - Les audioguides que tu as pu expérimenter ne te donnaient pas un espace pour ta propre interprétation ? Tu dois te faire une image mentale du tableau.

H - Voilà. Donc les audioguides sont toujours créés par des voyants qui privilégient la vue donc qui ont l'impression que ce qu'un aveugle veut c'est avoir une image visuelle et scientifique du tableau, mais si la vue n'est pas ta première manière de comprendre le monde pourquoi voudrais-tu une image visuelle ?

Si tu étais voyante avant ça pourrait te parler mais je pense qu'il y a plein de manières de décrire un tableau et donner une impression visuelle n'est pas forcément demandé par tout le monde.

C - Selon toi, qu'est-ce que le projet peut apporter au musée du quai Branly ?

H - À mon avis ça va encourager des conversations entre les gens autour du tableau. Ça peut ouvrir l'espace d'interprétation et donner à tout le monde la confiance d'apprécier les tableaux d'une manière réelle qui signifie pour eux. Je pense que ça peut démocratiser l'espace muséal et faire que le patrimoine soit disponible à tous et pas qu'aux gens éduqués qui connaissent l'art. En fait, ce qui est intéressant c'est que les peintres ne pensaient pas à l'histoire de l'art : ils représentaient la réalité d'une certaine manière et choisissaient de la communiquer d'une certaine manière avec le monde. Je pense que ça peut un peu rappeler cet aspect au public. Ça peut faire venir plus de monde. Si on montre

que chacun peut décrire un tableau et peut apporter quelque chose, alors c'est une façon de démocratiser les musées.

C - Les musées font participer de plus en plus les publics : quel est votre constat concernant les publics handicapés au musée ?

H - Ça dépend des musées. Il y en a quelques-uns très bien mais ils vont aller vers des groupes déjà formés. Le problème c'est que certains n'aiment pas faire partie de ces groupes.

C'est donc déjà un certain type de personne qu'ils vont trouver.

En Angleterre il y a des groupes qui font des sorties pour les personnes aveugles. Ce sont des gens qui veulent créer des liens d'amitié plutôt que d'aller au musée. Le fait d'aller au musée est une excuse pour être ensemble et en groupe. Ce n'est pas évident de trouver des personnes qui représenteraient ... Il y a beaucoup aussi de gens qui sont malvoyants et qui ne le pensent pas comme les personnes âgées. Ils vont beaucoup au musée et pourtant parfois ils ne voient pas grand-chose et ils ne vont pas le dire, ils ne vont pas demander de l'aide...

Les musées peuvent très bien collaborer avec les gens qui y vont mais ce n'est pas évident de trouver des gens qui ne vont pas au musée...

C - Mais je me demande justement, par rapport aux groupes déjà constitués, de personnes aveugles. On les accueille comme groupe de personnes aveugles, on les catégorise...

H - Oui et souvent ce sont des visites "à part" pendant les jours de fermeture où ils ont le droit de toucher des objets que les autres ne peuvent pas toucher... Tout ça, ça souligne une différence et la position hiérarchisée : ils ont des droits et un rapport spécial aux objets par leur handicap.

C - Avant ces ateliers, est-ce que tu avais déjà visité le musée du quai Branly ?

H - Oui une fois, il y a quelques années, mais j'ai trouvé ça difficile de m'orienter. C'est très noir, c'est très sombre. Je comprends que c'est pour protéger les objets et pour créer

une certaine ambiance mais j'avais du mal. J'ai pas vraiment apprécié. Je sais qu'il y a un audioguide pour les personnes aveugles mais qui décrit très peu d'œuvres. Tu ne peux pas y aller de manière autonome du coup parce que tu as besoin d'un accompagnateur pour t'aider à trouver les tableaux.

Dans la plupart des musées en France c'est ça le problème, c'est qu'ils pensent que si tu ne fais pas partie d'une visite guidée tu vas venir avec un accompagnateur qui va te guider. Souvent les visites spécifiques sont dans la journée, le mercredi matin... pour les personnes qui travaillent, qui ont une famille, tu peux pas. Moi quand je vais au musée j'y vais avec mes enfants donc ça serait sûrement le soir ou le week-end, donc j'aimerais qu'il y ait des choses pour moi à tout moment, comme pour toi. Tu peux avoir accès aux tableaux sans avoir à demander. S'il y avait une vraie égalité d'accès ça devrait être possible pour tout le monde.

C - J'imagine que les musées n'ont pas assez de temps, de moyens, ...

H - C'est parce que les musées ont été conçus d'une manière particulière dès leur origine. Si on commençait maintenant un musée, on pourrait le construire d'une manière beaucoup plus accessible et universelle. Mais ce qui arrive presque toujours c'est qu'on fait le musée pour un public non handicapé et idéal et ensuite s'il reste de l'argent on ajoute quelque chose pour les autres. Il faudrait faire ça d'une autre façon. Commencer avec la personne handicapée... mais on ne ferait jamais ça vu qu'on est minoritaire.

C - Oui les personnes handicapées viennent aussi souvent en fin de chaîne des projets par exemple pour tester...

H - C'est comme une demande symbolique à la fin. Il faudrait que les personnes en situation de handicap soient présentes au tout début surtout quand c'est un projet qui le concerne. Il faut qu'elles soient au centre. Il y a des raisons pratiques mais il faut toujours viser au plus haut.

Résumé

La reconnaissance des personnes en situation de handicap a amené la société française à repenser l'accès à la culture pour l'ensemble de ses citoyens. Cette prise en compte des publics dits « éloignés » de la culture, entreprise à la fin du siècle dernier, amène aujourd'hui les musées du XXI^e siècle à redéfinir leur accès aux publics, sous l'obligation juridique et l'influence des évolutions économiques, sociales, politiques et culturelles du secteur muséal, à l'échelle mondiale.

Ce mémoire de recherche tend vers une analyse de cette évolution. De la reconnaissance des personnes handicapées dans notre société à l'ouverture progressive des musées, du rôle joué par la médiation à son application auprès des publics handicapés, cette étude propose une réflexion sur les discours muséaux et leur politique d'accessibilité, à travers l'analyse de deux outils de médiation du musée du quai Branly.